

แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการผสมเครื่องดื่มในเขตพื้นที่ จังหวัดศรีสะเกษ

Guidelines for Bartenders Development In Sisaket Province

ดำรงพล พันธุ์จันทร์

Damrongpon Panjan

อาจารย์ สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

Lecturer, Tourism and Hotel Program, Faculty of Business Administration and Accounting,

Sisaket Rajabhat University

prince-fo@hotmail.com

Received: March 26, 2020

Revised: May 21, 2020

Accepted: May 25, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการผสมเครื่องดื่ม ในเขตพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อ 1) ศึกษาความรู้ความเข้าใจของบุคลากรในสถานประกอบการด้านการให้บริการเครื่องดื่มต่อการพัฒนาทักษะการผสมเครื่องดื่ม 2) ศึกษาความต้องการของบุคลากรในสถานประกอบการด้านการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ต่อการพัฒนาทักษะการผสมเครื่องดื่ม วิธีการดำเนินการศึกษานี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพประกอบกัน โดยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม และสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาได้แก่ บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรด้านพนักงานผสมเครื่องดื่ม ในเขตพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 20 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ยร้อยละ (Percentage)

ผลการศึกษาพบว่า 1) ความรู้ความเข้าใจของบุคลากรด้านการผสมเครื่องดื่มในการพัฒนาบุคลากรด้านการผสมเครื่องดื่ม ในเขตอำเภอเมืองศรีสะเกษ พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานให้บริการผสมเครื่องดื่มให้ความสำคัญในการพัฒนาด้านความรู้ความสามารถ (มากที่สุด) และ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในบาร์ (น้อยที่สุด) 2) การศึกษาความต้องการของบุคลากรในสถานประกอบการด้านการให้บริการเครื่องดื่ม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความต้องการของบุคลากร พบว่าผู้ประกอบการและบุคคลที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาบุคลากรด้านการผสมเครื่องดื่ม ต้องการให้มีการฝึกอบรมด้านการผสมเครื่องดื่ม (มากที่สุด) และต้องการการวางแผนทำธุรกิจที่ก่อให้เกิดผลกำไร (น้อยที่สุด)

คำสำคัญ: การพัฒนาบุคลากร การผสมเครื่องดื่ม

Abstract

The objectives of this research were 1) to study on the knowledge and understanding of bartender's development in beverages mixing in Muang district, Sisaket province, 2) to study the needs of personnel in restaurants for food and beverage service towards the development of beverage mixing skills, The method of this study was based on quantitative

and qualitative research by using the questionnaires and structured interviews. The samples used in the study were the people who involved with the bartender's development regarding beverage mixing staffs in Sisaket province, 20 people totally. The data were analyzed by using descriptive statistics such as percentage.

The study found that 1) according to the study on the knowledge and understanding of bartenders development in Muang district, it was found that the sample group of bartenders emphasized on the development of knowledge (the most), and bar equipment (least) respectively. 2) According to the study the needs of the sample bartenders in the restaurants, the analysis results of the bartenders requirements, it was found that entrepreneurs and people involved in the bartenders development would like to have a training on beverage mixing (the most), and need a business plan that produces profits (the least) respectively.

Keywords: Personnel development, beverage Mixing

บทนำ

ปัจจุบันธุรกิจเกี่ยวกับเครื่องดื่มได้มีการเจริญเติบโตขึ้น และเป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลาย ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจเกี่ยวกับเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ และเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ ทำให้บทบาทและหน้าที่ในอาชีพของพนักงานผสมเครื่องดื่มมีความสำคัญขึ้นอย่างเห็นได้ชัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานประกอบการที่เป็นโรงแรมขนาดใหญ่ ผับ หรือบาร์ต่าง ๆ สถานที่ท่องเที่ยวยามราตรี หรือแม้กระทั่งร้านอาหารที่มีการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่มีลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเป็นนักท่องเที่ยวที่ขอความสนุกสนาน และหลงใหลในเสน่ห์ของเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ประเภทต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสุราที่มีมากมายหลายชนิด เครื่องดื่มที่ได้จากการผสมกันของเหล้าชนิดต่าง ๆ กันกับ น้ำผลไม้ หรือน้ำเชื่อม ที่เรียกว่า “ค็อกเทล” เครื่องดื่มที่ไม่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์ ที่เรียกว่า “ม็อกเทล” และเครื่องดื่มที่เป็นน้ำสมุนไพร น้ำผลไม้ชนิดต่าง ๆ นำมาปรุงแต่งให้มีรสชาติกลมกล่อม สีสันสดใส และมีผลดีต่อสุขภาพ ซึ่งกำลังเป็นที่นิยมในบุคคลเกือบทุกเพศทุกวัย จากค่านิยมที่เปลี่ยนไปในการเลือกดื่มเครื่องดื่มของคนในสังคมไทย (Cocktailthai, 2562) ทำให้ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงแนวทางการพัฒนาในอนาคตเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการผสมเครื่องดื่มประเภทต่าง ๆ ซึ่งเป็นอาชีพที่มีความสำคัญและสร้างรายได้เป็นอย่างดีในสายงานอุตสาหกรรมบริการอาหารและเครื่องดื่ม (อุตสาหกรรมสาร, 2562) ทั้งนี้บุคลากรควรยกระดับความรู้ความสามารถในการผสมเครื่องดื่มอย่างถูกวิธีและให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ของสมาคมบาร์เทนเดอร์แห่งประเทศไทย และเพื่อสร้างให้อาชีพพนักงานผสมเครื่องดื่มเป็นที่ยอมรับและเป็นที่รู้จักในสังคมไทยมากยิ่งขึ้น

จังหวัดศรีสะเกษเป็นจังหวัดที่มีอัตราการเจริญเติบโตของสถานประกอบการเกี่ยวกับธุรกิจการให้บริการทางด้านเครื่องดื่มอย่างเห็นได้ชัด ไม่ว่าจะเป็นสถานบันเทิง ผับ บาร์ ที่เปิดให้บริการในยามราตรี ดังนั้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่าหากบุคลากรในสถานประกอบการนั้น ๆ ประชาชนที่มีความสนใจในอาชีพพนักงานผสมเครื่องดื่ม ที่จะก้าวสู่การเป็นบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและมีความสามารถให้เป็นไปตามมาตรฐานที่สมาคมบาร์เทนเดอร์แห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้ จึงต้องมีการศึกษาและหาแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการผสมเครื่องดื่ม ในเขตพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ เพื่อให้บุคลากรในสถานประกอบการ ประชาชน นักเรียน นักศึกษาที่มีความสนใจในอาชีพพนักงานผสมเครื่องดื่ม ได้มีการพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้นและสร้างอาชีพนี้ให้เป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับ เพื่อก้าวสู่ความเป็นมาตรฐานระดับสากลต่อไปในภายภาคหน้า

ทั้งนี้ ที่ผ่านมามีนักวิจัยศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบุคลากร เช่นในเรื่องแนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรม และเรื่องการยกระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากร แต่ยังไม่มีการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการผสมเครื่องดื่ม เช่น กรัณนัทรินทร์ คะวิติกุล (2559) ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา ตามมาตรฐานข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพ ท่องเที่ยวอาเซียน ผลการศึกษาพบว่า ความสามารถของพนักงานบริการส่วนหน้าที่ปฏิบัติงานประจำในโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยายังไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของข้อตกลง ยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ส่วนแนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา คือ การฝึกอบรม (Training) การให้ความรู้ (Coaching) และการจัดการ (Managing) สุพจน์ ปงคำเพย (2558) ศึกษาเกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติค จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานแผนกแม่บ้านสามารถนำความรู้ไปใช้เพื่อพัฒนาต่อยอดหรือยกระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรแผนกแม่บ้านของธุรกิจโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงราย แบ่งออกเป็น 10 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถจับต้องและรู้สึกได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความสามารถ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเข้าถึง ด้านความเข้าใจลูกค้า และด้านการติดต่อสื่อสาร

ดังนั้น เพื่อให้การศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการผสมเครื่องดื่ม ในเขตพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ เกิดการเรียนรู้อย่างแท้จริงและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาโดยใช้วิธีการสอบถามทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากรต่อการพัฒนาทักษะการผสมเครื่องดื่ม ผลที่จะได้รับจากงานวิจัยนี้ คือ ได้ทราบถึงทัศนคติของบุคลากรต่อการพัฒนาทักษะการผสมเครื่องดื่ม เพื่อนำผลไปพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของบุคลากรในสถานประกอบการด้านการให้บริการเครื่องดื่มต่อการพัฒนาทักษะการผสมเครื่องดื่ม ในเขตพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ
2. เพื่อศึกษาความต้องการของบุคลากรในสถานประกอบการด้านการให้บริการเครื่องดื่ม ต่อการพัฒนาทักษะการผสมเครื่องดื่ม ในเขตพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการผสมเครื่องดื่ม ในเขตพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-method) โดยการวิจัยเชิงปริมาณใช้กับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 และการวิจัยเชิงคุณภาพใช้กับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มีกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม การเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยภาพรวมเป็นแบบเจาะจงจำนวน 20 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ประกอบด้วยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ บุคลากรในสถานประกอบการด้านการให้บริการเครื่องดื่ม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย/รวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม สำหรับพนักงานผสมเครื่องดื่ม ในเขตพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ ที่ผู้วิจัยสร้างจากการศึกษาข้อมูลจากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วจึงนำมาประยุกต์ปรับให้เข้ากับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยมีการตรวจสอบความถูกต้องจากอาจารย์ที่เชี่ยวชาญ โดยใช้แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจด้านการผสมเครื่องดื่ม ในเขตพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ ภายใต้กรอบทางด้านความรู้ความสามารถ ทักษะในการทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ภายในบาร์ การจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องดื่ม

การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นมาไปทดสอบความตรง (Test of Validity) ด้วย IOC (Index of Item Objective Congruence) (สุวิมล ตรีภานันท์, 2551, หน้า 147-148) โดยได้รับการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบข้อคำถามและแสดงความคิดเห็นเป็นรายชื่อ

ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึงค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence)

R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 ท่าน

ค่า+1 หมายถึง ข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้

ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าสามารถใช้ได้

ค่า-1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สามารถนำไปใช้ได้

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน

หลังจากผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบข้อคำถามและแสดงความคิดเห็นเป็นรายชื่อ พบว่า ผลการตรวจสอบค่า IOC มากกว่า 0.7 ดังนั้นจึงถือว่าแบบสอบถามสามารถนำไปใช้ได้

วิธีการเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการและบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรด้านพนักงานผสมเครื่องดื่ม ในเขตพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในเดือน สิงหาคม พ.ศ. 2560 จำนวน 20 คน โดยทำการอธิบายแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถาม จากนั้นใช้วิธีการบันทึกเสียงและการจดบันทึกเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องและจัดประเภทหมวดหมู่ของข้อมูล นำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป ซึ่งเก็บได้ครบตามจำนวนที่กำหนด คือ 20 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สำหรับตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้อธิบายข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลทางด้านความรู้ความสามารถ ทักษะในการทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ภายในบาร์ การจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องดื่ม และการให้ความรู้ลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มของผู้ตอบแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้สำหรับตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ได้จากการสัมภาษณ์ตามทฤษฎีของ Milesland Huberman (1994, อ้างอิงใน ชาย โพธิสิตา, 2554) โดยประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. ทางผู้วิจัยได้มีการการจัดระเบียบข้อมูล (Data Organizing) เป็นการจัดข้อมูลอย่างเป็นระบบอยู่ในสถานะที่พร้อมจะนำไปใช้งานได้ทันที โดยการจัดระเบียบข้อมูลซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านกายภาพ และข้อมูลด้านเนื้อหา โดยจะมีการดำเนินการเป็นระยะ ๆ

2. การแสดงข้อมูล (Data Display) ผู้วิจัยได้มีการนำเสนอข้อมูลโดยวิธีการพรรณนา หลังจากขั้นตอนการจัดระเบียบข้อมูลและการเชื่อมโยงข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้วก็ทำการจัดกลุ่มข้อมูลและแสดงข้อมูลเป็นคำร้อยละเพื่อความเข้าใจง่ายในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อชี้ให้เห็นถึงแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการผสมเครื่องดื่ม ในเขตพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ

3. การหาข้อสรุป ผู้วิจัยทำการตีความและการตรวจสอบความถูกต้องตรงประเด็นของผลการศึกษาวิจัย โดยการบรรยายถึงข้อมูลที่ค้นพบจากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการและพนักงาน แล้วจึงนำมาตีความและตรวจสอบก่อนที่จะเสนอผลการศึกษาต่อไป ซึ่งขั้นตอนในการตรวจสอบจะใช้วิธีการตรวจสอบภายในเพื่อทบทวนข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการและพนักงานที่ให้ข้อมูล ว่ามีความเหมาะสมถูกต้องมากน้อยเพียงใด แต่ในกรณีที่ข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์ไม่สมบูรณ์หรือไม่ตรงประเด็น ผู้วิจัยได้มีการจัดเก็บข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่สมบูรณ์

ผลการวิจัย

การนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการผสมเครื่องดื่ม ในเขตพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจของบุคลากรด้านการผสมเครื่องดื่มในการพัฒนาบุคลากรด้านการผสมเครื่องดื่ม ในเขตพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความต้องการของบุคลากรด้านการผสมเครื่องดื่มในการพัฒนาบุคลากรด้านการผสมเครื่องดื่ม ในเขตพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจของบุคลากรด้านการผสมเครื่องดื่ม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของบุคลากรด้านการผสมเครื่องดื่ม ในด้านของความรู้ ความสามารถ

ความรู้ความเข้าใจด้านการผสมเครื่องดื่ม ในเขตพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ	ความคิดเห็น			
	ใช่		ไม่ใช่	
	จำนวน (คน)	คิด เป็น ร้อยละ	จำนวน (คน)	คิด เป็น ร้อยละ
1.ความรู้ ความสามารถ		54		46
1.1 ท่านมีความรู้ ความสามารถในการผสมเครื่องดื่ม ม็อคเทล และค็อกเทล	11	55	9	45
1.2 ท่านมีความรอบรู้เกี่ยวกับส่วนผสมของเครื่องดื่ม ม็อคเทล และค็อกเทล	11	55	9	45
1.3 ท่านมีความรอบรู้เรื่องของเครื่องดื่มประเภทไวน์และเบียร์	6	30	14	70
1.4 ท่านมีความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ ความหมาย ขั้นตอนการผลิต ประเภท ประโยชน์ของ วิสกี้ จิน รัม วอดก้า และเตกิล่า	5	25	15	75
1.5 ท่านมีความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ ความหมาย ขั้นตอนการผลิต ประเภท ประโยชน์ของ รัม ลิเคียว แอปเพอริทิฟ โอเดอวี และเหล้าชนิดอื่น ๆ	4	20	16	80
1.6 ท่านมีความรอบรู้เรื่องของคำศัพท์เฉพาะทาง ที่ใช้ในการผสมเครื่องดื่ม	8	40	12	60
1.7 ท่านมีความรู้ เกี่ยวกับอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ภายในบาร์	13	65	7	35
1.8 ท่านมีความรอบรู้เรื่องของวิธีการทำความสะอาดและการดูแลรักษาอุปกรณ์ชนิดต่าง ๆ ที่ใช้ภายในบาร์ และที่ใช้ในการผสมเครื่องดื่ม	14	70	6	30
1.9 ท่านมีความรู้ในเรื่องการควบคุมสต็อกเครื่องดื่มภายในร้าน	18	90	2	10
1.10 ท่านมีความรู้เกี่ยวกับหลักการคิดราคาเครื่องดื่ม รวมถึงระบบการจัดซื้อ การจัดเก็บวัตถุดิบและการแจกจ่ายวัตถุดิบ	18	90	2	10

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ ความสามารถในการผสมเครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 54 และไม่มีความรู้ ความสามารถในการผสมเครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 46 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ ความหมาย ขั้นตอนการผลิต ประเภท ประโยชน์ของ รัม ลิเคียว แอปเพอริทิฟ โอเดอวี และเหล้าชนิดอื่น ๆ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 80 และมีความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ ความหมาย ขั้นตอนการผลิต ประเภท ประโยชน์ของ รัม ลิเคียว แอปเพอริทิฟ โอเดอวี และเหล้าชนิดอื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ส่วนใหญ่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ ความหมาย ขั้นตอนการผลิต ประเภท ประโยชน์ของ วิสกี้ จิน รัม วอดก้า และเตกิล่า จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 75 และมีความรู้

เกี่ยวกับเครื่องตัดที่มีแอลกอฮอล์ ความหมาย ขั้นตอนการผลิต ประเภท ประโยชน์ของ วิสกี้ จิน รัม วอดก้า และเตอกีล่า จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ส่วนใหญ่ไม่มีความรอบรู้เรื่องเครื่องตัดประเภทไวน์และเปียร์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 70 และมีความรอบรู้เรื่องเครื่องตัดประเภทไวน์และเปียร์จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของบุคลากรด้านการผสมเครื่องดื่ม ด้านทักษะในการทำงาน

ความรู้ความเข้าใจด้านการผสมเครื่องดื่ม ในเขตพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ	ความคิดเห็น			
	ใช่		ไม่ใช่	
	จำนวน (คน)	คิด เป็น ร้อยละ	จำนวน (คน)	คิด เป็น ร้อยละ
2.ทักษะในการทำงาน		59		42
2.1 ท่านมีทักษะและเทคนิคในการผสมเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์	7	35	13	65
2.2 ท่านมีทักษะและเทคนิคในการผสมเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์	5	25	15	75
2.3 ท่านมีทักษะและการคิดค้นการผสมเครื่องดื่มสูตรใหม่ทั้ง มีค็อกเทลและค็อกเทล	7	35	13	65
2.4 ท่านมีทักษะเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้	11	55	9	45
2.5 ท่านมีทักษะในการตรวจสอบเพื่อผสมเครื่องดื่มประเภทต่าง ๆ	6	30	14	70
2.6 ท่านมีทักษะในการออกแบบ และตกแต่งขอบแก้ว ของ เครื่องดื่ม แต่ละประเภทให้สวยงาม	12	60	8	40
2.7 ท่านมีทักษะในบริการลูกค้า ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลได้ เป็นอย่างดี	17	85	3	15
2.8 ท่านมีหลักการจัดการและควบคุมคุณภาพการให้บริการ เครื่องดื่มกับลูกค้า	16	80	4	20
2.9 ท่านมีทักษะและเทคนิคในการชงชาและกาแฟชนิดต่าง ๆ	19	95	1	5
2.10 ท่านมีทักษะในการชั่ง การตวง การวัด ในการผสมเครื่องดื่มที่ ไม่มีแอลกอฮอล์ และมีแอลกอฮอล์	16	80	4	20

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทักษะในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 59 และไม่มีทักษะในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 42 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีทักษะและเทคนิคในการผสมเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ (ค็อกเทล) จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 75 มีทักษะและเทคนิคในการผสมเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ (ค็อกเทล) จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ส่วนใหญ่ไม่มีทักษะในการตรวจสอบเพื่อผสมเครื่องดื่มประเภทต่าง ๆ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 70 และมีทักษะในการตรวจสอบเพื่อผสมเครื่องดื่มประเภทต่าง ๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ส่วนใหญ่และมีทักษะและการคิดค้นการผสมเครื่องดื่มสูตรใหม่ทั้งมีค็อกเทลและค็อกเทล จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 75 และมีทักษะและการคิดค้นการผสมเครื่องดื่มสูตรใหม่ทั้งมีค็อกเทลและค็อกเทลจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของบุคลากรด้านการผสมเครื่องดื่มในด้านอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในบาร์

ความรู้ความเข้าใจด้านการผสมเครื่องดื่ม ในเขตพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ	ความคิดเห็น			
	ใช่		ไม่ใช่	
	จำนวน (คน)	คิด เป็น ร้อยละ	จำนวน (คน)	คิด เป็น ร้อยละ
3.อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในบาร์		69		32
3.1 ท่านสามารถใช้เครื่องชงกาแฟที่มีความทันสมัยได้	20	100	0	0
3.2 ท่านสามารถแยกประเภทของแก้ว ให้เหมาะสมตามการใช้งาน	19	95	1	5
3.3 ท่านสามารถใช้จิกเกอร์ (Jigger) ในการชั่ง การตวง การวัด เครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ และมีแอลกอฮอล์ได้คือคเทล	15	75	5	25
3.4 ท่านมีความสามารถในการผสมเครื่องดื่มโดยใช้เชคเกอร์ผสม เครื่องดื่มได้	13	65	7	35
3.5 ท่านมีความสามารถในการใช้ถ้วยตวง เหมาะสมสำหรับใช้ตวง ส่วนผสมในการทำเครื่องดื่มได้	19	95	1	5
3.6 ท่านมีความสามารถในการใช้เครื่องปั่น (Blender) ผสม เครื่องดื่มตามความต้องการของลูกค้าได้	19	95	1	5
3.7 ท่านมีความสามารถในการใช้ที่เปิดไวน์ (Corkscrew) ได้	7	35	13	65
3.8 ท่านมีความสามารถในการใช้กล่องสำหรับตักแต่งขอบแก้วด้วย เกล็ด (Glass Rimmer) ได้	8	40	12	60
3.9ท่านมีความสามารถในการใช้จุกสำหรับใช้ปิดขวด (Champagne Stopper) ได้	7	35	13	65
3.10 ท่านมีความสามารถในการใช้ไม้สำหรับทุบน้ำแข็ง (Wooden Hammer) ได้	10	50	10	50

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ
เครื่องใช้ในบาร์ คิดเป็นร้อยละ 69 และไม่มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในบาร์ คิดเป็น
ร้อยละ 31 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีความสามารถในการใช้ที่เปิดไวน์
(Corkscrew) ได้ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 65 ส่วนใหญ่ ไม่มีความสามารถในการใช้กล่องสำหรับ
ตักแต่งขอบแก้วด้วยเกล็ด (Glass Rimmer) ได้ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และมีความสามารถในการ
ใช้กล่องสำหรับตักแต่งขอบแก้วด้วยเกล็ด (Glass Rimmer) ได้จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ส่วน
ใหญ่ไม่มีความสามารถในการใช้จุกสำหรับใช้ปิดขวด (Champagne Stopper) ได้จำนวน 13 คน คิดเป็น
ร้อยละ 65 และมีความสามารถในการใช้จุกสำหรับใช้ปิดขวด (Champagne Stopper) ได้จำนวน 7 คน
คิดเป็นร้อยละ 35 และไม่มีความสามารถในการใช้จุกสำหรับใช้ปิดขวด (Champagne Stopper) ได้จำนวน
13 คน คิดเป็นร้อยละ 65 มีความสามารถในการใช้ที่เปิดไวน์ (Corkscrew) ได้ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ
35 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละของบุคลากรด้านการผสมเครื่องดื่ม ในด้านจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องดื่ม

ความรู้ความเข้าใจด้านการผสมเครื่องดื่ม ในเขตพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ	ความคิดเห็น			
	ใช่		ไม่ใช่	
	จำนวน (คน)	คิด เป็น ร้อยละ	จำนวน (คน)	คิด เป็น ร้อยละ
4.จัดหาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องดื่ม		63		37
4.1 ท่านศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มที่ให้บริการ ในร้านของท่านอยู่เสมอ	19	95	1	5
4.2 ท่านพัฒนาและจัดเก็บข้อมูลความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เครื่องดื่มได้อย่างเหมาะสม	20	100	0	0
4.3 ท่านสามารถจำแนกลักษณะเด่นของเครื่องดื่มประเภทต่าง ๆ เพื่อดึงดูดลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้	19	95	1	5
4.4 ท่านจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับเครื่องดื่มที่แอลกอฮอล์ ความหมาย ขั้นตอนการผลิต ประเภท ประโยชน์ของ วิสกี้ จิน รัม วอดก้า และเตอกีล่า	3	15	17	85
4.5 ท่านจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับเครื่องดื่มที่แอลกอฮอล์ ความหมาย ขั้นตอนการผลิต ประเภท ประโยชน์ของ รัม ลิเคียว แอปเพอริทิฟ โอเดอวี และเหล้าชนิดอื่น	2	10	18	90
4.6 ท่านจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับชาและกาแฟชนิดต่าง ๆ ไว้คอยให้ ความรู้แก่ลูกค้า	18	90	2	10
4.7.ท่านใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตในการหาข้อมูลเกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มประเภทต่าง ๆ	16	80	4	20
4.8 ท่านศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มประเภท ค็อกเทล	5	25	15	75
4.9 ท่านจัดหาข้อมูลและเทคนิคการผสมเครื่องดื่มที่ทันสมัย	16	80	4	20
4.10 ท่านจัดหาข้อมูลเครื่องดื่มประเภทไวน์และเบียร์ชนิดต่าง ๆ	7	35	13	65

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสามารถในการจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 63 และไม่มีความสามารถในการจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 37 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าและส่วนใหญ่ไม่มีการจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับเครื่องดื่มที่แอลกอฮอล์ ความหมาย ขั้นตอนการผลิต ประเภท ประโยชน์ของ รัม ลิเคียว แอปเพอริทิฟ โอเดอวี และเหล้าชนิดอื่น จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 90 และมีการจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับเครื่องดื่มที่แอลกอฮอล์ ความหมาย ขั้นตอนการผลิต ประเภท ประโยชน์ของ รัม ลิเคียว แอปเพอริทิฟ โอเดอวี และเหล้าชนิดอื่น จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และส่วนใหญ่ไม่มีการจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับเครื่องดื่มที่

แอลกอฮอล์ ความหมาย ขั้นตอนการผลิต ประเภท ประโยชน์ของ วิสกี้ จิน รัม วอดก้า และเตอกีล่า จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 85 และมีการจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับเครื่องดื่มที่แอลกอฮอล์ ความหมาย ขั้นตอนการผลิต ประเภท ประโยชน์ของ วิสกี้ จิน รัม วอดก้า และเตอกีล่า จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ส่วนใหญ่ไม่มีการจัดหาข้อมูลเครื่องดื่มประเภทไวน์และเบียร์ชนิดต่าง ๆ อยู่เสมอ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 65 และจัดหาข้อมูลเครื่องดื่มประเภทไวน์และเบียร์ชนิดต่าง ๆ อยู่เสมอ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 และตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนร้อยละของบุคลากรด้านการผสมเครื่องดื่ม ในด้านการให้ความรู้ลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องดื่ม

ความรู้ความเข้าใจด้านการผสมเครื่องดื่ม ในเขตพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ	ความคิดเห็น			
	ใช่		ไม่ใช่	
	จำนวน (คน)	คิด เป็น ร้อยละ	จำนวน (คน)	คิด เป็น ร้อยละ
5. การให้ความรู้ลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องดื่ม		65		35
5.1 ท่านสามารถให้คำแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับส่วนผสมในเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ (Mocktail) และที่มีแอลกอฮอล์ (Cocktail) ได้	15	75	5	25
5.2 ท่านสามารถให้คำแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับเครื่องดื่มประเภทไวน์และเบียร์ได้	4	20	16	80
5.3 ท่านสามารถให้คำแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับเครื่องดื่มที่แอลกอฮอล์.ความหมาย ขั้นตอนการผลิต ประเภท ประโยชน์ของ วิสกี้ จิน รัม วอดก้า และเตอกีล่าได้	2	10	18	90
5.4 ท่านสามารถให้คำแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับเครื่องดื่มที่แอลกอฮอล์ ความหมาย ขั้นตอนการผลิต ประเภท ประโยชน์ของรัม ลิเคียว แอปเพอริทิฟ โอเดอวี และเหล้าชนิดอื่นได้	2	10	18	90
5.5 ท่านสามารถให้คำแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับชาและกาแฟชนิดต่าง ๆ.	20	100	0	0
5.6 ท่านสามารถให้ความรู้ลูกค้าเกี่ยวกับอัตราส่วนที่ใช้ในการผสมเครื่องดื่มได้	19	95	1	5
5.7 ท่านสามารถให้คำแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับเครื่องดื่มที่เหมาะสมกับอาหารแต่ละประเภทได้	16	80	4	20
5.8.ท่านสามารถให้คำแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับเครื่องดื่มที่ดื่มก่อนและหลังรับประทานอาหารได้	16	80	4	20
5.9 ท่านสามารถให้ความช่วยเหลือลูกค้า ในการเลือกรายการเครื่องดื่มได้	18	90	2	10

ความรู้ความเข้าใจด้านการผสมเครื่องต้ม ในเขตพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ	ความคิดเห็น			
	ใช่		ไม่ใช่	
	จำนวน (คน)	คิด เป็น ร้อยละ	จำนวน (คน)	คิด เป็น ร้อยละ
5.10 ท่านสามารถตอบคำถามลูกค้า เกี่ยวกับรายการเครื่องต้มด้วย ความสุภาพและน่าเชื่อถือ	17	85	3	15

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการให้ความรู้ลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องต้ม คิดเป็นร้อยละ 65 และไม่มีการให้ความรู้ลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องต้ม คิดเป็นร้อยละ 35 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าส่วนใหญ่ไม่สามารถให้คำแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับเครื่องต้มที่แอลกอฮอล์ความหมาย ขั้นตอนการผลิต ประเภท ประโยชน์ของวิสกี จิน รัม วอดก้า และเตอกีล่าได้ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 90 และมีความสามารถให้คำแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับเครื่องต้มที่แอลกอฮอล์ความหมาย ขั้นตอนการผลิต ประเภท ประโยชน์ของวิสกี จิน รัม วอดก้า และเตอกีล่าได้ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ส่วนใหญ่ไม่สามารถให้คำแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับเครื่องต้มที่แอลกอฮอล์ ความหมาย ขั้นตอนการผลิต ประเภท ประโยชน์ของรัม ลิเคียว แอปเพอริทิฟ โอเดอวี และเหล้าชนิดอื่นได้ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 90 และสามารถให้คำแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับเครื่องต้มที่แอลกอฮอล์ ความหมาย ขั้นตอนการผลิต ประเภท ประโยชน์ของรัม ลิเคียว แอปเพอริทิฟ โอเดอวี และเหล้าชนิดอื่นได้ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ส่วนใหญ่ไม่สามารถให้คำแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับเครื่องต้มประเภทไวน์และเปียร์ได้ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 80 และมีความสามารถให้คำแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับเครื่องต้มประเภทไวน์และเปียร์ได้ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความต้องการของบุคลากรด้านการผสมเครื่องต้ม

ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นของบุคลากรด้านการผสมเครื่องต้ม ในการพัฒนาบุคลากรด้านการผสมเครื่องต้ม ในเขตพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ มีรายละเอียด ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์ว่ามีความต้องการพัฒนาบุคลากรด้านการผสมเครื่องต้ม ในเขตพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งมีทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านทักษะในการทำงานให้สามารถด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในบาร์ ด้านการจัดหาข้อมูลผลิตภัณฑ์เครื่องต้ม และด้านการให้ความรู้ลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องต้ม และเมื่อพิจารณารายละเอียดจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 5 ด้าน จึงสามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการ และบุคคลที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาบุคลากรด้านการผสมเครื่องต้ม ต้องการให้มีการฝึกอบรมด้านการผสมเครื่องต้ม ต้องการมีทักษะในการผสมเครื่องต้มรูปแบบต่าง ๆ และอยากทราบเกี่ยวกับเครื่องต้มประเภทต่าง ๆ ที่เป็นระดับสากล สามารถให้ความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับเครื่องต้มที่มีอยู่ในร้านของตนแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างถูกต้องชัดเจน และต้องการอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัย และเป็นสากล ต้องการการวางแผนทำธุรกิจที่ก่อให้เกิดผลกำไร และมีรายได้ในการบริหารจัดการร้านที่ชัดเจน ไม่ขาดทุนและต้องปิดกิจการลง เพื่อจะได้มีความรู้ไปต่อยอดสำหรับการทำงานในอาชีพพนักงานผสมเครื่องต้ม หรือเจ้าของกิจการ ในภายภาคหน้า

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

การพัฒนาให้บุคลากรแต่ละแห่งมีความสนใจในการให้บริการและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มภายในร้านของตนเป็นที่รู้จักของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น ควรพัฒนาควบคู่ไปกับแนวทางการพัฒนาบุคลากรทั้ง 5 ด้าน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาบุคลากรทางด้านการผสมเครื่องดื่ม ให้เป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการผสมเครื่องดื่มและการให้บริการอย่างมีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งการเป็นบุคลากรด้านการผสมเครื่องดื่มที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน ในสายอาชีพของตนต่อไปในภายภาคหน้า และบุคคลที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาบุคลากรด้านการผสมเครื่องดื่ม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบุคลากรทางด้านการผสมเครื่องดื่ม เป็นไปในทิศทางเดียวกัน จึงสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ว่า เพื่อศึกษาความต้องการของบุคลากรในสถานประกอบการด้านการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม และเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการผสมเครื่องดื่ม ในเขตพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ ให้เป็นบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเป็นไปตามมาตรฐานของสมาคมบาร์เทนเดอร์แห่งประเทศไทย และกลายเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการผสมเครื่องดื่ม ในเขตพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ มีประเด็นที่น่าสนใจซึ่งจะนำมาอภิปรายผลในแต่ละประเด็นตามวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากรในสถานประกอบการด้านการให้บริการเครื่องดื่ม ต่อการพัฒนาทักษะการผสมเครื่องดื่ม ในเขตพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานให้บริการผสมเครื่องดื่มประกอบไปด้วยข้อมูลทั้ง 5 ด้าน เมื่อพิจารณาตามลำดับค่าเฉลี่ยร้อยละที่มากที่สุดถึงระดับน้อยที่สุดสามารถเรียงลำดับความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้านการผสมเครื่องดื่ม ได้ดังนี้ พนักงานให้บริการผสมเครื่องดื่มให้ความสำคัญในการพัฒนาในด้านความรู้ความสามารถมากที่สุด รองลงมาคือด้านทักษะในการทำงาน ด้านจัดหาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องดื่ม ด้านการให้ความรู้ลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เครื่องดื่ม และน้อยที่สุดคือ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในบาร์ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากการให้ความสำคัญในการพัฒนามากที่สุดถึงการให้ความสำคัญในการพัฒนาน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประไพ มงคลนิมิตร (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท ผลการศึกษาพบว่า การฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รูปแบบวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) พนักงานปฏิบัติตามแผนงานการบริการด้วยรูปแบบวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ในส่วนของปัจจัยการสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้ให้บริการ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ผลการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารจำนวน 10 คน และกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 14 คน พบว่าในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานทุกคนต้องเข้ารับการฝึกอบรมและการพัฒนา จากฝ่ายทรัพยากรบุคคลและฝ่ายฝึกอบรม โดยพนักงานมีแผนการปฏิบัติงานรูปแบบวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ส่วนปัจจัยการสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้ให้บริการ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ความต้องการของบุคลากรในสถานประกอบการด้านการให้บริการเครื่องดื่ม ต่อการพัฒนาทักษะการผสมเครื่องดื่ม ในเขตพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ควรพัฒนาให้บุคลากรด้านการผสมเครื่องดื่มมีทักษะในการทำงานมากพอสมควร และสามารถนำประสบการณ์ในการทำงานที่มีระยะเวลายาวนานมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน และที่สำคัญคือหัวใจสำคัญในการทำงาน พนักงาน

ทุกคนต้องยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ ทักทาย ช่วยเหลือลูกค้าด้วยความเต็มใจ ให้บริการด้วยความเร็วและมีคุณภาพ มีทักษะในการใช้อุปกรณ์การผสมเครื่องดื่ม ทักษะการทำม็อคเทล ชงกาแฟและเครื่องดื่มต่าง ๆ รวมทั้งการทำเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ อยากให้มีการเรียนการสอนและฝึกทักษะ โดยการลงมือปฏิบัติและค้นหาสูตรใหม่ ๆ โดยการให้ลูกค้าชิม และสอบถามความชอบของลูกค้าแต่ละคน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยาใจ ธรรมพิทักษ์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานโรงแรมที่มีเพศ อายุ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ ทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะที่แตกต่างกัน และผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันพบว่า ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ วัฒนธรรมองค์การและปัจจัยการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อีรพงษ์ แสนเจียม (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้างาน : กรณีศึกษาบ้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 ผลการศึกษาพบว่า ยุทธศาสตร์การพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้าร้านด้วยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการโดยใช้หลักสูตร MD Sale Excellence, zone 14 หลังการทดลองใช้ยุทธศาสตร์ พนักงานขายและหัวหน้าร้านมิสเตอร์โดนัท โซน 14 มีความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการ เฉลี่ยอยู่ที่ 85.98 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ในส่วนของแบบฟอร์มการประเมินร้านด้วย MC นั้น คะแนนเฉลี่ยด้านการบริการหลังการใช้ยุทธศาสตร์สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยก่อนการใช้ยุทธศาสตร์ จาก 89.60 เป็น 98.96 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่ร้านมิสเตอร์โดนัทตั้งเอาไว้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัย/การทำวิจัยต่อยอด

ควรศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรด้านการผสมเครื่องดื่มในเชิงปริมาณและคุณภาพในด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยศึกษาเป็นรายด้านแต่ละด้าน และแต่ละแห่งในเชิงลึกพร้อมทั้งศึกษาความต้องการของลูกค้าในเขตพื้นที่ จังหวัดศรีสะเกษ เพื่อที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้นำผลจากการศึกษาไปพัฒนาบุคลากรด้านการผสมเครื่องดื่มให้ดีขึ้นและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม และควรขยายการศึกษากลุ่มพนักงานด้านการผสมเครื่องดื่มไปยังจังหวัดข้างเคียง พร้อมทั้งศึกษาและพัฒนาให้สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานการผสมเครื่องดื่มจากสมาคมบาร์เทนเดอร์สากล (ประเทศไทย) หรือเกณฑ์มาตรฐานอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการผสมเครื่องดื่ม

เอกสารอ้างอิง

- กรัณนัชรินทร์ คะวัติกุล. (2559). แนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา ตามมาตรฐานข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพ ท่องเที่ยวอาเซียน. (รายงานการวิจัย). พะเยา: มหาวิทยาลัยพะเยา.
- ชาย โพธิ์สีดา. (2554). ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.

- ธีรพงษ์ แสนเจียม. (2561). ยุทธศาสตร์การพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับงานบริการของพนักงานขายและหัวหน้างาน : กรณีศึกษาบ้านมัสเตอร์โดนัท โซน 14. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ประไพ มงคลนิมิตร. (2558). การฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวลทิน แกรนด์ สุขุมวิท. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร).
- ยาใจ ธรรมพิทักษ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุพจน์ ปงคำเพย. (2558). การยกระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติคจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพะเยา.
- สุวิมล ตีรกานันท์. (2551). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ :แนวทางสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุตสาหกรรมสาร. (2562). อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม. สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2562, จาก <https://e-journal.dip.go.th/th>.
- Cocktail. (2562). การผสมเครื่องดื่ม. สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2562, จาก <http://www.cocktailthai.com/>.

Translated Thai References

- Cocktail. (2019). *Beverage Mixing*. Retrieved 15 December 2019, from <http://www.cocktailthai.com/>.
- INDUSTRY JOURNAL. (2019). *Food and beverage industry*. Retrieved 15 December 2019, from <https://e-journal.dip.go.th/th>.
- Khawatkun, K. (2015). *Title Alternative Guidelines for Housekeeping Development of hotel in Phayao province based on ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professional (MRA)*. (Research report). Phayao: Phayao University.
- Mongkolnimit, P. (2015). *Title Alternative Training and Employee Development of food and Beverage Service Section in the Westin Grande Sukhumvit*. Thesis Master of Arts, Naresuan University.
- Photisita, C. (2011). *Science and art of quality research*. (5th edition). Bangkok: Amarin Printing and Publishing.
- Pongkhomfoei, S. (2015). *Title Alternative Personal service quality development of housekeeping for boutique hotel business Chiang Rai Province*. Thesis Master of Arts, Phayao University.
- Saenjeam, T. (2018). *Strategy to Develop the Required Knowledge and Skill of Service among Salespersons and Shop Managers: The Case Study of Mister Donut Shop, Zone 14*. Thesis Master of Arts, Sakon Nakhon Rajabhat University.

- Thamphitak, Y. (2016). *Factors affecting the competency development of hotel staff in ASEAN economic community*. Thesis Master of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi.
- Tirakanant, S. (2008). *Research Methodology in Sciences: Guidelines for practice*. Bangkok: Chulalongkorn University.