

การเปรียบเทียบสมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานตามรูปแบบการให้บริการอาหาร และเครื่องดื่มในโรงแรมขนาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

A Comparison of the Essential Employee Competencies Based on Food and Beverage Service in Large Hotels in Hat Yai District, Songkhla Province

นฤวรรณ บัณญัติ¹ เพลิน คำมี² พรเทพ พงษ์ศักดิ์³

ปัทมา แก้วพูล⁴ ภักวาลัญญ์ สุวรรณรัตน์⁵

Naruewan Bandit¹ Plearn Kammee² Pornthep Phongsak³

Pattma Kaewpool⁴ Pakvalan Suwanrat⁵

^{1,3} แผนกวิชาธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยว วิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา จังหวัดสงขลา 90000

Hospitality Business and Tourism Department, Songkhla Vocational College, Songkhla 90000

⁴ แผนกวิชาการโรงแรม วิทยาลัยการอาชีพหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช 80170

Hotel Department, Hua Sai Community Education College, Nakhon Si Thammarat 80170

⁵ สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยเทคนิคสตูล จังหวัดสตูล 91000

Hotel Department, Satun Technical College, Satun 91000

¹ Corresponding Author: E-mail: Naruewan.rattanarat@gmail.com

Received : 8 November 2025; Revised : 4 December 2025; Accepted : 4 December 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1. ประเมินระดับสมรรถนะที่จำเป็นในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมขนาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และ 2. เปรียบเทียบความแตกต่างของสมรรถนะที่จำเป็นระหว่างรูปแบบการให้บริการแบบบริการตนเองและรูปแบบการบริการแบบมีพนักงานให้บริการ ในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมขนาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กับรูปแบบการให้บริการ กลุ่มเป้าหมายใช้วิธีเจาะจง คือ ผู้จัดการบริการแผนกให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรม ขนาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 15 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วน 5 ระดับ โดยใช้มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพระดับ 5 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 5 รหัส 5123 (ISCO-88:TH) สถิติที่ใช้ในงานวิจัยคือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติ Paired Samples Test

ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับสมรรถนะที่จำเป็นในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมขนาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และด้านทักษะ แบบบริการตนเองและแบบมีพนักงานให้บริการ โดยรวมมีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด 2. สมรรถนะที่จำเป็นในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมขนาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และด้านทักษะ

กับรูปแบบการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์และด้านทักษะสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนพัฒนาบุคลากรด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มให้มีศักยภาพสูงขึ้น

คำสำคัญ : ธุรกิจโรงแรม รูปแบบการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม สมรรถนะของพนักงาน

Abstract

This research aimed to: 1) assess the required competency levels for food and beverage service in large hotels in Hat Yai District, Songkhla Province, classified by service style and 2) compare the differences in the required competency levels for food and beverage service in large hotels in Hat Yai District, Songkhla Province, and service style. The target group was 15 managers of food and beverage service departments in large hotels in Hat Yai District, Songkhla Province selected by purposive sampling method. The research instrument was a 5-Likert scale questionnaire based on the Professional Qualification Standard Level 5. The standard identifies the professional qualification on tourism, hotels and restaurants, and food and beverage service Level 5, code 5123 (ISCO-88:TH). The research statistics included mean, standard deviation, and paired samples t-test.

The results revealed the findings as follows. 1) The required competency levels for food and beverage service in large hotels in Hat Yai District, Songkhla Province, regarding desirable characteristics and skills, were the highest for self-service and staffed services. 2) The required competency levels for food and beverage service in large hotels in Hat Yai District, Songkhla Province, regarding desirable characteristics and skills, were not significantly different across service styles. This information can be used as a foundation for planning the development of high-potential food and beverage service personnel.

Keywords : hospitality industry, model for food and beverage service, employee performance

1. บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทยมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านการสร้างรายได้ การจ้างงาน และการพัฒนาเศรษฐกิจในระดับพื้นที่ โดยเฉพาะในเขตภาคใต้ ซึ่งมีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวสูง ทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ วัฒนธรรม และศิลปะพื้นเมือง [1] ในบรรดาเมืองหลักของภาคใต้ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ถือเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ การคมนาคม และการท่องเที่ยวที่สำคัญของภูมิภาค มีโรงแรมขนาดใหญ่หลายแห่งที่เปิดให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ การแข่งขันในธุรกิจโรงแรมจึงมีแนวโน้มสูงขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งเป็นส่วนที่สะท้อนภาพลักษณ์ของโรงแรมโดยตรง [2] การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมเป็นกิจกรรมที่ต้องอาศัยทั้งความรู้ ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์บริการ และทักษะทางวิชาชีพ เช่น การบริการตามมาตรฐานสากล การสื่อสารกับลูกค้า การจัดโต๊ะอาหาร การจัดลำดับการบริการ และการตอบสนองต่อสถานการณ์เฉพาะหน้าอย่างเหมาะสม [3] พนักงานผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีสมรรถนะ (Competency) ที่ครอบคลุมทั้งด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attitude) ซึ่งสามารถแสดงออกผ่านพฤติกรรมการทำงานที่ส่งผลให้เกิดผลงานอย่างมีประสิทธิภาพ [4] การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรจึงเป็นหัวใจสำคัญในการยกระดับคุณภาพการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ลูกค้าในระยะยาว ในปัจจุบัน ธุรกิจโรงแรมต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภค ความหลากหลายทางวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยว และมาตรฐานการบริการที่ยกระดับขึ้นอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มจึงไม่ใช่เพียงการเสิร์ฟอาหาร แต่ต้องแสดงออกถึงความเชี่ยวชาญ ความเป็นมืออาชีพ และความเข้าใจในวัฒนธรรมการบริโภคของลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ [5] พนักงานบริการจึงต้องพัฒนาสมรรถนะในหลายด้าน ทั้งการสื่อสารภาษาต่างประเทศ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การทำงานเป็นทีม และการบริการด้วยจิตสำนึกแห่งความเป็นเจ้าบ้าน (Hospitality) เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าและความยั่งยืนของธุรกิจโรงแรม สำหรับการบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมเป็นสาขางานที่มีมาตรฐานเป็นตัวชี้วัดถึงสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานทั้งจากหน่วยงานภายในประเทศ เช่น มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร โดยสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และหน่วยงานระหว่างประเทศเช่น มาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ได้กำหนดสมรรถนะร่วมสำหรับทุกกลุ่มสาขา และสมรรถนะด้านวิชาชีพ กลุ่มตำแหน่งงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม [6] ในบริบทของอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โรงแรมขนาดใหญ่จำนวนมากได้ปรับตัวโดยนำมาตรฐานการบริหารจัดการระดับสากลมาประยุกต์ใช้เพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น มาเลเซีย สิงคโปร์ และจีน ซึ่งมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการในระดับสูง อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาภาคสนามเบื้องต้นพบว่า ยังมีความแตกต่างกันในระดับสมรรถนะของพนักงานให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในแต่ละโรงแรม ทั้งในด้านความรู้วิชาชีพ ทักษะการให้บริการ และเจตคติในการทำงาน ซึ่งอาจส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมของสถานประกอบการ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของการเปรียบเทียบสมรรถนะที่จำเป็นในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมขนาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อให้ทราบถึงระดับสมรรถนะของพนักงานในมิติต่าง ๆ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้บริหารโรงแรมในการวางแผนพัฒนาบุคลากรด้านอาหารและเครื่องดื่มให้มีศักยภาพสูงขึ้น อีกทั้ง

ยังเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับสถานศึกษาในสายอาชีพเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรหรือกิจกรรมการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมโรงแรม การศึกษาค้นคว้าจะช่วยให้เกิดความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับองค์ประกอบของสมรรถนะที่จำเป็นในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ส่งผลให้อุตสาหกรรมโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีความสามารถในการแข่งขันและพัฒนาอย่างยั่งยืนในอนาคต

2. วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

2.1 เพื่อประเมินระดับสมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมขนาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แยกตามรูปแบบการให้บริการ ระหว่างรูปแบบการบริการตนเอง และรูปแบบการบริการแบบมีพนักงานให้บริการ

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของสมรรถนะที่จำเป็นระหว่างรูปแบบการให้บริการแบบบริการตนเอง และรูปแบบการบริการแบบมีพนักงานให้บริการ ในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมขนาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

3. สมมติฐาน

1. สมรรถนะที่จำเป็นในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมขนาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ กับรูปแบบการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

2. สมรรถนะที่จำเป็นในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมขนาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านทักษะ กับรูปแบบการให้บริการ แตกต่างกัน

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 กลุ่มเป้าหมาย

1) กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือใช้แบบเจาะจง กลุ่มเป้าหมายใช้วิธีเจาะจง คือ ผู้จัดการบริการแผนกให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมขนาดใหญ่ ที่มีจำนวนห้องพักมากกว่า 100 ห้อง ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) แบบสอบถามเกี่ยวกับของสมรรถนะที่จำเป็นในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในรูปแบบการให้บริการแบบบริการตนเองและรูปแบบการบริการแบบมีพนักงานให้บริการ โดยใช้มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ แบ่งเป็น 5 ระดับ 5 สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 5 รหัส 5123 (ISCO-88:TH) ระดับในการให้คะแนนของ Likert ได้ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถาม ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึง มีสมรรถนะอยู่ในระดับมาก
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง มีสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง มีสมรรถนะอยู่ในระดับน้อย
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง มีสมรรถนะอยู่ในระดับน้อยสุด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้จริง ได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

- 1) ตรวจสอบความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ IOC (Index of Item-Objective Congruence) ได้เท่ากับ 1 ทุกข้อ
- 2) ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการคำนวณค่าความเชื่อมั่นแบบ Cronbach's Alpha ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.85 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา คือวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการจัดกลุ่มสมรรถนะที่จำเป็นในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในรูปแบบการให้บริการแบบบริการตนเองและรูปแบบการบริการแบบมีพนักงานให้บริการ

2) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติ Paired Samples Test

การกำหนดค่า Cronbach's Alpha ใช้วัดความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามว่ามีความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) มากน้อยแค่ไหน โดยมีเกณฑ์ ดังนี้ :

- มากกว่า 0.9 = ดีมาก (Excellent)
 0.8 - 0.89 = ดี (Good)
 0.7 - 0.79 = พอใช้ (Acceptable)
 0.6 - 0.69 = ปานกลาง (Questionable)
 ต่ำกว่า 0.6 = ควรปรับปรุง (Poor)

5. ผลการวิจัย

5.1 ระดับสมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมขนาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แยกตามรูปแบบการให้บริการ

ตารางที่ 1 ผลการศึกษาระดับสมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมขนาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แยกตามรูปแบบการให้บริการ โดยรวมและรายด้าน

สมรรถนะที่จำเป็นของพนักงาน ในการให้บริการอาหาร และเครื่องดื่มในโรงแรมขนาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	รูปแบบการให้บริการ					
	บริการตนเอง			มีพนักงานให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับสมรรถนะ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับสมรรถนะ
ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์						
1. ด้านการปฏิบัติงานบริการ	4.67	0.49	มากที่สุด	4.87	0.35	มากที่สุด
2. ด้านการจัดอาหารและเครื่องดื่ม	4.80	0.41	มากที่สุด	4.67	0.49	มากที่สุด
3. ด้านการบริหารบุคลากร	4.27	0.46	มากที่สุด	4.13	0.35	มาก
4. ด้านการสื่อสารและการบริการลูกค้า	4.73	0.46	มากที่สุด	4.60	0.51	มากที่สุด
5. ด้านนวัตกรรม เทคโนโลยีและความยั่งยืน	4.13	0.35	มาก	4.13	0.35	มาก
โดยรวม	4.52	0.18	มากที่สุด	4.48	0.22	มากที่สุด
ด้านทักษะ						
1. ทักษะด้านการปฏิบัติงานบริการ	4.73	0.46	มากที่สุด	4.73	0.46	มากที่สุด
2. ทักษะด้านการจัดการและการควบคุมงานบริการ	4.87	0.35	มากที่สุด	4.60	0.51	มากที่สุด
3. ทักษะด้านการบริหารงานบุคลากรและภาวะผู้นำ	4.60	0.51	มากที่สุด	4.40	0.51	มากที่สุด
4. ทักษะด้านการสื่อสารและการบริการลูกค้า	5.00	0.00	มากที่สุด	4.60	0.51	มากที่สุด
5. ทักษะด้านนวัตกรรม เทคโนโลยี และการพัฒนาอย่างยั่งยืน	4.13	0.35	มาก	4.40	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	4.67	0.18	มากที่สุด	4.55	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับสมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมขนาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ในรูปแบบบริการตนเอง โดยรวมมีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.52$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สมรรถนะที่จำเป็นด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในรูปแบบบริการตนเอง มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน และระดับมาก 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการจัดอาหารและเครื่องดื่ม ($\bar{X}=4.80$) รองลงมา ด้านการสื่อสารและการบริการลูกค้า ($\bar{X}=4.73$) ด้านการปฏิบัติงานบริการ ($\bar{X}=4.67$) ด้านการบริหารบุคลากร ($\bar{X}=4.27$) และด้านนวัตกรรม เทคโนโลยีและความยั่งยืน ($\bar{X}=4.13$) ตามลำดับ

ระดับสมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมขนาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ในรูปแบบมีพนักงานให้บริการ โดยรวมมีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.48$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สมรรถนะที่จำเป็นด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ในรูปแบบมีพนักงานให้บริการมีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน และระดับมาก 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการปฏิบัติงานบริการ ($\bar{X}=4.87$) รองลงมา ด้านการจัดอาหารและเครื่องดื่ม ($\bar{X}=4.67$) ด้านการสื่อสารและการบริการลูกค้า ($\bar{X}=4.60$) ด้านนวัตกรรม เทคโนโลยีและความยั่งยืน ($\bar{X}=4.13$) และด้านการบริหารบุคลากร ($\bar{X}=4.13$) ตามลำดับ

โดยภาพรวม สมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมขนาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ทั้งสองรูปแบบการให้บริการมีค่าเฉลี่ยรวมที่ใกล้เคียงกันมาก ($\bar{X}_{\text{บริการตนเอง}}=4.52$) และ ($\bar{X}_{\text{มีพนักงานให้บริการ}}=4.48$) แสดงให้เห็นว่าโดยเฉลี่ยแล้ว สมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมขนาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ มีความสำคัญในระดับมากที่สุดทั้งสองรูปแบบการให้บริการ

ระดับสมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมขนาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านทักษะ ในรูปแบบบริการตนเอง โดยรวมมีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.67$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สมรรถนะที่จำเป็นด้านทักษะ ในรูปแบบบริการตนเอง มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน และระดับมาก 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ทักษะด้านการสื่อสารและการบริการลูกค้า ($\bar{X}=5.00$) รองลงมา ทักษะด้านการจัดการและการควบคุมงานบริการ ($\bar{X}=4.87$) ทักษะด้านการปฏิบัติงานบริการ ($\bar{X}=4.73$) ทักษะด้านการบริหารงานบุคลากรและภาวะผู้นำ ($\bar{X}=4.60$) และทักษะด้านนวัตกรรม เทคโนโลยี และการพัฒนาอย่างยั่งยืน ($\bar{X}=4.13$) ตามลำดับ

ระดับสมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมขนาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านทักษะ ในรูปแบบมีพนักงานให้บริการ โดยรวมมีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สมรรถนะที่จำเป็นด้านทักษะ ในรูปแบบมีพนักงานให้บริการ มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ทักษะด้านการปฏิบัติงานบริการ ($\bar{X}=4.73$) รองลงมา ทักษะด้านการจัดการและการควบคุมงานบริการ ($\bar{X}=4.60$) ทักษะด้านการสื่อสารและการบริการลูกค้า ($\bar{X}=4.60$) ทักษะด้านการบริหารงานบุคลากรและภาวะผู้นำ ($\bar{X}=4.40$) และทักษะด้านนวัตกรรม เทคโนโลยี และการพัฒนาอย่างยั่งยืน ($\bar{X}=4.40$) ตามลำดับ

โดยภาพรวมสมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมขนาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านทักษะ ($\bar{X}_{\text{บริการตนเอง}}=4.67$) มีค่าเฉลี่ยรวมสูงกว่า ($\bar{X}_{\text{มีพนักงานให้บริการ}}=4.55$) แสดงให้เห็นว่า ในรูปแบบบริการตนเอง พนักงานมีทักษะด้านบริการตนเองสูงกว่า แสดงถึงความสามารถในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพภายใต้ระบบที่ต้องอาศัยความรวดเร็วและความเป็นอิสระ ขณะที่การบริการในรูปแบบมีพนักงานยังคงมีความจำเป็นต้องพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการโดยรวมของโรงแรม

5.2 เปรียบเทียบความแตกต่างของสมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมขนาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กับรูปแบบการให้บริการ

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของสมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมขนาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กับรูปแบบการให้บริการ โดยรวมและรายด้าน

สมรรถนะที่จำเป็นของพนักงาน ในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ในโรงแรมขนาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	ค่าเฉลี่ย (X) รูปแบบการให้บริการ			t	Sig.
	บริการ ตนเอง	มีพนักงาน ให้บริการ	ความ แตกต่าง		
ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์					
1. ด้านการปฏิบัติงานบริการ	4.67	4.87	0.20	-1.871	0.082
2. ด้านการจัดอาหารและเครื่องดื่ม	4.80	4.67	0.13	0.807	0.433
3. ด้านการบริหารบุคลากร	4.27	4.13	0.14	1.000	0.334
4. ด้านการสื่อสารและการบริการลูกค้า	4.73	4.60	0.13	0.695	0.499
5. ด้านนวัตกรรม เทคโนโลยีและความยั่งยืน	4.13	4.13	0.00	0.000	1.000
โดยรวม	4.52	4.48	0.04	0.494	0.629
ด้านทักษะ					
1. ทักษะด้านการปฏิบัติงานบริการ	4.73	4.73	0.00	0.000	1.000
2. ทักษะด้านการจัดการและการควบคุมงานบริการ	4.87	4.60	0.27	1.740	0.104
3. ทักษะด้านการบริหารงานบุคลากรและภาวะผู้นำ	4.60	4.40	0.20	0.899	0.384
4. ทักษะด้านการสื่อสารและการบริการลูกค้า	5.00	4.60	0.40	3.055	0.009*
5. ทักษะด้านนวัตกรรม เทคโนโลยี และการพัฒนา อย่างยั่งยืน	4.13	4.40	0.27	-1.468	0.164
โดยรวม	4.67	4.55	0.12	1.382	0.189

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของสมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมขนาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กับรูปแบบการให้บริการ โดยรวมและรายด้านด้วยสถิติ Paired Samples Test พบว่า สมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมขนาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์กับรูปแบบการให้บริการ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ส่วนสมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมขนาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านทักษะกับรูปแบบการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทักษะด้านการสื่อสารและการบริการลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ทักษะด้านการสื่อสารและการบริการลูกค้าในรูปแบบบริการตนเอง แตกต่างกับ ในรูปแบบมีพนักงานให้บริการ

6. อภิปรายผลการวิจัย

6.1 ระดับสมรรถนะที่จำเป็นในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมขนาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และด้านทักษะ แบบบริการตนเองและแบบมีพนักงานให้บริการ โดยรวมมีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ [7] สมรรถนะที่จำเป็นของหัวหน้าพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ ด้วยเหตุผลที่ว่า การศึกษาสมรรถนะจากมุมมองของผู้ประกอบการในพื้นที่เพื่อยืนยันสมรรถนะที่จำเป็นของตำแหน่งงานตามมาตรฐานทั้งของภายในประเทศและมาตรฐานอาเซียนดังกล่าว สถานศึกษาสามารถนำสมรรถนะที่สถานประกอบการเห็นว่ามีความจำเป็นที่พนักงานตำแหน่งหัวหน้างานบริการอาหารและเครื่องดื่มต้องมีไปใช้ประกอบในการพัฒนาหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิตสายปฏิบัติการสาขาวิชาการโรงแรม (ต่อเนื่อง) ทำให้หลักสูตรมีผลลัพธ์ (Outcome-Based Education : OBE) ที่สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการและสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตต่อไป

6.2 สมรรถนะที่จำเป็นในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมขนาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และด้านทักษะ กับรูปแบบการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ [4] รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารระดับกลางธุรกิจโรงแรม เพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เพราะว่าการให้ความสำคัญต่อสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป สมรรถนะตามหน้าที่มีในปัจจุบันของผู้บริหารระดับกลางและหัวหน้างานแผนกส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกผลิตอาหาร และแผนกอาหารเครื่องดื่มที่มีระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไปสมรรถนะตามหน้าที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นรูปแบบพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารระดับกลางของธุรกิจโรงแรม คือ การพัฒนาบุคลากรในแผนกต่าง ๆ นั้นไม่ขึ้นอยู่กับระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงาน ผู้บริหารโรงแรมสามารถจัดการพัฒนาบุคลากรตามระดับสมรรถนะที่บุคลากรโดยการฝึกอบรม การดูงาน การให้คำแนะนำตามสมรรถนะในแต่ละตำแหน่ง

7. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผล

7.1 ระดับสมรรถนะที่จำเป็นในของรูปแบบการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมขนาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แยกตามรูปแบบการให้บริการ ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และ ด้านทักษะ ทั้งในรูปแบบบริการตนเอง (Self-service) และรูปแบบ มีพนักงานให้บริการ (Staffed services) โดยรวมพบว่า มีสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแบบบริการตนเอง คือ ด้านการจัดอาหารและเครื่องดื่ม และแบบมีพนักงานให้บริการ คือ ด้านการปฏิบัติงานบริการ ทั้งด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์และด้านทักษะ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบระหว่างรูปแบบบริการตนเองกับรูปแบบมีพนักงานให้บริการ

7.2 สมรรถนะที่จำเป็นในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมขนาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา รูปแบบการให้บริการทั้ง 2 รูปแบบโดยรวมไม่แตกต่างกันทั้งด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์และด้านทักษะ สมรรถนะรายด้านที่แตกต่างกัน ทักษะด้านการสื่อสารและการบริการลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

1) สำหรับผู้บริหารโรงแรมและผู้ประกอบการ:

ผู้บริหารโรงแรมควรใช้ผลการวิจัยนี้เป็น ข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนพัฒนาบุคลากรด้านอาหารและเครื่องดื่ม ให้มีศักยภาพสูงขึ้นเนื่องจากผลการวิจัยชี้ว่าสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกันตามระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงาน ผู้บริหารจึงสามารถจัดการพัฒนาบุคลากร โดยการฝึกอบรม การดูงาน หรือการให้คำแนะนำตามระดับสมรรถนะที่จำเป็นในแต่ละตำแหน่ง และควรเน้นการพัฒนาสมรรถนะหลายด้านที่สำคัญต่อธุรกิจโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ เพื่อรองรับลูกค้าต่างประเทศ (เช่น มาเลเซีย สิงคโปร์ และจีน) โดยเฉพาะการพัฒนา การสื่อสารภาษาต่างประเทศ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การทำงานเป็นทีม และการบริการด้วยจิตสำนึกแห่งความเป็นเจ้าบ้าน (Hospitality) เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการและส่งผลต่อความยั่งยืนของธุรกิจ รวมถึงควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษในการพัฒนา “ทักษะด้านการสื่อสารและการบริการลูกค้า” เนื่องจากเป็นทักษะที่พบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างสองรูปแบบการให้บริการ ซึ่งการพัฒนาเชิงลึกจะช่วยให้บุคลากรสามารถตอบสนองต่อมาตรฐานการบริการในระดับสากลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) สำหรับสถานศึกษาในสายอาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว:

สถานศึกษาควรนำสมรรถนะที่สถานประกอบการเห็นว่ามีความจำเป็น (โดยเฉพาะด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด) ไปใช้ประกอบในการ พัฒนาหลักสูตรหรือกิจกรรมการเรียนรู้ และควรปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการและสถานการณ์ในอนาคต โดยการใช้แนวคิด การศึกษาที่เน้นผลลัพธ์ (Outcome-Based Education: OBE)

8. เอกสารอ้างอิง

- [1] กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2566). รายงานสถานการณ์การท่องเที่ยวประเทศไทย ปี 2566. <https://www.mots.go.th/news/category/704>
- [2] มิลลิตา ใต้ะอิด, วิพัชรินทร์ ท่าเผือก, ศศิณา จันทรด้วง และจิราพร คงรอด. (2565). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย*, 17(61), 46-55.
- [3] สุรเกียรติ์ ธาดาวัฒนาวิทย์. (2560). สมรรถนะทางวัฒนธรรมของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 11(2), 1-16.
- [4] อัปสร คอนราด. (2564). สมรรถนะที่จำเป็นของหัวหน้าพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมจังหวัดเชียงใหม่. *วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรมและวิศวกรรมศึกษา*, 15(1), 1-13.
- [5] Boyatzis, R. E. (2008). Competencies in the 21st century. *Journal of Management Development*, 27(1), 5–12. <https://doi.org/10.1108/02621710810840730>
- [6] Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- [7] สิริธร สุวรรณโชติ. (2562). รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารระดับกลางธุรกิจโรงแรม เพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน. *วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์*, 11(1), 97-112.