



การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอาหาร SMEs ย่านเยาวราช Human Resource Management in Food Business SMEs Yaowarat Area

ภัทรานิษฐ์ ศุภกิจโกศล*

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

*e-mail: patranit.sdu@gmail.com

Patranit Supakitgosol

Faculty of Management Science, Suan Dusit University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของพนักงานในธุรกิจอาหาร SMEs ย่านเยาวราช (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของพนักงาน จำแนกตามข้อมูลของบุคคลผู้ใช้บริการ (3) เพื่อศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอาหาร SMEs ย่านเยาวราช และ (4) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอาหาร SMEs ย่านเยาวราช กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ พนักงานและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 22 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ สลิดิที่ใช่ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD

ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานในธุรกิจอาหาร SMEs ย่านเยาวราชมีการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านคุณลักษณะของพนักงานร้านอาหาร ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = 0.435) ด้านกระบวนการ ($\bar{x} = 4.09$, S.D. = 0.417) และด้านคุณภาพการบริการ ($\bar{x} = 4.04$, S.D. = 0.515) ตามลำดับ (2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของพนักงาน จำแนกตาม เพศ อายุ และอาชีพ พบว่า ในภาพรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตามรายได้ ค่าใช้จ่าย และความถี่ในการใช้บริการมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการ พบว่า มีการสรรหาพนักงานทั้งจากภายนอกและภายในไม่ซับซ้อน จึงทำให้เกิดการหมุนเวียนเข้าออกของพนักงานในร้านอาหารบ่อยเนื่องจากพนักงานที่เข้ามาทำงานได้มาจากการชักชวนของเพื่อนญาติและจะออกไปทำงานที่ร้านอื่นที่ให้ค่าตอบแทนที่สูงกว่า ผู้ประกอบการจึงเผชิญกับปัญหาการขาดแคลนแรงงานและคุณภาพการบริการของพนักงานเมื่อต้องเปลี่ยนพนักงานใหม่ ในขณะที่ผู้ประกอบการมีการจัดการฝึกอบรมให้กับพนักงานด้วยวิธีการสอนงานการจ่ายค่าตอบแทนตามประกาศของรัฐบาล มีการจัดการดูแลความปลอดภัยให้กับพนักงาน และติดตามประเมินผลการปฏิบัติของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ และ (4) แนวทางการพัฒนาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอาหารในประเด็นสำคัญที่พบ ผู้ประกอบการควรนำกระบวนการ เทคนิคการธำรงรักษาพนักงานมาใช้เพื่อลดการหมุนเวียนของพนักงานในร้านและรักษาคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่สำคัญ

คำสำคัญ: การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ธุรกิจอาหาร SMEs ย่านเยาวราช



Abstract

The objectives of this research were to (1) study the customers' opinions of small and medium-sized food enterprises (food SMEs) staff services (2) compare their opinions on the services according to different personal factors, and (3) study and offer an approach to development of human resource management in food businesses in Yaowarat areas. Four hundred customers and twenty-two entrepreneurs, staff and specialists were chosen as samples of the study. The research instruments were a questionnaire and interview questions. Percentages, mean, standard deviation, One way ANOVA and Least Square Difference (LSD) were analyzed.

Findings indicated that in overall, services of the food SMEs staff in Yaowarat, were of high level namely: concerning their personality (\bar{x} =4.13, S.D. =0.435), operations of business (\bar{x} =4.09, S.D.=0.417), and quality of the service (\bar{x} =4.04, S.D.=0.515); in respective order. When taking their opinions into comparison, it was found that gender; age and occupation did not affect differences in their opinions regarding the food staff services. However, significant differences in opinions regarding services of customers of different income levels, expenses and frequencies of using the services were found at .05 levels. In terms of human resource management, there is no systematic plan of recruiting staff which led to high employees' turnover. Most employees are introduced to the business via friends and relatives. Whenever other businesses offer them higher salaries elsewhere they would choose to leave the organization. Thus, the entrepreneurs will encounter problems of staff shortage and the quality of new employees. Interestingly, the entrepreneurs provide trainings for new employees, pay them at government rate, ensure their security, and always assess their work performance. As for the approaches to development of human resource management, the entrepreneurs should put retention process and techniques into practice in order to reduce high staff turnover and maintain service quality as their priority.

Key words: Human Resource Management; Food SMEs Business; Yaowarat Area

บทนำ

เมื่อกล่าวถึงธุรกิจอาหาร SMEs ที่มีประเภทอาหารและคุณภาพของอาหารที่มีความหลากหลาย เช่น อาหารจีน อาหารทะเล และอาหารเฉพาะ ได้แก่ หูฉลาม ก๋วยเตี๋ยว เครื่องดื่มสุขภาพ รังนก ที่สะท้อนถึงวัฒนธรรมของคนไทย เชื้อสายจีนในประเทศไทย ที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ และในช่วงที่มีเทศกาลสำคัญของชาวจีน ได้แก่ เทศกาลถือศีลกินเจ และเทศกาลตรุษจีนบนถนนสายนี้ก็มีการจัดกิจกรรมและการเฉลิมฉลองอย่างยิ่งใหญ่ มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมากมายที่มาร่วมเฉลิมฉลองเป็นแหล่งที่ประกอบด้วย ธุรกิจการค้าและอาหารเลิศรสมากมาย ในงานมีการจัดแสดงทางวัฒนธรรมไทยและจีน เช่น การแสดงหุ่นกระบอก การจัดตกแต่งบริเวณงานด้วยโคมมงคล การออกร้านจำหน่ายอาหารและสินค้าชุมชน การจัดนิทรรศการต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาข้างต้นจึงทำให้ประชาชนทั่วไป รวมถึงนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ต้องกล่าวถึงคือ “ย่านเยาวราช” หรือที่ได้รับการขนานนามว่า “ไชน่าทาวน์

ของเมืองไทย (China Town) “ย่านเยาวราช” เป็นแหล่งรวมธุรกิจร้านอาหารขนาดกลางและขนาดย่อม ที่เกิดขึ้นจำนวนมากเพื่อสนองความต้องการของผู้คนที่เดินทางสู่ย่านเยาวราช ซึ่งมีแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ในกิจกรรมที่ยาวเยาวราชไหว้ 5 วัดเด็ด เริ่มจาก (1) วัดมังกรกมลาวาส หรือวัดเล่งเน่ยยี่ ตั้งอยู่บนถนนเจริญกรุง ระหว่าง ซอยเจริญกรุง 19 และ 21 ในเขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เป็นวัดจีนเก่าแก่ของย่านเยาวราช (2) ศาลเจ้าเล่งบ๊วยเอี้ย เป็นศาลเจ้าที่เก่าแก่สร้างมาตั้งแต่สมัยอยุธยา เมื่อปี พ.ศ.2201 เป็นศาลเจ้าที่เก่าแก่ที่สุดในประเทศไทย อยู่ที่ซอยเยาวราช 6 หรือตรอกอภิสรภาพ ถนนเยาวราช เขตสัมพันธวงศ์ (3) ศาลเจ้ากวนอูและเทพเจ้าม้า เป็นศาลเจ้าอีกแห่งที่เก่าแก่เช่นกัน สร้างมาตั้งแต่ พ.ศ.2435 ตั้งอยู่ที่ตลาดเก่าเยาวราช (4) มูลนิธิเทียนฟ้า ตั้งอยู่ที่ริมถนนเยาวราช ตรงข้ามซุ้มประตูเฉลิมพระเกียรติ เป็นที่ประดิษฐานของเจ้าแม่กวนอิม ปางประทานพร มูลนิธิแห่งนี้สร้างมาตั้งแต่ พ.ศ.2446 ในรัชกาลที่ 5 และ (5) วัดไทยหนึ่งเดียวในย่านเยาวราช คือ วัดไตรมิตรวิทยารามวรวิหาร

หรือ วัดสามจีน ตั้งอยู่ตรงข้ามกับมูลนิธิเทียนฟ้า ว่ากันว่าที่ชื่อตั้งเดิมเรียกว่า “วัดสามจีน” จากไทยรัฐออนไลน์ (2559) ย่านเยาวราชได้ชื่อว่าเป็น “แหล่งท่องเที่ยวยามราตรี” อีกแห่งหนึ่งที่เป็นศูนย์รวมร้านอาหารที่ให้เลือกรับประทานได้หลากหลายชนิดบนถนนเยาวราช เนื่องจากสถานการณ์ในปัจจุบันด้านแรงงานจะเห็นได้ว่า มีการเคลื่อนย้ายแรงงานในประเทศไทยเพื่อไปทำงานกับธุรกิจ ทำให้แรงงานทั้งคนไทยและแรงงานต่างด้าวมีโอกาสเลือกทำงานกับผู้ประกอบการตามความต้องการของตนเองได้มากขึ้นและสถานการณ์ดังกล่าวก็เกิดขึ้นในธุรกิจอาหาร SMEs ย่านเยาวราช ที่ทำให้แรงงานดังกล่าวมีการหมุนเวียนเข้าออกในธุรกิจอาหาร SMEs ย่านเยาวราช ส่งผลต่อผู้ประกอบการมีต้นทุนที่เพิ่มขึ้น ดังนั้น ถ้าผู้ประกอบการไม่ให้ความสำคัญในการจัดการทรัพยากรมนุษย์แล้ว จะทำให้ผู้ประกอบการขาดพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะด้านต่าง ๆ ที่คนคิดที่ดี ความจงรักภักดี และขวัญกำลังใจในการทำงาน ซึ่งอาจจะส่งผลให้การประกอบธุรกิจขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ทำให้ศักยภาพในการแข่งขันกับคู่แข่งและการพัฒนาเพื่อสร้างความยั่งยืนของธุรกิจลดลง ในที่สุดอาจส่งผลถึงความล้มเหลวในการดำเนินงานของธุรกิจในระยะยาวได้

ผู้วิจัยได้เห็นความสำคัญของการศึกษาเพื่อให้ทราบถึง แนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน ตลอดจนแรงงานที่ทำงานในธุรกิจอาหาร SMEs ย่านเยาวราช เพื่อสร้างรายได้ที่เติบโตอย่างยั่งยืน และส่งผลต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของพนักงานในธุรกิจอาหาร SMEs ย่านเยาวราช
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของพนักงานจำแนกตามข้อมูลบุคคลของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอาหาร SMEs ย่านเยาวราช
4. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอาหาร SMEs ย่านเยาวราช

สมมติฐานในการวิจัย

ผู้ให้บริการที่มี เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายในการรับประทานอาหารเฉลี่ยต่อครั้ง ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพนักงานในธุรกิจอาหาร SMEs ย่านเยาวราช ไม่แตกต่างกัน

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเชิงปริมาณ มีกลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าคนไทยที่มาใช้บริการจำนวน 10 ร้านๆ ละ 40 คน รวมจำนวน 400 คน โดยคำนวณจากสูตร Yamane (1967) ขั้นตอนการวิเคราะห์มีดังนี้ (1) ข้อมูลบุคคลของผู้ใช้บริการใช้ค่าร้อยละ (2) ระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการกรณีตัวแปรต้น 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบค่า (t-test) ตัวแปรต้นที่มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และมีการทดสอบรายคู่ตามวิธี LSD ในส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้เลือกกลุ่มผู้ใช้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการร้านอาหาร SMEs บนถนนเยาวราช ประเภทอาหารจีน อาหารทะเล และอาหารประเภทเฉพาะ เช่น หูฉลาม เครื่องดื่มสุขภาพฝรั่ง ก๋วยเตี๋ยว เป็นต้น เป็นพนักงานในร้านอาหารที่มีอายุงานตั้งแต่ 3 ปี ขึ้นไป และผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจร้านอาหาร รวมทั้งสิ้น 22 คน โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และการสังเคราะห์ (Synthesis)

ผลการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี ที่กล่าวถึงเครื่องมือทางการตลาดของธุรกิจบริการ (Marketing Tools for Services) ที่สำคัญคือ 7Ps ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคคล (People) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process) เป็นหนึ่งในเครื่องมือทางการตลาดที่กล่าวมาแล้ว ดังนั้น ในกลุ่มของธุรกิจบริการกระบวนการในการส่งมอบการบริการจึงมีความสำคัญเช่นเดียวกับเรื่องทรัพยากรบุคคลแม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าอย่างดีก็ไม่สามารถแก้ปัญหาลูกค้าได้ทั้งหมด เช่น การเข้าแถวรอระบบการส่งมอบบริการจะครอบคลุมถึงนโยบายและกระบวนการที่นำมาใช้ ส่วนใหญ่จะเป็นกระบวนการที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการความสะดวกในการให้บริการแก่พนักงาน

ด้านคุณลักษณะของพนักงาน 7 ประการ ที่ดีเป็นพื้นฐาน มีดังนี้ (ชานาญ ภู่อี่ยม, 2548)

1. S=Smiling and Sympathy: ยิ้มแย้มและเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก



2. E=Early Response:ตอบสนองต่อความประสงค์ต่อลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ

3. R=Respectful: แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

4. V=Voluntariness Manner: ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

5. I=Image Enhancing: แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์และเสริมภาพพจน์องค์กร

6. C=Courtesy: กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาดี อ่อนน้อม ถ่อมตน

7. E=Enthusiasm: มีความกระฉับกระเฉงกระตือรือร้นขณะบริการ ให้บริการมากกว่าที่คาดหวัง

คุณภาพการบริการ การที่ธุรกิจจะใช้การบริหารงานบริการได้ดีมีคุณภาพ เป็นที่ประทับใจของผู้ที่มาใช้บริการ

หรือผู้บริโภค จะต้องมีความเข้าใจในตัวผู้บริโภค หรือกลุ่มเป้าหมายก่อนว่ามีความต้องการอะไร จึงจะสามารถสนองตอบได้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค หรือกลุ่มเป้าหมายได้ ด้วยบริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งเกณฑ์ชี้วัดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ได้แก่ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) การให้ผู้รับบริการเข้าถึงบริการ (Access) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) และการติดต่อสื่อสาร (Communication)

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พอสรุปได้ 2 ประเด็นดังนี้

1. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของพนักงานในธุรกิจอาหาร SMEs ย่านเยาวราช (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของพนักงานด้านกระบวนการ ด้านคุณภาพการบริการและด้านคุณลักษณะพนักงานร้านอาหาร

ด้านกระบวนการ	\bar{x}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ	3.99	0.453	มาก	5
2. ตอบสนองความต้องการลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ	4.08	0.521	มาก	3
3. แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า	4.19	0.735	มาก	2
4. กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวัง	4.19	0.622	มาก	1
5. รักษาภาพพจน์และเสริมสร้างภาพพจน์ของร้านอาหาร	4.01	0.713	มาก	4
ภาพรวม	4.09	0.417	มาก	
ด้านคุณภาพการบริการ	\bar{x}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. รู้สึกไว้วางใจจากความซื่อสัตย์และความจริงใจของพนักงาน	3.90	0.626	มาก	5
2. เข้ารับบริการได้ง่ายมีความสะดวกจากการรับบริการ	4.14	0.632	มาก	2
3. รู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	4.02	0.830	มาก	3
4. การสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังเรื่องราวลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.20	0.652	มาก	1
5. การเอาใจใส่ จัดหา ดูแล ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	3.93	0.643	มาก	4
ภาพรวม	4.04	0.515	มาก	
ด้านคุณลักษณะของพนักงานร้านอาหาร	\bar{x}	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยความสุภาพอ่อนน้อม	4.28	0.558	มาก	1
2. มีความสะอาดของร่างกายเสื้อผ้าและรองเท้าที่สวมใส่	4.22	0.588	มาก	2
3. เสริฟทั้งอาหารและเครื่องดื่มให้กับลูกค้าอย่างถูกวิธี	4.11	0.646	มาก	3
4. มีความระมัดระวังในการทำงานเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ	4.05	0.719	มาก	4
5. รู้จักกาลเทศะว่าอะไรควรพูด ควรบริการลูกค้าอย่างไร	4.02	0.654	มาก	5
ภาพรวม	4.13	.435	มาก	

จากตารางที่ 1 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน ด้านกระบวนการ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านคุณลักษณะของพนักงานร้านอาหารพบว่า (1) ด้านกระบวนการ ทั้งภาพรวมและรายข้อ มีการบริการอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ การแสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า และลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำเป็นลำดับสุดท้าย (2) ด้านคุณภาพการบริการ ทั้งภาพรวมและรายข้อ มีการบริการอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ การสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และรู้สึกไว้วางใจจากความซื่อสัตย์และความจริงใจของพนักงานเป็นลำดับสุดท้าย และ (3) ด้านคุณลักษณะของพนักงานร้านอาหารในภาพรวมและรายข้อ มีการบริการอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ ดังนี้ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยความสุภาพอ่อนน้อม และรู้จักกาลเทศะว่าจะใครควรพูด ควรบริการลูกค้าอย่างไรเป็นลำดับสุดท้าย

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของพนักงานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐาน เว้นแต่ผู้ใช้บริการที่เป็นเพศชายมีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องความรู้สึกไว้วางใจจากความซื่อสัตย์และความจริงใจของพนักงาน ผู้ใช้บริการที่มีอายุช่วง 20-30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องตอบสนองความต้องการลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวัง มีความสะอาดของร่างกาย เสื้อผ้าและรองเท้าที่สวมใส่ เสรีพิทั้งอาหารและเครื่องดื่มให้กับลูกค้าอย่างถูกวิธี และรู้จักกาลเทศะว่าจะใครควรพูด ควรบริการลูกค้าอย่างไร และอาชีพข้าราชการมีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องการสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังเรื่องราวลูกค้าได้เป็นอย่างดี ในขณะที่ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่าใช้จ่ายในการรับประทานอาหารเฉลี่ยต่อครั้ง มีความถี่ในการใช้บริการในร้านอาหารต่อเนื่อง แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพนักงานภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยที่น้อยกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องการตอบสนองความต้องการลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ ผู้มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งน้อยกว่า 1,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องการแสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่คาดหวังและผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการในร้านอาหาร 1 ครั้ง ต่อเดือน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ในเรื่องการตอบสนองความ

ต้องการลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจแสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพสรุปได้ 2 ประเด็น ดังนี้

1. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอาหาร SMEs ย่านเยาวราช (1.1) ด้านการสรรหาและคัดเลือกพนักงานพบว่า มีการสรรหามาจากทั้งจากภายนอกและภายในไม่ซับซ้อน พนักงานส่วนใหญ่ก็หมุนเวียนจากร้านหนึ่งมาอีกร้านหนึ่ง โดยพนักงานจะดูว่าร้านไหนให้ค่าจ้างสูงก็ไปอยู่ร้านนั้น (1.2) การจัดการฝึกอบรมให้กับพนักงานในธุรกิจอาหาร พบว่าการจัดฝึกอบรมพนักงานในธุรกิจอาหาร ใช้วิธีการสอนงาน โดยให้พนักงานที่อยู่ในร้านเป็นผู้สอนงานให้กับพนักงานใหม่ (1.3) ค่าตอบแทนของพนักงานในธุรกิจอาหารพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการได้กำหนดค่าตอบแทนที่เป็นรูปตัวเงินไว้ตามที่รัฐบาลประกาศค่าแรงขั้นต่ำ (1.4) การจัดการความปลอดภัยให้กับพนักงานในธุรกิจอาหารพบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในการจัดการความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงาน และ (1.5) การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่า ส่วนใหญ่ใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยการสังเกตขณะที่พนักงานปฏิบัติงาน การให้บริการลูกค้า ความรับผิดชอบ และความขยันในการทำงาน

2. แนวทางการพัฒนาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอาหาร SMEs ย่านเยาวราช (2.1) ด้านการสรรหาและคัดเลือก ควรดำเนินการอย่างมีระบบเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับแรงงานทั้งแรงงานคนไทยและแรงงานต่างด้าวให้ถูกต้องตามกฎหมาย (2.2) จัดฝึกอบรมเพิ่มความรู้ ความเข้าใจ ด้านต่าง ๆ เช่น ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ทักษะการสื่อสาร เทคโนโลยีที่นำมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว และสร้างความรู้สึกรักความเชื่อมั่น ความจงรักภักดี ความซื่อสัตย์ที่มีให้กับผู้ประกอบการ (2.3) การจ่ายค่าตอบแทนปฏิบัติตามค่าจ้างขั้นต่ำที่กฎหมายประกาศไว้ การกำหนดค่าตอบแทนตามความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ของพนักงาน การให้สวัสดิการและค่าตอบแทนที่มีความสมดุลในการดำรงชีวิตจะช่วยให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นสุข มั่นคงและปลอดภัย (2.4) ด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ผู้ประกอบการจัดเตรียมเครื่องมือ เพื่อป้องกันอันตรายที่จะเกิดขึ้นกับพนักงานและลูกค้า ระหว่างการปฏิบัติงานของพนักงานทุกแผนก สร้างความมั่นใจให้กับพนักงานและลูกค้า และ (2.5) การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กำหนดเกณฑ์การประเมินที่ยุติธรรม ให้เหมาะสมกับลักษณะงานของพนักงาน โปร่งใสและมีความชัดเจนเพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานแบบสมัครใจและเต็มใจ



ทำให้พนักงานทำงานมีความจงรักภักดีต่อผู้ประกอบการ ลดปัญหาการหมุนเวียนเข้าออกบ่อยของพนักงาน เป็นการช่วยลดต้นทุนการผลิตของผู้ประกอบการในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอาหารต่อไป

อภิปรายผลการวิจัย

ประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ข้อค้นพบ ดังนี้ ผลการศึกษาทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ผลที่สอดคล้องกันในข้อค้นพบโดยมุ่งเน้นวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอาหาร SMEs ย่านเยาวราช ในประเด็นหลักเรื่อง การธำรงรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานและอยู่กับผู้ประกอบการให้นาน เพื่อลดปัญหาการขาดแคลนแรงงานและคุณภาพการบริการของพนักงานเมื่อมีการเปลี่ยนพนักงานบ่อย ซึ่งพบว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของพนักงานในภาพรวม ทั้งด้านกระบวนการ ด้านคุณภาพการบริการและด้านคุณลักษณะของพนักงานร้านอาหารอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้าน พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อพนักงานที่เป็นลำดับสุดท้าย คือ ด้านกระบวนการ ได้แก่ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ ด้านคุณภาพการบริการ ได้แก่ ความรู้สึกไว้วางใจจากความซื่อสัตย์และความจริงใจของพนักงาน และด้านคุณลักษณะของพนักงานร้านอาหาร ได้แก่ การรู้จักกาลเทศะว่าจะอะไรควรพูด ควรบริการลูกค้าอย่างไร ทำให้พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อพนักงานในลำดับสุดท้ายในแต่ละด้านนั้น เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการบริการของพนักงานที่ขาดความตั้งใจ ความเชื่อมั่น ขวัญกำลังใจที่จะปฏิบัติงานพร้อมที่หมุนเวียนไปทำงานในร้านอื่นได้ตลอดเวลาขึ้นอยู่กับค่าตอบแทนที่สูงกว่า การถูกชักชวนจากเพื่อนหรือญาติให้ไปอยู่ด้วยกัน ดังนั้น การยอมรับความสามารถ ขวัญกำลังใจที่ได้รับจากผู้ประกอบการจึงเป็นสิ่งที่สำคัญสอดคล้องกับนิโบล เหล่าเกษมสุขวงศ์ (2555) ที่รายงานว่าผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารต้องมีการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของธุรกิจที่จะส่งผลต่อการสร้างรายได้ที่ยั่งยืนด้วยการดำเนินกิจกรรมที่สำคัญในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านควบคุมคุณภาพ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านการผลิตให้มีจุดเด่นและรักษาความเป็นเอกลักษณ์ของธุรกิจอาหาร SMEs ย่านเยาวราช และมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการยอมรับและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ ดังนี้ (1) ให้ความสำคัญกับการสรรหาและฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร (2) ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการ

เสนอความคิดเห็น เพื่อสร้างความรักและภักดีต่อองค์กร (3) ให้บริการที่ดีและเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ (4) การตั้งชื่อร้านหรือเอกลักษณ์ของร้านเพื่อให้ลูกค้าระลึกถึงและจดจำได้ง่าย และ (5) การเสนอบริการรูปแบบอาหารใหม่ ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ดีขึ้น และเช่นเดียวกับแนวคิดของ Rakich, et.al., (1994) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์สามารถแบ่งออก เป็น 3 ระยะสำคัญ ตั้งแต่การได้คนมาทำงานในองค์กร (Acquisition) การดูแลรักษาให้คนในองค์กรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Retention) และการดูแลการออกจากงานของคนงาน (Separation) โดยในแต่ละขั้นตอนจะมีกิจกรรมย่อยที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งในกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะได้รับอิทธิพลจากกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแรงงานด้วย สำหรับในระยะการดูแลรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่ทำงานในองค์กร มีจุดประสงค์เพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์สามารถทำงานได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด ประกอบด้วยกิจกรรมสำคัญ ได้แก่ การประเมินผลงาน การจัดวางคน การฝึกอบรมและพัฒนา ระเบียบวินัย การธำรงรักษาบุคลากร คือ กระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้มีกำลังใจ มีความรักในงาน และต้องการที่จะอยู่ทำงานให้ตลอดไป สอดคล้องกับกัลยาวิรัตน์ ธีระธนชัยกุล (2557) พบว่า การเริ่มต้นด้วยบุคลากรที่มีความสามารถ พนักงานที่มีฝีมือ ย่อมส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานของกิจการไม่ว่าจะเป็นกิจการประเภทใด ในธุรกิจร้านอาหารก็เช่นเดียวกัน เช่น ในร้านอาหารมีพ่อครัวฝีมือเยี่ยม มีความรู้ความสามารถและความชำนาญในงานของเขาเป็นอย่างดี สามารถปรุงอาหารได้อร่อยลูกค้าติดใจ ทำให้ร้านมีชื่อเสียงมากในเรื่องอาหารและบริการ ต่อมาพ่อครัวลาออก คุณภาพในด้านรสชาติและการให้บริการของร้านก็ลดต่ำลง ลูกค้าที่เคยติดใจในรสอาหารต้องผิดหวังเพราะรสชาติอาหารไม่อร่อยเหมือนเดิม จึงเลิกมาใช้บริการทำให้กิจการของร้านซบเซาไป รวมถึงการบริหารงานไม่ราบรื่น ถ้าพนักงานที่ทำงานหมุนเวียนมาจากร้านอื่นยังไม่รู้งานหรือไม่เป็นงานเพราะมีระยะเวลาในการทำงานกับกิจการนั้นไม่นานพอ หากมีการเข้าออกของบุคลากรบ่อยก็จำเป็นต้องมีการสอนงานใหม่และการทดลองงานพนักงานที่เพิ่งเข้ามาทำงานในระยะแรก ๆ จึงเกิดความสับสนและยากลำบากในการบริหารงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งงานจัดบริการอาหารซึ่งมีรายละเอียดปลีกย่อยที่จะต้องฝึกให้คนทำงานรับรู้อยู่มากมาย การที่ต้องฝึกคนใหม่บ่อย ๆ เป็นภาระที่ไม่ควรปล่อยให้เกิดขึ้นเพราะจะเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน



ให้บริการอาหารอย่างยิ่ง อัตราการลาออกและการโยกย้ายของพนักงานมีผลกระทบต่อภาพพจน์และชื่อเสียงของกิจการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ในทำนองเดียวกันชื่อเสียงของกิจการย่อมส่งผลกระทบต่อกระบวนการสรรหาพนักงานที่ดีมีฝีมือให้เข้ามาทำงาน หากมีพนักงานจากภายนอกเห็นว่าอัตราการลาออกและการโยกย้ายของร้านอาหารนี้สูงกว่าปกติ ทำให้ไม่สามารถดึงดูดคนดีมีฝีมือให้สนใจเข้ามาทำงานในร้านได้ ในทางกลับกันถ้าพนักงานเล็งเห็นว่าร้านอาหารนี้ให้ประโยชน์และสวัสดิการต่าง ๆ มากมายเหนือกว่าการทำงานกับร้านอื่นก็จะเสนอตัวเข้ามาทำงาน ช่วยให้ผู้ประกอบการได้มีโอกาสที่จะคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงาน ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการจัดหาพนักงานใหม่ ดังนั้นในการสรรหาและคัดเลือกพนักงานใหม่เป็นการเปลี่ยนแปลงที่สูญเสียไปหากจะนำเงินเหล่านั้นมาลงทุนในการธำรงรักษาบุคลากรจะมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อกิจการเพราะการลงทุนในทรัพยากรบุคคลที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ให้กิจการใด ๆ อยู่ย่อมส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จรุ่งเรืองของกิจการนั้น

สำหรับแนวทางการพัฒนาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอาหารในประเด็นการธำรงรักษาพนักงานในการทำงาน ผู้ประกอบการควรสร้างความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และให้ความสำคัญในการธำรงรักษาพนักงานในธุรกิจอาหารเพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกรักในงานที่ทำ มีความมั่นคง ได้รับผลประโยชน์ที่เหมาะสม เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีความภาคภูมิใจและมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ประกอบการ ที่ส่งผลต่อการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยรักษาและสร้างภาพพจน์ของร้านให้เป็นที่ยอมรับ ด้วยวิธีการใช้เทคนิคซึ่งเน้นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเป็นการธำรงรักษาพนักงานไว้ได้นาน ซึ่งมีอยู่หลายวิธี ได้แก่ แรงจูงใจด้วยค่าตอบแทนสอดคล้องกับจุฑามาต ทวีโพสุลย์วงษ์ (2551) พบว่าการกำหนดค่าตอบแทนส่วนมากใช้การกำหนดค่าตอบแทนให้อยู่ในระดับเดียวกับกิจการอื่น ๆ ที่มีขนาดใกล้เคียงกันและดำเนินธุรกิจคล้ายคลึงกัน การมีส่วนร่วมในการบริหารงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานที่ปฏิบัติ สภาวะแวดล้อมในการทำงาน การจัดระบบงาน ความมั่นคงในงาน การได้รับการยอมรับ เป็นต้น เนื่องจากในการทำงานของพนักงานทุกคนย่อมจะมีความคาดหวังที่แตกต่างกันออกไป บางคนต้องการค่าตอบแทนที่มากขึ้น บางคนต้องการเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น บางคนรักองค์กรเปรียบเสมือนเป็นบ้านของตนเองและสอดคล้องกับ Maslow (1970) มองถึงความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะลำดับขั้น กล่าวคือถ้าความต้องการขั้นแรกได้รับการตอบสนองแล้วจะทำให้มี

การพัฒนาขึ้นไปอีก ในการทำงานก็ควรจะให้พนักงานทำงานในส่วนที่ตนชอบหรือถนัด เช่น คนที่มีฝีมือในการทำอาหารก็ให้อยู่แผนกครัว คนที่รักในงานบริการพูดคุยเก่งก็ควรจะให้อยู่บริการส่วนหน้าในที่ทำงานก็สร้างบรรยากาศให้มีความสุข ไม่ทะเลาะกัน ควรจะร่วมมือกันทำงานจะทำให้พนักงานได้ทำงานเต็มประสิทธิภาพและมีความสุขในการทำงาน ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

1) แรงจูงใจด้วยค่าตอบแทน ค่าตอบแทนหมายถึงเงินเดือนและสวัสดิการอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือน เรื่องเงินเดือนควรมีการกำหนดอัตราค่าจ้างที่เหมาะสมและมีสวัสดิการที่นอกเหนือจากค่าจ้างเงินเดือน เช่น โบนัส ค่าล่วงเวลาตามกฎหมายแรงงานหากมีพนักงานในกิจการตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป ข้อควรที่ระวังคือความเสมอภาคที่พนักงานทุกคนในหน่วยงานควรได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมตามสัดส่วนของตน เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานเสิร์ฟ พนักงานทุกคนที่ทำหน้าที่บริการดูแลลูกค้าที่มาใช้บริการในร้านอาหาร ควรมีการกำหนดกฎเกณฑ์ การแบ่งปันปันส่วนเงินที่ลูกค้าให้เป็นรางวัลเล็ก ๆ น้อยอย่างเหมาะสม

2) การจูงใจด้วยการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการ ผู้บริหารให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหารงานโดยใช้กระบวนการบริหารแบบมุ่งวัตถุประสงค์โดยยึดสมมติฐานที่ว่า บุคคลจะทำงานได้ดีถ้าตนยอมรับว่ากิจกรรมที่กระทำนั้นมีความสำคัญ คนส่วนใหญ่จะทำงานเพื่อวัตถุประสงค์ ถ้าหากได้มีการรับรู้และเข้าใจในวัตถุประสงค์และคาดหวังที่จะได้รับรางวัลจากการมีส่วนร่วมช่วยเหลือให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น

3) การจูงใจด้วยการจัดสภาวะแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมั่นใจในสวัสดิภาพของตนโดยเน้นความปลอดภัยทั้งด้านสุขภาพร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ตั้งแต่การจัดสถานที่ทำงาน การวางผังเครื่องจักร เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งดูแลความสะอาด บรรยากาศและสุขอนามัย

4) การจูงใจด้วยระบบงาน มีการจัดระบบงานตำแหน่งและขอบเขตของควมรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งโดยให้ความสำคัญในงานทุกหน้าที่และมอบหมายงานให้เหมาะสมกับบุคคล เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผลสำเร็จของงานนั้นและพนักงานได้ทำงานที่ตนชอบ

5) การจูงใจด้วยความมั่นคงในงาน มีการจัดระบบงานที่ทำให้พนักงานไม่รู้สึกว่าตนอาจจะตกงานเมื่อไร อาจใช้วิธีการอื่น เช่น จัดบริการอาหารกลางวันโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ที่พักอาศัยที่สะดวกสบายตามความเหมาะสม



สรุป

ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ กล่าวสรุปได้ว่าสามารถ “สร้างจุดแข็งเรื่องคนในธุรกิจอาหารย่านเยาวราช” ได้ แนวทางการพัฒนาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจอาหาร SMEs ย่านเยาวราช ผู้ประกอบการควรรำลึกกระบวนการเทคนิคการดำรงรักษาพนักงานมาใช้เพื่อลดการหมุนเวียนเข้าออกของพนักงานในร้านและรักษาคุณภาพการบริการที่เริ่มจากการสรรหาและคัดเลือกพนักงานแต่ละตำแหน่ง ในการคัดเลือกพนักงานที่มีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ ซื่อสัตย์ จงรักภักดี รักษานับบริการ และมุ่งเน้นการดำรงรักษาพนักงาน มีจัดการฝึกอบรมพัฒนาทักษะวิธีการทำงานที่ถูกต้องให้กับพนักงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้ลูกค้า การจ่ายค่าตอบแทนในอัตราค่าจ้างขั้นต่ำตามกฎหมายรวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ ให้เกิดความสมดุลในการดำรงชีวิตด้วยความรู้สึกเป็นสุข เห็นความสำคัญเรื่องความปลอดภัยและการป้องกันอันตรายที่จะเกิดขึ้นกับพนักงานและลูกค้า การประเมินผลการปฏิบัติงานให้มีความยุติธรรม มีเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจน เข้าใจง่าย โปร่งใส แจ่มแจ้งให้พนักงานได้รับรู้ “การบริหารคน” คำนี้ถึงความต้องการทั้งเจ้าของและพนักงาน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารมีการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของธุรกิจด้านการควบคุมคุณภาพ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านการผลิตให้มีจุดเด่นและรักษาความเป็นเอกลักษณ์ของธุรกิจอาหาร SMEs ย่านเยาวราช ที่จะส่งผลต่อการสร้างรายได้และการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ผู้ประกอบการธุรกิจอาหาร SMEs ย่านเยาวราช เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน ให้แก่ผู้ประกอบการอื่น ๆ การให้ความสำคัญในการดำรงรักษาพนักงาน การบริหารงานของธุรกิจร้านอาหาร SMEs ย่านเยาวราช โดยมีประเด็นสำคัญคือ การคัดเลือกบุคลากร ควรเลือกผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการและมีใจรักในงานให้บริการ บุคลิกภาพและความสะอาดถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับงานบริการ จัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาพนักงาน เพื่อให้มีความชำนาญในการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างดี การสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน และกระตุ้นให้พนักงานมีความตั้งใจทำงาน ซึ่งส่งผลต่อผลตอบแทนที่จะเพิ่มขึ้น การจัดสวัสดิการและค่าตอบแทนให้อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม

2. ผลจากการศึกษาสามารถนำ แนวคิด ทฤษฎี หลักการ และผลการศึกษานี้ไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน รายวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และผู้ประกอบการธุรกิจอาหาร นอกจากนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และบุคคลที่สนใจนำไปใช้เป็นพื้นฐานในการศึกษาต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการจัดกลุ่มประเภทของร้านอาหารขนาดของร้านอาหาร ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการทำงานในร้านอาหารของแรงงานคนไทยและแรงงานต่างด้าว
2. ควรศึกษาวิจัยการใช้กระบวนการดำรงรักษาด้วยการสร้างแรงจูงใจกับการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร

เอกสารอ้างอิง

- กัลยารัตน์ ชีระชนชัยกุล. (2557). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ปัญญาชน.
- จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงษ์. (2551). *ศึกษากิจการทรัพยากรมนุษย์ในประเทศไทยและการพัฒนาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถานประกอบการในประเทศไทย*. คณะวิทยาการจัดการ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ศรีราชา.
- ชำนาญ ภูเอี่ยม. (2548). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: เทศาภิบาล.
- นิโลบล เหล่าเกษมสุขวงศ์. (2555). *คุณภาพการบริหารของร้านอาหารสหโภชนแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิทยาศาสตร มหาบัณฑิต สาขาการจัดการเทคโนโลยีอุตสาหกรรมเกษตร ภาควิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรมเกษตร, วิทยาลัยเกษตรศาสตร์. บางเขน กรุงเทพฯ.
- ไทยรัฐออนไลน์. (2559). *เที่ยวเยาวราช ไหว้ 5 วัดเด็ด*. ค้นเมื่อ 11 กุมภาพันธ์ 2559, จาก <http://www.thairath.co.th/content/482050>
- Maslow, A. (1970). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.
- Rakich, J.S., Longest, B.B., & Darr, K. (1994). *Managing Health Services Organizations*. 3rd ed., Health Professions Press: Baltimore.



Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper and Row.

Thai References

Laowkasamsukwong, N. (2012). *Administration Quality of Sahaphot Restaurant at Kasetsart University*. M.Sc. Thesis, Agro-Industry Technology Management, Department of Agro-Industry Technology, Kasetsart University. Bangkok, Bangkok. [in Thai]

Pueam, C. (2005). *The Services*. Bangkok: Tesapibarn. [in Thai]

Teerathanchaiyakun, K. (2014). *Human Resource Management*. Bangkok: Panyachon Distributor. [in Thai]

Thairath online. (2016). Tour 5 Chinatown Buddha temple. Retrieved February 11, 2016, from <http://www.thairath.co.th/content/482050>. [in Thai]

Thaweepaiboonwong, J. (2008) *Human Resource Management in Thailand and Human Resource Management Development of Enterprise in Thailand*. Faculty of Management Sciences: Kasetsart University Si Racha Campus. [in Thai]