



รายงานการวิจัย

ปัญหาความรู้ความสามารถในวิชาชีพในการฝึกงานของนักศึกษา
ตามแนวความคิดของสถานประกอบการ : กรณีศึกษานักศึกษา
หลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลศรีวิชัย ประจำภาคฤดูร้อน
ปีการศึกษา 2552

Problem of Vacational knowledge and Abilities job. Training of
Hospitality According to the Workplaces Notice : a Case Study of
Students, Faculty of Liberal Arts, Rajamagala University of
Technology Srivijaya in Summer

รวีวรรณ พวงสอน Rawiwan Pounsorn

คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
งบประมาณรายได้ประจำปี พ.ศ.2553

Problem of Vocational knowledge and Abilities job. Training of
Hospitality According to the Workplaces Notice : a Case Study of
Students, Faculty of .Liberal Arts, Rajamagala University of Technology
Srivijaya in Summer

Miss Rawiwan Pounsorn

Rajamagala University of Technology Srivijaya

2010

ปัญหาความรู้ความสามารถในวิชาชีพในการฝึกงานของนักศึกษา ตามแนวความคิดของ
สถานประกอบการ : กรณีศึกษานักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
ประจำภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2552

โดย
นางสาวรวิวรรณ พวงสอน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
พ.ศ.2553

Problem of Vocational knowledge and Abilities job. Training of Hospitality According to the Workplaces Notice : a Case Study of Students, Faculty of . Liberal Arts, Rajamagala University of Technology Srivijaya in Summer

Miss Rawiwan Pounsorn

Abstract:

This research aimed to investigate the students' professional problems during their internship from the perception of workplaces. The obtained data can be used for some improvement for the internship in the later year and for the educational purposes to better meet the needs of labor market.

This research is a quantitative research and the sample was 43 informants, supervising students in 3 different sections: front-reception, food and beverage, and housekeeping. A set of questionnaire was used to collect the data. The data was statistically analyzed for percentage, mean, and S.D.

The findings showed that the students' fundamental proficiency problems in front reception were overall at the "Little Level". They need to improve their persuasion techniques and psychological cooperative work, readiness for work, emotional control, and patience in working situations.

The students' fundamental proficiency problems in food and beverage were overall at the "Little Level" and they need to improve their persuasion techniques and cooperative psychology, and reporting about working mistakes.

The students' fundamental proficiency problems in housekeeping were overall at the "Moderate Level" and they need to improve their readiness for work, emotional control, patience in working situations, and reporting about working mistakes.

The students' core proficiency problems in front reception were overall at the "Little Level" and they need to improve their 4 skills of English, making decision and solving the facing

problems, giving information and answering customers' questions, responding to the complaints, and giving quick details about room service.

The students' core proficiency problems in food and beverage were overall at the "Little Level" and they need to improve in terms of giving information about food and beverage, making decision and solving the facing problems, question answering, and responding to the complaints.

The students' core proficiency problems in housekeeping were overall at the "Moderate Level" and they need to improve in terms of cleaning equipment preparation, skills in using the equipment, and maintaining the cleaning equipment.

The students' additional proficiency problems in front reception were overall at the "Little Level" and they need to improve their foreign language communicative skills.

The students' additional proficiency problems in food and beverage were overall at the "Little Level". They need to improve in their foreign language communicative skills.

The students' additional proficiency problems in housekeeping were overall at the "Moderate Level" and they need to improve their making bed skills.

Keywords: professional proficiency, training

**ปัญหาความรู้ความสามารถในวิชาชีพในการฝึกงานของนักศึกษา ตาม
แนวความคิดของสถานประกอบการ : กรณีศึกษานักศึกษาหลักสูตร สาขาวิชา
การโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
ประจำภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2552**

นางสาวรวีวรรณ พวงสอน

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัญหาความรู้ความสามารถในวิชาชีพในการฝึกงานของนักศึกษา ตามแนวความคิดของสถานประกอบการ : กรณีศึกษานักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2552 อันเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดสำหรับการฝึกงานของนักศึกษาลำดับสูงสาขาวิชาการโรงแรมปีการศึกษาต่อไป และเพื่อประยุกต์การเรียนรู้การสอนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 43 คนจำแนกได้ดังนี้

ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงาน ประเมินปัญหาการฝึกงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 3 ฝึกงาน แผนกบริการส่วนหน้า จำนวน 17 คน ระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 ฝึกงาน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 13 คน และระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ฝึกงาน แผนกแม่บ้าน จำนวน 13 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

ปัญหาความรู้ความสามารถพื้นฐานของนักศึกษาฝึกงานแผนกบริการส่วนหน้าโดยรวมอยู่ในระดับน้อย แต่มีหัวข้อปัญหาซึ่งต้องแก้ไขก่อน คือ ศิลปะในการจูงใจและจิตวิทยาการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่น การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงาน และการควบคุมอารมณ์ขณะเกิดปัญหาและความหนักแน่นอดทนต่อสถานการณ์ต่างๆ

ปัญหาความรู้ความสามารถพื้นฐานของนักศึกษาฝึกงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยรวมอยู่ในระดับน้อย แต่มีหัวข้อปัญหาซึ่งต้องแก้ไขก่อน คือ ศิลปะในการจูงใจและจิตวิทยาการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่น และรายงานหัวหน้างานเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด

ปัญหาความรู้ความสามารถพื้นฐานของนักศึกษาฝึกงานแผนกแม่บ้าน โดยรวมมีปัญหาในระดับปานกลาง แต่มีหัวข้อปัญหาซึ่งต้องแก้ไขก่อน คือ การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงาน การควบคุมอารมณ์ขณะเกิดปัญหาและความหนักแน่นอดทนต่อสถานการณ์ต่างๆ และ รายงานหัวหน้างานเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด

ปัญหาความรู้ความสามารถหลักของนักศึกษาฝึกงานแผนกบริการส่วนหน้า โดยรวมมีปัญหาในระดับน้อย แต่มีหัวข้อปัญหาซึ่งต้องแก้ไขก่อนคือ มีทักษะ (ฟัง พูด อ่าน เขียน) ทางด้านภาษาอังกฤษการตัดสินใจ-การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดปัญหาการให้บริการข้อมูลข่าวสารทั้งภายในโรงแรมและภายนอกโรงแรมการตอบข้อซักถาม การให้บริการตามที่ลูกค้าร้องเรียนและสามารถบอกราคาห้องพักได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

ปัญหาความรู้ความสามารถหลักของนักศึกษาฝึกงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยรวมมีปัญหาในระดับน้อย แต่มีหัวข้อปัญหาซึ่งต้องแก้ไขก่อน คือ การให้รายละเอียดเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มแก่ลูกค้า การตัดสินใจ-การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดปัญหา การตอบข้อซักถาม และการให้บริการตามที่ลูกค้าร้องเรียน

ปัญหาความรู้ความสามารถหลักของนักศึกษาฝึกงานแผนกแม่บ้าน โดยรวมมีปัญหาในระดับปานกลาง แต่มีหัวข้อปัญหาซึ่งต้องแก้ไขก่อน คือ ก่อน-หลังทำความสะอาดห้องพัก ต้องจัดของทำความสะอาดในรถเข็นให้พร้อม ความชำนาญในการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน และทักษะด้านการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ทำความสะอาด

ปัญหาความรู้ความสามารถเสริมของนักศึกษาฝึกงานแผนกบริการส่วนหน้า โดยรวมมีปัญหาในระดับน้อย แต่มีหัวข้อปัญหาซึ่งต้องแก้ไขก่อนคือ ความสามารถด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ

ปัญหาความรู้ความสามารถเสริมของนักศึกษาฝึกงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยรวมมีปัญหาในระดับน้อย แต่มีหัวข้อปัญหาซึ่งต้องแก้ไขก่อนคือความสามารถด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ

ปัญหาความรู้ความสามารถเสริมของนักศึกษาฝึกงานแผนกแม่บ้าน โดยรวมมีปัญหาในระดับปานกลาง แต่มีหัวข้อปัญหาซึ่งต้องแก้ไขก่อน คือ ทักษะการปูเตียง รวดเร็ว และเรียบร้อย

คำสำคัญ ความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพ การฝึกงาน

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือจากหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา ที่ให้การสนับสนุนงบประมาณในการวิจัย และขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์มุกดา สุขสวัสดิ์ ผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณมารดา บิดา ที่ให้ความรักความห่วงใย ให้แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และชีวิตที่ดีงามแก่ผู้วิจัย

คุณค่าของงานวิจัยฉบับนี้มอบให้เป็นอาจารย์บูชาแด่คุณครู อาจารย์ทุกท่านที่ให้โอกาสผู้วิจัยได้ภาคภูมิใจในความสำเร็จทางด้านการศึกษามี

รวิวรรณ พวงสอน

สิงหาคม 2554

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ฅ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	2
กรอบแนวความคิด	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการวิจัย	4
ข้อตกลงเบื้องต้น	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
หลักสูตรสายวิชาชีพ	6
หลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	8
สถานประกอบการ โรงแรม	9
แผนกบริการส่วนหน้า	19
แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม	53
แผนกแม่บ้าน	62
การฝึกงาน	65
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	73
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	79
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	79
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	80
วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ	81
การเก็บรวบรวมข้อมูล	82

สารบัญ (ต่อ)

การจัดกระทำข้อมูล.....	82
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	83
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	84
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	84
การแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	84
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	85
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	114
สรุปการวิจัย.....	114
อภิปรายผล.....	118
ข้อเสนอแนะ.....	121
บรรณานุกรม.....	123
ภาคผนวก.....	128
ก แบบสอบถาม.....	129
ข รายชื่อรายชื่อสถานประกอบการที่รับนักศึกษา หลักสูตรสาขาวิชาการ โรงแรม เข้าฝึกงาน ประจำปีการศึกษา 2552.....	142
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	152

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษา แผนกบริการส่วนหน้า จำแนกตามเพศ.....	85
ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษา แผนกบริการส่วนหน้า จำแนกตามอายุ	86
ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษา แผนกบริการส่วนหน้า จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	86
ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษา แผนกบริการส่วนหน้า จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	87
ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษา แผนกบริการส่วนหน้า จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	88
ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการหรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงาน ของนักศึกษาแผนกบริการส่วนหน้า โดยรวม.....	89
ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการหรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงาน ของนักศึกษา แผนกบริการส่วนหน้า ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐาน จำแนกรายข้อ.....	90
ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการหรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงาน ของนักศึกษา แผนกบริการส่วนหน้า ด้านความรู้ความสามารถหลัก จำแนกรายข้อ.....	91

[illegible]

[illegible]

- ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการหรือ
ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงาน
ของนักศึกษาแผนกแม่บ้าน จำแนกรายข้อ.....111
- ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการหรือ
ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงาน
ของนักศึกษาแผนกแม่บ้าน จำแนกรายข้อ.....112

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจอุตสาหกรรมการโรงแรมในประเทศไทยได้รับการยอมรับจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมาโดยตลอด อันเนื่องมาจากการบริการที่มีประสิทธิภาพสร้างความพึงพอใจต่อผู้ที่มาใช้บริการตามแต่ละพื้นที่ เช่น ภูเก็ต สมุย พัทยา เชียงใหม่ เป็นต้น ซึ่งปัจจัยหลักที่ทำให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติหลงเสน่ห์กับการบริการในทุกครั้งนั้น ส่วนหนึ่งมาจากความเป็นมิตรของเจ้าของบ้าน การต้อนรับที่อบอุ่น รวมทั้งการบริการที่แสนจะประทับใจจากหน่วยงานต่าง ๆ ตั้งแต่การก้าวเข้าสู่ประเทศไทย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เป็นสถาบันอุดมศึกษาด้านวิชาชีพและเทคโนโลยีมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงที่เน้นการปฏิบัติ ให้บริการทางวิชาการในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแก่สังคม มีวิสัยทัศน์ (Vision) เพื่อเน้นผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่คิดเป็น ทำเป็น และใช้เป็น ที่มีคุณธรรมและจริยธรรม ทั้งเจตคติของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะคณะศิลปศาสตร์ซึ่งมีการจัดการเรียนการสอนทางด้านการบริการที่ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทยจากงานบริการด้านการโรงแรม คือ สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย 2 หลักสูตรวิชา คือ หลักสูตรสาขาวิชาการท่องเที่ยว และหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม ทั้งสองหลักสูตรนี้ล้วนแต่มุ่งพัฒนาบัณฑิตเพื่องานบริการด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งในการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตร โดยเฉพาะหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรมนั้น มีการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งให้นักศึกษาเกิดความชำนาญในวิชาชีพหลัก คืองานบริการด้านการโรงแรม ที่ถือว่ามีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาการศึกษาด้านวิชาชีพเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้ที่มาใช้บริการ หลังจากเรียนภาคทฤษฎีและการฝึกหัดเบื้องต้นในสถานการณ์จำลองภายในสถานศึกษาแล้ว การฝึกปฏิบัติงานตามสถานประกอบการจึงถือว่าเป็นกิจกรรมที่สำคัญอีกกิจกรรมหนึ่งโดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเสริมสร้างทักษะใหม่ ๆ นอกเหนือจากบทเรียนในสถานศึกษาการสร้างเจตคติในการทำงาน สร้างความสัมพันธ์กับนายจ้างสำหรับการหางานและข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ในอนาคต อีกทั้งเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ประยุกต์วิชาชีพที่เรียนมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานจริง

จินดา จันตะภา (2544 : 1) ได้กล่าวว่า ในการจัดส่งนักศึกษาเข้ารับการฝึกงานในสถานประกอบการนั้นได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องทุก ๆ ปี พบว่าในแต่ละปีนั้นมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการในหลาย ๆ ด้าน ทั้งด้านปัญหาและอุปสรรคจากตัวนักศึกษา ปัญหาและอุปสรรคจากสถานศึกษา และปัญหาและอุปสรรคจากสถานประกอบการ เช่น มีปัญหาที่เกิดขึ้นจากเพื่อนร่วมงาน สถานประกอบการมีการดูแลเอาใจใส่นักศึกษาน้อย การขาดการประสานงานระหว่างสถานศึกษา กับสถานประกอบการ ทำให้อาจารย์ที่ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษาไม่ทราบปัญหาต่าง ๆ ทำให้นักศึกษามีเจตคติที่ไม่ดีต่อการฝึกงาน และได้รับความรู้จากการฝึกน้อยเพราะขาดความสนใจ เป็นต้น

จอห์น ซี. แม็กเวล (2550 : 125) ได้กล่าวว่า ในการฝึกฝนนั้นช่วยให้ความสามารถของเราเติบโตยิ่งขึ้นโดยการฝึกฝนที่ดีอย่างต่อเนื่องย่อมนำไปสู่ความสำเร็จจากการฝึกฝนและทำให้ความสามารถของเรามีมากขึ้น คนที่ประสบความสำเร็จจะยอมเหนื่อย ยอมลำบากเพื่อแลกกับความสำเร็จ ทำทุกอย่างที่ต้องทำ ยอมทำงานเพิ่มขึ้นสักนิด เพราะไม่มีใครที่สามารถก้าวไปสู่ศักยภาพสูงสุดของตัวเองได้โดยไม่ยอมฝึกฝน ซึ่งการฝึกฝนนั้นทำให้เราเกิดการพัฒนาและรับรู้ทักษะใหม่ ๆ การค้นพบสิ่งใหม่ ๆ เพิ่มเข้ามา ที่เป็นตัวผลักดันให้เราอยากก้าวไปข้างหน้า

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นความจำเป็นและความสำคัญของการจัดส่งนักศึกษาฝึกงานในสถานประกอบการ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึง ปัญหาความรู้ความสามารถในวิชาชีพในการฝึกงานของนักศึกษา ตามแนวความคิดของสถานประกอบการ : กรณีศึกษานักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2552 อันเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการแก้ไขปัญหาเพื่อนำผลที่ได้ไปปรับใช้ในการแก้ไขปัญหา และปรับปรุงให้การฝึกงานของนักศึกษารุ่นต่อ ๆ ไปให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาผลการประเมินความรู้ความสามารถในวิชาชีพในการฝึกงานของนักศึกษา หลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรมจากสถานประกอบการ

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังต่อไปนี้

3.1 ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความสามารถในวิชาชีพ ของนักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ที่ได้เข้ารับการฝึกงาน ประจำภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2552 ประกอบด้วย

3.1.1 ความรู้ความสามารถพื้นฐาน

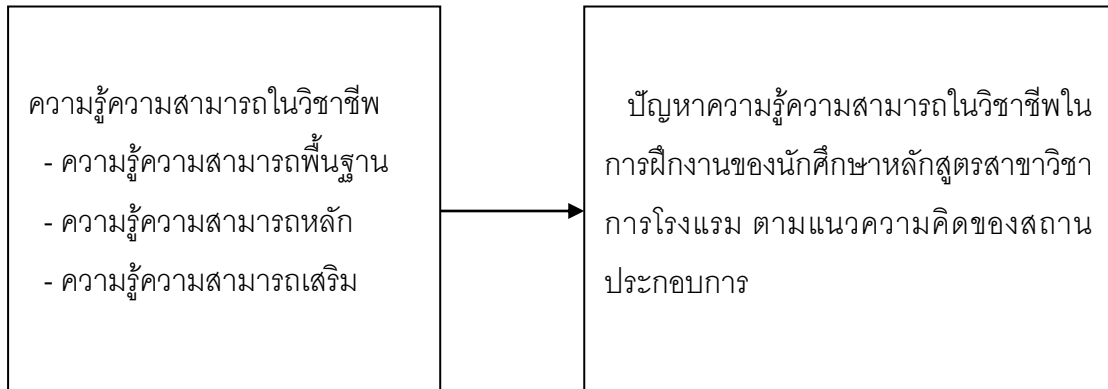
3.1.2 ความรู้ความสามารถหลัก

3.1.3 ความรู้ความสามารถเสริม

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัญหาความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพ ในการฝึกงานของนักศึกษา หลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2552 ของสถานประกอบการที่มีต่อการฝึกงานแผนกบริการส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มและแผนกแม่บ้าน

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



จากตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เขียนเป็นกรอบแนวคิด ดังภาพที่ 1.1

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ทราบถึงปัญหาความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพ ในการฝึกงานของนักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2552

4.2 นำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดสำหรับการฝึกงานของนักศึกษา หลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรมปีการศึกษาต่อไป

4.3 เพื่อประยุกต์การเรียนรู้ การสอนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

5. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัญหาความรู้ความสามารถในวิชาชีพในการฝึกงานของนักศึกษา ตามแนวความคิดของสถานประกอบการ : กรณีศึกษานักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2552 โดยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

5.1 ด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะนักศึกษหลักสูตรสาขาวิชาการ โรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ที่เข้าฝึกงานในแผนกบริการส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มและแผนกปฏิบัติงานแม่บ้าน ประจำภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2552 ของสถานประกอบการในจังหวัด ภูเก็ต กระบี่ สุราษฎร์ธานี ประจวบคีรีขันธ์ กรุงเทพมหานคร เพชรบุรี และเชียงใหม่

5.2 ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย คือ ตั้งแต่ ตุลาคม 2552 ถึง กันยายน 2553

5.3 ด้านเนื้อหา ศึกษาปัญหาความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพ ในการฝึกงานของนักศึกษา ตามแนวความคิดของสถานประกอบการ ของนักศึกษหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2552 ในปัญหาด้าน

5.3.1 ความรู้ความสามารถพื้นฐาน

5.3.2 ความรู้ความสามารถหลัก

5.3.3 ความรู้ความสามารถเสริม

6. ข้อตกลงเบื้องต้น

การวิจัยเรื่องปัญหาความรู้ความสามารถในวิชาชีพในการฝึกงานของนักศึกษา ตามแนวความคิดของสถานประกอบการ : กรณีศึกษานักศึกษหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2552 ศึกษาเฉพาะนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1-3 ที่ผ่านการฝึกงานในแผนกบริการส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่มและแผนกแม่บ้านในสถานประกอบการโรงแรมของจังหวัด ภูเก็ต กระบี่ สุราษฎร์ธานี ประจวบคีรีขันธ์ กรุงเทพมหานคร เพชรบุรี และเชียงใหม่

7. นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ปัญหา หมายถึง สภาพที่พบหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานตามสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ซึ่งไม่เป็นไปตามความคาดหวังหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และมีการนำผลที่ได้รับมาพิจารณาหาวิธีแก้ไข

วิชาชีพ หมายถึง การปฏิบัติงานที่ต้องอาศัยวิชาความรู้ ความชำนาญ

ความรู้ความสามารถ หมายถึง ทักษะหรือความรู้ด้านทฤษฎีในงานบริการส่วนหน้าที่นักศึกษาได้รับจากสถานศึกษา

ความรู้ความสามารถพื้นฐาน หมายถึง ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการทำงาน ที่มีความจำเป็นในการฝึกปฏิบัติงานของแผนกบริการส่วนหน้า

ความรู้ความสามารถหลัก หมายถึง ความรู้ในการปฏิบัติงานในแผนกบริการส่วนหน้าที่นักศึกษาฝึกงานจำเป็นต้องทราบ

ความรู้ความสามารถเสริม หมายถึง ความรู้ความสามารถเพิ่มเติมนอกเหนือจากความรู้ความสามารถด้านอื่น ๆ

การฝึกงาน หมายถึง การที่นักศึกษาได้นำความรู้จากทฤษฎีที่ได้เรียนมา ไปฝึกลงมือปฏิบัติจริง เพื่อเพิ่มทักษะและความชำนาญ โดยการฝึกปฏิบัติในสถานประกอบการ

แผนกบริการส่วนหน้า หมายถึง หน่วยงานของโรงแรมที่ทำหน้าที่บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาพักอาศัยตั้งแต่ต้น

นักศึกษา หมายถึง ผู้ที่ศึกษาในระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-3 หลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ที่เข้ารับการฝึกงาน แผนกบริการส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้านในสถานประกอบการ ประจำปีการศึกษา 2552

สถานศึกษา หมายถึง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

สถานประกอบการ หมายถึง โรงแรมซึ่งรับนักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เข้าฝึกงานประจำภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2552

ระดับมาตรฐาน (ดาว) ของสถานประกอบการ หมายถึง ระดับคุณภาพการบริการ อันเป็นที่ยอมรับของผู้ที่มาใช้บริการ

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัญหาความรู้ความสามารถในวิชาชีพในการฝึกงานของนักศึกษา ตามแนวความคิดของสถานประกอบการ : กรณีศึกษานักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2552 ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำเสนอตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. หลักสูตรสายวิชาชีพ
2. หลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
3. สถานประกอบการโรงแรม
4. แผนกบริการส่วนหน้า
5. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม
6. แผนกแม่บ้าน
7. การฝึกงาน
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. หลักสูตรสายวิชาชีพ

ในปัจจุบันการศึกษาหลักสูตรสายวิชาได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากผู้เรียน อันเนื่องมาจากหลายๆเหตุผลตามที่สนใจของแต่ละบุคคล เช่น จบแล้วสามารถประกอบอาชีพได้ทันทีหาสถานที่เรียนได้สะดวก อันเนื่องมาจากการเปิดการเรียนการสอนที่แพร่หลายในทุกพื้นที่ในการเรียนทางด้านสายวิชาชีพนี้ไม่ได้มีแต่ในประเทศไทยเท่านั้น ทางต่างประเทศก็มีการเปิดการเรียนการสอนเช่นกัน

เอกสารสรุปผลการศึกษาโครงการศึกษามาตรฐานบุคลากรในสถานประกอบการที่พักแรมในประเทศไทย (ม.ป.ป.: 105-106) กล่าวถึงหลักสูตรสายวิชาชีพในไทย สรุปได้ว่า หลักสูตรสายวิชาชีพของประเทศไทยอยู่ในความดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ หลักสูตรสาขาวิชาชีพด้านการโรงแรมปัจจุบันมี 2 หลักสูตร คือ หลักสูตรการโรงแรม และหลักสูตรการโรงแรมและการบริการ

นอกจากนี้ยังมีสถาบันอื่น ๆ ที่เปิดสอนทางด้านการโรงแรม เช่น หลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (กศน.ปวช.) ในสาขาวิชาการโรงแรม ซึ่งอยู่ในความดูแลของกรมการศึกษานอกโรงเรียน

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน มีการจัดหลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้นในวิชาชีพการโรงแรม เช่น หลักสูตรธุรกิจการโรงแรม หลักสูตรพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม

สถาบันการสอนหรือฝึกอบรมทางด้านการโรงแรม เช่น โรงเรียนการจัดการโรงแรม และการท่องเที่ยวนานาชาติ (I-TIM) วิทยาลัยดุสิตธานี

ภาควิชาศิลปอาชีพ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2546 : อ้างถึงในเอกสารสรุปผลการศึกษาโครงการศึกษามาตรฐานบุคลากรในสถานประกอบการที่พักแรมในประเทศไทย: 106) ได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรด้านการโรงแรมของสถาบันการศึกษาในทวีปอเมริกาเหนือ ทวีปยุโรป ทวีปออสเตรเลีย ทวีปเอเชีย และประเทศไทย สรุปได้ว่าโครงสร้างของหลักสูตรด้านการโรงแรมระดับอุดมศึกษาของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ จัดรายวิชาเป็น 3 หมวด ได้แก่

1. หมวดวิชาแกน หมายถึง วิชาในสาขาใด ๆ ก็ตามที่เสริมสร้างฐานความรู้ด้านการโรงแรม
2. หมวดวิชาบังคับ หรือวิชาบังคับเลือก หมายถึง วิชาในสาขาการโรงแรมโดยตรงซึ่งสถาบันการศึกษาในทวีปอเมริกาและทวีปยุโรปจะนิยมทำเป็นชุดวิชาหรือหมวดวิชา ที่จัดกลุ่มตามลักษณะและองค์ความรู้ของหัวข้อวิชา
3. หมวดวิชาเลือก หมายถึง วิชาในสาขาการโรงแรมโดยตรง หรือวิชาในสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรมซึ่งผู้เรียนมีความสนใจที่จะเลือกเรียน

อัศวิน พรหมโสภ (2535 : 2) ได้กล่าวถึงการศึกษาวิชาชีพว่า การศึกษาวิชาชีพในปัจจุบันได้ขยายตัวอย่างรวดเร็วและกว้างขวาง เนื่องจากการพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้า สอดคล้องกับความต้องการของสังคม และเทคโนโลยีนั้น ต้องการกำลังคนที่มีความรู้ มีทักษะในการทำงานเฉพาะเรื่องเฉพาะงานระดับต่าง ๆ กัน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษา ให้มีความรู้ ความสามารถ ที่จะประกอบอาชีพ ทำงานได้จริงตามที่ต้องการ

จุดประสงค์ของการจัดการศึกษาวิชาชีพ คือ ทำให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพตามที่ต้องการ ดังนั้นการพัฒนาการเรียนการสอนวิชาชีพ จะต้องเริ่มตั้งแต่การศึกษาว่า งานอาชีพที่สอนนั้นจะต้องทำอะไรบ้าง ผู้ประกอบอาชีพนั้นจะต้องมีความสามารถอย่างไร แล้วจึงกำหนดและศึกษาเนื้อหาและกำหนดงานที่จะฝึกปฏิบัติกำหนดกิจกรรมการสอน เพื่อให้ตรงตามจุดมุ่งหมายของผู้ศึกษาด้วย

2. หลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ทุกวันนี้ในหลายประเทศ ล้วนแต่ให้ความสำคัญกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมเป็นอย่างมาก เนื่องจากให้ความสำคัญทั้งในด้านตัวเงินและภาพพจน์ รวมถึงในประเทศไทยเอง ที่ให้ความสำคัญกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ดังนั้นอาชีพด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมจึงเป็นงานที่มีความสำคัญต่อประเทศ จึงทำให้อุตสาหกรรมด้านนี้ยังขาดบุคลากรอีกจำนวนมาก เพื่อตอบสนองความต้องการในการแข่งขันทางธุรกิจ ดังนั้นในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ จึงได้มีการเปิดสอนในหลักสูตรสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมขึ้นทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังเช่น บรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ (2551 : 17) ได้ให้ความสำคัญของหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรมว่า การเรียนสาขาวิชาการโรงแรมในบ้านเรา ได้รับความสนใจเพิ่มมากขึ้น ทั้งในระดับประกาศนียบัตร หรือในระดับปริญญา มีสถาบันการศึกษาเปิดการเรียนการสอนในหลักสูตรนี้มากขึ้นเรื่อย ๆ รวมทั้งในต่างประเทศและการเดินทางศึกษาต่อในต่างประเทศเป็นอีกทางเลือกหนึ่ง สำหรับคนที่ต้องการไปเรียนเฉพาะด้านเพิ่มขึ้น เช่น ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นต้น

50 ปีราชมงคลภาคใต้ (2548 : 63) ได้ระบุไว้ว่า การจัดการเรียนการสอนของคณะวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้เริ่มเปิดการเรียนการสอนครั้งแรก เมื่อปีการศึกษา 2532 ในหลักสูตรการอบรมการโรงแรม โดยร่วมมือกับสถานฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว (สรท.บางแสน) เป็นหลักสูตรระยะสั้นใช้เวลาเรียน 6 เดือน จัดเป็นการเรียนภาคทฤษฎี 4 เดือนและการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการเป็นระยะเวลา 2 เดือน ซึ่งนักศึกษาที่เข้ารับการอบรมต้องจ่ายค่าบริการทางการศึกษา 6,000 บาท หลังจากจบหลักสูตรแล้วได้รับประกาศนียบัตรการฝึกอบรมการโรงแรมจากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคใต้ โดยเปิดทำการอบรมมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2532 – 2535 รวมทั้งหมด 4 รุ่น

ในปีการศึกษา 2539 ธุรกิจด้านอุตสาหกรรมบริการได้ขยายตัวมากขึ้นประกอบกับมีนักศึกษา สนใจที่จะเข้าศึกษาต่อมากขึ้น สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคใต้จึงได้พัฒนาการเรียนการสอนจากหลักสูตรระยะสั้น 6 เดือน เป็นหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาบริหารธุรกิจ สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยรับนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพแผนกวิชาบริหารธุรกิจทุกสาขา และประกาศนียบัตรวิชาชีพสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเข้าศึกษาต่อโดยรับนักศึกษาเข้าเรียนแผนกวิชาการโรงแรม 30 คน และแผนกวิชาการท่องเที่ยว 30 คน ในการจัดการเรียนการสอนได้มีการเรียนภาคทฤษฎีและปฏิบัติควบคู่กันไป และนักศึกษาจะต้องฝึกงานในสถานประกอบการตามที่หลักสูตรได้กำหนดไว้ โดยใช้

เวลาฝึกงาน 2 เดือน ในช่วงภาคเรียนฤดูร้อน นอกจากนั้นนักศึกษาแผนกวิชาการท่องเที่ยวจะต้องทัศนศึกษานอกสถานที่เพื่อฝึกปฏิบัติในสถานที่จริงด้วย ซึ่งจากการที่ได้เปิดสอนในปีการศึกษา 2539 เป็นต้นมา ได้มีนักศึกษาให้ความสนใจที่จะเข้ามาศึกษาต่อและนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาในแต่ละรุ่นก็สามารถตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานในภาคใต้ได้เป็นอย่างดี

ต่อมาในปีการศึกษา 2545 คณะวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้พัฒนาการศึกษาเพิ่มขึ้นอีกระดับหนึ่ง โดยทำการเปิดสอนในระดับปริญญาตรี หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเอกการท่องเที่ยว และหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเอกการโรงแรม รับนักศึกษาสาขาละ 30 คน ขึ้นมาควบคู่กันไปกับการสอนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอนมาจนถึงปัจจุบัน ในการจัดการเรียนการสอนนั้นจะเน้นให้นักศึกษาได้เรียนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติควบคู่กันไป และจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับการเรียนการสอน การเชิญวิทยากรซึ่งเป็นบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาอาชีพมาบรรยายเพิ่มเติม ซึ่งนักศึกษาระดับปริญญาตรีรุ่นแรกจะสำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2548 นี้ และในปีการศึกษา 2549 คณะวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้เปิดรับสมัครนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง แผนกวิชาการท่องเที่ยวและแผนกวิชาที่เกี่ยวข้องเข้าศึกษาต่อในสาขาวิชาเอกการท่องเที่ยว และรับนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง แผนกวิชาการโรงแรมและแผนกวิชาที่เกี่ยวข้องเข้าศึกษาต่อในสาขาวิชาเอกการโรงแรม ซึ่งการเปิดรับนักศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตนี้เป็นการเปิดโอกาสทางการศึกษาให้กับนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาในระดับนี้ได้เข้าศึกษาต่อในสถาบันการศึกษาในท้องถิ่น

3. สถานประกอบการโรงแรม

ความหมายของธุรกิจโรงแรม

ธุรกิจด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีความสำคัญต่อการสร้างรายได้ให้แก่ประเทศ และเป็นสถานที่ที่ให้บริการแก่นักเดินทางคือ “โรงแรม” ซึ่งเป็นการให้บริการต่าง ๆ ที่คอยอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวในรูปแบบของการบริการห้องพัก บริการอาหารและเครื่องดื่ม และรูปแบบต่าง ๆ ภายในโรงแรม ซึ่งเป็นสิ่งก่อสร้างที่เคลื่อนย้ายไม่ได้ เป็นบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งความหมายของสถานประกอบการโรงแรมหรือธุรกิจโรงแรมนั้นสามารถกล่าวได้หลากหลาย ดังที่มีผู้กล่าวไว้ดังต่อไปนี้

พระราชบัญญัติโรงแรม (2478 : 9) ได้บัญญัติถึงความหมายของโรงแรมในมาตรา 4 ว่า “โรงแรม” หมายความว่า บรรดาสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราว สำหรับคน

เดินทางหรือบุคคลที่ประสงค์จะหาที่พักชั่วคราว โดยได้รับค่าตอบแทนและได้จดทะเบียนเป็นโรงแรม เว้นแต่สถานที่ที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคคลพักอาศัยชั่วคราว เพื่อใช้ประโยชน์ในราชการ การกุศลการศึกษา

เคหะสถานใดใช้เป็นบ้านพัก กล่าวคือใช้เฉพาะเป็นที่รับบุคคลที่ประสงค์จะไปพักอาศัยอยู่ชั่วระยะเวลาอย่างน้อยหนึ่งเดือน โดยผู้มีสิทธิให้ใช้มิได้ขายอาหารหรือเครื่องดื่มใด ๆ แก่ผู้พักหรือแก่ประชาชนเป็นปกติธุระ รวมทั้งบ้านอยู่อาศัยเป็นปกติที่มีห้องพักไม่เกิน 2 ห้อง และให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทาง หรือบุคคลที่ประสงค์จะหาที่พักชั่วคราว ไม่ถือว่าเป็นโรงแรมตามความหมายแห่งพระราชบัญญัตินี้

พระราชบัญญัติโรงแรมฉบับที่ 4 (2503 : 44) ได้มีการยกเลิกพระราชบัญญัติโรงแรมฉบับเก่า เนื่องจากมีความไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน และไม่สอดคล้องกับลักษณะการประกอบกิจการ โรงแรมในปัจจุบัน จึงสมควรปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยโรงแรม ด้วยการร่างพระราชบัญญัติฉบับที่ 4 ขึ้น มีใจความว่า “โรงแรม” หมายความว่า สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจ เพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ ไม่รวมถึง

1. สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวซึ่งดำเนินการโดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา ทั้งนี้ โดยมิใช่เป็นการหาผลกำไรหรือรายได้มาแบ่งปันกัน

2. สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไป

3. สถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

อนุพันธ์ กิจพันธ์พาณิชย์ (2539 : 8) กล่าวถึงคำจำกัดความของโรงแรมและประเภทโรงแรม สรุปได้ว่า ตามกฎหมายเกี่ยวกับโรงแรมของประเทศไทยได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “โรงแรม” หรือ Hotel ว่า “ที่ซึ่งให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มและที่พักหลับนอนแก่ผู้เดินทางที่ต้องการมีเงินและเต็มใจที่จะจ่ายเงินค่าบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จัดให้” ในข้อนี้กฎหมายของไทยค่อนข้างจะแตกต่างกัน ตามพระราชบัญญัติโรงแรม พุทธศักราช 2478 ซึ่งยังใช้อยู่ในปัจจุบัน ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “โรงแรม” ในมาตรา 3 ว่า “โรงแรม” หมายถึงบรรดาสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่ประสงค์จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว

ความหมายของโรงแรมจาก geocities ได้สรุปไว้ว่า ตามความหมายพจนานุกรมไทย ฉบับมหาวิทยาลัย ได้ให้ความหมายของคำว่า “โรงแรม” ว่า หมายถึง ที่พักคนเดินทาง จากความหมาย

ดังกล่าวพอสรุปได้ว่า โรงแรม คือ ที่พักคนเดินทางที่ต้องการที่พักเพื่อใช้สำหรับการพักผ่อนหลับนอนเป็นการชั่วคราวไม่ได้พักหรืออาศัยอยู่แบบถาวร (www.geocities.com)

ความหมายของธุรกิจโรงแรมจาก wikipedia ได้สรุปถึงความหมายของธุรกิจโรงแรมไว้ว่า โรงแรม หมายถึง สถานที่ประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจตั้งขึ้น เพื่อบริการผู้เดินทางในเรื่องของที่พักอาศัย อาหาร และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพักอาศัยและเดินทาง หรืออาคารที่มีห้องนอนหลายห้อง ติดต่อเรียงรายกันในอาคารหนึ่งหลังหรือหลายหลัง ซึ่งมีบริการต่าง ๆ เพื่อความสะดวกของผู้ที่มาพัก ซึ่งเรียกว่า "แขก" (guest) (www.wikipedia.org)

จากคำอธิบายข้างต้นผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์ความหมายของโรงแรมได้ดังนี้ โรงแรมคือ สถานที่ที่ให้บริการด้านที่พักอาศัย อาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งบริการต่าง ๆ เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เดินทางหรือผู้ที่ต้องการใช้บริการ โดยมีการคิดค่าตอบแทนในการใช้บริการนั้น ๆ เพื่อผลกำไรของธุรกิจ ซึ่งเป็นธุรกิจหนึ่งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเช่นกัน

ลักษณะของธุรกิจโรงแรม

ในพื้นฐานของการจัดโครงสร้างของการบริการโรงแรมจำเป็นที่จะต้องทราบลักษณะเฉพาะของสถานที่พักหรือธุรกิจโรงแรม เพื่อที่จะสามารถจัดโครงสร้างได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับลักษณะโรงแรม แต่ละแห่ง ลักษณะเฉพาะ (Characteristics) ที่สำคัญของโรงแรม มีดังนี้

ปรีชาแดงโรจน์ (2527 : 161) ได้กล่าวถึงลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรม ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า

1. เป็นสิ่งก่อสร้างที่เคลื่อนไหวไม่ได้ ไม่สามารถติดตามลูกค้าไปยังที่ต่าง ๆ ได้
2. การขายบริการจะต้องขาย ณ ที่ทำการผลิต ณ สถานที่ผู้ใช้บริการอยู่และในเวลาที่ต้องการไม่ใช่ก่อนหรือหลัง
3. เป็นอุตสาหกรรมที่ไม่สามารถเก็บผลผลิตไว้ได้ ผลผลิตจัดเป็นสินค้าที่เสียได้ง่ายเพราะห้องที่ว่างแต่ละคืนจะทำให้เกิดการขาดทุนที่เอาคืนไม่ได้
4. ขึ้นอยู่กับแรงงานมนุษย์ มีขอบเขตในการใช้เครื่องทุ่นแรงทำแทน
5. เป็นสถานที่พักเปิดให้บริการต่าง ๆ แก่สาธารณชนทุกคนที่สามารถพักได้
6. เป็นอุตสาหกรรมที่ขายสินค้าและบริการ ซึ่งต้องอาศัยการจ่ายเงินจากลูกค้าเพื่อชดเชยกับต้นทุนที่จำเป็นและให้โรงแรมได้กำไรพอสมควร
7. ควรจะเป็นการบริการเฉพาะคนแก่ลูกค้าแต่ละคนเท่า ๆ กันกับครอบครัวหรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง ๆ แต่อุปสงค์จะมีลักษณะแตกต่างกันไปและไม่สม่ำเสมอ
8. เป็นบริการเบ็ดเสร็จที่เป็นระเบียบซึ่งมีคุณภาพในระดับมาตรฐานหรือระดับเยี่ยม ห้องพัก

พร้อมห้องน้ำหรือไม่มีห้องน้ำ อาหารในราคาต่าง ๆ กัน มีบริการซักรีด ขायโปสการ์ด ขायของที่ระลึก และเครื่องดืม ฯลฯ

9. การลงทุนในอุตสาหกรรมโรงแรมต้องใช้เงินจำนวนมากและส่วนใหญ่จะเป็นการลงทุนในสินทรัพย์ประจำ

10. อุตสาหกรรมโรงแรมต้องอาศัยบริการหลายอย่าง ได้แก่ การขนส่ง การให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม การให้ความบันเทิง การท่องเที่ยว

ธาริตพิภย์ ทากิ (2549 : 14) ได้กล่าวถึงลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรมไว้ว่า โรงแรมมีลักษณะพิเศษเฉพาะตัว ดังนี้

1. การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเคลื่อนที่ไปหาลูกค้าได้ ลูกค้าต้องเป็นผู้เข้ามารับบริการด้วยตนเองเท่านั้น

2. ผู้รับบริการจะรับบริการได้เฉพาะตัวและเฉพาะในเวลาที่ต้องการเท่านั้น ไม่สามารถของใช้ก่อนหรือเก็บไปใช้ภายหลัง

3. ผู้ให้บริการต้องเป็นมนุษย์เท่านั้น โดยให้บริการด้วยตนเอง หรืออาจใช้เครื่องทุ่นแรงอื่นประกอบ เช่น พนักงานต้อนรับใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยในการลงบัญชีห้องพักแขก

4. การบริการเป็นบริการที่จัดให้สำหรับสาธารณชนทั่วไป ไม่ระบุเพศ ชนชาติ ศาสนา วย การศึกษา หรือฐานะของผู้รับบริการ

5. การบริการเกี่ยวข้องกับกิจกรรมอื่น ๆ อาทิ บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม การคมนาคมขนส่ง และนันทนาการ

6. ผลิตภัณฑ์ของโรงแรม เช่น ห้องพัก ไม่สามารถเก็บรักษาเพื่อใช้ก่อนหรือหลังวันที่กำหนดได้ ต้องใช้วันต่อวันเท่านั้น

7. การบริการมีเป้าหมายเพื่อให้ได้มาซึ่งผลกำไร

ลักษณะสำคัญของธุรกิจโรงแรมจาก nrru ได้สรุปถึงลักษณะของธุรกิจโรงแรมไว้ว่า

1. โรงแรมมีธุรกิจหลักที่สำคัญที่สุดคือ การให้เช่าห้องพักชั่วคราว

2. โรงแรมมีขนาด (Size) หรือจำนวนห้องพักแตกต่างกันอาจจะเริ่มต้นจากจำนวนห้องพักเพียง 10 ห้อง จนถึงหลายร้อยหรือหลายพันห้อง

3. โรงแรมมีหลายประเภทและแต่ละหลายประเภทจะมีลักษณะเฉพาะดังกล่าวแตกต่างกันออกไปและการบริการก็แตกต่างกันด้วย เช่น โรงแรมในเมือง นอกเมือง ใกล้สนามบิน รีสอร์ท เป็นต้น

4. โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันทั้งประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวกและความมากน้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อสร้างความพึงพอใจหรือให้บริการแก่แขก

โรงแรมบางแห่งให้บริการเฉพาะห้องพักไม่บริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมบางแห่งให้บริการอาหารและเครื่องดื่มด้วย นอกจากนั้นโรงแรมจำนวนมากยังให้ความสะดวกสบายแก่แขกด้วย สิ่งอำนวยความสะดวกและความบันเทิงหลายรูปแบบ เช่น สระน้ำ สนามเทนนิส สนามกอล์ฟ ในท์คลับ หรือคาราโอเกะ เป็นต้น

5. โรงแรมมีระดับของการบริการแตกต่างกัน ทั้งที่เป็นบริการประเภทเดียวกันตัวอย่างเช่น โรงแรมบางแห่งให้บริการอาหารบนห้องพัก (Room Service) 24 ชั่วโมง แต่บางโรงแรมให้บริการงานห้องพักตั้งแต่ 7.00 น. จนถึงเพียง 22.00 น. เท่านั้น และบางโรงแรมไม่มีการบริการอาหารบนห้องพัก (www.nrru.ac.th)

จากข้อความข้างต้นผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์ถึงลักษณะของธุรกิจโรงแรมได้ว่า ธุรกิจโรงแรมเป็นสถานที่ให้บริการด้านห้องพักและบริการอื่น ๆ ที่แตกต่างกันตามประเภทและขนาดของโรงแรม ซึ่งมีลักษณะเป็นสิ่งที่ก่อสร้างที่เคลื่อนไหวไม่ได้ การให้บริการจะให้บริการ ณ สถานที่ที่ธุรกิจโรงแรมนั้นตั้งอยู่ ไม่สามารถเก็บบริการต่าง ๆ ที่จะให้บริการแก่ลูกค้าเอาไว้ได้ เน้นการให้บริการแก่ลูกค้าเป็นสำคัญ เป็นสถานที่ที่ให้บริการแก่บุคคลทั่วไป การบริการต่าง ๆ ที่มีคุณภาพมีมาตรฐาน มีลักษณะเป็นการให้บริการแบบลักษณะเฉพาะตัว ที่ต้องให้เงินลงทุนสูง ซึ่งต้องอาศัยธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และเป็นธุรกิจที่คอยดูแลความปลอดภัยให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการที่เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมงไม่มีวันหยุด รวมถึงเป็นการเน้นให้บริการแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรก

บริการของธุรกิจโรงแรม

การประกอบธุรกิจโรงแรมนั้น โดยโรงแรมจำเป็นที่จะต้องเตรียมบริการภายในโรงแรมหรือสิ่งอำนวยความสะดวกในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสร้างความสะดวกสบายให้กับผู้เข้าพักหรือผู้มาใช้บริการ รวมถึงความคาดหวังที่ลูกค้าต้องการได้รับจากการใช้บริการด้วย การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในโรงแรมจะขึ้นอยู่กับขนาดของโรงแรม ดังนี้

สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมจาก geocities ได้ระบุถึงบริการของธุรกิจโรงแรมสรุปได้ว่า สิ่งอำนวยความสะดวกที่ทางโรงแรมเตรียมไว้บริการแก่ลูกค้าจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ ความพร้อมหรือระดับมาตรฐานของโรงแรมนั้น ๆ ถ้าเป็นโรงแรมระดับชั้น 1 จะมีบริการต่าง ๆ ใหม่มากกว่าโรงแรมในระดับชั้นรอง ๆ บริการดังกล่าวจะเตรียมไว้สำหรับลูกค้าทั้งภายในและภายนอกที่มาใช้บริการของโรงแรมดังนั้นบริการที่ทางโรงแรมเตรียมไว้บริการลูกค้าพอจะแยกได้ดังนี้

1. บริการด้านห้องพัก

ธุรกิจโรงแรมมีรายได้ส่วนหนึ่งมาจากการขายห้องพัก โรงแรมแต่ละระดับจะมีห้องพักที่แตกต่างกันโรงแรมชั้นหนึ่ง จะมีห้องพักหลายขนาด หลายแบบ เช่น Suite, Executive Suite, Deluxe

Room, Superior Room, Standard Room เป็นต้น ทางด้านราคาของห้องพักก็มีราคาที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับของห้องพัก ห้องพักระดับดี ๆ ราคาแพง ส่วนห้องพักระดับปานกลางและห้องพักระดับมาตรฐานก็ราคาจะถูกกว่า ดังนั้นลูกค้าที่มาใช้บริการด้านห้องพักสามารถเลือกได้ตามความพอใจ เพราะโรงแรมมีห้องพักหลายแบบให้เลือก

2. บริการอาหารและเครื่องดื่ม

ทุกโรงแรมจะมีบริการอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการลูกค้า โรงแรมบางแห่งอาจมีห้องอาหารหลายห้อง เพื่อให้แขกได้เลือกตามความพอใจ เช่น ห้องอาหารญี่ปุ่น ห้องอาหารนานาชาติ เป็นต้น ดังนั้น บริการอาหารและเครื่องดื่มจึงเป็นบริการหนึ่งที่ทำรายได้ให้กับโรงแรมสูงพอสมควร ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญเกี่ยวกับงานบริการอาหารและเครื่องดื่มมาก หลายโรงแรมใช้ทุนจำนวนไม่น้อยในการปรับปรุงและเลือกสรรสิ่งที่ดี ๆ เตรียมไว้บริการลูกค้า

3. บริการด้านการจัดเลี้ยง

การจัดเลี้ยงเป็นบริการที่ทางโรงแรมจัดเตรียมไว้บริการให้กับลูกค้า ลูกค้าจะจัดเลี้ยงสังสรรค์ในงานต่าง ๆ เช่น งานวันเกิด งานแต่งงาน งานเลี้ยงรุ่น และงานเลี้ยงอื่นๆ นอกจากนั้นยังบริการห้องประชุมและสัมมนา สำหรับลูกค้าที่ต้องการใช้สถานที่ในการประชุมสัมมนา

4. บริการซักรีด

บริการซักรีดเป็นบริการที่จัดไว้สำหรับลูกค้าที่พักในโรงแรมเป็นส่วนใหญ่ ตามปกติแล้วบริการซักรีดจะไม่นิยมบริการลูกค้าภายนอก เพราะไม่สะดวกหลายอย่าง การบริการซักรีด จะมีบริการอยู่หลายอย่าง เช่น การซักแห้ง (Dry Cleaning) ซักน้ำ (Laundry) รีด (Pressing) การบริการมีทั้งแบบเร่งด่วน (Express Service) และแบบธรรมดา (General Service) ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการต่าง ๆ ได้ตามความพอใจของลูกค้าเอง

5. ร้านขายสินค้า

ภายในโรงแรมจะมีร้านขายสินค้าไว้บริการ เพื่อความสะดวกสบายของลูกค้า ร้านขายสินค้าต่างๆภายในโรงแรมปกติบุคคลภายนอกจะเข้าเพื่อขายสินค้า เช่น ร้านขายของที่ระลึก ร้านขายเสื้อผ้า ร้านขายหนังสือ ร้านขายเครื่องดื่ม ร้านขายน้ำหอม ร้านขายเครื่องประดับ เป็นต้น ร้านค้าเหล่านี้จะขายสินค้าต่างๆเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

6. บริการรับแลกเปลี่ยนเงินตรา

ฝ่าย Front Cashier จะเป็นผู้ให้บริการรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศแก่ลูกค้าเนื่องจากลูกค้ามาจากหลายประเทศ การแลกเปลี่ยนเงินตรานับเป็นสิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งเพราะลูกค้าบางคนอาจไม่มีเวลาแลกเงินก่อนการเดินทาง ดังนั้น เพื่อให้เกิดความสะดวกสบายแก่ลูกค้า ทาง

โรงแรมจึงมีบริการดังกล่าวไว้บริการลูกค้า ลูกค้าสามารถใช้บริการดังกล่าวได้ตลอดเวลา สำหรับอัตราแลกเปลี่ยนจะเป็นไปตามอัตราการซื้อขายในปัจจุบัน

7. บริการสอบถามข้อมูลข่าวสาร

ลูกค้าสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้จากฝ่ายสอบถาม ลูกค้าสามารถสอบถามได้ทั้งข่าวสารภายใน และภายนอกโรงแรม เช่น บริการต่าง ๆ ของโรงแรมสถานที่ต่าง ๆ ภายในโรงแรม ตารางของเที่ยวบินต่าง ๆ ข่าวสารทางการเมือง เศรษฐกิจ สถานการณ์ของประเทศ รวมถึงข่าวสารอื่นด้วย

8. บริการรถรับส่ง

โรงแรมจะมีรถรับส่งไว้บริการลูกค้า บางโรงแรมจะมีรถรับส่งลูกค้าหลายชนิด ลูกค้าสามารถติดต่อขอใช้บริการรถของทางโรงแรมได้จากฝ่ายบริการรถรับส่ง หรือที่เรียกว่า Limousine Service การให้บริการอาจเช่าได้ทั้งวัน หรือเป็นชั่วโมงก็ได้ หรืออาจจะไปส่งตามสถานที่ต่าง ๆ ตามที่ลูกค้าต้องการ บริการรถรับส่งจะเพิ่มความสะดวกสบายและความปลอดภัยให้กับลูกค้าได้ดีจึงได้รับการตอบสนองจากลูกค้ามากเช่นกัน

9. ศูนย์บริการข่าวสารข้อมูลทางธุรกิจศูนย์บริการข่าวสารข้อมูลทางธุรกิจจะเป็นศูนย์กลางเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารทางธุรกิจแก่ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลทั้งภายในประเทศ หรือต่างประเทศ ลูกค้าสามารถติดต่อเพื่อขอทราบข้อมูลได้ นอกจากนั้น ศูนย์บริการข่าวสารข้อมูลทางธุรกิจยังมีบริการห้องสมุดให้ลูกค้าค้นคว้า บริการห้องประชุมขนาดเล็ก บริการส่ง FAX, Telex และบริการค้นหาข่าวสารให้กับลูกค้า

10. บริการโทรศัพท์

โรงแรมจะมีบริการโทรศัพท์ทั้งภายในโรงแรมและภายนอกโรงแรม รวมทั้งโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ลูกค้าจะได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารทั้งทางด้านธุรกิจและทางด้านอื่นๆ การให้บริการมีตลอด 24 ชั่วโมง ลูกค้าสามารถติดต่อเพื่อส่งข่าวสารได้ทุกประเทศทั่วโลก

11. บริการนำเที่ยว

เป็นอีกบริการหนึ่งที่โรงแรมใหญ่จัดไว้สำหรับให้บริการลูกค้า เป็นการนำเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ ๆ บริการดังกล่าวจะจัดไว้บริการลูกค้าที่เป็นหมู่คณะ โดยมีรถปรับอากาศหรือเรือพร้อมกับมัคคุเทศก์ พาลูกค้านำเที่ยวตามสถานที่ต่าง ๆ ตามรายการที่ได้กำหนดเอาไว้ลูกค้าสามารถเลือกการบริการในรูปแบบต่างได้ตามความพอใจ

12. บริการเสริมสวย

ในโรงแรมต่าง ๆ จะมีร้านเสริมสวยเอาไว้ให้บริการลูกค้า ลูกค้าไม่ต้องเสียเวลาออกไปใช้บริการที่อื่น เพราะอาจจะไม่ได้รับความสะดวกสบายพอ เพราะบางครั้งลูกค้าอาจจะใช้เวลาจำกัดไม่สามารถไปใช้บริการข้างนอกได้ ให้บริการลูกค้าทั้งที่เป็นสุภาพบุรุษและสุภาพสตรี

13. ศูนย์บริการด้านกีฬา

ในปัจจุบันการออกกำลังกายเป็นสิ่งที่สำคัญมาก ดังนั้นทางโรงแรมจึงมีสถานที่สำหรับให้ลูกค้าเพื่อการออกกำลังกาย ศูนย์บริการด้านกีฬามีกีฬาต่างให้ลูกค้าเลือกหลายชนิด ทั้งกีฬาในร่มและกีฬากลางแจ้ง จะมีพนักงานคอยให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และฝึกสอนวิธีการเล่นกีฬาประเภทต่าง ๆ นับเป็นประโยชน์สำหรับลูกค้าอย่างมาก ลูกค้าสามารถเลือกฝึก หรือเล่นกีฬาประเภทใดก็ได้ทุกชนิด

14. บริการที่จอดรถ

ปัจจุบันที่จอดรถนับวันจะมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น เพราะลูกค้าย่อมต้องการความสะดวกสบายและรวดเร็ว ลูกค้าส่วนมากนิยมใช้รถส่วนตัวเพราะมีความคล่องตัวมากกว่า โรงแรมจำเป็นต้องมีที่จอดรถไว้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการของโรงแรม โรงแรมใดมีที่จอดรถไม่เพียงพออาจจะทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ได้ ลูกค้าอาจไปใช้บริการจากโรงแรมอื่นที่มีความสะดวกสบายกว่า

15. บริการรับฝากกระเป๋า

โรงแรมจะมีบริการรับฝากกระเป๋าและสัมภาระของลูกค้า เพราะบางครั้งลูกค้าอาจมีความจำเป็นต้องเดินทางไปทำธุระหรือไปเที่ยวที่อื่น แต่ลูกค้าไม่ต้องการนำกระเป๋าหรือสัมภาระต่างไปด้วย เพราะลูกค้าอาจไม่สะดวก ดังนั้น บริการรับฝากกระเป๋าสำหรับลูกค้าจึงช่วยเพิ่มความความสะดวกสบายให้กับลูกค้าได้มาก เพราะจะทำให้ลูกค้าเกิดความคล่องตัวกับการเดินทาง

16. บริการรักษาพยาบาล

โรงแรมโดยทั่วไปจะมีสถานบริการรักษาพยาบาลให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ สถานบริการดังกล่าวจะมีแพทย์และพยาบาลอยู่ประจำ เพื่อบริการลูกค้า เมื่อลูกค้าต้องการยาหรือการรับการรักษาเบื้องต้น แต่สำหรับบางโรงแรมอาจจะมีแพทย์หรือพยาบาลประจำอยู่เป็นเวลาเท่านั้น เมื่อลูกค้าเกิดอาการไม่สบายหรือต้องการได้รับการรักษา ลูกค้าก็สามารถใช้บริการได้ทันที (www.geocities.com)

การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมจาก wikipedia ได้สรุปไว้ดังนี้

1. ห้องโถงส่วนกลาง (Hotel Lobby)
2. สระว่ายน้ำ (Swimming Pool)
3. สถานที่ออกกำลังกาย(Fitness Center, Gymnasium)
4. สปาเพื่อสุขภาพ (Spa and Massage)

5. ภัตตาคารพิเศษ (จีน ญี่ปุ่น เกาหลี เวียดนาม ฝรั่งเศส อิตาลี อินเดีย มุสลิม ฯลฯ)
6. คอฟฟี่ชอป (Coffee Shop)
7. บาร์ (BAR)
8. ดิสโก้เทค (Discotheque Bar)
9. ห้องคาราโอเกะ (Karaoke)
10. บริการอินเทอร์เน็ต (Internet access in room)
11. ห้องสำหรับเด็กๆ เล่นเกมส์ (Children Play Room)
12. ร้านเสริมสวย (Beauty Salon)
13. ร้านจำหน่ายของฝาก (Gift Shop)
14. บริการรับซักรีดเสื้อผ้า (Laundry Service)
15. บริการรับเลี้ยงเด็กเล็ก (Baby sitting)
16. รถรับส่ง บริการท่องเที่ยว (Shuttle Bus Service)
17. บริการอาหารในห้องพัก (Room Service)
18. บริการสำหรับนักธุรกิจ (Business Center)
19. บริการจัดรองเท้าและบริการหนังสือพิมพ์รายวัน (News paper and shoeshine)
20. พนักงานบริการทั่วไปประจำชั้นที่พัก (Butler Service)
21. เคาน์เตอร์บริการท่องเที่ยว (Counter Signseeing Service or Tour Desk)
22. ที่รับแลกเงินตราต่างประเทศ (Currency Exchange)

ทั้งนี้สิ่งอำนวยความสะดวกทั้งหลายของโรงแรมนั้น ก็ต้องขึ้นอยู่กับขนาดของโรงแรมด้วย (www.wikipedia. org)

จากคำอธิบายดังกล่าวผู้วิจัยสามารถสรุปถึงบริการของธุรกิจโรงแรมและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมได้ว่า การบริการต่าง ๆ ที่โรงแรมสร้างขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่แขกหรือผู้เข้าพัก หรือผู้มาติดต่อ ที่อยู่ภายในโรงแรม เช่น การบริการด้านห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม ข้อมูลข่าวสาร บริการรับแลกเปลี่ยนเงินตาม การบริการด้านการบันเทิงและบริการด้านกีฬาต่าง ๆ เป็นต้น

ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

ดำเนินงานของโรงแรมในปัจจุบันมีการเจริญเติบโตและเป็นธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีนักธุรกิจจำนวนมากนิยมลงทุนทำธุรกิจโรงแรมกันมากขึ้น นอกจากนี้ธุรกิจโรงแรมยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างครบครันเพื่อเป็นการดึงดูดให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมถึงเป็นที่ต้องการ

ของนักเดินทางเพิ่มมากขึ้นด้วย เนื่องจากวิวัฒนาการโรงแรมได้มีความเจริญก้าวหน้าและมีผลมาจากการขยายตัวด้านการท่องเที่ยวด้วย ดังนั้นธุรกิจโรงแรมจึงเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญและมีบทบาทต่อการสร้างรายได้ให้กับชุมชน และเป็นการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศด้วย

ความสำคัญของธุรกิจโรงแรมจาก geocities ได้สรุปถึงความสำคัญของธุรกิจโรงแรมสรุปได้ว่า การดำเนินงานของโรงแรมในอดีตมีความแตกต่างจากการดำเนินงานของโรงแรมในปัจจุบันมากเพราะโรงแรมในอดีต เป็นโรงแรมที่มีขนาดเล็ก หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าโรงเตี๊ยม (Inn) ซึ่งมีห้องพักจำนวนไม่มากนัก การให้บริการเป็นแบบเรียบง่าย สิ่งอำนวยความสะดวกมีน้อย บางแห่งไม่มีบริการอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการลูกค้า ด้านการบริหารงานส่วนใหญ่เจ้าของโรงแรมจะเป็นผู้บริหารงานด้วยตนเอง ถึงแม้จะไม่มีความรู้ด้านการบริหารมากนักก็สามารถดำเนินธุรกิจไปได้เพราะคู่แข่งมีน้อย แต่ในปัจจุบันการดำเนินงานของโรงแรมมีการเปลี่ยนแปลงไปมาก เพราะโรงแรมได้กลายเป็นธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีการระดมเงินทุนกันเป็นจำนวนมาก เพื่อสร้างโรงแรมที่มี

ขนาดใหญ่มีห้องพักจำนวนหลายร้อยห้อง โรงแรมบางแห่งมีห้องพักมากกว่าพันห้องทีเดียว นอกจากนั้นยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆอย่างครบครันเพื่อเป็นการดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการ ดังนั้น ในการบริหารงานจำเป็นต้องใช้หลักการบริหารระดับ มืออาชีพ คือ ผู้บริหารทุกระดับต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานบริหาร จึงจะให้การบริหารงานธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จได้

จากการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานของโรงแรมหลาย ๆ ด้านดังกล่าว จึงทำให้โรงแรมในปัจจุบันกลายเป็นธุรกิจอย่างสมบูรณ์แบบ ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจแขนงหนึ่งที่มีผลมาจากการขยายตัวด้านการคมนาคมและการท่องเที่ยว ซึ่งมีบทบาทต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวมากมายทั้งทางด้านประวัติศาสตร์ ศาสนา วัฒนธรรม นอกจากนั้นยังมีแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นธรรมชาติอันสวยงาม ซึ่งเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่สามารถดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นทุกปี

จากเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมขยายตัวอย่างรวดเร็ว เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่มาจากทั่วทุกมุมโลก นอกจากนั้นยังเป็นการสร้างงาน สร้างรายได้ให้กับประชาชนเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งทำให้เศรษฐกิจของประเทศเจริญก้าวหน้าตามลำดับ ธุรกิจโรงแรมถึงแม้ว่าจะมีสถานที่ตั้งของโรงแรมที่เหมาะสม มีเงินทุนที่เพียงพอ มีการบริหารงานที่เป็นระบบ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันทันสมัย ก็ไม่ได้หมายความว่า จะทำให้ธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จเสมอไป เพราะธุรกิจโรงแรมจะประสบความสำเร็จได้ย่อมอาศัยปัจจัยที่สำคัญหลายประการ โดยเฉพาะปัจจัยด้านบุคลากร ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อธุรกิจโรงแรมเป็นอย่างมาก บุคลากรของธุรกิจโรงแรมจะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ มีประสบการณ์ และมีความชำนาญเกี่ยวกับงานด้านการบริการอย่างแท้จริง

ความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากการให้บริการลูกค้าจะบอกต่อและกลับมาใช้อีก(www.geocities.com)

ความสำคัญของธุรกิจโรงแรมจาก tsl.tsu ได้ระบุถึงความสำคัญของธุรกิจโรงแรม ซึ่งผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

1. เป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมบริการ
2. ต่อเนื่องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งก่อให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจ โดยมีการนำเงินตราต่างประเทศ การจ้างงาน
3. เป็นธุรกิจที่มีการลงทุนในสิ่งก่อสร้างจำนวนมาก และลงทุนต่อเนื่อง เพื่อการรักษาคุณภาพการบริการ
4. การดำเนินธุรกิจโรงแรมจะประสบความสำเร็จ จำเป็นต้องมีระบบงานที่สามารถควบคุมการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

จากข้อความข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปถึง ความสำคัญของธุรกิจโรงแรมได้ว่า ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจแขนงหนึ่งที่มีผลมาจากการขยายตัวด้านการคมนาคมและการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมการบริการ ที่มีบทบาทต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมขยายตัวอย่างรวดเร็ว เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรมจะประสบความสำเร็จได้ย่อมอาศัยปัจจัยที่สำคัญหลายประการ โดยเฉพาะปัจจัยด้านบุคลากร ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อธุรกิจโรงแรมเป็นอย่างมาก (www.tsl.tsu.ac.)

4. แผนกบริการส่วนหน้า

การบริการส่วนหน้าถือได้ว่าเป็นศูนย์กลางการติดต่อสื่อสารของผู้มารับบริการในโรงแรม ตั้งแต่เริ่มเข้าพักจนถึงคืนห้องพัก นับได้ว่าเป็นส่วนที่สำคัญมากในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ ซึ่งพนักงานหลัก ๆ ที่คอยบริการลูกค้าตรงจุดนี้ คือพนักงานงานแผนกบริการส่วนหน้า

ความหมายของพนักงานบริการส่วนหน้า

ความหมายของแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม ได้มีผู้ให้ความหมายที่หลากหลาย แต่มีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน คือ เป็นแผนกที่นับได้ว่าสำคัญมากอีกแผนกหนึ่งในธุรกิจโรงแรม ซึ่งผู้ให้ความหมายของธุรกิจโรงแรมไว้ดังนี้

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2546 : 2) ได้ให้ความหมายของพนักงานบริการส่วนหน้าคือพนักงาน

ในแผนกบริการส่วนหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการของโรงแรม ได้แก่ พนักงานเปิด-ปิดประตู พนักงานยกกระเป๋าหรือพนักงานขนสัมภาระ พนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์ พนักงานชุมชนสัมพันธ์ พนักงานประสานงานกลุ่มทัวร์ พนักงานให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ พนักงานประจำศูนย์บริการธุรกิจ พนักงานอำนวยความสะดวกส่วนหน้า พนักงานประจำตู้നിറภัย ฯลฯ ซึ่งจะปฏิบัติงานอยู่ในบริเวณห้องโถง (Lobby) ของโรงแรมเพื่อให้แขกสามารถติดต่อได้อย่างสะดวกรวดเร็ว จึงเรียกว่าเป็น “ส่วนหน้าของโรงแรม” ซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบในการอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ แก่แขกที่เข้าพักในโรงแรม โดยเริ่มจาก

1. การรับจองห้องพัก
2. การเตรียมห้องพักที่ว่างสำหรับแขกที่จะเข้าพัก
3. การต้อนรับแขก
4. บริการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ
5. รับผิดชอบการอำนวยความสะดวกทุกอย่างระหว่างที่แขกพักอยู่ในโรงแรม ตั้งแต่

วันที่แขกเริ่มเข้าพักจนกระทั่งออกไปจากโรงแรม

ธำรทิพย์ ธากิ (2549 : 85) ได้อธิบายความหมายของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าไว้ว่า พนักงานแผนกบริการส่วนหน้า คือ ผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบงานบริการที่ต้องติดต่อพบปะลูกค้าโดยตรง เช่น

1. งานต้อนรับ
2. สำรองห้องพัก
3. บริการด้านโทรศัพท์
4. รับชำระค่าบริการ
5. ขนกระเป๋า
6. ให้ข้อมูลข่าวสาร

พนักงานจึงต้องมีความชำนาญงาน มีความรู้ภาษาต่างประเทศ มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีบุคลิกภาพที่ดี มีความสามารถในการปรับตัว เชื่อสัจย์ต่อตนเองและผู้อื่น เสียสละต่อส่วนรวม มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และพึงระลึกเสมอว่าตนเป็นบุคคลแรกและสุดท้ายที่สร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า

เอกสารการฝึกมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ (2551) ได้ให้ความหมายของพนักงานบริการส่วนหน้าไว้ว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้า หมายถึง พนักงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการ

ลงทะเบียนเข้าพัก คืนห้องพัก การบริการด้านข้อมูล ข่าวสาร และการส่งเสริมการขาย ในโรงแรม และสถานที่พักอื่น ๆ แก่ผู้ให้บริการ

จากคำอธิบายข้างต้นเกี่ยวกับความหมายของพนักงานบริการส่วนหน้าผู้วิจัยได้สรุปได้ว่า พนักงานบริการส่วนหน้า คือ ผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบงานบริการที่ต้องติดต่อพบปะลูกค้า มีความรู้ความชำนาญในการบริการ และเป็นบุคคลที่มีความสำคัญมากในงานของธุรกิจโรงแรม เพราะเป็นแผนกที่เป็นจุดแรกและจุดสุดท้ายที่สร้างความที่สร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า

ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้า

แผนกบริการส่วนหน้า หรือที่ในภาษาอังกฤษเรียกว่า Front Office Department (F/O) นับว่าเป็นแผนกที่มีความสำคัญมากที่สุดแผนกหนึ่งของธุรกิจโรงแรม ซึ่งแผนกนี้จะอยู่ด้านหน้าของโรงแรม เพราะมีหน้าที่ดูแลลูกค้าและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า และสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับโรงแรมด้วย

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2546 : 1) ได้กล่าวถึงความสำคัญของส่วนหน้าของโรงแรมว่า ในโรงแรมทุกแห่งทั่วโลกไม่ว่าจะอยู่ในประเทศใด เมื่อแขกต้องการเข้าพักในโรงแรม หรือต้องการติดต่อสื่อสารในเรื่องต่าง ๆ กับโรงแรมหรือติดต่อกับผู้ที่พักอยู่ในโรงแรม แขกจะต้องเข้ามาติดต่อกับส่วนหน้าของโรงแรมก่อนเสมอ ดังนั้นส่วนหน้าของโรงแรม (Front Office Operations) จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานและการให้บริการของโรงแรม เนื่องจากเป็นจุดที่ถือว่าสำคัญ และเป็นศูนย์กลางของข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในโรงแรม เป็นส่วนที่แผนกหรือหน่วยงานอื่น ๆ จะต้องส่งข้อมูลมาให้ เปรียบได้เหมือนกับเป็นเส้นเลือดใหญ่ของโรงแรมทีเดียว การติดต่อขอรับบริการจากพนักงานโรงแรมทั้งหมดของแขกก็สามารถทำได้โดยแจ้งที่ส่วนหน้าของโรงแรมเช่นกัน นอกจากนี้ส่วนหน้าของโรงแรมยังเป็นจุดแรกและส่วนสำคัญที่สุดในการต้อนรับแขกที่เข้ามาในโรงแรมตั้งแต่ก้าวแรกที่มาถึง พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมต้องสร้างความประทับใจให้แก่แขกตั้งแต่วินาทีแรกที่แขกเข้ามาในบริเวณส่วนหน้าของโรงแรม และต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีกับแขกไม่ว่าจะเป็นด้วยบุคลิกท่าทาง การวางตัว กิริยามารยาท การใช้ภาษาในการสื่อสารกับแขก และการตอบสนองความต้องการของแขก

เนื่องจากแผนกบริการส่วนหน้าเป็นศูนย์ประสานงานให้แก่ทุกแผนกของโรงแรม การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของโรงแรมจะมีผลให้การปฏิบัติงานของแผนกอื่น ๆ ประสบความสำเร็จไปด้วย ดังนั้นแผนกบริการส่วนหน้าจึงมีความสำคัญต่อโรงแรม ดังนี้

1. ความพอใจ (Impression) แขกทุกคนที่เดินทางมาพักในโรงแรมจะต้องผ่านการต้อนรับจากแผนกส่วนหน้า และในทำนองเดียวกันแขกที่ออกจากโรงแรมก็ต้องผ่านแผนกบริการส่วนหน้าเช่นเดียวกัน ดังนั้นแผนกบริการส่วนหน้าจึงเป็นแผนกที่สามารถจะสร้างความประทับใจที่ดี (Good

Impression) หรือความประทับใจที่ไม่ดี (Bad Impression) ให้แก่แขกได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประทับใจครั้งแรก (First Impression) เป็นสิ่งสำคัญมาก และจะประทับใจในใจเป็นเวลานาน (First Impression is the most lasting one)

2. จุดขายภายใน (Internal Selling point) โดยปกติรายได้ค่าห้องพักของโรงแรม (Room Revenue) เป็นรายได้ที่มีสัดส่วนมากกว่ารายได้อื่น การขายห้องพักเป็นหน้าที่สำคัญของแผนกบริการส่วนหน้า เพราะแผนกบริการส่วนหน้าที่มีส่วนงานสำรองห้องพัก (Reservation Section) ที่ทำหน้าที่รับสำรองห้องพักให้แขก ดังนั้นจุดขายแรกของโรงแรม คือ ส่วนงานนี้ ซึ่งจะต้องพยายามขายห้องพักให้ได้ราคาดีที่สุด หรือขายห้องพักประเภทที่ทำรายได้สูงให้แก่โรงแรม การขายห้องพักประเภทราคาสูงก่อนห้องพักอื่นนี้เรียกว่า Up Selling การขายห้องพักที่แขกจองล่วงหน้า (Advanced Booking) เป็นหน้าที่ของส่วนงานสำรองห้องพัก แต่การขายห้องพักให้แขกขาจร (Walk-ins) เป็นหน้าที่ของส่วนงานต้อนรับ (Reception Section) การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับซึ่งโดยปกติจะทำงานประจำอยู่ที่เคาน์เตอร์ต้อนรับ เพื่อขายห้องพักให้แขกขาจรดังกล่าวนี้มีลักษณะคล้ายเป็นตัวแทน

จำหน่ายห้องพัก (Sales Agent) ให้แก่โรงแรม จึงมีบางคนใช้คำว่า Agent แทน Section เช่น Reservation Agent หรือ Reception Agent พนักงานต้อนรับจะต้องมีความรู้ในเรื่องบริการเหล่านี้อย่างละเอียด เพื่ออธิบายหรือเชิญชวนแขกในโรงแรม

3. แหล่งข่าวสาร (Source of Information) แผนกบริการส่วนหน้าเป็นแผนกที่แขกในโรงแรม และบุคคลภายนอกโรงแรมเข้ามาติดต่อสอบถามเรื่องต่าง ๆ อยู่เสมอทั้งเรื่องภายในและภายนอกโรงแรม พนักงานในแผนกบริการส่วนหน้าโดยเฉพาะพนักงานที่ทำงานอยู่ที่เคาน์เตอร์ต้อนรับ หรือโถงต้อนรับของโรงแรม (Lobby) ควรมีข้อมูลข่าวสาร เพื่อตอบคำถามของแขกหรือผู้ที่มาติดต่อได้ ซึ่งจะเชื่อมโยงไปสู่ภาพพจน์ที่ดีของโรงแรม

4. ภาพพจน์ของโรงแรม (Hotel Image) แขกของโรงแรม หรือผู้ที่เข้ามาติดต่อกับโรงแรมจะต้องเข้ามาที่โถงต้อนรับ ซึ่งเป็นบริเวณที่ทำงานของแผนกต้อนรับเสมอ การที่โรงแรมมีพนักงานต้อนรับที่มีบุคลิกภาพดี (Good Personality) หมายถึง มีความรู้เกี่ยวกับงาน มีประสิทธิภาพ และมีกริยามารยาทงดงาม ประกอบกับการตกแต่งโถงต้อนรับที่มีศิลปะมีรสนิยมจะสร้างความประทับใจและภาพพจน์ที่ดีให้แก่โรงแรม แผนกบริการส่วนหน้าจึงถือเป็นส่วนหนึ่งที่ดึงดูดความสนใจของแขก หรือผู้ที่มาติดต่อศูนย์ประสานงาน

ธรรีทิพย์ ทากิ (2549 : 78) ได้ให้ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าไว้ดังนี้

1. จุดแรกพบ (First Contact Point)

แผนกบริการส่วนหน้าเป็นจุดแรกที่ผู้เข้าพักหรือบุคคลทั่วไปต้องเจอ หรือมีปฏิสัมพันธ์ ก่อนแผนกใด ๆ ทั้งหมดของโรงแรม จึงเป็นโอกาสอันดีที่แผนกบริการส่วนหน้าจะใช้ในการสร้างความประทับใจครั้งแรกให้เกิดขึ้นกับผู้เข้าพักหรือบุคคลภายนอก เพราะความประทับใจหรือความรู้สึกที่ผู้เข้าพักมีต่อโรงแรมนั้น สามารถนำมาซึ่งการใช้บริการในครั้งต่อไป

2. ศูนย์รวมข่าวสารข้อมูล (Information Center)

แผนกบริการส่วนหน้าเป็นจุดแรกที่ผู้เข้าพักหรือบุคคลภายนอกต้องติดต่อหรือนึกถึง ทำให้บุคคลเหล่านี้มุ่งเข้ามาหาแผนกบริการส่วนหน้าทันที เมื่อเกิดปัญหาข้อสงสัยหรือต้องการทราบข้อมูลใด ๆ เกี่ยวกับโรงแรม ดังนั้นบุคลากรของแผนกจึงต้องมีความรู้และหมั่นศึกษาข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็น เพื่อใช้ตอบคำถามเหล่านั้น

3. ศูนย์กลางการประสานงาน (Nerve Center)

แผนกบริการส่วนหน้าเป็นแผนกที่เก็บข้อมูลของผู้เข้าพักตั้งแต่วันแรกที่ลงทะเบียนเข้าพักจนกระทั่งวันที่คืนห้องพัก แผนกบริการส่วนหน้าจึงเป็นแผนกที่หน่วยงานอื่น ๆ ของโรงแรมหรือบุคคลภายนอกต้องการติดต่อเมื่อต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้เข้าพัก ทำให้แผนกบริการส่วนหน้าเป็นเสมือนศูนย์กลางการประสานงานของโรงแรม

4. จุดอำลา (Last Contact Point)

นอกจากแผนกบริการส่วนหน้าจะเป็นจุดแรกที่ผู้เข้าพักหรือบุคคลภายนอกพบปะแล้ว ยังถือเป็นจุดสุดท้ายที่ผู้เข้าพักจะต้องติดต่ออีกครั้งเมื่อต้องการคืนห้องพัก แผนกนี้จึงเป็นเสมือนจุดอำลาระหว่างผู้เข้าพักและโรงแรม ซึ่งเป็นโอกาสที่จะได้สร้างความรู้สึกที่ดีให้เกิดขึ้นให้แก่ผู้เข้าพักอีกครั้งก่อนที่จะเขาจากโรงแรมออกไป

5. จุดขายหลัก (Major Sales Point)

แผนกบริการส่วนหน้าจัดอยู่ในส่วนสร้างรายได้ของโรงแรม เพราะเกี่ยวข้องโดยตรงในการขายห้องพัก ซึ่งเป็นบริการหลักของโรงแรม อีกทั้งยังเป็นแผนกที่สร้างรายได้จากห้องพักมากที่สุดเมื่อเทียบกับแผนกอื่น ๆ

จากข้อความข้างต้นผู้วิจัยสรุปถึงความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าได้ว่า แผนกบริการส่วนหน้ามีความสำคัญมากในธุรกิจโรงแรม เพราะเป็นจุดที่ถือว่าเป็นศูนย์กลางของข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในโรงแรม และเป็นแผนกที่สร้างความประทับใจ และสร้างความพึงพอใจให้กับแขกได้ด้วยการบริการที่ดี ซึ่งส่งผลต่อการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับโรงแรม ที่ทำให้ลูกค้ามีความคาดหวังว่าจะกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

ความรู้ความสามารถของพนักงานบริการส่วนหน้า

พนักงานบริการส่วนหน้าจะต้องมีความรู้ความสามารถที่เกี่ยวกับงานวิชาชีพ เช่น เทคนิคและวิธีต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

เอกสารการอบรมหลักสูตรวุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงานพนักงานบริการส่วนหน้าของ โรงแรมและหลักสูตรที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (2550) ได้อธิบายถึงความรู้ ความสามารถของพนักงานบริการส่วนหน้าไว้ว่ามีด้านต่าง ๆ ที่สำคัญ 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐาน

1. กิจกรรมสร้างเสริมนิสัยในการทำงาน

1.1. มารยาทของพนักงานบริการ

เอกพงศ์ ธนพิบูลพงศ์ (ม.ป.ป.: 59) ได้อธิบายถึงมารยาทของการบริการไว้ว่ามารยาท การบริการเป็นสิ่งสำคัญสำหรับงานบริการ

ธุรกิจบริการหลายประเภทต่างแข่งขันกัน สิ่งสำคัญที่ไม่ควรมองข้าม คือ มารยาท เพราะการที่พนักงานมีมารยาทจะส่งผลดีมากมาย ประกอบด้วย

1. ความสุภาพ สามารถแสดงออกได้หลายทาง เช่น การกล่าวคำทักทาย การให้ความช่วยเหลือกรณีต่าง ๆ การกล่าวคำขอโทษ การกล่าวคำขอบคุณ การเลื่อนเก้าอี้ให้เขกนั่งและการ กล่าวเชิญ

2. การรู้จักกาลเทศะ ถือว่าสำคัญมากเช่นกัน หลายคนทำงานมานานหลายปีก็ยังไม่ เจริญก้าวหน้า สาเหตุเพราะไม่รู้จักกาลเทศะทั้งต่อลูกค้าและหัวหน้างาน ความสุภาพกับการรู้จัก กาลเทศะนั้นยังรวมไปถึงด้านอื่น ๆ ด้วย เช่น การให้ดอกไม้และกระดาดที่มีคำอวยพรให้กับแขก ซึ่งส่งผลต่อความรู้สึกที่ดีต่อลูกค้า สิ่งเหล่านี้คือการส่งเสริมการขาย ซึ่งแสดงถึงความเอาใจใส่ ฉะนั้นความสุภาพและการรู้จักกาลเทศะจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับธุรกิจบริการ

สมิต ศัชฌกร (2543 : 169) ได้กล่าวถึงมารยาทในการบริการว่า มารยาท หมายถึง กิริยาอาการที่ถือว่าเรียบร้อย ในทางสังคมมารยาทนับว่าเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นการแสดงถึงระดับ ของคนในการปฏิบัติตนโดยรู้ว่าสิ่งใดควรและไม่ควร เป็นสำนึกในตัวเองที่ได้รับการอบรมปลูกฝัง นิสัย โดยไม่เกี่ยวกับการศึกษา

จากข้อความข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปถึงมารยาทของพนักงานบริการได้ว่า มารยาท เป็นสิ่งที่สามารถแสดงออกได้จากตัวบุคคล ซึ่งมารยาทถือเป็นสิ่งสำคัญในงานบริการที่ส่งผลดีต่อ การทำงาน และเป็นสิ่งที่สำคัญต่อธุรกิจการบริการด้วย

1.2 การมีมนุษยสัมพันธ์

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2547 : 224) ได้กล่าวถึงการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในงานบริการสรุปได้ว่า การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในธุรกิจบริการ สำหรับผู้ให้บริการควรจะยึดแนวปฏิบัติที่สำคัญ 10 ประการ ดังต่อไปนี้

1. หมั่นทักทายปราศรัยกับผู้มาติดต่อและรับบริการในทุกโอกาสที่สมควร
 2. แสดงอาการยิ้มแย้มกับบุคคลทุกคนที่มาใช้บริการหรือมาติดต่องาน
 3. ในการพูดคุยทักทายกับผู้มาใช้บริการทุกคนต้องจำและเรียกชื่อบุคคลนั้นได้ถูกต้อง
 4. แสดงความเป็นกันเองและให้ความร่วมมือช่วยเหลือแก่ผู้มาใช้บริการทุกคนในทุกโอกาสที่สมควร
 5. การพูดจาและการกระทำต่าง ๆ ในการให้บริการต้องเป็นไปด้วยความจริงใจไม่เป็นการเสแสร้ง
 6. พยายามให้ความสนใจและเอาใจใส่บุคคลที่มาติดต่อและใช้บริการทุกคน
 7. มีความเมตตา กรุณา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และให้เกียรติยกย่องบุคคลทุกคนที่มาติดต่อใช้บริการ
 8. รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ไม่กระทำการใด ๆ ที่จะทำให้ผู้มาติดต่อหรือใช้บริการไม่สบายใจหรือไม่พอใจโดยเด็ดขาด
 9. รู้จักการยอมรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการในทุกเรื่องอย่างมีเหตุผล
 10. กระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการแก่ทุกคนอยู่เสมอโดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง
- จุไร ชื่นประเสริฐ (2538 : 10) ได้อธิบายถึงการมีมนุษยสัมพันธ์ไว้เป็นข้อ ๆ ดังต่อไปนี้

1. รู้จักทักทายปราศรัยกับบุคคลทั่วไป และควรใช้คำพูดที่ไพเราะอ่อนหวาน
2. รู้จักยิ้มกับบุคคลทั่วไป
3. ให้เรียกชื่อบุคคล เพราะแสดงว่าเราให้ความสนใจกระตือรือร้นต่อเขาได้
4. แสดงความเป็นกันเอง และให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลทั่วไป
5. พูดและทำด้วยความจริงใจมั่นใจ มิใช่เสแสร้ง
6. ให้ความสนใจแก่บุคคลทั่วไป
7. รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา
8. รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างมีเหตุผล
9. พร้อมที่จะให้บริการผู้อื่นอยู่เสมอ

10. ให้การยอมรับนับถือผู้อื่น ไม่ดูหมิ่นเหยียดหยาม

จากข้อความเกี่ยวกับการมีมนุษยสัมพันธ์ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ การมีมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ เป็นสิ่งที่พนักงานบริการส่วนหน้าจำเป็นต้องยึดถือและปฏิบัติ เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในธุรกิจบริการ

1.3 กิจนิสัยในการทำงานต่องานบริการ

สมิต สัมบุกร (2543 : 180) ได้กล่าวถึงกิจนิสัยในการบริการไว้ว่า

1. มีความรักในงานบริการ
2. มีความรับผิดชอบในหน้าที่
3. มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรงต่องาน
4. มีความสามารถควบคุมตนเองได้
5. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
6. มีความมานะพยายามจะทำแต่สิ่งที่ดีมีคุณประโยชน์
7. มีจิตใจมั่นคงไม่รวนเร
8. มีความมุ่งมั่น เรียนรู้สิ่งใหม่ที่ให้ประโยชน์ต่อผู้อื่น
9. มีความช่างสังเกต
10. มีวิจารณ์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ
11. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา และหาทางแก้ไข
12. มีการพิจารณาใคร่ครวญ

ศูนย์วิจัยและพัฒนาอาชีวศึกษา 2 หน่วยศึกษา ศูนย์วิจัยและพัฒนาอาชีวศึกษา 2 หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (2544) ได้กล่าวถึงกิจนิสัยในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยสรุปได้ว่า กิจนิสัย (Working Habit) ในการทำงานขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถทำงานเป็นทีมได้
2. มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีความพร้อมในการให้บริการ
3. ความพร้อมที่จะทำงานได้ทุกสถานการณ์
4. มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ต่องานและหน้าที่
5. มีลักษณะความเป็นผู้นำ
6. มีความคิดริเริ่มและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
7. มีความอดทน อดกลั้น
8. ตรงต่อเวลา

จากข้อความเกี่ยวกับกิจนิสัยในการทำงานต้องงานบริการผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า กิจนิสัยในการทำงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในงานวิชาชีพด้านการบริการที่ผู้ประกอบการบริการพึงปฏิบัติ เช่น การมีความรับผิดชอบในงาน มีความซื่อสัตย์อดทน และสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการบริการ

2. ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการโรงแรม

2.1 ประเภทของโรงแรม

อนุพันธ์ กิจพันธ์พาณิชย์ (2539 : 9) ได้กล่าวถึงการแบ่งกลุ่มโรงแรม ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การแบ่งกลุ่มโรงแรมสามารถแบ่งกลุ่มโรงแรมตามกลุ่มเป้าหมายในเชิงการตลาด ดังกล่าวจะสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ ได้ดังนี้

1. โรงแรมประเภทธุรกิจ (Commercial Hotels) โดยทั่วไปมักตั้งอยู่ในเมืองหรือเขตที่มีร้านค้า/บริษัทธุรกิจตั้งอยู่หนาแน่นซึ่งสะดวกต่อการติดต่อกิจการของแขกซึ่งเป็นนักธุรกิจ และมุ่งขายห้องพักให้แก่ นักธุรกิจเป็นหลัก และส่วนใหญ่จะมีห้องประชุม ฯลฯ

2. โรงแรมประจำท่าอากาศยาน (Airport Hotels) ตั้งอยู่ใกล้กับท่าอากาศยานลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นนักธุรกิจ ผู้โดยสารเครื่องบินที่จำเป็นต้องพักค้างคืนเนื่องจากเที่ยวบินได้รับการยกเลิกหรือมีปัญหา หรือจำเป็นต้องรอเพื่อต่อเที่ยวบินอื่น

3. โรงแรมประเภทห้องชุด (Suite Hotels) เป็น โรงแรมที่กำลังได้รับความนิยมอย่างมาก โรงแรมประเภทนี้จะมีห้องพัก เป็นห้องชุดล้วน ๆ คือ จะมีห้องรับแขกแยกออกจากห้องนอน บางแห่งอาจจะมีห้องครัวเล็ก ๆ

4. โรงแรมประเภทพักอาศัย (Residential Hotels) ได้แก่ โรงแรมที่ให้เช่าพักช่วงยาวแก่แขกที่ส่วนใหญ่มาพักคนเดียว โดยมีบริการต่าง ๆ ที่ค่อนข้างจำกัดกว่าโรงแรมประเภททั่วไป ๆ

5. โรงแรมเพื่อการพักผ่อน (Resort Hotels) บุคคลที่ต้องการไปพักผ่อน จะเลือกไปยังโรงแรมประเภท Resort Hotels ซึ่งอยู่ใกล้ภูเขา บนเกาะ หรือทำเลที่อยู่ห่างไกลชุมชน และมีทิวทัศน์สวยงาม

6. โรงแรมประเภทที่พักกับอาหารเช้า (Bed and Breakfast Hotels) บางที่เรียกย่อ ๆ ว่า B&B ได้แก่ บ้านหรืออาคารขนาดเล็กที่มีไม่กี่ห้อง นำมาดัดแปลงเป็นที่พักค้างคืน มีให้บริการอาหารเช้า ราคาห้องพักค่อนข้างจะย่อมเยากว่าโรงแรมทั่วไป

7. โรงแรมประเทศแบ่งเวลาและประเภทคอนโดมิเนียม (Time-Share and Condo minium

Hotels) มีลักษณะเป็นการซื้อความเป็นเจ้าของห้องพักเป็นระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งปกติจะเป็น 1 หรือ 2 สัปดาห์ต่อปี ซึ่งส่วนใหญ่ก็จะเป็นห้องพักแบบคอนโดมิเนียม เจ้าของห้องอาจจะนำห้องพักของตนไปให้เช่าก็ได้

8. โรงแรมกาสิโน (Casino Hotels) โรงแรมที่มีบริการด้านการพนัน แม้ว่าห้องพักและห้องอาหารของโรงแรมประเภทนี้จะค่อนข้างหรูหรา แต่ก็ยังเป็นรองกิจการด้านการพนัน

9. ศูนย์การประชุม (Conference Centers) ธุรกิจของศูนย์การประชุมมุ่งที่การจัดประชุมกลุ่มใหญ่ ๆ ส่วนใหญ่มีให้บริการด้านที่พักด้วย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการประชุม

10. โรงแรมเพื่อการประชุม (Convention Hotels) โรงแรมประเภทนี้จะมีขนาดใหญ่กว่าโรงแรม

ทั่วไปมาก เพื่อให้บริการอย่างเพียงพอสำหรับการประชุมขนาดใหญ่ที่มีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวนมาก มีบริการห้องอาหารแบบต่าง ๆ ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่ได้แก่นักธุรกิจ ที่พักประเภทอื่น ๆ นอกจากโรงแรมประเภทต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาแล้ว ยังมีห้องพักแบบอื่น ๆ อีกมาก เช่น สวนสาธารณะสำหรับจอดรถพักค้างคืน (Vehicle parks) พื้นที่สำหรับตั้งแคมป์ (Camp grounds)

นงคันช ศรีธนาอนันต์ (2548 : 27) ได้กล่าวถึงประเภทโรงแรมและที่พัก ดังต่อไปนี้ การจัดกลุ่มประเภทโรงแรมอาจอาศัยเกณฑ์ต่าง ๆ ดังนี้

1. ที่ตั้ง โรงแรมสามารถระบุประเภทได้ตามทำเลที่ตั้ง เช่น โรงแรมในเมือง (City Hotel)

โรงแรม

ชานเมือง (Suburban Hotel) โรงแรมชายทะเล (Seaside Hotel) เป็นต้น

2. ขนาด การจัดประเภทโรงแรมตามขนาด สามารถพิจารณาจากจำนวนห้องพักที่เปิดให้บริการในแต่ละแห่งแล้วจึงมาจัดแบ่งเป็นกลุ่ม จัดเป็น 4 กลุ่มได้แก่ ต่ำกว่า 150 ห้อง 150-299 ห้อง 300-600 ห้อง และมากกว่า 600 ห้อง

3. จุดประสงค์ในการมาพัก/ใช้บริการ ผู้เข้าพักในโรงแรมอาจเดินทางมาด้วยเหตุผลแตกต่างกัน จนกลายเป็นกลุ่มลูกค้าสำคัญของโรงแรม ผู้ประกอบการโรงแรมจึงได้พัฒนาบริการให้มีรูปแบบการบริการที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มมากขึ้นกลายเป็นประเภทโรงแรม เช่น โรงแรมสำหรับนักธุรกิจ (Business Hotel) โรงแรมเพื่อการประชุม (Convention Hotel) เป็นต้น

4. ระดับของบริการ การจัดกลุ่มโรงแรมสามารถแบ่งเป็นระดับต่าง ๆ โดยคำนึงถึงคุณภาพและปริมาณสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม ความหลากหลายของการให้บริการการออกแบบและประดับตกแต่งอาคารรวมถึงห้องพัก เช่น แบบหรูหรา แบบประหยัด เป็นต้น

5. อัตราค่าห้องพัก การแบ่งกลุ่มโรงแรมโดยพิจารณาจากอัตราการคิดค่าห้องพักที่โรงแรมกำหนด ซึ่งอัตราราคาย่อมมีความสัมพันธ์กับปริมาณและคุณภาพของการบริการ จึงกล่าวได้ว่า การแสดงอัตราราคาสามารถบ่งบอกได้ในระดับหนึ่งถึงคุณภาพบริการในโรงแรม โดยแบ่งเป็น 6 กลุ่มตามอัตราราคาห้องเดี่ยวต่อกัน คือ

1. กลุ่มราคาตั้งแต่ 3,000 บาทขึ้นไป
2. กลุ่มราคาตั้งแต่ 2,000 บาทขึ้นไป
3. กลุ่มราคาตั้งแต่ 1,000 บาทขึ้นไป
4. กลุ่มราคาตั้งแต่ 400 บาทขึ้นไป
5. กลุ่มราคาตั้งแต่ 100 บาทขึ้นไป
6. กลุ่มราคาที่พักราคาประหยัด (Guesthouses)

6. การใช้สัญลักษณ์หรือเครื่องหมายแสดงระดับโรงแรม เป็นอีกวิธีหนึ่งที่แสดงความพยายามในการจัดประเภทที่เป็นระบบมากขึ้น และได้รับความนิยมอย่างกว้างขวางในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จำนวนสัญลักษณ์ที่ใช้จะแสดงมาตรฐานการบริการในโรงแรมระดับต่าง ๆ ตัวอย่างสัญลักษณ์ที่รู้จักกันแพร่หลายคือรูปดาวโดยใช้จำนวนตั้งแต่ 1-5 ดวง และกำหนดให้ 5 ดาว มีความหมายแทนประเภทกิจการที่มีมาตรฐานบริการในระดับหรูหราที่สุด

จากข้อความข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปถึงประเภทของที่พักได้ดังนี้ การแบ่งประเภทของโรงแรมขึ้นอยู่กับหลาย ๆ ปัจจัยที่ทางเจ้าของธุรกิจต้องการสร้างเอกลักษณ์และเจาะกลุ่มลูกค้าของตน เช่น โรงแรมเพื่อการประชุม โรงแรมตากอากาศ เป็นต้น เพื่อให้โรงแรมเป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับต่อไป

2.2 การแบ่งระดับชั้นของโรงแรม

โสภิต ภัทรพิพัฒน์ (2533 : 78) ได้อธิบายถึงการแบ่งระดับชั้นของโรงแรมว่า แบ่งได้ 5 ประเภท ดังนี้

- | | |
|-----------------------|-------|
| 1. โรงแรมระดับประหยัด | 1 ดาว |
| 2. โรงแรมชั้น 3 | 2 ดาว |
| 3. โรงแรมชั้น 2 | 3 ดาว |
| 4. โรงแรมชั้น 1 | 4 ดาว |
| 5. โรงแรมชั้นพิเศษ | 5 ดาว |

อนุพันธ์ กิจพันธ์พาณิชย์ (2539 : 17) ได้กล่าวถึงการแบ่งชั้นระดับมาตรฐานของโรงแรมและการให้ดาว โดยผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

การจัดกลุ่มโดยวิธีให้ดาวนั้น แต่ละกลุ่มมีลักษณะแตกต่างกันดังนี้

กลุ่มดาวเดียว หมายถึง โรงแรมซึ่งมีขนาดเล็ก ๆ ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกและเฟอร์นิเจอร์แบบง่าย ๆ และพอใช้ได้ ห้องพักมีห้องน้ำเพียง มีบริการด้านอาหารเครื่องดื่มสำหรับผู้พัก แต่ไม่บริการแก่นักท่องเที่ยว

กลุ่มสองดาว ได้แก่ โรงแรมที่มีมาตรฐานห้องพักสูงกว่ากลุ่มดาวเดียว มีห้องพักที่มีห้องอาบน้ำในตัว ห้องพักอาจมีโทรศัพท์และโทรทัศน์ให้ด้วย แต่ไม่บริการแก่นักท่องเที่ยวเช่นเดียวกับกลุ่มดาวเดียว

กลุ่มสามดาว ได้แก่ โรงแรมที่ตกแต่งดี ห้องพักกว้างขึ้นและมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มากขึ้น มีบริการด้านอาหาร แต่อาจไม่มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับแก่นักท่องเที่ยว

กลุ่มสี่ดาว โดยทั่วไปจะเป็นโรงแรมขนาดใหญ่ที่ตกแต่งดีเป็นพิเศษ มีมาตรฐานสูงในด้านบริการและความสะดวกสบาย อาจมีห้องอาหารมากกว่า 1 ห้อง

กลุ่มห้าดาว โรงแรมขนาดใหญ่ประเภทหรูหรามีมาตรฐานสากลระดับสูงสุดในทุกด้าน คือ ทั้งห้องพัก อาหาร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

จากข้อความข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปการแบ่งระดับชั้นโรงแรมได้ว่า การแบ่งระดับชั้นโรงแรม สามารถแบ่งด้วยการใช้สัญลักษณ์หรือเครื่องหมายในการแสดงระดับในการบริการของโรงแรม ซึ่งการแสดงด้วยสัญลักษณ์รูปดาวถือว่าเป็นที่นิยมอย่างกว้างขวาง และใช้ในการกำหนดมาตรฐานความหรูหราของโรงแรมและมาตรฐานในการให้บริการ

2.3 ความสำคัญของโรงแรม

นงคัณฐ ศรีธนาอนันต์ (2548 : 155) ได้ให้ความสำคัญของธุรกิจโรงแรมว่า โรงแรมมีความ

สำคัญเชิงเศรษฐกิจ และความสำคัญเชิงสังคม ดังนี้

โรงแรมมีความสำคัญเชิงเศรษฐกิจ

1. สร้างงานและอาชีพให้แก่ชุมชน ในการดำเนินธุรกิจโรงแรมนั้นเป็นส่วนหนึ่งของ

อุตสาหกรรม

การบริการ ซึ่งเป็นภาคที่ต้องอาศัยแรงงานจำนวนมากในขั้นการจัดเตรียมการให้บริการ เพราะข้อจำกัดที่ไม่สามารถทดแทนได้ด้วยเครื่องจักรในระหว่างการผลิตหรือการให้บริการ ต้องอาศัยความเอาใจใส่อย่างยิ่งจากพนักงานในการเฝ้าสังเกตรายละเอียดต่าง ๆ ระหว่างปฏิบัติงาน เพื่อแสวงหาโอกาสสร้างความพึงพอใจและประทับใจแก่ผู้รับบริการ

2. นำรายได้เข้าสู่ประเทศและสร้างรายได้หมุนเวียน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถ

สร้างรายได้ในรูปเงินตราต่างประเทศเข้ามายังประเทศไทยในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก โดยค่าใช้จ่ายที่นักท่องเที่ยวจ่ายเป็นค่าที่พักแรมนั้นสูงเป็นอันดับสองรองจากหมวดค่าใช้จ่ายในการซื้อของ ทำให้ผลผลิตของประเทศมีค่ามากขึ้น

โรงแรมมีความสำคัญเชิงสังคม

1. ช่วยยกระดับมาตรฐานความเป็นอยู่ของท้องถิ่น
2. เป็นแหล่งบันเทิงของชุมชนเพื่อการหย่อนใจ
3. เป็นแหล่งพบปะสังสรรค์ และศูนย์รวมกิจกรรมสังคม
4. เป็นแหล่งแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูล
5. ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณีของชาติ
6. สร้างชื่อเสียงประเทศให้เป็นที่รู้จักแพร่หลาย

ความสำคัญของธุรกิจโรงแรมจาก tsl.tsu ได้กล่าวถึงความสำคัญของธุรกิจโรงแรมของธุรกิจโรงแรมไว้ดังนี้

1. เป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมบริการ
2. ต่อเนื่องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งก่อให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจ โดยมีการนำเข้าเงินตราต่างประเทศ การจ้างงาน
3. เป็นธุรกิจที่มีการลงทุนในสิ่งก่อสร้างจำนวนมาก และลงทุนต่อเนื่อง เพื่อการรักษาคุณภาพการบริการ
4. การดำเนินธุรกิจโรงแรมจะประสบความสำเร็จ จำเป็นต้องมีระบบงานที่สามารถควบคุมการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (www.tsl.tsu.ac.th)

จากข้อความข้างต้นเกี่ยวกับความสำคัญของธุรกิจโรงแรมผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ธุรกิจโรงแรมเป็นอุตสาหกรรมบริการที่ถือว่าประสบความสำเร็จและมีความสำคัญทั้งในด้านสังคมและเศรษฐกิจที่สามารถในการสร้างงานและสร้างรายได้ให้กับชุมชนและประเทศด้วย

3. จรรยาบรรณของพนักงานบริการส่วนหน้า

3.1 ความหมายของจรรยาบรรณ

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525) ได้ให้ความหมายและความสำคัญของจรรยาบรรณ (Code of Conduct) ไว้ว่า ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละอาชีพกำหนดขึ้นเพื่อรักษาส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และฐานะของสมาชิกอาจะเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้คำที่มีความหมายเชื่อมโยงถึงจรรยาบรรณ

ความหมายของจรรยาบรรณจาก charuaypontorranin ได้สรุปถึงจรรยาบรรณ ซึ่งผู้วิจัยสรุปได้ว่าจรรยาบรรณ (Codes of Conduct) (Professional Ethics) หมายถึง กฎเกณฑ์ความประพฤติหรือมารยาทของผู้ประกอบอาชีพนั้น ๆ ต้องเป็นเอกลักษณ์ทางวิชาชีพ ใช้ความรู้ มีองค์กรหรือสมาคมควบคุม เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียง อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ รวมทั้งยังเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจให้มีคุณธรรมและจริยธรรมของบุคคลในแต่ละกลุ่มวิชาชีพ (www.charuaypontorranin.com)

จากข้อความข้างต้นผู้วิจัยสามารถถึงความหมายของจรรยาบรรณได้ดังนี้ จรรยาบรรณคือการประพฤติ ปฏิบัติในการทำงานอาชีพของตนเพื่อเป็นการรักษาชื่อเสียง และดำรงไว้ซึ่งคุณธรรมจริยธรรมในการประกอบอาชีพ

3.2 จรรยาบรรณในวิชาชีพ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2542) ได้อธิบายถึงจรรยาบรรณของพนักงานบริการส่วนหน้า ไว้ว่า

1. ควรซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับโรงแรมของท่าน
2. ควรเสียสละต่อส่วนรวม
3. ควรเป็นผู้มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุเป้าหมาย
4. ควรเป็นผู้รู้จักกาลเทศะ มีความสำรวมในตนเอง
5. ควรเป็นผู้สามารถแก้ปัญหาด้วยสติปัญญาอย่างสุ่มรอบคอบ
6. ควรนึกถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตนในการปฏิบัติหน้าที่
7. ควรมีความสามัคคี รักหมู่คณะ โดยให้ความช่วยเหลือโดยแท้จริง
8. ควรเป็นคนใจกว้างพอที่จะยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
9. รู้จักให้อภัยด้วยใจบริสุทธิ์
10. ภูมิใจและรักสถาบันที่ตนทำงานอยู่
11. ไม่ควรใช้ความผิดพลาดของผู้อื่นมาเป็นบันไดความดีความชอบของตน
12. ควรให้บริการกับแขกอย่างดีที่สุดเพื่อเพิ่มผลกำไรให้กับโรงแรมทุกวิถีทาง

ต้องเป็นคนใจเย็น ไม่โมโหง่าย

จรรยาบรรณในวิชาชีพจาก charuaypontorranin ได้ระบุถึงจรรยาบรรณวิชาชีพ (Code of Ethics) ไว้ดังนี้

1. จรรยาบรรณเกิดขึ้นเพื่อมุ่งให้คนในวิชาชีพมีประสิทธิภาพให้เป็นคนดีในการบริการวิชาชีพให้คนในวิชาชีพมีเกียรติศักดิ์ศรีที่มีกฎเกณฑ์มาตรฐานจรรยาบรรณ

2. จรรยาบรรณ มีความสำคัญและจำเป็นต่อทุกอาชีพ ทุกสถาบัน และหน่วยงาน เพราะเป็นที่ยึดเหนี่ยวควบคุมการประพฤติ ปฏิบัติด้วยความดีงาม (www.charuaypon.torranin.com) จรรยาบรรณของพนักงานบริการส่วนหน้าจาก nrru ได้สรุปถึงจรรยาบรรณของพนักงานบริการส่วนหน้า (Ethics) ไว้ว่า พนักงานบริการส่วนหน้าต้องมีจรรยาบรรณ นอกเหนือจากคุณสมบัติที่ได้กล่าวมาแล้ว จรรยาบรรณจะส่งเสริมให้พนักงานประสบความสำเร็จในอาชีพ พนักงานควรมีจรรยาบรรณดังต่อไปนี้

1. ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง และต่อผู้อื่นตลอดจนโรงแรม
2. ความจงรักภักดีต่ออาชีพการงานและโรงแรม
3. ความเสียสละต่อส่วนรวม
4. ความปรารถนาต่อผู้อื่นทั้งต่อหน้าและลับหลัง
5. ความสามัคคีในระหว่างเพื่อนร่วมงาน
6. ความเห็นใจต่อผู้อื่น และการให้อภัย
7. ความเมตตากรุณา
8. ความยอมรับในความเห็นของผู้อื่น (www.nrru.ac.th)

จากคำอธิบายข้างต้นเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า แผนกบริการส่วนหน้าจะต้องมีจรรยาบรรณในการทำงาน ที่ถือว่ามีความจำเป็นและมีความสำคัญในการทำงาน เพื่อให้การทำงานในวิชาชีพประสบผลสำเร็จในการทำงานต่อไป

ด้านความรู้ความสามารถหลัก

1. ความรู้เกี่ยวกับพนักงานบริการส่วนหน้า

ฝ่ายต้อนรับส่วนหน้านับเป็นศูนย์รวมของโรงแรม ซึ่งพนักงานบริการส่วนหน้ามีหน้าที่ให้บริการต้อนรับแขก ช่วยเหลือแขกในการลงทะเบียนเข้าพัก รวมทั้งตอบคำถามข้อสงสัยของแขกความสำคัญในบทบาทหน้าที่ของพนักงานบริการส่วนหน้าเป็นหน้าที่ที่สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างโรงแรมกับแขกอันเป็นสิ่งที่เห็นได้อย่างชัดเจน

1.1 สายงานในแผนกบริการส่วนหน้า

สายงานบริการส่วนหน้าจาก nrru ได้สรุปถึงสายงานในแผนกบริการของส่วนหน้าไว้ว่าการแบ่งหน้าที่การปฏิบัติงานภายในแผนกบริการส่วนหน้า (Front Office Departmentization) โดยแยกออกเป็นหน่วยงาน (Section) ต่าง ๆ ตามลำดับการทำงานดังนี้

1. ส่วนงานสำรองห้องพัก (Reservation Section) ทำหน้าที่ในการสำรองห้องพักให้แขก หรือบุคคลภายนอก เป็นภารกิจก่อนที่แขกจะมาถึงหรือใช้บริการของโรงแรม (Pre-Arrival)
2. ส่วนงานต้อนรับ (reception Section) ทำหน้าที่ในการต้อนรับ เมื่อแขกมาถึงโรงแรม (Arrival) โดยกล่าวต้อนรับอย่างมีมารยาทอันดีงาม อธิบายสิ่งไม่ตรี และให้แขกลงทะเบียน(Registration Card)
3. ส่วนงานบริการสัมภาระ (Bell Service) ทำหน้าที่ยกขนสัมภาระให้แขกหลังจากแขกลงทะเบียน บางโรงแรมที่มีบริการหนังสือพิมพ์ในห้องพัก พนักงานสัมภาระ (Bell Boy หรือ Bell Person หรือ Bell Man) จะทำหน้าที่ส่งหนังสือพิมพ์ตามห้องพักด้วย
4. ส่วนงานโทรศัพท์ (Telephone Operator) ทำหน้าที่รับ-ส่ง หรือติดต่อโทรศัพท์ ให้แขกและทุกแผนกในโรงแรม นอกจากนั้นยังทำหน้าที่รับข่าวสารจากภายนอกที่มีมาถึงแขก และปลุกแขก (Wake-up Call) ด้วย
5. ส่วนงานการเงินล่วงหน้า (Front Office Cashier) ทำหน้าที่รับชำระเงินจากแขกบันทึกการใช้จ่ายของแขกลงในบัญชีแขก สรุปยอดบัญชีแขกให้ตรงต่อความเป็นจริง และสรุปค่าใช้จ่ายทั้งหมดของแขก (Settlement of Guest Account) เพื่อเรียกเก็บเงินเวลาแขกออกจากโรงแรม สำหรับโรงแรมที่มีบริการแลกเปลี่ยนเงินตราด้วย อย่างไรก็ตามแม้ว่า การเงินส่วนหน้าจะเป็นสายงานของแผนกบริหารส่วนหน้า แต่พนักงานจะสังกัดแผนกบัญชี (www.nrru.ac.th)

1.2 ภารกิจของแผนกบริการส่วนหน้า (Function of Front Office Department)

โสภิต ภัทรพิพัฒน์ (2533 : 88) ได้กล่าวถึงภารกิจของแผนกบริการส่วนหน้าไว้ว่า

1. ดูแลควบคุมการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในแผนกอย่างใกล้ชิด เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบายที่วางไว้ เช่น การตกลงรับจองห้องพัก ตลอดจนการประสานงานกับแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. มีการประสานงานอย่างใกล้ชิดกับฝ่ายขายหรือฝ่ายติดต่อเข้าพักเป็นกลุ่ม เพื่อวางแผนการอำนวยความสะดวกสบายแก่ลูกค้า
3. ให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าที่เข้าพัก
4. ให้ความสะดวกในการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ตลอดจนการพิจารณาบัตรเครดิตแก่ลูกค้า
5. เต็มใจให้ความร่วมมือกับฝ่ายหรือแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
6. ประสานงานกับผู้จัดการฝ่ายห้องพักเพื่อวางแผนงานภายในโรงแรม

7. ประสานงานกับฝ่ายบุคลากรในการวางแผนการจ้างพนักงานใหม่
8. ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดมนุษยสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงาน
9. จัดทำรายงานการปฏิบัติงานเสนอฝ่ายบริหาร

ภารกิจของแผนกบริการส่วนหน้าจาก nrru ได้ระบุถึงภารกิจในการให้บริการของแผนกบริการส่วนหน้าไว้ว่า ภารกิจในการให้บริการแผนกบริการส่วนหน้าตามขั้นตอนของวงจรการบริการแขก ไว้ดังนี้

1. การขายห้องพัก การขายห้องพักแผนกบริการส่วนหน้าจะต้องมีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการขายห้องพัก (Room Sales) ในแต่ละวันอย่างมีประสิทธิภาพ และพยายามปิดการขาย(Close Sales) ให้เร็วที่สุดเพื่อสร้างรายได้ให้แก่โรงแรม การขายห้องพักของแผนกบริการส่วนหน้ามีภารกิจที่จะต้องปฏิบัติเกี่ยวกับการสำรองห้องพัก (Room Reservation) โดยปกติการขายจะเริ่มตั้งแต่การสำรองห้องพัก เพราะเมื่อแขกติดต่อมายังโรงแรมผ่านพนักงานรับโทรศัพท์จะต้องโอนให้ติดต่อกับส่วนงานสำรองห้องพักโดยพนักงานสำรองห้องพัก (Reservationist) การขายจะเริ่ม ณ จุดนี้ จนกว่าจะตกลงราคากันได้

นอกจากนั้น การขายห้องพักของแผนกบริการส่วนหน้ายังสัมพันธ์กับภารกิจอื่นอีกหลายประเภท คือ การดูแลแขกขาจรซึ่งเป็นการขายโดยพนักงานต้อนรับ (Receptionist) การดูแลการลงทะเบียนของแขก (Guest Registration) และการกำหนดหมายเลขห้องพักให้แขก (Room Assignment) พร้อมกับการกำหนดอัตราค่าห้องพัก (Rate Assignment) ตามความต้องการของแขก

2. การบริการข้อมูลและข่าวสารของโรงแรมให้แก่แขก ข้อมูลดังกล่าวประกอบด้วยข้อมูลข่าวสารภายในโรงแรม และข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมหรือแหล่งท่องเที่ยวภายนอกโรงแรม ตลอดจนข้อมูลข่าวสารอื่นที่เป็นประโยชน์แก่แขก เช่น สถานที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยว สถานิชนสง

3. ประสานงานในด้านการบริการแขก แผนกบริการส่วนหน้าเป็นแผนกที่ส่งข้อมูลการใช้บริการของแขกอย่างละเอียด ความต้องการในการใช้บริการของแขกบางอย่างเกี่ยวข้องกับภารกิจโดยตรงของแผนกบริการส่วนหน้า แต่บางอย่างเกี่ยวข้องกับแผนกอื่น เพราะเป็นหน้าที่ของแผนกอื่น อย่างไรก็ตามแผนกบริการส่วนหน้าจะต้องส่งผ่านความต้องการของแขกไปยังแผนกที่เกี่ยวข้องให้เร็วที่สุด นอกจากการประสานงานโดยใช้ข้อมูลข่าวสารดังกล่าวแล้ว แผนกบริการส่วนหน้ายังต้องดูแลและดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน (Complaint) ของแขกอีกด้วย

4. จัดทำรายงานเกี่ยวกับสถานภาพของห้องพักของโรงแรม แผนกบริการส่วนหน้าจะต้องประสานกับแผนกแม่บ้าน เพื่อจัดทำบันทึกสถานภาพของห้องพักในแต่ละวัน พร้อมกับ

ตรวจสอบให้ถูกต้องตรงกับความเป็นจริงเพื่อประโยชน์ในการขาย ถ้าสถานภาพห้องพัก (Room Status) ไม่ถูกต้องกับความเป็นจริง จะเกิดการขายซ้ำ (Repeated Sales)

5. การดูแลบัญชีของแขก เมื่อแขกได้เข้ามาลงทะเบียนหรือที่เรียกว่า Check in แล้ว พนักงานจะต้องเปิดบัญชี (Folio Opening) ให้แขกได้ทันที การเปิดบัญชี (Folio) ให้แขกหมายถึง การจัดทำใบแจ้งหนี้โดยการบันทึกการใช้จ่ายของแขกในแต่ละวัน เพื่อใช้เรียกเก็บเงินจากแขกเมื่อแขกออกจากโรงแรม

6. การบันทึกประวัติของแขกที่เข้าพัก เมื่อแขกออกจากโรงแรมไปแล้ว ในกรณีที่ เป็นแขกประจำ หรือแขกที่มาพักโรงแรมเสมอ ๆ (Frequent Guest) โรงแรมจะบันทึกประวัติของแขก เอาไว้ว่าจะประกอบวันคล้ายวันเกิด ความชอบหรือไม่ชอบของแขก ห้องที่แขกชอบใช้ อาหารที่แขกชอบรับประทาน ทั้งนี้เพื่อผลทางด้านการตลาดของโรงแรม (www.nrru.ac.th)

จากข้อความข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปภารกิจของแผนกบริการส่วนหน้าไว้ว่า งานส่วนหน้าถือเป็นงานส่วนที่สำคัญ และเป็นงานที่ใกล้ชิดกับลูกค้าและการบริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในโรงแรม ดังนั้นพนักงานบริการส่วนหน้า จะต้องปฏิบัติงานตามภารกิจได้เป็นอย่างดี และมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างรายได้ให้กับโรงแรมเพิ่มขึ้น

1.3 หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานบริการส่วนหน้า

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2546 : 210) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของพนักงานบริการส่วนหน้าได้ดังนี้

พนักงานบริการส่วนหน้าจะเสนอการบริการของโรงแรมทั้งหมดแก่แขกในการให้บริการแขกในช่วงเวลาที่แขกพักอยู่กับโรงแรม คอยอำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนเข้าพัก รวบรวมข้อมูลข่าวสารจากแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม เพื่อแจ้งให้แขกทราบ และบริการอื่น ๆ ที่แขกจะได้รับ หากเข้าพักในโรงแรม ซึ่งมีหน้าที่ดังนี้

พนักงานฝ่ายต้อนรับ (Reception)

1. รับลงทะเบียนแขกที่ต้องการเข้าพักในโรงแรม และจัดห้องพักที่ว่างพร้อมจะให้บริการให้แก่แขกตามความประสงค์ของแขก
2. ดำเนินการรับจองห้องพักล่วงหน้าโดยจัดห้องพักไว้ให้แก่แขกตามความประสงค์ของแขก
3. ปฏิบัติตามกฎหมายและนโยบายการให้เครดิตกับแขก การรับเช็คการรับเงินสดจากแขก
4. เข้าใจลักษณะของห้องพักและสถานภาพของห้องพัก รวมทั้งระยะเวลาในการเปลี่ยนแปลงสถานภาพห้องพักจากสถานภาพหนึ่งไปสู่สถานภาพหนึ่ง

5. รู้และเข้าใจถึงลักษณะห้องพักแต่ละประเภท ที่ตั้งของห้องพักและอัตราค่าใช้บริการห้องพักให้แก่แขกและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการอื่น ๆ ของโรงแรมได้

6. ติดตามการเปลี่ยนแปลงสภาพห้องพักตลอดเวลาโดยทำการตรวจสอบยืนยันกับแผนกแม่บ้าน

7. เก็บรักษาและเตรียมกุญแจห้องพักไว้สำหรับแขก

8. ดำเนินการเกี่ยวกับการคืนห้องพักและออกจากโรงแรมของแขก

9. เก็บรวบรวมข้อมูลการใช้บริการในส่วนต่าง ๆ ของโรงแรมของแขก

10. เก็บรักษาและส่งมอบสิ่งของที่แขกฝากไว้ในตู้รับของของโรงแรม

11. มีมารยาทในการใช้โทรศัพท์และการเก็บรักษาสิ่งของ จดหมายและข้อมูลข่าวสาร

12. ติดตามการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของพนักงานในช่วงก่อนโดยการอ่านสมุดส่งเวร

13. ทราบความเป็นไปและกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีในโรงแรม เพื่อที่จะให้คำตอบและ

คำแนะนำแก่แขกได้ถูกต้อง

14. ประสานงานในการทำการซ่อมบำรุงและซ่อมแซมห้องพักกับแผนกช่าง

15. รักษาความสะอาดเรียบร้อยและเป็นระเบียบของเคาน์เตอร์และบริการต่าง ๆ ที่ตน

ปฏิบัติงาน

พนักงานรับจองห้องพัก (Reservations Agent)

1. ทำการรับจองห้องพักให้แก่แขกที่ติดต่อเข้ามาทางโทรศัพท์ จดหมาย โทรสาร อินเทอร์เน็ต และระบบศูนย์กลางการจองห้องพัก

2. ทำการรับจองห้องพักให้แก่แขกที่ทำการจองผ่านทางฝ่ายการตลาดของโรงแรมหรือแผนกอื่น ๆ และบริษัทนำเที่ยว

3. ทราบประเภทของห้องพัก สถานที่ตั้งและการจัดวางรูปแบบของห้องพัก

4. ทราบสภาพการขายห้องพัก อัตราค่าห้องพักและกำไรจากการขายห้องพัก

5. ทราบนโยบายการให้เครดิตกับแขกและแยกประเภทแขกที่ใช้บัตรเครดิตประเภท

ต่าง ๆ

6. เก็บรักษาข้อมูลเกี่ยวกับการจองห้องพัก โดยเรียงลำดับตามวันที่ที่เข้าพักหรือตามอักษรชื่อของแขก

7. ประสานงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับการจองห้องพักกับพนักงานบริการส่วนหน้า

8. จัดอัตราค่าห้องพักให้เหมาะสมกับกลยุทธ์หรือวิธีการที่แขกเข้าพักในโรงแรม

9. จัดเตรียมเอกสารยืนยันการจองห้องพักของแขกกับโรงแรม

10. จัดการยกเลิกและขยายเวลาในการจองห้องพักของแขกและแจ้งแก่พนักงานบริการส่วนหน้า
 11. เข้าใจนโยบายของโรงแรมเกี่ยวกับการรับประกันการจอง และการที่แขกจองห้องพักเข้ามาและไม่มาเข้าพัก
 12. ทำการเรียกเก็บเงินมัดจำในการเข้าพักโดยทำการจองล่วงหน้า
 13. ติดตามสถานภาพของห้องพักที่เปลี่ยนแปลงเพื่อทำการกำหนดห้องพักให้แขกได้
- ถูกต้อง
14. จัดทำสรุปรายได้จากการขายห้องพักและทำนายอัตราการเข้าพักของโรงแรม
 15. เตรียมเอกสารคาดการณ์การมาถึงของแขกเพื่อเป็นข้อมูลแก่พนักงานบริการส่วนหน้า
 16. เตรียมการลงทะเบียนเข้าพัก
 17. ประชาสัมพันธ์โรงแรมด้วยความยิ้มแย้มและช่วยเหลือแขกด้วยความเต็มใจ
 18. มีทักษะในการพูดเพื่อติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- พนักงานให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ (Hotel Switchboard Operator) หน้าที่ของพนักงานให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์มีดังนี้
1. รับโทรศัพท์ทั้งจากภายนอกและภายในโรงแรมที่ติดต่อเข้ามา
 2. ทำการต่อโทรศัพท์ไปยังห้องพักของแขกหรือหน่วยงานต่าง ๆ โดยใช้เครื่องควบคุมการติดต่อสื่อสารภายใน
 3. ติดต่อและทำการโทรศัพท์จากภายในโรงแรมสู่ภายนอก ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
 4. จัดบันทึกข้อมูลข่าวสารที่ติดต่อมาจากภายนอกให้แขก
 5. ทำการปลุกแขกตามที่แขกต้องการ
 6. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของโรงแรมและข้อมูลเกี่ยวกับห้องพักแก่ผู้ที่โทรศัพท์เข้ามาสอบถามข้อมูลของโรงแรม
 7. ตอบคำถามทางโทรศัพท์เกี่ยวกับข้อมูลกิจกรรมหรืองานที่จัดในวันต่าง ๆ ตามกำหนดการ
 8. บริการติดตามตัวแขกและพนักงานของโรงแรมที่อยู่ภายในบริเวณโรงแรมมารับโทรศัพท์
 9. ทราบขั้นตอนการแจ้งเหตุการณ์และประสานงานกับแผนกต่าง ๆ ของโรงแรมเมื่อมีแขกร้องขอมาทางโทรศัพท์และเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน
 10. ดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้อยู่ในสภาพดีเสมอ

11. ควบคุมการเปิดและปิดสัญญาณเตือนภัยจากไฟไหม้และภัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายใน โรงแรม

ธรรมาธิปไตย (2549 : 94) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของพนักงานบริการส่วนหน้าในตำแหน่งต่าง ๆ ดังนี้ ตำแหน่งหน้าที่ที่สำคัญในแผนกบริการส่วนหน้ามีดังต่อไปนี้

1. หน้าที่ของพนักงานสำรองห้องพัก (Reservation Clerk)

การสำรองห้องพักถูกจัดให้เป็นกิจกรรมแรกของโรงแรม ที่สามารถสร้างความประทับใจครั้งแรกให้แก่ผู้เข้าพัก พนักงานสำรองห้องพักจึงถูกคาดหวังว่าต้องเป็นผู้ที่มีทักษะในการติดต่อและประสานงานกับผู้จองหรือผู้เข้าพักได้เป็นอย่างดี

2. หน้าที่ของพนักงานต้อนรับ (Reception)

พนักงานประจำส่วนต้อนรับจัดเป็นบุคคลที่ทางโรงแรมให้ความไว้วางใจและมั่นใจว่าจะสามารถสร้างความประทับใจครั้งแรกที่ต้องพบปะและให้บริการแก่ผู้เข้าพักก่อนการบริการของพนักงานตำแหน่งอื่น ๆ ส่วนตัวผู้เข้าพักเองก็คาดหวังที่จะได้รับการต้อนรับและบริการจากพนักงาน เพื่อให้บรรลุความมุ่งหวังของผู้เข้าพักและของโรงแรม พนักงานต้อนรับควรมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 2.1 ต้อนรับและรับลงทะเบียนเข้าพักแก่ผู้เข้าพักที่มีและไม่มี การจองห้องพักล่วงหน้า
- 2.2 ประชาสัมพันธ์และขายบริการต่าง ๆ ของโรงแรม
- 2.3 บันทึกและปรับข้อมูลเกี่ยวกับห้องพักและการใช้บริการต่าง ๆ ของผู้เข้าพัก
- 2.4 เป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารสำหรับผู้เข้าพัก และฝ่ายหรือแผนกต่าง ๆ ของโรงแรม

3. หน้าที่ของพนักงานโทรศัพท์ (Operator)

พนักงานโทรศัพท์เป็นตำแหน่งที่ต้องติดต่อกับผู้เข้าพัก พนักงานโรงแรม และบุคคลภายนอกก่อนข้างบ่อย โดยเฉพาะกับผู้เข้าพักในช่วงเวลาการพักอยู่ที่โรงแรมผ่านทางอุปกรณ์สื่อสาร อาทิ โทรศัพท์ ซึ่งพนักงานโทรศัพท์มีหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

3.1 การรับ โอน ต่อโทรศัพท์ในโรงแรม และการรับฝากข้อความให้แก่ผู้เข้าพักและบุคคลภายนอก

3.2 การให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้เข้าพักและบุคคลภายนอก

3.3 ให้บริการด้านอื่น ๆ เช่น บริการปลุกแขก

จากข้อความข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า หน้าที่ของพนักงานบริการส่วนหน้าไม่ว่าจะเป็นในงานฝ่ายต้อนรับ ฝ่ายสำรองห้องพัก หรือฝ่ายงานโทรศัพท์ ๆ พนักงานจะต้องมีหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย

ของโรงแรม คือการให้บริการและคอยอำนวยความสะดวก การให้ข้อมูลข่าวสารจากแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม เพื่อให้บริการแขกในช่วงเวลาที่แขกพักอยู่กับโรงแรมตามความต้องการของแขก เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

1.4 คุณสมบัติของพนักงานบริการส่วนหน้า

สมศรี สกุลวานิชนา (2527 : 14) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของพนักงานบริการส่วนหน้าสามารถสรุปได้ว่า

1. มีสุขภาพดี Good Health
2. มีการปรากฏตัวที่ดี Good Appearance คือ การแต่งการดี
3. มีสีหน้าที่ดี Good complexion
4. มีร่างกายสมประกอบ No Deformities
5. มีบุคลิกดี Good Posture
6. มีสำเนียงพูดที่ดี Good Pronunciation
7. มีความฉลาดไหวพริบดี Good Intelligence
8. มีความทรงจำดี Good Memory
9. มีความสูงและน้ำหนักปานกลาง Moderate Height & Weight
10. มีความอดทน Patient
11. มีความซื่อสัตย์ Honesty

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2546 : 212) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของพนักงานบริการส่วนหน้าสามารถสรุปได้ดังนี้

1. มีความรู้ในการปฏิบัติงานและกระบวนการเกี่ยวกับแผนกบริการส่วนหน้า
2. สามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ของแผนกบริการส่วนหน้าได้
3. มีมารยาทในการใช้โทรศัพท์
4. เข้าใจความต้องการและลักษณะงานของธุรกิจโรงแรม
5. มีความสามารถในการเขียน อ่านและพูดในภาษาต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง
6. มีความสามารถในการสรุปความตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ได้ สามารถเคลื่อนไหวได้อย่าง

คล่องแคล่วและประสาทสัมผัสทั้ง 5 ดี

ขจิต กอบเดช (2550 : 58) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติที่ดีของพนักงานส่วนหน้า ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ฐานะที่แผนกบริการส่วนหน้าเป็นงานที่มีความสำคัญงานหนึ่งของโรงแรม ดังนั้นโรงแรมจึงต้องมีการพิจารณาเลือกพนักงาน เพราะต้องทำงานหลักดังต่อไปนี้

1. นักขาย – จูงใจให้แขกใช้บริการต่าง ๆ ของโรงแรมให้มากขึ้น
2. นักแก้ปัญหา – เลี่ยงไม่พ้นที่แขกจะเข้ามาติดต่อขอความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาพนักงานส่วนหน้าจึงต้องเป็นคนที่สนทนาไตร่ตรองและรอบรู้ในการแก้ปัญหาในเวลาที่สั้นที่สุดเท่าที่จะทำได้
3. ผู้ถูกอ้างอิง – แขกที่ต้องการข้อมูล หรือส่งข้อมูลจะเข้ามาติดต่อเสมอ
4. ผู้ประสานงาน – พนักงานส่วนหน้าจะต้องร่วมมือกับแผนกอื่น สายการบิน หรือบริษัทท่องเที่ยว เพื่อให้แขกได้รับการอย่างถึงตัว
5. ผู้สร้างภาพพจน์ – ในการเป็นนักขายที่ดี พนักงานส่วนหน้าสามารถสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับโรงแรมได้ด้วยเครื่องแต่งกาย การติดต่อ ความประพฤติส่วนตัว และสมรรถภาพในการทำงาน

คุณสมบัติของพนักงานบริการส่วนหน้าจาก nrru ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของพนักงานบริการส่วนหน้าสรุปได้ว่า งานบริการส่วนหน้าเป็นงานที่มีบทบาทสำคัญมากที่สุดต่อความสำเร็จของการทำธุรกิจโรงแรม เพราะเป็นจุดแรกและจุดสุดท้ายที่แขกจะได้พบเมื่อเข้ามาหรือออกจากโรงแรม ดังนั้นพนักงานบริการส่วนหน้าต้องมีความรับผิดชอบในงานที่ตนปฏิบัติ และจะต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสม ดังต่อไปนี้

1. มีทักษะในการทำงาน (Technical Skill) สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว
2. มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (Problem Solving) แผนกบริการส่วนหน้าโดยเฉพาะบริเวณเคาน์เตอร์ต้อนรับ จะเป็นจุดที่แขกเข้ามาติดต่ออยู่เสมอ แขกบางคนอาจจะมีปัญหาหรือคำร้องเรียน พนักงานบริการส่วนหน้าจะต้องใช้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้แขกได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ
3. มีความคิดและทัศนคติที่ดี (Positive Thinking) พนักงานบริการส่วนหน้าจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ตนปฏิบัติ มีความรักงานถือว่างานบริการเป็นงานที่มีเกียรติ และทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข
4. บุคลิกภาพ (Personality) พนักงานบริการส่วนหน้าจะต้องมีบุคลิกภาพที่ดีความหมายของคำว่า บุคลิกภาพ หมายถึง การแสดงออกต่อแขกหรือการปฏิบัติต่อแขกและบุคคลอื่น ไม่ได้หมายความว่า หน้าตาดี แต่เพียงอย่างเดียวจะต้องประกอบด้วย มารยาทที่น่ายินดีลงม มีความกระตือรือร้นในการช่วยผู้อื่น มีความรับผิดชอบ มีความเคารพผู้อื่น

5. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) พนักงานบริการส่วนหน้าจะต้องมีความสามารถในการปรับตัวและมีความยืดหยุ่น (Flexibility) ในการทำงานเพราะจะต้องสัมผัสกับแขกที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม จึงต้องสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้ และสามารถแก้ปัญหาวิกฤติบางอย่างได้

6. ความสามารถในการเจรจา (Communication) พนักงานบริการส่วนหน้าจะต้องมีความสามารถในการสื่อความหมายกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ใช้คำพูดที่ชัดเจน ไม่คลุมเครือ ไม่พูดซ้ำจนน่ารำคาญ และไม่พูดเร็วจนฟังไม่ทัน รู้จักความเหมาะสมว่าเมื่อใดควรจะพูดและเมื่อใดควรจะฟัง

7. ความสามารถด้านภาษา (Language) นอกจากจะพูดภาษาไทยได้อย่างดีใช้ความสามารถในการเจรจาสื่อความหมายได้เร็ว พนักงานบริการส่วนหน้าควรจะสามารถในการใช้ภาษาอื่นได้อีก เช่น ภาษาอังกฤษ หรือถ้ามีความสามารถใช้ภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษก็ควรจะเป็นภาษาอังกฤษที่ถูกต้องตามแบบแผนของการใช้ภาษาที่ดี ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นภาพพจน์ที่ดีของตัวพนักงานและโรงแรม

8. ความจำดี (Good Memory) พนักงานบริการส่วนหน้าจะต้องพบปะกับแขกอยู่เสมอ จึงควรจะจดจำชื่อของแขกได้ และเรียกขานแขกด้วยอาการสุภาพ และให้เกียรติ การจำชื่อแขกได้ โดยเฉพาะแขกที่มาพักเป็นประจำจะสร้างความภูมิใจให้แก่แขก และเพื่อนส่วนหนึ่งที่จะทำให้แขกมากกลับมาใช้บริการอีก

9. ความฉลาดและไหวพริบ (Talent and Tact) พนักงานบริการส่วนหน้าต้องมีความฉลาด และทราบว่าจะตัดสินใจทำอย่างไรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และต้องปฏิบัติด้วยความรวดเร็ว ความสามารถในการตัดสินใจนั้นจะได้มาจากการมีประสบการณ์

10. ความอดทน (Endurance) การทำงานในแผนกบริการส่วนหน้าโดยเฉพาะบริเวณเคาน์เตอร์ต้อนรับนั้น พนักงานต้องยืนทำงานหลังเคาน์เตอร์ พนักงานจึงต้องมีความแข็งแรงและอดทนในการทำงานที่บางครั้งต้องทำเป็นเวลานานๆ อย่างน้อย 8 ชั่วโมงขึ้นไป พนักงานบริการส่วนหน้าต้องฝึกร่างกายให้แข็งแรง พนักงานบริการส่วนหน้าต้องมีความอดทนทางจิตใจ (Patience) ด้วยเพราะจะต้องพบปะแขกที่มีความต้องการหลากหลาย และอารมณ์ที่ต่างกันไป

11. ความมีสุขอนามัยที่ดี (Personal Hygiene) พนักงานบริการส่วนหน้าจะต้องติดต่อกับแขกตลอดเวลาโดยเฉพาะพนักงานต้อนรับ จึงต้องรักษาสุขภาพอนามัยให้ดีไว้เสมอ ในทุกส่วนที่ปรากฏแก่สายตาแขก เช่น ผม ใบหน้า เล็บ กลิ่นตัว กลิ่นปาก และผิวหนัง ตลอดจนเครื่องแต่งกายก็ต้องสะอาด เรียบร้อยอยู่เสมอ

12. การพัฒนาตนเอง (Self Development) งานบริการในโรงแรมเป็นงานวิชาชีพ (professional) และอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยเฉพาะในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศที่โรงแรมทุกโรงแรม พยายามนำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาใช้งานให้รวดเร็ว เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ พนักงานจะต้องรู้จักพัฒนาตนเองหมั่นแสวงหาความรู้เพิ่มเติมทั้งความรู้ความชำนาญในงานที่ตนทำอยู่ และงานอื่นในแผนกเดียวกัน

13. การแต่งกาย (Grooming) พนักงานบริการส่วนหน้าต้องแต่งกายให้เหมาะสม ซึ่งโดยปกติโรงแรมจะจัดหาเครื่องแบบให้ จึงต้องรักษาความสะอาดของเครื่องแบบ และซักรีดอย่างเรียบร้อยงดงาม

14. ความมีอารมณ์ดี (Good Temper) พนักงานบริการส่วนหน้าจะต้องฝึกจิตใจให้เป็นคนมีความเอื้อเฟื้อ และอารมณ์ดี มองโลกในแง่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีไมตรีจิตกับแขกและบุคคลอื่น เห็นใจบุคคลอื่น รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา (www.nrru.ac.th)

จากข้อความข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปถึงคุณสมบัติของพนักงานบริการส่วนหน้าได้ว่า พนักงานบริการส่วนหน้าจะต้องมีคุณสมบัติที่ดีในการทำงานในแผนกบริการส่วนหน้า คือ การมีความรู้ความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานส่วนหน้า ความสามารถด้านภาษา ความเฉลียวฉลาดในการแก้ไขปัญหา รวมถึงการมีบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีในการทำงาน ที่ถือว่ามีความสำคัญมากในการทำงานในแผนกบริการส่วนหน้า

2. การใช้อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน

การทำงานในแผนกบริการส่วนหน้าจำเป็นจะต้องมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้เฉพาะงาน ซึ่งพนักงานควรรู้จักการใช้เครื่องมือ เครื่องใช้เหล่านั้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อุปกรณ์เหล่านี้ขึ้นอยู่กับสิ่งเหล่านี้

ขนาดของโรงแรม

ประเภทของโรงแรม

ความสามารถของพนักงาน

พิสมัย ปโชติการ (2538 : 90) ได้อธิบายถึงอุปกรณ์เครื่องใช้ในแผนกบริการส่วนหน้าไว้ดังนี้

1. Room Rack แผงใส่ข้อมูลเกี่ยวกับแขกและสถานภาพของห้องพัก
2. Reservation Rack แผงใส่ใบจองห้องพัก
3. Information Rack แผงใส่รายชื่อแขก
4. Key Rack แผงใส่กุญแจ

5. Folio Trays ถาดใส่บัญชีค่าใช้จ่ายของแขก
6. Account Posting Machine เครื่องจกงบบัญชี
7. Voucher Rack หลักฐานการใช้บริการของแขก
8. Cash Register เครื่องคิดเงิน
9. Telephone Equipment เครื่องโทรศัพท์
10. อุปกรณ์อื่น ๆ
 - 10.1 Credit Card Imprinter เครื่องกดบัตรเครดิต
 - 10.2 Magnetic Strip Reader เครื่องอ่านแถบแม่เหล็ก
 - 10.3 Time Stamp เครื่องลงเวลา
 - 10.4 Security Monitor เครื่องดูแลความปลอดภัย
 - 10.5 Wake-up Devices เครื่องช่วยปลุกแขก

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2542 : 64) ได้กล่าวถึงอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์และเครื่องใช้ในแผนกบริการส่วนหน้าดังนี้

2.1 อุปกรณ์เครื่องใช้ในฝ่ายต้อนรับ

Reception Desk คือ เคาน์เตอร์ที่ใช้ในการต้อนรับ การลงทะเบียนแขกที่เข้าพักในโรงแรม ซึ่งเคาน์เตอร์จะต้องมีความสูงพอเหมาะ และมีความยาวเพียงพอ ส่วนเคาน์เตอร์ด้านล่างควรมีที่วางพอที่จะวางอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ เอกสารต่าง ๆ เป็นต้น

Room Rack คือ อุปกรณ์ชิ้นที่สำคัญที่สุดในการทำงาน เพราะเป็นเครื่องบอกสถานะภาพของห้องให้ทราบได้ตลอดเวลา

2.2 อุปกรณ์เครื่องใช้ในฝ่ายการเงิน

Cashier Desk คือ เคาน์เตอร์การเงิน มีลักษณะเดียวกับเคาน์เตอร์ฝ่ายต้อนรับ แต่จะใช้ในการรับชำระค่าบริการต่าง ๆ จากแขก และมีเนื้อที่สำหรับวางเครื่องบันทึก และอุปกรณ์การเก็บใบแจ้งหนี้

Guest Folio Rack คือ อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับเก็บ Folio หรือใบแจ้งหนี้ของแขก ลักษณะเป็นกล่องโลหะยาว ภายในเป็นกระดานแข็งแบ่งตามเลขห้อง

Possting Machine คือ เครื่องบันทึกบัญชีรายจ่ายของแขก แทนการทำบัญชีด้วยมือ เว้นแต่โรงแรมขนาดใหญ่จะนำคอมพิวเตอร์มาใช้

Safe Deposit Boxes คือ ตู้เก็บของมีค่าของแขก

Credit Card Machine คือ เครื่องรูดบัตรเครดิต

Calculation Machine คือ เครื่องช่วยคำนวณ

2.3 อุปกรณ์เครื่องใช้ฝ่ายข้อมูลข่าวสาร

Information Desk คือ เคา์เตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานในการเก็บข้อมูลข่าวสาร และเก็บรักษาบัญชี

Key and Mail Rack ที่เก็บบัญชีห้องพักแขกและซองจดหมาย

Information Rack คือ เครื่องมือช่วยค้นหาหมายเลขห้อง

Telephone Switchboard คือ แผงควบคุมโทรศัพท์ ที่ใช้ในการต่อไปยังจุดต่างๆ

Telex Machine คือ เครื่องโทรพิมพ์

Facsimile คือ เครื่องโทรสาร

Computer คอมพิวเตอร์

จากข้อความข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปถึงอุปกรณ์เครื่องใช้ในแผนกบริการส่วนหน้าว่า ในการทำงานของโรงแรม เครื่องมือเครื่องใช้เป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน ตลอดจนการให้บริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานและเพื่อความคล่องตัวในการให้บริการแก่ลูกค้าในโรงแรม

3. ความสัมพันธ์ในการประสานงาน และการจัดทำเอกสาร

3.1 ความสัมพันธ์ในการประสานงาน

พิสมัย ปโชติการ (2538 : 52) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ในการประสานงานระหว่างแผนกบริการส่วนหน้ากับแผนกต่าง ๆ ภายในโรงแรมไว้ดังต่อไปนี้

1. ฝ่ายบริหาร เพื่อรับนโยบาย และปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ของโรงแรมที่ได้กำหนดไว้ รวมถึงการรายงานผลการปฏิบัติงานให้ฝ่ายบริหารทราบ เพื่อทำการกำหนดแนวทางในการดำเนินงานต่อไป

2. แผนกควบคุมงบประมาณ แผนกบริการส่วนหน้าจะต้องประสานงานกับแผนกควบคุม งบประมาณ ในการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการดำเนินงาน เพื่อคาดคะเนงบประมาณล่วงหน้า

3. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกบริการส่วนหน้าจะประสานงานในเรื่องอาหารให้ แก่แขกที่มาเป็นกรุป เพื่อแจ้งให้แผนกอาหารทราบเพื่อทำการเตรียมความพร้อมในการให้บริการ

4. แผนกครัว จะประสานงานในเรื่องมื้ออาหาร จำนวนคน และความต้องการของอาหาร ตามความต้องการของลูกค้า

5. แผนกรักษาความปลอดภัย ประสานงานในการดูแลรักษาความปลอดภัย การป้องกัน เหตุร้ายต่าง ๆ และการประสพอุบัติเหตุทั้งของแขกและของพนักงาน

6. แผนกช่าง แจ้งการซ่อมบำรุงเมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่เกิดการชำรุด ตลอดจนตามความร้องเรียนของแขก

7. แผนกแม่บ้าน การติดต่อประสานงานกับแผนกแม่บ้านในเรื่องการเตรียมห้องพักเมื่อแขกเข้าพัก หรือการเปลี่ยนแปลงห้องพัก ตลอดจนการร้องเรียนเกี่ยวกับห้องของแขก

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2542 : 8) ได้ให้ความสำคัญสัมพันธ์ระหว่างแผนกบริการส่วนหน้ากับแผนกอื่น ๆ ในโรงแรมว่า แผนกบริการส่วนหน้าจำเป็นต้องประสานงานกับแผนกต่าง ๆ ของโรงแรมทุกแผนก และพนักงานบริการส่วนหน้าจะต้องเข้าใจว่าหากเกิดปัญหาควรมีการประสานงานกับแผนกใด เพื่อสามารถทำการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งแผนกบริการส่วนหน้าจะต้องติดต่อประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ดังนี้

1. แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ในการติดต่อประสานงานกับแผนกแม่บ้านนั้นนอกจากจะติดต่อเมื่อมีปัญหาแล้ว แต่ยังจำเป็นต้องติดต่อกันทุกขณะทุกโอกาสอย่างใกล้ชิดและตลอดเวลา เพราะแผนกแม่บ้านต้องทำหน้าที่เตรียมห้องพัก ด้วยเรื่องดังนี้

เมื่อแขกเข้าพัก (Arrival of Check-in)

เมื่อแขกสิ้นสุดการพัก (Departure or Check-out)

เมื่อแขกเปลี่ยนห้องพัก (Room Change)

เมื่อตรวจสอบห้อง (Housekeeping report or Room status check)

เมื่อเช็คความเรียบร้อยของห้อง (Room Inspection)

เมื่อแจ้งของหาย (Lost and Found)

เมื่อแขกร้องเรียนเกี่ยวกับห้อง (Guests Complaints)

2. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) การประสานงานส่วนใหญ่จะประสานงานในเรื่องการรับกลุ่มที่รับประทานอาหารในห้องอาหารของโรงแรม ด้วยเรื่องดังนี้

จำนวนแขก

มื้ออาหาร

สถานที่และเวลา

การแก้ไขบิล

การจองโต๊ะอาหาร

ประเภทอาหาร (โดยเฉพาะถ้ามีแขกที่ต้องรับประทานอาหารแบบพิเศษ)

3. แผนกช่างและซ่อมบำรุง (Maintenance) แผนกบริการส่วนหน้าจะต้องแจ้งให้แผนกช่างและซ่อมบำรุงทราบเมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับ

ข้อขัดข้องในการทำงานของเครื่องใช้ต่าง ๆ

มีปัญหาเรื่องไฟฟ้า

ซ่อมแซมอุปกรณ์ต่าง ๆ

ติดตั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ ตลอดจนการจัดเก็บ ซึ่งทั้งนี้จะได้รับคำร้องเรียนจากแขกโดยตรง หรือเกิดขึ้นในแผนกบริการส่วนหน้าเอง

4. แผนกรักษาความปลอดภัย (Security) จะมีการประสานงานกันในกรณี

มีขโมย ของหาย

มีเหตุร้าย เช่น การทะเลาะวิวาททั้งของแขกและพนักงาน

แขกหรือพนักงานประสบอุบัติเหตุ

มีแขกสำคัญที่ต้องดูแลความปลอดภัย

การป้องกันเหตุร้ายต่าง ๆ

5. แผนกบุคคล (Personnel Department) จะประสานงานเกี่ยวกับ

รับพนักงานใหม่

ไล่พนักงานออก

ดักเตือนลงโทษพนักงาน

โยกย้าย แต่งตั้ง เลื่อนขั้นพนักงาน

ฝึกอบรมพนักงานเก่าและใหม่

6. ฝ่ายบริหาร (Administration Department) ประสานงานเกี่ยวกับ

รับนโยบาย ตลอดจนคำสั่งต่าง ๆ และดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์

รายงานผลการปฏิบัติงานรวมทั้งข้อเสนอแนะต่าง ๆ ให้แผนกบริหารทราบ

จากข้อความข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปถึงความสัมพันธ์ในการประสานงานของแผนกบริการส่วนหน้ากับแผนกต่าง ๆ ได้ว่า แผนกบริการส่วนหน้าเป็นแผนกที่ต้องติดต่อกับแขกโดยตรง ซึ่งหน้าที่ของแผนกบริการส่วนหน้า คือ การอำนวยความสะดวกสบายให้แก่แขกของโรงแรม ดังนั้นแผนกบริการส่วนหน้าจึงต้องทำการประสานงานกับแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความราบรื่น และมีประสิทธิภาพ

3.2 เอกสารในแผนกบริการส่วนหน้า

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2542 : 47) ได้กล่าวถึงเอกสารในแผนกบริการส่วนหน้าว่ามีดังต่อไปนี้

เอกสารแผนกสำรองห้องพัก (Reservation) ประกอบด้วย

ใบจองห้อง (Reservation Request Form)

ปฏิทินการสำรองห้องพัก (Reservation Book)

ใบยืนยันการจองห้อง (Reservation Slip)

เอกสารบันทึกการสำรองห้องพัก (Reservation Chart)

เอกสารแผนกต้อนรับ (Reception)

บัตรลงทะเบียนการเข้าพัก รร. 14 (Arrival List)

Room Rack

Folio

รร. 4

รร. 6 คือใบแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวให้กับกองทะเบียน

เอกสารการคืนห้องพัก (Departure List)

ธารีทิพย์ ทากิ (2549 : 100) ได้อธิบายถึงเอกสารในแผนกบริการส่วนหน้าไว้ดังนี้

เอกสารฝ่ายสำรองห้องพัก

1. สมุดบันทึกการสำรองห้องพัก (Hotel Diary)
2. แผงการสำรองห้องพัก (Forecast Board)
3. แผนภาพการสำรองห้องพัก (Reservation Arts)
 - 3.1 แผนภาพแสดงสถานะภาพของห้องพัก (Conventional Chat)
 - 3.2 แผนภาพแสดงการแสดงผลข้อมูลการสำรองห้องพัก (Density Chart)
4. รายการสถานะห้องพัก (Room Availability Report)
5. การบันทึกข้อมูลการสำรองห้องพัก (Reservation Records)
 - 5.1 แบบฟอร์มการสำรองห้องพัก
 - 5.2 แบบฟอร์มยืนยันการจองห้องพัก
 - 5.3 แบบฟอร์มการเปลี่ยนแปลงหรือการยกเลิกการสำรองห้องพัก
6. รายงานผู้คาดว่าจะเข้าพัก (Departure Lists)
7. รายงานการสำรองห้องพัก (Reservation Report)
8. รายงานการคาดคะเนรายได้ (Revenue Forecast Report)

เอกสารฝ่ายต้อนรับ

1. แบบฟอร์มการลงทะเบียน (Registration Card)
2. รายการสถานะห้องว่าง (Room Availability Report)
3. รายการสถานะห้องพัก (Room Status Report)

4. รายการการสำรองห้องพักเกิน (Overbooking)
5. รายการชื่อแขกพิเศษ (VIP Guest List)
6. รายการผู้คาดว่าจะเข้าพัก (Expected Arrival List)
7. รายการผู้คาดว่าจะคืนห้องพัก (Expected Departure List)
8. รายการอภิวันทนาการ (Complimentary List)
9. รายการเปลี่ยนห้องพัก (Change Notification)
10. รายชื่อคณะทัวร์ (Rooming List)
11. รายการประวัติผู้เข้าพัก (History of Guest)

จากข้อความข้างต้นเกี่ยวกับเอกสารในแผนกบริการส่วนหน้าผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าเอกสารในแผนกบริการส่วนหน้า เป็นรายการการดำเนินงานของแผนกที่มีความสำคัญที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานเกิดความสะดวกในให้ข้อมูลแก่พนักงาน ที่ทำให้การทำงานเกิดความราบรื่นและรวดเร็วยิ่งขึ้น

4. การพัฒนาบุคลิกภาพและลักษณะที่ดีของพนักงาน

4.1 ความสำคัญของบุคลิกภาพ

สมิต สัมมกร (2543 : 196) ได้อธิบายถึงบุคลิกภาพบุคคลไว้ว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะส่วนบุคคลที่แสดงออกให้ปรากฏเห็นได้ภายนอกอย่างชัดเจน เช่น ลักษณะรูปร่าง หน้าตา กิริยาท่าทาง คำพูด น้ำเสียง ที่ปรากฏแก่ผู้พบเห็น ซึ่งเป็นผลรวมของพันธุกรรมและประสบการณ์ทั้งหมดของบุคคล

ความสำคัญของบุคลิกภาพต่องานบริการ บุคลิกภาพ คือ การสร้างความรู้สึกรู้สึกต่อผู้พบเห็นว่ารู้สึกอย่างไร บุคลิกภาพทำให้เกิดความรู้สึกทางใจ ที่เป็นการบรรยายถึงความรู้สึกที่เกี่ยวกับอารมณ์ ซึ่งบุคลิกภาพของคนเรานั้นมีความสำคัญมาที่จะประสบผลสำเร็จในการประกอบอาชีพ การพบปะติดต่อกับผู้ใช้บริการ

ขจิต กอบเดช (2550 : 55) ได้กล่าวถึงบุคลิกภาพของพนักงานบริการส่วนหน้า สรุปได้ว่าบุคลิกภาพ หมายถึง เอกลักษณะในการแสดงออกถึงพฤติกรรมของบุคคลเกี่ยวกับลักษณะท่าทางการวางตัวและความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลอื่น

ความสำคัญของบุคลิกภาพต่องานบริการ ธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงในด้านการบริการนั้นตัวผู้ให้บริการมีความสำคัญอย่างมากต่อการบริการ ที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า “บุคลิกภาพของพนักงานบริการเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญในงานบริการ ซึ่งบุคลิกภาพของผู้ให้บริการสามารถจำแนกได้ดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และมั่นใจการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
2. ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจและประทับใจ ในบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการได้มาก
3. ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดี ในการติดต่อขอใช้บริการในโอกาสต่อไป
4. ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ อันจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว

จากข้อความข้างต้นเกี่ยวกับความสำคัญของบุคลิกภาพต่องานบริการซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า บุคลิกภาพมีความสำคัญต่องานบริการ โดยเฉพาะในแผนกบริการส่วนหน้าจำเป็นต้องมีบุคลิกภาพที่ดีในการบริการ เพราะแผนกบริการส่วนหน้าจะต้องพบปะกับลูกค้าโดยตรง ที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจได้ ดังนั้นบุคลิกภาพจึงมีอิทธิพลต่อความรู้สึกที่ดีของแขก

4.2 ลักษณะนิสัยในการทำงานที่ดีของพนักงานส่วนหน้า

สมิต สัทนุกร (2543 : 23) ได้กล่าวถึงลักษณะที่ดีในงานบริการว่ามีดังต่อไปนี้

1. มีจิตใจรักงานบริการ
2. มีความรู้ในงานที่จะบริการ
3. มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ
4. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน
5. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่
6. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ให้บริการ
7. มีทัศนคติต่องานบริการดี
8. มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล
9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
10. มีความช่างสังเกต
11. มีวิจรรย์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ
12. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา

ขจิต กอบเดช (2550 : 56) ได้อธิบายถึงลักษณะนิสัยในการทำงานที่ดีของพนักงานส่วนหน้าไว้ดังนี้

1. มีความขยันหมั่นเพียรตั้งใจทำงานให้เต็มความสามารถ รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้เสร็จทันเวลา และมีระเบียบแบบแผนที่ดีในการทำงาน
2. มีความสนใจที่จะศึกษาลักษณะงาน หมั่นฝึกฝนทำงานให้ได้ความแม่นยำถูกต้อง และเรียบร้อย และเรียนรู้งานให้ได้รวดเร็ว

3. รู้จักรับผิดชอบต่องานที่ได้ทำลงไป และจะต้องมีการตรวจงานก่อนให้เรียบร้อยสมบูรณ์
4. จะต้องรับผิดชอบบรรดาอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ตนใช้อยู่ โดยหมั่นตรวจสอบอยู่เสมอ มีความระมัดระวังในการใช้งานและต้องบำรุงรักษาอยู่เสมอ

5. หากมีเวลาว่างควรจะทำกรเตรียมงานล่วงหน้าสำหรับชิ้นงานต่อไป

จากข้อความข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปถึงลักษณะที่ดีในการทำงานที่ดีของพนักงานบริการส่วนหน้าไว้ว่า พนักงานบริการส่วนหน้าจะต้องมีลักษณะนิสัยที่ดีในการทำงาน คือ พนักงานส่วนหน้าจะต้องมีความตั้งใจและมีความรับผิดชอบในการทำงาน รักในงานบริการและการให้บริการลูกค้า เป็นต้น

5. ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานบริการส่วนหน้า

ปรีชา แดงโรจน์ (2549 : 4) ได้กล่าวถึง ภาษาอังกฤษในงานบริการส่วนหน้า สรุปใจความได้ว่า ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการส่วนหน้าเป็นสิ่งจำเป็นที่พนักงานส่วนหน้าจะต้องมีความสามารถด้านนี้ ซึ่งสามารถใช้และพูดภาษาอังกฤษได้ถูกต้องและดี มีความรู้ความเข้าใจในศัพท์ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในโรงแรม เพื่อช่วยให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากขึ้น

เอกสารสรุปผลการศึกษามาตรฐานบุคลากรในสถานประกอบการที่พักรวมในประเทศไทย (ม.ป.ป. 175) กล่าวไว้ว่า ความรู้ความสามารถ และทักษะในงานอาชีพ สำหรับโรงแรมในเครือ การรับเข้าบุคลากรส่วนใหญ่ จะมีวิธีการคัดเลือกบุคลากรอย่างรอบคอบ มีการฝึกอบรมพนักงานในระดับปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในงานบริการส่วนหน้า และงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม บุคลากรส่วนใหญ่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษในระดับพอใช้

จากคำอธิบายข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ภาษาอังกฤษมีความสำคัญในการทำงานในแผนกบริการส่วนหน้า ซึ่งพนักงานส่วนหน้าจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้และพูดภาษาอังกฤษได้ เพื่อติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ความรู้ความสามารถเสริม

1. คอมพิวเตอร์เบื้องต้น

1.1 ความหมายของคอมพิวเตอร์

กรมวิชาการ (2541 : 2) ได้กล่าวถึงความหมายของคอมพิวเตอร์ ผู้วิจัยสรุปได้ว่าคอมพิวเตอร์ คือ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ทำงานภายใต้การควบคุมของคำสั่งที่บรรจุหน่วยความจำสามารถรับข้อมูลที่ป้อนเข้าไป และประมวลผลข้อมูล อีกสร้างผลงานที่เกิดจากการประมวลผลและเก็บรักษาผลไว้ใช้ต่อไปในอนาคต

ตำราเรียนด้วยตนเองวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (2541 : 4) ได้ให้ความหมายของคอมพิวเตอร์ไว้ว่า คอมพิวเตอร์ หมายถึง เครื่องอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มนุษย์ประดิษฐ์ขึ้นเพื่อช่วยในการทำงานที่สลับซับซ้อน โดยสามารถประมวลผลได้อย่างอัตโนมัติ ทั้งคำนวณเปรียบเทียบข้อมูล ตลอดจนปรับปรุงข้อมูลที่เป็นตัวเลขและตัวอักษร ด้วยความเร็วสูงและความถูกต้องที่สุด

1.2 ลักษณะที่สำคัญของคอมพิวเตอร์ มีดังต่อไปนี้

1. ทำงานโดยอัตโนมัติ
2. ทำงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
3. มีหน่วยความจำขนาดใหญ่
4. ทำงานได้หลายด้าน
5. มีความรวดเร็วถูกต้อง

ซึ่งลักษณะของคอมพิวเตอร์ คือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่จำเป็นในงานบริการส่วนหน้า

จากข้อความข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปถึงความหมายของคอมพิวเตอร์ได้ว่า คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ที่สร้างความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง ซึ่งมีความจำเป็นในการทำงานของแผนกบริการส่วนหน้า

2. ภาษาต่างประเทศอื่นๆ

สมศรี สกุลวานิชนา (2527 : 17) ได้ให้ความสำคัญถึงความรู้ความสามารถด้านภาษาว่า “ในด้านภาษานอกจากจะพูดภาษาอังกฤษแล้ว ควรจะมีความรู้ในภาษาอื่น ๆ ประกอบด้วยยิ่งดี” ซึ่งความสามารถเสริมด้านภาษานอกเหนือจากภาษาอังกฤษที่คล่องพอฟครแล้ว การมีความรู้ความสามารถด้านภาษาอื่น ๆ ประกอบนับว่าเป็นความสามารถพิเศษที่จำเป็นในแผนกบริการส่วนหน้า ซึ่งภาษาอื่น ๆ ที่ใช้จะต้อง การฟัง การพูด การอ่าน การเขียนได้และสามารถสื่อสารกับแขกได้ด้วย เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาฝรั่งเศส เป็นต้น

นิติภูมิ นวรัตน์ (2547) ได้กล่าวถึงการใช้ภาษาว่า การทำงานต้องพบปะบุคคลต่าง ๆ หลายชาติ หลายภาษา ที่เป็นสื่อกลางในการติดต่อ ที่สำคัญนอกเหนือจากภาษาอังกฤษ ที่ถือว่ามีความสำคัญในยุคโลกาภิวัตน์และสังคมที่กำลังเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเกาหลี เป็นต้น

จากข้อความข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปถึงความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศอื่นๆ ว่าพนักงานบริการส่วนหน้า ควรมีความรู้ความสามารถในด้านภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ที่มีความจำเป็นในการทำงาน ในการพบปะกับลูกค้าที่มีหลายชาติ หลายภาษา

ดังนั้นจากข้อความข้างต้นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถวิชาชีพของพนักงานบริการส่วนหน้าได้ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ ความรู้ความสามารถของพนักงานบริการส่วนหน้า แบ่งได้เป็น 3 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถหลัก และความรู้ความสามารถเสริม ซึ่งความรู้ความสามารถเหล่านี้เป็นสิ่งที่พนักงานบริการส่วนหน้าจำเป็นต้องมี เพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

5. แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2545: 22) กล่าวว่า ธุรกิจโรงแรมเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว งานบริการหลักที่ทำรายได้ให้โรงแรมมากที่สุดคือ งานห้องพักและงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม โดยงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรม (Food and Beverage Department) ซึ่งเป็นฝ่ายที่ให้บริการแก่ลูกค้าของโรงแรม ทั้งที่เป็นการบริการตามปกติ และการบริการในงานจัดเลี้ยงทั้งในและนอกสถานที่ รวมทั้งการจัดเลี้ยงในงานประชุมสัมมนา และการบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก (room service) การบริหารงานของฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมขนาดใหญ่ จะแบ่งการบริหารเป็น 3 ฝ่ายใหญ่ ๆ คือ ฝ่ายผลิตอาหาร (Food Production) ฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) และฝ่ายจัดการธุรกิจ (Business Management) ซึ่งตำแหน่งของพนักงานในฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม ได้แก่

5.1 พนักงานฝ่ายบริการอาหาร ได้แก่

- 5.1.1 ผู้จัดการห้องอาหาร
- 5.1.2 ผู้ช่วยผู้จัดการห้องอาหาร
- 5.1.3 พนักงานต้อนรับ
- 5.1.4 หัวหน้าพนักงานบริการ
- 5.1.5 พนักงานบริการ
- 5.1.6 ผู้ช่วยพนักงานบริการ
- 5.1.7 พนักงานทำความสะอาดภาชนะ

5.2 พนักงานในฝ่ายบริการเครื่องดื่ม

- 5.2.1 ผู้จัดการแผนกเครื่องดื่ม
- 5.2.2 พนักงานผสมเครื่องดื่ม

5.2.3 พนักงานผู้เชี่ยวชาญด้านเครื่องดื่มน้ำ

5.2.4 พนักงานเสิร์ฟเครื่องดื่ม

5.3 พนักงานแผนกจัดเลี้ยง

5.3.1 ผู้จัดการแผนกจัดเลี้ยง

5.3.2 หัวหน้าพนักงานบริการ

5.3.3 พนักงานบริการ

5.3.4 ผู้ช่วยพนักงานบริการ

5.4 หน่วยงานที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรม

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2545: 22-26) กล่าวว่า หน่วยงานที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมในปัจจุบันมีมากมายหลากหลายชนิด มีชื่อเรียกต่างกันไปตามลักษณะและเวลาในการเปิดให้บริการสามารถแบ่งออกได้เป็น 7 ประเภทดังต่อไปนี้

1. ห้องอาหาร (Dinning Rooms) เป็นสถานที่ให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มแบบพื้น ๆ ไม่คำนึงถึงเรื่องของความวิจิตรบรรจง (ดู ชุมสาย และญิบพัน พรหมโยธี, 2527: 137) ทั้งอาหารและเครื่องดื่ม เครื่องใช้ในการรับประทานอาหารจะไม่หรูหรา การประดับตกแต่งสถานที่น้อยกว่าภัตตาคาร มาตรฐานการบริการต่ำกว่าภัตตาคาร ทำให้ราคาอาหารและเครื่องดื่มถูกกว่า เพราะมีการลงทุนต่ำกว่า จะจัดบริการอาหารและเครื่องดื่มตามรายการที่ระบุไว้ในเมนูอาหารและเครื่องดื่ม โดยจะเปิดบริการในเวลาที่แน่นอน เป็นช่วงเวลา เช่น 10.00-24.00 น. 17.00-21.00 น. เป็นต้น ส่วนมากเป็นการให้บริการสำหรับแขกที่พักในโรงแรม ซึ่งบางครั้งราคาห้องพักจะรวมราคาอาหาร 1-3 มื้อ แล้วแต่ว่าแขกจะเลือกใช้บริการอย่างไร

2. ภัตตาคาร (Restaurants) เป็นสถานที่ให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งมักจะทำอย่างวิจิตรบรรจง บางแห่งมีดนตรีหรือรายการบันเทิงอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อดึงดูดใจลูกค้าด้วย มักใช้กับสถานที่บริการอาหารที่หรูหรา (ดู ชุมสาย และญิบพัน พรหมโยธี, 2527 : 137) ดังนั้นทั้งอาหาร เครื่องดื่ม อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการรับประทานอาหารและการประดับตกแต่งสถานที่จะหรูหรา มีราคาแพงมาก ระดับของการบริการถือว่าอยู่ในระดับมาตรฐานทำให้ราคาอาหารและเครื่องดื่มสูงกว่าปกติ ยิ่งภัตตาคารมีการตกแต่ง อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้หรูหรา และมีระดับของการบริการสูงเท่าใดก็จะทำในค่าบริการสูงมากขึ้นเท่านั้นมีการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่มตามรายการที่ระบุไว้ในเมนูอาหารและเครื่องดื่ม เปิดให้บริการในเวลาที่แน่นอน เช่น 07.00-21.00 น. 17.00-02.00 น. เป็นต้นภัตตาคารในโรงแรมแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทย่อย ๆ คือ

2.1 ภัตตาคารที่ให้บริการอย่างเต็มรูปแบบ (Fine Dining Restaurant or Full Service Restaurant or Classicat Restaurant or Gourmet Restaurant)

เป็น ภัตตาคาร ที่มีบริการอาหารและเครื่องดื่มที่ได้มาตรฐานทั้งรสชาติอาหารและการบริการ ดังนั้น การจัดบริการแลรสชาติอาหารจะต้องเป็นจุดดึงดูดลูกค้า วัตถุประสงค์ในการทำอาหารจะต้องจัดสรรมาอย่างดีกรรมวิธีในการปรุงอาหารจะต้องมีความประณีตพิถีพิถัน ภัตตาคารบางแห่งมีเกร็ดต้องเซอร์วิส คือพนักงานจะแสดงกรรมวิธีในการปรุง ตัด หั่น แล่อาหารให้แขกชมที่โต๊ะอาหาร และมีพนักงานผู้บริการเสิร์ฟไวน์คอยบริการเสิร์ฟไวน์หรือแชมเปญ อาหารที่มีบริการอาจเป็นอาหารที่จัดไว้เป็นชุดหรืออาหารตามสั่ง เพื่อให้แขกได้เลือกใช้บริการตามความพอใจ บางแห่งมีพนักงานบริการเล่นดนตรีขับกล่อมเฉพาะโต๊ะไวคอยบริการแขกด้วย ในส่วนของเครื่องดื่ม จะมีเครื่องดื่มหลากหลายชนิดไว้บริการไม่ว่าจะเป็นเหล้าก่อนอาหารไวน์ แชมเปญ เหล้าหวาน และเครื่องดื่มผสมต่าง ๆ ส่วนใหญ่ภัตตาคารแบบนี้จะมีขนาดของสถานที่และจำนวนโต๊ะไม่มากนัก เพราะต้องให้บริการแขกอย่างทั่วถึงและพนักงานที่ประจำภัตตาคารจะต้องคอยดูแลให้บริการแขกอย่างใกล้ชิดตลอดเวลา มักจะตั้งอยู่บนทำเลที่ดีที่สุด มีบรรยากาศดีที่สุดในโรงแรมใช้อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เครื่องประดับตกแต่งอย่างงดงาม หูหระมากที่สุด โดยอุปกรณ์เครื่องใช้บนโต๊ะอาหารมักจะเป็นเครื่องเงิน (Silverware) หรือเครื่องแก้วคริสตัล (Crystal) เพื่อเน้นความสวยงาม หูหระและควมมีระดับของการบริการ พนักงานประจำภัตตาคารจะเป็นผู้ที่มีความความสามารถและประสบการณ์ในการให้บริการที่ถูกต้อง เป็นระเบียบแบบแผน การแต่งกายและบุคลิกลักษณะของพนักงานจะต้องเรียบร้อย สุภาพนุ่มนวลตลอดเวลา ภัตตาคารบางแห่งพนักงานจะต้องสวมถุงมือ (Gloves) สีขาว และมีผ้าของพนักงานบริการสีขาวคาดไว้ที่แขนตลอดเวลาที่ให้บริการ แต่งกายด้วยชุดสากล สีดำ เสื้อเชิ้ตสีขาว ผูกหูกระต่ายเพื่อความสวยงามความเรียบร้อย และแสดงถึงลักษณะและระดับของการบริการที่เป็นทางการด้วย เพราะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายคือผู้มีอำนาจซื้อสูงและพร้อมที่จะจ่ายเพื่อซื้อบริการที่พึงพอใจ

2.2 ภัตตาคารอาหารเฉพาะอย่าง (Specialty Restaurant) ให้บริการอาหาร

เฉพาะอย่างเท่านั้น อาจเป็นอาหารประจำชาติต่าง ๆ (Ethnic Restaurants) เช่น ไทย ญี่ปุ่น เกาหลีจีน อิตาลี ฝรั่งเศส อินเดีย ฯลฯ อาหารมังสวิรัต อาหารเจ อาหารฮาลาล อาหารทะเล อาหารเส้น ส่วนใหญ่จะตั้งชื่อภัตตาคารตามประเภทของอาหารที่ให้บริการ หรือภาษาของชาตินั้น ๆ การประดับตกแต่งการจัดโต๊ะและพนักงานบริการจะแสดงถึงความเป็นชนชาติหรืออาหารประเภทนั้น การบริการและการตกแต่งอาจหูหระและลักษณะการบริการเป็นทางการแต่ไม่เท่าภัตตาคารที่ให้บริการอย่างเต็มรูปแบบ

3. คอฟฟี่ช็อป (Coffee Shops or Cafe) การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มจะหรือรับประทานด่วน (Fast-food Service) ลูกค้าหมุนเวียนเข้ามารับประทานอาหารจำนวนมากโดยใช้เวลาน้อย การบริการส่วนใหญ่เป็นการให้บริการที่เคาน์เตอร์ การตกแต่งภายในไม่หรูหราเป็นการตกแต่งง่าย ๆ ราคาอาหารค่อนข้างต่ำ ช่วงที่ขายดีที่สุดคือช่วงอาหารเที่ยงหรือกาแฟบ่ายส่วนช่วงเช้าอาจให้บริการแก่ลูกค้าด้วย (นิคม จารุมณี 2536: 188) มักอยู่ชั้นล่างของโรงแรมใกล้กับห้องโถง (Lobby) หรือสถานที่ที่แยกจากภายนอกโรงแรมสามารถเข้าไปใช้บริการได้มีการจัดวางโต๊ะและเก้าอี้สำหรับรับประทานอาหารเช้ามากพอต่อความต้องการของแขก มีการเล่นดนตรีหรือโหว้ให้ชม บางแห่งเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง บางแห่งเปิดเป็นช่วงเวลาโรงแรมที่ไม่ได้แยกส่วนของการบริการอาหารและเครื่องดื่มบนห้องพักออกมาเป็นหน่วยงานเอกเทศ หน่วยงานบริการอาหารและเครื่องดื่มบนห้องพัก จะอยู่ในส่วนของคอฟฟี่ช็อปและเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

4. หน่วยงานให้บริการอาหารและเครื่องดื่มบนห้องพัก

นิยมเรียกว่า “รูมเซอวิซ (Room service) สำหรับโรงแรมที่มีหน่วยงานบริการอาหารและเครื่องดื่มบนห้องพักให้แก่แขกแยกออกมา เป็นหน่วยงานเอกเทศจากหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งการบริการอาหารและเครื่องดื่มบนห้องพักจะให้บริการแก่แขกตลอด 24 ชั่วโมง รายการอาหารและเครื่องดื่มที่ให้บริการจะมีอยู่ในเมนูภายในห้องพักแขก โดยจะมีพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มบนห้องพักนำอาหารและเครื่องดื่มไปให้บริการแขกถึงบนห้องพัก เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่แขกของโรงแรมที่ไม่ต้องการออกไปรับประทานอาหารและเครื่องดื่มนอกโรงแรมและนอกห้องพัก แขกที่ต้องการใช้บริการจะเลือกอาหารและเครื่องดื่มจากเมนูที่โรงแรมจัดไว้ให้ในห้องพักและโทรศัพท์จากห้องพักเพื่อสั่งอาหาร หรืออาจส่งอาหารลงในใบสั่งอาหารและเครื่องดื่มที่แขวนไว้ที่ลูกบิดประตูด้านในของห้องพัก (Door Knob Menu or Hanging Menu) แล้วแขวนไว้ที่ลูกบิดประตูด้านนอกห้องพัก พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มบนห้องพักจะเป็นผู้ไปเก็บรวบรวมใบสั่งอาหารและเครื่องดื่มมายังหน่วยงานเพื่อดำเนินการปรุงและประกอบอาหารตามที่แขกต้องการ พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มบนห้องพักจะจัดอาหารและเครื่องดื่มไปให้บริการแขกบนห้องพัก เมื่อแขกรับประทานอาหารเสร็จแขกจะนำถาดและภาชนะอาหารและเครื่องดื่มรวมถึงอุปกรณ์ต่าง ๆ ออกมาวางไว้ที่หน้าประตูห้องพัก แล้วพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มบนห้องพักจะมาเก็บถาดและภาชนะอาหารและเครื่องดื่ม และอุปกรณ์ต่าง ๆ กลับไปที่หน่วยงานของตน การบริการประเภทนี้ พนักงานบริการไม่จำเป็นต้องให้บริการแขกอย่างใกล้ชิด เพราะแขกจะรับผิดชอบบริการตัวเองขณะรับประทานอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม บนห้องพักจะมีระเบียบของหน่วยงานตนเองและก่อนเข้าจะไปในห้องพักของแขกจะบอกทุกครั้งว่าเป็นพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มบนห้องพัก บางโรงแรมที่มีบริการ

ห้องพักแบบห้องสวีท (Suite) พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มบนห้องพักจะต้องเป็นผู้ให้บริการแก่แขก ทุกอย่างเช่นเดียวกับที่ให้บริการในภัตตาคาร ดังนั้น พนักงานจะต้องมีความรู้ความสามารถในการจัดโต๊ะ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการรับประทานอาหารและการบริการ ซึ่งการบริการอาหารและเครื่องดื่มบนห้องพักจะต้องระมัดระวังในการให้บริการอย่างรวดเร็วและรักษาอุณหภูมิของอาหารและเครื่องดื่มชนิดนั้น ๆ ไว้ให้มากที่สุด เนื่องจากระยะทางจากห้องของหน่วยงานบริการอาหารและเครื่องดื่มบนห้องพักและบาร์ (Room Service Kitchen and Bar) ห่างจากห้องพักมาก อาจทำให้อาหารสูญเสียอุณหภูมิที่จะต้องเสิร์ฟไป การบริการจึงมีขั้นตอนหลายขั้นตอนมากกว่าการบริการอาหารในภัตตาคาร ราคาค่าบริการจึงสูงกว่าบริการอาหารและเครื่องดื่มอื่น ๆ

5. **หน่วยงานด้านความบันเทิง (Entertainment Sections)** ได้แก่ บาร์ เลอจน์ คลับ ผับ คาราโอเกะ และดิสโก้เทค บริการอาหารประเภทกับแกล้มอย่างง่าย ๆ และเครื่องดื่มบางแห่งมีบริการอาหารตามสั่งด้วย ส่วนมากมีดนตรีเล่นขับกล่อมในบรรยากาศที่ตกแต่งด้วยไฟสลัว มีเสียงดนตรีไพเราะจากเครื่องเสียงชั้นดี มีพื้นที่ (Floor) สำหรับเต้นรำหรือแสดงโชว์ในกรณีที่เป็นบาร์จะมีที่นั่งแยกเป็นสัดส่วน ทั้งที่นั่งแบบเคาน์เตอร์ (Counter) และแบบโต๊ะเดี่ยวการบริการจะไม่เต็มรูปแบบ และการจัดตกแต่งสถานที่ไม่หรูหรามากนัก เพราะมีแสงสว่างจำกัดส่วนใหญ่จะเปิดบริการช่วงเย็นจนถึงตีสอง กลุ่มลูกค้าเป็นทั้งผู้ที่มาเป็นแขกพักในโรงแรมและแขกที่ไม่ได้พักในโรงแรมแต่เป็นคนในท้องถิ่น

5.1 **บาร์ (Bar)** เน้นให้บริการด้านเครื่องดื่ม เช่น เบียร์ สุรา และของขบเคี้ยวหรือกับแกล้ม ส่วนใหญ่เป็นแบบให้บริการที่เคาน์เตอร์ (Counter Service)

5.2 **เลอจน์ (Lounge)** เน้นให้บริการเครื่องดื่มผสม มีที่นั่งสะดวกสบาย ส่วนใหญ่เป็นโซฟา เพื่อแขกจะได้นั่งพักผ่อนและดื่มเครื่องดื่มได้ในบรรยากาศสบาย

5.3 **คลับกลางคืน (Night Club)** เป็นสถานบันเทิงขนาดใหญ่ มีพื้นที่สำหรับเต้นรำแสดงโชว์ มีดนตรี แสง สี เสียง และที่นั่งสำหรับแขก ในต่างประเทศมักเกิดให้บริการถึงเกือบจะรุ่งเช้าของวันใหม่

5.4 **ผับ (Pub)** เป็นชื่อเรียกที่ย่อมาจาก “พับลิคเฮ้าส์ (Public House)” มีลักษณะคล้ายบาร์ แต่มีลักษณะเป็นสถานที่ชุมนุมสังสรรค์ อาจมีกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อความบันเทิงของแขก เช่น เกมปาเป้า เกมโยนห่วง เป็นต้น

5.5 **คาราโอเกะ (Karaoke)** เฉพาะในโรงแรมที่มีบริการในส่วนนี้ อาหารและเครื่องดื่มที่มีบริการจะคล้ายกับ บาร์ เลอจน์ และผับ เพราะเป็นอาหารจานเดียวง่าย ๆ เน้นกับแกล้ม

บางแห่งมีอาหารตามสั่ง และบริการเครื่องดื่มประเภทต่าง ๆ แต่เน้นด้านบริการคาราโอเกะมากกว่า โดยจัดสถานที่บริการแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ห้องส่วนตัว เป็นห้องที่แบ่งเป็นห้องเล็ก ๆ สำหรับแขกที่มาด้วยกันเป็นกลุ่มเล็ก ๆ และต้องการความเป็นส่วนตัว พนักงานจะนำอาหารและเครื่องดื่มเข้าไปให้บริการในห้อง

แบบเปิดโล่ง เป็นห้องคาราโอเกะแบบรวม แขกทุกคนที่เข้ามาใช้บริการจะอยู่รวมกันในห้องโอเกะใหญ่เพียงห้องเดียว และเมื่อมีผู้ต้องการร้องเพลงก็ขอให้ดีเจ (DJ : Disc Jockey) ประจำคาราโอเกะเปิดให้ ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกับแขกคนอื่น ๆ ในการร้องเพลง พนักงานจะนำอาหารและเครื่องดื่มไปที่โต๊ะที่แขกนั่ง

5.6 ดิสโก้เทค (Discotheque) เป็นการเรียกชื่อสถานที่ตามลักษณะของกิจกรรม เริ่มใช้เรียกในยุค 70's เป็นสถานที่สำหรับเต้นรำโดยมีดีเจเป็นผู้เปิดเพลงให้แก่แขก โดยมีเครื่องขยายเสียงและมีพื้นที่สำหรับเต้นรำ ปัจจุบันโรงแรมบางแห่งยังคงเปิดให้บริการแต่ไม่ค่อยเป็นที่นิยมนัก การใช้ชื่อเรียกสถานที่ด้านความบันเทิงในปัจจุบันมักไม่คำนึงถึงความหมายและลักษณะดั้งเดิม บางครั้งรวมเอารูปแบบดังกล่าวทั้งหมดข้างต้นมาผสมผสานกันตามสมัยนิยมเพื่อประโยชน์ด้านการแข่งขัน

6. ศูนย์อาหาร (Food Center) เฉพาะในโรงแรมที่ถือว่าเป็นโรงแรมที่ให้บริการแบบครบวงจรและมีแขกเข้าพักในโรงแรมพร้อมกันเป็นจำนวนมาก จะมีพื้นที่ที่จัดเป็นศูนย์อาหารเพื่อให้แขกของโรงแรมไปใช้บริการ มีอาหารและเครื่องดื่มให้เลือกรับประทานได้หลากหลายชนิดทั้งที่เป็นอาหารจานเดียว อาหารตามสั่ง รวมถึงของหวาน ผู้ใช้บริการต้องเป็นผู้ซื้อคูปอง (Coupon) อาหารและนำคูปองนั้นไปแลกอาหารยังร้านก่อนจะนำมานั่งรับประทานบนโต๊ะที่จัดไว้ให้ในบริเวณเดียวกัน เป็นลักษณะของการบริการตนเอง พนักงานศูนย์อาหารของโรงแรมมีหน้าที่เพียงประจำบ้านที่ตนรับผิดชอบตักปรุง และประกอบอาหารที่แขกสั่ง เก็บจาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ทำความสะอาดโต๊ะและพื้นเท่านั้น

7. ห้องจัดเลี้ยง (Banquet Room or Catering Room) เป็นการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องจัดเลี้ยงเมื่อมีงานเลี้ยงต่าง ๆ แขกของงานจัดเลี้ยงอาจมีจำนวนตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป โดยเจ้าภาพจะต้องจองห้องจัดเลี้ยงกับทางโรงแรม ตกลงรายการอาหารและเครื่องดื่มที่จะจัดเลี้ยง วัน-เวลาที่จะจัดเลี้ยง จำนวนแขกและรูปแบบของการบริการกับโรงแรม โดยโรงแรมจะให้บริрамที่ผู้จัด (Organizer) ตกลงไว้กับโรงแรม ส่วนใหญ่งานที่มักจะไปใช้บริการจัดเลี้ยงของโรงแรม ได้แก่ งานแต่งงาน งานหมั้น งานฉลองครบรอบวันเกิด งานวันเกิดงานเลี้ยงแสดงความยินดี งาน

เลี้ยงฉลองเปิดบริษัทใหม่ งานเลี้ยงฉลองเปิดตัวสินค้าใหม่ งานฉลองความสำเร็จของโครงการ งานเลี้ยงผู้เข้าร่วมประชุม เป็นต้น

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มไม่ได้ให้บริการเฉพาะในห้องอาหารเท่านั้น แต่ยังมีหน่วยงานอื่นที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมที่พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มต้องมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการ เช่น คอฟฟี่ช็อป การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มบนห้องพัก (Room Service) งานด้านความบันเทิง เป็นต้น

8. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม มีดังต่อไปนี้

1) พนักงานเสิร์ฟ (Waiter / Waitress) รับผิดชอบการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มในภัตตาคารให้แก่แขก ภายในสเตชันที่ตนประจำอยู่

หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานเสิร์ฟ รับคำสั่งและบริการลูกค้าอย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ สามารถเสิร์ฟอาหารได้ 3 แบบ แล้วแต่ชนิดของอาหารและการเตรียมครัว และสามารถประสานงานกับ Hostesses และ Wine Butler ในการต้อนรับลูกค้าและการแนะนำเครื่องดื่มต่างๆ (ปรีชา แดงโรจน์ 2549: 453)

หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานเสิร์ฟ รับผิดชอบการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มในภัตตาคารให้แก่แขก ภายในสเตชันที่ตนเองประจำอยู่ จำนวนพนักงานเสิร์ฟจะขึ้นอยู่กับขนาดและจำนวนโต๊ะอาหารในภัตตาคาร (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น 2545 : 17)

สรุป รับคำสั่งและบริการลูกค้าอย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ สามารถเสิร์ฟอาหารได้ 3 แบบ แล้วแต่ชนิดของอาหารและการเตรียมครัว รับผิดชอบการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มในภัตตาคารให้แก่แขก ภายในสเตชันที่ตนเองประจำอยู่ จำนวนพนักงานเสิร์ฟจะขึ้นอยู่กับขนาดและจำนวนโต๊ะอาหารในภัตตาคาร

2) ผู้ช่วยพนักงานเสิร์ฟ (Busboys, Busgirls) (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น 2545: 18) กล่าวคือ มีหน้าที่ช่วยพนักงานเสิร์ฟในการให้บริการแขกแต่ไม่ได้ให้บริการแขกโดยตรง เช่น เช็ดอุปกรณ์ ปูโต๊ะ พับผ้าเช็ดปาก เป็นต้น

หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ช่วยพนักงานเสิร์ฟ ช่วยเหลือพนักงานบริการทุกภาระกิจการบริการ ทั้งก่อน ในระหว่างและหลังการเสิร์ฟ (ปรีชา แดงโรจน์ 2549: 454)

3) พนักงานต้อนรับ (Host/ Hostess) (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น 2545: 19)

กล่าวคือ เป็นผู้กล่าวต้อนรับและทักทายแขกที่เข้ามาใช้บริการภัตตาคาร สอบถามแขกว่าได้จองโต๊ะไว้ก่อนหรือไม่ มากี่คน อยาคนั่งบริเวณใด และพาแขกไปยังที่นั่ง เพื่อส่งต่อให้กับต้นหรือพนักงานเสิร์ฟแล้วกลับมายืนอยู่หน้าภัตตาคารเพื่อต้อนรับแขกกลุ่มต่อไป

หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับ ต้อนรับทักทายลูกค้าที่จองโต๊ะและไม่ได้จอง หน้าภัตตาคารด้วยกิจกรรมารยาทที่สุภาพนุ่มนวลยิ้มแย้มนำลูกค้าไปที่โต๊ะมอบให้ Supervisor หรือ Waiters / Waitresses รับรองลูกค้า ถ้ากำลังยุ่งลูกค้ามาก ต้องเลื่อนเก้าอี้ให้ลูกค้านั่ง (สุภาพสตรี/ผู้สูงอายุก่อน) รับคำสั่งเครื่องดื่มแล้วส่งต่อให้ Wine Butler เมื่อลูกค้าจองมาหมดแล้วหรือลูกค้าเต็มห้องต้องเดินดูแลเอาใจใส่ลูกค้าทั้งห้องโดยให้บริการอย่างทั่วถึงตลอดเวลา การบริการ (ปรีชา แดงโรจน์ 2549: 452)

4) เจ้าหน้าที่การเงิน (Restaurant Cashier) เป็นผู้รวบรวมบัญชี

ค่าใช้จ่ายและรายได้ของภัตตาคารที่ได้รับจากการใช้บริการของแขกแต่ละโต๊ะ และทำบัญชีเสนอแก่ผู้จัดการภัตตาคารและแผนกบัญชีทุกวัน

5) พนักงานทำความสะอาดอุปกรณ์เครื่องใช้ (Steward) มีหน้าที่ทำ

ความสะอาดอุปกรณ์ เครื่องใช้ภาชนะต่างที่ใช้แล้ว

6) พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender) เป็นผู้ผสมเครื่องดื่มให้แก่แขก

เตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เครื่องประดับตกแต่งทุกอย่างพร้อมที่จะให้บริการแขก ผสมเครื่องดื่มตามที่แขกต้องการ บริการเสิร์ฟบริเวณบาร์โดยตรง ทำความสะอาดอุปกรณ์หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานผสมเครื่องดื่ม รับผิดชอบงานทุกอย่างประจำบาร์ ตามที่ได้รับมอบหมาย (ปรีชา แดงโรจน์ 2549: 486)

คุณลักษณะหรือคุณสมบัติของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม มีดังนี้ (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น 2545 : 109-110)

1. สุภาพอ่อนน้อม เพื่อแสดงการให้เกียรติแก่แขกทั้งทางด้านวาจาและทางกาย
2. สำรวม ไม่ตกใจง่าย สงบเสงี่ยม
3. สีนํ้ายิ้มแย้มแจ่มใส
4. สุขภาพดี ไม่มีโรคประจำตัวและโรคติดต่อ ไม่พิการสุขภาพแข็งแรงทั้งกายและใจ
5. โสตสัมผัสดี คือ มี หู ตา จมูก ลิ้น และกายสัมผัสที่ดีสามารถรับรู้ความเป็นไปต่างๆได้รวดเร็ว
6. เสียงไพเราะนุ่มนวล ไม่กระโชกโฮกฮาก และมีระดับเสียงเหมาะสม น้ำเสียงพูด

ชัดเจน

7. สะอาด ต้องรักษาความสะอาดของร่างกายและเสื้อผ้า การแต่งกายของตนเอง

ตลอดเวลา

8. สนุกกับการทำงาน มีใจรักงานและรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย
9. สุขใจเมื่อให้บริการผู้อื่น มีใจรักในการให้บริการ มีความสุขเมื่อเห็นคนอื่นมี

ความสุข

10. สนใจและพัฒนางานและการปฏิบัติงานของตนให้ดีขึ้นตลอดเวลา
11. สามารถจดจำสิ่งต่างๆ ได้ดี โดยเฉพาะหน้าตา ชื่อ และความชอบของลูกค้า

ประจำได้

12. สุขุมรอบคอบในกาทำงานและบริการแขกอย่างดีที่สุดและตอบสนองความ

ต้องการของแขกมากที่สุด

13. สวัสดิ์ ทักทายแขกด้วยความกระตือรือร้นและจริงใจ เมื่อแขกเข้ามาในภัตตาคาร

หรือห้องอาหารและเมื่อรอส่งแขก

14. เสิร์ฟแขกอย่างถูกวิธี ในการเสิร์ฟทั้งอาหารและเครื่องดื่ม
15. สื่อสารกับผู้ร่วมงานอย่างถูกต้องและกระชับ
16. สัตย์ซื่อ ไม่คดโกงแขก ไม่เก็บของที่แขกลืมไว้เป็นของตนเอง
17. รู้จักกาลเทศะ ว่าควรทำอะไร เมื่อใด ควรพูดอะไร เมื่อใด ควรบริการแขกอย่างไร

เมื่อแขกต้องการ

18. ระมัดระวังในการทำงาน เพราะอาจทำให้เกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน เช่น ลื่นล้ม

หรือทำน้ำหกใส่แขก ฯลฯ หากไม่มีความระมัดระวัง

19. รวดเร็วในการให้บริการแขกทุกคน ไม่ทำให้แขกรอนาน
20. อดทน ต้องใช้ความอดทนอดกลั้นในการให้บริการเพราะงานบริการเป็นงานหนักที่ต้องอดทนกับการทำงานและต้องรองรับอารมณ์ของแขกด้วยความสงบเสงี่ยม

6. แผนกแม่บ้าน

พนักงานระดับปฏิบัติการในแผนกแม่บ้าน มีดังต่อไปนี้

1) งานทำความสะอาดห้องพัก (Room Cleaning) เป็นงานหลักของ

แผนกแม่บ้าน โดยมีหัวหน้าประจำชั้น (Floor Supervisor) เป็นผู้ควบคุมดูแลการทำความสะอาดห้องพักแขกของพนักงานทำความสะอาดห้องพักหญิง (Room Maid) และพนักงานทำความสะอาดห้องพักชาย (Room boy) งานทำความสะอาดห้องพักมีงานที่ต้องทำประจำ คือ การปูเตียง การทำความสะอาดห้องน้ำ การปิดฝุ่นตามเฟอร์นิเจอร์ การดูดฝุ่นพรม รวมทั้งการจัดเตรียมของใช้ให้แขก เช่น พวงผ้าเช็ดหน้า เช็ดมือ เช็ดตัว และของที่โรงแรมจัดให้แขกใช้ฟรี พวงสบู่ ยาสระผม ครีมนวดผม หมวกคลุมผม เป็นต้น

หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก รับผิดชอบทำความสะอาดและดูแลรักษาห้องพักลูกค้าให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของแผนกแม่บ้าน (ปรีชา แดงโรจน์ 2549: 415)

2) งานทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ (Public Areas Cleaning)

บริเวณสาธารณะของโรงแรม หมายถึง ส่วนของโรงแรมที่ทุกคน ไม่ว่าจะเป็นแขกที่มาพัก คนที่มาติดต่อธุรกิจ คนทั่วไป สามารถเข้ามาใช้ประโยชน์จากบริเวณ การทำความสะอาดจึงเป็นหน้าที่ของพนักงานทำความสะอาด (Cleaner) คอยดูแลและทำความสะอาดบริเวณสาธารณะให้สะอาดหมดจด สวยงามอยู่เสมอ

หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ รับผิดชอบทำความสะอาดและดูแลพื้นที่ส่วนกลางทุกส่วน ตามมาตรฐานของแผนกแม่บ้านกำหนด (ปรีชา แดงโรจน์ 2549: 419)

3) งานห้องผ้า (Linen Room) ในการปฏิบัติงานเป็นประจำของพนักงาน

โรงแรมนั้นจะต้องเกี่ยวข้องกับผ้าขนานชนิด เป็นผ้าที่ใช้สำหรับห้องพักแขก เช่น ผ้าขนหนู สำหรับเช็ดมือ เช็ดหน้า เช็ดตัว เช็ดเท้า ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ผ้ารองกันเปื้อนที่นอน และยังเป็นผ้าที่ใช้กับแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม เช่น ผ้าปูโต๊ะ ผ้าเช็ดปาก ผ้ารองจาน ห้องผ้าจึงมีพนักงานห้องผ้า (Linen Attendant) ทำหน้าที่จัดเก็บดูแลการรับ การจ่ายผ้า รวมถึงการซ่อมแซมผ้าที่ชำรุด

หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานห้องผ้า รับผิดชอบในการจัดเก็บและส่งมอบผ้าทั้งหมดของโรงแรม (House Linen) ตลอดจนดูแลจัดการเกี่ยวกับระบบสินค้าคงคลัง (Par Stock) ของผ้าและวัสดุใช้สอยภายในห้องผ้าและเครื่องแบบพนักงาน (ปรีชา แดงโรจน์ 2549: 432)

4) งานห้องซักรีด (Laundry Room) จะเห็นได้ว่าโรงแรมประกอบด้วยผ้า

นานาชนิดที่จะต้องใช้งานเป็นประจำ จึงต้องมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการซักรีดผ้าเหล่านั้น ห้องซักรีดจึงประกอบไปด้วยหัวหน้าห้องซักรีด (Laundry Supervisor) พนักงานซักผ้า (Washer) พนักงานอบผ้า (Dryer) พนักงานรีดผ้า (Presser) พนักงานรับส่งผ้า (Valet Boy) ช่วยกันทำงานให้ผ้าสกปรกผ่านการใช้น้ำนั้นสะอาดและยังนำกลับไปใช้ได้

นอกจากนี้ยังมีงานที่ห้องซักรีดยังต้องรับผิดชอบ คือ งานซักรีดผ้าของแขก เพราะโรงแรมจะมีบริการซักรีดผ้าให้แขกด้วย โดยคิดราคาเพิ่มเติมจากค่าห้อง

หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานซักรีด แยกชนิดของผ้า การตรวจจุดสกปรกต่างๆ วิธีการซักและสูตรการซักผ้า ทำผ้าให้แห้ง รีดด้วยมือและรีดผ้าด้วยเครื่องจักร (ปรีชา แดงโรจน์ 2549: 425)

5) งานห้องดอกไม้ (Flower Room) เมื่อเราเข้าไปบริเวณโรงแรม จะเห็นดอกไม้ที่ตกแต่งประดับประดาไว้อย่างทั่วทั้งเป็นจำนวนมาก จึงต้องมีห้องดอกไม้ ซึ่งควบคุมการทำงานโดย (Florist Supervisor) และพนักงานทำดอกไม้ (Florist) รับผิดชอบดอกไม้ทั้งหมดของโรงแรม เช่น ดอกไม้สำหรับงานจัดเลี้ยง ดอกไม้ประดับห้องอาหาร ดอกไม้ในห้องพักแขก ดอกไม้บริเวณสาธารณะ เช่น ล็อบบี้ ห้องน้ำ หน้าลิฟท์

หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานห้องดอกไม้ การเลือกซื้อดอกไม้ใบไม้การรักษา ดอกไม้ใบไม้ให้สดทนนานการเลือกภาชนะให้เหมาะสมกับบรรยากาศ การจัดดอกไม้ให้เหมาะสมกับโอกาสและสถานที่ (ปรีชา แดงโรจน์ 2549: 421)

6) งานบริการต้นห้อง (Butler Service) เป็นงานเกี่ยวกับการบริการรับใช้ เป็นส่วนตัวสำหรับแขกพิเศษของโรงแรม บัทเลอร์ จะต้องเป็นผู้รอบรู้เกี่ยวกับงานแม่บ้าน เรื่องอาหารและเครื่องดื่ม เรื่องการบริการและการเอาใจใส่แขก

หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานต้นห้อง พนักงานต้นห้องลูกค้าพิเศษ (Special Customers) (ปรีชา แดงโรจน์ 2549: 414)

7) งานทำสวน (Gardner) ในโรงแรมนอกจากจะมีดอกไม้ประดับทั่วไปแล้ว ยังต้องมีต้นไม้ สวนหย่อมด้วย จึงต้องมีพนักงานคอยดูแลเรื่องต้นไม้

หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานทำสวน ควบคุมดูแลต้นไม้และสวนของโรงแรม (งานด้านสวนจะมากน้อยใหญ่ เล็ก ขึ้นอยู่กับชนิดและขนาดของโรงแรมบางแห่งอาจมีคนสวนหลายสิบคนบางแห่งอาจมีเพียง 1-2 คนเท่านั้น) เรือนเพาะชำไม้ดอกไม้ประดับ ไม้กระถางหรือปลูกเป็นแปลง (ปรีชา แดงโรจน์ 2549: 420)

คุณลักษณะหรือคุณสมบัติของแผนกแม่บ้าน มีดังนี้ (ฉวีวรรณ ไชยสุกumar หน้า 23 - 24)

ส่วนประกอบของบุคลิกภาพ

1. มีสุขภาพดี ร่างกายแข็งแรงไม่มีโรคประจำตัวหรือโรคติดต่อที่น่ารังเกียจ
2. แต่งกายเรียบร้อยเหมาะสมรักความสะอาด เสื้อผ้าเรียบร้อย ไม่ขำรุค ไม่แต่งหน้าฉูดฉาด ไม่ใช้น้ำหอมกลิ่นแรง
3. รักษาความสะอาดร่างกายและเสื้อผ้า ไม่มีกลิ่นตัว เสื้อชั้นในชั้นนอกเปลี่ยนทุกวัน
4. ทำตนให้เหมาะสมในการปรากฏตัวและการวางตัว ยิ้มแย้มทักทายดี
5. พูดด้วยน้ำเสียงที่เหมาะสม พูดชัดถ้อยชัดคำ น้ำเสียงไม่ดังเบาเกินไป
6. ซื่อสัตย์และรักดี ภูมิใจในอาชีพ ซื่อสัตย์ต่อตนเองและงาน สร้างชื่อเสียงและรักษามาตรฐานของงานให้มั่นคง
7. ขยันหมั่นเพียรและเป็นที่ไว้วางใจได้ ทำงานสม่ำเสมอ มีความรับผิดชอบสูง
8. สุภาพอ่อนน้อมและมีไหวพริบดี พุดจาสุภาพไพเราะต่อผู้ใช้บริการ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา
9. มีสัมมาคารวะ เชื่อฟังเคารพรับฟังความคิดเห็น ข้อคำหั้น และคำแนะนำจากบุคคลอื่น อดทนอดกลั้น ไม่โกรธง่าย และพยายามหลีกเลี่ยงการโต้เถียงกับแขก
10. ช่วยเหลือร่วมมือกับบุคคลอื่น มีนิสัยผูกมิตรรู้จักผูกมิตร มีความสุขสนุกในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
11. มีความกระตือรือร้นและความมานะพยายาม คล่องแคล่วว่องไวในการทำงาน
12. สามารถพบบุคคลได้ทุกประเภท พอใจพบคนแปลกหน้า ต้องการบริการผู้อื่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
13. เชื่อมั่นในตัวเองเนื่องจากมีความรู้จริง มีประสบการณ์ในหน้าที่พอสมควร

บุคลิกภาพของพนักงานที่ดี

- 1) มีความสุภาพอ่อนโยน มีอัธยาศัยดีต่อผู้ร่วมงาน รู้จักเคารพและเกรงใจ
- 2) มีความจริงใจต่อผู้ร่วมงานและให้ความร่วมมือในการทำงานอย่างเต็มที่
- 3) มีความคิดริเริ่มที่ดีในการสร้างสรรค์งานใหม่ มีความกระตือรือร้นต่องานที่ได้รับมอบหมายมา ตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ
- 4) มีความซื่อสัตย์ต่องานและนายจ้าง ทำให้นายจ้างเกิดความเชื่อถือ และมั่นใจว่างานที่ทำจะสำเร็จไปด้วยดี

5) ยอมรับความคิดเห็นของบุคคลอื่น และยินดีตอบข้อซักถามแก่ผู้ร่วมงานที่มีความข้องใจ

6) รู้จักพิจารณาตนเองว่า มีความสามารถอย่างไร และยอมรับข้อผิดพลาด

นิสัยการทำงานที่ดีของพนักงานแม่บ้าน

1. มีความขยันหมั่นเพียร ตั้งใจทำงานให้เต็มความสามารถ รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้เสร็จทันเวลา และมีระเบียบแบบแผนที่ดีในการทำงาน
2. มีความสนใจที่จะศึกษาลักษณะงาน หมั่นฝึกฝนทำงานให้ได้ความแม่นยำถูกต้อง และเรียบร้อย เมื่อมีงานใหม่จะต้องเรียนรู้ใหม่ได้เร็ว
3. รู้จักรับผิดชอบต่องานที่ได้ทำลงไป เมื่อได้ทำงานเสร็จเรียบร้อย จะต้องทำการตรวจงานก่อนที่จะผ่านไป ดูว่าเรียบร้อยสมบูรณ์หรือเปล่า ไม่ปล่อยไปทิ้งที่อยู่ในสภาพไม่เรียบร้อย
4. จะต้องรับผิดชอบอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ตนใช้อยู่ โดยหมั่นตรวจอยู่เสมอ หากบกพร่องเสียหายให้รีบตามช่างมาซ่อมให้เรียบร้อย ไม่ปล่อยให้เสียหายมาก ระวังการใช้งานต้องคอยบำรุงรักษาให้คงทนอยู่เสมอ
5. เมื่องานเสร็จเรียบร้อยดี หากมีเวลาว่างก็ไม่ปล่อยให้เสียเวลาไปโดยเปล่าประโยชน์ ควรจะทำการเตรียมงานล่วงหน้าสำหรับงานชิ้นต่อไป หรืองานในวันต่อไป

7. การฝึกงาน

การจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม สาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว กำหนดให้นักศึกษาฝึกงานในสถานประกอบการต่างๆเป็นประจำทุกปี เพื่อให้นักศึกษาได้รับความรู้จากประสบการณ์จริง และสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับปรุงการเรียนของตนเองเพื่อเตรียมพร้อมในการก้าวเข้าสู่ตลาดแรงงานในอนาคต

ความหมายของการฝึกงาน

ในปัจจุบันสถาบันหรือองค์กรต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญกับการฝึกงานหรือการฝึกอบรมเป็นอย่างมาก และได้มีการฝึกอบรมพนักงานหรือบุคคลภายในองค์กรเป็นประจำ เพื่อให้พนักงานหรือบุคคลภายในองค์กรต่าง ๆ ได้รับความรู้ความเข้าใจและทักษะต่าง ๆ ตามสาขาวิชาชีพเพิ่มเติมมากขึ้น และนำความรู้และทักษะดังกล่าวไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานหรือการดำเนินชีวิตและเป็นการใช้ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกงานหรือฝึกอบรมไปใช้ให้เกิดประโยชน์ทั้งตนเองและผู้อื่นด้วย รวมทั้งการฝึกงานที่สถาบันการศึกษาต่าง ๆ ได้กำหนดขึ้น เพื่อให้นักเรียนนักศึกษาได้รับความรู้เพิ่มขึ้นจากการเรียนทฤษฎี และเพื่อเพิ่มทักษะจากการได้ปฏิบัติงานจริง

พิพัฒน์ บุญญาลัย (2534) กล่าวถึงการฝึกงาน สรุปได้ว่า การฝึกงาน เป็นกระบวนการที่จะทำให้นักเรียน นักศึกษาหรือผู้เข้ารับการฝึกได้มี ความรู้ความเข้าใจและมีทักษะในการทำงานในสาขาวิชาชีพของตน ช่วยให้มีโอกาสหา รายได้พิเศษเพื่อช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในครอบครัว และช่วยขจัดปัญหาการออกกลางคัน ของนักเรียนนักศึกษา เพราะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่ทำให้นักเรียน นักศึกษามีรายได้ และมีความหวังในการประกอบอาชีพต่อไป

ฉวีวรรณ สุกรวัชรินทร์ (2535 : 7) กล่าวถึงความหมายของการฝึกงาน สรุปได้ว่า การฝึกงาน คือ การกำหนดให้ทำงานจริง ๆ ชั่วคราว หรือเป็นผู้ช่วยทำงาน ต้องเผชิญกับปัญหาในการทำงานจริง แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ด้วยตนเองในระยะเวลาที่กำหนดให้ ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ทำการสังเกต การณ์ คอยพิจารณาข้อ บกพร่องและความก้าวหน้าในการทำงานตลอดจนคอยช่วยเหลือผู้เข้ารับการฝึกงาน เพื่อเป็นการเตรียมสำหรับงานที่จะทำต่อไปในอนาคต

วุฒิกุล กระจ่าง (2537 : 29) ได้ให้ความหมายของการฝึกงานอาชีพว่า การฝึกงานอาชีพจะ ทำหน้าที่เชื่อมโยงการศึกษากับโลกแห่งการทำงาน และส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการฝึกงานมีความสามารถ และมีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพของตนเองอย่างแท้จริง

กรพิรัชย์ ปิ่นรอด (2542 : 3) กล่าวถึงความหมายของการฝึกงาน สรุปได้ว่า การฝึกงาน คือ การส่งนักศึกษาไปฝึกปฏิบัติงานจริง ให้มีทักษะเพื่อสามารถประกอบอาชีพได้

อินชัย จันทะเกี (2543 : 4) กล่าวถึงความหมายของการฝึกงาน สรุปได้ว่า การฝึกงานคือการฝึกงานของนักศึกษาในสถานประกอบการภายนอก เพื่อสร้างเสริมประสิทธิภาพ เพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงานจริง

ยุคนธร เขตพงษ์ (2546 : 4) กล่าวถึงความหมายของการฝึกงาน สรุปได้ว่า การฝึกงาน หมายถึง กระบวนการที่ นักศึกษาได้นำความรู้ที่ได้รับจากสถานศึกษา ไปฝึกปฏิบัติในสถานประกอบการ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนจบการศึกษา

เอกสารประกอบโครงการการฝึกงานวิศวกรรมภาคฤดูร้อน (2550 : 5) กล่าวถึงความหมายของการฝึกงาน สรุปได้ว่า การฝึกงานคือ การเสริมทักษะและประสบการณ์ให้เตรียมพร้อมสำหรับการทำงานทั้งในระหว่างการศึกษาและภายหลังการศึกษา โดยนักศึกษาจะได้นำความรู้จากภาคทฤษฎีไปสู่การฝึกภาคปฏิบัติผ่านระยะเวลาปฏิบัติงานประมาณ 2 เดือน ซึ่งความรู้และประสบการณ์ที่ได้ จะช่วยให้นักศึกษาเห็นภาพที่แท้จริงในการทำงาน อันจะช่วยให้นักศึกษาเข้าใจความต้องการที่แท้จริงในการทำงานทั้งจากตนเองและบริษัทที่เป็นนายจ้าง

การฝึกงานอาชีพในสถานประกอบการเป็นการฝึกฝนให้ผู้เรียนได้เกิดทักษะพัฒนา ความ สามารถ เรียนรู้จากประสบการณ์จริงและปฏิบัติการฝึกงานด้วยเครื่องมือและวัสดุ อุปกรณ์ในการทำงาน เพื่อการเตรียมความพร้อมที่จะออกไปประกอบอาชีพต่อไป เพราะโดยปกติแล้วการ

เรียนการสอนในโรงเรียนนั้นไม่สามารถจัดประสบการณ์จริงด้าน การทำงานแก่นักเรียน นักศึกษา ได้ เพราะโรงเรียนมีข้อจำกัดไม่สามารถจัดหาวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยให้ฝึกทักษะได้ครบถ้วนเท่าเทียมกับสถานประกอบการ

จากคำอธิบายถึงความหมายของการฝึกงานข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า การฝึกงาน คือ การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และทักษะจากประสบการณ์จริงในการทำงานให้กับนักเรียนนักศึกษาที่ได้เข้ารับการฝึกงาน นอกเหนือจากตำราที่ได้ศึกษา เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนจบการศึกษาและเตรียมความพร้อมในการก้าวเข้าสู่สภาวะการทำงานในอนาคต

จุดมุ่งหมายการฝึกงาน

ไม่ว่าองค์กรหรือหน่วยงานใดได้มีการกำหนดบทบาทหน้าที่หรือทำการใดที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรก็ย่อมต้องมีการกำหนดจุดมุ่งหมายขององค์กรหรือหน่วยงานด้วยกันทั้งนั้น รวมทั้งการฝึกงาน สถาบันการศึกษาจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกำหนดจุดมุ่งหมายในการฝึกงาน เพื่อให้ นักศึกษาได้ตระหนักถึงความสำคัญในการศึกษา และเพื่อเกิดประโยชน์แก่นักศึกษาเอง ซึ่งส่งผลให้ การฝึกงานบรรลุจุดมุ่งหมายไปได้ด้วยดี

วุฒิกุล ครุจันง (2537 : 31) กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการฝึกงานว่า

1. ช่วยให้นักเรียนนักศึกษามีประสบการณ์วิชาชีพ ในสาขาวิชาชีพ ตามความสนใจ
2. ช่วยให้นักเรียนนักศึกษา มีโอกาสหารายได้พิเศษ เพื่อช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในครอบครัว
3. ช่วยจัดปัญหาการออกกลางคันของนักเรียนนักศึกษาเพราะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่ทำให้ นักเรียนนักศึกษามีรายได้ และมีความหวังในการประกอบอาชีพ
4. ช่วยพัฒนาบุคลิกภาพของนักเรียนนักศึกษาและพัฒนาฝีมือในการทำงาน

จันทร์หา ยินดิยม (2539 : 18 อ้างถึงใน ชุคนธร เขตุนพงษ์ (2546 : 11)) ได้กล่าวไว้ว่า ความมุ่งหมายของการฝึกงานก็คือ ต้องการให้นักศึกษาเกิดทักษะ ต่อสภาพการทำงานที่แท้จริงทั้งในด้านทักษะเกี่ยวกับความชำนาญในงานเฉพาะ แะทักษะเกี่ยวข้องกับคนซึ่งหมายถึงการมีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งการสร้างเจตคติที่ดีต่องานอาชีพ

จากข้อความข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า จุดมุ่งหมายของการฝึกงาน คือ การฝึกทักษะการประกอบอาชีพในสถานประกอบการจริง เพื่อสร้างประสบการณ์ รู้จักใช้สติปัญญาในการแก้ปัญหา เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ ความมีระเบียบวินัย และเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่ตลาดแรงงานอย่างมีประสิทธิภาพ

การเตรียมความพร้อมก่อนการฝึกงาน

การเตรียมความพร้อมนั้นว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับนักศึกษาก่อนที่จะก้าวเข้าสู่การทำงาน เพราะการเตรียมความพร้อมก่อนการฝึกงาน เป็นการเตรียมตัวเพื่อตอบรับกับสถานการณ์

สภาพแวดล้อมหรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่สถานประกอบการกำหนดขึ้น หรือเป็นข้อตกลงเบื้องต้นในการฝึกงาน ที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาในการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการฝึกงานที่จะทำให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่ง เอกสารประกอบโครงการการฝึกงานวิศวกรรมภาคฤดูร้อน (2550 : 9-10) กล่าวถึงการเตรียมความพร้อมก่อนการฝึกงาน สรุปได้ว่า ข้อควรปฏิบัติในการเตรียมความพร้อมสำหรับฝึกงาน มีดังนี้

1. ทำความรู้จักกับสถานที่ (การเดินทาง ประวัติบริษัท องค์กรหรือหน่วยงาน ภารกิจของบริษัทและอื่น ๆ) รวมถึงเส้นทางเดินทางและสถานที่พักขณะฝึกงาน และการแจ้งให้ทางบ้านทราบถึงการฝึกงาน

2. ตรวจสอบวัน เวลาและสถานที่รายงานตัว การแต่งกาย เอกสารประกอบการฝึกงาน และสิ่งจำเป็นอื่นๆ

3. ทำความเข้าใจกับ กฎเกณฑ์ ระเบียบและข้อปฏิบัติของบริษัทหรือองค์กร (ควรถามจากหัวหน้างานโดยตรง)

4. การตรงต่อเวลาในการทำงาน ไม่สาย ไม่ลา ไม่ขาด ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายใดๆ ต่อตนเองและหน่วยงาน

5. การเปิดใจให้พร้อมที่จะทำงาน มีทัศนคติต่อการทำงานในเชิงบวก

6. ศึกษางานในหน้าที่และความรับผิดชอบใน Job Description รายละเอียดที่อธิบายหน้าที่ความรับผิดชอบสภาพการทำงาน ลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งของงานที่ต้องกระทำ

7. ศึกษางานในหน้าที่และความรับผิดชอบใน Job Specification คุณสมบัติขั้นต้นที่จำเป็นสำหรับการทำงานนั้น เช่น ความรู้ในวิชานั้น ความชำนาญและความสามารถที่จะทำงานนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8. เตรียมพร้อมเพื่อทำความรู้จักกับเพื่อนร่วมงานในหน้าที่ และคนอื่น ๆ ภายในบริษัท โดยความสุภาพ ไม่ถือตน อ่อนน้อม ถ่อมตน

จากข้อความข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การเตรียมความพร้อมก่อนการฝึกงาน นักศึกษาฝึกงานต้องทำความรู้จักกับองค์กรและมีความรู้ความเข้าใจในกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่องค์กรกำหนดขึ้น พร้อมกับศึกษาหน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งงานที่ฝึก เพื่อสามารถปฏิบัติงานนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ของการฝึกงาน

การส่งตัวนักเรียน นักศึกษาเข้ารับการฝึกงานในสถานประกอบการนั้น ถือเป็นกระบวนการหนึ่งในการเรียนรู้ที่จะเป็นการช่วยให้นักเรียน นักศึกษาได้กับความรู้ ทักษะ และเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถจากการได้รับการสัมผัสถึงลักษณะการทำงาน ที่ทำให้นักศึกษา

ได้รับประโยชน์จากประสบการณ์จริง และเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่งานอาชีพได้อย่างมั่นคงและมีประสิทธิภาพ

วุฒิกุล ครุจํานง (2537 : 30) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการฝึกงานในด้านต่าง ๆ ไว้ว่า การฝึกงานอาชีพ มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาและวงการอุตสาหกรรม เพราะนอกจากจะเกิดความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการและสถานศึกษาแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกงานอาชีพจะได้รับประโยชน์ 3 ด้าน คือ

1. ทักษะในการปฏิบัติงานแต่ละอย่าง
2. ทักษะในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวม
3. การพัฒนาด้านบุคลิกภาพ

ประโยชน์การฝึกงานจาก mismsuclub ได้สรุปถึงประโยชน์ของการฝึกงานสรุปได้ว่า ประโยชน์ของการฝึกงาน คือ

1. การได้เรียนรู้การใช้ชีวิตในการทำงานจริงๆ ราวกับเป็นการซ้อมเพื่อเตรียมรับสถานการณ์จริง เมื่อกลับมาแล้วควรสำรวจตัวเองว่าพร้อมหรือยัง ขาดอะไร ต้องเติมให้เต็ม
2. การได้ฝึกในส่วนที่เราเรียนมาเพื่อให้เห็นภาพกว้างๆเพื่อให้สามารถนำไปปรับใช้กับการทำงานจริงได้
3. การได้เรียนรู้การปรับตัวเข้ากับองค์กร การมีปฏิภาณไหวพริบในการทำงาน เมื่อได้รับคำสั่งจากหัวหน้า ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เรียนรู้การจัดการงานเช่น รู้จักการบริหารเวลา รู้จักการจัดลำดับความสำคัญของงาน (Priority) ว่าควรทำอะไรก่อนหลังเป็นต้น
4. หากทำงานได้ดี หรือมีพฤติกรรมที่เหมาะสม บางครั้งอาจมีโอกาสดำเนินการขอเสนอให้สามารถกลับมาทำงานได้หลังจากจบการศึกษา

5. ฝึกการใช้ชีวิตร่วมกับคนอื่น การพูดคุย สื่อสาร ติดต่อประสานงาน การเอาตัวรอด ฯลฯ (www.mismsuclub.com)

จากข้อความข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า ประโยชน์ของการฝึกงาน คือ การเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานให้กับนักศึกษา ทำให้เกิดการเรียนรู้ชีวิตในการทำงาน การรู้จักคิดและแก้ไขปัญหาต่างๆ ด้วยตนเอง พร้อมกันนั้นทำให้นักศึกษาฝึกงานได้รู้จักปรับตัวให้เข้ากับองค์กรและเพื่อนร่วมงาน

ความสำคัญของการฝึกงาน

การที่สถานศึกษาได้มีการจัดให้มีกระบวนการฝึกงาน นับว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญกับนักศึกษาที่เข้ารับการฝึกงานเป็นอย่างมาก เพราะการฝึกงานเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจในการ

ทำงาน ทักษะในการทำงานและเป็นการฝึกพัฒนาฝีมือในการปฏิบัติงานให้มีเพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมที่จะประกอบอาชีพต่อไป

วุฒิกุล ครุจํานง (2537 : 29) อธิบายถึงความสำคัญของการฝึกงานไว้ว่า การฝึกงานในสถานประกอบการ สามารถฝึกฝนให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และทำการปฏิบัติการฝึกงานด้วยเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน เพื่อการเตรียมความพร้อมที่จะออกไปประกอบอาชีพต่อไป เพราะโดยปกติแล้ว การเรียนการสอนในสถานศึกษานั้นไม่สามารถจัดประสบการณ์จริงด้านการงานแก่ผู้เรียนได้ เพราะสถานศึกษามีข้อจำกัด ที่ไม่สามารถจะคงไว้ซึ่งความทันสมัยในด้านอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ตลอดจนวิธีการปฏิบัติงานได้ดังที่สถานประกอบการมีอยู่ อีกทั้งสถานศึกษาไม่สามารถจะจัดการเรียนการสอนและจัดประมวลประสบการณ์ ในการทำงานให้กับนักเรียนในทุกแง่มุมได้

เอกสารประกอบโครงการการฝึกงานวิศวกรรมภาคฤดูร้อน (2550 : 5) กล่าวถึงความสำคัญของการฝึกงาน สรุปได้ว่า การฝึกงานมีความสำคัญ ดังนี้

1. เกิดตระหนักถึงการรับผิดชอบต่อตนเอง คณะฯ มหาวิทยาลัย หน่วยงานและวิชาชีพ
2. เพิ่มทักษะความรู้ที่จำเป็นก่อนการทำงานจริง เมื่อสำเร็จการศึกษา
3. ฝึกระเบียบวินัย ความรับผิดชอบ ต่องานในหน้าที่ และสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

มออบหมาย

4. ฝึกการทำงานร่วมกับผู้อื่น และสังคมการทำงาน

จากข้อความข้างต้นสรุปได้ว่า การฝึกงานมีความสำคัญดังนี้ ทำให้นักศึกษาเกิดการตระหนักต่อความรับผิดชอบของตนเอง เพิ่มทักษะในการทำงานจริง และฝึกการทำงานร่วมกับผู้อื่น

ข้อควรปฏิบัติทั่วไปในการฝึกงาน

การที่นักศึกษาได้เข้ารับการฝึกงานในสถานประกอบการ จะต้องมีการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของสถานประกอบการนั้น ๆ อย่างเคร่งครัด มีความซื่อสัตย์และรักที่สถานประกอบการที่เราฝึกงานอยู่ เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปอย่างราบรื่น และเพื่อให้อยู่ร่วมกันกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

วุฒิกุล ครุจํานง (2537 : 43) ได้อธิบายถึงข้อปฏิบัติสำหรับนักศึกษาในการฝึกงานในสถานประกอบการไว้ดังนี้

1. นักศึกษาที่ออกฝึกงานในสถานประกอบการและสถานที่ฝึกงานอื่น ๆ จะต้องไปปฏิบัติตามกำหนดเวลาของสถานที่นั้น ๆ และกลับเมื่อหมดเวลาแล้ว ทุกวัน และต้องลงเวลาไปกลับตามระเบียบของสถานที่ฝึกงานนั้น ๆ

2. กรณีเจ็บป่วย หรือมีกิจจำเป็นไม่สามารถไปฝึกงานได้ ให้ยื่นใบลาต่อหัวหน้าผู้รับผิดชอบ

ในการฝึกงานของตน ตามระเบียบของสถานที่ฝึกงานนั้น ๆ โดยตรง

3. นักศึกษาฝึกงานจะต้องปฏิบัติงานด้วยความอดสาเหตามคำสั่งสอนของผู้รับผิดชอบ
ในการฝึกงานจะต้องปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จทันเวลาและตามความมุ่งหมายของผู้ส่งสอน

4. นักศึกษาต้องให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีแก่ผู้ร่วมงานและบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อ
ให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

5. นักศึกษาต้องประพฤติตามระเบียบวินัยของสถานที่ฝึกงาน เชื่อฟังและอยู่ในความ
ควบคุมดูแลของหัวหน้า ผู้รับผิดชอบในการฝึกงาน ตลอดจนผู้บังคับบัญชา

6. ในกรณีที่มีเวลาว่าง ให้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้
เพิ่มเติมอยู่เสมอ

เอกสารประกอบโครงการการฝึกงานวิศวกรรมภาคฤดูร้อน (2550 : 11) กล่าวถึงข้อ
ควรปฏิบัติตนในระหว่างการฝึกงาน สรุปได้ว่า

1. การใช้ความรู้ความสามารถที่เรียนมาให้เกิดผลงานตามที่ได้รับมอบหมายให้กระทำ
2. การเตรียมตัว เตรียมความรู้ ขยันศึกษา ใฝ่รู้ ใฝ่ถามและเอาใจใส่กับงานที่ทำตั้งแต่
ต้นจนจบ

3. การสื่อสาร (ทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการ) โดยใช้ภาษาพูดและภาษาเขียนอย่าง
สุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน ถูกกาลเทศะ บุคคล งาน เวลา สถานที่

4. มีความซื่อสัตย์สุจริต เป็นคนดี ใช้ชีวิตอย่างประหยัด พอเพียง ไม่เที่ยวเตร่ ดื่มเครื่องดื่ม
ผสมแอลกอฮอล์ จนขาดสติ ขาดงาน และเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุใดๆ

5. มีความระมัดระวังในการปฏิบัติงานทุกครั้ง ตรวจสอบงานให้แน่ชัดก่อนลงมือปฏิบัติ
ไม่ทำนอกเหนือคำสั่ง ไม่กระทำโดยใช้ความคิดของตนเองเป็นหลัก

6. ดูแลความปลอดภัยของตนเองจากการเดินทาง (เช่น การทำงานต้อง เดินทางกลับดึก
หรือเข้ามีด)

7. ระมัดระวังเพื่อสร้างความปลอดภัยจากการทำงาน (ในโรงงานหรือสภาพแวดล้อมที่
อาจเกิดอันตรายจากเครื่องจักรต่าง ๆ ได้โดยง่าย) หรืออยู่ท่ามกลางความขัดแย้งภายในบริษัท ฯลฯ
(ความไม่ถูกต้องกันของพนักงานภายในบริษัทเป็นต้น)

8. ความปลอดภัยในทรัพย์สินของบริษัท (การขาดความระมัดระวังในการใช้งานเครื่องมือ
เครื่องมือมีราคาแพง หรือในงานคอมพิวเตอร์นั้น ข้อมูลของบริษัทที่สำคัญเกิดสูญหายการเผยแพร่
ข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นต้น)

การขออนุญาตขาดงานกรณีเจ็บป่วย หรือติดภารกิจสำคัญ มีดังนี้

1. แจ้งหัวหน้างานทราบ ทั้งด้วยวาจา โทรศัพท์โดยทันที หรือแจ้งล่วงหน้า พร้อมทั้งชี้แจงเหตุผลของการขาดงาน

2. ตรวจสอบเวลาการทำงานว่ายังอยู่ในข้อกำหนดของหน่วยงานและการฝึกงานหรือไม่ (โดยปกติลาป่วย-กิจ รวมได้ไม่เกิน 3 วัน)

3. กรณีขาดงานตั้งแต่ 3 วันขึ้นไป โดยปกติต้องแสดงใบรับรองแพทย์เป็นหลักฐานประกอบการขาดงาน และในกรณีนี้ต้องแจ้งให้อาจารย์ทราบทุกครั้งด้วย

4. ควรหลีกเลี่ยงการขาดงานโดยไม่จำเป็น หรือกิจกรรมใดๆ ที่เสี่ยงต่อการขาดงาน เช่น การเที่ยวเตร่ ดูโทรทัศน์หรือโทรศัพท์จนดึก

ข้อปฏิบัติสำหรับนักศึกษาฝึกงานจาก jpv ได้ระบุถึงข้อปฏิบัติทั่วไปซึ่งสามารถสรุปได้ว่า นักศึกษาฝึกงานควรปฏิบัติตน ดังนี้

1. เคารพและเชื่อฟังเจ้าของสถานประกอบการหรือผู้ควบคุมดูแล
2. ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือข้อบังคับของสถานที่ฝึกงานอย่างเคร่งครัด
3. สุภาพอ่อนโยนมีน้ำใจ ต่อผู้ควบคุมและผู้ร่วมงาน
4. ซื่อสัตย์ สุจริต
5. มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ผู้อื่น
6. แต่งกายและกิริยาจาสุภาพ เรียบร้อย รู้จักกาลเทศะ (www.jpva.ac.th)

คู่มือการฝึกงาน (2550) กล่าวถึงข้อควรปฏิบัติในการฝึกงาน สรุปได้ว่า ระเบียบและข้อควรปฏิบัติ สำหรับนักศึกษาฝึกงาน หลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม มีดังนี้

1. นักศึกษาฝึกงานพึงเคารพให้เกียรติสถานประกอบการ เช่นเดียวกับสถาบันของนักศึกษา

2. นักศึกษาฝึกงานพึงให้ความเคารพผู้บริหาร โรงแรม หรือผู้บังคับบัญชาที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลนักศึกษาระหว่างการฝึกงาน

3. นักศึกษาฝึกงาน จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับเช่นเดียวกับพนักงานทั่วไปของโรงแรม

4. นักศึกษาฝึกงาน พร้อมทั้งจะปฏิบัติตามประกาศ คำสั่ง ของโรงแรมที่นอกเหนือจากข้อ 3 ที่ไม่ผิดศีลธรรมไม่ขัดต่อกฎหมายแรงงาน

5. นักศึกษาฝึกงาน จะให้ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายระหว่างการฝึกงานอย่างเต็มความสามารถ

6. นักศึกษาฝึกงานจะต้องระมัดระวังและรักษาความลับของโรงแรม ไม่แพร่งพรายให้ผู้อื่นทราบ

7. นักศึกษาฝึกงานพึงปฏิบัติตน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวังต่อทรัพย์สินของ โรงแรม เพื่อป้องกันความเสียหายต่อทรัพย์สิน รวมทั้งลูกค้าของ โรงแรม

8. นักศึกษาฝึกงานจะต้องให้เกียรติและปฏิบัติตนต่อลูกค้าของ โรงแรมด้วยมารยาทที่ดี ของสังคมไทย

9. นักศึกษาฝึกงาน จะต้องปฏิบัติตนต่อเพื่อนร่วมฝึกงาน ไม่ว่าจะเป็นสถาบันเดียวกัน หรือไม่ก็ตาม รวมทั้งพนักงานของ โรงแรมด้วยความสุภาพ ไม่หยาบคาย ก้าวร้าว ไม่ก่อการทะเลาะวิวาท หรือยุยงให้แตกความสามัคคีในการทำงาน

10. นักศึกษาฝึกงานจะต้องแต่งเครื่องแบบที่สถาบันกำหนดไว้ในการเป็นนักศึกษาฝึกงาน หรือแต่งการตามที่สถานประกอบการกำหนด

11. นักศึกษาฝึกงานต้องแจ้งให้โรงแรมทราบ รวมทั้งต้องได้รับอนุมัติจากแผนกที่ฝึกงาน ก่อนการลาหยุด ตามแนวทางที่โรงแรมกำหนดไว้สำหรับนักศึกษาฝึกงาน

จากข้อความข้างต้นสรุปได้ว่า นักศึกษาฝึกงานควรเคารพต่อสถานที่ฝึกงานกฎระเบียบ ของสถานที่ฝึกงานรวมทั้งผู้ควบคุมในการฝึกงานอย่างเคร่งครัด และต้องใช้ความสามารถที่ได้ศึกษา มาใช้ในการฝึกงานเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุด พร้อมทั้งต้องรู้จักเอาใจใส่ตัวเองในการแต่งกายเพื่อ สร้างบุคลิกภาพที่ดี อีกทั้งนักศึกษาฝึกงานต้องเลี่ยงการกระทำพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในระหว่าง การฝึกงาน เช่น การขาดงานบ่อย การแสดงกริยาก้าวร้าวทั้งทางกายหรือวาจา เป็นต้น

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารสรุปผลการศึกษามาตรฐานบุคลากรในสถานประกอบการที่พักรวมในประเทศไทย (ม.ป.ป.: 130) พบว่า ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับคุณสมบัติและทักษะวิชาชีพของ บุคลากรในสถานประกอบการที่พักรวมพบว่า ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสามารถ ในการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องว่ามีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือความสามารถ ในการแก้ปัญหาได้ดี

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพมาตรฐานบุคลากรในงานบริการส่วนหน้า พบว่าผู้เชี่ยวชาญ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ความสามารถประสานกับส่วนต่างๆ ได้ดี เป็นคุณสมบัติและความสามารถ เฉพาะบุคคลในงานบริการส่วนหน้าที่มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือมีความสามารถในการใช้ ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี

ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิด้านคุณสมบัติ และความสามารถเฉพาะของบุคลากรใน งานบริการส่วนหน้า พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นว่า ด้านดังกล่าวว่า การมีทักษะในการ

ติดต่อสื่อสารเป็นอย่างดี และความสามารถในการใช้ภาษาไทยเป็นอย่างดีมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษและการประสานงานกับส่วนต่างได้ดี

พงศธร ศิริรัตน์ (2546) ศึกษาปัญหาในการฝึกงานของนักเรียนนักศึกษาโรงเรียนชำนาญเทคโนโลยี โดยมีประชากรคือ นักเรียนระดับ ปวช. ชั้นปีที่ 3 นักศึกษาระดับ ปวส. ชั้นปีที่ 2 และ ผู้รับผิดชอบนักเรียน – นักศึกษาฝึกงานของสถานประกอบการ ที่รับนักเรียน – นักศึกษา โรงเรียนชำนาญเทคโนโลยีเข้าฝึกงาน รวมประชากรทั้งหมดเป็น 198 คน ซึ่งมีการศึกษาทั้งหมด 3 ด้าน คือ ด้านการดำเนินการก่อนการฝึกงาน ด้านการดำเนินการระหว่างการฝึกงาน และด้านการดำเนินการหลังการฝึกงาน โดยผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ปัญหาในการฝึกงานของนักเรียน – นักศึกษาโรงเรียนชำนาญเทคโนโลยีในภาพรวม 3 ด้านอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการเตรียมการก่อนการฝึกงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดและด้านการดำเนินการระหว่างการฝึกงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

นักเรียนระดับ ปวช.กับนักศึกษาระดับ ปวส.มีปัญหาในการฝึกงานในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักเรียนระดับ ปวช. มีค่าเฉลี่ยของปัญหาโดยรวมสูงกว่าของนักศึกษาระดับปวส.ทุกด้าน

ปัญหาของสถานประกอบการที่รับนักเรียน – นักศึกษา ของโรงเรียนชำนาญเทคโนโลยีเข้าฝึกงาน ใน ภาพรวม 3 ด้าน มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้าน การดำเนินการระหว่างการฝึกงานมีค่าเฉลี่ยของปัญหาสูงสุด และด้านการดำเนินการหลังการฝึกงานมีค่าเฉลี่ยของปัญหาลดต่ำสุด

สถานประกอบการประเภทการผลิตกับสถานประกอบการประเภทการบริการ มีปัญหาเกี่ยวกับการฝึกงานของนักเรียน – นักศึกษา ในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สถานประกอบการประเภทการผลิตมีค่าเฉลี่ยของปัญหาน้อยกว่าของสถานประกอบการประเภทการบริการ 2 ด้าน คือ ด้านการเตรียมการก่อนการฝึกงาน และด้านการดำเนินการระหว่างการฝึกงาน

นายพิศิษฐ์ อุศิริกุลพานิชย์ (2537) ศึกษาถึงสภาพและปัญหาการฝึกงานของนักศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ปีการศึกษา 2536 โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหาร หัวหน้าคณะ หัวหน้าแผนก อาจารย์นิเทศก์ และนักศึกษา ของวิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม ปีการศึกษา 2536 รวมทั้งสิ้น 230 คน ในด้านต่างๆ ดังนี้ การเตรียมการของสถานศึกษาต่อการฝึกงาน การกำหนดและสรรหาบุคคลที่เกี่ยวข้องในการฝึกงาน การประสานงานกับสถานประกอบการในการฝึกงาน การจัดสรรงบประมาณและสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกงาน การสัมมนาการฝึกงาน และการประเมินผลการฝึกงาน ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า สภาพการฝึกงานของนักศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม ตามความคิดเห็น ของคณะกรรมการดำเนินงาน การฝึกงานและ

อาจารย์นิเทศโดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านการประสานงานกับสถานประกอบการ และด้านการประเมินผลการฝึกงาน ส่วนความคิดเห็นระดับน้อยมี 4 ด้าน คือ ด้านการสัมมนาการฝึกงาน ด้านการเตรียมการของสถานศึกษา ด้านการกำหนดและสรรหาบุคลากรและด้านการจัดสรรงบประมาณและสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกงานตามลำดับ

สภาพการฝึกงาน ของนักศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม ตามความคิดเห็น ของนักศึกษาฝึกงานโดยรวม อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือ ด้านการจัดสรรงบประมาณและสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกงานส่วนความคิดเห็นระดับมากมี 5 ด้าน คือ ด้านการประเมินผลการฝึกงาน ด้านการประสานงาน กับสถานประกอบการ ด้านการกำหนด และสรรหาบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ด้านการเตรียมการของสถานศึกษา และด้านการสัมมนาตามลำดับ

ปัญหาการฝึกงาน ของนักศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม ความคิดเห็นของคณะกรรมการ ดำเนินงานการฝึกงาน และอาจารย์นิเทศโดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีปัญหาอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการจัดสรรงบประมาณ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกงาน ส่วนปัญหาในระดับน้อยมี 5 ด้าน คือ ด้านการประเมินผลการฝึกงาน ด้านการประสานงาน กับสถานประกอบการ ด้านการกำหนด และสรรหาบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ด้านการสัมมนาและด้านการเตรียมการของสถานศึกษาตามลำดับ

ปัญหาการฝึกงาน ของนักศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม ตามความคิดเห็นของนักศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับน้อยทุกด้าน ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยระดับปัญหาการฝึกงาน ของนักศึกษา ตามความคิดเห็นของคณะกรรมการ ดำเนินการฝึกงานกับอาจารย์นิเทศโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยอาจารย์นิเทศมีความคิดเห็นสูงกว่าคณะกรรมการ ดำเนินงานการฝึกงาน ส่วนด้านอื่น นอกจากนี้ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

อาทิตย์ ประสาทแก้ว (2540) ศึกษาถึงความคิดเห็นของหัวหน้างานต่อการฝึกงานของนักศึกษา โรงเรียนโปลีเทคนิคล้านนาเชียงใหม่ โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือหัวหน้างานที่ควบคุมการทำงานของนักศึกษาทั้งบริษัทเอกชน และหน่วยงานราชการ รวมทั้งสิ้น 65 คน ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้มีทั้งหมด 4 ด้าน คือด้านความสามารถทางวิชาการ เทคนิคทักษะและวิธีการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพและคุณลักษณะส่วนตัว และทัศนคติต่ออาชีพ ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้หัวหน้างานมีความคิดเห็นที่นักศึกษาฝึกงานมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ในด้านความสามารถทางวิชาการ ด้านเทคนิคทักษะและ

วิธีปฏิบัติงานอยู่ในระดับพอใช้ ส่วนด้านบุคลิกภาพและคุณลักษณะส่วนตัว และด้านทัศนคติต่ออาชีพอยู่ในระดับดี

จินดา จันตะภา (2540) ศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการฝึกงานภายนอกสถานศึกษา ของนักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต วิชาเอกสัตวศาสตร์ คณะเกษตรศาสตร์บางพระ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ตามความคิดเห็นของนักศึกษา อาจารย์ผู้ควบคุม และเจ้าหน้าที่สถานที่ฝึกงาน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้มี 3 กลุ่ม คือนักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต วิชาเอกสัตวศาสตร์ (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2540) คณะเกษตรศาสตร์บางพระ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ชั้นปีที่ 3 ปีการศึกษา 2543 ที่ผ่านการฝึกงานภายนอกสถานศึกษามาแล้ว อาจารย์ผู้ควบคุมการฝึกงาน นักศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิตวิชาเอกสัตวศาสตร์ (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2540) คณะเกษตรศาสตร์บางพระ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ปีการศึกษา 2543 เจ้าหน้าที่สถานที่ฝึกงานที่รับผิดชอบการฝึกงานของนักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต วิชาเอกสัตวศาสตร์ (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2540) คณะเกษตรศาสตร์บางพระ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2543 รวมทั้งสิ้น 283 คน ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

นักศึกษาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการฝึกงานภายนอกสถานศึกษาว่า มีปัญหาในระดับน้อย อาจารย์ผู้ควบคุมการฝึกงานแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการฝึกงานภายนอกสถานศึกษาของนักศึกษาว่ามีระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่สถานที่ฝึกงานแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการฝึกงานภายนอกสถานศึกษาของนักศึกษาว่ามีปัญหาในระดับน้อย

นักศึกษาได้นำความรู้ความสามารถจากการเรียนทั่วไปใช้ในการฝึกงานภายนอกสถานศึกษาในระดับปานกลาง นำความรู้จากการเรียนวิชาพื้นฐานไปใช้ประโยชน์ในการฝึกงานในระดับปานกลาง ในการเปรียบเทียบระดับปัญหาตามความคิดเห็นของนักศึกษา อาจารย์ผู้ควบคุม และเจ้าหน้าที่สถานที่ฝึกงาน กับระดับปัญหาที่กำหนดขึ้น พบว่าปัญหาในการฝึกงานตามความคิดเห็นของนักศึกษานั้นน้อยกว่าปัญหาที่กำหนดขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัญหาในการฝึกงานตามความคิดเห็นของอาจารย์ผู้ควบคุมการฝึกงานนั้นแตกต่างกับปัญหาที่กำหนดขึ้น อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และปัญหาในการฝึกงานตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สถานที่ฝึกงานนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับปัญหาที่กำหนดขึ้น การเปรียบเทียบระดับปัญหาตามความคิดเห็นของนักศึกษา อาจารย์ผู้ควบคุมและเจ้าหน้าที่ สถานที่ฝึกงาน นั้นพบว่าปัญหาในการฝึกงานภายนอกสถานศึกษาตามความเห็นของคนทั้ง 3 กลุ่มแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

กรพิรัชย์ ปิ่นรอด (2542) ศึกษาถึงสภาพและปัญหาการฝึกงานของนักเรียน แผนกวิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์ วิทยาลัยเทคนิคลำพูน โดยมีกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 3 กลุ่มดังนี้ ผู้บริหารและผู้ควบคุมการ

ฝึกงาน ผู้บริหาร ครูอาจารย์ของสถานศึกษา และและนักเรียนระดับ ปวช.วิทยาลัยเทคนิคลำพูน รวมทั้งสิ้น 36 คน ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า สถานประกอบการไม่ทราบวัตถุประสงค์ที่แน่ชัดของการฝึกงานทำให้การจัดลักษณะงานที่ฝึกให้แก่นักเรียนบางครั้งไม่ตรงตามสาขาที่เรียนมา แต่สิ่งที่สถานศึกษาและสถานประกอบการเข้าใจตรงกันคือ การฝึกงานงานนั้นฝึกให้นักเรียนมีความรับผิดชอบในงานที่ทำ มีระเบียบวินัย คุณธรรมและจริยธรรม และฝึกเพียงเพื่อให้เกิดการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และสภาพการทำงานประสบการณ์ในการทำงานทำงานเบื้องต้นก่อนการทำงานจริง

นอกจากนี้ยังพบว่านักเรียนส่วนใหญ่ได้รับการตรวจเยี่ยมจากอาจารย์นิเทศนานๆครั้ง มีเพียงบางส่วนที่ได้รับการตรวจเยี่ยมเพียง 1 ครั้ง ตลอดระยะเวลาในการฝึกงาน และผลของการศึกษายังพบอีกว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักเรียนที่สถานประกอบการต้องการ คือ การตรงต่อเวลา การมีวินัย ทักษะในการจัดเตรียมและการบำรุงเครื่องมือ เครื่องจักรให้ถูกต้องเหมาะสม ความรับผิดชอบในหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์และลักษณะการเป็นผู้นำ

อินชัย จันทะกิ (2543) ได้ศึกษาถึงการติดตามผลการฝึกงานของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 3 แผนกวิชาช่างไฟฟ้า วิทยาลัยเทคนิคเชียงใหม่ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือ นักศึกษาฝึกงาน หัวหน้านักศึกษาฝึกงาน และอาจารย์นิเทศ รวมทั้งสิ้น 90 คนซึ่งผู้วิจัยสามารถ

สรุปได้ดังนี้ ด้านประสบการณ์ที่รับจากการฝึกงาน ด้านการพัฒนาวิชาชีพหลังการฝึกงาน ด้านปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการฝึกงาน ด้านความมีระเบียบวินัยในการฝึกงาน ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้านบุคลิกภาพและคุณลักษณะส่วนตัว ด้านเจตคติต่อการทำงาน และด้านความภาคภูมิใจในวิชาชีพอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ทางด้านหัวหน้างานของนักศึกษามีความคิดเห็นว่า ด้านทักษะที่ได้รับจากการฝึกงานของนักศึกษา ด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกงาน ด้านการพัฒนาวิชาชีพหลังการฝึกงาน ด้านปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการฝึกงาน ด้านการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการฝึกงาน ด้านความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ๆได้รับมอบหมาย ด้านความมีระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้านบุคลิกภาพและคุณลักษณะส่วนตัวของนักศึกษา ด้านเจตคติต่อการทำงาน และด้านความภาคภูมิใจในวิชาชีพอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนของอาจารย์นิเทศมีความคิดเห็นว่าด้านทักษะที่ได้รับจากการฝึกงานด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกงาน ด้านปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการฝึกงาน ด้านความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ๆได้รับมอบหมาย ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้านบุคลิกภาพและคุณลักษณะส่วนตัว ด้านเจตคติต่อการทำงาน ด้านความภาคภูมิใจในวิชาชีพ และด้านการควบคุมการนิเทศและการประเมินผลร่วมกันอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆอยู่ในระดับปานกลาง

ยุคนธร เขตพงษ์ (2547) ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการรับนักศึกษาเข้าฝึกงาน ตามแนวคิดของสถานประกอบการ : กรณีศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพณิชยการพระนคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือเจ้าของสถานประกอบการที่รับนักศึกษาเข้าฝึกงาน รวมทั้งสิ้น 115 คน โดยมีขอบเขตของเนื้อหาจำแนกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านการจัดและดำเนินการฝึกงาน ด้านรูปแบบการรับนักศึกษาฝึกงานด้านคุณสมบัติของนักศึกษาฝึกงาน และด้านความรู้ความสามารถในวิชาชีพ ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ด้านการจัดและดำเนินการฝึกงาน ปัญหาและอุปสรรคที่สถานศึกษาต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ โดยเฉพาะ คือ สถานประกอบการไม่สามารถประสานงานกับสถานศึกษาเพื่อกำหนดแนวทางและเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษาก่อนออกฝึกงาน สถานประกอบการไม่ทราบจุดมุ่งหมายของการฝึกงานตามหลักสูตรอย่างแท้จริง สถานประกอบการไม่มีตำแหน่งและงานที่เหมาะสมกับนักศึกษาฝึกงาน

ด้านรูปแบบการรับนักศึกษาฝึกงาน ปัญหาและอุปสรรคที่สถานศึกษาต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ โดยเฉพาะ คือ การนิเทศนักศึกษาของอาจารย์นิเทศขาดการประสานงานกับสถานประกอบการ การให้นักศึกษาเป็นผู้ติดต่อหาที่ฝึกงานเอง ไม่ได้ได้รับความเชื่อถือเท่าที่ควรและการส่งนักศึกษาเข้าฝึกงานในสถานประกอบการขาดการต่อเนื่องไม่สม่ำเสมอ

ด้านคุณสมบัติของนักศึกษา ปัญหาและอุปสรรคที่สถานศึกษาต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ โดยเฉพาะ คือ นักศึกษาไม่สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาขณะปฏิบัติงาน นักศึกษาไม่มีความเชื่อมั่นในตนเอง และนักศึกษาไม่มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน

ด้านความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพ ปัญหาและอุปสรรคที่สถานศึกษาต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ โดยเฉพาะ คือ นักศึกษาไม่สามารถวิเคราะห์และวางแผนการปฏิบัติงานได้ นักศึกษาไม่สามารถสื่อสารด้วยวาจาและลายลักษณ์อักษรทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศได้ดีและนักศึกษาไม่มีทักษะวิชาชีพและวิชาชีพพื้นฐานเพียงพอต่อการฝึกงาน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการศึกษาปัญหาความรู้ความสามารถในวิชาชีพในการฝึกงานของนักศึกษา ตามแนวความคิดของสถานประกอบการ : กรณีศึกษานักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2552 ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูล
6. วิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มประชากรโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยได้แก่ ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็น เรื่องปัญหาความรู้ความสามารถในวิชาชีพในการฝึกงานของนักศึกษา ตามแนวความคิดของสถานประกอบการ : กรณีศึกษานักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2552 รวมประชากรทั้งสิ้น จำนวน 66 คน จำแนกได้ดังนี้

1.2.1 ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ

ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 3 ฝึกงาน แผนกบริการส่วนหน้า จำนวน 26 คน

1.2.2 ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 ฝึกงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 20 คน

1.2.3 ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ฝึกงานในแผนกแม่บ้าน จำนวน 20 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยได้แก่ ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็น เรื่อง ปัญหาความรู้ความสามารถในวิชาชีพในการฝึกงานของนักศึกษา ตามแนวความคิดของสถานประกอบการ : วิทยาลัยศึกษานักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการ โรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2552 ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 65 กัลยา วานิชบัญชา (2550:23) รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 43คน จำแนกได้ดังนี้

1.2.1 ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 3 ฝึกงาน แผนกบริการส่วนหน้า จำนวน 17คน

1.2.2 ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 ฝึกงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 13 คน

1.2.3 ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ฝึกงานในแผนกแม่บ้าน จำนวน 13 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามสำหรับผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษาเกี่ยวกับ

ความคิดเห็น เรื่องปัญหาความรู้ความสามารถในวิชาชีพในการฝึกงานของนักศึกษา ตามแนวความคิดของสถานประกอบการ : กรณีศึกษานักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2552 โดยผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และขอคำแนะนำจากอาจารย์ผู้เกี่ยวข้อง แล้วนำมาประมวลสร้างแบบสอบถาม มี 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษา

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นปัญหาความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพ ภายใต้เนื้อหา 3 ด้าน คือ ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถหลัก และความรู้ความสามารถเสริม โดยมีเกณฑ์ความคิดเห็น 5 ระดับ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบ มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ดังนี้

มีความคิดเห็นด้านปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด =	1
มีความคิดเห็นด้านปัญหาอยู่ในระดับน้อย =	2
มีความคิดเห็นด้านปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง =	3
มีความคิดเห็นด้านปัญหาอยู่ในระดับมาก =	4
มีความคิดเห็นด้านปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด =	5

3. วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ

วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือมีขั้นตอน ดังนี้

3.1 ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสารงานวิจัย ขอคำแนะนำจากอาจารย์ผู้เกี่ยวข้องในการจัดส่งนักศึกษาฝึกงาน

3.2 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างเครื่องมือ (แบบสอบถาม) ให้ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่วางไว้

3.3 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว ทำการตรวจสอบให้เนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์

3.4 ปรับปรุงแบบสอบถาม เพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่กรอกสมบูรณ์ จากผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็น เรื่อง ปัญหาความรู้ความสามารถในวิชาชีพในการฝึกงานของนักศึกษา ตามแนวความคิดของสถานประกอบการ : วิทยาลัยศึกษานักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการ โรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2552

4.2 ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง นำมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 43 คน

5. การจัดกระทำข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูลดำเนินการ ดังนี้

5.1 รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์คืนมาจากกลุ่มตัวอย่าง

5.2 วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาความรู้ความสามารถในวิชาชีพในการฝึกงานของนักศึกษา ตามแนวความคิดของสถานประกอบการ : วิทยาลัยศึกษานักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการ โรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2552 มาวิเคราะห์โดยวิธีหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งการได้มาของคะแนนเฉลี่ยนี้ใช้มาตรการวัดลิเคิร์ต (Likert Type Scale) สามารถจำแนกได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ปัญหาในการฝึกงานของนักศึกษาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ปัญหาในการฝึกงานของนักศึกษาอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ปัญหาในการฝึกงานของนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ปัญหาในการฝึกงานของนักศึกษาอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ปัญหาในการฝึกงานของนักศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด

6. วิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์ ได้ดังนี้

แบบสอบถามเรื่องปัญหาความรู้ความสามารถในวิชาชีพในการฝึกงานของนักศึกษา ตามแนวความคิดของสถานประกอบการ : กรณีศึกษานักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร มหาวิทาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2552 วิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation = S.D)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาผลการประเมินความรู้ความสามารถในวิชาชีพในการฝึกงานของนักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรมจากสถานประกอบการ

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยได้แก่ ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็น เรื่องปัญหาความรู้ความสามารถในวิชาชีพในการฝึกงานของนักศึกษา ตามแนวความคิดของสถานประกอบการ : ศึกษานักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2552 รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 43 คน จำแนกได้ดังนี้

1.2.1 ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 3 ฝึกงาน แผนกบริการส่วนหน้า จำนวน 17คน

1.2.2 ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 ฝึกงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 13 คน

1.2.3 ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ฝึกงานในแผนกแม่บ้าน จำนวน 13 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามสำหรับผู้ประกอบการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของ นักศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็น เรื่องปัญหาความรู้ความสามารถในวิชาชีพในการฝึกงานของ นักศึกษา ตามแนวความคิดของสถานประกอบการ : กรณีศึกษานักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการ โรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2552 โดยผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และขอคำแนะนำจากอาจารย์ ผู้เกี่ยวข้อง แล้วนำมาประมวลสร้างแบบสอบถาม มี 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษา

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นปัญหาความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพ ภายใต้เนื้อหา 3 ด้าน คือ ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถหลัก และความรู้ความสามารถเสริม โดยมีเกณฑ์ ความคิดเห็น 5 ระดับ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบ มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ดังนี้

มีความคิดเห็นด้านปัญหายอยู่ในระดับน้อยที่สุด	=	1
มีความคิดเห็นด้านปัญหายอยู่ในระดับน้อย	=	2
มีความคิดเห็นด้านปัญหายอยู่ในระดับปานกลาง	=	3
มีความคิดเห็นด้านปัญหายอยู่ในระดับมาก	=	4
มีความคิดเห็นด้านปัญหายอยู่ในระดับมากที่สุด	=	5

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.4.1 เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่กรอกสมบูรณ์ จากผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับ มอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษาเกี่ยวกับ ความคิดเห็น เรื่องปัญหาความรู้ความสามารถในวิชาชีพในการฝึกงานของนักศึกษาตาม แนวความคิดของสถานประกอบการ : กรณีศึกษานักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการ โรงแรม คณะ ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2552

1.4.2 ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง นำมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 43 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์ ได้ดังนี้

แบบสอบถามเรื่องปัญหาความรู้ความสามารถในวิชาชีพในการฝึกงานของนักศึกษาตามแนวความคิดของสถานประกอบการ : กรณีศึกษานักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2552 วิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.3 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยปัญหาความรู้ความสามารถในวิชาชีพในการฝึกงานของนักศึกษาตามแนวความคิดของสถานประกอบการ : กรณีศึกษานักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2552 สรุปได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นปัญหาความรู้ความสามารถพื้นฐาน

ผลการประเมินการฝึกงานของนักศึกษาฝึกงานแผนกบริการส่วนหน้า ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานทุกข้อมีปัญหาในระดับน้อย เรียงตามลำดับ คือ ศิลปะในการจูงใจและจิตวิทยา การปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่น การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงาน การควบคุมอารมณ์ขณะเกิดปัญหาและความหนักแน่นอดทนต่อสถานการณ์ต่างๆ รายงานหัวหน้างานเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายและมารยาทในการให้บริการ

2. ความคิดเห็นปัญหาความรู้ความสามารถหลัก

ผลการประเมินการฝึกงานของนักศึกษาฝึกงานแผนกบริการส่วนหน้า ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับน้อย เรียงตามลำดับ คือ มีทักษะ (ฟัง พูด อ่าน เขียน) ทางด้านภาษาอังกฤษการตัดสินใจ-การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดปัญหาการให้บริการข้อมูลข่าวสารทั้งภายในโรงแรมและภายนอกโรงแรมการตอบข้อซักถามและการให้บริการตามที่ลูกค้าร้องเรียนสามารถบอกราคาห้องพักได้อย่างถูกต้องรวดเร็วการรับชำระเงินจากลูกค้าการรับลงทะเบียนเข้าพัก-การจองห้องพักการให้บริการต้อนรับลูกค้า-ส่งลูกค้าความสามารถในการรับ –

โอน และ ต่อโทรศัพท์ทั้งภายในและภายนอกมีความรู้เกี่ยวกับเอกสารและประสานงานไปยังฝ่ายต่างๆและด้านบุคลิกภาพในการต้อนรับ

3. ความคิดเห็นปัญหาความรู้ความสามารถเสริม

ผลการประเมินการฝึกงานของนักศึกษาฝึกงานแผนกบริการส่วนหน้า ด้านความรู้ความสามารถเสริม ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับน้อย เรียงตามลำดับ คือความสามารถด้านการสื่อสาร ความสามารถในการใช้โปรแกรมรับจองห้องพักของโรงแรม การเช็คข้อมูลลูกค้าและห้องพักในระบบคอมพิวเตอร์ และทักษะในการใช้โปรแกรม Microsoft Office คอมพิวเตอร์

4. ความคิดเห็นปัญหาความรู้ความสามารถพื้นฐาน

ผลการประเมินการฝึกงานของนักศึกษาฝึกงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐาน ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับน้อย คือศิลปะในการจูงใจและจิตวิทยาการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่นรายงานหัวหน้างานเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงาน ศิลปะในการจูงใจและจิตวิทยาการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่น ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย และมารยาทในการให้บริการ

5. ความคิดเห็นปัญหาความรู้ความสามารถหลัก

ผลการประเมินการฝึกงานของนักศึกษาฝึกงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ความรู้ความสามารถหลัก ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับน้อย เรียงตามลำดับ คือ การให้รายละเอียดเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม แก่ลูกค้า การตัดสินใจ-การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดปัญหา การตอบข้อซักถามและการให้บริการตามที่ลูกค้าร้องเรียน ความสามารถในการรับคำสั่งรายการอาหารและเครื่องดื่มจากลูกค้า ความรวดเร็วในการเรียกเก็บเงินในการให้บริการ การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มให้ลูกค้าอย่างกระฉับกระเฉง ว่องไว มีความรู้เกี่ยวกับเอกสารและประสานงานไปยังฝ่ายต่างๆ มีทักษะ (ฟัง พูด อ่าน เขียน) ทางด้านภาษาอังกฤษ ความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้าทุกคน การให้บริการต้อนรับลูกค้า-ส่งลูกค้า การเชตอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้ลูกค้า และการถอนจาน เก็บอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้จากลูกค้า

6. ความคิดเห็นปัญหาความรู้ความสามารถเสริม

ผลการประเมินการฝึกงานของนักศึกษาฝึกงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ด้านความรู้ความสามารถเสริม มีปัญหาในระดับปานกลางและระดับน้อย เรียงตามลำดับ คือ ความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ และทักษะการใช้อุปกรณ์ต่างๆในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

7. ความคิดเห็นปัญหาความรู้ความสามารถพื้นฐาน

ผลการประเมินการฝึกงานของนักศึกษาฝึกงานแผนกแม่บ้าน ความรู้ความสามารถพื้นฐานส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงาน การควบคุมอารมณ์ขณะเกิดปัญหาและความหนักแน่นอดทนต่อสถานการณ์ต่างๆ รายงานหัวหน้างานเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาดคิดปะในการจูงใจและจิตวิทยาการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่น ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย และมารยาทในการให้บริการ

8. ความคิดเห็นปัญหาความรู้ความสามารถหลัก

ผลการประเมินการฝึกงานของนักศึกษาฝึกงานแผนกแม่บ้าน ด้านความรู้ความสามารถหลักส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ก่อน-หลังทำความสะอาดห้องพัก ต้องจัดของทำความสะอาดในรถเข็นให้พร้อม ความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ทักษะด้านการบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้อุปกรณ์ทำความสะอาด จัดทำบันทึกรายงานประจำวัน ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มีทักษะ (ฟัง พูด อ่าน เขียน) ทางด้านภาษาอังกฤษการเก็บเตียง การปูเตียง และการเปิดเตียงการให้บริการข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน มีความรู้เกี่ยวกับเอกสารและประสานงานไปยังฝ่ายต่างๆ การทำความสะอาดห้องพักแขก การทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ การตัดสินใจการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดปัญหา การเบิกของใช้ประจำวันสำหรับห้องพักแขก ด้านบุคลิกภาพในการบริการ การตอบข้อซักถามและการให้บริการตามที่แขกร้องขอ และจัดและตกแต่งดอกไม้ในงานจัดเลี้ยงและงานพิเศษในโอกาสต่างๆ

9. ความคิดเห็นปัญหาความรู้ความสามารถเสริม

ผลการประเมินการฝึกงานของนักศึกษาฝึกงานแผนกแม่บ้าน ด้านความรู้ความสามารถเสริมทุกข้อมีปัญหาในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ทักษะการปูเตียง รวดเร็ว และเรียบร้อย และความสามารถในการใช้โปรแกรม Microsoft Office คอมพิวเตอร์

2. การอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

ปัญหาความรู้ความสามารถในวิชาชีพในการฝึกงานของนักศึกษาตามแนวความคิดของสถานประกอบการ : กรณีศึกษานักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2552 เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า

1. **ความรู้ความสามารถพื้นฐาน** พบว่า ผลการประเมินการฝึกงานของนักศึกษาฝึกงานแผนกบริการส่วนหน้า ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานทุกข้อมีปัญหาในระดับน้อย ซึ่งนักศึกษาจะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ คือ ศิลปะในการจูงใจและจิตวิทยาการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่น การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงาน และการควบคุมอารมณ์ขณะเกิดปัญหาและความหนักแน่นอดทนต่อสถานการณ์ต่างๆ

ผลการประเมินการฝึกงานของนักศึกษาฝึกงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐาน ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับน้อย ซึ่งนักศึกษาจะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ คือ ศิลปะในการจูงใจและจิตวิทยาการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่น และรายงานหัวหน้างานเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด

ผลการประเมินการฝึกงานของนักศึกษาฝึกงานแผนกแม่บ้าน ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง ซึ่งนักศึกษาจะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ คือ การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงาน การควบคุมอารมณ์ขณะเกิดปัญหาและความหนักแน่นอดทนต่อสถานการณ์ต่างๆ และ รายงานหัวหน้างานเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด

เนื่องจากการฝึกงานในแผนกบริการส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการเตรียมความพร้อมทางด้านความรู้ความสามารถในการบริการ เพื่อความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ และเพื่อผลสัมฤทธิ์ในการฝึกงานครั้งนั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับชุนทร เขตพงษ์ (2546 : 52) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการรับนักศึกษาเข้าฝึกงาน ตามแนวคิดของสถานประกอบการ กรณีศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพณิชยการพระนคร และสอดคล้องกับ อินชัย จันทะที (2543 : 42) ได้ศึกษาเรื่อง การติดตามผลการฝึกงานของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 แผนกวิชาช่างไฟฟ้า วิทยาลัยเทคนิคเชียงใหม่ และยังสอดคล้องกับอุบล บรรจงแสง (2541 : 68 อ้างถึงใน ชุนทร เขตพงษ์ 2536 : 56) ได้ศึกษาสภาพปัญหาดำเนินงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคใต้ ได้กล่าวถึงคุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์

2. **ความรู้ความสามารถหลัก** พบว่า ผลการประเมินการฝึกงานของนักศึกษาฝึกงานแผนกบริการส่วนหน้า ด้านความรู้ความสามารถหลักส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับน้อย ซึ่งนักศึกษาจะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ คือ มีทักษะ (ฟัง พูด อ่าน เขียน) ทางด้านภาษาอังกฤษการตัดสินใจ-การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดปัญหาการให้บริการข้อมูลข่าวสารทั้งภายในโรงแรมและภายนอก

โรงแรมการตอบข้อซักถามและการให้บริการตามที่ลูกค้าร้องเรียนสามารถบอกราคาห้องพักได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

ผลการประเมินการฝึกงานของนักศึกษาฝึกงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ด้านความรู้ความสามารถหลัก ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับน้อย ซึ่งนักศึกษาจะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ คือ การให้รายละเอียดเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มแก่ลูกค้า การตัดสินใจ-การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เมื่อเกิดปัญหา การตอบข้อซักถามและการให้บริการตามที่ลูกค้าร้องเรียน

ผลการประเมินการฝึกงานของนักศึกษาฝึกงานแผนกแม่บ้าน ด้านความรู้ความสามารถหลัก ทุกข้อมีปัญหาในระดับปานกลาง ซึ่งนักศึกษาจะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ คือ ก่อน-หลังทำความสะอาดห้องพัก ต้องจัดของทำความสะอาดในรถเข็นให้พร้อมความชำนาญในการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ทักษะด้านการบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้อุปกรณ์ทำความสะอาด

ซึ่งสถานศึกษาต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ คือ ทักษะ (ฟัง พูด อ่าน เขียน) เพื่อให้ นักศึกษาสามารถนำทักษะทางด้านภาษา ไปประยุกต์ใช้กับการให้บริการข้อมูลข่าวสารทั้งภายใน โรงแรมและภายนอกโรงแรมได้เพิ่มมากยิ่งขึ้น เนื่องจากผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ ซึ่ง ภาษาอังกฤษถือได้ว่าเป็นภาษาที่สำคัญที่สุดในการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งแผนกบริการ ส่วนหน้าที่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการตลอดเวลา แผนกบริการอาหารเครื่องดื่มและแผนกแม่บ้านทาง สถานศึกษาควรเพิ่มทักษะการเรียนรู้เกี่ยวกับสายงานของแต่ละแผนกเพื่อเพิ่มทักษะความชำนาญซึ่ง สอดคล้องกับ จุมพล ยังเจริญยั่งยืน (2537 : 71 อ้างถึงใน ยุคนธร เขตพงษ์ 2546 : 57) ได้ศึกษารูปแบบความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการในการจัดส่งนักศึกษาออกฝึกงาน ซึ่ง สอดคล้องกับ เอกสารประกอบโครงการศึกษามาตรฐานบุคลากรในสถานประกอบการที่พักแรมในประเทศไทย (ม.ป.ป. : 160)

3. ความรู้ความสามารถเสริม พบว่าผลการประเมินการฝึกงานของนักศึกษาฝึกงาน
แผนกบริการส่วนหน้า ด้านความรู้ความสามารถเสริมส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับน้อย ซึ่งนักศึกษาจะต้อง ให้ความสำคัญเป็นพิเศษ คือ ความสามารถด้านการสื่อสาร ภาษาต่างประเทศ

ผลการประเมินการฝึกงานของนักศึกษาฝึกงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ด้านความรู้ ความสามารถเสริม ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับน้อย ซึ่งนักศึกษาจะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ คือ ความสามารถด้านการสื่อสาร ภาษาต่างประเทศ

ผลการประเมินการฝึกงานของนักศึกษาฝึกงานแผนกแม่บ้าน ด้านความรู้ความสามารถเสริมทุกข้อมีปัญหาในระดับปานกลาง ซึ่งนักศึกษาจะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ คือ ทักษะการปูเตียง รวดเร็ว และเรียบร้อย

เนื่องจากแผนกบริการส่วนหน้าและแผนกอาหารและเครื่องดื่ม เป็นแผนกที่ต้องพบปะกับผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานจำเป็นต้องเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ ในการสื่อสารเพื่อให้การสื่อสารประสบความสำเร็จและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ส่วนแผนกแม่บ้าน การทำความสะอาดห้องพักของโรงแรมนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยทักษะเสริมเพื่อความสะอาด รวดเร็ว ในการทำความสะอาดห้องพักให้เรียบร้อยและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับ บุคณธร เขตพงษ์ (2546: 54) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการรับนักศึกษาเข้าฝึกงาน ตามแนวคิดของสถานประกอบการ กรณีศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพณิชยการพระนคร ซึ่งเอกสารประกอบโครงการศึกษา มาตรฐานบุคลากรในสถานประกอบการที่พักแรมในประเทศไทย (ม.ป.ป.:174) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะในการทำงานของบุคลากรทางด้านการบริการ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

3.1.1 นักศึกษาควรมีการเตรียมความพร้อมของนักศึกษา ก่อนออกฝึกงานในสถานประกอบการเพื่อลดข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

3.1.2 นักศึกษาฝึกงานควรมีความพร้อมก่อนออกฝึกงานในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะความรับผิดชอบต่องาน หรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการฝึกงาน

3.1.3 นักศึกษาฝึกงานควรเพิ่มทักษะทางด้านการพูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษ หรือภาษาที่ 3 ที่มีความจำเป็นนอกเหนือจากนี้

3.1.4 นักศึกษาฝึกงานควรเพิ่มทักษะการเรียนรู้เกี่ยวกับสายงานของแต่ละแผนก เพื่อเพิ่มทักษะความชำนาญ

3.1.5 นักศึกษาควรมีการเตรียมความพร้อมในเรื่องข้อมูลของสถานประกอบการ เพื่อที่สามารถตอบข้อซักถามของผู้มารับบริการได้

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ศึกษาปัญหาด้านภาษาต่างประเทศ ในการฝึกงานของนักศึกษาแผนก
บริการส่วนหน้าแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

3.2.2 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานที่ฝึกงานของนักศึกษา ในแผนก
แต่ละแผนก

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชบัญชา (2550) สถิติสำหรับงานวิจัย กรุงเทพมหานคร
- กรพิรัช ปิ่นรอด (2542) “สภาพและปัญหาการฝึกงานของนักเรียน แผนกวิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์
วิทยาลัยเทคนิคลำพูน” การค้นคว้าแบบอิสระ สาขาวิชาอาชีวศึกษา ศึกษาศาสตร
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (2550) พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม กรุงเทพมหานคร
- คุณทาร์ตน์ รัตนสิงห์ (2541) สารความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ
- กองบรรณาธิการ exit book (2551) เรียนง่ายได้งาน การโรงแรมและการท่องเที่ยว
กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ วัฏญะ คลาสสิกฟายด์
- ขจิต กอบเดช (2550) การบริหารงานส่วนหน้าในสถาบันที่พักแรมต่าง ๆ พิมพ์ครั้งที่ 4
กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์ บริษัท ซีซี พรีนติ้ง จำกัด
- คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2546) “ข้อสรุปผลการศึกษาสำหรับผู้บริการ
โครงการศึกษามาตรฐานบุคลากรในสถานประกอบการที่พักแรมในประเทศไทย”
————— (2546) “รายงานขั้นสุดท้ายโครงการศึกษามาตรฐานบุคลากรในสถานประกอบการที่
พักแรมในประเทศไทย”
- จอห์น ซี แม็กเวลล์ *แค่เก่งไม่พอ* แปลจาก talent is never enough โดย จิรายุทธ ประเจิดหล้า
(2550) กรุงเทพฯ เกียวโด เนชั่น พรีนติ้ง เซอร์วิส
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2547) จิตวิทยาการบริการ กรุงเทพมหานคร วิ.พรีนซ์(1991)
- จินดา จันตะภา (2544) “ปัญหาและอุปสรรคในการฝึกงานภายนอกสถานศึกษาของนักศึกษา
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต วิชาเอกสัตวศาสตร์ คณะเกษตรศาสตร์บางพระ สถาบัน
เทคโนโลยีราชมงคล ตามความคิดเห็นของนักศึกษา อาจารย์ผู้ควบคุม และเจ้าหน้าที่
สถานที่ฝึกงาน” วิทยาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาครุศาสตร์เกษตร สถาบัน
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- จุไร ชื่นประเสริฐ (2538) *มนุษย์สัมพันธ์* กรุงเทพมหานคร
- ฉวีวรรณ ไชยสุกุมาร (ม.ป.ป.) “งานแม่บ้านโรงแรม” ในเอกสารประกอบการเรียนการสอน
วิทยาลัยอาชีวศึกษาเอี่ยมล่อ กรุงเทพมหานคร ส. วงเสถียร.

ฉวีวรรณ สุกรวัชรินทร์ (2535) “การศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการการฝึกงานของ
นักศึกษา ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษา ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”
ธารีทิพย์ ทากิ (2549) *การจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม* กรุงเทพมหานคร บริษัท ส.เอเชีย
เพรส (1989) จำกัด

นงนุช ศรีธนาอนันต์ (2548) *การโรงแรมเบื้องต้น พิมพ์ครั้งที่ 4* กรุงเทพฯ โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
ธุรกิจบัณฑิต

นิติภูมิ นวรัตน์ (2547) *เปิดฟ้าภาษาโลก พิมพ์ครั้งที่ 2* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ ที.เค. พรินต์
จำกัด

บังอร ฉัตรรุ่งเรือง และวรพล วัฒนเหลืออรุณ (2547) *การบริการและจัดการงานโรงแรม พิมพ์
ครั้งที่ 2* กรุงเทพมหานคร บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด

ปรีชา แดงโรจน์ (2527) *การโรงแรม* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ศรีอนันต์

————— (2545) *ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานโรงแรม พิมพ์ครั้งที่ 10* นนทบุรี เอส.อาร์
พรินต์ แมสโปรดักส์

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2546) *การปฏิบัติงานและการจัดการส่วนหน้าของโรงแรม* กรุงเทพฯ โอ.
เอส พรินต์ เฮาส์

พงศธร ศิริรัตน์ (2546) “ปัญหาในการฝึกงานของนักเรียน – นักศึกษา โรงเรียนช่างเทคนิคโนโลยี”
วิทยานิพนธ์ คุรุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

“พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ.2478” (2478,20 สิงหาคม) ราชกิจจานุเบกษา มาตรา 4 หน้าที่ 9-44

พิสมัย ปโชติการ (2538) *การบริการส่วนหน้าของโรงแรม* กรุงเทพมหานคร บริษัท เอช. เอ็น กรุ๊ป
จำกัด

พิศิษฐ์ อุศิริกุลพาณิชย์ (2537) “สภาพและปัญหาการฝึกงานของนักศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษา
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ปีการศึกษา 2536” วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (2550) *โครงการฝึกงานวิศวกรรมภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2550*
กรุงเทพมหานคร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (2548) *50 ปีราชมงคลภาคใต้* สงขลา บริษัท นิโอ
ฟอยล์

————— (2548) คู่มือนักศึกษา

————— (ม.ป.ป.) “มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย”(แผ่นพับ)

————— (ม.ป.ป.) “สาขาวิชาการโรงแรม” (แผ่นพับ)

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2542) การจัดการและเทคนิคการบริการในโรงแรม พิมพ์ครั้งที่

2 นนทบุรี สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

————— (2442) จิตวิทยาการบริการ พิมพ์ครั้งที่ 4 นนทบุรี สำนักพิมพ์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ยุคนธร เขตพงษ์ (2546) “ปัญหาและอุปสรรคในการรับนักศึกษาเข้าฝึกงานตามแนวความคิดของ

สถานประกอบการ:กรณีศึกษา ระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยี

ราชมงคล วิทยาเขตพณิชยการพระนคร

วุฒิกุล ครจางง (2538) “การดำเนินการฝึกงานของวิทยาลัยเทคนิคนครราชสีมา ปีการศึกษา

2537” ปริญญานิพนธ์ เทคโนโลยีการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย

มหาสารคาม

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (2541) วิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์

สมศรี สกุลวานิชชนา (2527) งานโรงแรม แผนกจองห้อง กรุงเทพฯ โอ เอส พรินต์ติ้ง เฮาส์

————— (2527) งานโรงแรมแผนกต้อนรับ กรุงเทพฯ โอ.เอส พรินต์ติ้ง เฮาส์

สมิต ธีษณุกร (2543) การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์

เดียนตุลา

สาขาวิชาการโรงแรม (2550) “ระเบียบข้อปฏิบัติสำหรับนักศึกษาฝึกงาน แผนกวิชา สาขาวิชาการ

โรงแรม คณะวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรี วิทยาเขตภาคใต้

โสภิต ภัทรพิพัฒน์ (2533) ธุรกิจโรงแรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช (2538) ความรู้เกี่ยวกับงานโรงแรม กรุงเทพมหานคร ฮิวแมนเฮอริเทจ

อัศวิน พรหมโสภา (2535) การพัฒนางานสอนวิชาชีพ พิมพ์ครั้งที่ 2 ศูนย์พัฒนาอาจารย์ สถาบัน

เทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคใต้

อาทิตย์ ประสาทแก้ว (2540) “ความคิดเห็นของหัวหน้างานต่อการฝึกงานของนักศึกษา โรงเรียน

โปลีเทคนิคล้านนาเชียงใหม่” การค้นคว้าแบบอิสระ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อินชัย จันทะที (2543) “การติดตามผลการฝึกงานของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 3 แผนกวิชาช่างไฟฟ้า วิทยาลัยเทคนิคเชียงใหม่” การค้นคว้าแบบอิสระ สาขาวิชาอาชีวศึกษา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เอกพงศ์ ธนพิบูลพงศ์ (ม.ป.ป.) *การบริการเพื่อความพึงพอใจ* สำนักพิมพ์ EDITION 1999

ออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 20 มกราคม 2552 จาก <http://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B9%82%E0%B8%A3%E0%B8%87%E0%B9%81%E0%B8%A3%E0%B8%A1>

ออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 20 มกราคม 2553 จาก http://tsl.tsu.ac.th/file.php/1/courseware/260/Less1_1.html

ออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2553 จาก <http://tulip.bu.ac.th/~1480901832/practice/make.html>

ออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 20 มกราคม 2553 จาก <http://www.charuaypontorranin.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=5375831&Ntype=6>

ออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 28 มกราคม 2553 จาก <http://www.medsci.nu.ac.th/%5CFiles%5CNews%5CMeanMoral.pdf>

ออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 20 มกราคม 2553 จาก <http://www.thaiedresearch.org/result/result.php?id=3488>

ออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 27 มกราคม 2553 จาก <http://home.dsd.go.th/techno/cdu/cgibin/WEBBOARD/pdf/bussiness/frontofficeclerk.pdf>

ออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 20 มกราคม 2553 จาก <http://home.dsd.go.th/techno/cdu/curdev/curr%202546/downloadfile/services/forntserv.doc>

ออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 20 มกราคม 2553 จาก [http://home.dsd.go.th/standard/oldhomepage/11%](http://home.dsd.go.th/standard/oldhomepage/11%20)

ออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 21 มกราคม 2553 จาก http://www.nrru.ac.th/nrru_learning/3571301/ser10/topic8/linkfile/print5.htm

ออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 19 มกราคม 2553 จาก http://www.nrru.ac.th/nrru_learning/3571301/ser10/topic8/linkfile/print5.htm

ออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2553 จาก <http://www.charuaypontorranin.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=5375831&Ntype=6>

ออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 21 มกราคม 2553 จาก <http://www.charuaypontorranin.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=5375831&Ntype=6>

ออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 20 มกราคม 2553 จาก http://www.nrru.ac.th/nrru_learning/3571301/ser10/topic8/linkfile/๔

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัญหาความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพในการฝึกงานของนักศึกษา ตามแนวความคิด
ของสถานประกอบการ : กรณีศึกษานักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2552

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นสำหรับ ศึกษาปัญหาความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพในการฝึกงานของนักศึกษา ตามแนวความคิดของสถานประกอบการ : กรณีศึกษานักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีภาคฤดูร้อน

ปีการศึกษา 2552 ประกอบด้วยคำถาม 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษา

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นปัญหาความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพ ภายใต้นิยาม 3 ด้าน คือ ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถหลัก และความรู้ความสามารถเสริม โดยมีเกณฑ์ความคิดเห็น 5 ระดับ คือ

1	หมายถึง	มีความคิดเห็นด้านปัญหายอยู่ในระดับน้อยที่สุด
2	หมายถึง	มีความคิดเห็นด้านปัญหายอยู่ในระดับน้อย
3	หมายถึง	มีความคิดเห็นด้านปัญหายอยู่ในระดับปานกลาง
4	หมายถึง	มีความคิดเห็นด้านปัญหายอยู่ในระดับมาก
5	หมายถึง	มีความคิดเห็นด้านปัญหายอยู่ในระดับมากที่สุด

2. กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง ไม่ต้องกรอก ชื่อ-สกุล ลงในแบบสอบถาม
คำตอบของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับ ท่านสามารถตอบแบบสอบถามได้อย่างอิสระ
โดยไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด แต่จะนำผลไปใช้ประโยชน์สำหรับการวิจัย

3. การวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จได้ด้วยดี หากได้รับความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามของท่าน

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามนี้

นางสาววิวรรณ พวงสอน

อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาการ โรงแรม

สาขาการ โรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ
ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษา**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าข้อความที่เป็นจริง

1. ชื่อหน่วยงาน หรือ สถานประกอบการ.....

เลขที่..... หมู่ที่..... ตรอก/ซอย..... ถนน.....

แขวง/ตำบล..... เขต/อำเภอ.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....

2. เพศ

() หญิง

() ชาย

3. อายุ

() ต่ำกว่า 25 ปี

() 25-35 ปี

() 36-46 ปี

() มากกว่า 46 ปี

4. วุฒิการศึกษา

() ต่ำกว่าประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)

() ประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)หรือเทียบเท่า

() ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)หรือเทียบเท่า

()ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

5. ตำแหน่งหน้าที่ของท่าน.....

6. ประสบการณ์การทำงานของท่าน

() น้อยกว่า 1ปี

() 1-3 ปี

() 4-6 ปี

() มากกว่า 6 ปี

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นปัญหาความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / ในช่องว่างหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือก

ปัญหาในการฝึกงานของแผนกบริการส่วนหน้า	ระดับของปัญหา					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	
ความรู้ความสามารถพื้นฐาน						
1. การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงาน						☐ V1
2. มารยาทในการให้บริการ						☐ V2
3. ศิลปะในการจูงใจและจิตวิทยาการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่น						☐ V3
4. การควบคุมอารมณ์ขณะเกิดปัญหาและความหนักแน่นอดทนต่อสถานการณ์ต่างๆ						☐ V4
5. รายงานหัวหน้างานเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด						☐ V5
6. ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย						☐ V6
ความรู้ความสามารถหลัก						
1. การให้บริการต้อนรับลูกค้า-ส่งลูกค้า						☐ V7
2. สามารถบอกราคาห้องพักได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว						
3. การรับลงทะเบียนเข้าพัก-การจองห้องพัก						☐ V8
4. ความสามารถในการรับ – โอน และต่อโทรศัพท์ทั้งภายในและภายนอก						☐ V9
5. การรับชำระเงินจากลูกค้า						☐ V10
6. การตัดสินใจ-การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดปัญหา						☐ V11
7. การให้บริการข้อมูลข่าวสารทั้งภายในโรงแรมและภายนอกโรงแรม						☐ V12
8. การตอบข้อซักถามและการให้บริการตามที่ลูกค้าร้องเรียน						☐ V13

ปัญหาในการฝึกงานของแผนกบริการส่วนหน้า	ระดับของปัญหา					สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
8. ความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน						☐ V14
9. มีความรู้เกี่ยวกับเอกสารและประสานงานไปยังฝ่ายต่างๆ						☐ V15
10. ด้านบุคลิกภาพในการต้อนรับ						☐ V16
11. มีทักษะ (ฟัง พูด อ่าน เขียน) ทางด้านภาษาอังกฤษ						☐ V17
ความรู้ความสามารถเสริม						
1. ทักษะในการใช้โปรแกรม Microsoft Office คอมพิวเตอร์						☐ V18
2. ความสามารถในการใช้โปรแกรมรับจองห้องพักของโรงแรม						☐ V19
3. การเช็คข้อมูลลูกค้าและห้องพักในระบบคอมพิวเตอร์						☐ V20
4. ความสามารถด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ						☐ V21

ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี).....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัญหาความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพในการฝึกงานของนักศึกษา ตามแนวความคิด
ของสถานประกอบการ : กรณีศึกษานักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2552

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นสำหรับ ศึกษาปัญหาความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพในการฝึกงานของนักศึกษา ตามแนวความคิดของสถานประกอบการ : กรณีศึกษานักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีภาคฤดูร้อน

ปีการศึกษา 2552 ประกอบด้วยคำถาม 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษา

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นปัญหาความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพ ภายใต้นี้อาสา 3 ด้าน คือ ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถหลัก และความรู้ความสามารถเสริม โดยมีเกณฑ์ความคิดเห็น 5 ระดับ คือ

- | | | |
|---|---------|--|
| 1 | หมายถึง | มีความคิดเห็นด้านปัญหายอยู่ในระดับน้อยที่สุด |
| 2 | หมายถึง | มีความคิดเห็นด้านปัญหายอยู่ในระดับน้อย |
| 3 | หมายถึง | มีความคิดเห็นด้านปัญหายอยู่ในระดับปานกลาง |
| 4 | หมายถึง | มีความคิดเห็นด้านปัญหายอยู่ในระดับมาก |
| 5 | หมายถึง | มีความคิดเห็นด้านปัญหายอยู่ในระดับมากที่สุด |

2. กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง ไม่ต้องกรอก ชื่อ-สกุล ลงในแบบสอบถามคำตอบของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับ ท่านสามารถตอบแบบสอบถามได้อย่างอิสระ โดยไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด แต่จะนำผลไปใช้ประโยชน์สำหรับการวิจัย

3. การวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จได้ด้วยดี หากได้รับความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามของท่าน

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามนี้

นางสาวรวีวรรณ พวงสอน

อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม

สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ
ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษา**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าข้อความที่เป็นจริง

1.ชื่อหน่วยงาน หรือ สถานประกอบการ.....
เลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....
แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....
จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์.....

2. เพศ

() หญิง

() ชาย

3. อายุ

() ต่ำกว่า 25 ปี

() 25-35 ปี

() 36-46 ปี

() มากกว่า 46 ปี

4. วุฒิการศึกษา

() ต่ำกว่าประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)

() ประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)หรือเทียบเท่า

() ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)หรือเทียบเท่า

()ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

5. ตำแหน่งหน้าที่ของท่าน.....

6. ประสบการณ์การทำงานของท่าน

() น้อยกว่า 1ปี

() 1-3 ปี

() 4-6 ปี

() มากกว่า 6 ปี

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นปัญหาความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / ในช่องว่างหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือก

ปัญหาในการฝึกงานของแผนกบริการ อาหารและเครื่องดื่ม	ระดับของปัญหา					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	
ความรู้ความสามารถพื้นฐาน						
1. การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงาน						☐ V1
2. มารยาทในการให้บริการ						☐ V2
3. ศิลปะในการจูงใจและจิตวิทยาการปฏิบัติงาน ร่วมกับบุคคลอื่น						☐ V3
4. การควบคุมอารมณ์ขณะเกิดปัญหาและความหนัก แน่นอดทนต่อสถานการณ์ต่างๆ						☐ V4
5. รายงานหัวหน้างานเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด						☐ V5
6. ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย						☐ V6
ความรู้ความสามารถหลัก						
1. การให้บริการต้อนรับลูกค้า-ส่งลูกค้า						☐ V7
2. การให้รายละเอียดเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม แก่ลูกค้า						☐ V8
3. ความสามารถในการรับคำสั่งรายการอาหารและ เครื่องดื่มจากลูกค้า						☐ V9
4. การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มให้ลูกค้าอย่าง กระชับกระฉ่ง ว่องไว						☐ V10
5. ความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้าทุกคน						☐ V11
6. การตัดสินใจ-การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิด ปัญหา						☐ V12
7. การเชตอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้ลูกค้า						☐ V13

ปัญหาในการฝึกงานของแผนกบริการ อาหารและเครื่องดื่ม	ระดับของปัญหา					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	
8. การถอนจาน เก็บอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้จาก ลูกค้า						☐ V14
9. ความรวดเร็วในการเรียกเก็บเงินในการให้บริการ						☐ V15
10. การตอบข้อซักถามและการให้บริการตามที่ลูกค้า ร้องเรียน						☐ V16
11. มีความรู้เกี่ยวกับเอกสารและประสานงานไปยัง ฝ่ายต่างๆ						☐ V17
12. มีทักษะ (ฟัง พูด อ่าน เขียน) ทางด้าน ภาษาอังกฤษ						☐ V18
ความรู้ความสามารถเสริม						
1. ทักษะการใช้อุปกรณ์ต่างๆในการให้บริการอาหาร และเครื่องดื่ม						☐ V19
2. ความสามารถด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ						☐ V20

ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี).....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัญหาความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพในการฝึกงานของนักศึกษา ตามแนวความคิด
ของสถานประกอบการ : กรณีศึกษานักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2552

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นสำหรับ ศึกษาปัญหาความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพในการฝึกงานของนักศึกษา ตามแนวความคิดของสถานประกอบการ : กรณีศึกษานักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประจำปีภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2552 ประกอบด้วยคำถาม 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษา

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นปัญหาความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพ ภายใต้เนื้อหา 3 ด้าน คือ ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถหลัก และความรู้ความสามารถเสริม โดยมีเกณฑ์ความคิดเห็น 5 ระดับ คือ

1	หมายถึง	มีความคิดเห็นด้านปัญหายอยู่ในระดับน้อยที่สุด
2	หมายถึง	มีความคิดเห็นด้านปัญหายอยู่ในระดับน้อย
3	หมายถึง	มีความคิดเห็นด้านปัญหายอยู่ในระดับปานกลาง
4	หมายถึง	มีความคิดเห็นด้านปัญหายอยู่ในระดับมาก
5	หมายถึง	มีความคิดเห็นด้านปัญหายอยู่ในระดับมากที่สุด

2. กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง ไม่ต้องกรอก ชื่อ-สกุล ลงในแบบสอบถามคำตอบของท่าน ผู้วิจัยจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับ ท่านสามารถตอบแบบสอบถามได้อย่างอิสระ โดยไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด แต่จะนำผลไปใช้ประโยชน์สำหรับการวิจัย

3. การวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จได้ด้วยดี หากได้รับความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามของท่าน

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามนี้

นางสาวรวีวรรณ พวงสอน

อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม

สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของสถานประกอบการ
ซึ่งทำหน้าที่ผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษา**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าข้อความที่เป็นจริง

1.ชื่อหน่วยงาน หรือ สถานประกอบการ.....
เลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....
แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....
จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์.....

2. เพศ

() หญิง

() ชาย

3. อายุ

() ต่ำกว่า 25 ปี

() 25-35 ปี

() 36-46 ปี

() มากกว่า 46 ปี

4. วุฒิการศึกษา

() ต่ำกว่าประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)

() ประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)หรือเทียบเท่า

() ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)หรือเทียบเท่า

()ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

5. ตำแหน่งหน้าที่ของท่าน.....

6. ประสบการณ์การทำงานของท่าน

() น้อยกว่า 1ปี

() 1-3 ปี

() 4-6 ปี

() มากกว่า 6 ปี

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นปัญหาความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / ในช่องว่างหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือก

ปัญหาในการฝึกงานของแผนกแม่บ้าน	ระดับของปัญหา					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	
ความรู้ความสามารถพื้นฐาน						
1. การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงาน						☐ V1
2. มารยาทในการให้บริการ						☐ V2
3. ศิลปะในการจูงใจและจิตวิทยา การปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่น						☐ V3
4. การควบคุมอารมณ์ขณะเกิดปัญหาและความหนักแน่นอดทนต่อสถานการณ์ต่างๆ						☐ V4
5. รายงานหัวหน้างานเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด						☐ V5
6. ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย						☐ V6
ความรู้ความสามารถหลัก						
1. ก่อน-หลังทำความสะอาดห้องพัก ต้องจัดของทำความสะอาดในรถเข็นให้พร้อม						☐ V7
2. การทำความสะอาดห้องพักแขก						☐ V8
3. การทำความสะอาดบริเวณสาธารณะ						☐ V9
4. การเบิกของใช้ประจำวันสำหรับห้องพักแขก						☐ V10
5. การเก็บเตียง การปูเตียง และการเปิดเตียง						☐ V11
6. การให้บริการข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักแก่แขก						☐ V12
7. การตัดสินใจ-การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดปัญหา						☐ V13
8. การตอบข้อซักถามและการให้บริการตามที่แขกร้องขอ						☐ V14

ปัญหาในการฝึกงานของแผนกแม่บ้าน	ระดับของปัญหา					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	
9. ความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน						☐ V15
10. ทักษะด้านการบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้อุปกรณ์ทำความสะอาด						☐ V16
11. ทักษะด้านการบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้อุปกรณ์ทำความสะอาด						☐ V17
12. จัดและตกแต่งดอกไม้ในงานจัดเลี้ยงและงานพิเศษในโอกาสต่างๆ						☐ V18
13. จัดและตกแต่งดอกไม้ในงานจัดเลี้ยงและงานพิเศษในโอกาสต่างๆ						☐ V19
14. ด้านบุคลิกภาพในการบริการ						☐ V20
15. มีทักษะ (ฟัง พูด อ่าน เขียน) ทางด้านภาษาอังกฤษ						☐ V21
ความรู้ความสามารถเสริม						
1. ความสามารถในการใช้โปรแกรม Microsoft Office คอมพิวเตอร์						☐ V22
2. ทักษะการปูเตียง รวดเร็ว และเรียบร้อย						☐ V23
3. ทักษะการปูเตียง รวดเร็ว และเรียบร้อย						☐ V24

ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี).....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ภาคผนวก ข
รายชื่อสถานประกอบการ

รายชื่อสถานประกอบการที่รับนักศึกษา หลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรมเข้าฝึกงาน

ประจำปีการศึกษา 2552

ที่	ชื่อสถานประกอบการ	ที่อยู่	โทรศัพท์	ตำแหน่งงาน
1	เดอะ คริส โฮเทล แอนด์ สปา	25 ม.2 ราชปาทานุสรณ์ ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83150	076-342150-5	หัวหน้าฝ่ายต้อนรับ
2	โรงแรมลาгуน่า บีช รีสอร์ท	323 ม.2 ถ.ศรีสุนทร ต.เชิงทะเล อ.ถลาง จ.ภูเก็ต 83110	076-324352	ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์
3	โรงแรมกะรนเวล รีสอร์ท ภูเก็ต	538/3 ถ.ปถัก ต.กะรน อ.เมือง จ.ภูเก็ต 83110	076398139	ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกต้อนรับ
4	โรงแรม เดอะ ภูเก็ต รีสอร์ท	10/2 ซ.ปถัก 18 ถ.ปถัก อ.เมือง จ.ภูเก็ต	076-398327-9	หัวหน้าฝ่ายบริการข้อมูล

รายชื่อสถานประกอบการที่รับนักศึกษา หลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรมเข้าฝึกงาน

ประจำปีการศึกษา 2552

ที่	ชื่อสถานประกอบการ	ที่อยู่	โทรศัพท์	ตำแหน่งงาน
5	โรงแรมริญา ตาวิ รีสอร์ท	32/7 ม.5 ต.โคกกลอย อ.ตะกั่วทุ่ง จ.พังงา 82140	076-580800-900	ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบริหาร
6	โรงแรมกะตะธานี ภูเก็ต บีช รีสอร์ท	14 ถ.กะตะน้อย ต.กะรน อ.เมือง จ.ภูเก็ต 83100	076-330124-6	-
7	โรงแรมอนันตรา ลาวาน่า รีสอร์ท แอนด์ สปา	92/1 ม.2 ต.บ่อผุด อ.เกาะสมุย จ.สุราษฎร์ธานี 84320	077-960333	ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์
8	โรงแรม อโลฮ่า รีสอร์ท	128 ม.3 ต.มะเร็ต อ.เกาะสมุย จ.สุราษฎร์ธานี 84310	077-913200	ผู้จัดการแผนกต้อนรับ
9	โรงแรม ไอยรา ฮิลลทอปส์	125 ม. 3 ถ.ศรีสุนทร ต.เชิงทะเล อ.ถลาง จ.ภูเก็ต 83110	076271271	ผู้จัดการแผนกต้อนรับ

รายชื่อสถานประกอบการที่รับนักศึกษา หลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรมเข้าฝึกงาน

ประจำปีการศึกษา 2552

ที่	ชื่อสถานประกอบการ	ที่อยู่	โทรศัพท์	ตำแหน่งงาน
10	โรงแรมอโมรา บีช รีสอร์ท	322 ม.2 ถ.ศรีสุนทร ต.เชิงทะเล อ.ถลาง จ.ภูเก็ต 83110	076-324021-2	พนักงานต้อนรับ
11	โรงแรมทรีออฟคอลล การ์เดนส์	247 ถ.โคกโดนด ต.กะรน อ.เมือง จ.ภูเก็ต 83100	076-628521-9	ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ
12	โรงแรมกระบี่ทิพย์ รีสอร์ท	121/1 ม.1 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่ 81000	075-637527-30	ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์
13	บ.รอยัล คราวน์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด	31 ถ.นาไน ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83105	076-340975	ผู้ช่วยจัดการแผนกบุคคล
14	โรงแรม คลับ อันดามัน บีช รีสอร์ท	2 ถ.หาดป่าตอง ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83150	076-340530	ผู้จัดการแผนกต้อนรับ

รายชื่อสถานประกอบการที่รับนักศึกษา หลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรมเข้าฝึกงาน

ประจำปีการศึกษา 2552

ที่	ชื่อสถานประกอบการ	ที่อยู่	โทรศัพท์	ตำแหน่งงาน
15	บ.หาดทรายเงิน จำกัด	41 ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83150	076-340138	หัวหน้าฝ่ายบุคคล
16	บ.พลวัตร เรสซิเดนซ์ จำกัด	200 ต.กะรน อ.เมือง จ.ภูเก็ต 83100	-	ผู้จัดการฝ่ายบุคคล
17	โรงแรมแอร์พอร์ต รีสอร์ท	80/15 ม.1 ถ.ในยาง ต.สาคร อ.กลาง จ.ภูเก็ต 83110	076-327697	ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ
18	โรงแรมลา ฟรอร่า รีสอร์ท แอนด์ สปา	59/1 ม.5 ต.เขาหลัก อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา 82190	075-428600	ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
19	บ.พลวัตร เรสซิเดนซ์ จำกัด	198,200 ต.กะรน อ.เมือง จ.ภูเก็ต 83100	-	ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

รายชื่อสถานประกอบการที่รับนักศึกษา หลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรมเข้าฝึกงาน

ประจำปีการศึกษา 2552

ที่	ชื่อสถานประกอบการ	ที่อยู่	โทรศัพท์	ตำแหน่งงาน
20	โรงแรมธาราปาดอง บีช รีสอร์ท แอนด์ สปา	170 ถ.ทิวังส์ ต.ปาดอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83100	076-340135	ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
21	โรงแรมรายบุรี	3/8-6 ถ.สวัสดีรักษ์ ต.ปาดอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83150	076-297111	ผู้จัดการฝ่ายบุคคล
22	โรงแรมเลอ เมอริเดียน ภูเก็ต บีช รีสอร์ท	29 ซ.กะรนน้อย ต.กะรน อ.เมือง จ.ภูเก็ต 83110	076370100	ผู้จัดการห้องอาหารต้นสน
23	โรงแรมฮอติเคย์ อินน์ รีสอร์ท รีเจนท์ บีช ชะอำ	849/21 ถ.เพชรเกษม ต.ชะอำ อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี 76120	032-451240-9	ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
24	โรงแรมนาคา มัณฑา รีสอร์ท แอนด์ สปา	126 ม.3 ต.หนองทะเล อ.เมือง จ.กระบี่ 81000	075-628200	ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารและ เครื่องดื่ม

รายชื่อสถานประกอบการที่รับนักศึกษา หลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรมเข้าฝึกงาน

ประจำปีการศึกษา 2552

ที่	ชื่อสถานประกอบการ	ที่อยู่	โทรศัพท์	ตำแหน่งงาน
25	โรงแรมดิwana ป่าตอง รีสอร์ท แอนด์ สปา	43/2 ถ.ราษฎร์อุทิศ 200 ปี ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83100	076-341414	ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารและ เครื่องดื่ม
26	โรงแรมเรือนสะมิงค์	17-19 ต.ช้างคลาน อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50100	053-271777	ผู้จัดการห้องอาหาร
27	โรงแรมบ้านไทย บีช รีสอร์ท	94 ถ.ทิวังค์ ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83150	076-340850-4	ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
28	โรงแรมอิมเพียน่า รีสอร์ท ป่าตอง ภูเก็ต	41 ถ.ทิวังค์ ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83150	076-342100 076-340138	ผู้จัดการห้องอาหารศาลาบัว
29	โรงแรมราชา คีรี รีสอร์ท แอนด์ สปา	99 ถ.ในพริ้ว-ทองหยี ต.ในพริ้ว อ.ขนอม จ.นครศรีธรรมราช 80210	075-527847	ผู้จัดการห้องอาหาร

รายชื่อสถานประกอบการที่รับนักศึกษา หลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรมเข้าฝึกงาน

ประจำปีการศึกษา 2552

ที่	ชื่อสถานประกอบการ	ที่อยู่	โทรศัพท์	ตำแหน่งงาน
30	โรงแรมกะตะธานี ภูเก็ต บีช รีสอร์ท	14 ถ.กะตะน้อย ต.กะรน อ.เมือง จ.ภูเก็ต 83100	076-330124-6	ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
31	โรงแรมกะตะธานี ภูเก็ต บีช รีสอร์ท	14 ถ.กะตะน้อย ต.กะรน อ.เมือง จ.ภูเก็ต 83100	076-330124-6	ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายแม่บ้าน
32	โรงแรมบ้านไทย บีช รีสอร์ท แอนด์ สปา	94 ถ.ทิวังศ์ ต.ป่าตอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83150	076-340850-4	หัวหน้าอาวุโสฝ่ายแม่บ้าน
33	บ.พลวัตร เรสซิเดนซ์ จำกัด	200 ต.กะรน อ.เมือง จ.ภูเก็ต 83100	-	ผู้จัดการฝ่ายบุคคล
34	โรงแรมลา ฟอร่า รีสอร์ท แอนด์ สปา	59/1 ม.5 ต.เขาหลัก อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา 82190	075-428600	ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายแม่บ้าน

รายชื่อสถานประกอบการที่รับนักศึกษา หลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรมเข้าฝึกงาน

ประจำปีการศึกษา 2552

ที่	ชื่อสถานประกอบการ	ที่อยู่	โทรศัพท์	ตำแหน่งงาน
35	โรงแรมธาราปาดอง บีชรีสอร์ท แอนด์ สปา	170 ถนนทวิวงส์ ต.ปาดอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83150	076-340135	หัวหน้าประจำชั้นห้องพัก
36	โรงแรมอิมเพียน่า รีสอร์ท ปาดอง ภูเก็ต	41 ถ.ทวิวงส์ ต.ปาดอง อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83150	076-342100 076-340138	ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกแม่บ้าน
37	โรงแรมปาดอง รีสอร์ท	208 ซ.ปาดองรีสอร์ท ถ.ราษฎร์อุทิศ 200 ปี ต.ปาดอง อ.กะทู้ จ. ภูเก็ต 83150	076-3405512	ผู้จัดการฝ่ายห้องพัก
38	โรงแรมมุกดารา บีชรีสอร์ท	26/14 ม.7 ต.คึกคัก อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา 82190	076-429999	ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายแม่บ้าน
39	โรงแรมนาคามันดา รีสอร์ท แอนด์ สปา	126 ม.3 ต.หนองทะเล อ.เมือง จ.กระบี่ 81000	075-628200	ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายแม่บ้าน

รายชื่อสถานประกอบการที่รับนักศึกษา หลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรมเข้าฝึกงาน

ประจำปีการศึกษา 2552

ที่	ชื่อสถานประกอบการ	ที่อยู่	โทรศัพท์	ตำแหน่งงาน
40	โรงแรมดิwana ป่าตอง รีสอร์ท แอนด์ สปา	43/2 ถ.ราษฎร์อุทิศ 200 ปี ต.ป่าตอง อ.กระบุรี จ.ภูเก็ต	-	ผู้จัดการฝ่ายแม่บ้าน
41	บ.อิตัลไทยเรียลเอชเทค จำกัด	2ถ.หมื่นเงิน ต.ป่าตอง อ.กระบุรี จ.ภูเก็ต 83150	076-342106-14	ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบุคคล
42	โรงแรมศรีพันวา ภูเก็ต	88/8 ถ.ศักดิ์เดช ต.วิชิต อ.เมือง จ.ภูเก็ต 83000	076-371000	เลขานุการฝ่ายห้องพัก
43	โรงแรมดุสิตธานี ลาгуน่า ภูเก็ต	390 ถ.ศรีสุนทร ต.เชิงทะเล อ.ถลาง จ.ภูเก็ต 83110	076-324324	พนักงานห้องผ้า

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล	นางสาววิวรรณ พวงสอน
วัน เดือน ปีเกิด	11 พฤศจิกายน 2522
สถานที่เกิด	อำเภอเมืองสงขลา จ.สงขลา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	63/108 ซ.กาญจนวนิช 33 ต.เขารูปช้าง อ. เมือง จ.สงขลา
ตำแหน่งปัจจุบัน	อาจารย์ (พนักงานมหาวิทยาลัย อัตรา 1.3)
สถานที่ทำงาน	หลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2440	มัธยมศึกษาตอนต้น-มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนนวมินทราชูทิศ ทักษิณ
พ.ศ. 2542	ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สถาบันเทคโนโลยี ราชมงคลภาคใต้ วิทยาเขตสงขลา (คณะวิชาอุตสาหกรรม ท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม)
พ.ศ. 2544	ระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลพระนครใต้ จ.กรุงเทพฯ (คณะศิลปศาสตร์ สาขาวิชาการโรงแรม)
พ.ศ. 2547	ระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยสยาม จ.กรุงเทพฯ (คณะธุรกิจ มหابัณฑิต สาขาการจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว)