ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของ โรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

Opinion on Guideline for Development of Suan Dusit Place Hotel Food Service, Suan Dusit Rajabhat University

ปภัสมน เวชกิจ

PAPASAMON VEJCHAKIJ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรคหกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ (บัณฑิตศึกษา) คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
2553

ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

Opinion on Guideline for Development of Suan Dusit Place Hotel Food Service, Suan Dusit Rajabhat University

ปภัสมน เวชกิจ

PAPASAMON VEJCHAKIJ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรคหกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ (บัณฑิตศึกษา) คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
2553

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ชื่อ สกุล ปภัสมน เวชกิจ
ชื่อปริญญา คหกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาและคณะ คหกรรมศาสตร์ (บัณฑิตศึกษา) คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2553

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงานและผู้รับบริการงานจัดเลี้ยง เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาหารงานจัดเลี้ยง และด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง และผู้รับบริการของโรงแรม จำนวน 400 คน ได้จากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)และแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างโดยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA)

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี มีอาชีพรับราชการ และมีรายได้ ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เกี่ยวข้องกับโรงแรมสวนดุสิตเพลส คือ เป็นผู้รับบริการงานจัดเลี้ยง ส่วนใหญ่ใช้บริการงานจัดเลี้ยงประเภทบุฟเฟ่ต์ วัตถุประสงค์ของการจัดงานเลี้ยง คือ เพื่องานประชุม/สัมมนา รู้จักการให้บริการงานจัดเลี้ยงโดยทราบจากการบอกต่อ ส่วนความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงานและผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวม พบว่า ด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาหารจัดเลี้ยง ด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง ควรพัฒนาในระดับน้อย

คำสำคัญ : งานจัดเลี้ยง โรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

Thesis title Opinion on Guideline for Development of Suan Dusit Place Hotel Food Service, Suan Dusit Rajabhat University

Author Papasamon Vejchakij

Degree Master of Home Economics

Major Program Home Economics (Graduate School)

Academic Year 2010

ABSTRACT

This research has the purposes to study and compare opinions of employee executives and service receivers of food service regarding guidelines for development of Suan Dusit Place Hotel food service, Suan Dusit Rajabhat University, with regard to service of employees, food and form of food service. Sample groups used in this research were executives, employees and service receivers of the hotel. Samplesize was 400 persons, from purposive sampling and accidental sampling. Instruments used in this research were questionnaires. The data were statistically analyzed in terms of frequency, percentage, mean, standard deviation and analysis of variance (ANOVA).

The study result found that most of the sample group were female, ages from 31-40 years, occupations were government officers, having monthly income of 10,001-15,000 bahts. Most samples had Bachelor's Degree or equivalent; their relation with Suan Dusit Place Hotel, were consumers of the food service operation, mostly using service of the food service in the type of buffet. The purpose of the food service was to hold meeting or seminar. They knew about the hotel service providing of food service by informing from one person to another. The opinions of manager, employees and food service receivers regarding guidelines of development of banquet of Suan Dusit Place Hotel, Suan Dusit Rajabhat University, in the overview, it was found that service of employees, food and form of food service should be developed at a low level.

Key words : Food Service, Suan Dusit Place Hotel, Suan Dusit Rajabhat University

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาอย่างดียิ่งจากศาสตราจารย์อมรรัตน์ เจริญชัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้คำแนะนำทุกขั้นตอนจนงานวิจัยนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ดร.กุลขณิษฐ์ ราเชนบุณยวัทน์ ที่กรุณาเป็นประธานในการสอบและดร.ธงชัย พุฒทองศิริ ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ดร.ณัฏฐารมณ์ จุฑาภัทร รองศาสตราจารย์ดร.อรวรรณ ชมชัยยา ผู้ช่วยศาสตราจารย์มาริน สาลี ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยที่ให้ข้อเสนอแนะและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณท่านคณบดีผู้ช่วยศาสตราจารย์ชญาภัทร์ กี่อาริโย ตลอดจนผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชรีพรรณ ตรีศักดิ์ศรี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดรุณี โอวจริยาพิทักษ์และผู้ช่วยศาสตราจารย์ปานทิพย์ ผดุงศิลป์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาทั่วไป ให้คำปรึกษาทั้งในด้านการเรียนและการทำงานวิจัย ทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์อันมีค่า ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาดังกล่าวและขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ดร.ศิโรจน์ ผลพันธิน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต รองศาสตราจารย์ดร.ณัฏฐารมณ์ จุฑาภัทร รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ที่ให้ข้าพเจ้าได้มีโอกาสศึกษาต่อและให้การสนับสนุนทุนการศึกษา ในระดับปริญญาโท อาจารย์สวงค์ บุญปลูก ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมวิชาการ ที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับทางด้านสถิติวิจัย และขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.พิทักษ์ จันทร์เจริญ รองอธิการบดีฝ่ายกิจการพิเศษ ผู้จัดการโรงแรมสวนดุสิต เพลส ผู้จัดการโครงการอาหารกลางวัน 1 และเพื่อนร่วมงานที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และเพื่อนนักศึกษาปริญญาโท รุ่นที่ 2 และรุ่น 3 คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่ให้กำลังใจและให้คำแนะนำ ทำให้การวิจัยครั้งนี้ประสบความสำเร็จและขอขอบคุณ คุณยายอ่อน นามปัญญาที่ได้อบรม สั่งสอน เลี้ยงดูข้าพเจ้าและให้กำลังใจตลอดมา

ท้ายที่สุดของความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้ คุณค่าและประโยชน์ของงานวิจัยฉบับนี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาแด่พระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่านที่อบรมสั่งสอน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความรักและความเคารพเป็นอย่างสูง

ปภัสมน เวชกิจ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(2)
Abstract	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
สารบัญ	(5)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญภาพ	(9)
1. บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ขอบเขตการวิจัย	3
1.4 สมมติฐาน	4
1.5 กรอบแนวความคิด	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.7 นิยามศัพท์	6
1.8 คำสำคัญ	7
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 ทฤษฎีโรงแรม	8
2.2 ความรู้เกี่ยวกับงานจัดเลี้ยง	13
2.3 ความรู้ทั่วไปของอาหารงานจัดเลี้ยง	21
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจิตวิทยาการให้บริการ	28
2.5 ความรู้เกี่ยวกับโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	33
2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39
3. วิธีดำเนินการ	46
3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
3.2 วิธีการ	47

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล	50
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
4.2 การอภิปรายผล	70
5. สรุปผลและข้อเสนอแนะ	76
5.1 สรุปผล	76
5.2 ข้อเสนอแนะ	77
เอกสารอ้างอิง	79
ภาคผนวก	83
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	84
ภาคผนวก ข หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ	86
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	92
ภาคผนวก ง ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	99
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	102

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	การบริการอาหารรูปแบบต่าง ๆ	15
2.2	ประเภทของอาหารและการรับประทานคู่กับเครื่องเคียง	24
2.3	รายการอาหารบุฟเฟต์ของโรงแรมสวนดุสิต เพลส	36
2.4	รายการอาหารดินเนอร์ของโรงแรมสวนดุสิต เพลส	38
4.1	คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	51
4.2	คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับค่าคะแนนความคิดเห็นของผู้บริหารในด้านการบริการของพนักงาน	54
4.3	คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับค่าคะแนนความคิดเห็นของพนักงานแผนกจัดเลี้ยงในด้านการบริการของพนักงาน	55
4.4	คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับค่าคะแนนความคิดเห็นของ ผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงในด้านการบริการของพนักงาน	56
4.5	คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับค่าคะแนนความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง และผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงโดยรวมและเป็นรายข้อในด้านการบริการของพนักงาน	57
4.6	คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับค่าคะแนนความคิดเห็นของผู้บริหารในด้านอาหารจัดเลี้ยง	58
4.7	คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับค่าคะแนนความคิดเห็นของพนักงานแผนกจัดเลี้ยงในด้านอาหารจัดเลี้ยง	59
4.8	คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับค่าคะแนนความคิดเห็นของผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงในด้านอาหารจัดเลี้ยง	60
4.9	คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับค่าคะแนนความคิดเห็นของ**ผู้บริหาร** พนักงานแผนกจัดเลี้ยง และผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงโดยรวมและเป็นรายข้อในด้านอาหารจัดเลี้ยง	61
4.10	คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับค่าคะแนนความคิดเห็นของผู้บริหารในด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง	62
4.11	คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับค่าคะแนนความคิดเห็นของพนักงานแผนกจัดเลี้ยงในด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.12	คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับค่าคะแนนความคิดเห็นของผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงในด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง	64
4.13	คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับค่าคะแนนความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง และผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงโดยรวมและเป็นรายข้อในด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง	65
4.14	สรุปคะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับค่าคะแนนความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง และผู้รับบริการงานจัดเลี้ยง	66
4.15	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส	69

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	รูปแบบการบริการแบบแบงเคว็ต ของโรงแรมสวนดุสิต เพลส	14
2.2	รูปแบบการบริการแบบค็อกเทลของโรงแรมสวนดุสิต เพลส	15
2.3	อาหารแบบค็อกเทล ของโรงแรมสวนดุสิต เพลส	22
2.4	แสดงความสัมพันธ์การให้บริการโรงแรมสวนดุสิต เพลส	31
2.5	รูปแบบการจองห้องพักของโรงแรมสวนดุสิต เพลส ทางระบบอินเตอร์เน็ต	35

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้น มีส่วนสำคัญในการนำเงินตราจากต่างประเทศเข้ามาในประเทศปีหนึ่ง ๆ นับเป็นเงินจำนวนมหาศาลและเป็นรายได้หลักอย่างหนึ่งของประเทศ อุตสาหกรรมหรือธุรกิจโรงแรม เป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งจัดว่าเป็นอุตสาหกรรมการบริการ ที่อำนวยความสะดวกและบริการด้านต่าง ๆ ให้นักท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรมจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ความสำเร็จของธุรกิจหรือกิจการของตนเองที่คล้ายกัน คือ เป้าหมายของความสำเร็จในการบริหารกิจการโรงแรม ให้เป็นที่ยอมรับของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการบริการ ลูกค้าในที่นี้ ซึ่งประกอบด้วยลูกค้าภายใน คือ พนักงานผู้ให้บริการในโรงแรม และลูกค้าภายนอก คือ ลูกค้าที่มารับบริการของโรงแรม จึงต้องมีการพัฒนาปรับปรุงและพัฒนากิจการให้ทันสมัย และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้ ถือว่าเป็นเป้าหมายสูงสุด ซึ่งองค์ประกอบของความสำเร็จในการบริหารกิจการโรงแรมดังกล่าวน่าจะมีปัจจัยเหล่านี้เป็นส่วนผลักดันให้เกิดความสำเร็จในการบริหารกิจการโรงแรม กล่าวคือ ปัจจัยด้านการบริการจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานผู้ให้บริการของโรงแรมทุกคน ต้องมีปณิธานร่วมกันในการมุ่งมั่นที่จะนำกิจการโรงแรมที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ให้มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า พนักงานต้องมีความรู้ความสามารถในงานบริการผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมและการบริหารจัดการมีโครงสร้าง และบทบาทหน้าที่ของพนักงานอย่างชัดเจน มีคู่มือสำหรับการปฏิบัติงานทุกแผนก และทุกงาน อาจกล่าวได้ว่าการบริหารจัดการต้องมีความคล่องตัวทันสมัยเป็นระบบ และมีคุณภาพ (ลาวัลย์, 2546)

คุณภาพบริการในองค์กรจะส่งผลกระทบโดยตรงต่อรายได้จากการท่องเที่ยว หากการบริการไม่มีคุณภาพ รายได้จากการท่องเที่ยวก็ไม่เกิด เพราะนักท่องเที่ยวหันไปใช้บริการจากสถานที่อื่น หรือประเทศอื่นที่มีการให้บริการที่มีคุณภาพที่ดีกว่า มีความสะดวกสบาย และตอบสนองสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการได้ดีกว่า คุณภาพการให้บริการจะต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการให้บริการมีอิทธิพลโดยตรงต่อการรับรู้และความรู้สึกนึกคิด แนวทัศนคติ ให้เกิดภาพลักษณ์ต่อสิ่งที่ได้พบเห็น การให้บริการที่มีคุณภาพ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ และประทับใจต่อผู้มาใช้บริการเป็นผลทำให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการด้วยความเต็มใจ หากการบริการไม่มีคุณภาพ ย่อมส่งผลในทางตรงกัน

ข้าม เพราะการบริการเมื่อเกิดขึ้นแล้ว ไม่สามารถนำกลับมาให้บริการใหม่อีกครั้งได้ ไม่เหมือนสินค้าหาก ไม่มีคุณภาพสามารถนำกลับมาผลิตใหม่ได้อีก และที่สำคัญผู้ใช้บริการเป็นนักประชาสัมพันธ์ที่ดี ทั้งในด้านบวกและด้านลบ (นิสากร, 2541)

ธุรกิจโรงแรมต้องปรับเปลี่ยนการดำเนินการทั้งในด้านบุคลากร รูปแบบการทำงานการบริหารงานให้สอดคล้องกัน เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงาน และเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของพนักงาน ต้องมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอในเรื่องหัวใจในการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ ส่วนการบริการของโรงแรมจะต้องมีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา มีการเพิ่มการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง มีการทบทวน ปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นและสร้างสำนึกในด้านคุณภาพและการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ที่สำคัญคุณภาพในการบริการสามารถช่วยให้องค์กรสร้างความแตกต่างที่เหนือคู่แข่งได้ (ดิสพงศ์, 2546)

หลังจากธุรกิจโรงแรมประสบกับปัญหานักท่องเที่ยวลดน้อยลง ประกอบกับการแข่งขันทางการตลาดที่ค่อนข้างสูง และผู้ใช้บริการมีความต้องการที่หลากหลาย และมีทางเลือกมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการโรงแรมต้องปรับปรุงกลยุทธ์และแผนการบริหารโดยหันมามุ่งเน้นการขายห้องจัดเลี้ยงสำหรับการประชุมสัมมนา และการจัดงานเลี้ยงฉลองต่าง ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับโรงแรมอีกทางหนึ่งแทนการขายห้องพักเพียงอย่างเดียว การจัดเลี้ยงอาหารกลายเป็นธุรกิจ การจัดเลี้ยงขนาดต่าง ๆ มีไว้เพื่ออำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน เช่น งานเลี้ยงในโอกาสต่าง ๆ กิจกรรมสังสรรค์ และการประชุมสัมมนา ฯลฯ ปัจจุบันรูปแบบของการจัดเลี้ยงอาหารมีการพัฒนาให้ทันสมัย การบริการรวดเร็วทันใจ และนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการดำเนินการของกิจกรรมการจัดเลี้ยงอาหารมากขึ้น การจัดอาหารสำหรับการจัดเลี้ยงธรรมดาหรืองานเลี้ยงรับรองไม่ว่าจะเนื่องในโอกาสใด ๆ มักจัดเลี้ยงกันที่บ้านของเจ้าภาพเองหรือจัดที่ร้านอาหาร ภัตตาคาร โรงแรม หรือตามสโมสรที่เหมาะสมต่าง ๆ ที่เป็นสถานที่ ๆ ไม่ใช่ที่เคยใช้บริการอาหารอยู่เป็นประจำ การจัดเลี้ยงอาหารจึงต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้ มีประสบการณ์ มีเทคนิคในการจัดอาหาร มีการดำเนินงานตามกระบวนการของการจัดอาหารอย่างมีระบบและถูกต้อง ไม่ว่าจะเลี้ยงอาหารในโอกาสต่าง ๆ ก็ตามต้องอยู่ในระดับมาตรฐานสากลทั้งสิ้น โดยทั่วไปแล้ว การดำเนินชีวิตของคนเราทุกคนมีความยุ่งยากสลับซับซ้อน ยิ่งถ้ามีความทะเยอทะยานและความต้องการของมนุษย์มีมากขึ้นเพียงใด ก็จะทำให้การจัดเลี้ยงอาหารและงานเลี้ยงรับรอง เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญยิ่งของการดำเนินชีวิตมนุษย์ และเป็นส่วนหนึ่งของการอยู่ร่วมกับสังคมอีกด้วย

การจัดอาหารสำหรับงานเลี้ยงเป็นศิลปะอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้มารับบริการพอใจเพราะความพอใจของผู้มารับบริการจะเป็นหัวใจสำคัญของการจัดอาหารงานจัดเลี้ยงที่กล่าวว่าการจัดอาหารเป็นศิลปะนั้นมิได้หมายความว่าจะต้องจัดอาหารให้สวยงามและจูงใจน่ารับประทานเพียงอย่างเดียวผู้จัดจะต้องเข้าใจถึงวิธีการว่าทำอย่างไรจึงจะถูกใจผู้รับประทานจึงควรเลือกอาหารให้เข้าชุดกันสนองความต้องการของ

ผู้บริโภค สิ่งเหล่านั้นล้วนเป็นงานศิลปะทั้งสิ้น การจัดอาหารเป็นศิลปะอย่างหนึ่ง และเป็นหัวใจสำคัญของการจัดอาหารเลี้ยงในโอกาสต่าง ๆ

โรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตนับเป็นธุรกิจวิชาการอย่างหนึ่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารตลอดจนพนักงานของโรงแรมทุกคน ต้องทำความเข้าใจให้ชัดเจน เพื่อให้การบริหารและการปฏิบัติงานในโรงแรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกัน โดยมุ่งความสำคัญไปที่ผู้ใช้บริการเป็นหลัก และผู้บริหารโรงแรมสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทาง ในการวางแผนธุรกิจตลอดจนปรับปรุง และพัฒนามาตรฐานการบริการของโรงแรม ให้สอดคล้องกับความต้องการและสร้างความประทับใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า อันจะส่งผลต่อความสำเร็จในการแข่งขันทางธุรกิจ และเป็นการสร้างภาพลักษณ์อันดีแก่ธุรกิจโรงแรมไทย ในสายตาของผู้ใช้บริการ ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ

ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและได้ดูแลในส่วนของงานจัดเลี้ยงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จึงตระหนักถึงความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยงและผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาหารงานจัดเลี้ยง และด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยงและผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาหารงานจัดเลี้ยง และด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง

1.3 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยมี ดังนี้

1.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ

1.3.1.1 ผู้บริหาร

1.3.1.2 พนักงานแผนกจัดเลี้ยง

1.3.1.3 ผู้รับบริการงานจัดเลี้ยง

1.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านต่าง ๆ ได้แก่

1.3.2.1 การบริการของพนักงาน

1.3.2.2 อาหารงานจัดเลี้ยง

1.3.2.3 รูปแบบงานจัดเลี้ยง

1.3.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกันยายน–พฤศจิกายน 2553 โดยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง และผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

1.3.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.3.4.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง และผู้รับบริการของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในระหว่างเดือน
กันยายน– พฤศจิกายน 2553

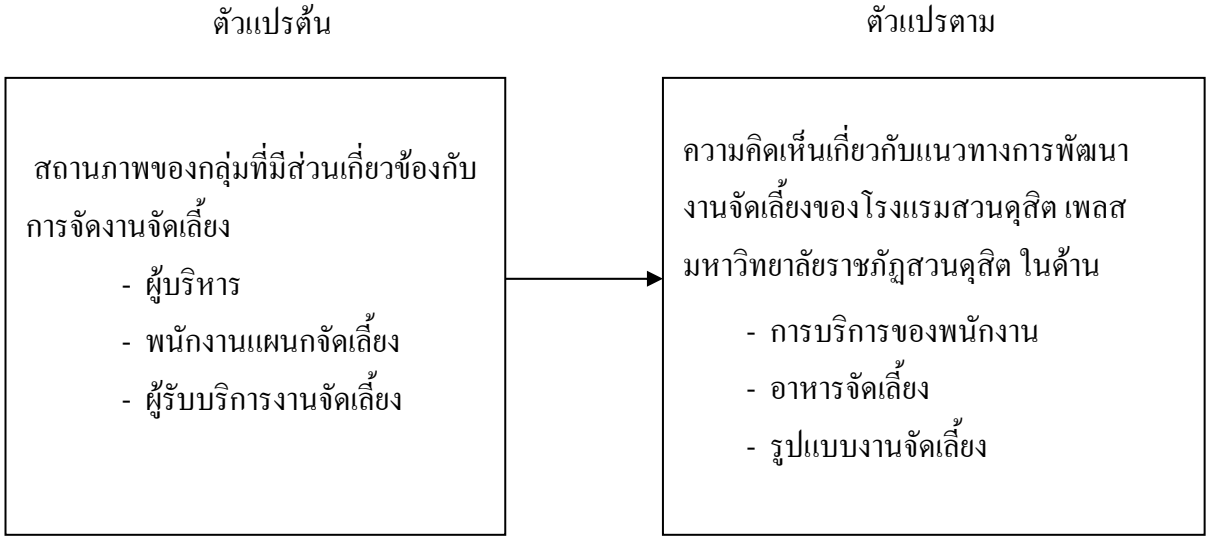
1.3.4.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารจำนวน 8 คน พนักงานแผนกจัดเลี้ยง จำนวน 8 คน ได้จากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และผู้รับบริการของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในระหว่างเดือนกันยายน – พฤศจิกายน 2553 ใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การประมาณค่าจากตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกนต์ ที่จำนวนประชากรสูงสุดตามตาราง คือ 100,000 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (ธานินทร์, 2551) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของผู้รับบริการโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งหมด 400 คน

1.4 สมมติฐานการวิจัย

ผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยงและผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำเสนอเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้



1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทราบความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง และผู้รับบริการงานจัดเลี้ยง อันจะเป็นแนวทางในการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาหารงานจัดเลี้ยง และด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง

1.6.2 ทราบความแตกต่างของความคิดเห็นระหว่างผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง และผู้รับบริการงานจัดเลี้ยง อันจะเป็นแนวทางในการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาหารงานจัดเลี้ยง และด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง

1.6.3 สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ ไปพัฒนาการให้บริการงานจัดเลี้ยง และสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดของทางโรงแรม เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าต่อไป

1.6.4 เป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการโรงแรมระดับอื่น ๆ ในการปรับปรุงด้านการดำเนินการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.7 นิยามศัพท์

1.7.1 งานจัดเลี้ยง หมายถึง การรับจัดงานตามข้อตกลงระหว่างผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงกับโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เกี่ยวกับรายละเอียดของงานในด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาหารงานจัดเลี้ยง และด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง

1.7.2 รูปแบบงานเลี้ยง หมายถึง การจัดตกแต่งสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ได้สอดคล้องกับรูปแบบงานจัดเลี้ยง เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการงานจัดเลี้ยง แบ่งเป็นประเภทงานที่ให้บริการ โดยจัดแบบบุฟเฟ่ต์ คอกเทล อาหารว่างและเครื่องดื่ม ตามที่โรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตกำหนด

1.7.3 การบริการของพนักงาน หมายถึง ความรับผิดชอบต่องานบริการของพนักงาน ความสุภาพอ่อนน้อม และเข้าใจความต้องการของลูกค้า ความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหา ความรวดเร็วในการบริการ ความตรงต่อเวลาในการบริการ บุคลิกภาพ ความเอาใจใส่ต่อลูกค้า

1.7.4 อาหารจัดเลี้ยง หมายถึง อาหารที่ใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพ ประกอบอาหารด้วยกรรมวิธีที่พิถีพิถัน มีการจัดตกแต่งจานอาหารอย่างสวยงาม และมีพนักงานบริการคอยอำนวยความสะดวกสบาย สถานที่จัดเลี้ยงมีการตกแต่งที่หรูหรา มีรายการอาหารที่จัด และราคาเหมาะสม

1.7.5 งานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส หมายถึง การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและต้องสอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหารเพื่อผู้รับบริการเกิดความรู้สึกชอบประทับใจ เมื่อมาใช้บริการงานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในรูปแบบบุฟเฟ่ต์ คอกเทล อาหารว่างและเครื่องดื่ม

1.7.6 แนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต หมายถึง การนำข้อมูลที่ต้องการศึกษามาปรับเปลี่ยนงานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตให้ตรงกับความต้องการของผู้บริหารและผู้รับบริการและในส่วนของพนักงานมีคุณภาพงานบริการที่ดีขึ้น

1.7.7 ผู้บริหาร หมายถึง อธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายกิจการพิเศษ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ผู้อำนวยการสำนักงานกิจการพิเศษ ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานกิจการพิเศษ ผู้จัดการสำนักงานกิจการพิเศษ ผู้จัดการโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผู้จัดการโครงการอาหารกลางวันครัวสวนดุสิต

1.7.8 พนักงานแผนกจัดเลี้ยง หมายถึง พนักงานบริการในตำแหน่งจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

1.7.9 ผู้รับบริการ เป็นลูกค้างานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส ในช่วงเดือนกันยายน – พฤศจิกายน 2553

1.8 คำสำคัญ

งานจัดเลี้ยง โรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งเป็นหัวข้อต่อไปนี้

2.1 ทฤษฎีโรงแรม

2.2 ความรู้เกี่ยวกับงานจัดเลี้ยง

2.3 ความรู้ทั่วไปของอาหารงานจัดเลี้ยง

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจิตวิทยาการให้บริการ

2.5 ความรู้เกี่ยวกับโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีโรงแรม

โรงแรม หมายถึง การบริการที่พักแรม เป็นธุรกิจการบริการประเภทหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวอย่างใกล้ชิด ซึ่งการบริการของโรงแรมจะประกอบด้วย การให้บริการประเภท ต่าง ๆ ได้แก่ การบริการห้องพัก การบริการอาหารเครื่องดื่ม การบริการด้านสันทนาการและการบันเทิง เป็นต้น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช, 2538) โรงแรมในปัจจุบันมีหลายประเภท และมีการแบ่งประเภทของโรงแรมหลายแบบ ซึ่งมีปัจจัยต่าง ๆ ที่กำหนดประเภทของโรงแรมดังนี้

2.1.1 ประเภทของโรงแรม

2.1.1.1 แบ่งตามสถานที่ตั้ง โดยยึดสถานที่ตั้งของโรงแรมเป็นหลัก ชนะ (2542) ได้แบ่งประเภทของโรงแรมไว้ดังนี้

2.1.1.1.1 โรงแรมในเมือง (Center City Hotel or Down Town Hotel) เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ในตัวเมือง ลูกค้าส่วนมากเป็นนักธุรกิจและนักท่องเที่ยว ซึ่งได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อธุรกิจและการจับจ่ายซื้อของตามห้างสรรพสินค้า

2.1.1.1.2 โรงแรมชานเมือง (Suburban Hotel) เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ตามชานเมืองไม่ไกลจากตัวเมืองมากนัก การคมนาคมติดต่อกับเมืองสะดวก ลูกค้าสามารถติดต่อธุรกิจในเมืองและใกล้เคียงได้สะดวก

2.1.1.1.3 โรงแรมสำหรับพักตากอากาศ (Resort Hotel) มักจะตั้งอยู่ใกล้กับแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นธรรมชาติ เช่น ทะเล น้ำตก ภูเขา เหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการพักผ่อน

2.1.1.1.4 โรงแรมที่ตั้งอยู่ตามถนนสายหลัก (Highway Hotel) เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ตามถนนสายหลักมีขนาดเล็ก ราคาไม่แพง มีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่มาก ลูกค้าพักไม่นานเพราะเป็นทางผ่านที่ลูกค้าจะเดินทางไปที่อื่น

2.1.1.1.5 โรงแรมใกล้ท่าอากาศยาน (Airport Hotel) เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ใกล้ท่าอากาศยาน เหมาะสำหรับลูกค้าหรือผู้โดยสารของสายการบินต่าง ๆ ที่เดินทางผ่านและมีเวลาไม่มากต้องเดินทางต่อไปที่อื่น หรือพนักงานของสายการบินต่าง ๆ

2.1.1.2 แบ่งตามราคา การแบ่งประเภทของโรงแรมโดยยึดราคาห้องพัก หรือราคาค่าบริการต่าง ๆ ในโรงแรมเป็นหลัก สามารถแบ่งได้ดังนี้

2.1.1.2.1 โรงแรมราคาประหยัด (Economy or Limited Service) ส่วนมากเป็นโรงแรมขนาดเล็ก ราคาห้องพักและค่าบริการต่าง ๆ ไม่แพง สิ่งอำนวยความสะดวกมีไม่มากเหมาะสำหรับลูกค้าที่มีรายได้น้อย

2.1..12.1 โรงแรมราคาสูง (Top of The Price or Full Service) เป็นโรงแรมที่มีค่าห้องพัก ค่าบริการต่าง ๆ ราคาแพง ส่วนมากจะเป็นโรงแรมใหญ่ ๆ มีชื่อเสียง มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้ามากมาย

2.1.1.3 แบ่งตามขนาดจำนวนของห้องพัก เป็นวิธีจัดกลุ่มหรือแยกประเภทของโรงแรมได้ง่าย โดยทั่วไปนิยมจัดกลุ่มโรงแรมออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

2.1.1.3.1 โรงแรมขนาดเล็ก ได้แก่ โรงแรมที่มีห้องพักไม่เกิน 100 ห้อง

2.1.1.3.2 โรงแรมขนาดปานกลาง ได้แก่ โรงแรมที่มีห้องพักมากกว่า 100 ห้อง

2.1.1.3.3 โรงแรมขนาดใหญ่ ได้แก่ โรงแรมที่มีห้องพักตั้งแต่ 300 ห้องขึ้นไป

2.1.1.4 แบ่งตามกลุ่มเป้าหมายในเชิงการตลาด เป็นการกำหนดกลุ่มเป้าหมายว่าจะขายให้แก่กลุ่มใดมาจากไหน ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะไม่กำหนดกลุ่มเป้าหมายเพียงกลุ่มเดียว สามารถแบ่งประเภทของโรงแรมตามกลุ่มเป้าหมายได้อย่างกว้าง ๆ ดังนี้

2.1.1.4.1 โรงแรมประเภทธุรกิจ (Commercial Hotels) โดยทั่วไปจะตั้งอยู่ในเมืองหรือเขตที่มีร้านค้า บริษัท ตั้งอยู่หนาแน่น มุ่งขายแก่นักธุรกิจเป็นหลัก

2.1.1.4.2 โรงแรมประจำท่าอากาศยาน (Airport Hotels) ตั้งอยู่ใกล้ท่าอากาศยานโดยเฉพาะท่าอากาศยานนานาชาติ ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นนักธุรกิจ ผู้โดยสารเครื่องบินที่ต้องแวะค้างคืน พนักงานของบริษัทสายการบิน

2.1.1.4.3 โรงแรมประเภทห้องชุด (Suite Hotels) เป็นโรงแรมที่มีห้องพักเป็นห้องชุดล้วน ๆ คือ มีห้องรับแขกแยกจากห้องนอน ห้องครัวเล็ก ๆ มีตู้เย็นเครื่องดื่มบริการ มีเนื้อที่ใช้สอยสำหรับห้องพักมากขึ้น

2.1.1.4.4 โรงแรมประเภทพักอาศัย (Residential Hotels) ได้แก่ โรงแรมที่ให้พักช่วงยาว แต่บริการต่าง ๆ ค่อนข้างจำกัดกว่าโรงแรมทั่วไป

2.1.1.4.5 โรงแรมเพื่อการพักผ่อน (Resort Hotels) เป็นโรงแรมที่อยู่ใกล้สถานที่พักท่องเที่ยวที่เป็นธรรมชาติ สำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการพักผ่อนในวันหยุด

2.1.1.4.6 โรงแรมประเภทให้ที่พักกับอาหารเช้า (Bed and Breakfast Hotels) เรียกชื่อว่า B&B ได้แก่ บ้าน หรือ อาคารขนาดเล็กมีไม่กี่ห้องแล้วดัดแปลงเป็นที่พักค้างคืนสำหรับคนเดินทาง มีบริการอาหารเช้าแก่แขก ราคาย่อมเยา

2.1.1.4.7 โรงแรมประเภทแบ่งเวลา และประเภทคอนโดมิเนียม (Tim-share And Condominium Hotels) มีลักษณะเป็นการซื้อการเป็นเจ้าของห้องพักระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งคนเป็นเจ้าของ มีสิทธิครอบครองห้องพักของตน แล้วเอาห้องพักไปให้เช่า โดยผ่านบริษัทโรงแรม ซึ่งการบริการก็เหมือนโรงแรมทั่วไป โดยแขกที่มาพักจะไม่ทราบว่าห้องที่ตนพักเป็นโรงแรม Time-Share

2.1.1.4.8 โรงแรมคาสิโน (Casino Hotels) เป็นโรงแรมที่มีการบริการด้านการพนันห้องพักและบริการจะหรูหรา มีการบริการด้านการบันเทิงต่าง ๆ สำหรับแขกที่มาพักเพื่อเล่นการพนัน

2.1.1.4.9 ศูนย์ประชุม (Conference Centres) เป็นธุรกิจศูนย์ประชุมกลุ่มใหญ่ ๆ ที่มักจะมีบริการด้านที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ด้วย

2.1.1.4.10 โรงแรมเพื่อการประชุม (Convention Hotels) เป็นโรงแรมที่จัดไว้เพื่อการประชุมโดยเฉพาะ จะเป็นโรงแรมขนาดใหญ่ มีห้องพักมาก สามารถรับผู้เข้าร่วมประชุมได้จำนวนมาก โดยปกติจะมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกสำหรับการประชุมอย่างครบถ้วนและทันสมัย

2.1.1.4.11 ที่พักประเภทอื่น ๆ เช่น สวนสาธารณะสำหรับจอดรถพักค้างคืน (Vehicle Parks) แคมป์ (Camp Grounds) สวนสาธารณะสำหรับจอดรถที่ดัดแปลงเป็นบ้าน (Mobile Home Parks) เป็นต้น

2.1.2 บริการของโรงแรม ซึ่งโดยปกติแล้วโรงแรมต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้แก่ลูกค้าจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความพร้อม หรือระดับมาตรฐานของโรงแรมนั้น ๆ ซึ่งการให้บริการต่าง ๆ ซึ่งระรินธร (2538) ได้แบ่งไว้ดังนี้

2.1.2.1 บริการด้านห้องพัก (Rooms)

2.1.2.2 บริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage)

2.1.2.3 บริการด้านการจัดเลี้ยง (Banquets)

2.1.2.4 บริการซักรีด (Laundry)

2.1.2.5 บริการรถรับส่ง (Limousine Service)

2.1.2.6 บริการโทรศัพท์ (Telephone Service)

2.1.2.7 บริการนำเที่ยว (Travel Service)

2.1.2.8 บริการร้านเสริมสวย (Beauty Salon and Barber Shop)

2.1.2.9 ศูนย์บริการด้านกีฬา (Sports Center)

2.1.2.10 บริการที่จอดรถ (Parking)

2.1.2.11 บริการรับฝากกระเป๋าและสัมภาระ (Luggage Deposit)

2.1.2.12 บริการรักษาพยาบาล (Doctor Service)

2.1.2.13 บริการอาหารเครื่องดื่มตามห้องพักลูกค้า (Room Service)

2.1.2.14 บริการโทรทัศน์และภาพยนตร์ในห้องพัก (Television and House Moving)

2.1.2.15 บริการรักษาความปลอดภัย (Security Service)

2.1.2.16 บริการด้านการบันเทิง (Entertainment)

กลุ่มดาวเดียว* หมายถึง โรงแรมซึ่งมีขนาดเล็กๆ ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกและเฟอร์นิเจอร์แบบง่าย ๆ และพอใช้ได้ ห้องพักทุกห้องมีน้ำร้อนและน้ำเย็นพร้อม มีห้องอาบน้ำและห้องส้วมเพียงพอ (เป็นแบบที่แขกหลายห้องใช้ร่วมกัน) มีบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มสำหรับผู้พัก แต่ไม่บริการแก่บุคคลภายนอก)

กลุ่มสองดาว** ได้แก่ โรงแรมที่มีมาตรฐานด้านห้องพักสูงกว่ากลุ่มดาวเดียว มีห้องพักที่มีห้องอาบน้ำในตัวอยู่บ้างในห้องอาจมีโทรศัพท์ ทีวี มีอาหารให้เลือกมากมายแต่ไม่อาจบริการแก่บุคคลภายนอกเช่นเดียวกับกลุ่มดาวเดียว

กลุ่มสามดาว*** ได้แก่โรงแรมที่ตกแต่งดี ห้องพักกว้างขึ้น และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มากขึ้น ส่วนใหญ่จะมีห้องน้ำในตัวโดยมีอ่างอาบน้ำด้วย มีบริการด้านอาหารครบเครื่องขึ้น แต่ไม่อาจเปิดจำหน่ายแก่บุคคลภายนอก สำหรับมื้อกลางวันและสุดสัปดาห์

กลุ่มสี่ดาว**** โดยทั่วไปจะเป็นโรงแรมขนาดใหญ่ที่ตกแต่งเป็นพิเศษ และมีมาตรฐานสูงในด้านการบริการ และความสะดวกสบาย อาจมีห้องอาหารมากกว่า 1 ห้อง

กลุ่มห้าดาว***** โรงแรมขนาดใหญ่ประเภทหรูหรา ซึ่งมีมาตรฐานสากลระดับสูงสุดในทุกด้าน คือ ทั้งห้องพัก อาหาร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

2.1.3 ลักษณะของงานโรงแรม ลักษณะการบริหารงานโรงแรมจะมีลักษณะที่แตกต่างจากการบริการประเภทอื่น ดังนี้

2.1.3.1 โรงแรมเป็นสถานที่ให้บริการเป็นสิ่งก่อสร้างเคลื่อนที่ไม่ได้ (Fixed Location) ลูกค้าต้องมาใช้บริการของโรงแรมด้วยตนเอง เพราะโรงแรมไม่สามารถติดตามไปให้บริการแก่ลูกค้าตามที่ต่าง ๆ ได้ ยกเว้นการให้บริการบางอย่าง เช่น การจัดเลี้ยงนอกสถานที่ เป็นต้น

2.1.3.2 การให้บริการต่าง ๆ จะให้บริการ ณ สถานที่ที่โรงแรมตั้งอยู่

2.1.3.3 โรงแรมเป็นธุรกิจที่ไม่สามารถเก็บบริการต่าง ๆ เอาไว้ให้แก่ลูกค้าได้ เพราะงานบริการขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของเวลา และงานบริการถือเป็นสิ่งที่เสียหายง่าย

2.1.3.4 โรงแรมเป็นงานที่เน้นการให้บริการแก่ลูกค้าเป็นสำคัญ ดังนั้น บุคลากรจึงถือได้ว่ามีความสำคัญและจำเป็นต่อโรงแรมเป็นอย่างมาก เพราะโรงแรมใช้แรงงานจากบุคลากรเป็นหลัก มิได้ใช้แรงงานจากเครื่องจักรหรือเครื่องทุ่นแรง

2.1.3.5 โรงแรมเป็นสถานที่ที่ให้บริการแก่บุคคลทั่วไป ทุกคนมีสิทธิเข้ามาใช้บริการต่าง ๆ จากโรงแรมได้

2.1.3.6 ลักษณะการให้บริการของโรงแรมเป็นลักษณะเฉพาะตัว คือ ให้บริการลูกค้าแต่ละราย ซึ่งลูกค้าอาจได้รับความพึงพอใจต่างกัน

2.1.3.7 บริการต่าง ๆ จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน ซึ่งหากโรงแรมใดให้บริการไม่ได้มาตรฐานก็จะส่งผลกระทบต่อโรงแรมนั้น

2.1.3.8 โรงแรมเป็นธุรกิจที่ต้องใช้เงินลงทุนสูง เพราะต้องเลือกสรร เตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการแก่ลูกค้า สิ่งอำนวยความสะดวกต้องทันสมัย เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

2.1.3.9 โรงแรมเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจสถานบันเทิง เป็นต้น ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้โรงแรมประสบความสำเร็จ

2.1.3.10 โรงแรมจะคอยดูแลความปลอดภัยให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นความปลอดภัยด้านทรัพย์สิน ซึ่งโรงแรมจะมีพนักงานรักษาความปลอดภัยให้กับลูกค้าตลอดเวลา เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า

2.1.3.11 โรงแรมเป็นสถานที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด

2.1.3.12 โรงแรมจะเน้นการให้บริการลูกค้าเป็นอันดับแรก คือ ให้ความสำคัญแก่ลูกค้ามากที่สุด ลูกค้าจะได้รับการต้อนรับอย่างสมเกียรติ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การบริการของโรงแรมเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่เน้นการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยเน้นการตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ ประกอบด้วย การบริการห้องพัก การบริการอาหารเครื่องดื่ม การบริการด้านการจัดเลี้ยง โดยเฉพาะการให้บริการงานจัดเลี้ยงในหลายรูปแบบด้วยเหตุผลที่ว่างานประเภทนี้มีกำไรดี

2.2 ความรู้เกี่ยวกับงานจัดเลี้ยง

รัชนี (2544) กล่าวว่า การจัดเลี้ยง เป็นการจัดอาหารให้ดูหรูหรากว่ายามปกติ ซึ่งหมายถึงการจัดเลี้ยงรับประทานอาหารอย่างฟุ่มเฟือย ในการจัดเลี้ยงอาหารไม่ว่าแบบใดนอกจากจะจัดอาหารให้อร่อยน่ารับประทานแล้ว ภาชนะที่ให้บรรจุอาหาร การจัดวางอาหารบนโต๊ะ การจัดที่นั่งสำหรับประทานอาหาร การจัดสถานที่ ซึ่งรวมทั้งบรรยากาศของการเลี้ยงอาหารล้วนเป็นสิ่งสำคัญประกอบกัน

ปธิณี (2545) กล่าวว่า การจัดเลี้ยงเป็นการบริการอาหารและเครื่องดื่มในโอกาสพิเศษนอกเหนือไปจากการบริการอาหารปกติส่วนมากจะเป็นงานเลี้ยงขนาดใหญ่ ส่วนใหญ่ มักจัดในโรงแรมที่มีสถานที่กว้างขวางอาจเป็นงานเลี้ยงอาหารกลางวัน หรือเย็นก็ได้ ข้อดีของการจัดเลี้ยง คือ สถานบริการรู้ล่วงหน้าเกี่ยวกับเวลาที่จะให้บริการ จำนวนที่แน่นอนของผู้ใช้บริการ รายการอาหารที่ต้องการและตกลงราคาก่อนการบริการจึงสามารถเตรียมอาหาร เครื่องมือ เครื่องดื่ม อุปกรณ์และสถานที่ได้อย่างถูกต้อง และพอเหมาะกับผู้ใช้บริการ การบริการชนิดนี้ให้ผลกำไรแก่สถานบริการสูง

วรรณภา (2548) กล่าวว่า การจัดเลี้ยงเป็นการจัดงานเลี้ยงที่จัดขึ้นทั้งภายในสถานที่หรือนอกสถานที่ ซึ่งในปัจจุบันนี้งานจัดเลี้ยงได้รับความนิยมมากในโอกาสหรือพิธีการต่าง ๆ โดยเฉพาะตามโรงแรมหรือภัตตาคารรวมทั้งสมาคมหรือสโมสรต่าง ๆ

พิสิทธิ์ (255) กล่าวว่า การจัดเลี้ยงเป็นการบริการอาหารและเครื่องดื่มรูปแบบหนึ่งที่ได้รับการบริหารและการบริการจากมืออาชีพในการผลิตอาหารจัดการวางแผน และบริหารการบริการโดยใช้ทั้งเครื่องมือ และพนักงานบริการมีทั้งแบบบริการภายในสถานที่ของผู้จัดบริการงานจัดเลี้ยงเอง และไปยังสถานที่อื่น ๆ โดยใช้ยานพาหนะที่มีลักษณะเฉพาะในการลำเลียงที่สามารถรักษาสภาพของอาหารให้อยู่ในสภาพสดใหม่เสมอ

มาริน (2551) กล่าวว่า การจัดเลี้ยงเป็นการรับจัดงานเลี้ยงตามข้อตกลงเกี่ยวกับรายละเอียดของงานระหว่างเจ้าภาพกับฝ่ายขายในเรื่องต่าง ๆ รวมถึงรายการอาหารที่เลือกไว้ล่วงหน้า แม้ว่าอาหารจะเป็นส่วนสำคัญของธุรกิจจัดเลี้ยง แต่เป้าหมายของงานไม่ได้อยู่ที่การมารับประทานอาหารแต่อยู่ที่การเสิร์ฟอาหารให้แขกได้เร็วและมีประสิทธิภาพที่สุด เพื่อให้เจ้าภาพได้เริ่มดำเนินรายการต่อไป เป็นต้น การตัดเค้ก การกล่าว และดื่มอวยพร

ดังนั้น พอสรุปได้ว่า การจัดเลี้ยง หมายถึง การบริหารจัดการด้านจัดอาหารให้ดูหรูหราบริการในโอกาสหรือพิธีการต่าง ๆ โดยใช้ภาชนะและอุปกรณ์รวมทั้งพนักงานบริการ รู้ล่วงหน้าเกี่ยวกับสถานบริการเวลาที่จะให้บริการ จำนวนที่แน่นอนของผู้ใช้บริการ รายการอาหารที่ต้องการและตกลงราคาก่อนการบริการ ตามข้อตกลงเกี่ยวกับรายละเอียดของงานระหว่างเจ้าภาพกับฝ่ายขายในเรื่องต่าง ๆ

2.2.1 รูปแบบของการจัดเลี้ยง รูปแบบการจัดเลี้ยงของโรงแรมมีหลายหลากรูปแบบ แต่ที่นิยมมากได้แก่ การเลี้ยงแบบแบงเควิ็ต บุฟเฟ่ต์ ค็อกเทล และแบบโต๊ะจีน โดยจะจัดเลี้ยงรูปแบบใดขึ้นอยู่กับความต้องการของเจ้าภาพ โดยปกติแล้วการจัดเลี้ยงสามารถแบ่งออกได้ 2 ลักษณะ (พิสิทธิ์, 2551)

2.2.1.1 การจัดเลี้ยงแบบเป็นทางการ (Formal Catering) เป็นการจัดเลี้ยงที่เน้นที่รูปแบบการบริการที่เป็นทางการ หรูหรา และอำนวยความสะดวกสบายสำหรับแขก มักใช้รูปแบบการจัดเลี้ยงและการบริการแบบแบงเควิ็ต โดยอาจเป็นอาหารที่เป็นชุดที่โรงแรมจัดไว้แล้ว หรืออาหารตามสั่ง และรูปแบบการจัดเลี้ยงแบบโต๊ะจีน

ภาพที่ 2.1 รูปแบบการบริการแบบแบงเควิ็ตของโรงแรมสวนดุสิต เพลส
ที่มา : คู่มือการปฏิบัติงานของโรงแรมสวนดุสิต เพลส (2549)

2.2.1.2 การจัดเลี้ยงแบบไม่เป็นทางการ (Informal Catering) เป็นการจัดเลี้ยงแบบเน้นความสะดวกสบายและความมีบรรยากาศสบาย ๆ เพื่อพักผ่อนหรือพบปะพูดคุยกัน มักใช้รูปแบบการจัดเลี้ยงและการบริการแบบบุฟเฟ่ต์ แบบค็อกเทล

ภาพที่ 2.2 รูปแบบการบริการแบบค็อกเทลของโรงแรมสวนดุสิต เพลส
ที่มา : คู่มือการปฏิบัติงานของโรงแรมสวนดุสิต เพลส (2549)

2.2.2 การบริการอาหารและลักษณะการให้บริการ มีข้อดี ข้อเสียแตกต่างกันซึ่ง สามารถแบ่งได้ตามตารางที่ 2.1 ดังนี้

ตารางที่ 2.1 การบริการอาหารรูปแบบต่าง ๆ

รูปแบบการบริการ	ลักษณะการบริการ	ข้อดีและข้อเสีย
1. การบริการแบบอเมริกัน อาหารปรุงสำเร็จจากในครัว และจัดใส่จานเรียบร้อยและนำออกมาให้แขกที่โต๊ะ	เสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม ทางขวามือของแขกและใช้มือขวาในการเสิร์ฟยกเว้นขนมปังกับเนยเสิร์ฟและถอนทางซ้าย	ข้อดี 1. ใช้เวลาและพนักงานน้อย 2. การนำเสนออาหารในจานเป็นไปตามรูปแบบที่พ่อครัวต้องการ ข้อเสีย 1. อาหารที่ปรุงสำเร็จแล้วอาจเย็นก่อนเสิร์ฟให้แขก 2. ใช้เวลาเตรียมและประกอบอาหารค่อนข้างมาก

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

รูปแบบการบริการ	ลักษณะการบริการ	ข้อดีและข้อเสีย
2. การบริการแบบอังกฤษหรือรัสเซียน พนักงานเป็นผู้ตักอาหารจากจานเปลโดยใช้ช้อนและส้อม (Service gear) ลงสู่จานของแขก	เสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มทางซ้ายมือของแขก	ข้อดี 1. อาหารดูน่ารับประทาน 2. พ่อครัวมีโอกาสแสดงความสามารถรวมไปถึงพนักงานผู้ทำหน้าที่บริการสร้างความประทับใจให้กับแขกเนื่องจากเป็นบริการที่หรูหรา ข้อเสีย 1. การบริการล่าช้าอาจทำให้อาหารเย็น 2. ค่าใช้จ่ายสูง 3. เพิ่มภาระในการทำความสะอาดอุปกรณ์เครื่องใช้
3. การบริการแบบฝรั่งเศสอาหารอยู่บนรถเกอรอดองโดยพนักงานจะเป็นผู้ตัก หั่นแล่ หรือปรุงอาหารให้แขกได้ชม	เข้าเสิร์ฟทางด้านซ้ายถือจานเสิร์ฟด้วยมือซ้ายโดยส่งจานเสิร์ฟให้แขกตักด้วยตัวเอง	ข้อดี 1. เป็นวิธีการนำเสนอขายอาหารให้กับแขกได้เป็นอย่างดี 2. เป็นการบริการให้กับแขกเฉพาะคนเฉพาะกลุ่มอันจะทำให้แขกรู้สึกพึงพอใจ ข้อเสีย 1. สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานรวมไปถึงการว่าจ้างพนักงาน 2. มีความยุ่งยากในการจัดการ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

รูปแบบการบริการ	ลักษณะการบริการ	ข้อดีและข้อเสีย
4. การบริการแบบบุฟเฟ่ต์ การจัดวางอาหารและอุปกรณ์อยู่บนโต๊ะวางอาหาร	แขกจะบริการตักอาหารเองโดยจะมีพนักงานคอยดูแลอุปกรณ์ให้	ข้อดี 1. สามารถบริการอาหารได้จำนวนมาก 2. ใช้พนักงานบริการน้อย 3. มีอาหารให้เลือกหลากหลาย ข้อเสีย 1. ไม่สามารถควบคุมปริมาณอาหารได้ 2. เวลารับประทานไม่แน่นอน 3. จำนวนแขกอาจมาเกินกว่าที่แจ้งไว้
5. การบริการแบบค็อกเทล เป็นอาหารมีขนาดชิ้นไม่ใหญ่มากสะดวกในการรับประทาน เน้นความสวยงามเป็นหลัก	แขกจะบริการหยิบอาหารด้วยตนเองโดยจะมีพนักงานคอยเสิร์ฟเครื่องดื่มให้	ข้อดี 1. มีเครื่องดื่มให้เลือกหลากหลาย มีทั้งแอลกอฮอล์และไม่มีแอลกอฮอล์ 2. อาหารจัดเรียงสวยงามบนภาชนะที่หรูหรา 3. ใช้เวลาในการเสิร์ฟสั้น ข้อเสีย 1. ใช้พนักงานมาก 2. เป็นอาหารที่รับประทานแล้วไม่อิ่ม 3. อาหารและอุปกรณ์อาจไม่เพียงพอ 4. เครื่องดื่มอาจเสิร์ฟไม่ทัน

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

รูปแบบการบริการ	ลักษณะการบริการ	ข้อดีและข้อเสีย
6. การบริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม (Coffee Break) เป็นการเสิร์ฟอาหารว่างและเครื่องดื่มระหว่างพักการประชุม	พนักงานเตรียมอุปกรณ์และจัดวางอาหารว่างและเครื่องดื่มไว้คอยบริการแขกโดยจะบริการทั้งเสิร์ฟให้และแขกหยิบอาหารด้วยตนเอง	ข้อดี 1. สามารถควบคุมจำนวนลูกค้าได้ 2. ใช้เวลาบริการสั้น 3. ใช้พื้นที่บริการน้อย 4. ใช้พนักงานน้อย ข้อเสีย 1. อาหารไม่หลากหลาย 2. ขนาดของอาหารอาจไม่เหมาะสม

ที่มา : อภิญญา (2549)

ดังนั้นพอสรุปได้ว่า ประเภทของการจัดเลี้ยง สามารถแบ่ง การจัดเลี้ยงแบบเป็นทางการ และการจัดเลี้ยงแบบไม่เป็นทางการ โดยมีการบริการแบบมีพนักงานเสิร์ฟ และไม่มีพนักงานเสิร์ฟทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงานจัดเลี้ยง และความสำคัญของงานนั้น ๆ รวมไปถึงในเรื่องของอาหารที่จัดบริการด้วย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแขกหรือผู้บริโภคสามารถกำหนดได้ว่างานแต่ละโอกาสควรจะใช้วิธีจัดเลี้ยงอย่างไร

2.2.3 หลักในการเตรียมการจัดเลี้ยง

2.2.3.1 รัชนี (2544) ได้ให้หลักในการเตรียมการจัดเลี้ยงเพื่อความสำเร็จในการจัดงานเลี้ยงอาหารขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของการวางแผนและการจัดองค์การ ความล้มเหลวของการจัดส่วนใหญ่ขาดการจัดขั้นตอนในการทำงานเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่มักจะมองข้ามซึ่งควรจะพิจารณาข้อสำคัญของงานจัดเลี้ยงดังต่อไปนี้

2.2.3.1.1 จัดอาหารเนื่องในโอกาสอะไร ในการเลี้ยงอาหารที่ทำมีต่าง ๆ กัน ได้แก่ เลี้ยงรับรอง เลี้ยงต้อนรับ เลี้ยงวันเกิด เลี้ยงงานแต่งงาน เลี้ยงปีใหม่ เป็นต้น อาหารที่จัดทำในโอกาสต่าง ๆ ก็มักจะเลือกให้เหมาะสมกับงานนั้น ๆ เช่น งานแต่งงานและงานวันเกิดจะต้องจัดอาหารชื่อและชนิดของอาหารเป็นมงคลและมีความหมาย ลักษณะอาหารเป็นเส้น เช่น ขนมจีน ฝอยทอง ทองหยิบ เป็นต้น

2.2.3.1.2 เวลาและการบริการ เวลาในการจัดเลี้ยงต่างกันต้องจัดอาหารต่างชนิดกัน เรื่องของเวลาต้องพิจารณาให้รอบคอบว่าอาหารชนิดนั้นเหมาะสมที่จะเลี้ยงในโอกาสนั้น และ

เวลานั้นหรือไม่ และอาหารที่จัดก็ต้องสะดวกแก่ผู้จะมารับประทาน คือ หยิบ ตัก จับง่าย ไม่เลอะเทอะ นอกจากนี้ต้องคำนึงถึงการบริการ ซึ่งเป็นส่วนที่ไม่ควรมองข้าม ถึงแม้ว่าอาหารรสดี แต่การบริการไม่ดีก็จะทำให้ความพอใจของผู้รับประทานน้อยลง การบริการต้องดูความเหมาะสมกับโอกาส สถานที่ เวลา รวมทั้งอุปกรณ์ที่ใช้เสิร์ฟและความพอใจของผู้จัดและผู้บริโภคด้วย

2.2.3.1.3 จำนวนแขกที่มารับประทาน ในการจัดอาหารต้องให้เพียงพอกับจำนวนแขกที่มารับประทาน แต่ไม่เหลือมากจนเกินไปจึงจำเป็นต้องทราบจำนวนแขก

2.2.3.1.4 ชนิดของแขก แต่ละชาติแต่ละวัยแต่ละเพศจะมีรสนิยมในการรับประทานอาหารไม่เหมือนกัน ผู้จัดอาหารต้องทราบถึงชนิดของแขกที่จะมารับประทานว่าเป็นชาติใด วัยไหนเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้ยังมีเรื่องของศาสนาเข้ามาเกี่ยวข้องในการจัดอาหาร บางศาสนา ไม่ทานเนื้อหมู บางลัทธิไม่ทานเนื้อวัว เป็นต้น

2.2.3.1.5 ชนิดของรายการอาหารและราคาอาหารควรมีหลายชนิดให้เลือก เช่น อาหารบุฟเฟ่ต์ อาหารตามสั่ง อาหารคอกเทล หรือแม้แต่อาหารว่างและเครื่องดื่ม สำหรับการจัดเลี้ยงแบบพิธีการหรือแบบไม่พิธีการ ส่วนราคาก็ย่อมแตกต่างกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับงบประมาณของผู้บริโภคต้องการอย่างไร ถ้ามีการบริการที่ประณีตมีความพึงพอใจตรงกับความตั้งใจ ราคาก็สูงขึ้นด้วย

2.2.3.1.6 จัดเสิร์ฟอย่างไรเพื่อจัดชนิดอาหารได้เหมาะสม เช่น ถ้าจะเสิร์ฟแบบบุฟเฟ่ต์ ก็ต้องงดของที่รับประทานยาก เช่น ซี่โครงหมูทอด หรือ อาหารที่มีน้ำมาก ๆ การจัดเสิร์ฟเกี่ยวข้องกับการเลือกใช้ภาชนะให้เหมาะสมอีกด้วยและถ้าจะเสิร์ฟอาหารแบบสากลก็จำเป็นต้องมีเครื่องมือในการรับประทานถูกต้องครบถ้วน เช่น ต้องมีส้อม และมีด ให้ครบกับจำนวนแขก เป็นต้น

2.2.3.1.7 งบประมาณในการจัดงานเลี้ยงทุกครั้งสิ่งที่จำเป็นและควรคำนึงถึงอีกอย่างหนึ่ง คือ งบประมาณในการจัดไม่ว่าจะเป็นงานที่เป็นพิธีการหรืองานที่ไม่เป็นพิธีการถ้าผู้จัดรู้จักวางแผนก่อนในการจัดงานเลี้ยงทุกครั้งจะไม่มีเรื่องงบประมาณบานปลายอย่างแน่นอน

2.2.3.1.8 การวางรูปโต๊ะ จะต้องวางแผนก่อนว่าจะตั้งโต๊ะในรูปใด จึงจะเหมาะสมกับสภาพห้องและมีบรรยากาศดี อาจจัดตั้งโต๊ะตามที่กำหนดไว้ หรือจัดเป็นแถวในแนวเดียวกัน หรือในลักษณะแนวตั้งเฉียง หรือจะตั้งตรงกันก็ได้ แต่อย่าดูเกะกะไม่เป็นระเบียบ และควรตั้งโต๊ะให้มีโต๊ะส่วนหนึ่งในที่มิดชิดบ้าง และอยู่ในที่เปิดเผยบ้าง เพราะแขกบางคนก็ชอบเก็บตัว แต่บางคนก็ชอบเปิดเผย การจัดเรื่องโต๊ะและเก้าอี้ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย และได้รูปแบบที่ต้องการนั้น ถ้าห้องอาหารใดมีโต๊ะเก้าอี้ประจำอยู่แล้วก็ไม่มีปัญหามาก เพียงแต่จัดโต๊ะเก้าอี้ให้เสมอ เช่น ตอนเช้าจัดอีกแบบหนึ่ง ตอนบ่ายก็เปลี่ยนไป เป็นต้น

2.2.3.1.9 สำรวจโต๊ะและเก้าอี้ ว่ามีจำนวนเท่าใด ควรตั้งตรงไหนจึงเหมาะ มีความมั่นคงแข็งแรง ไม่เอียงข้างใดข้างหนึ่ง หรือขาโต๊ะ ขาเก้าอี้ ตั้งในที่ ๆ ไม่เสมอกัน ทำให้ขาโต๊ะสูงต่ำโยกเยกอาจเกิดอันตรายได้

2.2.3.1.10 การจัดโต๊ะที่นั่ง ควรให้ผู้นั่ง หันหน้าไปทางเวที หรือ เพื่อดูทิวทัศน์ด้านนอกได้ด้วย ไม่ควรจัดโต๊ะให้อยู่ชิดผนังมากเกินไป ช่องหน้าไฟระหว่างโต๊ะแต่ละตัวเก้าอี้แต่ละตัวอย่าให้ชิดกันหรือห่างกันเกินไป ต้องมีช่องว่างให้แขกเดินได้สะดวก

2.2.3.2 วรรณภา (2548) ได้ให้หลักในการเตรียมการจัดเลี้ยง การจัดอาหารเป็นศิลปะอย่างหนึ่งซึ่งผู้จัดต้องเข้าใจวิธีการว่าทำอย่างไรที่จะถูกใจผู้บริโภคเพราะความพอใจของผู้มารับบริการซึ่งเป็นหัวใจของการบริการจึงต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

2.2.3.2.1 จำนวนคนที่จะรับประทาน การจัดอาหารต้องให้เพียงพอกับจำนวนผู้มารับประทานแต่ไม่ต้องเหลือมาก จึงจำเป็นต้องทราบถึงจำนวนคน เพศ วัย ซึ่งจะมีรสนิยมแตกต่างกัน

2.2.3.2.2 ชนิดของคนผู้จัดอาหารต้องทราบถึงชนิดของคนที่มารับประทานเป็นชาติใด วัยไหนแล้วยังมีเรื่องศาสนาเข้ามาเกี่ยวข้องในการจัดอาหารอีกด้วย

2.2.3.2.3 สถานที่ ในการจัดจะต้องทราบจัดที่ไหน จะได้เตรียมสถานที่ได้เรียบร้อย จะได้ทราบว่าสถานที่แบบใดควรจะจัดบริการแบบไหน และยังต้องตกแต่งสถานที่และบรรยากาศ ควรให้สอดคล้องกับรายการอาหาร

2.2.3.2.4 จัดอาหารเนื่องด้วยโอกาสต่าง ๆ ต้องทราบว่าจัดเนื่องในโอกาสใด เช่น เลี้ยงรับรอง เลี้ยงต้อนรับ วันเกิด ฯลฯ นอกจากนี้ควรเลือกรายการอาหารให้เหมาะกับงานนั้น ๆ

2.2.3.2.5 เวลาและการบริการ ควรจัดอาหารที่ต่างชนิดกันช่วงเวลาไหนควรจัดอาหารเบา ช่วงเวลาไหนควรจัดอาหารหนัก นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงการบริการซึ่งรูปแบบของงานบริการต้องขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในโอกาส สถานที่ เวลา อุปกรณ์ที่ใช่เสิร์ฟ และความพอใจกับผู้จัดงานเลี้ยง รวมถึงบุคลากรในการให้บริการ ว่ามีเพียงพอหรือไม่และมีความชำนาญเหมาะสมกับรูปแบบของการจัดงานเลี้ยง

2.2.3.2.6 งบประมาณ เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงโดยพิจารณาจำนวนเงินเพียงพอสำหรับงานจัดเลี้ยงมากน้อยเพียงไหน

2.2.3.3 พิสิทธิ์ (2551) ได้ให้หลักในการเตรียมการจัดเลี้ยง กล่าวไว้ว่า ในการเตรียมงานจัดเลี้ยงจะต้องวางแผนออกเป็น 4 เรื่อง ดังต่อไปนี้

2.2.3.3.1 การวางแผนเรื่องอาหาร (Meal planning) ความพร้อมของอาหารในการบริการ อันจะนำมาซึ่งความประทับใจของแขกที่มาในงานเลี้ยงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจัดเตรียม รูปแบบรสชาติ ได้ตรงตามความต้องการอีกทั้งจำนวนเพียงพอกับความต้องการ

2.2.3.3.2 การวางแผนเรื่องเครื่องดื่ม (Beverage planning) สามารถแบ่งออกได้เป็นประเภทหลัก ๆ 2 ประเภท คือ เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ และไม่มีแอลกอฮอล์ เครื่องดื่มจะทำให้อาหารมีอรรถรสมากขึ้น

2.2.3.3.3 การวางแผนเรื่องพนักงาน (Staff planning) การวางแผนในส่วนนี้นับว่าสำคัญต่อคุณภาพงานบริการอย่างมาก เนื่องจากงานบริการหัวใจสำคัญอยู่ที่พนักงานผู้ให้บริการ

นอกจากความพร้อมทางจิตใจ (จิตสำนึกต่อการบริการ) แล้วการจัดพนักงานให้พอเหมาะกับขนาดและลักษณะของงานนับว่าเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ

2.2.3.3.4 การวางแผนเรื่องการจัดสถานที่ (Function planning) แบ่งเป็นสองส่วน คือ หนึ่งส่วนของการเลือกสถานที่ ที่น่าจะเหมาะสมต่อการจัดเลี้ยงกับสอง คือ ส่วนของการจัดเตรียมสถานที่ทั้งสอง มีส่วนเกี่ยวข้องกัน อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้มาร่วมงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องบรรยากาศ แสงสว่าง เสียง สี ผนังและเพดาน อุณหภูมิ กลิ่น ทัศนวิสัย การจัดพื้นที่ ทุกองค์ประกอบที่กล่าวมาจะช่วยสร้างให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ

ผู้วิจัยพอสรุปหลักในการเตรียมงานจัดเลี้ยง ได้ดังนี้ การเตรียมงานเลี้ยงเป็นการจัดขั้นตอนในการทำงาน เริ่มตั้งแต่การเตรียมงานจัดเลี้ยง ควรจะพิจารณาข้อสำคัญของงานจัดเลี้ยงดังต่อไปนี้ วัน เวลา สถานที่ จำนวนคน อาหาร รูปแบบงานบริการงานจัดเลี้ยง รวมถึงพนักงานบริการซึ่งผู้จัดต้องเข้าใจวิธีการว่าทำอย่างไรที่จะถูกใจผู้บริโภคเพราะความพอใจของผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นหัวใจของการบริการเพื่อความสำเร็จในการจัดงานเลี้ยง อาหารไม่ควรมองข้ามสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ จึงจะทำให้เกิดความล้มเหลวในการจัดงานเลี้ยงได้

2.3 ความรู้ทั่วไปของอาหารงานจัดเลี้ยง

จันทร (2544) กล่าวถึง การประกอบอาหารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ คือ การที่จะนำอาหารที่น่ากินออกมาสู่ตาผู้บริโภคภาชนะที่ใส่บรรจุการจัดที่รับประทานอาหาร รวมทั้งสถานที่จะจัดเลี้ยงล้วนเป็นสิ่งสำคัญประกอบกัน และมนุษยสัมพันธ์ก็มีส่วนสำคัญที่จะทำให้อาหารอร่อย การสนทนาที่เพลิดเพลินและบรรยากาศอันน่าชื่นชม จะทำให้จิตใจและร่างกายได้ผ่อนคลาย ทำให้ร่างกายย่อยอาหารได้ดีที่สุด ศิลปะในการนำอาหารมารับแขกไม่จำเป็นต้องใช้เวลามาก ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้

1. ประกอบอาหารให้ดูน่ากิน ให้มีกลิ่นหอมตามลักษณะของอาหาร
2. ในอาหารจานหนึ่งให้มีต่าง ๆ สี ทำให้ดูเป็นสีประกอบกันที่น่าดู
3. จัดรูปร่างของอาหารต่าง ๆ กัน เป็นลวดลายที่น่าสนใจ
4. มีอาหารที่ประกอบมาด้วยวิธีต่าง ๆ กัน เพื่อให้เกิดลักษณะสัมผัสต่าง ๆ กัน
5. เลือกขนาดของภาชนะให้เหมาะสมกับจำนวนอาหาร และจัดอาหารให้อยู่ภายในขอบในของภาชนะ
6. ถ้ามีอาหารหลายอย่างในจานหนึ่ง ควรระวังไม่ให้รวมปนเปกัน
7. รักษาพื้นที่จะวาง ชามให้สะอาด และเป็นระเบียบ
8. ตกแต่งเล็ก ๆ น้อย ๆ เช่น ถ้าเป็นอาหารเนื้อก็ใช้ผักชี หรือผักสีสดตกแต่ง ถ้าเป็นยำหรือสลัด ใช้ใบผักกาดรอง โรยหน้าด้วยพริกสด พริกป่น หรือผักชี ใบหอม ไข่ต้มแข็งหั่นเป็นแว่นหรือขูด

ฝอย ถ้าเป็นชิ้นเนื้อหมู หรือ เป็ด ไก่ มีกระดูกเล็กยื่นออกมา ก็ตกแต่งด้วยกระดาษสี ถ้าเป็นขนม ตกแต่งด้วยลูกเกด เชอรี่ ข้าวตอก ทองหยิบ ฝอยทอง เป็นต้น ของที่นำมาตกแต่งควรเป็นของที่กินได้

พิสิทธิ์ (2551) กล่าวถึง ความรู้เกี่ยวกับอาหารโดยเฉพาะการจัดรายการอาหาร (Menu) ให้เข้าชุดกันอย่างเหมาะสมเป็นทั้งศาสตร์และศิลปะ ของการเลือกรสชาติ สีสัน หรือแม้กระทั่ง ชนิดของเนื้อสัตว์ ที่นำมาทำเป็นอาหารให้ส่งเสริมรสชาติซึ่งกันและกัน เพื่อให้ผู้รับประทานอาหารได้รับอรรถรสทั้งทางตาและปาก นอกจากเรื่องอาหารแล้วจำเป็นที่จะต้องกล่าวถึง เรื่องของเครื่องดื่มควบคู่กันด้วย

ภาพที่ 2.3 อาหารแบบค็อกเทล ของโรงแรมสวนดุสิต เพลส
ที่มา : คู่มือการปฏิบัติงานของโรงแรมสวนดุสิต เพลส (2549)

2.3.1 หลักสำคัญในการออกแบบรายการอาหาร (Menu Design) การออกแบบรายการอาหารเป็นสิ่งสำคัญที่ควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ เพราะการออกแบบที่ดี มีความสวยงามสามารถสื่อให้ลูกค้าเข้าใจ จะช่วยส่งเสริมธุรกิจการจัดเลี้ยงได้ การออกแบบรายการอาหารขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจการจัดเลี้ยง รูปแบบของการบริการ ซึ่งวิธีการออกแบบรายการอาหารมีเทคนิคและรูปแบบที่หลากหลาย ซึ่งอาจประสานงานร่วมกับบริษัทโฆษณาที่มีนักออกแบบ ช่วยวางแผนออกแบบให้ ดังนั้นผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำรายการอาหาร (Manu Planner) ควรให้รายละเอียดกับนักออกแบบในเรื่องวัตถุประสงค์ ประเภท ของผู้มาใช้บริการ สถานที่ หรือประเภทของงานเลี้ยง เพื่อให้รายการอาหารที่มีความเหมาะสม

2.3.2 ข้อควรพิจารณาในการนำเสนอรายการอาหาร ปิยพรรณ (2545) กล่าวว่า มีหลักในการพิจารณาดังนี้

2.3.2.1 รายการอาหารควรดึงดูดความสนใจ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ มีการออกแบบอย่างสวยงามและแสดงเอกลักษณ์ของงานเลี้ยง

2.3.2.2 รายการอาหารควรอ่านง่าย ชัดเจน ใช้กราฟฟิกที่สวยงาม น่าสนใจ สีสัน และรูปแบบสวยงามทันสมัย เข้ากับบรรยากาศของงานเลี้ยง

2.3.2.3 รายการอาหารมีความสะอาด ไม่ใช้ลวดลายมากเกินไป

2.3.2.4 เนื้อหาของรายการอาหาร ภาษาที่ใช้ควรกระชับ สั้น เข้าง่าย สำหรับชื่ออาหารต้องมีการอธิบายรายละเอียดของอาหารแต่ละชนิดได้ สำหรับรายการอาหารที่ใช้ชื่ออาหารเป็นภาษาท้องถิ่น ควรเขียนคำอ่านที่เลียนเสียงภาษาท้องถิ่นไว้แล้วเขียนคำอธิบายเป็นภาษาสากล เช่น ภาษาอังกฤษหรือภาษาฝรั่งเศส กำกับไว้ ทำให้ชาวต่างชาติเรียนรู้อาหารท้องถิ่นอย่างถูกต้อง นอกจากนี้ควรอธิบายรายละเอียดเครื่องปรุง และกรรมวิธีการปรุงอย่างสั้น ๆ ใต้ชื่ออาหาร ในการจัดเลี้ยงอาหารที่มีชาวต่างชาติร่วมด้วย ควรพิจารณาการบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ชาวต่างชาติด้วย ข้อมูลต่าง ๆ ที่แจ้งไว้ในรายการอาหารต้องมีความถูกต้องในเนื้อหา และรายละเอียดที่นำเสนอ ตัวสะกดต้องถูกต้องตามหลักไวยากรณ์

2.3.2.5 การกำหนดราคาอาหารให้เหมาะสม ในกรณีที่มีข้อมูลพิเศษที่ผู้รับบริการต้องจ่ายเพิ่ม ฝ่ายจัดเลี้ยงจะต้องแจ้งไว้ในรายการอาหารว่ายังไม่รวมค่าบริการ(Service Charge) หรือภาษีมูลค่าเพิ่ม (Vat) หรือยังไม่รวมค่าเครื่องดื่ม ฯลฯ ซึ่งผู้รับบริการต้องชำระเงินเพิ่มเติมนอกเหนือจากราคาอาหาร ซึ่งส่วนใหญ่จะเขียนไว้บนบรรทัดสุดท้ายของรายการอาหาร การจัดรายการอาหาร ที่รับประทานด้วยกัน ควรให้มีรสชาติต่างกัน เช่น อาหารรสเปรี้ยว รับประทานกับอาหารรสหวาน อาหารรสเผ็ดรับประทานกับอาหารรสเค็ม รสหวาน และรสเปรี้ยว อาหารรสจืดรับประทานกับอาหารรสเผ็ด ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 ประเภทของอาหารและการรับประทานคู่กับเครื่องเคียง

ประเภทของอาหาร	การรับประทานคู่กับเครื่องเคียง
แกงเผ็ด แกงคั่ว	ปลาเค็ม เนื้อเค็ม ปลาแห้งป่น
แกงส้ม	หมูหวาน ไข่เจียว ไข่ลูกเขย ของเค็ม ของทอด ผัดต่าง ๆ
แกงจืด	ผัดพริก ผัดขิง ของทอด
มัสมั่น แกงกะหรี่	สลัด อาจาด ยำ ผักดอง ของเค็ม
เครื่องจิ้ม หลน น้ำพริก	ผัดและปลาย่าง ทอด นึ่ง ไข่ต้ม ไข่เจียว
เนื้อสัตว์ทอดและอบ	มัน ถั่ว กะหล่ำดอก
ข้าวผัด	อาจาด แกงจืด ผักดอง
ข้าวมัน	ของเค็ม ส้มตำ แกงเผ็ด น้ำพริกส้มมะขามเปียก
ขนมจีนซาวน้ำ	แจงลอน ห่อหมก
ขนมจีนน้ำพริก	ไข่ต้ม ไข่ดาว ห่อหมก ทอดมัน ผักทอด
ขนมจีนน้ำยา	ไข่ต้ม กุ้งรวน
หมูสะเต๊ะ ขนมเบื้องญวน	อาจาด

ที่มา : ปิยพรรณ (2545)

2.3.3 หลักสำคัญในการจัดรายการอาหาร สุภรณ์ (มปป) กล่าวถึง การจัดรายการอาหาร เป็นการจัดอาหารให้เหมาะกับความต้องการของบุคคลต่าง ๆ ได้รับประทานอาหารที่มีประโยชน์แก่ร่างกาย วัย เพศ อายุ และกิจกรรม ในวงเงินที่มีอยู่ ซึ่งมีหลักในการพิจารณาดังนี้

2.3.3.1 ให้มีคุณค่าทางโภชนาการอย่างเพียงพอ ให้ได้สารอาหารครบ 5 หมู่ โดยคำนึงถึงความต้องการแต่ละบุคคลในแต่ละวัน

2.3.3.2 อย่าจัดอาหารให้ซ้ำกันบ่อยครั้ง ควรเลือกชนิดที่ไม่ซ้ำกัน พยายามหมุนเวียนเปลี่ยนไป

2.3.3.3 ให้มีความแตกต่างในเรื่องรสชาติ สี ผิวสัมผัส รสชาติของอาหาร ควรจัดให้มีรสจืดและรสเผ็ดอยู่ในมื้อเดียวกัน สีควรเลือกสีให้แตกต่างกันออกไป ควรเลือกอาหารให้มีสีสดสวย ที่ได้จากธรรมชาติ ย่อมน่ากลัวกว่าอาหารที่มีสีซีด ผิวสัมผัส ควรเลือกอาหารที่มีผิวสัมผัสต่างกัน คือให้มีกรอบนุ่ม หรือแข็ง

2.3.3.4 ให้นึกถึงหลักเศรษฐกิจในการจัดซื้อ แรงงาน อุปกรณ์ เงิน และเวลา

2.3.3.5 ให้นึกถึงเวลาที่จะปรุงและเสิร์ฟต้องคาดคะเนให้ถูกว่าอาหารจะเสิร์ฟได้เมื่อไร เสิร์ฟอย่างไรอาหารจึงจะมีลักษณะดี และคงไว้ซึ่งคุณภาพ

2.3.3.6 ชนิดของอาหาร ในมื้อหนึ่ง ๆ ควรมีอาหารต่างชนิดกัน เช่น แกง ผัด เครื่องจิ้ม ทอด ฯลฯ อย่าให้มีอย่างใดอย่างหนึ่งซ้ำกัน

2.3.3.7 งบประมาณอย่าจ่ายให้เกินวงเงินที่กำหนด

2.3.4 ข้อแนะนำในการทำรายการอาหาร

2.3.4.1 พิจารณาผู้รับประทาน ในด้านอายุ เพศ วัย อาชีพ และความต้องการในด้านโภชนาการ

2.3.4.2 เลือกอาหารที่มีตามฤดูกาล

2.3.4.3 อย่าจัดอาหารที่มีคนชอบมาก และไม่ชอบไว้ในมื้อเดียวกัน ควรจัดสลับกัน

2.3.4.4 อย่าจัดอาหารในรูปเดียวกัน ประเภทเดียวกัน ไว้ในมื้อเดียวกัน ควรเปลี่ยนรูปร่างและสีบ้าง

2.3.4.5 ตกแต่งโรยหน้าให้สวยงานสะดุดตาน่ากิน

2.3.4.6 ตั้งชื่อให้น่าสนใจ

2.3.4.7 ศึกษาอาหารที่เหลือจากคนกิน

2.3.5 หลักการในการจัดอาหารที่ดี รัชนี (2544) กล่าวถึง การจัดอาหารงานจัดเลี้ยง เป็นศิลปะอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้มารับบริการพอใจ เพราะความพอใจของผู้มารับบริการจะเป็นหัวใจสำคัญของการจัดอาหารงานเลี้ยง ที่กล่าวว่า การจัดการเป็นศิลปะนั้นมิได้หมายความว่าจะต้องจัดอาหารให้สวยงามและจูงใจน่ารับประทานอย่างเดียวหากแต่ผู้จัดจะต้องเข้าใจถึงวิธีการว่าทำอย่างไรจึงจะถูกใจผู้รับประทาน จึงควรเลือกอาหารให้เข้าชุดกันสนองความต้องการของผู้บริโภคสิ่งเหล่านั้นล้วนแต่เป็นงานศิลปะทั้งสิ้น

การจัดรายการอาหารต้องให้มีความหลากหลายจึงเป็นที่ประทับใจของผู้มาใช้บริการ ควรจัดอาหารให้มีความหลากหลายในด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.3.5.1 อาหารที่จัดในงานเลี้ยง นอกจากจะคำนึงถึงความมีรสดี และถูกต้องตามความนิยมของท้องถิ่นแล้ว ควรจะเป็นอาหารที่มีประโยชน์ การทำอาหารสะอาด ปลอดภัยจากสิ่งที่เป็นโทษ ไม่ต้องการให้แขกผู้รับประทานอาหาร แล้วเกิดท้องร่วงหรือเป็นอันตราย เพราะความไม่ระมัดระวัง เช่น เห็ดเป็นพิษ การหยิบเครื่องปรุงอาหารผิดพลาด หรือกินเนื้อสัตว์ที่เป็นโรค โดยซื้อมาจากแหล่งที่เชื่อถือไม่ได้ มักพบเสมอว่า คนทั้งหมู่บ้านเจ็บป่วยหลังจากรับประทานอาหารที่เลี้ยงกัน บางครั้งก็เป็นอันตรายถึงชีวิต เพราะฉะนั้น อาหารที่จัดเลี้ยงจะต้องแน่ใจว่าไม่เป็นอันตราย สะอาด และมีประโยชน์ต่อร่างกาย

2.3.5.2 ไม่จำเป็นต้องจัดอาหารให้หรูหรา ราคาแพง ควรใช้อาหารที่มีอยู่ในท้องถิ่น ราคาจะถูกลง บางคนเข้าใจผิดว่าอาหารหายากเป็นอาหารดี เช่น ไปซื้อหน่อไม้ฝรั่งจากจังหวัดอื่นมาทำอาหาร ความจริงแล้วผักอื่นก็ใช้แทนได้ เพราะมีประโยชน์เท่ากัน

2.3.5.3 ไม่จำเป็นต้องทำเหลือเฟือ เหลือกิน มากเกินไป ควรจัดหาอาหารสดที่สามารถทำได้ง่ายและเร็ว เตรียมเผื่อไว้ดีกว่าทำสำเร็จรูปหมดทุกอย่าง

2.3.5.4 จัดอย่างประหยัดเหมาะสมกับฐานะของผู้จัด ไม่จำเป็นต้องไปหยิบยืมเงินทองมาจัดงานเลี้ยง

2.3.5.5 เครื่องใช้สะอาด มีมากเพียงพอ และเหมาะสมกับอาหาร เช่น แกงต้องใส่ชาม ผัดใส่จาน มีถ้วย จาน ชาม ขัน หรือแก้วน้ำ ที่สะอาดสำหรับทุกคน การจัดอาหารลงจานก็เรียบร้อย มีปริมาณพอควรกับภาชนะ ไม่ล้นหรือติดก้นชาม จัดวางให้น่าดูน่ากิน ถ้าอาหารจะต้องวางทิ้งไว้ ควรต้องมีฝาหรือฝาชามปิดป้องกันแมลงและฝุ่นละออง

2.3.5.6 ชนิดของอาหาร จัดอาหารให้หลากหลายทั้งด้านวัตถุดิบ กรรมวิธี การปรุง รวมถึงเนื้อสัมผัสของอาหาร

2.3.5.7 รสชาติของอาหาร ให้มีรสชาติหลากหลายโดยการใช้ส่วนผสมหรือกรรมวิธีในการประกอบอาหารที่แตกต่างกัน ทำให้รสชาติของอาหารอร่อยต่างกันออกไปเช่นเดียวกัน

2.3.5.8 สี การเลือกใช้วัตถุดิบที่มีสีสันสวยงามตกแต่งให้น่ารับประทาน อาจใช้การแกะสลักผัก รวมทั้งการเลือกใช้ภาชนะบรรจุอาหารที่สวยงาม และเหมาะสมกับชนิดของอาหาร

2.3.5.9 คำนึงถึงผู้มาใช้บริการว่ากลุ่มอายุหรือเป็นใคร

2.3.5.10 ลักษณะของงานเลี้ยง เช่น บุฟเฟต์ คอกเทลหรืออาหารว่างและเครื่องดื่ม

ดังนั้นพอสรุปได้ว่า ความรู้เกี่ยวกับอาหารงานจัดเลี้ยง เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ตั้งแต่การประกอบอาหารที่จะทำให้อาหารน่ากินมีแบบต่าง ๆ สีสัน รสชาติ สีรูปร่างของอาหารต่าง ๆ ภาชนะที่ใส่บรรจุเลือกขนาดของภาชนะให้เหมาะสมกับจำนวนอาหารสะอาด และเป็นระเบียบ การจัดที่รับประทานอาหาร รวมทั้งสถานที่จะจัดเลี้ยงล้วนเป็นสิ่งสำคัญประกอบกัน จะต้องเข้าใจถึงวิธีการว่าทำอย่างไรจึงจะถูกใจผู้รับประทาน จึงควรเลือกอาหารให้เข้าชุดกันสนองความต้องการของผู้บริโภค

2.3.6 การวางแผนการผลิตและบริการงานเลี้ยง พิสิทธิ์ (2551) กล่าวถึง การวางแผนการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งเวลาในการผลิต และจัดตกแต่งเพื่อเตรียมการบริการด้วย ซึ่งเงื่อนไขทั้งหมดต้องเป็นไปตามข้อตกลงระหว่างผู้ซื้องานหรือลูกค้า กับทีมงานฝ่ายจัดเลี้ยง โดยผ่านใบงาน (Function Sheet Order) มีกระบวนการในขั้นตอนดังนี้

2.3.6.1 ปริมาณอาหาร พิจารณาจาก 3 ปัจจัย คือ 1) จำนวนแขก 2) รูปแบบการบริการ และ 3) กำไรที่คาดว่าจะได้ส่วนใหญ่การประเมินปริมาณอาหารเผื่อให้เพียงพอกับการรับประทานนั้น ในกรณีจำนวนของแขกจะมีอัตราส่วน คือ ร้อยละ 10 ต่อแขก 100 คน ร้อยละ 5 ต่อมากกว่า 100-1,000

คน และร้อยละ 3 ต่อจำนวนแขกมากกว่า 1,000 คน นอกจากนั้นยังมีปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงในเรื่องอายุและสถานภาพทางสังคมเนื่องจากบางกลุ่มอาจจะมีรสนิยม ความชอบและไม่ชอบรูปแบบอาหาร และรูปแบบงานเลี้ยงที่แตกต่างกันไป ซึ่งนับว่า เป็นตัวแปรอีกตัวหนึ่ง ที่อาจทำให้อัตราส่วนอาหารที่เผื่อไว้ ไม่เพียงพอต่อการบริการได้ ซึ่งในกรณีการแก้ปัญหานั้นต้องอาศัยการเก็บข้อมูลหรือสถิติการใช้บริการของแขกแต่ละกลุ่ม เป็นตัวช่วยในการประมาณปริมาณที่มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น

การจัดเรียงอาหาร และรูปแบบการบริการก็นับได้ว่า มีผลต่อการรับประทานอาหารของแขกด้วย รวมทั้งเทคนิคในการเติมอาหาร ในแต่ละช่วงที่เหมาะสมกับการใช้บริการ ต้องมีการคาดการณ์จังหวะการเติม (ปล่อยอาหาร) ที่ไม่ช้าหรือเร็วจนเกินไป

2.3.6.2 ปริมาณเครื่องดื่ม เป็นการคำนวณหาปริมาณเครื่องดื่มที่จะเตรียมสำหรับบริการ รวมทั้งจำนวนแก้วที่จะใช้ พิจารณา 4 ปัจจัย คือ 1) จำนวนของแขก 2) รสนิยมลักษณะเชิงสังคมของแขกแต่ละกลุ่ม 3) ประเภทของเครื่องดื่ม และ 4) ระยะเวลาในงานเลี้ยง

2.3.7 การประกันคุณภาพอาหาร พิสิทธิ์ (2551) การประกันคุณภาพอาหาร หมายถึง กระบวนการหรือวิธีการที่ทำให้เกิดความมั่นใจว่า ผลผลิตที่ได้มีคุณภาพตามที่กำหนดไว้ คุณภาพอาหารในด้านคุณภาพของอาหารและการบริการจะ พบว่า ความสำเร็จของธุรกิจการจัดเลี้ยงอาหารขึ้นอยู่กับอาหารอร่อย อาหารดี บริการดี หรือบรรยากาศดี อาหารดี อาหารอร่อย หมายถึง อาหารมีคุณภาพรสชาติกลมกล่อม เหมาะสมกับชนิดของอาหารที่ประสมประสานกับ กลิ่น เนื้อสัมผัส สีสัน ตกแต่งสวยงาม มีปริมาณที่เหมาะสมมีคุณค่าทางโภชนาการครบครัน และมีความปลอดภัย

2.3.7.1 ความสำคัญของการประกันคุณภาพในการจัดเลี้ยงอาหาร

2.3.7.1.1 เพื่อให้อาหารและการบริการในการจัดเลี้ยงอาหารมีคุณภาพได้มาตรฐาน เริ่มจากวัตถุดิบที่นำมาใช้มีคุณภาพดี การเตรียม การปรุง การเก็บรักษาก่อนนำมาจัดเลี้ยง ปลอดภัยจากโรคอาหารเป็นพิษ (Food Poisoning)

2.3.7.1.2 สร้างความพึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการจัดเลี้ยงอาหาร การประกันคุณภาพย่อม ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจที่จะตัดสินใจใช้บริการและกลับมาใช้บริการอีก

2.3.7.1.3 เป็นเครื่องมือในการดำเนินการของผู้ประกอบการ ทำให้ได้รับความเชื่อถือจากหน่วยงาน แหล่งเงินทุน และผู้ใช้บริการทั่วไป

2.3.7.1.4 ช่วยลดค่าใช้จ่ายและต้นทุนในการดำเนินการ การควบคุมคุณภาพที่ดีช่วยลดความเสียหายที่เกิดขึ้นจากทุกขั้นตอนในการดำเนินการจุดเลี้ยงอาหาร ช่วยให้ประหยัดเงินทุนส่งผลต่อกำไรที่สูงขึ้น

2.3.7.1.5 สร้างความพอใจและภูมิใจแก่ผู้ประกอบการและพนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง งานจัดเลี้ยงอาหารเป็นงานที่มีความละเอียดอ่อน ต้องการความพิถีพิถัน และการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี ในการบริการอาหารกับผู้คนหลากหลายประเภท การจัดระบบประกันคุณภาพที่ดีช่วยทำให้การ

ดำเนินงานจัดเลี้ยงอาหารมีประสิทธิภาพ และสร้างความประทับใจกับผู้มาใช้บริการ ความสำเร็จดังกล่าวก่อให้เกิดความภูมิใจ และเป็นกำลังใจกับฝ่ายจัดเลี้ยงทุกคน

2.3.7.2 การประกันคุณภาพอาหารเป็นการควบคุมด้านต่าง ๆ ในการดำเนินการจัดเลี้ยงอาหารดังนี้

2.3.7.2.1 การควบคุมคุณภาพวัตถุดิบ หมายถึง การเลือกซื้อวัตถุดิบที่มีคุณภาพถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของการใช้งาน

2.3.7.2.2 การควบคุมคุณภาพการประกอบอาหาร หมายถึง การควบคุมวิธีการปรุง ปริมาณ และการใช้เครื่องปรุง ตลอดจนรสชาติของอาหารที่สม่ำเสมอให้ได้มาตรฐานตามลักษณะที่ควรจะเป็นของอาหารแต่ละชนิด นอกจากนี้ยังควบคุมการสูญเสีย การสิ้นเปลืองวัตถุดิบแต่ละขั้นตอนในการประกอบอาหารด้วย

2.3.7.2.3 การควบคุมการบริการ หมายถึง การควบคุมความสะอาดของพนักงานบริการ ความสะอาดของภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเลี้ยงอาหาร ตลอดจนการสร้างสิ่งจูงใจต่าง ๆ ให้กับพนักงานฝ่ายจัดเลี้ยงอาหาร

2.3.7.2.4 การควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์ หมายถึง อาหารที่ปรุงสำเร็จต้องมีความสม่ำเสมอทั้งขนาด รสชาติ ปริมาณ ความสะอาด และความปลอดภัย การดำเนินการจัดเลี้ยงอาหารทุกขั้นตอน มีความสำคัญต่อการทำให้อาหารปลอดภัยสำหรับผู้มาใช้บริการ

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจิตวิทยาการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 ได้ให้ความหมายของ คำว่า จิตวิทยา และ การบริการไว้ดังนี้

จิตวิทยา หมายถึง วิชาที่ว่าด้วยจิตวิทยาศาสตร์แขนงหนึ่งว่าด้วยปรากฏการณ์ พฤติกรรม และกระบวนการของจิต

การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ เป็นต้น

คอทเลอร์ (1996) อ้างถึงใน เบญจพร (2551) ให้นิยามว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลนำเสนอให้แก่อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ส่งผลของความเป็นเจ้าของต่อสิ่งนั้นซึ่งได้ให้องค์ประกอบของการบริการไว้ 4 ประการ ได้แก่

1. Intangibility เป็นการบริการที่ไม่สามารถเห็น ลิ้มรส รู้สึก ได้ยิน หรือได้กลิ่นก่อนการซื้อ

2. Inseparability บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถแยกออกจากผู้ขาย (ผู้ให้บริการ) ได้

3. Variability คุณภาพบริการขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ให้บริการ เมื่อไร ที่ไหน และบริการอย่างไรเมื่อถูกนำเสนอ

4. Perishability คุณลักษณะสำคัญของการบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถผลิต เพื่อเก็บไว้สำรองไว้ได้เมื่อขายหรือใช้บริการแล้ว

ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า จิตวิทยาการบริการ หมายถึง วิชาที่ศึกษาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริการ และการจัดการระบบการบริการ เพื่อให้ได้มาซึ่งการบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับจิตวิทยามีความสำคัญต่อผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับทั้งในฐานะของผู้ให้บริการไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการและในฐานะของผู้รับบริการ

2.4.1 หลักการปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ จิตตินันท์ (2545) กล่าวว่า ในการทำงานโรงแรมนั้น การบริการถือว่าเป็นหัวใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นก่อนที่พนักงานจะเข้าปฏิบัติงานจริง จึงต้องมีการฝึกอบรมพนักงาน เพื่อให้มีรูปแบบ หรือ Standard ในการบริการเหมือน ๆ กัน ยิ่งถ้าเป็นโรงแรมในเครือข่ายเดียวกัน การบริการจะต้องมีมาตรฐานเหมือนกัน ไม่ว่าจะอยู่ในส่วนใดของประเทศ การฝึกอบรมจึงเป็นส่วนสำคัญของโรงแรมที่จะทำการฝึกพนักงานให้มีความเข้าใจ และรักในงานบริการอย่างแท้จริง จุดประสงค์เพื่อให้พนักงานสามารถต้อนรับแขกด้วยความสุภาพเรียบร้อย อบอุ่น จริงใจ มีอัธยาศัยดี รวมไปถึงการเต็มใจที่จะช่วยเหลือแขกทุกระดับที่มาเข้าพัก หรือที่เรียกว่าพนักงานจะต้องมีความพร้อมในการทำงาน และมี “หัวใจของการบริการ” อยู่เสมอ ระรินธ (2538) ได้กล่าวถึงพื้นฐานในการบริการ ควรปฏิบัติดังนี้

2.4.1.1 จำชื่อของโรงแรมได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ทั้งชื่อที่เรียกทั่วไป หรือชื่อที่เป็นทางการ

2.4.1.2 จำชื่อบุคคลสำคัญของโรงแรมได้ เช่น การจำชื่อผู้จัดการและหัวหน้าแผนกของตน จำสภาพของโรงแรมโดยสังเขป และที่อยู่ของโรงแรมอย่างละเอียด

2.4.1.3 ศึกษาประวัติของโรงแรม ต้องบอกประวัติของโรงแรมได้โดยสังเขป เข้าใจแนวคิดในการสร้างโรงแรมของผู้ก่อตั้ง

2.4.1.4 รักษากฎระเบียบของโรงแรมอย่างเคร่งครัด

2.4.1.5 ศึกษาสภาพต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม เช่น สถานที่ต่าง ๆ เวลาที่เปิดบริการเป็นต้น

ศิริวรรณ (2538) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งที่สำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขัน โดยเสนอคุณภาพการให้บริการ ตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากประชาสัมพันธ์ของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขา

ต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) นักการตลาดต้องทำการวิจัย เพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของการให้บริการ

2.4.2 ความสำคัญของจิตวิทยาการบริการต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.4.2.1 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการบริการเพราะเป็นผู้ที่มีการติดต่อกับผู้มารับบริการหรือลูกค้าโดยตรง เริ่มตั้งแต่ต้อนรับผู้ที่เข้ามาติดต่อจนกระทั่งการอำลาบุคคลนั้นเมื่อการบริการสิ้นสุดลง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการหรือลูกค้าด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind) ดังนี้ (อัมพวัลณ์, 2550)

2.4.2.1.1 ทำให้เกิดการรับรู้เป้าหมายของการบริการที่ถูกต้อง โดยมุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นศูนย์กลางของการบริการ เพื่อตอบสนองและทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการพึงพอใจเป็นสำคัญ

2.4.2.1.2 เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของผู้รับบริการที่มีความหลากหลาย ทั้งในด้านความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจและการแสดงออกต่อการบริการ อันเนื่องมาจากความแตกต่างระหว่างบุคคล

2.4.2.1.3 ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการให้บริการที่พึงปฏิบัติ

2.4.2.1.4 รู้จักวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและคุณลักษณะของการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

2.4.2.1.5 สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งเกิดขึ้นตลอดเวลาและจำเป็นต้องอาศัยการฝึกฝนในการแก้ปัญหาเพื่อมิให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในบริการที่ได้รับ

2.4.2.2 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ปัจจุบันผู้ประกอบการที่ผลิตสินค้า และบริการก็ตระหนักถึงความสำคัญของการบริการมากขึ้น และหันมาใช้การบริการเป็นกลยุทธ์ทางการแข่งขันทางการตลาดที่นับวันจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การทำความเข้าใจกับจิตวิทยาการบริการจะช่วยให้ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการสามารถสร้างความเป็นเลิศทางการบริการได้ดังนี้

2.4.2.2.1 ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นอันดับแรก รู้จักความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อนำข้อมูลมาวางแผนและดำเนินงานได้เป็นอย่างดี

2.4.2.2.2 ทำให้เห็นความสำคัญของบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานบริการซึ่งมีบทบาทสำคัญที่จะดึงผู้บริโภคให้มาเป็นลูกค้าประจำขององค์กรธุรกิจ และมุ่งที่จะสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการบริการที่มีคุณภาพ

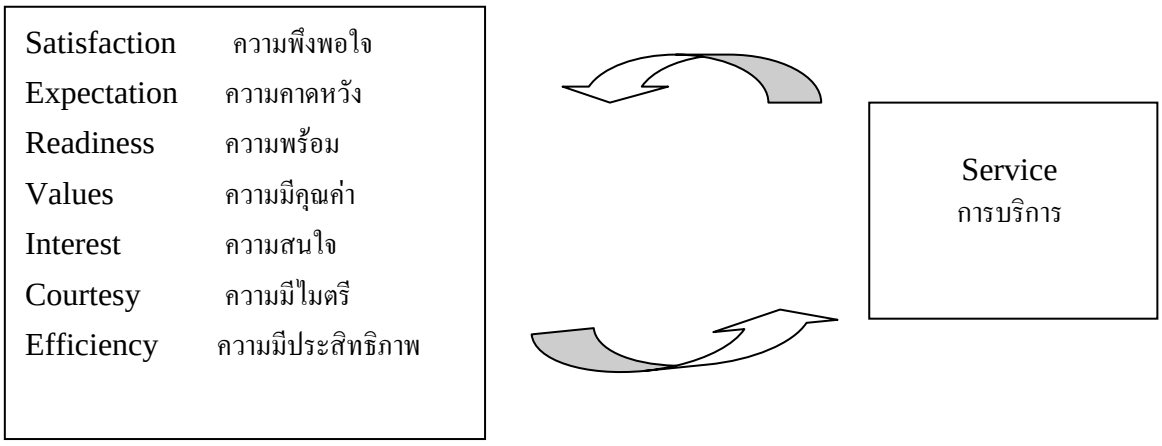
2.4.2.2.3 ทำให้เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่าง ๆ ที่สามารถใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพ

2.4.2.2.4 วิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและกำหนดทิศทางของการบริการที่ตลาดต้องการได้

2.4.3 ความสำคัญของจิตวิทยาการบริการต่อผู้รับบริการ เป็นการให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการและให้อำนาจในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือเลือกใช้บริการต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการ (อัมพวัลณ์, 2550)

2.4.3.1 ทำให้เกิดการรับรู้และเข้าใจลักษณะของงานบริการว่าเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้การบริการบางครั้งอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้ ซึ่งผู้ใช้บริการจำเป็นต้องคาดหวังการบริการในระดับที่มีความเป็นไปได้ตามลักษณะของงานบริการต่าง ๆ

2.4.3.2 ทำให้ตระหนักถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของตัวผู้ใช้บริการในกระบวนการบริการในฐานะผู้แสดงเจตนาในการบริการ ผู้ใช้บริการควรมีมารยาทที่ดีและใช้คำพูดที่ชัดเจนเข้าใจง่ายในการระบุความต้องการการบริการเพื่อผู้ให้บริการสนองความต้องการได้เป็นที่พอใจ ผู้รับบริการจะได้มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ การรู้หลักจิตวิทยาบริการเพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ โดยมีพื้นฐานทำให้ความเข้าใจถึงลักษณะของการให้บริการ ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 แสดงความสัมพันธ์การให้บริการโรงแรมสวนดุสิต เพลส
ที่มา : อัมพวัลณ์ (2550)

2.4.4 เป้าหมายของงานบริการ เบญจพร (2551) กล่าวว่า เป้าหมายของงานบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทางดังนี้

2.4.4.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรม ในการบริหารงานได้รับความเท่าเทียมกัน ดังนั้นทุกคนจะได้การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการโดยใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2.4.4.2 การให้บริการที่ตรงเวลา

2.4.5 มารยาทและเทคนิคการให้บริการของพนักงานบริการ วรรณภา (2548) กล่าวว่า นอกเหนือจากหลักการต่าง ๆ ในการจัดเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่มแล้วพนักงานบริการ จะต้องมีมารยาทและเทคนิคประกอบกันเข้ากับบริการ เนื่องจากการบริการเป็นการดำเนินงานของมนุษย์มิใช่เครื่องจักร ดังนั้น มารยาทต่าง ๆ ในการบริการจึงนับว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงานจะทำให้ผู้มารับบริการได้รับความพอใจและความประทับใจมากขึ้นไปอีก ดังนี้

2.4.5.1 สร้างความยิ้มแย้มแจ่มใสบนใบหน้าเสมอ ซึ่งเป็นมารยาทขั้นแรกที่พนักงานพึงปฏิบัติเป็นการแสดงออกถึงความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ

2.4.5.2 เมื่อถูกเรียกหรือผู้รับบริการให้เข้าไปหาต้องรีบไปหาทันที หากกำลังปฏิบัติค้างอยู่ ต้องแสดงการตอบรับให้ผู้รับบริการทราบก่อน มิใช่เฉยเมย

2.4.5.3 ใช้วาจาสุภาพมีหากเสียงไม่ห้วน เช่น ลงท้ายด้วย “ครับ” สำหรับพนักงานชาย และ “ค่ะ” สำหรับพนักงานหญิง

2.4.5.4 ไม่แสดงความสนใจในเรื่องที่ผู้รับบริการกำลังสนทนากันในขณะรับประทานอาหาร

2.4.5.5 หยิบจับภาชนะเพื่อการบริการให้ถูกวิธี โดยระวังเรื่องสุขอนามัยเป็นหลัก

2.4.5.6 หมั่นดูแลรักษาความสะอาดของร่างกายและเครื่องแต่งกายอยู่เสมอ

2.4.6 คุณสมบัติที่ดีของพนักงานบริการ จอมขวัญ (2549) กล่าวว่า พนักงานบริการเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้า เริ่มตั้งแต่การให้การต้อนรับตั้งแต่ลูกค้าเข้ามาถึง จัดเตรียมที่ให้ลูกค้านั่ง รับคำสั่งรายการอาหารและเครื่องดื่ม และนำมาบริการแก่ลูกค้าตามที่ลูกค้าต้องการ ดูแลอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้ลูกค้าตลอดเวลาของการรับประทานอาหาร คุณสมบัติที่ดีของพนักงานบริการ มีดังนี้

2.4.6.1 สุขภาพกายดี สุขภาพจิตดี ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ มีจิตใจแจ่มใสไม่หงุดหงิดโกรธง่าย มองผู้อื่นในด้านดีอยู่เสมอ

2.4.6.2 การแต่งกายสะอาด ไม่มีกลิ่นตัว เสื้อผ้า สะอาดเรียบร้อย และประณีต

2.4.6.3 มีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ ควรหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับอาหารและอาชีพที่ทำ

2.4.6.4 มีความอดทน สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ หลีกเลี่ยงการเจราโต้แย้ง

2.4.6.5 ขณะเสิร์ฟอาหารเครื่องดื่มห้ามหายใจรดผู้มารับบริการ ควรเอี้ยวหน้าไปทางอื่นให้ห่างจากผู้รับบริการ

2.4.6.6 การถือ ถอน การเสิร์ฟ เครื่องดื่มห้ามถือเอาไปเสิร์ฟ หรือใช้มือถอนเอามาถือไว้ต้องใช้ถาดรองทุกครั้งไป

2.4.6.7 อย่าใช้นิ้วล้วงหรือคีบถ้วยกาแฟ ให้ยกใส่ถาดที่จัดไว้

2.5 ความรู้เกี่ยวกับโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

โรงแรมสวนดุสิต เพลส เป็นโครงการอาหารอเนกประสงค์ปฏิบัติการวิชาชีพธุรกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งโรงแรมสวนดุสิต เพลส มีระบบการจัดการและการให้บริการมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 และยังได้รับรางวัลต่าง ๆ ทั้งจากในประเทศและต่างประเทศ เป็นเครื่องหมายการันตีถึงคุณภาพการให้บริการที่ดีของโรงแรมสวนดุสิต เพลส เป็นอย่างดี ตามคำขวัญที่ว่า Pleasant Hospitality in the City Center . The Quality Service Reflect Gracefulness through our Attentive. (อัมพวัลณ์, 2550)

2.5.1 วัตถุประสงค์ (Objective)

2.5.1.1 เพื่อเป็นสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษาและเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าวิจัย (To Serve for Hospitality and Resources for Researches)

2.5.1.2 เพื่อพัฒนาโรงแรมให้มีการบริหารจัดการอย่างมีมาตรฐาน (To Develop Management with Standard)

2.5.1.3 เพื่อเป็นหน่วยงานที่สร้างรายได้แก่สถาบันและมีความสามารถในการแข่งขันธุรกิจได้ (To Serve as a Business Unit for the University and to be Competitive)

2.5.2 ลักษณะทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้ดำเนินการก่อสร้างอาคารอเนกประสงค์ปฏิบัติการวิชาชีพธุรกิจ (โรงแรมสวนดุสิต เพลส) เฟส 1 ขึ้น และในปัจจุบันธุรกิจโรงแรม เป็นธุรกิจการบริการที่สร้างรายได้แก่ประเทศมาก มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้ตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินงานนำความรู้ ความเชี่ยวชาญ มาบริหารการจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด ตลอดจนความเจริญทางเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม รวมถึงผลกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ทำให้ธุรกิจโรงแรมได้เปรียบในการแข่งขัน ดังนั้นเพื่อให้เกิดความพร้อมในการให้บริการ ผู้บริหารได้ทำการปรับปรุงโรงแรมสวนดุสิต เพลส และขยายโรงแรมสวนดุสิต เพลส เฟส 2 เพื่อรองรับความต้องการของตลาดผู้บริโภค โดยบริหารดำเนินงานจากผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญพิเศษ

นอกจากนี้โรงแรมสวนดุสิต เพลส เป็นโครงการอาคารอเนกประสงค์ปฏิบัติการวิชาชีพธุรกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งโรงแรมสวนดุสิต เพลส มีระบบการจัดการและการให้บริการมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 เป็นเครื่องหมายที่แสดงถึงคุณภาพการให้บริการที่ดีของโรงแรมสวนดุสิต เพลส เป็นอย่างดี (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2549)

ทั้งนี้ในการบริหารงานของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มีมากมาย ทั้งในการบริการห้องพัก การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การบริการห้องอาหารดุสิตา บริการคอฟฟี่คอนเนอร์ บริการห้องประชุมสัมมนา และห้องเลี้ยงรับรอง บริการศูนย์บริหารกายเพื่อสุขภาพบริการนวดแผนไทยเพื่อสุขภาพ บริการจัดดอกไม้และของที่ระลึกจากร้าน “กล้วยผา” บริการร้านซัก อบ รีด นอกจากนี้ยังเผยแพร่วิชาการความรู้ด้านการโรงแรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยมีการให้บริการฝึกอบรมในส่วนงานที่เกี่ยวข้องการดำเนินงานโรงแรม ได้แก่ งานแม่บ้าน งานบริการอาหาร งานผลิตอาหาร งานจัดดอกไม้จัด/แต่ง และหลักสูตรพิเศษอื่น ๆ แต่หลัก ๆ ที่สำคัญที่โรงแรมสวนดุสิตได้ให้ความสำคัญและวางมาตรฐานที่มีคุณภาพ ได้แก่ การบริการห้องพัก การบริการอาหารและเครื่องดื่ม และการบริการห้องอาหาร เป็นต้น โดยมีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้ (พิทักษ์, 2550)

2.5.2.1 การบริการห้องพัก โรงแรมสวนดุสิต เพลส ได้มีการให้บริการห้องพักไว้บริการทั้งหมด 120 ห้อง เป็นห้องคู่ 93 ห้อง และห้องเดี่ยว 27 ห้อง ทุกห้องมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน สำหรับอัตราค่าบริการห้องพักมีรายละเอียด ดังนี้

2.5.2.1.1 ห้องเดี่ยว 1 ท่าน ราคาห้องละ 700 บาทต่อวัน (รวมอาหารเช้า)

2.5.2.1.2 ห้องพักคู่ 2 ท่าน ราคาห้องละ 900 บาทต่อวัน (รวมอาหารเช้า)

2.5.2.1.3 ห้องพัก 1 ห้อง พักได้ไม่เกิน 2 ท่าน กรณีที่พักเกินจะต้องเสียค่าบริการเพิ่มท่านละ 200 บาท

ทั้งนี้โรงแรมสวนดุสิตได้พัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ โดยสามารถผ่านเว็บไซต์เฉพาะของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เพื่อสะดวกในการใช้บริการจองห้องพักของโรงแรมได้ทันทีโดยไม่ต้องมาติดต่อด้วยตนเอง ซึ่งมีรายละเอียดรูปแบบการจองห้องพักทางเว็บไซต์ดังนี้

ภาพที่ 2.5 รูปแบบการจองห้องพักของโรงแรมสวนดุสิต เพลส ทางระบบอินเตอร์เน็ต
ที่มา : คู่มือการปฏิบัติงานของโรงแรมสวนดุสิต เพลส (2549)

2.5.2.2 ห้องอาหารดุสิตา มีการบริการอาหารหลากหลายรสชาติ ที่บรรจงคัดสรรจากเชฟฝีมือเยี่ยมให้ได้เลือกรับประทานพร้อมบรรยากาศสบาย ๆ และพิเศษ อีกทั้ง เน้นการให้บริการด้านอาหารต่าง ๆ ทั้งงานบริการอาหารเช้า บุฟเฟ่ต์ (06.00 - 10.00 น.) งานบริการอาหารเช้าตามสั่ง (7.00 - 10.00 น.) งานบริการอาหาร Room Service งานบริการอาหารกลางวัน (11.00 -14.00 น.) งานบริการอาหารเย็นถึงค่ำ

(15.00 - 22.00 น.) งานจัดเตรียมโต๊ะบริการ และงานทำความสะอาดโต๊ะ งานรับจองใช้บริการเป็นกลุ่ม งานบริการพนักงานบริการ – วันหยุด งานเบิกวัตถุดิบอาหาร - เครื่องดื่ม งานเบิกวัสดุสำหรับบริการ งานสั่งซื้อ งานข้อมูลทางบัญชี - การเงิน งาน Training พนักงาน และนักศึกษา งานควบคุมคุณภาพบริการ และการมีส่วนร่วมกับองค์กร งานข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้า รายงานผลการบริการประจำวัน/สัปดาห์/เดือน งานควบคุมต้นทุน งานข้อมูลรายการอาหาร จัดบริการ งานข้อมูลความรู้ด้านอาหาร การบริการ งานข้อมูลความรู้ด้านเครื่องดื่มและภาชนะแก้ว Work Flow การปฏิบัติภารกิจ และเอกสารคู่มือการปฏิบัติภารกิจ สำหรับวันจันทร์ พุธ และศุกร์ กับดนตรีบรรเลงขับกล่อมให้ได้เพลิดเพลินกับการรับประทานอาหาร ทั้งนี้ ห้องอาหารดุสิตาตั้งอยู่ที่โรงแรมสวนดุสิต เพลส อาคาร 1 ชั้น 1 ท่านสามารถใช้บริการได้ทุกวัน (ตั้งแต่เวลา 10.00 - 22.00 น.) โทรศัพท์ติดต่อและขอรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ 0-2241-7571 ต่อ 1302 และ 1117

2.5.2.3 บริการกาแฟและของว่าง คอฟฟี่คอนเนอร์ เป็นมุมกาแฟที่จัดให้บริการ Internet พร้อมของว่างและไอศกรีม ค่าใช้บริการ Internet ชั่วโมงละ 25 บาท ใช้บริการได้ที่โรงแรมสวนดุสิต เพลส อาคาร 2 ชั้น 1 เปิดให้บริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 08.00 - 22.00 น.

2.5.2.4 การบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นแผนกที่มีหน้าที่ในการควบคุม ดูแลการบริการจัดเลี้ยง ทั้งทางด้านสถานที่ และอาหารเครื่องดื่มให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย และเป็นที่พึงพอใจแก่ลูกค้าที่ใช้บริการมากที่สุด นอกจากนี้ยังมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารสำนักงานและการบริหารการตลาด

ตารางที่ 2.3 รายการอาหารบุฟเฟ่ต์ของโรงแรมสวนดุสิต เพลส

Lunch A	Lunch B	Lunch C	Lunch D	Lunch E
ยำเห็ดเบญจพรรณ	ลาบหมู / ไก่ (เลือก)	ยำหิมะขาวทะเล	ยำหิมะขาวทะเล	ลาบปลาดุกฟู
ทอดมันปลากราย	ปูจ๋า	ไก่ห่อใบเตย	ทอดมันปลากราย	ผัดพริกขิงหมู / ไก่
แกงจืดลูกรอก	แกงเขียวหวานลูกชิ้นปลากราย	แกงป่าหมูย่าง+กล้วยดิบ	ต้มข่าไก่	แกงเหลืองปลา / ยอดมะพร้าว
ผัดโป๊ยเซียน	ผัดผักรวมมิตร	ผัดผักสี่สหาย	ผัดคะน้าหมูกรอบ	ผัดยอดมะระ
น้ำพริกลงเรือ	น้ำพริกกุ้งสด/ ผักสด	แสร้งว่ากุ้งสด/ผักสด	น้ำพริกกุ้งสด/ผักสด	น้ำพริกตะไคร้/ ผักสด

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

Lunch A	**Lunch B**	**Lunch C**	**Lunch D**	**Lunch E**
ผัดไทกุ้งสด ทับทิมกรอบ	ก๋วยเตี๋ยวคั่วไก่ ซ่าหริ่ม	ผัดไทกุ้งสด บัวลอยเผือก มะพร้าวอ่อน	สลัดไก่อบ+ผักสด สามแซ่	ไก่ห่อใบเตย กล้วยน้ำว้าบวดชี
ผลไม้รวม (ตามฤดูกาล)	ผลไม้รวม (ตามฤดูกาล)	ผลไม้รวม (ตามฤดูกาล)	ผลไม้รวม (ตามฤดูกาล)	ผลไม้รวม (ตามฤดูกาล)
Lunch F	**Lunch G**	**Lunch H**	**Lunch I**	**Lunch J**
พะโล้หมู/ ไก่ ผัดผงกะหรี่หมู/ ไก่	ยำสามกรอบ เขียวหวานหมู / ไก่ + ขนมจีน	ยำเซี่ยงไฮ้กุ้ง/หมู/ไก่ แกงป่าหมูแดดเดียว	ยำมะเขือยาว แกงคั่วสับปะรด หอยแมลงภู่	ยำหมูทอด / ไก่ทอด ผัดพริกแกงถั่วฟักยาว หมู / ไก่
ฉู่ฉี่ปลาทูทอด ยำมะระหมู/ กุ้ง	ต้มโคล้งปลาดุก ผัดดอกกะหล่ำหมู / กุ้ง	หมูผัดเต้าซี่ ผัดสายบัวกุ้ง / หมู / ไก่	ซี่โครงหมูราดซอส บร็อคโคลี่ผัดแฮม	เกี๊ยมฉ่ายผัดกระเพาะหมู ซุปน่องไก่
หมู/ไก่ทอดแดด เดียว	ผัดฉ่าปลาสมุนไพร	ไข่ลูกเขยทรงเครื่อง	ไข่เจียวทรงเครื่อง	ปลาเค็มชุบแป้งทอด
น้ำพริกมะม่วง/ผักสด ครองแครง	แหนมซี่โครงหมู ลอดช่องสิงคโปร์	น้ำพริกอ่อง/ผักสด สาคูเปียกถั่วดำ มะพร้าวอ่อน	สลัดหมูอบ / ไก่อบ มรกตทรงเครื่อง	น้ำพริกกุ้งเสียบ/ผักสด ปากริมไข่เต่า
ผลไม้รวม (ตามฤดูกาล)	ผลไม้รวม (ตามฤดูกาล)	ผลไม้รวม (ตามฤดูกาล)	ผลไม้รวม (ตามฤดูกาล)	ผลไม้รวม (ตามฤดูกาล)

ที่มา : แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มโรงแรมสวนดุสิต เพลส (2549)

ตารางที่ 2.4 รายการอาหารดินเนอร์ของโรงแรมสวนดุสิต เพลส

A	B	C	D	E
ปอเปี๊ยะสด	กระทงทอง	กุ้งห่มผ้า	ขนมปังหน้าหมู	ปอเปี๊ยะทอด
แกงจืดหมูสาหร่าย	ผัดผักรวมมิตรน้ำมันหอย	หน่อไม้ฝรั่งผัดกุ้ง	พะแนงไก่ ยอดมะพร้าว	ผัดผักสี่สหาย
แกงมัสมั่นไก่	แกงส้มดุสิตากุ้ง	ต้มข่าไก่	แกงเลียงกุ้งสด	แกงเขียวหวานไก่/หมู/ปลากราย
แกงจืดหมูสาหร่าย	ผัดผักรวมมิตรน้ำมันหอย	หน่อไม้ฝรั่งผัดกุ้ง	พะแนงไก่ ยอดมะพร้าว	ผัดผักสี่สหาย
ผัดกระเพราปลาไม่ทอด	ห่อหมกปลา	ทอดมันหมู	ผัดถั่วลันเตาหมูกรอบ	ผัดน้ำพริกเผาไก่/หมู
หมูทอดตะไคร้	ก๋วยเตี๋ยวคั่วไก่	ผัดเซี่ยงไฮ้ทรงเครื่อง	ไก่ทอดขมิ้น	หมูทอดตะไคร้ไก่/หมู
ผัดไทยกุ้งสด	สลัดไก่อบ / หมูอบ	ยำปลาดุกฟู	ก๋วยเตี๋ยวหมูสับ	หมี่กรอบ
ลาบปลาดุก	น้ำตกหมู	สลัดผลไม้	ยำผักบุ้งทอดกรอบ	ก๋วยเตี๋ยวคั่วไก่
น้ำพริกกุ้งสด/ผักสด	ปูหลน/ผักสด	น้ำพริกลงเรือ/ผักสด	น้ำพริกปลาทูทอด/ผักสด	หลนแหนม/ผักสด
ซาหริ่ม	ขนมไทยชิ้น	สามแซ่	ทับทิมกรอบ	ข้าวเหนียวถั่วดำ
ผลไม้รวม	ผลไม้รวม	ผลไม้รวม	ผลไม้รวม	ผลไม้รวม
(ตามฤดูกาล)	(ตามฤดูกาล)	(ตามฤดูกาล)	(ตามฤดูกาล)	(ตามฤดูกาล)
F	**G**	**H**	**I**	**J**
เมี่ยงคะน้า	ข้าวเกรียบทอด	ข้าวตังหน้าตั้ง	กระทงทอง	ก๋วยเตี๋ยวลุยสวน
แกงไตปลา/ขนมจีน	มะระตุ๋นซี่โครงหมู	แกงจืดแตงกวาสอดไส้ไก่/หมู	แกงจืดเจ้าเงาะ	แกงจืดสามกษัตริย์
แกงเลียงกุ้งสด	ปลาราดซอสมะขาม	คั่วกลิ้งหมู/ไก่	ฉู่ฉี่ปลาทูทอด/สด	ซี่โครงหมูอ่อนผัดพริกแกง
ผัดบรอคโคลี่กุ้ง	ผัดกระเทียมพริกไทยหมู/ไก่	ผัดคะแนงคะน้าหมูกรอบ	ไก่ผัดเม็ดมะม่วง	ผัดยอดมะพร้าวกุ้งสด
ผัดเปรี้ยวหวานหมู/ไก่	ก๋วยเตี๋ยวผัดขี้เมา	เส้นจันทร์ผัดไทย	ผัดต้มยำทะเลหมู/ไก่	ทอดมันปลา/หมู
ไข่ม้วน	สลัดผลไม้	พล่าหมู	ข้าวยำ	ผักรวมชุบแป้งทอด
หมี่ผัดฮ่องกง	ยำวุ้นเส้นทะเล	ยำยอดมะระหมู/ไก่สับ	พล่าหมูมะเขือเปราะ	ขนมจีนน้ำพริก
ยำถั่วพลู	น้ำพริกหนุ่ม/ผักสด	น้ำพริกมะม่วง/ผักสด	หลนเต้าเจี้ยว/ผักสด	ยำไข่ดาว
แกงบวชฟักทอง	สาคูแคนตาลูป	กล้วยไข่บวชชี	มรกตทรงเครื่อง	มัยเชื่อม
ผลไม้รวม	ผลไม้รวม	ผลไม้รวม	ผลไม้รวม	ผลไม้รวม
(ตามฤดูกาล)	(ตามฤดูกาล)	(ตามฤดูกาล)	(ตามฤดูกาล)	(ตามฤดูกาล)

ที่มา : แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มโรงแรมสวนดุสิต เพลส (2549)

2.5.2.5 บริการห้องประชุม สัมมนา และห้องเลี้ยงรับรอง ซึ่งโรงแรมสวนดุสิต เพลส มีห้องที่จัดไว้บริการเพื่อจัดการประชุม สัมมนา และจัดเลี้ยงทั้งหมด 11 ห้อง ได้แก่ ห้องลำพอง 1 ห้องลำพอง 2 ห้องกาหลา ห้องกุมาริกา ห้องลิขิต 1 ห้องลิขิต 2 หอประชุมใหญ่ ห้องเกี้ยวเกล้า และห้องกันเกรา สำหรับห้องประชุมลิขิต 1 ลิขิต 2 กาหลา กุมาริกา มีคาราโอเกะไว้ให้บริการด้วย และหากต้องการบุฟเฟ่ต์ในระหว่างจัดงาน มีบริการจัดบุฟเฟ่ต์หลากหลายเมนู ราคาตั้งแต่ 200 - 300 บาทต่อท่าน ให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ อัตราค่าบริการนอกสถานที่อยู่ที่ 3,000 บาท นอกจากนี้ยังมีบริการจัดของว่างและเครื่องดื่มสำหรับงานประชุมหรือสัมมนา โดยมีเบเกอร์รี่ต่าง ๆ ให้เลือกมากมาย พร้อมเครื่องดื่ม ในราคาท่านละ 50 บาท ต่อมื้อ

2.5.2.6 บริการศูนย์บริหารกายเพื่อสุขภาพได้มีการจัดบริการเพื่อสุขภาพครบวงจร ทั้งอุปกรณ์ออกกำลังกาย เซาว์น่า สปา และว่ายน้ำ

2.5.2.7 บริการนวดแผนไทยเพื่อสุขภาพ โรงแรมสวนดุสิต เพลส มีบริการนวดแผนไทยเพื่อสุขภาพ เพื่อให้ท่านได้คลายกล้ามเนื้อและระบบประสาท ทำให้ร่างกายกระปรี้กระเปร่า มีการบริการ 3 แบบ คือ บริการนวดตัว 2 ชั่วโมง บริการนวดเท้า 1 ชั่วโมง และบริการนวดหน้า ซึ่งสามารถใช้บริการได้ที่โรงแรมสวนดุสิต เพลส อาคาร 1 ชั้น 3 เปิดให้บริการทุกวันตั้งแต่เวลา 09.00 - 21.00 น. ติดต่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ 0-2241-7571-80 ต่อ 1109

2.5.2.8 บริการจัดดอกไม้และของที่ระลึกจากร้าน “กล้วยผา” ตั้งอยู่ที่อาคาร 1 ชั้น 1 โรงแรมสวนดุสิต เพลส เปิดบริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 07.00 -17.00 น. ติดต่อได้ที่หมายเลข 0-2241-7571-80

2.5.2.9 บริการร้านซัก อบ รีด ตั้งอยู่บริเวณชั้น 1 อาคาร 1 โรงแรมสวนดุสิต เพลส เปิดให้บริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 07.00 - 17.00 น. สอบถามรายละเอียดได้ที่ 0-2241-7571-80

2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มยุรี (2545) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมหนองคาย แกรนด์โฮเต็ล จังหวัดหนองคาย โดยใช้แบบสอบถาม ถามลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ จำนวน 384 คน พบว่า ลูกค้าไม่พอใจในการบริการของโรงแรมหลายด้านด้วยกัน ได้แก่ คุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม การออกแบบและการตกแต่ง ด้านห้องพัก สระว่ายน้ำ ที่จอดรถ ความสะอาดของสถานที่ สถานที่ตั้งของโรงแรม บรรยากาศที่สงบเงียบ การรักษาความปลอดภัย ระบบการจองห้องพัก ทางเลือกในการจ่ายเงิน การติดต่อสื่อสาร ทักษะและความรู้ของพนักงาน ระยะเวลาในการรอรับบริการ ระบบการให้ข้อมูลข่าวสาร ราคาห้องพัก ราคาอาหารและเครื่องดื่ม ลูกค้ามีความพอใจต่อการมีมนุษย์สัมพันธ์และการให้การต้อนรับของพนักงาน

จากการศึกษานี้ ผู้ศึกษายังได้หาความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการกับความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า ผลของความพึงพอใจต่อการกลับมาใช้ซ้ำและการแนะนำบอกต่อ พบว่า การให้บริการที่ดีมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยภาพรวมของลูกค้า การกลับมาใช้บริการซ้ำและการแนะนำบอกต่อ นอกจากนี้ยัง พบว่า ปัจจัยด้านบริการที่มีผลอย่างมากต่อความพึงพอใจ คือ ทักษะและความรู้ของพนักงาน ทางเลือกในการจ่ายเงิน และคุณภาพอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนระยะเวลาในการรอรับบริการ ความสุภาพของพนักงาน และระบบรักษา ความปลอดภัย มีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ ส่วนด้านความรู้และความสุภาพของพนักงานมีผลต่อการแนะนำบอกต่ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ราณี (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร (The Factors Affecting the Bangkok Hotel Customer's Satisfaction) โดยใช้แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าของโรงแรม จำนวน 222 คน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการมาพักที่โรงแรมอยู่ในระดับพอใจมาก เช่นเดียวกับความพึงพอใจในปัจจัยการให้บริการต่าง ๆ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกปัจจัย ปัจจัยที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านอื่น ๆ อันประกอบไปด้วย ความสุภาพอ่อนโยน ความสะอาด บุคลิกภาพ ส่วนความสามารถทางด้านภาษานั้นเป็นสิ่งที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

และจากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความพึงพอใจ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างเพศแต่มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มอายุ กลุ่มที่มีอายุมากกว่า 54 ปี เป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี ส่วนระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของโรงแรมแตกต่างกัน กลุ่มที่จบปริญญาตรี จะมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีความรู้ระดับมัธยมปีที่ 6 หรือ ปวส. ส่วนในด้านระดับรายได้ต่อเดือน วัตถุประสงค์หลัก และโอกาสกลับมาพักที่โรงแรมนี้อีก ระดับความพึงพอใจไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พิสิฐ (2546) ได้ทำการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของบริษัท การบินไทย พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ การเป็นสมาชิกบัตร มีผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสาร ที่มีต่อการให้บริการมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธัญยมาส (2547) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลตำรวจสำนักงานแพทย์ใหญ่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก มีความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพบริการของโรงพยาบาลตำรวจระดับมาก ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา แผนกที่มาใช้บริการ และลักษณะการใช้สิทธิ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน ส่วนผู้มาใช้บริการที่มีอายุ รายได้ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ แผนกที่มาใช้บริการและลักษณะการใช้สิทธิแตกต่างกัน

มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการแตกต่างกัน นอกจากนี้ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลตำรวจมีความสัมพันธ์กัน

จิราภรณ์ (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการลูกค้าทีโอที สาขาปทุมธานี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสถานภาพโสด ช่วงอายุ 20-30 ปี เป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทและมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านประเภทบริการ ด้านค่าบริการ ด้านความสะดวกในการบริการ ด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการบริการ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และด้านประสิทธิภาพบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อมีการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05

ธนวัฒน์ (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัย พบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการการทำคำขอกู้เงินของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสถานที่ของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

พัชรินทร์ (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักและห้องประชุมสัมมนา สำนักบริการวิชาการ ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยมีดังนี้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ ต่อการบริการห้องพักและห้องสัมมนาในระดับปานกลาง และสภาพพื้นฐานส่วนบุคคลทางเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ อาชีพ และระดับการศึกษา ของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ สำหรับ เพศ อายุ รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ โดยไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัญหา และอุปสรรคของผู้ใช้บริการห้องพัก และห้องประชุมสัมมนาที่สำคัญ ได้แก่ ปัญหาในเรื่องที่จอดรถ มีจำนวนไม่เพียงพอ ไมมีร่มเงาบังแดด ปัญหาของสภาพภายในห้องพัก และห้องประชุมสัมมนา สภาพการตกแต่ง แสงสว่าง สิ่งอำนวยความสะดวกและความเหมาะสมของโสตทัศนูปกรณ์ ปัญหาของพนักงานผู้ให้บริการขาดความกระตือรือร้นในการบริการ และความสะดวกรวดเร็วในการเคลื่อนย้ายสัมภาระ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ สำนักบริหารวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ควรทำการปรับปรุงบริการ โดยการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการ ที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองหรือยังมีความพึงพอใจในระดับต่ำอยู่ โดยการจัดทำงบประมาณเพื่อปรับปรุงให้บริการ เช่น การขยายพื้นที่จอดรถ ร่มเงาบังแดดที่จอดรถ ปรับปรุง สิ่งอำนวยความสะดวก แสงสว่างภายในห้องพัก และห้องประชุมสัมมนา ฯลฯ และควรจัดอบรมลูกจ้าง และบุคคลากรของสำนักวิชาการให้มีความพร้อม และความกระตือรือร้นในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น เพื่อการเตรียมตัวออกนอกระบบราชการ และการแข่งขันกับธุรกิจเอกชนในอนาคต

กฤษฎิ์ (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้โรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ชาวไทยไม่ว่าจะอยู่ในวัยใดก็ตามต่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านอัตราค่าห้องพัก เป็นตัวตัดสินใจในการเลือกใช้โรงแรมเป็นประการแรก ส่วนชาวต่างประเทศที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี มองว่าอัตราค่าห้องพัก เป็นปัจจัยสำคัญที่สุด ตรงข้ามกับกลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 25-55 ปี และกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 55 ปีขึ้นไปนั้น เห็นว่าสภาพห้องพักเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการเลือกใช้โรงแรม เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น การจำแนกกลุ่มผู้ใช้บริการตามอาชีพ พบว่า ชาวไทยทุกประเภทอาชีพ มีความเห็นพ้องเช่นเดียวกันว่าอัตราค่าห้องพัก เป็นปัจจัยสำคัญที่สุด ส่วนชาวต่างประเทศนั้น มีความเห็นแตกต่างกันบ้างในบางกลุ่มอาชีพ เช่น ผู้ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว และผู้ทำงานประเภทห้างร้าน/บริษัทเอกชน มองว่า สภาพห้องพักเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด แต่ผู้ที่ทำงานประเภทรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญระบบความปลอดภัยมากกว่า 25 ในขณะที่กลุ่มอาชีพอื่น ๆ ใช้ปัจจัยด้านอัตราค่าห้องพักเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด เมื่อเลือกใช้โรงแรมส่วนการจำแนกกลุ่มผู้ใช้บริการตามรายได้ พบว่า ชาวไทยไม่ว่าจะมีระดับรายได้ เท่าใดก็ตาม ต่างมีความคิดเห็นเช่นเดียวกันว่าอัตราค่าห้องพักนั้นเป็นปัจจัยสำคัญประการแรก ที่ตนใช้พิจารณา ส่วนชาวต่างประเทศที่มีรายได้ต่ำกว่า 300 เหรียญสหรัฐ ต่อเดือน ใช้ข้อมูลด้านอัตราค่าห้องพักเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่ใช้ตัดสินใจ ส่วนผู้ที่มีรายได้มากกว่า 3,000 เหรียญสหรัฐฯ ขึ้นไป เห็นความสำคัญของสภาพห้องพักมากกว่า ปัจจัยอื่น ผลการศึกษา ในกลุ่มผู้บริหารกิจการโรงแรม พบว่าผู้บริหารกิจการ โรงแรมคิดว่า

1. ปัจจัยด้านความสะดวกสบาย เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ที่ผู้บริโภคใช้ตัดสินใจเลือกใช้โรงแรม
2. ปัจจัยด้านการต้อนรับของพนักงานหรือการบริการ
3. ปัจจัยด้านอัตราค่าห้องพัก
4. ปัจจัยด้านสภาพห้องพัก
5. ปัจจัยด้านระบบความปลอดภัย

นอกจากนี้ ยังได้ทำการศึกษาถึง สื่อที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงแรมของผู้บริโภคทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการชาวไทยได้รับอิทธิพลเพื่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงแรมจากสื่อประเภทนิตยสาร/วารสารการท่องเที่ยวมากที่สุด ส่วนชาวต่างประเทศนั้นได้รับอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โรงแรมจากสื่อประเภทสื่อสารสนเทศมากที่สุด

ขวัญหทัย (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการในการพิจารณาเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เป็นอันดับหนึ่ง คือ ปัจจัยด้านสถานที่ รองลงมาเป็นปัจจัยด้านการบริการหรือบุคคล ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสารและปัจจัยด้านสัญลักษณ์ตามลำดับ ผลการศึกษาแต่ละปัจจัยในรายละเอียดมีดังนี้ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ 3 อันดับแรก คือ การมีพนักงานบริการตลอด 24 ชั่วโมง รองลงมาเป็นการมีระบบรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สิน และความสะอาดบริเวณ

ส่วนต่าง ๆ ของโรงแรมและห้องพักปัจจัยด้านบริการหรือบุคคลที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ 3 อันดับ คือ ความสามารถให้บริการที่รวดเร็วทันใจ รองลงมาเป็นความเข้าใจและให้บริการที่ถูกต้องและการให้บริการที่มีความปลอดภัย 24 ชั่วโมง ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ 3 อันดับแรก คือ โทรทัศน์ รองลงมา คือโทรศัพท์และเครื่องปรับอากาศ ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ 3 อันดับแรก คือ ญาติหรือเพื่อนแนะนำ รองลงมาเป็นการให้ส่วนลดที่พักเป็น กรณีพิเศษและการโฆษณาทางโทรทัศน์ ปัจจัยด้านสัญลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ 3 อันดับแรก คือ ชื่อเสียงของโรงแรม รองลงมาเป็นโรงแรมเปิดให้บริการมากมายและการมีป้ายชื่อโรงแรมแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ 3 อันดับแรก คือ ราคาห้องพัก รองลงมาเป็นการแสดงราคาห้องพักไว้ชัดเจนและราคาอาหารในห้องอาหารปัญหาที่ผู้ใช้บริการประสบในการใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้ใช้บริการมีปัญหาในแต่ละด้านอันได้แก่ ปัญหาด้านปัจจัยทางการตลาด ด้านสถานที่ ด้านการบริการหรือบุคคล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านวัสดุสื่อสาร ด้านสัญลักษณ์และด้านราคามีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุดทั้งหมด

สินินาถ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ : กรณีศึกษาโรงแรมธาริน ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ผู้ใช้บริการที่เป็นชาวต่างประเทศ มาจากประเทศฝรั่งเศส เนเธอร์แลนด์ และสิงคโปร์ ส่วนคนไทยมาจากกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัวเดินทางมาเพื่อการท่องเที่ยวเป็นสำคัญ ใช้บริการเป็นครั้งแรก ทราบข้อมูลของโรงแรมจากเพื่อนและญาติสนิท จองห้องพักทางโทรศัพท์ มีระยะเวลาพักประมาณ 1-2 คืน มากที่สุด และมีแนวโน้มจะกลับมาใช้บริการอีก สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ คือ ราคาห้องพักมาเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ทำเลที่ตั้ง คุณภาพของห้องพักและคุณภาพการบริการ ตามลำดับ แต่มีข้อสังเกตว่า หากพิจารณาในรายละเอียดเรื่องเพศ พบว่า เพศหญิงให้ความสำคัญเรื่องทำเลที่ตั้งมาเป็นอันดับแรก รองลงมา เป็นคุณภาพห้องพัก ราคา และคุณภาพการบริการ ตามลำดับ ผู้ใช้บริการชาวไทยจะให้ความสำคัญเรื่องราคามาเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ คุณภาพห้องพัก ทำเลที่ตั้ง และคุณภาพบริการ ตามลำดับ ส่วนชาวต่างประเทศ ให้ความสำคัญเรื่องทำเลที่ตั้งมาเป็นอันดับแรก รองลงมา เป็น ราคา คุณภาพบริการและคุณภาพห้องพัก ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการทั้งหมดมีความพึงพอใจในระบบการรักษาความปลอดภัยบริเวณรอบ ๆ โรงแรมเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ระบบควบคุมกุญแจห้องพักที่มีประสิทธิภาพ ความสะอาดของห้องพักการสำรองห้องพักเป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ และความคุ้มค่าของอาหารกลางวัน ตามลำดับ แต่ถ้าพิจารณา ในรายละเอียดพบว่า ผู้ใช้บริการชาวไทย มีความพึงพอใจในระบบรักษาความปลอดภัยบริเวณรอบ ๆ โรงแรม เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ความสะอาดของห้องพัก ระบบควบคุมกุญแจห้องพักที่มีประสิทธิภาพ การ

สำรองห้องพักเป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ และความประทับใจในอาหารมื้อกลางวัน ตามลำดับ ส่วนชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจในระบบรักษาความปลอดภัยภายในและรอบ ๆ บริเวณโรงแรม เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ระบบควบคุมกุญแจห้องพักที่มีประสิทธิภาพ การสำรองห้องพักเป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ และความสะอาดของห้องพัก ตามลำดับ จากแนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ สรุปได้ว่า ปัจจัยที่จำเป็นต่อการดำเนินกิจการต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จได้ ต้องมีการจัดการและการบริหารที่ดี เริ่มตั้งแต่บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า โดยส่วนใหญ่ผู้บริโภคให้ความสำคัญในด้านการบริหารจัดการเรื่องสถานที่ ด้านการบริการหรือบุคคล ด้านราคา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านวัสดุสื่อสาร และด้านสัญลักษณ์ ซึ่งปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการห้องพักและห้องประชุมสัมมนา ที่สำคัญได้แก่ ปัญหาในเรื่องที่จอดรถ มีจำนวนไม่เพียงพอ ไม่มีร่มเงาบังแดด ปัญหาของสภาพภายในห้องพัก และห้องประชุมสัมมนา สภาพการตกแต่ง แสงสว่าง สิ่งอำนวยความสะดวก และความเหมาะสมของโสตทัศนูปกรณ์ ปัญหาของพนักงานผู้ให้บริการขาดความกระตือรือร้นในการบริการ ความสะดวกรวดเร็วในการเคลื่อนย้ายสัมภาระ และระบบรักษาความปลอดภัยภายในและรอบ ๆ บริเวณโรงแรม

ประเสริฐศิลป์ (2542) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมลายทอง จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงระดับของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมลายทอง จังหวัดอุบลราชธานี และศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรม ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงแรมลายทองในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านบุคคลผู้ให้บริการ ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการโรงแรม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน รายได้ ประสบการณ์ในการใช้บริการ และวัตถุประสงค์หลักในการมาใช้บริการ และปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรม ได้แก่ ระดับการศึกษา ความถี่ในการใช้บริการ ภูมิลำเนาและการได้รับข้อมูลข่าวสาร

นภาวรรณ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของเดอะเลกาซี ริเวอร์แควรีสอร์ท จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการของเดอะเลกาซี ริเวอร์แควรีสอร์ท มีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการตลาดแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ ด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก สำหรับด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการจัดจำหน่าย ลูกค้า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น โดยปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านส่งเสริมการขาย และด้านการจัดจำหน่ายยังมีความสัมพันธ์กับลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน ลูกค้าที่มีวัตถุประสงค์หลักในการเข้าพักต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเดอะเลกาซี ริเวอร์รีสอร์ท แตกต่างกัน

กรัณย์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมรอยัล ไดมอน จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงแรมรอยัล ไดมอน จังหวัดเพชรบุรี ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับสูง รองลงมา เป็นด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด

ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประเภทลูกค้า และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านราคาและด้านการส่งเสริมการขายแตกต่างกัน

จากการศึกษาผลงานวิจัย พบว่า การตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการจำเป็นต้องมีการพัฒนาในหลาย ๆ ด้าน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยจะศึกษาในด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาหารงานจัดเลี้ยง และด้านรูปแบบการบริการงานจัดเลี้ยง เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ อีกทั้งเป็นการเพิ่มศักยภาพในด้านงานจัดเลี้ยงของโรงแรมให้ทันกับยุคสมัยและเป็นมาตรฐานสากลต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงานและผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงานและผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งได้ดำเนินการในหัวข้อดังนี้

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาหารจัดเลี้ยง ด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานมีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา และความเกี่ยวข้องกับโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

เพศ แบ่งเป็น หญิง ชาย

อายุ แบ่งเป็น 5 กลุ่ม คือ น้อยกว่า 30 ปี 30 – 40 ปี 41 – 50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป

อาชีพ แบ่งเป็น 7 กลุ่ม คือ ข้าราชการ รับจ้าง บริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว รัฐวิสาหกิจ นักเรียน/นักศึกษา และอาชีพอื่น ๆ

รายได้ แบ่งเป็น 5,000 บาทและต่ำกว่า 5,001 – 10,000 บาท 10,001 – 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท และ 20,000 บาท ขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

ความเกี่ยวข้องกับโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต แบ่งเป็น ผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยงและผู้รับบริการงานจัดเลี้ยง

วัตถุประสงค์ของการจัดงานเลี้ยง แบ่งเป็น งานประชุม/สัมมนา งานฉลองมงคลสมรส และงานเลี้ยงรุ่น

ตอนที่ 2 แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) ตามวิธีของลิเคอร์ท เพื่อวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาหารจัดเลี้ยง ด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง มีลักษณะเป็น 5 ระดับ คือ ควรมีการพัฒนาน้อยที่สุด ควรมีการพัฒนาน้อย ควรมีการพัฒนาปานกลาง ควรมีการพัฒนามาก และควรมีการพัฒนามากที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่น จุดที่ควรพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาหารจัดเลี้ยง ด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง

3.2 วิธีการ

3.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

3.2.1.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง และผู้รับบริการของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในระหว่างเดือนกันยายน – พฤศจิกายน 2553

3.2.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารจำนวน 8 คน พนักงานแผนกจัดเลี้ยง จำนวน 8 คน ได้จากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และผู้รับบริการของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในระหว่างเดือนกันยายน – พฤศจิกายน 2553 ใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การประมาณค่าจากตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกนต์ ที่จำนวนประชากรสูงสุดตามตาราง คือ 100,000 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (ธานินทร์, 2551) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนของผู้รับบริการโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งหมด 400 คน

3.2.2 การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

3.2.2.1 ศึกษารวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากเอกสาร ตำรา แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ รวมทั้งศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการวิจัย

3.2.2.2 ศึกษาวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด และสมมติฐาน

3.2.2.3 นิยามตัวแปรที่กำหนดไว้ใช้ในการวิจัย

3.2.2.4 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตัวแปร

3.2.2.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบปรับปรุงความสมบูรณ์และความถูกต้องให้ครอบคลุมทั้งด้านโครงสร้าง เนื้อหาและภาษาที่ใช้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจแก่ผู้ตอบแบบสอบถามและสามารถครอบคลุมเรื่องที่ต้องการศึกษาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

3.2.2.6 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ได้รับความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามและนำมาปรับปรุงแก้ไข

3.2.2.7 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจพิจารณาเป็นขั้นตอนสุดท้ายแล้วจัดพิมพ์เครื่องมือ

3.2.2.8 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลอง (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha – Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98

3.2.2.9 นำแบบสอบที่ผ่านการตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในการวิจัย

3.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.2.3.1 ขอความอนุเคราะห์รองอธิการบดีฝ่ายกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยงและผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

3.2.3.2 การแจกแบบสอบถามผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมด้วยตนเอง

3.2.3.3 นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องของข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

3.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามมาตรวจ ความสมบูรณ์และบันทึกรหัสเพื่อวิเคราะห์ค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปและได้ดำเนินการวิเคราะห์ดังนี้

3.2.4.1 วิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ความเกี่ยวข้องกับโรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยการใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.2.4.2 วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาหารจัดเลี้ยง และ

ด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยงโดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และเปรียบเทียบระดับการพัฒนาโดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	ควรมีการพัฒนาน้อยที่สุด
4	ควรมีการพัฒนาน้อย
3	ควรมีการพัฒนาปานกลาง
2	ควรมีการพัฒนามาก
1	ควรมีการพัฒนามากที่สุด

เกณฑ์ของการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยโดยประยุกต์ใช้ของชูศรี (2541) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50 - 5.00	ควรมีการพัฒนาน้อยที่สุด
3.50 - 4.49	ควรมีการพัฒนาน้อย
2.50 - 3.49	ควรมีการพัฒนาปานกลาง
1.50 - 2.49	ควรมีการพัฒนามาก
1.00 - 1.49	ควรมีการพัฒนามากที่สุด

3.2.4.3 เปรียบเทียบความคิดเห็นแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาหารจัดเลี้ยง และด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยงตามความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงานและผู้รับบริการงานจัดเลี้ยง โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe’

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล

การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งได้แบ่งการวิเคราะห์และการแปลความหมาย ออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 การวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ตอนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่น จุดที่ควรพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาหารจัดเลี้ยง ด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
$\overline{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
SS	แทน	ผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกของคะแนนยกกำลังสอง (Mean of Squares)
F , sig	แทน	ความน่าเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
Df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ Degree of Freedom)
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา ความเกี่ยวข้องกับโรงแรม ประเภทงานจัดเลี้ยงที่ใช้บริการ วัตถุประสงค์ของการจัดเลี้ยง และการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของโรงแรม โดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 400)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	277	69.25
ชาย	123	30.75
อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	79	19.75
30 – 40 ปี	134	33.50
41 – 50 ปี	102	25.50
51 ปีขึ้นไป	85	21.25
อาชีพ		
ข้าราชการ	93	23.25
รับจ้าง	68	17.00
บริษัทเอกชน	31	7.75
รัฐวิสาหกิจ	71	17.75
ธุรกิจส่วนตัว	35	8.75
นักเรียน/นักศึกษา	63	15.75
อื่น ๆ (อาจารย์อัตราจ้าง เจ้าหน้าที่ ม.ราชภัฏสวนดุสิต องค์กรอิสระ ทนาย)	39	9.75
รายได้ ต่อเดือน		
5,000 บาทและต่ำกว่า	58	14.50
5,001 – 10,000 บาท	91	22.75
10,001 – 15,000 บาท	114	28.50
15,001 – 20,000 บาท	88	22.00
20,000 บาท ขึ้นไป	49	12.25
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	61	15.25
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	205	51.25
สูงกว่าปริญญาตรี	134	33.50

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

(n = 400)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เกี่ยวข้องกับโรงแรมสวนดุสิต เพลส		
ผู้รับบริการงานจัดเลี้ยง	384	96.00
ผู้บริหาร	8	2.00
พนักงานแผนกจัดเลี้ยง	8	2.00
ประเภทงานจัดเลี้ยงที่ใช้บริการ *		
บุฟเฟ่ต์	225	56.25
คอกเทล	72	18.00
อาหารว่างและเครื่องดื่ม	132	33.00
อื่น ๆ	-	-
วัตถุประสงค์ของการจัดงานเลี้ยง *		
งานประชุม/สัมมนา	279	69.75
งานฉลองมงคลสมรส	76	19.00
งานเลี้ยงรุ่น	48	12.00
อื่น ๆ (ทำบุญ งานวันเกิด สังสรรค์ ครอบครัว)	21	5.25
รับทราบ/รู้จักการให้บริการงานจัดเลี้ยงโดย*		
เว็บไซต์ www.dusitproduct.com	114	28.50
แผ่นพับ	72	18.00
จากการบอกต่อ	199	49.75
อื่น ๆ (เอกสารข้อมูล เป็นกรรมการสภาคณาจารย์ มาเองเพราะใกล้บ้าน ทราบโดยการติดต่อโดยตรง)	71	17.75

หมายเหตุ * คำถามที่ผู้ตอบเลือกคำตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 4.1 แสดงว่า ผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยงและผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จำแนกได้ดังนี้

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.25 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 30.75

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมา คือ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.50 อายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 21.25 และ น้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.75

อาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ มีอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 23.25 รองลงมา คือ อาชีพรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 17.75 อาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 17.00 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 15.75 อาชีพอื่น ๆ ประกอบด้วย อาจารย์อัตราจ้าง เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต องค์กรอิสระทนาย คิดเป็นร้อยละ 9.75 และ บริษัทเอกชนคิดเป็นร้อยละ 7.75

รายได้ ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่ มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.50 รายได้ 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.75 รายได้ 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.00 5,000 บาทและต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 14.50 และ รายได้ 20,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.25

การศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 51.25 รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 33.50 และ ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 15.25

เกี่ยวข้องกับโรงแรมสวนดุสิต เพลส พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้รับบริการงานจัดเลี้ยง คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ ผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 2.00 และพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ประเภทงานจัดเลี้ยงที่ใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่รับบริการแบบบุฟเฟ่ต์ คิดเป็นร้อยละ 56.25 รองลงมา แบบอาหารว่างและเครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 33.00 แบบคอกเทล คิดเป็นร้อยละ 18.00

วัตถุประสงค์ของการจัดงานเลี้ยง พบว่า ส่วนใหญ่มารับบริการเพื่องานประชุม/สัมมนา คิดเป็นร้อยละ 69.75 งานฉลองมงคลสมรส คิดเป็นร้อยละ 19.00 งานเลี้ยงรุ่น คิดเป็นร้อยละ 12.00 และอื่น ๆ เช่น ทำบุญ งานวันเกิด สังสรรค์ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 5.25

รับทราบ/รู้จักการให้บริการงานจัดเลี้ยงโดย พบว่า จากการบอกต่อ คิดเป็นร้อยละ 49.75 เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 28.5 แผ่นพับ คิดเป็นร้อยละ 18.00 อื่น ๆ เช่น เอกสารข้อมูล เป็นกรรมการสภาคณาจารย์ มาเองเพราะใกล้บ้าน ทราบโดยการติดต่อโดยตรง คิดเป็นร้อยละ 17.75

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง และผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาหารจัดเลี้ยง ด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการบริการของพนักงาน โดยแสดงคะแนนเฉลี่ย $(\overline{X})$ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังปรากฏตามตารางที่ 4.2 - 4.5

ตารางที่ 4.2 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับค่าคะแนนความคิดเห็นของผู้บริหารในด้านการบริการของพนักงาน

(n = 400)

ด้านการบริการของพนักงาน	$\overline{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
1. ให้บริการได้ทันตรงเวลา	3.73	1.28	ควรพัฒนาน้อย
2. มีความเอาใจใส่ต่อคำขอลูกค้า	3.90	1.36	ควรพัฒนาน้อย
3. มีไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน	3.62	1.49	ควรพัฒนาน้อย
4. ความรวดเร็วในการบริการ	4.00	1.31	ควรพัฒนาน้อย
5. มีบุคลิกภาพที่น่าประทับใจของพนักงาน	4.13	1.36	ควรพัฒนาน้อย
6. ความสะอาดเรียบร้อยในการแต่งกายพนักงาน	3.90	1.39	ควรพัฒนาน้อย
7. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	3.75	1.39	ควรพัฒนาน้อย
8. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส	3.62	1.46	ควรพัฒนาน้อย
9. มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหา	3.88	1.64	ควรพัฒนาน้อย
10. ความเท่าเทียมในการให้บริการลูกค้า	3.75	1.41	ควรพัฒนาน้อย
11. ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายการอาหาร	4.00	1.39	ควรพัฒนาน้อย
12. การใช้วาจาที่สุภาพในการบริการของพนักงาน	4.25	1.39	ควรพัฒนาน้อย
13. อื่น ๆ (ความขยันอดทนในการทำงาน)	3.75	1.75	ควรพัฒนาน้อย
รวม	**3.87**	**1.32**	**ควรพัฒนาน้อย**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้บริหารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านการบริการของพนักงาน ดังนี้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมี ความคิดเห็นในด้านการบริการของพนักงาน ว่าควรมีการพัฒนาในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ความคิดเห็นในด้านการบริการของพนักงาน ว่า ควรมีการพัฒนาน้อย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.32

ตารางที่ 4.3 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับค่าคะแนนความคิดเห็นของพนักงานแผนกจัดเลี้ยงในด้านการบริการของพนักงาน

(n = 400)

ด้านการบริการของพนักงาน	$\overline{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
1. ให้บริการได้ทันตรงเวลา	4.10	0.64	ควรพัฒนาน้อย
2. มีความเอาใจใส่ต่อคำขอลูกค้า	4.10	0.71	ควรพัฒนาน้อย
3. มีไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน	3.68	0.83	ควรพัฒนาน้อย
4. ความรวดเร็วในการบริการ	3.75	0.93	ควรพัฒนาน้อย
5. มีบุคลิกภาพที่น่าประทับใจของพนักงาน	3.65	0.99	ควรพัฒนาน้อย
6. ความสะอาดเรียบร้อยในการแต่งกายพนักงาน	3.91	0.76	ควรพัฒนาน้อย
7. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	4.00	1.13	ควรพัฒนาน้อย
8. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส	4.01	0.70	ควรพัฒนาน้อย
9. มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหา	3.91	0.83	ควรพัฒนาน้อย
10. ความเท่าเทียมในการให้บริการลูกค้า	3.75	0.83	ควรพัฒนาน้อย
11. ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายการอาหาร	3.68	0.74	ควรพัฒนาน้อย
12. การใช้วาจาที่สุภาพในการบริการของพนักงาน	3.75	1.39	ควรพัฒนาน้อย
13. อื่น ๆ (ความรู้เกี่ยวกับภาษาอังกฤษในรายการอาหารและจำนวนพนักงาน)	3.51	1.25	ควรพัฒนาน้อย
รวม	**3.83**	**0.71**	**ควรพัฒนาน้อย**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานแผนกจัดเลี้ยง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านการบริการของพนักงาน ดังนี้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมี ความคิดเห็นในด้านการบริการของพนักงาน ว่าควรมีการพัฒนาในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ความคิดเห็นในด้านการบริการของพนักงานว่าควรมีการพัฒนาน้อย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71

ตารางที่ 4.4 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับค่าคะแนนความคิดเห็นของผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงในด้านการบริการของพนักงาน

(n = 400)

ด้านการบริการของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
1. ให้บริการได้ทันตรงเวลา	3.90	0.93	ควรพัฒนาน้อย
2. มีความเอาใจใส่ต่อคำขอลูกค้า	3.58	0.97	ควรพัฒนาน้อย
3. มีไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน	3.53	0.91	ควรพัฒนาน้อย
4. ความรวดเร็วในการบริการ	3.50	0.91	ควรพัฒนาน้อย
5. มีบุคลิกภาพที่น่าประทับใจของพนักงาน	4.13	1.06	ควรพัฒนาน้อย
6. ความสะอาดเรียบร้อยในการแต่งกายพนักงาน	3.98	1.04	ควรพัฒนาน้อย
7. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	3.63	0.92	ควรพัฒนาน้อย
8. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส	3.53	1.07	ควรพัฒนาน้อย
9. มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหา	3.54	0.98	ควรพัฒนาน้อย
10. ความเท่าเทียมในการให้บริการลูกค้า	3.55	1.08	ควรพัฒนาน้อย
11. ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายการอาหาร	3.51	0.93	ควรพัฒนาน้อย
12. การใช้วาจาที่สุภาพในการบริการของพนักงาน	3.79	0.99	ควรพัฒนาน้อย
13. อื่น ๆ (การสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษเกี่ยวกับรายการอาหาร)	3.68	1.07	ควรพัฒนาน้อย
รวม	**3.68**	**0.80**	**ควรพัฒนาน้อย**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านการบริการของพนักงานดังนี้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในด้านการบริการของพนักงานว่าควรมีการพัฒนาในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ความคิดเห็นในด้านการบริการของพนักงานว่า ควรมีการพัฒนาน้อย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80

ตารางที่ 4.5 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับค่าคะแนนความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง และผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงโดยรวมและเป็นรายข้อในด้านการบริการของพนักงาน

(n = 400)

ด้านการบริการของพนักงาน	$\overline{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
1. ให้บริการได้ทันตรงเวลา	3.90	0.93	ควรพัฒนาน้อย
2. มีความเอาใจใส่ต่อคำขอลูกค้า	3.86	0.98	ควรพัฒนาน้อย
3. มีไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน	3.61	0.92	ควรพัฒนาน้อย
4. ความรวดเร็วในการบริการ	3.75	0.92	ควรพัฒนาน้อย
5. มีบุคลิกภาพที่น่าประทับใจของพนักงาน	3.81	1.06	ควรพัฒนาน้อย
6. ความสะอาดเรียบร้อยในการแต่งกายพนักงาน	3.98	1.04	ควรพัฒนาน้อย
7. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	3.80	0.93	ควรพัฒนาน้อย
8. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส	3.72	1.07	ควรพัฒนาน้อย
9. มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหา	3.78	0.99	ควรพัฒนาน้อย
10. ความเท่าเทียมในการให้บริการลูกค้า	3.69	1.08	ควรพัฒนาน้อย
11. ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายการอาหาร	3.73	0.94	ควรพัฒนาน้อย
12. การใช้วาจาที่สุภาพในการบริการของพนักงาน	3.93	1.00	ควรพัฒนาน้อย
13. อื่น ๆ (ระบุ)	3.65	1.09	ควรพัฒนาน้อย
รวม	**3.80**	**0.81**	**ควรพัฒนาน้อย**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง และผู้รับบริการงานจัดเลี้ยง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านการบริการของพนักงาน ดังนี้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในด้านการบริการของพนักงาน ว่าควรมีการพัฒนาในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ความคิดเห็นในด้านการบริการของพนักงาน ว่า ควรมีการพัฒนาน้อย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81

ด้านอาหารจัดเลี้ยง โดยแสดงคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอ ดังปรากฏตามตารางที่ 4.6 - 4.9

ตารางที่ 4.6 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับค่าคะแนนความคิดเห็นของผู้บริหารในด้านอาหารจัดเลี้ยง

(n = 400)

ด้านอาหารจัดเลี้ยง	$\overline{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
1. ความสะอาดของอาหาร	3.50	1.41	ควรพัฒนาน้อย
2. คุณภาพของวัตถุดิบที่ใช้ผลิตอาหาร	3.63	1.41	ควรพัฒนาน้อย
3. ความพิถีพิถัน ในการประกอบอาหาร การหั่น การปอกเหมาะสมกับอาหารนั้น ๆ	3.63	1.51	ควรพัฒนาน้อย
4. รสชาติของอาหาร	3.13	1.25	ควรพัฒนาปานกลาง
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงรายการอาหาร	4.13	1.36	ควรพัฒนาน้อย
6. ราคาของอาหาร	3.30	1.39	ควรพัฒนาปานกลาง
7. รายการอาหารมีให้เลือกหลากหลาย	3.45	1.36	ควรพัฒนาปานกลาง
8. ปริมาณอาหารเพียงพอกับจำนวนลูกค้า	3.40	1.30	ควรพัฒนาปานกลาง
9. ความปลอดภัยของอาหาร	3.88	1.46	ควรพัฒนาน้อย
10. การจัดตกแต่งอาหาร	3.50	1.30	ควรพัฒนาน้อย
11. ความเหมาะสมของอาหารกับรูปแบบงานจัดเลี้ยง	3.88	1.25	ควรพัฒนาน้อย
12. ความน่ารับประทานของอาหาร	3.75	1.49	ควรพัฒนาน้อย
13. อื่น ๆ (ควรมีป้ายชื่ออาหารบอกทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)	3.45	1.51	ควรพัฒนาปานกลาง
รวม	**3.59**	**1.24**	**ควรพัฒนาน้อย**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้บริหารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านอาหารจัดเลี้ยงดังนี้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จำนวน 8 ข้อ และมีจำนวน 5 ข้อ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ความคิดเห็นในด้านอาหารจัดเลี้ยงว่าควรมีการพัฒนาน้อย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.24

ตารางที่ 4.7 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับค่าคะแนนความคิดเห็นของพนักงานแผนกจัดเลี้ยงในด้านอาหารจัดเลี้ยง

(n = 400)

ด้านอาหารจัดเลี้ยง	$\overline{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
1. ความสะอาดของอาหาร	4.25	0.71	ควรพัฒนาน้อย
2. คุณภาพของวัตถุดิบที่ใช้ผลิตอาหาร	4.00	0.76	ควรพัฒนาน้อย
3. ความพิถีพิถัน ในการประกอบอาหาร การหั่น การปอกเหมาะสมกับอาหารนั้นๆ	4.13	0.64	ควรพัฒนาน้อย
4. รสชาติของอาหาร	3.40	0.53	ควรพัฒนาปานกลาง
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงรายการอาหาร	3.75	0.53	ควรพัฒนาน้อย
6. ราคาของอาหาร	3.45	0.71	ควรพัฒนาปานกลาง
7. รายการอาหารมีให้เลือกหลากหลาย	3.40	0.53	ควรพัฒนาปานกลาง
8. ปริมาณอาหารเพียงพอกับจำนวนลูกค้า	3.45	0.53	ควรพัฒนาปานกลาง
9. ความปลอดภัยของอาหาร	4.13	0.64	ควรพัฒนาน้อย
10. การจัดตกแต่งอาหาร	4.00	0.76	ควรพัฒนาน้อย
11. ความเหมาะสมของอาหารกับรูปแบบงานจัดเลี้ยง	4.00	0.76	ควรพัฒนาน้อย
12. ความน่ารับประทานของอาหาร	4.00	0.76	ควรพัฒนาน้อย
13. อื่น ๆ (ควรมีป้ายชื่ออาหารบอกทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)	3.40	0.71	ควรพัฒนาปานกลาง
รวม	**3.80**	**0.54**	**ควรพัฒนาน้อย**

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานแผนกจัดเลี้ยงที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านอาหารจัดเลี้ยงดังนี้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จำนวน 8 ข้อ และมีจำนวน 5 ข้อ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ความคิดเห็นในด้านอาหารจัดเลี้ยงว่า ควรมีการพัฒนาน้อย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54

ตารางที่ 4.8 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับค่าคะแนนความคิดเห็นของผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงในด้านอาหารจัดเลี้ยง

(n = 400)

ด้านอาหารจัดเลี้ยง	$\bar{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
1. ความสะอาดของอาหาร	3.93	0.90	ควรพัฒนาน้อย
2. คุณภาพของวัตถุดิบที่ใช้ผลิตอาหาร	3.85	0.90	ควรพัฒนาน้อย
3. ความพิถีพิถัน ในการประกอบอาหาร การหั่น การปอกเหมาะสมกับอาหารนั้นๆ	3.70	0.96	ควรพัฒนาน้อย
4. รสชาติของอาหาร	3.26	1.10	ควรพัฒนาปานกลาง
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงรายการอาหาร	3.63	1.00	ควรพัฒนาน้อย
6. ราคาของอาหาร	3.13	0.96	ควรพัฒนาปานกลาง
7. รายการอาหารมีให้เลือกหลากหลาย	3.30	1.16	ควรพัฒนาปานกลาง
8. ปริมาณอาหารเพียงพอกับจำนวนลูกค้า	3.43	1.07	ควรพัฒนาปานกลาง
9. ความปลอดภัยของอาหาร	3.79	0.95	ควรพัฒนาน้อย
10. การจัดตกแต่งอาหาร	3.66	0.95	ควรพัฒนาน้อย
11. ความเหมาะสมของอาหารกับรูปแบบงานจัดเลี้ยง	3.61	0.96	ควรพัฒนาน้อย
12. ความน่ารับประทานของอาหาร	3.54	0.97	ควรพัฒนาน้อย
13. อื่น ๆ (ควรมีป้ายชื่ออาหารบอกทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)	3.39	1.12	ควรพัฒนาปานกลาง
รวม	**3.56**	**0.80**	**ควรพัฒนาน้อย**

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านอาหารจัดเลี้ยงดังนี้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จำนวน 8 ข้อ และมีจำนวน 5 ข้อ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ความคิดเห็นในด้านอาหารจัดเลี้ยงว่าควรมีการพัฒนาน้อย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80

ตารางที่ 4.9 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับค่าคะแนนความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง และผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงโดยรวมและเป็นรายข้อในด้านอาหารจัดเลี้ยง

(n = 400)

ด้านอาหารจัดเลี้ยง	$\overline{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
1. ความสะอาดของอาหาร	3.90	0.91	ควรพัฒนาน้อย
2. คุณภาพของวัตถุดิบที่ใช้ผลิตอาหาร	3.83	0.91	ควรพัฒนาน้อย
3. ความพิถีพิถัน ในการประกอบอาหาร การหั่น การปอกเหมาะสมกับอาหารนั้นๆ	3.82	0.97	ควรพัฒนาน้อย
4. รสชาติของอาหาร	3.27	1.10	ควรพัฒนาปานกลาง
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงรายการอาหาร	3.84	1.00	ควรพัฒนาน้อย
6. ราคาของอาหาร	3.30	0.96	ควรพัฒนาปานกลาง
7. รายการอาหารมีให้เลือกหลากหลาย	3.39	1.17	ควรพัฒนาปานกลาง
8. ปริมาณอาหารเพียงพอกับจำนวนลูกค้า	3.43	1.07	ควรพัฒนาปานกลาง
9. ความปลอดภัยของอาหาร	3.94	0.95	ควรพัฒนาน้อย
10. การจัดตกแต่งอาหาร	3.72	0.96	ควรพัฒนาน้อย
11. ความเหมาะสมของอาหารกับรูปแบบงานจัดเลี้ยง	3.83	0.96	ควรพัฒนาน้อย
12. ความน่ารับประทานของอาหาร	3.77	0.96	ควรพัฒนาน้อย
13. อื่น ๆ (ควรมีป้ายชื่ออาหารบอกทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)	3.42	0.98	ควรพัฒนาปานกลาง
รวม	**3.65**	**0.81**	**ควรพัฒนาน้อย**

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้บริหาร พนักงานและผู้รับบริการงานจัดเลี้ยง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นในด้านอาหารจัดเลี้ยง ดังนี้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จำนวน 8 ข้อ และมีจำนวน 5 ข้อ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ความคิดเห็นในด้านอาหารจัดเลี้ยงว่าควรมีการพัฒนาน้อย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81

ด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง โดยแสดงคะแนนเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอ ดังปรากฏตามตารางที่ 4.10 - 4.13

ตารางที่ 4.10 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับค่าคะแนนความคิดเห็นของผู้บริหารในด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง

(n = 400)

ด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง	$\overline{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
1. บรรยากาศภายในห้องจัดเลี้ยงเหมาะสมกับลักษณะของงานที่จัด เช่น งานมงคลสมรส งานสังสรรค์ งานพิธีการ	4.00	1.41	ควรพัฒนาน้อย
2. ห้องจัดเลี้ยงสะอาด	3.75	1.39	ควรพัฒนาน้อย
3. การจัดพื้นที่เหมาะสมกับจำนวนแขก	3.88	1.25	ควรพัฒนาน้อย
4. ภาชนะอุปกรณ์ที่ใช้เหมาะสมกับอาหารที่จัดเลี้ยง เช่นไม่ใช้ที่ตักน้ำแข็งมาตักผัก	3.63	1.41	ควรพัฒนาน้อย
5. โต๊ะวางอาหารสะอาด	3.88	1.25	ควรพัฒนาน้อย
6. การจัดเลี้ยงแบบบริการตนเองแขกสามารถเข้าถึงโต๊ะจัดเลี้ยงได้สะดวก	3.88	1.25	ควรพัฒนาน้อย
7. เก้าอี้สำหรับบริการให้ลูกค้า อยู่ในสภาพใช้งานได้ไม่ชำรุด	4.13	1.36	ควรพัฒนาน้อย
8. การจัดตกแต่งดอกไม้สวยงาม	4.00	1.60	ควรพัฒนาน้อย
9. จำนวนโต๊ะวางอาหารมีเพียงพอกับต่อจำนวนลูกค้า	4.00	1.41	ควรพัฒนาน้อย
10. อุปกรณ์เครื่องเสียงในห้องจัดเลี้ยงอยู่ในสภาพใช้งานได้	3.75	1.58	ควรพัฒนาน้อย
11. ภาชนะสำหรับเสิร์ฟเครื่องดื่มเหมาะสมกับลักษณะเครื่องดื่ม เช่น ไม่เสิร์ฟเครื่องดื่มกับถ้วยพลาสติก	4.25	1.39	ควรพัฒนาน้อย
12. สถานที่จัดเก็บภาชนะหลังรับประทานอาหาร อยู่ในที่ที่เหมาะสม เช่น อยู่ในที่ลับตา	3.88	1.55	ควรพัฒนาน้อย
13. อื่น ๆ (มีมาตรฐานเป็นสากล)	3.63	1.51	ควรพัฒนาน้อย
รวม	**3.89**	**1.30**	**ควรพัฒนาน้อย**

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้บริหารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง ดังนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมี ความคิดเห็นในด้านการบริการของพนักงาน ว่าควรมีการพัฒนาในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ความคิดเห็นในด้านการบริการของพนักงาน ว่า ควรมีการพัฒนาน้อย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.30

ตารางที่ 4.11 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับค่าคะแนนความคิดเห็นของพนักงานแผนกจัดเลี้ยงในด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง

(n = 400)

ด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง	$\overline{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
1. บรรยากาศภายในห้องจัดเลี้ยงเหมาะสมกับลักษณะของงานที่จัด เช่น งานมงคลสมรส งานสังสรรค์ งานพิธีการ	3.75	0.89	ควรพัฒนาน้อย
2. ห้องจัดเลี้ยงสะอาด	3.50	0.93	ควรพัฒนาน้อย
3. การจัดพื้นที่เหมาะสมกับจำนวนแขก	3.63	0.92	ควรพัฒนาน้อย
4. ภาชนะอุปกรณ์ที่ใช้เหมาะสมกับอาหารที่จัดเลี้ยง เช่น ไม่ใช้ที่ตักน้ำแข็งมาตักผัก	3.63	0.92	ควรพัฒนาน้อย
5. โต๊ะวางอาหารสะอาด	3.88	0.83	ควรพัฒนาน้อย
6. การจัดเลี้ยงแบบบริการตนเองแขกสามารถเข้าถึงโต๊ะจัดเลี้ยงได้สะดวก	4.00	0.93	ควรพัฒนาน้อย
7. เก้าอี้สำหรับบริการให้ลูกค้า อยู่ในสภาพใช้งานได้ไม่ชำรุด	3.63	1.30	ควรพัฒนาน้อย
8. การจัดตกแต่งดอกไม้สวยงาม	3.63	0.92	ควรพัฒนาน้อย
9. จำนวนโต๊ะวางอาหารมีเพียงพอกับต่อจำนวนลูกค้า	3.53	1.06	ควรพัฒนาปานกลาง
10. อุปกรณ์เครื่องเสียงในห้องจัดเลี้ยงอยู่ในสภาพใช้งานได้	3.50	0.93	ควรพัฒนาน้อย
11. ภาชนะสำหรับเสิร์ฟเครื่องดื่มเหมาะสมกับลักษณะเครื่องดื่ม เช่น ไม่เสิร์ฟเครื่องดื่มกับถ้วยพลาสติก	3.88	0.64	ควรพัฒนาน้อย
12. สถานที่จัดเก็บภาชนะหลังรับประทานอาหาร อยู่ในที่ที่เหมาะสม เช่น อยู่ในที่ลับตา	4.13	0.64	ควรพัฒนาน้อย
13. อื่น ๆ (มีมาตรฐานเป็นสากล)	3.63	0.92	ควรพัฒนาน้อย
รวม	**3.72**	**0.77**	**ควรพัฒนาน้อย**

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงานแผนกจัดเลี้ยงที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง ดังนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมี ความคิดเห็นในด้านการบริการของพนักงาน ว่า ควรมีการพัฒนาในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ความคิดเห็นในด้านการบริการของพนักงานว่าควรมีการพัฒนาน้อย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77

ตารางที่ 4.12 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับค่าคะแนนความคิดเห็น ของผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงในด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง

(n = 400)

ด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง	$\overline{X}$	S.D.	การแปลความหมาย
1. บรรยากาศภายในห้องจัดเลี้ยงเหมาะสมกับลักษณะของงานที่จัด เช่น งานมงคลสมรส งานสังสรรค์ งานพิธีการ	3.77	0.87	ควรพัฒนาน้อย
2. ห้องจัดเลี้ยงสะอาด	3.76	0.99	ควรพัฒนาน้อย
3. การจัดพื้นที่เหมาะสมกับจำนวนแขก	3.65	0.94	ควรพัฒนาน้อย
4. ภาชนะอุปกรณ์ที่ใช้เหมาะสมกับอาหารที่จัดเลี้ยง เช่น ไม่ใช้ที่ตักน้ำแข็งมาตักผัก	3.76	0.98	ควรพัฒนาน้อย
5. โต๊ะวางอาหารสะอาด	3.84	0.87	ควรพัฒนาน้อย
6. การจัดเลี้ยงแบบบริการตนเองแขกสามารถเข้าถึงโต๊ะจัดเลี้ยงได้สะดวก	3.72	0.90	ควรพัฒนาน้อย
7. เก้าอี้สำหรับบริการให้ลูกค้า อยู่ในสภาพใช้งานได้ไม่ชำรุด	3.88	0.95	ควรพัฒนาน้อย
8. การจัดตกแต่งดอกไม้สวยงาม	3.76	1.02	ควรพัฒนาน้อย
9. จำนวนโต๊ะวางอาหารมีเพียงพอกับต่อจำนวนลูกค้า	3.73	0.89	ควรพัฒนาน้อย
10. อุปกรณ์เครื่องเสียงในห้องจัดเลี้ยงอยู่ในสภาพใช้งานได้	3.75	0.94	ควรพัฒนาน้อย
11. ภาชนะสำหรับเสิร์ฟเครื่องดื่มเหมาะสมกับลักษณะเครื่องดื่ม เช่น ไม่เสิร์ฟเครื่องดื่มกับถ้วยพลาสติก	3.86	1.03	ควรพัฒนาน้อย
12. สถานที่จัดเก็บภาชนะหลังรับประทานอาหาร อยู่ในที่ที่เหมาะสม เช่น อยู่ในที่ลับตา	3.68	0.93	ควรพัฒนาน้อย
13. อื่น ๆ (มีมาตรฐานเป็นสากล)	3.52	1.05	ควรพัฒนาน้อย
รวม	**3.74**	**0.78**	**ควรพัฒนาน้อย**

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง ดังนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมี ความคิดเห็นในด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง ว่า

ควรมีการพัฒนาในระดับน้อย เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ความคิดเห็นในด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง ว่าควรมีการพัฒนาน้อย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78

ตารางที่ 4.13 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับค่าคะแนนความคิดเห็น ของผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง และผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงโดยรวมและเป็นรายข้อในด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง

(n = 400)

ด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง	$\bar{X}$	S.D	การแปลความหมาย
1. บรรยากาศภายในห้องจัดเลี้ยงเหมาะสมกับลักษณะของงานที่จัด เช่น งานมงคลสมรส งานสังสรรค์ งานพิธีการ	3.84	0.88	ควรพัฒนาน้อย
2. ห้องจัดเลี้ยงสะอาด	3.67	0.99	ควรพัฒนาน้อย
3. การจัดพื้นที่เหมาะสมกับจำนวนแขก	3.72	0.94	ควรพัฒนาน้อย
4. ภาชนะอุปกรณ์ที่ใช้เหมาะสมกับอาหารที่จัดเลี้ยง เช่น ไม่ใช้ที่ตักน้ำแข็งมาตักผัก	3.68	0.99	ควรพัฒนาน้อย
5. โต๊ะวางอาหารสะอาด	3.87	0.87	ควรพัฒนาน้อย
6. การจัดเลี้ยงแบบบริการตนเองแขกสามารถเข้าถึงโต๊ะจัดเลี้ยงได้สะดวก	3.87	0.91	ควรพัฒนาน้อย
7. เก้าอี้สำหรับบริการให้ลูกค้า อยู่ในสภาพใช้งานได้ไม่ชำรุด	3.88	0.97	ควรพัฒนาน้อย
8. การจัดตกแต่งดอกไม้สวยงาม	3.80	1.03	ควรพัฒนาน้อย
9. จำนวนโต๊ะวางอาหารมีเพียงพอกับต่อจำนวนลูกค้า	3.76	0.91	ควรพัฒนาน้อย
10. อุปกรณ์เครื่องเสียงในห้องจัดเลี้ยงอยู่ในสภาพใช้งานได้	3.67	0.95	ควรพัฒนาน้อย
11. ภาชนะสำหรับเสิร์ฟเครื่องดื่มเหมาะสมกับลักษณะเครื่องดื่ม เช่น ไม่เสิร์ฟเครื่องดื่มกับถ้วยพลาสติก	4.00	1.03	ควรพัฒนาน้อย
12. สถานที่จัดเก็บภาชนะหลังรับประทานอาหาร อยู่ในที่ที่เหมาะสม เช่น อยู่ในที่ลับตา	3.90	0.94	ควรพัฒนาน้อย
13. อื่น ๆ (ระบุ)	3.60	1.06	ควรพัฒนาน้อย
รวม	**3.79**	**0.79**	**ควรพัฒนาน้อย**

จากตารางที่ 4.13 ผู้บริหาร พนักงานและผู้รับบริการงานจัดเลี้ยง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง ดังนี้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมี ความคิดเห็นในด้านการบริการของพนักงาน ว่าควรมีการพัฒนาในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ความคิดเห็นในด้านการบริการของพนักงาน ว่าควรมีการพัฒนาน้อย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79

ตารางที่ 4.14 สรุปคะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับค่าคะแนนความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง และผู้รับบริการงานจัดเลี้ยง

(n = 400)

ตัวแปร	ความเกี่ยวข้องกับโรงแรม	ความคิดเห็น		ความหมาย
		$\bar{X}$	S.D	
ด้านการบริการของพนักงาน	ผู้บริหาร	3.87	1.32	ควรพัฒนาน้อย
	พนักงานแผนกจัดเลี้ยง	3.83	0.71	ควรพัฒนาน้อย
	ผู้รับบริการ	3.68	0.80	ควรพัฒนาน้อย
	รวม	**3.80**	**0.81**	**ควรพัฒนาน้อย**
ด้านอาหารจัดเลี้ยง	ผู้บริหาร	3.59	1.24	ควรพัฒนาน้อย
	พนักงานแผนกจัดเลี้ยง	3.80	0.54	ควรพัฒนาน้อย
	ผู้รับบริการ	3.56	0.80	ควรพัฒนาน้อย
	รวม	**3.65**	**0.81**	**ควรพัฒนาน้อย**
ด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง	ผู้บริหาร	3.89	1.30	ควรพัฒนาน้อย
	พนักงานแผนกจัดเลี้ยง	3.72	0.77	ควรพัฒนาน้อย
	ผู้รับบริการ	3.74	0.78	ควรพัฒนาน้อย
	รวม	**3.79**	**0.79**	**ควรพัฒนาน้อย**
ความคิดเห็นโดยรวม		**3.75**	**0.79**	**ควรพัฒนาน้อย**

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผู้บริหาร พนักงานและผู้รับบริการงานจัดเลี้ยง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาหารจัดเลี้ยง ด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง ว่าควรพัฒนาในระดับน้อย มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวม 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยงและผู้รับบริการงานจัดเลี้ยง เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาหารจัดเลี้ยง ด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์เป็นรายด้านโดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการบริการของพนักงาน พบว่า

<u>จุดเด่น</u>

1. บุคลิกภาพของพนักงานดี
2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมาตรฐาน
3. มีการให้บริการรวดเร็วทันใจ

<u>จุดที่ควรพัฒนา</u>

1. ควรยิ้มแย้มและมีมนุษยสัมพันธ์
2. ความรักในอาชีพบริการ
3. ความกระตือรือร้นในการบริการ
4. ควรให้บริการอย่างทั่วถึงไม่เลือกปฏิบัติ
5. รู้จักหลักการเสริฟแบบพิธีการ
6. ควรให้รายละเอียดเกี่ยวกับเมนูอาหารแก่ลูกค้าได้
7. การสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ
8. หากเป็นนักศึกษาฝึกงานควรมีการฝึกปฏิบัติก่อนปฏิบัติงานจริง
9. ควรเพิ่มจำนวนพนักงานเนื่องจากมีจำนวนน้อย

ด้านอาหารจัดเลี้ยง พบว่า

<u>จุดเด่น</u>

1. รสชาติอาหารดี
2. ใช้วัตถุดิบดี
3. มีอาหารมากพอ
4. ความสะอาด

<u>จุดที่ควรพัฒนา</u>

1. ปรับปรุงรสชาติในบางรายการอาหาร ให้มีมาตรฐาน
2. ควรจัดชุดรายการอาหารให้มีความหลากหลาย
3. อาหารบางเมนูที่เป็นสูตรโบราณควรรักษาความอร่อยให้เหมือนโบราณ
4. อาหารแบบบุฟเฟ่ต์ ควรมีการเติมอาหารเนื่องจากไม่เพียงพอกับลูกค้าผู้มารับบริการ

5. ความเหมาะสมระหว่างภาชนะกับอาหาร
6. รายการอาหารควรมีป้ายชื่ออาหารบอกทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

ด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง พบว่า

<u>จุดเด่น</u>

1. บรรยากาศสวยงาม
2. จัดได้เหมาะสมกับโอกาสจัดเลี้ยง
3. มีมาตรฐานเป็นสากล
4. การจัดดอกไม้เข้ากับบรรยากาศของงาน
5. อุปกรณ์สะอาด
6. ให้บริการได้ตามความต้องการของลูกค้า

<u>จุดที่ควรพัฒนา</u>

1. มีการพัฒนารูปแบบใหม่ ๆ เพื่อให้มีความหลากหลายเพื่อให้ลูกค้าได้เลือก
2. อุปกรณ์ไม่เพียงพอ และไม่เหมาะสม
3. ควรเพิ่มปริมาณโต๊ะ

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน ผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดลี้ยงและผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ผู้บริหาร พนักงานและผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการ พัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้บริหาร พนักงานและผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการ พัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีค่าย่อยมากกว่า 2 ค่าขึ้นไป (One - way ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) ก็ต่อเมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังปรากฏตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส

(n = 400)

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านการบริการของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.928	2	.964	1.458	.234
	ภายในกลุ่ม	262.469	397	.661		
	รวม	264.397	399			
ด้านอาหารจัดเลี้ยง	ระหว่างกลุ่ม	1.558	2	.779	1.194	.304
	ภายในกลุ่ม	258.971	397	.652		
	รวม	260.528	399			
ด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง	ระหว่างกลุ่ม	.192	2	.096	1.52	.859
	ภายในกลุ่ม	251.034	397	.632		
	รวม	251.226	399			
ความคิดเห็นโดยรวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**.810**	**2**	**.405**	**.753**	**.471**
	ภายในกลุ่ม	**213.448**	**397**	**.538**		
	รวม	**214.259**	**399**			

จากตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง และผู้รับบริการงานจัดเลี้ยง มีความคิดเห็นในด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาหารจัดเลี้ยง ด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง และความคิดเห็นโดยรวม พบว่า พบว่า ผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยงและผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส ไม่แตกต่าง

4.2 การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

4.2.1 ด้านการบริการของพนักงาน

วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยงและผู้รับบริการงานจัดเลี้ยง เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ของด้านการบริการของพนักงาน โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกรายข้อ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งหมายความว่า ผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง และผู้รับบริการงานจัดเลี้ยง มีความเห็นว่าแนวทางการพัฒนาควรพัฒนาในระดับน้อย และ พบว่า จุดเด่น ด้านการบริการของพนักงาน คือ บุคลิกภาพของพนักงานดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมาตรฐาน มีการให้บริการรวดเร็วตรงต่อเวลา

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานมีประสบการณ์การทำงานทางด้านงานบริการ และทางโรงแรมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีการให้จัดฝึกอบรมในส่วนงานที่เกี่ยวข้องการดำเนินงานของโรงแรม โดยเฉพาะงานบริการของพนักงาน ซึ่งทางโรงแรมได้ให้ความสำคัญและวางมาตรฐานไว้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังมีนักศึกษาแขนงธุรกิจโรงแรมที่คอยสนับสนุนทางด้านบริการ มีการออกแบบชุดพนักงานได้เป็นมาตรฐาน มีความสะอาดเรียบร้อยในการแต่งกาย พนักงานใช้วาจาที่สุภาพในการบริการ ให้บริการได้ทันตรงเวลา สอดคล้องกับแนวคิดของจิตตินันท์ (2545) กล่าวว่า หลักการปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ ถือว่าเป็นหัวใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นก่อนที่พนักงานจะเข้าปฏิบัติงานจริง จึงต้องมีการฝึกอบรมพนักงาน เพื่อให้มีรูปแบบในการบริการเหมือน ๆ กัน การบริการจะต้องมีมาตรฐานเหมือนกัน การฝึกอบรมจึงเป็นส่วนสำคัญของโรงแรมที่จะทำการฝึกพนักงานให้มีความเข้าใจ และรักในงานบริการอย่างแท้จริง และมี “หัวใจของการบริการ” อยู่เสมอ จึงทำให้ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของรัชนี (2544) กล่าวว่า ถึงแม้ว่าอาหารรสดี แต่การบริการไม่ดี ก็จะทำให้ความพอใจของผู้รับประทานน้อยลง การบริการต้องดูความเหมาะสมกับโอกาส สถานที่ เวลา รวมทั้งอุปกรณ์ที่ใช้เสิร์ฟ และความพอใจของผู้จัดและผู้บริโภคด้วย และสอดคล้องกับแนวคิดของวรรณภา (2548) กล่าวว่า นอกเหนือจากหลักการต่าง ๆ ในการจัดเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่มแล้ว พนักงานบริการ จะต้องมีมารยาท และเทคนิคประกอบกันเข้ากับบริการ เนื่องจากการบริการเป็นการดำเนินงานของมนุษย์มิใช่เครื่องจักร ดังนั้น มารยาทต่าง ๆ ในการบริการจึงนับว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงานจะทำให้ผู้มารับบริการได้รับความพอใจและความประทับใจมากขึ้น

จุดที่ควรพัฒนาด้านการบริการของพนักงาน คือ ควรยิ้มแย้ม มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรักในอาชีพบริการ ความกระตือรือร้นในการบริการ ควรให้บริการอย่างทั่วถึง ไม่เลือกปฏิบัติ รู้จักหลักการเสริฟแบบพิธีการ ควรให้รายละเอียดเกี่ยวกับเมนูอาหารแก่ลูกค้าได้ การสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ หาก

เป็นนักศึกษาฝึกงานควรมีการฝึกปฏิบัติก่อนปฏิบัติงานจริง และควรเพิ่มจำนวนพนักงานเนื่องจากมีจำนวนน้อย สอดคล้องกับแนวคิดของวรรณภา (2548) กล่าวว่า พนักงานควรสร้างความยิ้มแย้มแจ่มใสบนใบหน้าเสมอ ซึ่งเป็นมารยาทขั้นแรกที่พนักงานพึงปฏิบัติเป็นการแสดงออกถึงความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ อีกทั้งควรหมั่นดูแลรักษาความสะอาดของร่างกายและเครื่องแต่งกายอยู่เสมอ ใช้วาจาสุภาพ มีหางเสียงไม่ห้วน เช่น ลงท้ายด้วย “ครับ” สำหรับพนักงานชาย และ “ค่ะ” สำหรับพนักงานหญิง และยังสอดคล้องกับแนวคิดของพิสิทธิ์ (255) กล่าวถึงหลักในการเตรียมการจัดเลี้ยง ว่า การวางแผนเรื่องพนักงาน (Staff planning) นับว่าสำคัญต่อคุณภาพงานบริการอย่างมาก เนื่องจากงานบริการ หัวใจสำคัญอยู่ที่พนักงานผู้ให้บริการนอกจากความพร้อมทางจิตใจ (จิตสำนึกต่อการบริการ) แล้วการจัดพนักงานให้พอเหมาะกับขนาดและลักษณะของงานนับว่าเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ และสอดคล้องกับแนวคิดของวรรณภา (2548) กล่าวว่า หลักสำคัญของงานบริการงานจัดเลี้ยง คือ บุคลากรในการให้บริการ ว่ามีพียงพอหรือไม่ และมีความชำนาญเหมาะสมกับรูปแบบของการจัดงานเลี้ยง และสอดคล้องกับแนวคิดของ เบญจพร (2551) กล่าวว่า เป้าหมายของงานบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนการให้บริการอย่างเสมอภาคการให้บริการที่ตรงเวลา

4.2.2 ด้านอาหารจัดเลี้ยง

วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงานพนักงานแผนกจัดเลี้ยง และผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านอาหารจัดเลี้ยง โดยพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งหมายความว่า ผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง และผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงมีความเห็นว่า แนวทางการพัฒนาควรพัฒนาในระดับน้อย จำนวน 8 ข้อ ได้คะแนนเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ ความสะอาดของอาหาร อันดับ 2 คุณภาพของวัตถุดิบที่ใช้ผลิตอาหาร อันดับ 3 ความปลอดภัยของอาหาร อันดับ 4 ความพิถีพิถัน ในการประกอบอาหาร การหั่น การปอกเหมาะสมกับอาหารนั้น ๆ อันดับ 5 การจัดตกแต่งอาหาร อันดับ 6 ความชัดเจนของป้ายแสดงรายการอาหาร อันดับ 7 ความเหมาะสมของอาหารกับรูปแบบงานจัดเลี้ยง อันดับ 8 ความน่ารับประทานของอาหาร และพบว่า จุดเด่น ทางด้านอาหารจัดเลี้ยง คือ รสชาติของอาหาร ใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพ มีอาหารมากพอและความสะอาดของอาหาร

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ทางโรงแรมมีการบริการอาหารหลากหลายรสชาติ ที่บรรจงคัดสรรจากเชฟฝีมือเยี่ยมมีประสบการณ์ ให้ได้เลือกรับประทาน อีกทั้งการซื้อวัตถุดิบจากผู้ค้าประจำ ซึ่งสามารถวางใจในเรื่องของคุณภาพวัตถุดิบได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้ค้าเหล่านี้ได้คัดสรรมาจากการประมูล ซึ่งต้องได้วัตถุดิบตามมาตรฐานที่ทางโรงแรมกำหนดไว้ นอกจากนี้มีพนักงานที่มีความชำนาญ มีประสบการณ์ในเรื่องการหั่นตกแต่งจานอาหาร ประกอบกับมีนักศึกษาจากโรงเรียนการอาหารนานาชาติที่ได้ผ่านการเรียนหลักสูตรที่เกี่ยวข้องมาร่วมให้บริการในงานจัดเลี้ยง ส่วนด้านความปลอดภัยของอาหาร ทาง

โรงแรมมีผู้ชำนาญในการตรวจสอบความปลอดภัยของอาหาร ซึ่งจบทางด้านวิทยาศาสตร์การอาหารเพื่อตรวจสอบคุณภาพของอาหารโดยเฉพาะ สอดคล้องกับแนวคิดของจันทร (2544) กล่าวว่า ในอาหารจานหนึ่งควรมีต่าง ๆ สี ทำให้ดูเป็นสีประกอบกันที่น่าดูจัดรูปร่างของอาหารต่าง ๆ กัน เป็นลวดลายที่น่าสนใจ และสอดคล้องกับแนวคิดของพิสิทธิ์ (2551) กล่าวว่า การจัดเรียงอาหาร และรูปแบบการบริการก็นับได้ว่า มีผลต่อการรับประทานอาหารของแขกด้วย เพื่อให้อาหาร และการบริการในการจัดเลี้ยงอาหารมีคุณภาพได้มาตรฐาน เริ่มจากวัตถุดิบที่นำมาใช้มีคุณภาพดี การเตรียม การปรุง การเก็บรักษาก่อนนำมาจัดเลี้ยงปลอดภัยจากโรคอาหารเป็นพิษ (Food Poisoning) การเลือกซื้อวัตถุดิบที่มีคุณภาพถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของการใช้งาน การประกันคุณภาพย่อมทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจที่จะตัดสินใจใช้บริการและกลับมาใช้บริการอีก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของรัชนี (2544) กล่าวว่า อุปกรณ์เครื่องใช้ต้องสะอาด มีมากเพียงพอ และเหมาะสมกับอาหาร เช่น แกงต้องใส่ชาม ผัดใส่จาน มีถ้วย จาน ชาม ขัน หรือแก้วน้ำที่สะอาดสำหรับทุกคน การจัดอาหารลงจานก็เรียบร้อย มีปริมาณพอควรกับภาชนะ ไม่ล้นหรือติดก้นชาม จัดวางให้น่าดูน่ากิน ถ้าอาหารจะต้องวางทิ้งไว้ควรต้องมีฝาหรือฝาชามปิดป้องกันแมลงและฝุ่นละออง

นอกจากนี้ความชัดเจนของป้ายแสดงรายการอาหาร ทางโรงแรมได้มีฝ่ายออกแบบทางด้านกราฟฟิกดีไซน์ โดยเฉพาะที่มีประสบการณ์และความชำนาญ ทำให้ผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง ผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงเห็นว่าควรพัฒนาน้อย สอดคล้องกับแนวคิดของพิสิทธิ์ (2551) กล่าวว่า การออกแบบรายการอาหารเป็นสิ่งสำคัญที่ควรให้ความสนใจเป็นพิเศษ เพราะการออกแบบที่ดี มีความสวยงามสามารถสื่อให้ลูกค้าเข้าใจ จะช่วยส่งเสริมธุรกิจการจัดเลี้ยงได้ รายการอาหารควรดึงดูดความสนใจ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ มีการออกแบบอย่างสวยงามและแสดงเอกลักษณ์ของงานเลี้ยง รายการอาหารควรอ่านง่าย ชัดเจน ใช้กราฟฟิกที่สวยงาม น่าสนใจ สีสัน และรูปแบบสวยงามทันสมัย เข้ากับบรรยากาศของงานเลี้ยง

ความเหมาะสมของอาหารกับรูปแบบงานจัดเลี้ยง ทางโรงแรมได้มีการวางรายการอาหารให้สอดคล้องกับประเภทของงานเลี้ยง เช่น งานฉลองมงคลสมรสเลือกรายการอาหารที่มีความหมายมงคล สอดคล้องกับแนวคิดของรัชนี (2544) กล่าวว่า ควรพิจารณาให้รอบคอบว่าอาหารชนิดนั้นเหมาะสมที่จะเลี้ยงในโอกาส และเวลานั้นหรือไม่ และอาหารที่จัดก็ต้องสะดวกแก่ผู้จะมารับประทานคือ หยิบ ตัก จับง่าย ไม่เลอะเทอะ กล่าวคือ จัดอาหารเนื่องในโอกาสอะไร เช่น เลี้ยงรับรอง เลี้ยงต้อนรับ เลี้ยงวันเกิด เลี้ยงงานแต่งงาน เลี้ยงปีใหม่ เป็นต้น อาหารที่จัดทำในโอกาสต่าง ๆ ก็มักจะเลือกให้เหมาะสมกับงานนั้น ๆ เช่น งานแต่งงานและงานวันเกิดจะต้องจัดอาหารชื่อและชนิดของอาหารเป็นมงคลและมีความหมาย ลักษณะอาหารเป็นเส้น เช่น ขนมจีน ฝอยทอง ทองหยิบ เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีจำนวน 5 ข้อ ที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหมายความว่าผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง และผู้รับบริการงานจัดเลี้ยง มีความเห็นว่าแนวทางการพัฒนาควรพัฒนาในระดับปานกลาง ซึ่งสิ่งที่ควรพัฒนาระดับปานกลาง อันดับ 1 คือ รสชาติของอาหาร อันดับ 2 ราคาของ

อาหาร อันดับ 3 รายการอาหารมีให้เลือกหลากหลาย อันดับ 4 รายการอาหารควรมีป้ายชื่ออาหารบอกทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และอันดับ 5 ปริมาณอาหารเพียงพอกับจำนวนลูกค้า

จุดที่ควรพัฒนา คือ ปรับปรุงรสชาติในบางรายการอาหาร ให้มีมาตรฐาน ควรจัดชุดรายการอาหารให้มีความหลากหลาย อาหารบางเมนูที่เป็นสูตรโบราณควรรักษาความอร่อยให้เหมือนโบราณ อาหารแบบบุฟเฟ่ต์ควรมีการเติมอาหารเนื่องจากไม่เพียงพอกับลูกค้าผู้มารับบริการ ความเหมาะสมระหว่างภาชนะกับอาหาร ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากทางโรงแรมได้คัดสรรวัตถุดิบที่มีคุณภาพ ส่งผลให้ต้นทุนในการประกอบอาหารมีราคาสูง ประกอบกับราคาวัตถุดิบบางอย่างที่อยู่นอกฤดูกาลมีราคาสูงเช่นกัน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ราคาอาหารของทางโรงแรมมีราคาสูงตามไปด้วย ดังนั้นทางโรงแรมควรหาวิธีการสั่งซื้อวัตถุดิบที่มีราคาต่ำ แต่ยังคงมีคุณภาพ อาจจะสั่งซื้อจากสวนหรือผู้ผลิตโดยตรง โดยไม่ผ่านผู้ค้าคนกลาง ส่วนอาหารแบบบุฟเฟ่ที่มีปริมาณไม่เพียงพอกับลูกค้าที่มารับบริการ อาจเป็นเพราะจำนวนแขกอาจมาเกินกว่าที่แจ้งไว้จึงทำให้อาหารหมดเร็ว ซึ่งต้องมีการปรุงอาหารขึ้นใหม่ซึ่งต้องใช้ระยะเวลา ส่งผลให้ลูกค้าที่มารับบริการได้รับประทานอาหารไม่เพียงพอ ดังนั้นทางโรงแรมควรมีการคำนวณจำนวนลูกค้าที่มารับบริการให้แน่นอนเพื่อให้สามารถจัดเตรียมอาหารให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า อีกทั้งควรมีการจัดทำรายการอาหารให้หลากหลายมากขึ้น เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าหลาย ๆ กลุ่ม คำนึงถึง เพศ ช่วงวัย เนื่องจากสิ่งเหล่านี้มีผลต่อความชอบของกลุ่มบุคคล และควรคำนึงถึงฤดูกาลของวัตถุดิบต่าง ๆ ที่จะนำมาประกอบอาหาร เพื่อเป็นการลดต้นทุน สำหรับอาหารที่เป็นสูตรโบราณควรมีการบันทึกสูตรหรือจัดทำให้เป็นมาตรฐาน เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงพ่อครัวหรือเชฟอาจจะทำให้รสชาติอาหารในบางรายการเปลี่ยนแปลงไป ส่วนรายการอาหารควรมีป้ายชื่ออาหารบอกทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษเนื่องจากลูกค้าที่มารับบริการมีทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการสื่อสาร เพื่อสั่งอาหารจึงควรจัดทำรายการอาหารทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

จะเห็นว่าสิ่งเหล่านี้มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการงานจัดเลี้ยง สอดคล้องกับแนวคิดของพิสิทธิ์ (2551) กล่าวว่า การควบคุมคุณภาพการประกอบอาหาร โดยการควบคุมวิธีการปรุง ปริมาณและการใช้เครื่องปรุง ตลอดจนรสชาติของอาหารที่สม่ำเสมอให้ได้มาตรฐานตามลักษณะที่ควรจะเป็นของอาหารแต่ละชนิด เหล่านี้จะสร้างความพึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการจัดเลี้ยงอาหาร นอกจากนี้ พิสิทธิ์ (2551) ยังกล่าวว่า การวางแผนเรื่องอาหาร (Meal planning) ความพร้อมของอาหารในการบริการอันจะนำมาซึ่งความประทับใจของแขกที่มาในงานเลี้ยงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจัดเตรียม รูปแบบรสชาติ ได้ตรงตามความต้องการ อีกทั้งจำนวนเพียงพอกับความต้องการ และสอดคล้องกับแนวคิดของรัชนี (2544) กล่าวว่า ปริมาณอาหารต้องให้เพียงพอกับจำนวนแขกที่มารับประทานแต่ไม่เหลือมากจนเกินไปจึงจำเป็นต้องทราบจำนวนแขก ชนิดของรายการอาหารและราคาอาหารควรมีหลายชนิดให้เลือก เช่น อาหารบุฟเฟ่ต์ อาหารตามสั่ง อาหารคอกเทล หรือแม้แต่อาหารว่างและเครื่องดื่ม สำหรับ

การจัดเลี้ยงแบบพิธีการหรือแบบไม่พิธีการ ส่วนราคาก็ย่อมแตกต่างกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับงบประมาณของผู้บริโภคต้องการอย่างไร ถ้ามีการบริการที่ประณีตมีความพึงพอใจตรงกับความตั้งใจ ราคาก็สูงขึ้นด้วย

4.2.3 ด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง

วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงานและผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งหมายความว่า ผู้บริหาร พนักงาน และผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงมีความเห็นว่าแนวทางการพัฒนาควรพัฒนาในระดับน้อย โดยเฉพาะในเรื่องของบรรยากาศภายในห้องจัดเลี้ยงเหมาะสมกับลักษณะของงานที่จัด เช่น งานมงคลสมรส งานสังสรรค์ งานพิธีการ ห้องจัดเลี้ยงสะอาด การจัดเลี้ยงแบบบริการตนเองแขกสามารถเข้าถึงโต๊ะจัดเลี้ยงได้สะดวก ภาชนะสำหรับเสิร์ฟเครื่องดื่มเหมาะสมกับลักษณะเครื่องดื่ม เช่น ไม่เสิร์ฟเครื่องดื่มกับถ้วยพลาสติก เก้าอี้สำหรับบริการให้ลูกค้า อยู่ในสภาพใช้งานได้ ไม่ชำรุด โต๊ะวางอาหารสะอาด

จุดเด่นของด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง คือ บรรยากาศสวยงาม จัดได้เหมาะสมกับโอกาสจัดเลี้ยงมีมาตรฐานเป็นสากล การจัดดอกไม้เข้ากับบรรยากาศของงาน อุปกรณ์สะอาด ให้บริการได้ตามความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโรงแรมสวนดุสิต เพลส มีระบบการจัดการและการให้บริการมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 และยังได้รับรางวัลต่าง ๆ ทั้งจากในประเทศและต่างประเทศ เป็นเครื่องหมายการันตีถึงคุณภาพการให้บริการที่ดีของโรงแรม อีกทั้งมีการให้บริการฝึกอบรมในส่วนงานที่เกี่ยวข้องการดำเนินงานโรงแรม ได้แก่ งานแม่บ้าน งานจัดดอกไม้จัด/แต่ง ทางโรงแรมสวนดุสิตได้ให้ความสำคัญและวางมาตรฐานที่มีคุณภาพ อีกทั้งพนักงานมีประสบการณ์และได้รับความร่วมมือจากอาจารย์ ที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านนี้ ประกอบกับทางโรงแรมคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลักว่าต้องการรูปแบบงานจัดเลี้ยงแบบไหน ประเภทใด และจัดตามความต้องการของลูกค้า จึงได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของพิสิทธิ์ (2551) กล่าวว่า การวางแผนเรื่องการจัดสถานที่ (Function planning) แบ่งเป็น สองส่วน คือ หนึ่งส่วนของการเลือกสถานที่ ที่น่าจะเหมาะสมต่อการจัดเลี้ยงกับสอง คือ ส่วนของการจัดเตรียมสถานที่ทั้งสองมีส่วนเกี่ยวข้องกัน อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้มาร่วมงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องบรรยากาศ แสงสว่าง เสียง สี ผนังและเพดาน อุณหภูมิ กลิ่น ทัศนวิสัย การจัดพื้นที่ ทุกองค์ประกอบที่กล่าวมาจะช่วยสร้างให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ และสอดคล้องกับแนวคิดของ รัชนี (2544) กล่าวว่า การวางรูปโต๊ะ จะต้องวางแผนก่อนว่าจะตั้งโต๊ะในรูปใด จึงจะเหมาะสมกับสภาพห้องและมีบรรยากาศดี การจัดโต๊ะที่นั่ง ควรให้ผู้นั่ง หันหน้าไปทางเวทีหรือ เพื่อดูทิวทัศน์ด้านนอกได้ด้วย ไม่ควรจัดโต๊ะให้อยู่ชิดผนังมากเกินไป ช่องหน้าไฟระหว่างโต๊ะแต่ละตัวเก้าอี้แต่ละตัว อย่าให้ชิดกันหรือห่างกันเกินไป ต้องมีช่องว่างให้แขกเดินได้สะดวกและควรสำรวจ

โต๊ะและเก้าอี้ ว่ามีจำนวนเท่าใด ควรตั้งตรงไหนจึงเหมาะ มีความมั่นคงแข็งแรง ไม่เอียงข้างใดข้างหนึ่ง หรือขาโต๊ะ ขาเก้าอี้ ตั้งในที่ ๆ ไม่เสมอกัน ทำให้ขาโต๊ะสูงต่ำโยกเยกอาจเกิดอันตรายได้

4.2.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส

การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยงและผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p \leq .05$) ทั้งนี้แสดงว่า ผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง และผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงอาจคิดเห็นว่างานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีมาตรฐานในการให้บริการในระดับสูงสอดคล้องกัน ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาหารจัดเลี้ยง และด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง ควรมีการพัฒนาในระดับน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทางโรงแรมได้ให้บริการที่เป็นมาตรฐาน ไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นด้านการบริการของพนักงานที่มีการบริการอย่างทั่วถึง ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการที่เท่าเทียมกัน สำหรับอาหารจัดเลี้ยงก็เช่นเดียวกัน มีรายการอาหารบริการแบบเดียวกัน ไม่แบ่งระหว่างผู้บริหารกับผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงทั่วไป ส่วนด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง มีการออกแบบให้เหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบงานจัดเลี้ยงไปในทิศทางเดียวกัน

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยงและผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส พบว่า แนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงควรพัฒนาในระดับน้อย ซึ่งบุคคลทั้ง 3 กลุ่ม คือ ผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง และผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงมีความเห็นไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลอดจนปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานการบริการของโรงแรม ให้สอดคล้องกับความต้องการและสร้างความประทับใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า อันจะส่งผลต่อความสำเร็จในการแข่งขันทางธุรกิจ และเป็นการสร้างภาพลักษณ์อันดีแก่โรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตต่อไป

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงานและผู้รับบริการงานจัดเลี้ยง เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง ผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงของโรงแรม จำนวน 400 คนได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกนต์ (ธานินทร์, 2551)

5.1 สรุปผล

ผลการศึกษาวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง ผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 30-40 ปี ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ และมีรายได้ ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เกี่ยวข้องกับโรงแรมสวนดุสิตเพลส คือ เป็นผู้รับบริการงานจัดเลี้ยง ส่วนใหญ่ใช้บริการงานจัดเลี้ยงประเภทบุฟเฟ่ต์ วัตถุประสงค์ของการจัดงานเลี้ยง พบว่า ส่วนใหญ่มารับบริการเพื่องานประชุม/สัมมนา รับทราบ/รู้จักการให้บริการงานจัดเลี้ยงโดยทราบจากการบอกต่อ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง และผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาหารจัดเลี้ยง ด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง

ด้านการบริการของพนักงาน เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง และผู้รับบริการงานจัดเลี้ยง มีความคิดเห็นในด้านการบริการของพนักงาน ว่าควรมีการพัฒนาน้อย

ด้านอาหารจัดเลี้ยง เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง และผู้รับบริการงานจัดเลี้ยง มีความคิดเห็นในด้านอาหารจัดเลี้ยงว่าควรมีการพัฒนาน้อย

ด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง และผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงมีความคิดเห็นในด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยงว่าควรมีการพัฒนาน้อย

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้บริหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยงและผู้รับบริการงานจัดเลี้ยงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร รวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลได้ ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

5.2.1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ด้านการบริการของพนักงาน จุดเด่น คือ บุคลิกภาพของพนักงานดีแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมาตรฐาน แต่จุดที่ควรพัฒนาที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญ คือ การต้อนรับอย่างสุภาพและยิ้มแย้มแจ่มใส การเอาใจใส่อย่างดี ให้บริการอย่างทั่วถึง และสามารถสื่อสารกับผู้รับบริการด้วยภาษาอังกฤษ สามารถอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับเมนูอาหารได้ อีกทั้งควรเพิ่มจำนวนพนักงานเนื่องจากมีจำนวนน้อย ทั้งนี้เพราะผู้รับบริการได้แสดงข้อเสนอแนะเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญ ดังนั้นทางโรงแรมควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความพร้อมในด้านการบริการ กล่าวคือ มีความพร้อมทั้งด้านจิตใจที่รักในงานบริการ และทักษะในการให้บริการ นอกจากนี้ทางโรงแรมควรจัดหาพนักงานให้เพียงพอในช่วงที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการมาก เพื่อให้สามารถบริการได้อย่างทั่วถึง และให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจ

5.2.1.2 จากผลการวิจัย พบว่า ด้านอาหารจัดเลี้ยง มีจุดเด่น คือ ความสะอาดของอาหาร คุณภาพของวัตถุดิบที่ใช้ประกอบอาหาร ความปลอดภัยของอาหาร แต่จุดที่ควรพัฒนา คือ ปรับปรุงรสชาติอาหาร ในบางรายการ ให้มีมาตรฐาน ควรจัดชุดรายการอาหารให้มีความหลากหลาย อาหารแบบบุฟเฟ่ต์ควรมีการเติมอาหารเนื่องจากไม่เพียงพอกับลูกค้าผู้มารับบริการ จะเห็นว่าสิ่งเหล่านี้มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการจัดเลี้ยง ดังนั้นควรรักษาคุณภาพของรสชาติอาหารให้เป็นมาตรฐานทุกรายการ มีการควบคุมวัตถุดิบและเครื่องปรุง และควรเพิ่มความหลากหลายของอาหารให้มากยิ่งขึ้น เช่น มีการนำเสนอรายการอาหารใหม่ ๆ รายการอาหารพิเศษเป็นประจำทุกสัปดาห์

5.2.1.3 จากผลการวิจัย พบว่า ด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง มีจุดเด่น คือ บรรยากาศภายในห้องจัดเลี้ยงเหมาะสมกับลักษณะของงานที่จัด ห้องจัดเลี้ยงสะอาด แต่จุดที่ควรพัฒนา คือ มีการพัฒนารูปแบบใหม่ ๆ เพื่อให้มีความหลากหลายให้ลูกค้าได้เลือก อุปกรณ์บางอย่างและปริมาณโต๊ะไม่เพียงพอ ดังนั้นจึงควรมีการจัดรูปแบบงานเลี้ยงให้หลากหลายมากขึ้น มีการเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดตกแต่ง เช่น สแตนด์จัดดอกไม้ หรือ ผ้าที่ใช้ในการจัดสถานที่ อีกทั้งควรเพิ่มปริมาณโต๊ะให้เพียงพอกับแขกผู้มาร่วมงาน

5.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

5.2.2.1 ควรศึกษากลยุทธ์การตลาดในหลาย ๆ ด้าน เพื่อให้ธุรกิจของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สามารถขยายตลาดให้กว้างขึ้นจนถึงไปสู่ระดับสากลได้

5.2.2.2 ควรศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนา

5.2.2.3 ควรศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานผู้ให้บริการทุกแผนก เพื่อให้ได้แนวคิดที่หลากหลายมากขึ้น และนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนางานเนื่องจากสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ ดร.กุลขนิษฐ์ ราเชนบุณยวัทน์
   ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐารมณ์ จุฑาภัทร
   รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
3. รองศาสตราจารย์ ดร. อรวรรณ ชมชัยยา
   ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษา ศูนย์พงษ์สวัสดิ์
   มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
4. ผู้ช่ายศาสตราจารย์มาริน สาลี
   อาจารย์ประจำสาขาวิชาอาหารและโภชนาการ
   คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
5. นายเอกพล จันทร์สถิตย์พร
   นักวิชาการทางด้านวิจัยและสถิติ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นการสอบถามถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาหารจัดเลี้ยง ด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง ของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งในการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต” ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สาขาอาหารและโภชนาการข้อมูลทั้งหมดนี้จะถูกเก็บเป็นความลับเพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่องที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการของพนักงาน ด้านอาหารจัดเลี้ยง ด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ดังนี้

5	หมายถึง	ควรมีการพัฒนาน้อยที่สุด
4	หมายถึง	ควรมีการพัฒนาน้อย
3	หมายถึง	ควรมีการพัฒนาปานกลาง
2	หมายถึง	ควรมีการพัฒนามาก
1	หมายถึง	ควรมีการพัฒนามากที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ท่านแสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ
นางสาวปภัสมน เวชกิจ
นักศึกษาปริญญาโทสาขาอาหารและโภชนาการ

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

( ) หญิง ( ) ชาย

2. อายุ

( ) น้อยกว่า 30 ปี ( ) 30 – 40 ปี

( ) 41 – 50 ปี ( ) 51 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

( ) ข้าราชการ ( ) รับจ้าง ( ) บริษัทเอกชน

( ) รัฐวิสาหกิจ ( ) ธุรกิจส่วนตัว ( ) นักเรียน/นักศึกษา

( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. รายได้ ต่อเดือนของท่าน

( ) 5,000 บาทและต่ำกว่า ( ) 5,001 – 10,000 บาท

( ) 10,001 – 15,000 บาท ( ) 15,001 – 20,000 บาท

( ) 20,000 บาท ขึ้นไป

5. การศึกษา

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

( ) สูงกว่าปริญญาตรี

6. ท่านเกี่ยวข้องกับโรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดย

( ) ผู้รับบริการงานจัดเลี้ยง

( ) ผู้บริหาร ตำแหน่ง(โปรดระบุ).....

( ) พนักงาน ตำแหน่ง(โปรดระบุ).....

7. ประเภทงานจัดเลี้ยงที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) บุฟเฟ่ต์ ( ) คอกเทล

( ) อาหารว่างและเครื่องดื่ม ( ) อื่นๆโปรดระบุ.....

8. วัตถุประสงค์ของการจัดงานเลี้ยง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) งานประชุม/สัมมนา ( ) งานฉลองมงคลสมรส

( ) งานเลี้ยงรุ่น ( ) อื่นๆโปรดระบุ.....

มีต่อหน้า 2...(พลิกค่ะ)

9. ท่านรับทราบ/รู้จักการให้บริการงานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) เว็บไซต์ www.dusitproduct.com ( ) แผ่นพับ

( ) จากการบอกต่อ ( ) อื่นๆโปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยง	ระดับความคิดเห็น				
	5 ควรมีการพัฒนาน้อยที่สุด	4 ควรมีการพัฒนาน้อย	3 ควรมีการพัฒนาปานกลาง	2 ควรมีการพัฒนามาก	1 ควรมีการพัฒนามากที่สุด
ด้านการบริการของพนักงาน					
1.ให้บริการได้ทันตรงเวลา					
2. มีความเอาใจใส่ต่อคำขอลูกค้า					
3.มีไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน					
4.ความรวดเร็วในการบริการ					
5.มีบุคลิกภาพที่น่าประทับใจของพนักงาน					
6.ความสะอาดเรียบร้อยในการแต่งกายพนักงาน					
7.การตอบสนองความต้องการของลูกค้า					
8.พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส					
9.มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหา					
10.ความเท่าเทียมในการให้บริการลูกค้า					
11.ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายการอาหาร					
12. การใช้วาจาที่สุภาพในการบริการของพนักงาน					
13.อื่น ๆ (ระบุ).....					

มีต่อหน้า 3...(พลิกค่ะ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยง	ระดับความคิดเห็น				
	5 ควรมีการพัฒนาน้อยที่สุด	4 ควรมีการพัฒนาน้อย	3 ควรมีการพัฒนาปานกลาง	2 ควรมีการพัฒนามาก	1 ควรมีการพัฒนามากที่สุด
ด้านอาหารจัดเลี้ยง					
1. ความสะอาดของอาหาร					
2. คุณภาพของวัตถุดิบที่ใช้ผลิตอาหาร					
3. ความพิถีพิถัน ในการประกอบอาหาร การหั่น การปอกเหมาะสมกับอาหารนั้นๆ					
4. รสชาติของอาหาร					
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงรายการอาหาร					
6. ราคาของอาหาร					
7. รายการอาหารมีให้เลือกหลากหลาย					
8. ปริมาณอาหารเพียงพอกับจำนวนลูกค้า					
9. ความปลอดภัยของอาหาร					
10. การจัดตกแต่งอาหาร					
11. ความเหมาะสมของอาหารกับรูปแบบงานจัดเลี้ยง					
12. ความน่ารับประทานของอาหาร					
13.อื่น ๆ (ระบุ).....					

ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยง	ระดับความคิดเห็น				
	5 ควรมีการพัฒนาน้อยที่สุด	4 ควรมีการพัฒนาน้อย	3 ควรมีการพัฒนาปานกลาง	2 ควรมีการพัฒนามาก	1 ควรมีการพัฒนามากที่สุด
ด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง					
1. บรรยากาศภายในห้องจัดเลี้ยงเหมาะสมกับลักษณะของงานที่จัด เช่น งานมงคลสมรส งานสังสรรค์ งานพิธีการ					
2. ห้องจัดเลี้ยงสะอาด					
3. การจัดพื้นที่เหมาะสมกับจำนวนแขก					
4. ภาชนะอุปกรณ์ที่ใช้เหมาะสมกับอาหารที่จัดเลี้ยง เช่นไม่ใช้ที่ตักน้ำแข็งมาตักผัก					
5. โต๊ะวางอาหารสะอาด					
6. การจัดเลี้ยงแบบบริการตนเองแขกสามารถเข้าถึงโต๊ะจัดเลี้ยงได้สะดวก					
7. เก้าอี้สำหรับบริการให้ลูกค้า อยู่ในสภาพใช้งานได้ ไม่ชำรุด					
8. การจัดตกแต่งดอกไม้สวยงาม					
9. จำนวนโต๊ะวางอาหารมีเพียงพอกับต่อจำนวนลูกค้า					
10. อุปกรณ์เครื่องเสียงในห้องจัดเลี้ยง อยู่ในสภาพใช้งานได้					
11. ภาชนะสำหรับเสิร์ฟเครื่องดื่มเหมาะสมกับลักษณะเครื่องดื่ม เช่น ไม่เสิร์ฟเครื่องดื่มกับถ้วยพลาสติก					
12. สถานที่จัดเก็บภาชนะหลังรับประทานอาหาร อยู่ในที่ที่เหมาะสม เช่น อยู่ในที่ลับตา					
13.อื่นๆ(ระบุ).....					

มีต่อหน้า 5...(พลิกค่ะ)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

1. ด้านการบริการของพนักงาน

1.1 จุดเด่น.....

.....

1.2 จุดที่ควรพัฒนา……..……...

.....

2. ด้านอาหารจัดเลี้ยง

2.1 จุดเด่น.....

.....

2.2 จุดที่ควรพัฒนา……..……...

.....

3. ด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง

3.1 จุดเด่น.....

.....

3.2 จุดที่ควรพัฒนา……..……...

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ

ภาคผนวก ง

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยงของโรงแรมสวนดุสิต เพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ข้อที่	ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยง	ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
ด้านการบริการของพนักงาน		
1	ให้บริการได้ทันตรงเวลา	.984
2	มีความเอาใจใส่ต่อคำขอลูกค้า	.984
3	มีไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงาน	.984
4	ความรวดเร็วในการบริการ	.984
5	มีบุคลิกภาพที่น่าประทับใจของพนักงาน	.984
6	ความสะอาดเรียบร้อยในการแต่งกายพนักงาน	.985
7	การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	.984
8	พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส	.984
9	มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหา	.984
10	ความเท่าเทียมในการให้บริการลูกค้า	.984
11	ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายการอาหาร	.985
12	การใช้วาจาที่สุภาพในการบริการของพนักงาน	.984
13	อื่น ๆ (ระบุ).....	.985
ด้านอาหารจัดเลี้ยง		
1	ความสะอาดของอาหาร	.984
2	คุณภาพของวัตถุดิบที่ใช้ผลิตอาหาร	.984
3	ความพิถีพิถัน ในการประกอบอาหาร การหั่น การปอกเหมาะสมกับอาหารนั้นๆ	.985
4	รสชาติของอาหาร	.985
5	ความชัดเจนของป้ายแสดงรายการอาหาร	.985
6	ราคาของอาหาร	.985
7	รายการอาหารมีให้เลือกหลากหลาย	.984
8	ปริมาณอาหารเพียงพอกับจำนวนลูกค้า	.985
9	ความปลอดภัยของอาหาร	.984

ข้อที่	ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานจัดเลี้ยง	ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
10	การจัดตกแต่งอาหาร	.985
11	ความเหมาะสมของอาหารกับรูปแบบงานจัดเลี้ยง	.984
12	ความน่ารับประทานของอาหาร	.984
13	อื่น ๆ (ระบุ).....	.984
ด้านรูปแบบงานจัดเลี้ยง		
1	บรรยากาศภายในห้องจัดเลี้ยงเหมาะสมกับลักษณะของงานที่จัด เช่น งานมงคลสมรส งานสังสรรค์ งานพิธีการ	.984
2	ห้องจัดเลี้ยงสะอาด	.984
3	การจัดพื้นที่เหมาะสมกับจำนวนแขก	.984
4	ภาชนะอุปกรณ์ที่ใช้เหมาะสมกับอาหารที่จัดเลี้ยง เช่นไม่ใช้ที่ตักน้ำแข็งมาตักผัก	.984
5	โต๊ะวางอาหารสะอาด	.985
6	การจัดเลี้ยงแบบบริการตนเองแขกสามารถเข้าถึงโต๊ะจัดเลี้ยงได้สะดวก	.985
7	เก้าอี้สำหรับบริการให้ลูกค้า อยู่ในสภาพใช้งานได้ ไม่ชำรุด	.984
8	การจัดตกแต่งดอกไม้สวยงาม	.984
9	จำนวนโต๊ะวางอาหารมีเพียงพอกับต่อจำนวนลูกค้า	.985
10	อุปกรณ์เครื่องเสียงในห้องจัดเลี้ยง อยู่ในสภาพใช้งานได้	.984
11	ภาชนะสำหรับเสิร์ฟเครื่องดื่มเหมาะสมกับลักษณะเครื่องดื่ม เช่น ไม่เสิร์ฟเครื่องดื่มกับถ้วยพลาสติก	.984
12	สถานที่จัดเก็บภาชนะหลังรับประทานอาหาร อยู่ในที่ที่เหมาะสม เช่น อยู่ในที่ลับตา	.984
13	อื่นๆ(ระบุ).....	.985

ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ นามสกุล ปภัสมน เวชกิจ

วัน เดือน ปีเกิด 6 กุมภาพันธ์ 2513

ภูมิลำเนา จังหวัดชัยนาท

ประวัติการศึกษา

วุฒิการศึกษา	**ชื่อสถาบัน**	**ปีที่สำเร็จการศึกษา**
ปริญญาตรี คหกรรมศาสตรบัณฑิต (คหกรรมศาสตร์ศึกษา)	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	พ.ศ. 2543

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

ผู้จัดการโครงการสวนดุสิตเบเกอรี่อาคารดร.ศิโรจน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

อาจารย์สาขาภาควิชาการโรงแรม คณะอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

เอกสารอ้างอิง

กฤษฎิ์ กาญจนกิตติ. 2541. **“ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.”** สารนิพนธ์. คณะเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กรัณย์ สุทธารมณ์. 2546. **“ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมรอยัล ไดมอน จังหวัดเพชรบุรี.”** สารนิพนธ์. สาขาวิชาธุรกิจการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ขวัญหทัย สุขสมณะ. 2545. **“ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย.”** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. คณะเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จอมขวัญ สุวรรณรักษ์. 2549. **เสาเข็มสำหรับธุรกิจอาหาร**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตโชติเวช, กรุงเทพฯ.

จัดเลี้ยง , ฝ่าย. 2552. **ข้อมูลผู้จัดจองใช้บริการห้องเลี้ยงเดือนสิงหาคม – ตุลาคม 2552**. โรงแรมสวนดุสิตเพลส, กรุงเทพฯ.

จันทร ทศานนท์. 2544. **อาหารไทย.** ภาควิชาอาหารและโภชนาการ คณะคหกรรมศาสตร์, วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา.

จิตตินันธ์ เดชะคุปต์. 2545. **เอกสารการสอนชุดวิชาคหกรรมศาสตร์ : จิตวิทยาการบริการ. เล่มที่ 1.** มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

จิราภรณ์ ชัชวาลกิจ. 2548. **“ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการลูกค้าทีโอที สาขาปทุมธานี.”** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. 2548. **การจัดบริการอาหารและเครื่องดื่ม.** พิมพ์ครั้งที่ 4. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ชนะ โกษโกสน. 2542. **การจัดการโรงแรม.** คณะวิทยาการจัดการ. สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, เพชรบุรี.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541. **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.** จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

นภาวรรณ จันทสาระกุล. 2545. **“ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ เดอะเลกาซี ริเวอร์แควรีสอร์ท จังหวัดกาญจนบุรี.”** สารนิพนธ์. สาขาวิชาการตลาด คณะสังคมสงเคราะห์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล. 2548. **“รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดเชียงราย.”** คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

ธัญยมาส พุมานนท์. 2547. **“ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการ ของโรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.”** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. คณะศิลปะศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2551. **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 9. เอส. อาร์. พริ้นติ้ง แมสโปรดักส์, กรุงเทพฯ.

เบญจพร ดามาพงศ์. 2551. **ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการมาใช้บริการธุรกิจวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.** พิมพ์ครั้งที่ 2. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพฯ.

ปธิณี เตกะจรินทร์. 2545. **การบริการอาหารและเครื่องดื่ม**. พิมพ์ครั้งที่ 2. แผนกตำราและคำสอน, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. 2545. **อาหาร เครื่องดื่ม และการบริการในภัตตาคาร.** โอเดียนสโตร์, กรุงเทพฯ.

แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มโรงแรมสวนดุสิตเพลส. 2549. **เอกสารประกอบการขายงานจัดเลี้ยง.** มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพฯ.

พัชรินทร์ สุวรณธาดา. 2542. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องพักและห้องประชุมสัมมนา สำนักบริการวิชาการ ในจังหวัดเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

พิทักษ์ จันทร์เจริญ. 2550. **แนวทางการบริการอาหารและเครื่องดื่มสู่ความเป็นเลิศ.** มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพฯ.

พิสิทธิ์ ธงพุดซา. 2551. **การจัดเลี้ยง.** พิมพ์ครั้งที่ 2. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพฯ.

พิสิฐ มหามงคล. 2546. **ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. คณะศิลปะศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วรรณภา หวังนิพพานโต. 2548. **การจัดเลี้ยงอาหาร**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครวิทยาเขตโชติเวช, กรุงเทพฯ.

วิจิตร ณ ระนอง และ ชุษณะ รุ่งปัจฉิม. 2542. **แนวโน้มของธุรกิจโรงแรม.** มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, กรุงเทพฯ.

มาริน สาลี. 2551. **อาหารภัตตาคารและการจัดเลี้ยง.** เอกสารประกอบการสอนวิชาอาหารภัตตาคารและการจัดเลี้ยง. คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ระรินธร อักษรศรี. 2538. **การบริการในโรงแรม.** รุ่งแสงการพิมพ์, กรุงเทพฯ.

ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. อักษรเจริญทัศน์, กรุงเทพฯ.

รัชนี วรจินดา. 2544. **การจัดเลี้ยงอาหาร**. โครงการส่งเสริมและพัฒนาวิชาการ, สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.

ลาวัลย์ วงศ์ญาพรหม. 2546. **“ความคิดเห็นของพนักงานต่อการบริหารกิจการโรงแรม.”** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ, สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538. **พฤติกรรมผู้บริโภคฉบับสมบูรณ์.** ป.วิสิทธ์พัฒนา จำกัด, กรุงเทพฯ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ องอาจ ปทะวานิช และ ฉัตรชัย ลอยฤทธิ์วุฒิไกร. 2538. **การส่งเสริมการขาย.** ไทยวัฒนาพานิช, กรุงเทพฯ.

สมหมาย สุขสุเมฆ. 2549. **“ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัททีโอทีจำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาศูนย์บริการลูกค้าสาขาบางพลัด.”** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

สุภาพ ฉัตราภรณ์. 2551. **ระเบียบวิธีวิจัยทางคหกรรมศาสตร์.** สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

สุภรณ์ พจนมณี. มปป. **ตำรับอาหาร.** พิมพ์ครั้งที่ 6. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพวิทยาเขตพระนครใต้, กรุงเทพฯ.

สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. 2538. **เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาอุตสาหกรรมบริการ หน่วยที่ 1 – 7.** ภาควิชาอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, กรุงเทพฯ.

สินินาถ ตันตราพล. 2546. **"ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัด."** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. คณะเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สวนดุสิต, มหาวิทยาลัย. 2549. **คู่มือการปฏิบัติงานของโรงแรมสวนดุสิต เพลส.** มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพฯ.

อภิญญา พุกสุขสกุล. 2549. **การปฏิบัติการห้องอาหาร.** ภาควิชาอาหารและโภชนาการ คณะคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ศูนย์เทคโนโลยีทางการพิมพ์, ปทุมธานี.

อัญมณี ชำกรม. 2543. **"ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น."** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อัมพวัลณ์ อยู่จุ้ย. 2550. **"ความพึงพอใจของการใช้บริการโรงแรมสวนดุสิตเพลส มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต."** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. คณะบริหารธุรกิจ, สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.