

การถอดบทเรียนของพนักงานแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติค ที่ประสบความสำเร็จในจังหวัดเชียงใหม่

The lessons learned by housekeeping in boutique hotel business success in Chiang Rai

สุพจน์ ปงคำเพ็ญ*

ศิริศักดิ์ ถมปลิก**

นพดล ไชยวัง***

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อถอดบทเรียนของพนักงานแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติคที่ประสบความสำเร็จในจังหวัดเชียงใหม่ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์จากการสุ่มตัวอย่าง ตามทฤษฎีความไม่น่าจะเป็น (Non-probability sampling) โดยเลือกสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) โรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีความพร้อม และมีมาตรฐานในการรองรับนักท่องเที่ยวได้กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ หัวหน้าแผนกแม่บ้านและตัวแทนพนักงานแผนกแม่บ้านจำนวน 10 คน ผลการศึกษพบว่า

หากพนักงานแผนกแม่บ้านมีความรู้และทักษะ ด้านภาษาที่จะติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้ในเบื้องต้น เช่น การกล่าวทักทายลูกค้า หรือการสอบถามความต้องการของลูกค้า การกล่าวขอโทษลูกค้า การขออนุญาตในการรบกวนลูกค้า เป็นต้น อีกทั้งสามารถสังเกต และเข้าใจความต้องการ หรือสิ่งที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง และรายงานต่อผู้บริหารโรงแรม

จะสามารถใช้ประโยชน์ในการวางกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับโรงแรมของตน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยให้ตรงตามความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการโรงแรมบูติค ไม่ว่าจะเป็นความปลอดภัยในสถานที่ ชีวิต และทรัพย์สิน ซึ่งแต่ละโรงแรมอาจมีมาตรการ หรือสร้างความเป็นเอกลักษณ์ที่แตกต่างซึ่งจะเป็นจุดที่น่าสนใจ และสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้มากขึ้น

เนื่องจากพนักงานแผนกแม่บ้านเป็นกลุ่มบุคลากรที่ใกล้ชิดกลุ่มลูกค้า หรือนักท่องเที่ยวมากที่สุด จึงต้องมีคุณสมบัติด้านความปลอดภัย ซึ่งก็มีความสำคัญที่ทั้งผู้บริหาร พนักงาน แลบุคลากรต้องให้ความสำคัญทั้งนี้การจะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นที่พนักงานโรงแรมต้องมีคุณสมบัติที่หลากหลาย ถ้ามีคุณสมบัติเพียงด้านเดียวเท่านั้นอาจทำให้การปฏิบัติงานในการให้บริการไม่เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

คำสำคัญ : พนักงานแผนกแม่บ้าน, โรงแรมบูติค, การถอดบทเรียน

*อาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

**อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

***อาจารย์ประจำหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจวิศวกรรม สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

Abstract

This study aims to learn the lessons of housekeeping in the boutique hotel business success in Chiang Rai .The tools used to collect data were sampled interviews. According to the Non-probability sampling by choosing a Purposive Random Sampling boutique hotel in Chiang Rai province that is ready. The sample consisted of housekeepers and housewives 10 person.

If housekeeper has knowledge and skills. The language that communicates with the customer initially, Such as greeting customers, customer inquiries, customer apology and permission to disturb customers, etc. Housekeeping can be observed, understand the needs or what tourists expect. And reporting to hotel executives will be able to take advantage of strategically tailored to their hotel. To build confidence in safety to meet the needs of tourists using boutique hotels. Be it safety in the place of life and property, each hotel may take measures or create a uniqueness the difference, Which is a point of interest and can attract more tourists.

Because the housekeeping is close to the customer group or most tourists must have security features. It is important that both management, staff, and personnel matter. In order to serve efficiently, the hotel staff must have a variety of qualifications. If one of the features is only one, the performance of the service is not optimized.

Keywords: Housekeeping, Boutique Hotel, Chiang Rai, Lessons Learned

บทนำ

หากกล่าวถึงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ว่า โรงแรมก็เป็นส่วนประกอบหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่จะเข้ามาเที่ยวในประเทศไทยและในแต่ละพื้นที่ของแหล่งท่องเที่ยว ในปัจจุบันธุรกิจที่พักมีอยู่หลายรูปแบบ ทั้งธุรกิจโรงแรมประเภท 1-5 ดาว รีสอร์ทโฮมสเตย์ และโรงแรมบูติค เป็นโรงแรมที่มีความเป็นเอกลักษณ์ของตัวเองแสดงให้เห็นถึงความโดดเด่นที่ไม่เหมือนใคร การใช้ของที่ตกแต่งภายในโรงแรมก็มีความเป็นเอกลักษณ์ให้สอดคล้องกับพื้นที่และการตกแต่งที่ใช้โทนสีที่สด ชูดุดตา ที่มีความเหมาะสมของแต่ละโรงแรม เพื่อดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว และในธุรกิจโรงแรมแผนกที่มีความสำคัญ เป็นหัวใจหลักคือแผนกแม่บ้านเพราะมีหน้าที่สำคัญ ได้แก่ การทำความสะอาดห้องพัก ซักรีด การจัดดอกไม้ และดูแลทำความสะอาดโดยรอบบริเวณของโรงแรม ซึ่งจะต้องคอยดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมีความสะอาดและนำเข้ามาใช้บริการ ถ้าพนักงานแม่บ้านมีความบกพร่องอาจจะส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ในการบริการของธุรกิจโรงแรมและไม่สามารถที่จะประสบความสำเร็จได้ นอกจากนี้ปัญหาอีกด้านของแผนกแม่บ้านคือปัจจุบันมีการส่งเสริมการศึกษาให้เรียนจบปริญญาตรี ในทัศนคติของคนสำเร็จการศึกษามาสูงก็ไม่อยากทำงานด้านแม่บ้านเพราะคิดว่าเป็นงานที่หนักและได้ค่าตอบแทนที่น้อย จึงทำให้งานส่วนนี้ขาดบุคลากรทางด้านแม่บ้าน ความนิยมที่พักประเภทโรงแรมบูติค (Boutique Hotel) กำลังขยายตัวอย่างรวดเร็ว ในหมู่นักท่องเที่ยวทั้งคนไทยและต่างชาติ ถึงแม้ว่าราคาที่พักต่อคืนจะสูงกว่าห้องพักแบบปกติแต่ก็ยังมีการจองห้องพักเพิ่มขึ้น

ทั้งนี้โรงแรมบูติคในประเทศไทยอาจมีขนาดไม่ใหญ่นัก มีจำนวนห้องพักไม่มาก ซึ่งอาจมีแค่ไม่กี่ห้อง แต่อาศัยการออกแบบเป็นพิเศษ ทำให้สามารถจัดการใช้งานพื้นที่ภายในห้องพักได้อย่างลงตัว นอกจากนี้ ยังใช้เงินลงทุนไม่สูง และบริหารโดยเจ้าของ หรือไม่ได้บริหาร

ด้วยมืออาชีพ แต่จะเน้นการใช้ความคิดสร้างสรรค์ถ่ายทอดผ่านการออกแบบและตกแต่ง ให้มีความโดดเด่น เป็นหนึ่งเดียวที่ไม่เหมือนใคร และมุ่งให้บริการเฉพาะกลุ่ม เพราะโรงแรมที่มีขนาดเล็ก ผู้เข้าพักมีจำนวนไม่มาก ทำให้พนักงานสามารถใกล้ชิดลูกค้า และดูแลเอาใจใส่ในรายละเอียดของลูกค้าผู้เข้าพักแต่ละคนได้มากกว่าโรงแรมขนาดใหญ่ที่มีผู้เข้าพักจำนวนมาก ประกอบกับสถานการณ์ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 ทำให้แต่ละภาคส่วนเตรียมความพร้อมทั้งด้านสถานที่ บุคลากร เพื่อปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปเช่นเดียวกับจังหวัดเชียงราย เป็นจังหวัดชายแดนที่มีอาณาเขตติดต่อกับประเทศในกลุ่มสมาชิก AEC ได้แก่ พม่า และลาว เป็นต้น ข้อมูลจากกรมการท่องเที่ยว ปี 2554 พบจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทย ทั้งหมด 1,832,037 คน สร้างรายได้ถึง 10,220.21 ล้านบาท (กรมการท่องเที่ยว, 2555)

ดังนั้นการถอดบทเรียนของพนักงานแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติคที่ประสบความสำเร็จในจังหวัดเชียงราย จะทำให้เกิดความสำเร็จในด้านการให้บริการของพนักงานที่มีคุณภาพ และโรงแรมสามารถพัฒนาการบริการของพนักงานที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นกุญแจสำคัญในการให้บริการ และการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการช่วยให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพประเทศไทยต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อถอดบทเรียนของพนักงานแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติคที่ประสบความสำเร็จในจังหวัดเชียงราย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่องการถอดบทเรียนของพนักงานแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติคที่ประสบความสำเร็จในจังหวัดเชียงราย วิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานแผนกแม่บ้านโรงแรมเดอะริเวอร์เฮาส์ รีสอร์ท แอนด์สปา โรงแรมเดอะเลเจนด์ เชียงราย และโรงแรมภูใจใส เม้าท์เทน รีสอร์ทแอนด์สปา รวมจำนวนทั้งสิ้น 43 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแทนพนักงานแผนกแม่บ้าน โรงแรมเดอะริเวอร์เฮาส์ รีสอร์ทแอนด์สปา โรงแรมเดอะเลเจนด์ เชียงราย และโรงแรมภูใจใส เม้าท์เทน รีสอร์ทแอนด์สปา โดยการสุ่มตัวอย่างตามทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) ผู้วิจัยเลือกสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) โดยเลือกโรงแรมบูติคในจังหวัดเชียงรายที่มีความพร้อม และมีมาตรฐานในการรองรับนักท่องเที่ยวได้กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ หัวหน้าแผนกแม่บ้าน และตัวแทนพนักงานแผนกแม่บ้าน จำนวน 10 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างแบบสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ศึกษาบทเรียนของแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมบูติคที่ประสบความสำเร็จในจังหวัดเชียงราย สำหรับใช้ในการสัมภาษณ์ตัวแทนพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมบูติคที่ประสบความสำเร็จในจังหวัดเชียงรายโดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 สัมภาษณ์เกี่ยวกับบทเรียนของแผนกในประเด็นดังต่อไปนี้ บทเรียนด้านความเชื่อถือได้ บทเรียนด้านการตอบสนองความต้องการ บทเรียนด้านความสามารถ บทเรียนด้านการเข้าถึง บทเรียนด้านความสุภาพ บทเรียนด้านการติดต่อสื่อสาร บทเรียนด้านความน่าเชื่อถือ บทเรียนด้านความปลอดภัย บทเรียนด้านความเข้าใจลูกค้า บทเรียนด้านความสามารถจับต้องและรู้สึกได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตำรา

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับทำการศึกษาวิจัย

3.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนที่กำหนดโดยตรงจากโรงแรมเดอะริเวอร์เฮาส์ รีสอร์ททแอนด์สปา โรงแรมเดอะเลเจนด์ เชียงราย และโรงแรมภูใจใส เม้าท์เทนรีสอร์ททแอนด์สปา ในช่วงเดือน เมษายน - พฤษภาคม 2557 ด้วยตนเอง

3.3 ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) ทั้งหมด เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) ทั้งหมดนำมาวิเคราะห์ข้อมูลตามทฤษฎีที่เกี่ยวข้องโดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis)

ผลการวิจัย

จากการกำหนดเป้าหมาย กระบวนการ และบทบาทของพนักงานแผนกแม่บ้าน ออกเป็น 10 ด้าน ได้แก่ 1) บทเรียนด้านความเชื่อถือได้ 2) บทเรียนด้านการตอบสนองความต้องการ 3) บทเรียนด้านความสามารถ 4) บทเรียนด้านการเข้าถึง 5) บทเรียนด้านความสุภาพ 6) บทเรียนด้านการติดต่อสื่อสาร 7) บทเรียนด้านความน่าเชื่อถือ 8) บทเรียนด้านความปลอดภัย 9) บทเรียนด้านความเข้าใจลูกค้า และ 10) บทเรียนด้านความสามารถจับต้องและรู้สึกได้ โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสัมภาษณ์สัมภาษณ์เชิงลึกตัวแทนพนักงานแผนกแม่บ้านในโรงแรมบูติคที่ประสบความสำเร็จในจังหวัดเชียงรายจึงได้ข้อมูลเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์ และสังเคราะห์บทเรียน จากการวิเคราะห์ผลงานที่ได้ เปรียบเทียบกับผลที่คาดหวัง เพื่อให้ได้มาซึ่งบทเรียนในการยกระดับหรือ

ส่งเสริมการให้บริการของพนักงานแผนกแม่บ้านสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านความเชื่อถือได้

- 1.1 การรักษาความสะอาดให้อยู่ในมาตรฐานของโรงแรม
- 1.2 การบริการที่รวดเร็ว ซื่อสัตย์
- 1.3 การตรวจเช็คการทำงานของพนักงานอยู่เสมอ

แผนกแม่บ้านเป็นแผนกที่ต้องทำความสะอาด ดังนั้นจะต้องรักษาความสะอาดของห้องพักและสถานที่ต่างๆ ภายในโรงแรมให้สะอาดอยู่เสมอ และรักษาให้อยู่ในมาตรฐานของโรงแรมโดยมีการตรวจเช็คอย่างสม่ำเสมอจากหัวหน้างาน และหัวหน้าแผนกต่างๆที่จะต้องมีการเข้าพักและตรวจเช็คอยู่เสมอพนักงานแผนกแม่บ้านต้องบริการอย่างรวดเร็ว จริงใจ รักในหน้าที่ของงานที่ทำ มีความซื่อสัตย์ห้องพักของลูกค้าต้องสะอาด ประณีตที่สุดการจัดห้องต้องสามารถใช้ประโยชน์ได้เต็มที่ ดูแลชวนให้น่าเข้าพักสภาพสิ่งแวดล้อมในโรงแรมต้องสะอาดสวยงามอยู่เสมอ พนักงานแผนกแม่บ้านต้องปฏิบัติต่อลูกค้าทุกคนด้วยความอบอุ่น บริการด้วยความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แสดงออกด้วยมารยาทที่สะท้อนถึงภาพลักษณ์ของแผนกแม่บ้านและโรงแรม

2. ด้านการตอบสนองความต้องการ

- 2.1 พนักงานมีการสังเกตพฤติกรรมของลูกค้า
- 2.2 พนักงานมีการเสนอความช่วยเหลือลูกค้าอยู่เสมอ

แผนกแม่บ้านมีการสังเกตพฤติกรรมของลูกค้า และตอบสนองความต้องการของลูกค้าก่อนที่จะลูกค้าจะร้องขอถ้าลูกค้ามีการร้องขอความช่วยเหลือพนักงานแผนกแม่บ้านต้องเข้าไปเสนอความช่วยเหลือก่อน ถ้าไม่สามารถช่วยได้ก็แจ้งหัวหน้างานทราบหรือเพื่อนพนักงานท่านอื่นที่จะช่วยเหลือลูกค้าได้ มีการเตรียมความพร้อมของ

พนักงานให้เพียงพอที่จะให้บริการลูกค้า พนักงานแผนกแม่บ้านจะแสดงความเป็นเจ้าบ้านที่ดีต่อคำร้องขอและความต้องการของลูกค้า โดยไม่ต้องให้ลูกค้าแจ้งซ้ำเราต้องรับฟังคำทักทายของลูกค้าอย่างสุ่มและจริงใจ แล้วกล่าวขอโทษในความไม่สะดวกพร้อมปฏิบัติตามที่ตกลงกับลูกค้าไว้ และ ติดตามผลจนแน่ใจว่าปัญหานั้นได้รับการแก้ไขแล้ว มีการจัดบันทึกความชอบและไม่ชอบรวมทั้งอุปนิสัยของลูกค้าเพื่อสร้างความประหลาดใจและประทับใจให้กับลูกค้า และต้องมั่นใจว่าสิ่งเหล่านั้นจะถูกนำมาปฏิบัติอย่างถูกต้องและเหมาะสม

3. ด้านความสามารถ

3.1 พนักงานมีความรู้รอบตัวและความรู้ในหน้าที่ที่รับผิดชอบ

3.2 ความสามารถการสื่อสารกับลูกค้า

แผนกแม่บ้านต้องมีความรู้ด้านการใช้อุปกรณ์ การทำความสะอาด น้ำยาที่ใช้ในการทำความสะอาด ขั้นตอนในการทำความสะอาดความรู้ด้านภาษาที่ใช้ติดต่อสื่อสารกับลูกค้าพนักงานแผนกแม่บ้านต้องมีทักษะด้านการใช้อุปกรณ์ ทักษะทำความสะอาด และทักษะด้านภาษาที่ใช้ติดต่อสื่อสารกับลูกค้า โดยมีการฝึกอบรมด้านภาษา อบรมการใช้เครื่องมืออุปกรณ์การทำงานที่ทันสมัยเพื่อให้สะดวกต่อการทำงาน และขอมูลใหม่ๆ ที่ทันสมัยทันต่อสถานการณ์ให้กับพนักงานอยู่เสมอ พนักงานแผนกแม่บ้านต้องมีความรู้ความเข้าใจในสายงานที่ทำอย่างท่องแท้ มีความกระตือรือร้นอยู่เสมอมีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่รับผิดชอบ

4. ด้านการเข้าถึง

4.1 การทักทายลูกค้าใส่ใจในรายละเอียดการให้บริการลูกค้า

4.2 การรับฟังความคิดเห็นความต้องการของลูกค้า

พนักงานแผนกแม่บ้านต้องทำห้องพักให้สะอาดดูแลรายละเอียดเอาใจใส่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการให้เกิด

ความพึงพอใจ เกินความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้มีการสังเกตพฤติกรรมลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าชอบ และไม่ชอบ จัดบันทึกและนำไปบริการลูกค้าให้เกิดความประทับใจ เป็นการเอาใจใส่ต่อลูกค้าพนักงานแผนกแม่บ้านมีการทักทายลูกค้า ทุกครั้งที่เจอและเสนอความช่วยเหลือลูกค้าเสมอจะได้ทราบถึงความต้องการของลูกค้าได้เมื่อลูกค้ามีการตำหนิพนักงานแผนกแม่บ้านรีบแก้ไขสิ่งที่ลูกค้าแจ้งในทันที นำสิ่งที่ลูกค้าบอกนำมาปรับปรุงและหาแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีกในอนาคตต้องสังเกตและฟังลูกค้าแต่ละท่านอย่างใส่ใจ เพื่อที่จะได้เข้าใจและสามารถคาดเดาถึงถึงความต้องการและตอบสนองความต้องการได้ทันตามเวลาที่เหมาะสมเราต้องมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ พร้อมทั้งจะกล่าวทักทายลูกค้าด้วยความเคารพ พร้อมทั้งจะเสนอความช่วยเหลือได้ตลอดเวลาต้องรับฟังคำตำหนิของลูกค้าอย่างสุ่มและจริงใจ พร้อมกล่าวขอโทษหากในความไม่สะดวกพร้อมปฏิบัติตามที่ตกลงกับลูกค้าไว้ และติดตามผลจนแน่ใจว่าปัญหานั้นได้แก้ไขแล้ว

5. ด้านความสุภาพ

5.1 พนักงานต้องมีการแต่งกายที่เรียบร้อยตามระเบียบของโรงแรม

5.2 พนักงานต้องมีการบริการด้วยความสุภาพพูดด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวลน่าฟัง

แผนกแม่บ้านต้องมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีการแต่งกายตามระเบียบของโรงแรม มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะสุภาพมีการอบรมด้านการพูดกับลูกค้า มีการตรวจเช็คบุคลิกภาพพนักงานให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบ เช่น ตรวจเล็บมือพนักงาน ต้องสั้นไม่ทาสีเล็บทรงผมให้ถูกระเบียบ การใส่เครื่องประดับต่างๆ แหวนต่างหู สร้อยคอ สร้อยข้อมือ เป็นต้นต้องยิ้มแย้มแจ่มใสยกมือไหว้ทักทายลูกค้าด้วยเสียงที่ไพเราะ ไม่ส่งเสียงดังรบกวนลูกค้า และเสนอความช่วยเหลือลูกค้าอยู่เสมอ

6. ด้านการติดต่อสื่อสาร

6.1 พนักงานต้องมีการสื่อสารที่ถูกต้องกับลูกค้า

6.2 การปรับปรุงแก้ไขในคำชี้แนะของลูกค้าและแก้ไขข้อผิดพลาดในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

แผนกแม่บ้านต้องมีความรู้และทักษะ ด้านภาษาที่จะติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้ในเบื้องต้น เช่น การกล่าวทักทายลูกค้า หรือการสอบถามความต้องการของลูกค้า การกล่าวขอโทษลูกค้า การขออนุญาตในการรบกวนลูกค้า เป็นต้น หากไม่สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้ให้แจ้งหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานที่สามารถติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้มาช่วยเหลือ มีการฝึกอบรมด้านภาษากับพนักงานในช่วงที่ลูกค้าน้อยของแต่ละปี

7. ด้านความน่าเชื่อถือ

7.1 พนักงานต้องทำงานอย่างมืออาชีพมากด้วยประสบการณ์

7.2 มีการทำงานด้วยใจรัก ทำงานเป็นทีม แผนกแม่บ้านให้บริการด้วยใจรัก เอาใจใส่ลูกค้าในทุกรายละเอียด มีการสังเกตพฤติกรรมลูกค้าในสิ่งที่ชอบและไม่ชอบ มีความซื่อสัตย์ดูแลสิ่งของมีค่าของลูกค้าบริการด้วยความจริงใจ รับผิดชอบในงานที่ทำโดยอาศัยประสบการณ์ มีการฝึกอบรม และการสอนงานจากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานพนักงานแผนกแม่บ้านให้บริการด้วยใจรัก เอาใจใส่ลูกค้าในทุกรายละเอียด รวมถึงการแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานด้วย มีการทำงานเป็นทีมทุกคนมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบเอาใจใส่ต่อหน้าที่

8. ด้านความปลอดภัย

8.1 การใช้เครื่องมือของพนักงานในการทำงาน

8.2 พนักงานต้องมีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานเบื้องต้น

แผนกแม่บ้านต้องมีการตรวจสอบอุปกรณ์ต่างๆ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีการฝึกอบรมด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การฝึกอบรมด้านความ

ปลอดภัยต่างๆ เช่น การดับเพลิงเมื่อมีเหตุเพลิงไหม้ สิ่งต้องสงสัยหรือระเบิด การอพยพลูกค้าไปในสถานที่ปลอดภัย เป็นต้นพนักงานแผนกแม่บ้านต้องมีความซื่อสัตย์ เพราะอยู่ใกล้ทรัพย์สินของมีค่าของลูกค้ามากที่สุด และพนักงานแผนกแม่บ้านต้องทำหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ดีที่สุดที่มีการตรวจเช็คอุปกรณ์ ของใช้ในห้องพักให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ โดยมีการซ่อมบำรุงให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน มีการตรวจเช็คจากพนักงานแม่บ้านและหัวหน้างานอยู่เสมอพนักงานแม่บ้านออกจากห้องลูกค้าต้องปิดประตูทุกครั้งเพื่อความปลอดภัยในทรัพย์สินของลูกค้า เมื่อเจอบุคคลแปลกหน้าหรือต้องสงสัยต้องแจ้งหัวหน้างานและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของโรงแรมทราบ

9. ด้านความเข้าใจลูกค้า

9.1 การจดบันทึกพฤติกรรมลูกค้า

9.2 นำประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานมาปรับใช้ในการให้บริการลูกค้า

แผนกแม่บ้านต้องเป็นคนที่ช่างสังเกต มีการจัดเตรียมในสิ่งที่ลูกค้าชอบ หรือสิ่งที่ลูกค้าไม่ชอบ ถ้าสิ่งไหนที่ลูกค้าชอบก็จัดเตรียมเอาไว้ให้ลูกค้า และสิ่งไหนที่ลูกค้าไม่ชอบก็นำออกจากห้องก่อนที่ลูกค้าจะเข้าพัก การกล่าวทักทายลูกค้า บริการด้วยความจริงใจ สอบถามความต้องการของลูกค้าจะได้ให้บริการในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อลูกค้ามีการเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานที่บริการลูกค้าของแต่ละประเทศ โดยการสังเกตพฤติกรรมของลูกค้า แล้วนำมาปรับใช้ในการให้บริการต่อลูกค้าแต่ละประเทศโดยไม่ต้องให้ลูกค้าแจ้งซ้ำ

10. ด้านความสามารถจับต้องและรู้สึกได้

10.1 การเตรียมความพร้อมของพนักงานให้เพียงพอให้ต่อการบริการ

10.2 การเตรียมความพร้อมของห้องพักสถานที่ต่างๆ ในโรงแรม พร้อมให้บริการต่อลูกค้า

แผนกแม่บ้านต้องเตรียมความพร้อมของ

พนักงานให้เพียงพอที่จะให้บริการ เครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงานให้พร้อม ห้องพักและอุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพัก ต้องพร้อมให้บริการต่อลูกค้าอยู่เสมอมีการตรวจเช็คความพร้อมของห้องพักทุกครั้งก่อนที่ลูกค้าจะเข้าพัก เตรียมห้องพักในรูปแบบที่ลูกค้าชอบ หรือไม่ชอบ จากการสังเกตพฤติกรรมของลูกค้าโดยการจดบันทึกประวัติลูกค้า และนำมาให้บริการลูกค้าในครั้งต่อไปที่เข้ามาใช้บริการเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าห้องพักของลูกค้าต้องถูกจัดเตรียมไว้ให้มีบรรยากาศที่น่ารื่นรมย์ และ เชิญชวนให้เข้าพัก เช่นตกแต่งด้วยดอกไม้ หรือ สิ่งที่แสดงออกถึง สัมผัสแห่งความเป็นไทย หรือเอกลักษณ์ของพื้นที่นั้น ๆ การจัดเตรียมของให้กับลูกค้าไว้ก่อนที่จะมาถึงต้องจัดเตรียมห้องพักลูกค้าโดยคำนึงถึงเวลาและสถานการณ์ตามช่วงฤดูกาล

บทสรุป

พนักงานแผนกแม่บ้านเป็นกลุ่มบุคลากรที่ใกล้ชิดกลุ่มลูกค้า หรือนักท่องเที่ยวมากที่สุด จึงต้องมีคุณสมบัติด้านความปลอดภัย ซึ่งก็มีความสำคัญที่ทั้งผู้บริหาร พนักงาน แลบุคลากรต้องให้ความสำคัญทั้งนี้การจะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นที่พนักงานโรงแรมต้องมีคุณสมบัติที่หลากหลาย ถ้ามีคุณสมบัติเพียงด้านเดียวเท่านั้นอาจทำให้การปฏิบัติงานในการให้บริการไม่เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ดังนั้นหากพนักงานแผนกแม่บ้านสามารถสังเกตและเข้าใจความต้องการ หรือสิ่งที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง และรายงานต่อผู้บริหารโรงแรมจะสามารถใช้ประโยชน์ในการวางกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับโรงแรมของตนเพื่อสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัย ให้ตรงตามความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการโรงแรมบูติค ไม่ว่าจะมีความปลอดภัยในสถานที่ ชีวิต และทรัพย์สิน ซึ่งแต่ละโรงแรมอาจมีมาตรการ หรือสร้างความเป็นเอกลักษณ์ที่แตกต่างซึ่งจะเป็นจุดที่น่าสนใจ และสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2551). **Thailand 100 Best Boutique Hotel**. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2556.
จาก URL: http://www.thaireview.com/share/Thailand_100Best_Boutique_Hotels_North.pdf.
- กรมการท่องเที่ยว. (2555). **ข้อมูลสถิติด้านการท่องเที่ยว**. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2556. จาก URL: <http://61.19.236.137/tourism/th/home/tourism.php>.
- นโยบายภาครัฐ. (2554). สืบค้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2556. จาก URL: <http://www.draeqa.up.ac.th/UnitAdministrator.aspx>.
- วภาวิณี เต็มดี. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมกลุ่มบูติกไฮเทลของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่**. งานวิจัยและวิเทศสัมพันธ์วิทยาลัยศิลปะสื่อและเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิมลรัตน์ หงส์ทอง. (2555). **ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้า ธนาคารออมสินสาขาวัชรพล**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2555). **Boutique Hotel ที่พักรูปแบบใหม่ที่กำลังมาแรงในปัจจุบัน**. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2556.
จาก URL: <http://www.ksmcare.com/Article/82/27821/Boutique-Hotel->
- อภิชาติ กรรณสิทธิ์. (2551). **คุณสมบัติพนักงานของโรงแรมบูติกที่ประสบความสำเร็จในจังหวัดเชียงใหม่**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Tripadvisor.com. (2556). **ข้อเสนอเมืองเชียงใหม่ - จองโรงแรมราคาถูก**, สืบค้นเมื่อวันที่ 15 เมษายน 2557. จาก URL: http://th.tripadvisor.com/SmartDeals-g297920-Chiang_Rai_Chiang_Rai_Province-Hotel-Deals.html.