หัวข้อสารนิพนธ์	**บทบาทหน้าที่ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ของโรงแรมแกรนด์โซเล่**
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	**อาจารย์ลัดดา โปษยะพิสิษฐ์**
พ.ศ.	**2546**

บทคัดย่อ

จากการศึกษา "บทบาทหน้าที่ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ของโรงแรมแกรนด์ โซเล่" ซึ่งเป็นงานทางด้านการบริการที่พนักงานพึงมีต่อแขก ตั้งแต่แขกเดินเข้ามาในโรงแรม ตลอดจนเดินจากไป พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่สุดต่อการบริการแก่แขก เพราะเมื่อแขกเดินเข้ามาในโรงแรม พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะเป็นบุคคลแรกที่ติดต่อกับแขก ฉะนั้นพนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด เพื่อให้แขกเกิดความประทับใจ

พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะมีหน้าที่คอยให้บริการและอำนวยความสะดวกสบายให้แก่แขกที่มาติดต่อ โดยมีหน้าที่ในการดูแลแขกตั้งแต่แขกมา check in จนกระทั่ง check out ออกจากโรงแรม พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะต้องเป็นผู้ที่มีมารยาทที่ดีต่อการให้บริการ มีการใช้วาจาที่สุภาพ อ่อนน้อม รวมไปถึงการกล่าวทักทายแขกเมื่อพบเห็นด้วยรอยยิ้มที่เป็นมิตร สิ่งสำคัญในการให้บริการก็คือ การบริการด้วยความเต็มใจ มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ดูแลแขกทุกคน

ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า พบว่า พนักงานบางส่วนยังขาดทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศอยู่ จึงทำให้สื่อสารกับแขกแล้วเกิดความไม่เข้าใจ คุณวุฒิของพนักงานยังไม่มีความเหมาะสมกับหน้าที่ที่ตนปฏิบัติอยู่ ทำให้การทำงานยังไม่เกิดประสิทธิภาพเท่าที่ควร การงดจ่าย SERVICE ของโรงแรม (รายได้ของโรงแรมซึ่งเป็นโบนัสให้แก่พนักงานในแต่ละเดือน) ทำให้พนักงานขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ส่วนในเรื่องของการบริการนั้นยังมีความล่าช้าอยู่ พนักงานยังไม่เล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริการที่ดีและไม่มีการให้บริการแก่แขกในเรื่องของร้านค้าสะดวกซื้อหรือมินิมาร์ท รวมไปถึงอุปกรณ์ในการให้บริการในห้องพักแก่แขก เช่น ไดร์เป่าผม ปลั๊กสามตา เป็นต้น

ดังนั้น ทางโรงแรม ควรมีการคัดเลือกพนักงานก่อนเข้าทำงานให้มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับหน้าที่ เช่น มีความสามารถในการพูดภาษาต่างประเทศ มีใจรักในงานด้านบริการ เป็นต้น รวมทั้งมีการจัดอบรมในเรื่องของการใช้ภาษาต่างประเทศให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความชำนาญในเรื่องของการใช้ภาษาที่ถูกต้อง ในการงดจ่าย SERVICE ให้กับพนักงาน ฝ่ายบริหาร

SPU CHONBURI

ควรชี้แจงให้พนักงานทราบถึงสาเหตุที่งดจ่าย SERVICE นั้น เพราะสภาพเศรษฐกิจที่ตกต่ำส่งผลให้โรงแรมมีรายได้ที่ลดลงและจะมีการจ่ายให้อีกเมื่อโรงแรมมีผลกำไรมากขึ้น และในเรื่องของบริการควรจะจัดอุปกรณ์บริการให้แก่แขกอย่างครบถ้วน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องอาหาร และสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่าง ๆ รวมไปถึงการบริการที่ดีด้วยความรวดเร็ว

SPU CHONBURI