

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง คุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติกที่ประสบความสำเร็จในจังหวัด เชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติกที่ประสบความสำเร็จใน จังหวัดเชียงใหม่เป็นการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ประกอบด้วย ผู้จัดการและหัวหน้า ฝ่ายงาน จำนวน 9 คน พนักงานส่วนหน้า จำนวน 64 คน พนักงานส่วนหลัง จำนวน 18 คน และ ผู้ใช้บริการ จำนวน 100 คน ข้อมูลที่ได้มาจากการตอบแบบสอบถาม แยกเป็นหมวดหมู่ตาม ขอบเขตเนื้อหา และดำเนินการวิเคราะห์คุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติกที่ประสบความสำเร็จ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการศึกษาสรุป ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ในด้านคุณสมบัติของ พนักงานโรงแรมบูติกที่ประสบความสำเร็จในจังหวัดเชียงใหม่

ผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายต่างๆ มีความคิดเห็นว่า คุณสมบัติทั่วไปที่สำคัญที่สุดของ พนักงานส่วนหน้า คือ การมีทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงานเนื่องจาก การบริการ จำเป็นต้องมีปฏิภาณไหวพริบ ดังนั้นจำเป็นต้องมีทักษะและความชำนาญควบคู่กันจึงจะทำให้งาน สำเร็จ มีประสิทธิภาพในการทำงาน ความสามารถพิเศษในการปฏิบัติงานได้หลากหลายหน้าที่ และคุณสมบัติในการพูดภาษาต่างประเทศ และคุณสมบัติในการให้บริการ คือ พนักงานส่วนหน้า จะต้องสามารถตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ การแสดงออกถึงความนับ ถือให้เกียรติลูกค้า และมีความสุภาพอ่อนน้อมและทำทีที่เป็นมิตรต่อผู้มาใช้บริการ เป็นต้น

ผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายต่างๆ มีความคิดเห็นว่า คุณสมบัติทั่วไปที่สำคัญที่สุดของ พนักงานส่วนหลัง คือ การมีทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน คุณสมบัติทางการศึกษา ความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ และ คุณสมบัติในการให้บริการ คือ การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว การแสดงออกถึงความนับ

ถือให้เกียรติลูกค้า และมีความสุภาพอ่อนน้อมและทำที่เป็นมิตรต่อผู้มาติดต่อ และการมีกริยาสุภาพอ่อนโยน มีมารยาทดีของผู้ให้บริการ มีการยิ้มแย้ม และรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา เป็นต้น

5.1.2 ข้อมูลจากการสอบถามพนักงานโรงแรม

1) คุณสมบัตินักงานโดยทั่วไป

พนักงานโรงแรมบุคลิกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.5 มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ร้อยละ 45.1 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 43.9 ปฏิบัติงานเป็นพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม ร้อยละ 78.0 ปฏิบัติงานแผนกบริการส่วนหน้า ร้อยละ 26.8 ปฏิบัติงานในโรงแรมบุคลิกมาเป็นระยะเวลาระหว่าง 4 – 6 ปี ร้อยละ 46.3 มีประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมทั่วไประหว่าง 4 – 6 ปี ร้อยละ 35.4 และมีประสบการณ์ในการทำงานในโรงแรมบุคลิกระหว่าง 4 – 6 ปี ร้อยละ 43.9

2) คุณสมบัตินักงานโรงแรมบุคลิกที่ประสบผลสำเร็จ

พนักงานโรงแรมให้ระดับความสำคัญของคุณสมบัตินักงานที่ต้องการสำหรับงานโดยทั่วไปในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 คุณสมบัติที่สำคัญอันดับแรกคือ ทักษะหรือความชำนาญ รองลงมาคือ ประสบการณ์ในการทำงาน และคุณสมบัตินักงานศึกษา

พนักงานโรงแรมให้ระดับความสำคัญของคุณสมบัตินักงานโรงแรมด้านคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 โดยคุณสมบัตินักงานในการให้บริการที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ ความมีน้ำใจ ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.26$) ความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.21$) ความสามารถ ($\bar{X} = 4.19$) ความไว้วางใจ และการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก เท่ากัน ($\bar{X} = 4.17$) การตอบสนองลูกค้า ($\bar{X} = 4.16$) การติดต่อสื่อสารและการเข้าใจและรู้จักลูกค้า เท่ากัน ($\bar{X} = 4.13$) และการเข้าถึงลูกค้า ($\bar{X} = 3.83$) ตามลำดับ

5.1.3 ข้อมูลจากการสอบถามผู้ให้บริการ

1) ข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 51.0 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 58.0 จบการศึกษานุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 39.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 70,000 บาท ใช้บริการโรงแรมทั่วไปน้อยกว่าปีละครั้ง ร้อยละ 45.0 ใช้บริการโรงแรมบุคลิกน้อยกว่าปีละครั้ง ร้อยละ 34.0 และใช้บริการโรงแรมบุคลิกขณะนี้น้อยกว่าปีละครั้ง ร้อยละ 75.0

2) คุณสมบัตินักงานโรงแรมบุคลิกที่ประสบผลสำเร็จ

ผู้ให้บริการ เห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัตินักงานส่วนหน้าของโรงแรมที่ควรจะมีสำหรับงาน โดยทั่วไปในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 คุณสมบัติที่สำคัญ

อันดับแรกคือ ทักษะหรือความชำนาญ รองลงมาคือ คุณสมบัติส่วนตัว เช่น เพศ อายุ สัญชาติ ส่วนสูง น้ำหนัก และคุณสมบัติทางการศึกษา

ผู้ใช้บริการ เห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัติของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม ที่มีคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 คุณสมบัติที่สำคัญอันดับแรกคือ ความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมาคือ การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ($\bar{X} = 4.10$) ความมีน้ำใจ ($\bar{X} = 4.09$) ความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.06$) ความไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.04$) การติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 4.03$) ความสามารถและการเข้าใจและรู้จักลูกค้าเท่ากัน ($\bar{X} = 3.98$) การตอบสนองลูกค้า ($\bar{X} = 3.95$) และการเข้าถึงลูกค้า ($\bar{X} = 3.86$)

ผู้ใช้บริการ เห็นว่า ระดับความสำคัญในคุณสมบัติของพนักงานส่วนหลังของ โรงแรมที่ต้องการสำหรับงานโดยทั่วไปในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 คุณสมบัติที่สำคัญอันดับแรกคือ คุณสมบัติทางการศึกษา ($\bar{X} = 4.25$) ทักษะหรือความชำนาญ ($\bar{X} = 4.12$) และคุณสมบัติส่วนตัว เช่น เพศ อายุ สัญชาติ ส่วนสูง น้ำหนัก

ผู้ใช้บริการ เห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัติของพนักงานส่วนหลังของ โรงแรม ที่มีคุณภาพในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 คุณสมบัติที่สำคัญอันดับแรกคือ ความมีน้ำใจ ($\bar{X} = 4.15$) ความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.14$) ความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.10$) การตอบสนองลูกค้า ($\bar{X} = 4.09$) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า ($\bar{X} = 4.07$) ความสามารถ ($\bar{X} = 4.00$) การติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 3.99$) การเข้าถึงลูกค้าและการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักเท่ากัน ($\bar{X} = 3.97$) และความไว้วางใจ ($\bar{X} = 3.96$)

5.3 อภิปรายผล

ในปัจจุบันทุกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างให้ความสำคัญกับการคัดสรรบุคลากรเข้ามาทำงานด้วย โดยมีการคัดเลือกด้วยวิธีต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และคุณลักษณะนิสัย เป็นต้น ทั้งนี้การคัดสรร หรือการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาทำงานกับองค์กรนั้น จะส่งผลดีให้กับองค์กรเพราะจะได้บุคคลที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามาทำงานในองค์กรประสบผลสำเร็จได้ อีกทั้งบุคลากร พนักงานคือผู้ที่มีส่วนรับผิดชอบหลักต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ทุกองค์กรต่างให้ความสำคัญต่อคุณค่า และความสำคัญของพนักงาน อีกทั้งการให้ความสำคัญกับพนักงาน เป็นประเด็นสำคัญในการสร้างขวัญ และกำลังใจให้กับพนักงาน และข้อมนำไปสู่ความทุ่มเทในการทำงานมากขึ้น

เมื่อผู้บริหารสามารถให้ความสำคัญกับพนักงาน หรือบุคลากรในองค์กรได้อย่างถูกต้องแล้ว จะพบว่าพนักงานเหล่านั้นจะมีความยินดีและกระตือรือร้นในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมในการเข้าไปแก้ไขปัญหาต่างๆ ด้วยตนเองมากขึ้น แทนที่จะนำปัญหานั้นย้อนกลับไปให้ผู้บริหารอยู่ตลอดเวลา เมื่อพนักงานรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญแล้วก็จะให้ความสำคัญกับคุณภาพของงานที่ตนเองทำ รวมถึงชื่อเสียงของตนเองด้วย

ธุรกิจโรงแรมประเภทบูติกโฮเต็ล ก็เช่นกัน ที่ให้ความสำคัญกับการคัดสรร คัดเลือกบุคลากร พนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ด้านการให้บริการ หรือสาขาที่เกี่ยวข้องเข้ามาทำงานด้วย ทั้งนี้เพราะเป็นธุรกิจหนึ่งที่รองรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาจากภายในประเทศและต่างประเทศ ขณะเดียวกัน บูติกโฮเต็ล (Boutique Hotel) เป็นธุรกิจโรงแรมที่กำลังได้รับความนิยมในปัจจุบันจากนักท่องเที่ยวที่มีกำลังการใช้จ่ายสูง เนื่องจากมีความสวยงามในด้านสถาปัตยกรรม ความหรูหรา และการตกแต่งที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว โดยแต่ละแห่งจะมีรูปแบบแตกต่างกันออกไปซึ่งสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาเยือนประเทศไทยในแต่ละปีได้เป็นจำนวนมาก ขณะที่ภาพรวมการเติบโตของธุรกิจโรงแรมบูติกโฮเต็ลในจังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงปีที่ผ่านมา มีอัตราการขยายตัวและเพิ่มการลงทุนไม่หยุด ปัจจุบันมีโรงแรมประเภทนี้จำนวนมาก และยังมีแนวโน้มการลงทุนเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้นการที่จะทำให้ธุรกิจโรงแรมบูติกโฮเต็ลได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการ มีชื่อเสียง และสามารถดึงดูดให้ผู้ให้บริการทั่วไปที่นิยมใช้บริการโรงแรมประเภทอื่นหันมาใช้บริการโรงแรมบูติกโฮเต็ลมากขึ้น เจ้าของกิจการ หรือผู้บริหารของโรงแรมบูติกโฮเต็ลจะต้องกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ ออกมา เพื่อให้โรงแรมของตนเองเป็นที่ยอมรับของผู้ให้บริการได้ และสามารถแข่งขันกับธุรกิจโรงแรมบูติกโฮเต็ลและโรงแรมประเภทอื่น ๆ

ในการประกอบธุรกิจโรงแรมซึ่งเป็นธุรกิจบริการนั้นความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมขึ้นอยู่กับคุณภาพของพนักงานที่ให้บริการและการดำเนินงานของโรงแรม จากการวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้บริหารโรงแรมบูติกโฮเต็ลที่ให้สัมภาษณ์ มีความคิดเห็นว่า คุณสมบัตินี้ที่ต้องการสำหรับงานโดยทั่วไปของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมนั้นจำเป็นต้องมีทักษะ ความชำนาญ ประสบการณ์ในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลายหน้าที่ คุณสมบัติทางการศึกษา ทักษะการใช้ภาษา ในด้านการให้บริการ คุณสมบัตินี้ที่สำคัญที่สุดของพนักงานส่วนหน้า คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า และมีความสุภาพอ่อนน้อม และทำที่ที่เป็นมิตรต่อผู้มาใช้บริการ และให้บริการโดยเต็มใจสมัครใจ

สำหรับคุณสมบัติที่ต้องการสำหรับงานโดยทั่วไป และด้านคุณภาพในการให้บริการของพนักงานโรงแรม จากการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย พนักงานโรงแรม และผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นดังนี้

1) ผู้บริหารและหัวหน้าฝ่าย

ผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายต่างๆ มีความคิดเห็นว่า คุณสมบัติทั่วไปที่สำคัญที่สุดของพนักงานส่วนหน้า คือ การมีทักษะ ความชำนาญในการปฏิบัติงานเนื่องจาก การบริการจำเป็นต้องมีปฏิภาณไหว มีประสบการณ์ในการทำงาน ความสามารถพิเศษในการปฏิบัติงานได้หลากหลายหน้าที่ และคุณสมบัติในการพูดภาษาต่างประเทศ คุณสมบัติในการให้บริการ คือ พนักงานส่วนหน้าจะต้องสามารถตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ นับถือให้เกียรติลูกค้า และมีความสุขภาพอ่อนน้อมและทำทีที่เป็นมิตรต่อผู้มาใช้บริการ

สำหรับคุณสมบัติทั่วไปที่สำคัญที่สุดของพนักงานส่วนหลัง คือ การมีทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการทำงาน คุณสมบัติทางการศึกษา ความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ และคุณสมบัติในการให้บริการ คือ การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า และมีความสุขภาพอ่อนน้อม และทำทีที่เป็นมิตรต่อผู้มาติดต่อ และการมีกริยาสุภาพอ่อนโยน มีมารยาทดีของผู้ให้บริการ มีการยิ้มแย้ม และรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา สอดคล้องกับการศึกษาของ จีรอร หอมยก (2545) ได้ศึกษาการคัดเลือกบุคลากรเพื่อจ้างงานของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า คุณสมบัติของบุคลากรที่ต้องการของธุรกิจโรงแรมนั้น จะต้องมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่จะรับผิดชอบ มีระดับการศึกษาที่เหมาะสมกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีประสบการณ์ในงานที่เกี่ยวข้อง มีความสามารถในการให้บริการ มีไหวพริบปฏิภาณที่ดี และมีความกระตือรือร้น เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าในทัศนะของผู้บริหาร โรงแรม คุณสมบัติของพนักงานไม่ว่าส่วนหน้าหรือส่วนหลังนั้น คุณสมบัติที่สำคัญคือ จะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ในการทำงานธุรกิจโรงแรมมาก่อน ทั้งนี้เพราะจะทำให้การทำงานมีความรวดเร็วมากขึ้น โรงแรมไม่ต้องเสียเวลาในการฝึกอบรมพนักงานใหม่ ซึ่งจะทำให้เสียต้นทุนในการจ้างพนักงานอีก ขณะที่ด้านคุณสมบัติการเป็นผู้ให้บริการของพนักงานโรงแรม ในทัศนะของผู้บริหารโรงแรมเห็นว่า มีความสำคัญอย่างมาก เพราะเกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ของโรงแรม ถ้าพนักงานบริการดี ย่อมส่งผลให้ภาพลักษณ์ในการให้บริการของโรงแรมดีขึ้นด้วย ดังนั้นคุณสมบัติที่สำคัญที่สุดของพนักงานโรงแรมทั้งส่วนหน้าและส่วนหลัง ที่ผู้บริหารให้ความสำคัญ คือ พนักงานจะต้องให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ รวดเร็วทันใจ ให้เกียรติลูกค้า และมีความสุขภาพอ่อนน้อมและทำทีที่เป็นมิตรต่อผู้มาใช้บริการ

2) พนักงานโรงแรม

พนักงานโรงแรม มีความคิดเห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัติของพนักงานที่ต้องการสำหรับงานโดยทั่วไปในมีความสำคัญมาก โดยคุณสมบัติที่สำคัญเป็นอันดับแรกคือ ทักษะหรือความชำนาญ ประสบการณ์ในการทำงาน และคุณสมบัติทางการศึกษา ระดับความสำคัญคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมด้านคุณภาพในการให้บริการมีความสำคัญมากเช่นกัน โดยคุณสมบัติที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ ความมีน้ำใจ ทั้งนี้ก็เพราะว่า พนักงานไม่ว่าจะเป็นส่วนหน้าหรือส่วนหลังนั้น จะต้องเป็นบุคคลที่มีท่าทางเป็นมิตร เมื่อผู้ใช้บริการพบเห็น เจอหน้า ก็จะไม่เกรงในการเข้าหา เพื่อขอรับบริการ โดยลักษณะของคุณสมบัติด้านความมีน้ำใจนี้ ผู้ใช้บริการสามารถสัมผัสได้ง่าย มองเห็นได้ด้วยตา ดังนั้น การที่พนักงานมีท่าที่เป็นมิตร ด้อนรับผู้ใช้บริการด้วยรอยยิ้ม และทำที่อ่อนโยน มีกริยาสุภาพและมีมารยาทดี ให้บริการโดยเต็มใจสมัครใจทำ ไม่ใช่ทำโดยจำใจและพูดจาสุภาพเรียบร้อย จึงเป็นคุณสมบัติที่สำคัญที่พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่เห็นว่ามีความสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของมาฆะ จิตตะสังกะและวิจิตร ณ ระนอง (2542) ที่กล่าวไว้ว่า บุคลากรของโรงแรมเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจโรงแรม ดังนั้นผู้ให้บริการในงานโรงแรมต้องเป็นผู้ที่มีลักษณะพิเศษอันดับแรกคือ มีความสุภาพอ่อนน้อมและท่าที่เป็นมิตร และบุคลากรของโรงแรมจะต้องเป็นบุคคลที่กล้าแสดงออก สามารถพูดคุยกับคนแปลกหน้าด้วยน้ำเสียงที่ร่าเริงเป็นมิตร มีความเข้าใจพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการ และรู้จักปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการด้วยความจริงใจ

นอกจากนี้ความสำคัญของคุณสมบัติในด้านอื่น อาทิ ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความสามารถ ความไว้วางใจ และการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก การตอบสนองลูกค้า การติดต่อสื่อสารและการเข้าใจและรู้จักลูกค้า เท่ากัน และการเข้าถึงลูกค้า ก็มีความสำคัญเช่นที่พนักงานโรงแรมทั้งส่วนหน้าและส่วนหลังที่จะต้องให้สำคัญไม่ต่ำกว่าด้านความมีน้ำใจ ทั้งนี้การจะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ จำเป็นที่พนักงานโรงแรมจะต้องมีคุณสมบัติที่หลากหลาย ถ้ามีคุณสมบัติเพียงด้านใดด้านหนึ่งเท่านั้นอาจจะทำให้การปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการไม่เกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้

3) ผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัติของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมที่ควรจะมีสำหรับงานโดยทั่วไปควรมีในระดับมาก โดยคุณสมบัติที่สำคัญอันดับแรกคือ ทักษะหรือความชำนาญ รองลงมาคือ คุณสมบัติส่วนตัว และคุณสมบัติทางการศึกษา ระดับความสำคัญคุณสมบัติของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมด้านคุณภาพในการให้บริการควรมีในระดับมาก โดยคุณสมบัติที่สำคัญอันดับแรกคือ ความปลอดภัย รองลงมาคือ การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และความมีน้ำใจ

สำหรับระดับความสำคัญของคุณสมบัติของพนักงานส่วนหลังของโรงแรมที่ต้องการสำหรับงาน โดยทั่วไป ผู้ใช้บริการเห็นว่า ควรมีในระดับมาก โดยคุณสมบัติที่สำคัญอันดับแรกคือ คุณสมบัติทางการศึกษา รองลงมาคือ ทักษะหรือความชำนาญ และคุณสมบัติส่วนตัว ระดับความสำคัญคุณสมบัติของพนักงานส่วนหลังของโรงแรมด้านคุณภาพในการให้บริการ ควรมีในระดับมาก โดยคุณสมบัติที่สำคัญอันดับแรกคือ ความมีน้ำใจ รองลงมาคือ ความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือ

ทั้งนี้ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นที่แตกต่างไปจากกลุ่มผู้บริหาร และพนักงานโรงแรมในประเด็น คุณสมบัตินี้ของพนักงานส่วนหน้าและส่วนหลังที่มีความสำคัญรองลงมาจากทักษะและความชำนาญ กล่าวคือให้ความสำคัญในระดับรองกับ คุณสมบัติส่วนตัว เช่น เพศ อายุ สัญชาติ ส่วนสูง น้ำหนัก ทั้งนี้เพราะว่า ผู้บริการส่วนใหญ่จะติดต่อกับภาพลักษณ์หรือลักษณะของพนักงานโรงแรมโดยทั่วไป จะต้องมรูปร่างที่ดี หน้าตาดี ดังนั้นการให้ความสำคัญในคุณสมบัติส่วนตัวของพนักงานโรงแรมส่วนหน้าและส่วนหลังของผู้บริการจึงอยู่ในระดับมาก รองจากทักษะหรือความชำนาญ สอดคล้องกับการศึกษาของ จีฎิฐา มีวัณณะ (2549) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการคัดเลือกบุคลากรของธุรกิจโรงแรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า คุณสมบัติบุคลากรที่ต้องการของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จะพิจารณาจากคุณสมบัติส่วนตัว อาทิ แผนกบริการส่วนหน้าต้องการบุคลกรทั้งชายและหญิง มีสุขภาพดี แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มต้องการบุคลกรทั้งชายและหญิง มีสุขภาพดี

ในด้านความสำคัญคุณสมบัติของพนักงานส่วนหน้าในการให้บริการ ผู้ใช้บริการ เห็นว่าคุณสมบัติที่มีความสำคัญอันดับแรก คือ ความปลอดภัย จะเห็นได้ว่า มีความคิดเห็นที่แตกต่างไปจากผู้บริหาร และพนักงานโรงแรมที่เห็นว่า คุณสมบัติด้านการเป็นผู้ให้บริการของพนักงานโรงแรมนั้น ความมีน้ำใจ ถือว่ามีความสำคัญเป็นอันดับแรก ทั้งนี้สาเหตุที่ผู้บริการเห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัติของพนักงานส่วนหน้าในการให้บริการจะต้องตระหนักถึงความปลอดภัยของลูกค้าเมื่อปฏิบัติงานนั้น เพราะประชาชนผู้บริการส่วนใหญ่ต่างให้ความสำคัญว่าเมื่อมาใช้บริการแล้วจะต้องมีความปลอดภัย ซึ่งการที่ผู้บริการเลือกจะมานอน พักอยู่ในโรงแรมเหมือนกับการฝากชีวิตไว้ให้กับพนักงานโรงแรมเป็นผู้ดูแล อีกทั้งลักษณะงานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม จะต้องปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของผู้บริการ อาทิ แผนกรักษาความปลอดภัย ช่าง บริการอาหารและเครื่องดื่ม

4) ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย พนักงานโรงแรม และผู้ให้บริการ

ในส่วนประเด็นที่ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย พนักงานโรงแรม และผู้บริการ มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันคือ ความสำคัญคุณสมบัติของพนักงานส่วนหลังของโรงแรมบุคลิกที่ประสบ

ผลสำเร็จในการให้บริการอันดับแรก คือ ความมีน้ำใจ โดยคุณสมบัติด้านความมีน้ำใจอันดับแรก คือ ปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการด้วยความจริงใจ และมีท่าที่เป็นมิตร เพราะว่า ถึงแม้ว่าพนักงานส่วนหลังปฏิบัติหน้าที่ใกล้ชิดกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการน้อยกว่าพนักงาน โรงแรมส่วนหน้า แต่บางช่วงเวลาพนักงานส่วนหลังจะต้องปฏิบัติหน้าที่ใกล้ชิดกับลูกค้าเช่นกัน อีกทั้งบางโรงแรมมีพนักงานจำนวนจำกัด พนักงานที่มีอยู่จึงจำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ได้หลากหลายตำแหน่ง ดังนั้นจึงส่งผลให้ผู้ใช้บริการจึงให้ความสำคัญกับคุณสมบัติในการให้บริการของพนักงานส่วนหลังของโรงแรมด้านความมีน้ำใจในอันดับแรก สอดคล้องกับการศึกษาของ ศรีสุดา ชัยชนะ (2546) ที่ได้ศึกษากระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสปาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการจากสปา โดยดูจากปัจจัยด้านบุคลิกของผู้ให้บริการ ได้แก่ การพูดจาไพเราะบริการด้วยความระมัดระวัง สุภาพ มนุษย์สัมพันธ์ดี และยิ้มแย้มแจ่มใส

ตาราง 5.1 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย พนักงาน โรงแรม และผู้ใช้บริการต่อระดับความสำคัญของคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรม บุคคลที่ประสบความสำเร็จ

ผู้บริหารและหัวหน้าฝ่าย	พนักงานโรงแรม	ผู้ใช้บริการ
คุณสมบัติทั่วไปของพนักงานส่วนหน้า <ul style="list-style-type: none"> - ทักษะหรือความชำนาญ - ประสบการณ์ในการทำงาน - ความสามารถพิเศษที่ หลากหลาย <ul style="list-style-type: none"> - ทักษะการพูดภาษาต่างประเทศ 	คุณสมบัติทั่วไปของพนักงานโรงแรม <ul style="list-style-type: none"> - ทักษะหรือความชำนาญ - ประสบการณ์ในการทำงาน - คุณสมบัติทางการศึกษา - คุณสมบัติส่วนตัว 	คุณสมบัติทั่วไปของพนักงานส่วนหน้า <ul style="list-style-type: none"> - ทักษะหรือความชำนาญ - คุณสมบัติส่วนตัว - คุณสมบัติทางการศึกษา
คุณสมบัติในการให้บริการของพนักงานส่วนหน้า <ul style="list-style-type: none"> - สามารถตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้า - ให้เกียรติลูกค้า - ความสุภาพอ่อนน้อม - ท่าทีที่เป็นมิตรต่อผู้มาใช้บริการ 	คุณสมบัติในการให้บริการ <ul style="list-style-type: none"> - ความมีน้ำใจ - ความน่าเชื่อถือ - ความปลอดภัย ความสามารถ - ความไว้วางใจ - การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก 	คุณสมบัติในการให้บริการของพนักงานส่วนหน้า <ul style="list-style-type: none"> - ความปลอดภัย - การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก - ความมีน้ำใจ - ความน่าเชื่อถือ - ความไว้วางใจ

ตาราง 5.1 (ต่อ)

ผู้บริหารและหัวหน้าฝ่าย	พนักงานโรงแรม	ผู้ให้บริการ
<p>คุณสมบัติทั่วไปของพนักงานส่วนหลัง</p> <ul style="list-style-type: none"> - ทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงาน - มีประสบการณ์ในการทำงาน - คุณสมบัตินทางการศึกษา - ความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ <p>คุณสมบัติในการให้บริการของพนักงานส่วนหลัง</p> <ul style="list-style-type: none"> - การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว - การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า - มีความสุภาพอ่อนน้อมและทำทีที่เป็นมิตรต่อผู้มาติดต่อ - มีการยิ้มแย้ม 		<p>คุณสมบัติทั่วไปของพนักงานส่วนหลัง</p> <ul style="list-style-type: none"> - คุณสมบัตินทางการศึกษา - ทักษะหรือความชำนาญ - คุณสมบัตินส่วนตัว <p>คุณสมบัติในการให้บริการของพนักงานส่วนหลัง</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความมีน้ำใจ - ความปลอดภัย - ความน่าเชื่อถือ - การตอบสนองลูกค้า - การเข้าใจและรู้จักลูกค้า

5.3 ข้อค้นพบจากการศึกษา

จากการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มผู้บริหาร โรงแรม พนักงานโรงแรม และผู้ให้บริการต่างมีความคิดเห็นว่า คุณสมบัตินของพนักงาน โรงแรม บุติคที่ประสบผลสำเร็จ ทั้งคุณสมบัตินทั่วไป และคุณสมบัตินในการเป็นผู้ให้บริการล้วนแต่มีความสำคัญในระดับมาก ซึ่งหมายความว่า ทั้งคุณสมบัตินทั่วไป และคุณสมบัตินในการเป็นผู้ให้บริการมีความสำคัญต่อการให้บริการของโรงแรม การที่โรงแรมจะประสบผลสำเร็จได้นั้น พนักงานโรงแรมจะต้องมีคุณสมบัตินทั่วไปที่หลากหลาย สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย เพราะว่า ลักษณะการบริหารงานของ โรงแรม บุติค นั้น มีพนักงานโรงแรมน้อย เป็นโรงแรมขนาดเล็ก และความสำคัญของคุณสมบัตินในการเป็นผู้ให้บริการก็มีความสำคัญมากเช่นกัน เพราะลูกค้าส่วนใหญ่ ที่เข้ามาใช้บริการ โรงแรม บุติค เพราะชอบที่เป็นโรงแรมเล็ก ไม่มีพิธีการหรือขั้นตอนการให้บริการที่เรื้อรังมาก เหมือนโรงแรมขนาดใหญ่ อีกทั้งการให้บริการของโรงแรม บุติค นั้น จะตอบสนองลูกค้าได้แบบเป็นกันเองกว่าโรงแรมขนาดใหญ่ ซึ่งโรงแรม บุติค จะ

สามารถดูแลลูกค้าได้ง่าย ทั้งถึง เพราะเป็น โรงแรมขนาดเล็ก นอกจากนี้แล้วมีลักษณะเฉพาะตัวไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการบริหาร สไตส์การตกแต่ง มีความหลากหลายของความสะอาดสบาย และให้อารมณ์ความรู้สึกที่พิเศษแก่ลูกค้า

5.3.1 พนักงานส่วนหน้า

1. ทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างชาติ ถือได้ว่ามีความสำคัญมากสำหรับพนักงานโรงแรม เพราะผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
2. ผู้บริหาร พนักงาน และผู้ใช้บริการ ต่างให้ความสำคัญในคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมบุคลิกในส่วนของคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมบุคลิกด้านทักษะและความชำนาญ ดังนั้นการที่จะเป็นพนักงานโรงแรมบุคลิกที่ดีนั้น จำเป็นต้องมีทักษะและความชำนาญในหน้าที่ที่ตนเองปฏิบัติอยู่
3. โดยส่วนใหญ่แล้วในทัศนะของ ผู้บริหารและพนักงาน จะให้ความสำคัญกับลูกค้าโดยเน้นให้ความสำคัญกับตนเองกับลูกค้าโดยการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว มีท่าทีเป็นมิตรและการให้บริการโดยเต็มใจ แต่คุณสมบัติที่สำคัญอีกประการหนึ่งซึ่งลูกค้าต้องการคือ การตระหนักถึงความปลอดภัยของลูกค้าอยู่เสมอ ดังนั้นผู้บริหารและพนักงานจึงต้องใส่ใจในความปลอดภัยของลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น

5.3.2 พนักงานส่วนหลัง

1. คุณสมบัติทางการศึกษา และประสบการณ์เป็นคุณสมบัติที่สำคัญของพนักงานส่วนหลังเนื่องจากพนักงานส่วนหลังประกอบด้วย แผนกบัญชี แผนกการตลาด และแผนกบุคคล ดังนั้นพนักงานส่วนหลังจะต้องมีคุณสมบัติทางการศึกษา คือ มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานและมีประสบการณ์ในการทำงานเนื่องจากจะช่วยลดความผิดพลาดในการทำงานลงได้
2. บางครั้งพนักงานส่วนหลังก็จำเป็นต้องพบปะกับผู้ใช้บริการ ดังนั้นพนักงานส่วนหลังควรจะต้องมีคุณสมบัติในการมีน้ำใจ ซึ่งได้แก่ มีท่าทีเป็นมิตร ต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยความอ่อนโยน

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 โรงแรมบุคลิกที่ประกอบธุรกิจอยู่แล้ว

1. โรงแรมบุคลิกที่ประกอบธุรกิจอยู่แล้ว ควรให้ความสำคัญในการรักษาคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐาน สร้างความยอมรับให้แก่ผู้ใช้บริการ อีกทั้งผู้บริหารจะต้องมีความตื่นตัวศึกษาสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ ภาวะการแข่งขันที่เกิดขึ้น เพื่อที่จะกำหนดกลยุทธ์การตลาดให้สามารถกับธุรกิจโรงแรมประเภทอื่น และโรงแรมบุคลิกอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การบริหารกิจการโรงแรมจะประสบผลสำเร็จได้ จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหลายด้าน ด้านคุณสมบัติของพนักงานก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้โรงแรมประสบผลสำเร็จได้ แต่ขณะเดียวกันผู้บริหารโรงแรมควรให้ความสำคัญที่ควบคู่ไปด้วยกันคือ หากพนักงานมีคุณสมบัติที่เพียงพอพร้อมทุกด้าน แต่ขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติ ย่อมส่งผลให้การประกอบธุรกิจโรงแรมไม่สามารถประสบผลสำเร็จได้ ถ้าผู้บริหารสามารถให้ความสำคัญกับพนักงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมแล้ว ขวัญและกำลังใจของพนักงานก็จะเพิ่มมากขึ้น การประกอบธุรกิจก็จะประสบผลสำเร็จตามมาเช่นกัน

3. ผู้บริหารโรงแรมควรให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรทั้งในด้านการจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้ในการบริการด้านต่าง ๆ แก่พนักงานโรงแรม เพื่อเพิ่มศักยภาพ ความสามารถ ความรู้ให้แก่พนักงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะก่อผลดีแก่โรงแรม คือ มีบุคลากรที่มีศักยภาพสูงในโรงแรม ย่อมทำให้โรงแรมประสบผลสำเร็จในธุรกิจได้

4. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานโรงแรมอย่างต่อเนื่อง เพราะการที่จะทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องคอยดูแล ช่วยเหลือ สนับสนุน และให้รางวัลที่เหมาะสมให้แก่พนักงาน เมื่อพนักงานปฏิบัติหน้าที่ได้ตามเป้าหมายของโรงแรมที่กำหนดไว้ ซึ่งจะเป็นรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับโรงแรมได้

5.3.2 โรงแรมบุคคิกที่กำลังจะตั้งใหม่

โรงแรมบุคคิกที่กำลังจะตั้งใหม่ ควรให้ความสำคัญในการเร่งพัฒนาคุณภาพบริการให้ทัดเทียมกับโรงแรมบุคคิกอื่นที่มีมาตรฐานในการให้บริการที่ดี อีกทั้งผู้บริหารโรงแรมจะต้องทำการวิเคราะห์ มีกลยุทธ์ในการสร้างความยอมรับให้กับลูกค้ามาใช้บริการโรงแรม

5.3.4 พนักงานส่วนหน้า

แผนกบริการส่วนหน้า ซึ่งเป็นส่วนที่ให้บริการเกี่ยวกับผู้มาใช้บริการโดยตรง ควรมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ และภาษาต่างชาติดอื่นด้วย อีกทั้งควรเป็นบุคคลที่มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน มีใบหน้าที่ยิ้มแย้ม ให้การต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจ ให้เกียรติผู้ให้บริการ และสามารถตอบข้อซักถามผู้ให้บริการได้

แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบการบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องอาหารต่าง ๆ ของโรงแรม ควรให้ความสำคัญในการบริการอาหารและเครื่องดื่มผู้ให้บริการด้วยความเต็มใจ ใส่ใจในความสะอาด ถูกหลักโภชนาการ

แผนกแม่บ้าน ซึ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของแม่บ้านจึงครอบคลุมในเรื่องการรักษาความสะอาดทั้งภายในห้องพักและบริเวณทั่วไปภายในโรงแรม ควรมีความละเอียด เป็นระเบียบในการทำความสะอาด ดูแลห้องพัก มีความอดทนกับภาระงานที่หนัก

แผนกช่าง ซึ่งมีหน้าที่ในการดูแลระบบพลังงาน ไฟฟ้า อาคารของโรงแรม ควรให้ความสำคัญในการดูแลรักษาระบบต่างๆ ของโรงแรมอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุง ซ่อมแซมส่วนที่เสียหาย หรือสึกหรอ ให้มีสภาพที่คงทน พร้อมใช้งาน

แผนกรักษาความปลอดภัย จะมีหน้าที่ในการให้ความปลอดภัยแก่โรงแรม จะต้องให้ความสำคัญในการสอดส่อง ดูแลสิ่งผิดปกติต่างๆ ที่เกิดขึ้นในโรงแรม อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการด้วยความจริงใจของ เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น

5.3.5 พนักงานส่วนหลัง

แผนกบุคคล ควรมีความเข้าใจในหลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร รับรู้และเข้าใจสภาพจิตใจการทำงาน of พนักงาน โรงแรมเป็นอย่างดี อีกทั้งจะต้องเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ เอาใจใส่ ดูแลพนักงาน โรงแรมด้วยความจริงใจ

แผนกการตลาด ควรเป็นบุคคลที่เรียนรู้สภาพการณ์ทางสังคม เศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง เป็นผู้มีความสัมพันธ์ สามารถประสานงานกับองค์กรภายนอก โรงแรมได้เป็นอย่างดี และสามารถปรับกลยุทธ์การบริหารงานของ โรงแรมให้มีความโดดเด่น และดึงดูดผู้มาใช้บริการได้ต่อเนื่อง

แผนกบัญชี จะต้องมีความรอบคอบ ละเอียด และแม่นยำในการทำงาน เพราะจะต้องทำหน้าที่การเงินของ โรงแรม อีกทั้งจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส สามารถบริหารสินทรัพย์ทั้งหมดของ โรงแรมได้อย่างคุ้มค่า และเกิดผลกำไรแก่โรงแรม

5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

สำหรับผู้ที่ทำวิจัยศึกษาต่อไป ผู้ศึกษาขอเสนอแนะให้มีการทำการศึกษาตัวอย่างของ โรงแรมเพิ่มเติมเพื่อให้ได้รายละเอียดของคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบุคลิกที่ส่งผลให้โรงแรมประสบความสำเร็จได้อย่างชัดเจนมากขึ้น เนื่องจากในการศึกษาค้างนี้เป็นการนำเอาตัวอย่าง โรงแรมบุคลิกที่ประสบความสำเร็จที่ได้รับการคัดเลือกจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยให้เป็น Thailand 100 Best Boutique Hotels จึงเป็นหัวข้อที่น่าสนใจจะศึกษาต่อไป