

ลักษณะพิเศษ ✈️ ของการบริการ ในธุรกิจโรงแรม

หน่วยที่
5



1.

สินค้าและบริการของโรงแรม

1. การขายห้องพัก (Room Sales)
2. การขายอาหารและเครื่องดื่ม (Food and beverage Sales)
3. การบริการด้านการจัดเลี้ยง (Catering Service)
4. การจัดประชุมและการจัดสัมมนา (Meeting and Convention Services)
5. การขายบริการอื่น ๆ (Service Sales)



2. ประเภทลูกค้าของโรงแรม

ลูกค้า (Customer) คือ ผู้ที่จ่ายเงินหรือแลกเปลี่ยนผลตอบแทนเพื่อให้ได้สินค้าหรือบริการไปใช้งานตามวัตถุประสงค์และความต้องการของตนเอง ในเบื้องต้นธุรกิจโรงแรมจะแบ่งลูกค้าของโรงแรมออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ผู้ที่เป็นผู้ซื้อจ่ายเงิน (Consumer or End User)

2. องค์กรเป็นผู้จ่ายเงิน (Organizational Buyer)

3. อุตสาหกรรมเป็นผู้จ่ายเงิน (Industrial Buyer)



ประเภทของแขกที่มาพักโรงแรม

1. บุคคลหรือคณะบุคคล (Individual or Group)
2. กลุ่มบริษัท (Corporate Group)
3. กลุ่มประชุมและสมาคม (Convention and Association Groups)
4. นักท่องเที่ยว (Leisure Travelers)
5. กลุ่มผู้มาพักค้างระยะยาว (Long-Term Stay)
6. ผู้เดินทางมาด้วยสายการบิน (Airline Related Guests)

7. ข้าราชการพลเรือนและทหารประจำการ (Government and Military Travelers)
8. แขกสุดสัปดาห์ (Getaway Guests)
9. แขกหลากหลายประเภท (Guest Mix)



3. สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม

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. คอฟฟี่ช็อป (Coffee Shop)

7. บาร์ (BAR)

8. ดิสโกเทก (Discotheque Bar)

9. ห้องคาราโอเกะ (Karaoke)

10. บริการอินเทอร์เน็ต (Internet access in room)

11. ห้องสำหรับเด็ก ๆ เล่นเกม (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. บริการขัดรองเท้า และบริการหนังสือพิมพ์รายวัน (Shoeshine and Newspaper)

20. พนักงานบริการทั่วไปประจำชั้นที่พัก (Butler Service)
21. เคาน์เตอร์บริการท่องเที่ยว (Counter Sign seeing Service or Tour Desk)
22. ที่รับแลกเปลี่ยนตราต่างประเทศ (Currency Exchange)
23. ร้านนวดสปา (Massage Spa)

4. วงจรการบริการลูกค้าที่เข้าพัก

หนังสือ Kasavana and Brooks (1995) ระบุว่า วงจรการบริการลูกค้าที่เข้าพัก (The Guest Service Cycle) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1 **ก่อนการเข้าพัก (Pre-Arrival)** เป็นขั้นตอนก่อนการเข้าพัก ลูกค้ายังมาไม่ถึงโรงแรม แต่อาจจะต้องการบริการจากโรงแรม งานหลัก ๆ โดยเบื้องต้นก่อนการเข้าพัก

2 **การเข้าพัก (Arrival)** เป็นขั้นตอนการเข้าพักเมื่อลูกค้ามาถึงโรงแรม หลัก ๆ จะประกอบด้วย การลงทะเบียนเข้าพัก (Registration) และการส่งลูกค้าไปยังห้องพัก

3 **ระหว่างการเข้าพัก (Occupancy)** เป็นขั้นตอนหลังจากการส่งลูกค้าเข้าห้องพัก ซึ่งแผนกต้อนรับส่วนหน้ายังคงทำหน้าที่ในการประสานงาน ให้บริการต่าง ๆ และการจัดเตรียมข้อมูลเพื่อการบริการ

4 **การออกจากโรงแรม (Departure)** เป็นเรื่องของการจัดการบัญชีค่าใช้จ่ายลูกค้าและการบันทึกประวัติข้อมูลลูกค้าเป็นขั้นตอนสุดท้ายในวงจรลูกค้า

5. คุณภาพการให้บริการโรงแรม

สิ่งสำคัญของการบริการ คือ เรื่องคุณภาพ Parasuraman (1985) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ คือ คุณภาพการบริการนั้นขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างปัจจัยความคาดหวังและการรับรู้ได้จริงของผู้รับบริการ ซึ่ง Parasuraman ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการพบว่าปัจจัยพื้นฐานที่ผู้ใช้บริการใช้ในการตัดสินคุณภาพการบริการ มี 10 ด้าน ดังนี้

1. ความไว้วางใจได้ (Reliability)
2. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)
3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence)
4. การเข้าถึงการบริการ (Access)
5. ความมีอัธยาศัย (Courtesy)
6. การติดต่อสื่อสาร (Communication)
7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)
8. ความปลอดภัย (Security)
9. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowledge the Customer)
10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)

Parasuraman, Zeithesel & Berry พบว่า มีเกณฑ์การประเมินบางประการจาก 10 ประการดังกล่าว มีระดับของความสัมพันธ์ (Degree of correlation) กันเองระหว่างตัวแปรดังกล่าวค่อนข้างสูง จึงปรับเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการให้บริการใหม่ให้เหลือเกณฑ์อย่างกว้างขวางทั้งหมด 5 เกณฑ์ ดังนี้

1. ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability)
2. ความมั่นใจ (Assurance)
3. การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible)
4. ความใส่ใจ (Empathy)
5. การตอบสนองของลูกค้า (Responsiveness)



6.

ลักษณะพิเศษของการบริการในธุรกิจโรงแรม

1. ทักษะการให้บริการ (Customer Service Skills)

2. ทำงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน
(Multitasking Skills)

3. ความกดดันในการทำงาน (Pressure of Work)

4. การปรับตัวท่ามกลางวัฒนธรรมที่หลากหลาย
(Cultural Awareness)

5. การเป็นทีมเวิร์ก (Teamwork)

6. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (Problem Solving Skill)

7. ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism)

8. อ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี (Courtesy)

9. ผลตอบแทนที่ดี (Instant Compensation)



คำถามท้ายบท

