

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง คุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติกที่ประสบความสำเร็จ ในจังหวัด เชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาประกอบการศึกษา ดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างด้านการปฏิบัติงานของธุรกิจโรงแรม

ธุรกิจโรงแรมเป็นการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวกับการให้บริการห้องพักอาหารและเครื่องดื่ม ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่าง ๆ แก่ผู้ที่มาใช้บริการ ในการให้บริการต่าง ๆ โรงแรมจะ แบ่งการปฏิบัติงานออกเป็น 2 ส่วนดังนี้ (มาฆะ จิตตะสังคะ และวิจิตร ณ ระนอง, 2542)

1) ส่วนหน้าของโรงแรม ซึ่งเป็นส่วนที่ให้บริการเกี่ยวกับผู้มาใช้บริการ ประกอบด้วย

1.1 แผนกบริการส่วนหน้า จะมีความรับผิดชอบในส่วนของการต้อนรับผู้มาใช้บริการ การให้บริการบริเวณล็อบบี้ การบริการโทรศัพท์ งานการเงิน และงานการสำรองห้องพัก

1.2 แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีหน้าที่รับผิดชอบการบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องอาหารต่าง ๆ ของโรงแรม ห้องจัดเลี้ยง ตลอดจนการบริการในห้องพัก

1.3 แผนกแม่บ้าน จะมีขอบเขตความรับผิดชอบมากมาย และต้องควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิดเพื่อให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการให้ดีที่สุด ดังนั้นหน้าที่ความรับผิดชอบของแม่บ้านจึงครอบคลุมในเรื่องการรักษาความสะอาดทั้งภายในห้องพักและบริเวณทั่วไปภายในโรงแรม การให้ความสะดวกสบายแก่ผู้มาใช้บริการโดยการจัดห้องพักให้มีความสะดวกสบายและมีความสะอาดเรียบร้อย

1.4 แผนกช่าง โดยปกติจะรับผิดชอบส่วนที่เป็นระบบพลังงานและระบบไฟฟ้าภายในโรงแรม

1.5 แผนกรักษาความปลอดภัย จะมีหน้าที่ในการให้ความปลอดภัยแก่โรงแรม ผู้มาใช้บริการของโรงแรมและพนักงานของโรงแรม เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น

2) ส่วนหลังของโรงแรม ซึ่งเป็นส่วนที่ทำงานอยู่เบื้องหลังให้การสนับสนุนการทำงานของส่วนหน้าประกอบด้วย

2.1 แผนกบุคคล มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการว่าจ้างพนักงาน ฝึกอบรมพนักงาน สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงาน รวบรวมประวัติและข้อมูลต่าง ๆ ของพนักงาน

ทั้งหมดของโรงแรม วางแผนกำลังคน ดูแลด้านสวัสดิการ และลงโทษทางวินัยกรณีที่เกิดมีการฝ่าฝืนหรือกระทำผิด

2.2 แผนการตลาด มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการตลาดและการขายโดยการศึกษาข้อมูลด้านการตลาด ประสานงานด้านการตลาด การขายห้องประชุมและการจัดเลี้ยงตลอดจนส่งเสริมการขายบริการของโรงแรม

2.3 แผนกบัญชี มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำรายงานบัญชีทุกประเภท ตลอดจนสินทรัพย์ทั้งหมดของโรงแรม

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณสมบัติของบุคลากรในการทำงาน

คุณสมบัติของบุคลากรในการทำงานแยกเป็น 3 ประเภท คือ (สุภาพร พิศาลบุตร, 2541)

1) คุณสมบัติที่ต้องการสำหรับงานโดยทั่วไป

คุณสมบัติของบุคลากรที่ต้องการสำหรับงานประกอบด้วย

1.1 คุณสมบัติทางการศึกษา (Educational Requirements) ผู้สมัครต้องมีความรู้หรือการศึกษาระดับต่าง ๆ เช่น อนุปริญญา ปวช. ปวส. ปริญญาตรี และปริญญาโท เป็นต้น

1.2 ความสามารถพิเศษ (Abilities) เช่น สามารถพูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษได้ดี มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ สามารถพิมพ์ดีดได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เป็นต้น

1.3 ทักษะหรือความชำนาญ (Skill) เช่น สามารถซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ได้

1.4 ประสบการณ์ในการทำงาน (Experiences) เป็นประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละบุคคล โดยมีการระบุชนิดและระยะเวลาของประสบการณ์ไว้ด้วย เช่น มีประสบการณ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่น้อยกว่า 2 ปี หรือไม่มีประสบการณ์ก็ได้ ทั้งนี้แล้วแต่ลักษณะงานแต่ละตำแหน่งที่ระบุไว้

1.5 คุณสมบัติส่วนตัว (Personal) เช่น อายุ เพศ สัญชาติ เป็นต้น

2) คุณสมบัติผู้ให้บริการ

การบริการ หมายถึง สิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยาก และเป็นที่ยากลำบากที่จะหาได้ บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยผู้ให้บริการ และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันที ที่มีการให้บริการนั้น ซึ่งการให้บริการที่ดีมี 7 ประการ ดังนี้ (วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2539)

2.1 การยิ้มแย้ม รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า

2.2 การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องร้องขอ

- 2.3 การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า
- 2.4 การให้บริการโดยเต็มใจสมัครใจทำ ไม่ใช่ทำโดยจำใจ
- 2.5 การรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและองค์กร
- 2.6 การมีกริยาสุภาพอ่อนโยน มีมารยาทของผู้ให้บริการ
- 2.7 การบริการที่มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ในการให้บริการมากกว่าที่

คาดหวัง

3) คุณสมบัติของพนักงานโรงแรม

บุคลากรของโรงแรมเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจโรงแรม ดังนั้นผู้ให้บริการในงานโรงแรมต้องเป็นผู้ที่มีลักษณะพิเศษ ดังนี้ (มาฆะ จิตตะสังคะและวิจิตร ณ ระนอง, 2542)

3.1 มีความสุภาพอ่อนน้อมและทำที่เป็นมิตร และบุคลากรของโรงแรมจะต้องเป็นบุคคลที่กล้าแสดงออก สามารถพูดกับคนแปลกหน้าด้วยน้ำเสียงที่ร่าเริงเป็นมิตร มีความเข้าใจพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการ และรู้จักปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการด้วยความจริงใจ

3.2 มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว โดยใช้หลักความเป็นจริงไม่มีผู้ใดต้องการเสียเวลารอคอย การปล่อยให้ผู้มาใช้บริการยืนคอยหน้าแผนกบริการส่วนหน้าในขณะที่พนักงานต้อนรับกำลังสาละวนกับเอกสารนาาชนิด ย่อมจะไม่สร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับโรงแรม

3.3 มีการแต่งกายที่ประณีตและการแสดงออกับกริยาท่าทางที่น่าประทับใจ การเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ประทับใจสามารถปรุงแต่งได้ เช่น การแต่งกายที่ประณีต การแต่งหน้าอย่างมีรสนิยม หรือการจัดแต่งทรงผมที่เสริมรับกับอากัปกิริยาท่าทางเฉพาะบุคคลและทุกอย่างจะต้องสอดคล้องอย่างเหมาะสม รวมทั้งความสะอาดตั้งแต่ศรีษะจรดเท้า เหล่านี้คือ สิ่งที่พนักงานโรงแรมจะต้องยึดถือปฏิบัติให้ได้อย่างเคร่งครัด

3.4 มีความสามารถ ในการให้บริการ การเป็นบุคลากรของโรงแรมและทำงานด้านธุรกิจบริการจะต้องมีความชอบและรักงานบริการผู้อื่น การเป็นพนักงานโรงแรมที่ดีจะต้องผ่านการอบรมและเข้าใจวิธีการเป็นหัวหน้างานที่ดีด้วย

3.5 มีความสามารถในการใช้ทักษะการขายผลิตภัณฑ์หรือบริการต่าง ๆ ของโรงแรม บุคลากรของโรงแรมต้องมีความสามารถในการใช้ทักษะการขายบริการต่าง ๆ ของโรงแรม โดยให้ผู้มาใช้บริการเกิดความรู้สึกรักของการคุ่มประโยชน์

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการมีลักษณะ 10 ประการดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2541)

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่ คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า เช่น สามารถจองที่พักและจ่ายเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่ง่าย และรับฟังผู้ให้บริการ เช่น พนักงานเสิร์ฟอาหารสามารถแนะนำรายการอาหารให้กับลูกค้าได้ เป็นต้น

3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น พนักงานห้องอาหารมีความรู้และเชี่ยวชาญในการให้บริการอาหาร เป็นต้น

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพน้อมเป็นกันเอง รู้ให้ให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เช่น พนักงานโรงแรมจะต้องแสดงการต้อนรับแขกด้วยรอยยิ้ม ท่าที่อ่อนโยน และพูดจาสุภาพเรียบร้อย เป็นต้น

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริต ของผู้ปฏิบัติงานบริการ เช่น เมื่อลูกค้ามาใช้บริการที่โรงแรมโดยไม่ทราบว่าจะอยู่ในช่วงที่ลดราคาพิเศษ พนักงานคิดเงินควรคิดเงินลูกค้าในราคาพิเศษ เป็นต้น

6. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง เช่น การบริการห้องพักได้ตรงกับที่ลูกค้าจองไว้ทุกประการ

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าอย่างทันทีทันใด เช่น ลูกค้ามีปัญหาในการใช้บริการต่าง ๆ ของโรงแรมพนักงานจะต้องให้ความสนใจต่อปัญหาและแนะนำและให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่าง ๆ เช่น โรงแรมจัดพนักงานรักษาความปลอดภัยไว้รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การตกแต่งสถานที่และบริเวณการให้บริการลูกค้า การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ การแต่งกายของผู้ปฏิบัติการบริการ เป็นต้น

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว เช่น พนักงานโรงแรมช่วยเหลือห้องพักให้ลูกค้า เป็นต้น

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฐิติฐา มีวัณณะ (2549) ได้ศึกษาปัจจัยการคัดเลือกบุคลากรของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยได้ศึกษาถึงคุณสมบัติบุคลากรที่ต้องการของธุรกิจโรงแรม โดยแบ่งเป็นแผนกซึ่งมีความต้องการดังนี้

- 1) แผนกบริการส่วนหน้าต้องการบุคลากรทั้งชายและหญิง มีสุขภาพดี และมีความรู้ระดับปริญญาตรี มีความสามารถในการพูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษ
- 2) แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มต้องการบุคลากรทั้งชายและหญิง มีสุขภาพดี มีความรู้ระดับ ปวช. หรือ ปวส. ต้องมีความกระตือรือร้นในการทำงาน
- 3) แผนกแม่บ้านต้องการบุคลากรเพศหญิง มีความรู้ระดับมัธยมปลายต้องการบุคลากรที่มีความอดทนและสนใจในการทำงาน
- 4) แผนกบริการช่าง ต้องการบุคลากรเพศหญิงและชาย มีความรู้ระดับปวช. หรือ ปวส. ต้องมีประสบการณ์
- 5) แผนกบุคคลต้องการบุคลากรเพศหญิงและเพศชายมีความรู้ระดับปริญญาตรี มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์
- 6) แผนกการตลาดต้องการบุคลากรเพศหญิง มีความรู้ระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์และทักษะการขาย
- 7) แผนกบัญชีต้องการบุคลากรเพศหญิง มีความรู้ระดับปริญญาตรี มีความสามารถในการพิมพ์ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

ศรีสุดา ชัยชนะ (2546) ได้ศึกษากระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสปา ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดประเมินทางเลือกในการบริการสปา พบว่าการตัดสินใจปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสปามากที่สุด คือ ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ การพูดจาไพเราะบริการด้วยความระมัดระวัง สุภาพ มนุษย์สัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส

จิรอร หอมยก (2545) ได้ศึกษาการคัดเลือกบุคลากรเพื่อจ้างงานของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า โรงแรมที่ทำการศึกษามีนโยบายการคัดเลือกบุคลากรที่ใช้วิธีการสัมภาษณ์และการทดสอบในการปฏิบัติงาน และขั้นสุดท้ายคือการสัมภาษณ์จาก

ผู้บริหารตามสาขางานที่ต้องการบุคคลเข้าทำงาน ส่วนกระบวนการคัดเลือก ธุรกิจโรงแรมทุกแห่งจะมีการรับสมัคร การสัมภาษณ์เบื้องต้น การพิจารณาใบสมัคร การทดสอบพนักงาน การสัมภาษณ์ การตรวจสอบข้อมูลพื้นฐาน การตัดสินใจโดยผู้บริหาร และการบรรจุพนักงานตามลำดับ สำหรับคุณสมบัติของบุคลากรที่ต้องการของธุรกิจโรงแรมนั้น จะต้องมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่จะรับผิดชอบ เช่น งานบริการส่วนหน้าต้องการแผนกบริการส่วนหน้าและแผนกแม่บ้านที่เป็นเพศหญิง แผนกช่างและแผนกรักษาความปลอดภัยที่เป็นเพศชาย และมีระดับการศึกษาที่เหมาะสมกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผ่านการอบรมในด้านที่เกี่ยวข้องกับงาน มีความสามารถในการให้บริการ และมีประสบการณ์ในการทำงาน มีไหวพริบปฏิภาณที่ดี และมีความกระตือรือร้น เป็นต้น

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol). The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

