

การศึกษาเรื่อง คุณสมบัติของพนักงานโรงแรมบูติกที่ประสบความสำเร็จในจังหวัด เชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมบูติกที่ประสบความสำเร็จใน จังหวัดเชียงใหม่เป็นการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเก็บข้อมูล จาก ผู้จัดการและหัวหน้าฝ่ายงาน จำนวน 9 คน เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจาก พนักงานส่วนหน้า จำนวน 64 คน พนักงานส่วนหลัง จำนวน 18 คน และผู้ให้บริการ จำนวน 100 คนซึ่งผลการศึกษารูป ได้ดังนี้

ผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายต่างๆ มีความคิดเห็นว่า คุณสมบัติทั่วไปที่สำคัญที่สุดของ พนักงานส่วนหน้า คือ การมีทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีประสบการณ์ในการทำงาน ความสามารถพิเศษในการปฏิบัติงานได้หลากหลายหน้าที่ และคุณสมบัติในการพูด ภาษาต่างประเทศ สำหรับคุณสมบัติในการให้บริการ คือ พนักงานส่วนหน้าจะต้องสามารถ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติ ลูกค้า และมีความสุขภาพอ่อนน้อมและทำที่ที่เป็นมิตรต่อผู้มาใช้บริการ

คุณสมบัติทั่วไปที่สำคัญที่สุดของพนักงานส่วนหลัง คือ การมีทักษะและความชำนาญใน การปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการทำงาน คุณสมบัติทางการศึกษา ความสามารถในการใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ หรือเครื่องมือต่างๆ สำหรับคุณสมบัติในการให้บริการ คือ การทำงาน อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า และมีความสุขภาพอ่อน น้อมและทำที่ที่เป็นมิตรต่อผู้มาติดต่อ และการมีกริยาสุภาพอ่อนโยน มีมารยาทของผู้ให้บริการ มี การยิ้มแย้ม และรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา เป็นต้น

พนักงานโรงแรม มีความเห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัติของพนักงานสำหรับงาน โดยทั่วไป ควรมีในระดับมาก โดยคุณสมบัติที่สำคัญอันดับแรก คือ ทักษะ ความชำนาญ รองลงมา คือ ประสบการณ์ในการทำงาน และคุณสมบัติทางการศึกษา และระดับความสำคัญคุณสมบัติใน การให้บริการ ควรมีในระดับมาก โดยคุณสมบัติที่สำคัญอันดับแรก คือ ความมีน้ำใจ รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย

ผู้ให้บริการ มีความเห็นว่า ระดับความสำคัญคุณสมบัติของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม สำหรับงานโดยทั่วไป ควรมีในระดับมาก โดยคุณสมบัติที่สำคัญอันดับแรกคือ ทักษะ ความชำนาญ รองลงมาคือ คุณสมบัติส่วนตัว และคุณสมบัติทางการศึกษา และระดับความสำคัญคุณสมบัติในการ ให้บริการ ควรมีในระดับมาก โดยคุณสมบัติที่สำคัญอันดับแรก คือ ความปลอดภัย รองลงมาคือ การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และความมีน้ำใจ

ระดับความสำคัญในคุณสมบัติของพนักงานส่วนหลังของโรงแรมสำหรับงานโดยทั่วไป ควรมีในระดับมาก โดยคุณสมบัติที่สำคัญอันดับแรกคือ คุณสมบัติทางการศึกษา ทักษะความชำนาญ และคุณสมบัติส่วนตัว และระดับความสำคัญคุณสมบัติในการให้บริการ ควรมีในระดับมาก โดย คุณสมบัติที่สำคัญอันดับแรก คือ ความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ และการตอบสนองลูกค้า

This independent study aimed to examine employees' characteristics of Successful Boutique Hotels in Chiang Mai Province concerning both quantity and quality aspects. The study utilized questionnaire constructed from comprehensively interviewed data of 9 persons ranked from supervisor to manager class. The questionnaire then handed out to 64 front desk personnel, 18 back-supporting personnel, and 100 clients. The outcomes from this study are concluded as follows;

Group of supervisor to manager class consider the most important characteristics for front desk personnel which are Working Skill, Experience, Special Skill or Talent to perform Multi-Tasks ability, and Multi-lingual; and their most important service abilities are Rapid Customer Service, Respectful, Gentle, and Friendliness.

Group of supervisor to manager class also consider the most important characteristics for back-supporting personnel which are Working Skill, Experience, Educational Quality, and Special Skill or Talent to use computer software or special tools; and their most important service abilities are Work Proficiently, Rapid Customer Service, Respectful, Gentle, Service with smile, Friendliness, and Take care customer's problem as self-problem.

Hotel personnel consider that employees should have high level of mentioned characteristics in general which are (1st) Working Skill, (2nd) Experience, and (3rd) Educational Quality consecutively. The hotel personnel also consider that employees should have high level of mentioned service abilities which are (1st) Kindness, (2nd) Reliability, and (3rd) Safety consecutively.

Hotel clients consider that front desk personnel should have high level of mentioned characteristics in general which are (1st) Working Skill, (2nd) Individual Profile, and (3rd) Educational Quality consecutively. The hotel clients also consider that front desk personnel should have high level of mentioned service abilities which are (1st) Safety, (2nd) Make known of good service, and (3rd) Kindness consecutively.

Additionally, the hotel clients consider that back-supporting personnel should have high level of mentioned characteristics in general which are (1st) Educational Quality, (2nd) Working Skill, and (3rd) Individual Profile consecutively. The hotel clients also consider that back-supporting personnel should have high level of mentioned service abilities which are (1st) Safety, (2nd) Reliability, and (3rd) Customer Respond consecutively.