

บทความสรุป (เรื่องเล่างานวิจัย)

การวิจัย เรื่องการศึกษาระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิต สาขาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ของโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ทำเสร็จตามเวลาที่กำหนด การวางแผนจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องดูตัวอย่างจากนักวิจัยที่ทำมาก่อน แต่ต้องผลักดันให้งานเสร็จก่อน งานนี้เก็บข้อมูลเฉพาะผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม โดยมุ่งเพียงส่วนเดียวของงานโรงแรม ซึ่งในงานโรงแรมมีงานอีก 3 ส่วน คือ งานส่วนหน้า งานแม่บ้าน และงานครัว นอกจากนี้งานด้านบริหารจัดการ ก็ยังเป็นส่วนสำคัญอีกด้วย จึงเห็นว่า งานวิจัยสามารถทำได้กว้างขวางและเจาะลึกได้อีกมาก เพียงแต่ต้องมีความพยายาม และไม่ย่อท้อ เพราะการทำงานต้องมีอุปสรรคในเรื่องของงานประจำ และการแบ่งเวลาให้เหมาะสม อีกทั้งการจัดการด้านการใช้จ่ายงบประมาณที่ต้องหาความรู้พอสมควร.....ถ้าคิดในแง่บวก การเรียนรู้งานไม่มีที่สิ้นสุด มีเรื่องใหม่ๆ เกิดขึ้นเสมอ..การซักถาม..แก้ปัญหา..พบปะผู้คน จะทำให้มีประสบการณ์มากขึ้น

ผลที่ได้จากงานวิจัย เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจของผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต พบว่า ความคิดเห็นในระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจ ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้เชิงทฤษฎี ด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน และด้านคุณธรรมจริยธรรม ส่วนทัศนคติที่มีต่องานโรงแรม ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจเท่ากัน และที่มีระดับความคาดหวังน้อยกว่า ระดับความพึงพอใจ คือด้านการใช้ภาษา นอกจากนี้คำถามปลายเปิด ก็เป็นแนวคิดที่สรุปจากความเห็นของสถานประกอบการ สะท้อนว่า เขามองเราอย่างไร พอสรุปได้ว่า ความรู้จากการเรียน ควรควบคู่กับการฝึกทักษะในสถาบันและการฝึกจริงในโรงแรม เพื่อให้บัณฑิตทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ปรับตัวได้ และการแก้ปัญหาจากประสบการณ์จริง อีกทั้งเสริมมุมมองด้านความคิด ทัศนคติที่ดีต่องานบริการ การมี service mind รวมทั้งการฝึกทักษะด้านภาษาให้มากขึ้น และเพิ่มภาษาที่สามอีก

จึงพอสรุปได้ว่า งานโรงแรมเป็นบริการที่ต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการทำงานที่ดี มีบุคลิกภาพที่สง่างาม มีทัศนคติที่ดีเพื่อให้เกิดความรักในงาน และได้ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ในอาชีพของตน งานโรงแรมต้องมีการฝึกฝนให้เกิดความชำนาญสม่ำเสมอ ทั้งด้านการใช้ภาษา ก็ต้องพร้อมที่จะนำไปใช้งานได้จริง โลกของธุรกิจด้านงานบริการ มีการพัฒนา เปลี่ยนแปลงเพื่อให้ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยี อีกทั้งการเปิดประชาคมอาเซียน ก็เป็นประเด็นหลักสำคัญที่ก่อให้เกิดความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงให้ทัน ปี 2558