

การพัฒนาบุคลิกภาพ

สำหรับผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรม
และท่องเที่ยว

Personality Development
for Service Provider in Hotel and Tourism Business





การพัฒนาบุคลิกภาพ สำหรับผู้ให้บริการ ในธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยว

Personality Development for Service Provider
in Hotel and Tourism Business

กิตริศน์ พิมพ์ากรณ์

เลขทะเบียน M 0151094
วันลงทะเบียน 30 ก.ย. 2560
เลขเรียกหนังสือ 156.35
ด 341 ก
2554



บริษัท สำนักพิมพ์ท็อป จำกัด
Top Publishing Co., Ltd.



บริษัท สำนักพิมพ์ท็อป จำกัด

การพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยว

Personality Development for Service Provider in Hotel and Tourism Business

★ อิศรัตน์ พิมพ์ภรณ์ ★

สงวนลิขสิทธิ์ © 2557 ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์
ห้ามลอกเลียนแบบโดยไม่ได้รับอนุญาตจากสำนักพิมพ์
เป็นลายฉายเป็นอาชญากรรม

1 2 3 4 5 6 7 8 9
20 30 40 50 TUS PIM 09 10 11 12 13 14
ISBN 978-616-282-015-1

TOP PUBLISHING CO., LTD.
The Center of Thai Translation Textbook

No 329/25 Soi Ramntra 125 Ramntra Road,
Minburi, Bangkok 10510
Tel: (66) 2-918-6593-5, (66) 2-517-4301-2
Fax: (66) 2-918-6596
E-mail: supot@toptextbook.com
www.toptextbook.com

จัดพิมพ์และจัดจำหน่ายโดย



บริษัท สำนักพิมพ์ท็อป จำกัด

Top Publishing Co., Ltd.

เลขที่ 329/25 ซอยรามนตรา 125 ถนนรามนตรา
เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร 10510
โทรศัพท์ : 0-2918-6593-5, 0-2517-4301-2
โทรสาร : 0-2918-6596
E-mail : info@toptextbook.com
www.toptextbook.com

กรณีต้องการสั่งซื้อเพื่อใช้เป็นตำราเรียนจำนวนมาก
สอบถามราคาพิเศษได้ที่
สุพรรณ วัฒนาพันธุ์ โทรศัพท์ 08-1866-2691

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

อิสรัตน์ พิมพ์ภรณ์

การพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับผู้ให้บริการในธุรกิจ

โรงแรมและท่องเที่ยว -- กรุงเทพฯ : ท็อป, 2557.

312 หน้า.

1. บุคลิกภาพ

I. ชื่อเรื่อง

155.25

ISBN 978-616-282-015-1

คำนำ

หนังสือ การพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยว (Personality Development for Service Provider in Hotel and Tourism Business) ได้เรียบเรียงขึ้นเพื่อมุ่งเน้นให้ผู้อ่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อานาบริการในธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยว

เนื้อหาของหนังสือแบ่งออกเป็น 12 บท ประกอบด้วย ภาพรวมของเศรษฐกิจบริการและงานบริการ ผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยว แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ทักษะการให้บริการและการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า การพัฒนาบุคลิกภาพด้านการแต่งกายและรูปลักษณ์ของผู้ให้บริการ มารยาทและการวางตัวของผู้ให้บริการ มารยาทในงานเลี้ยงและการรับประทานอาหารแบบสากล ศิลปะการสื่อสารของผู้ให้บริการ การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า มนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ และจริยธรรมในการทำงานบริการ ซึ่งผู้เขียนได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ งานวิจัย และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต มาประมวลและเรียบเรียง พร้อมจัดทำเป็นรูปเล่ม โดยมีกิจกรรมท้ายบทเพื่อทดสอบความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของแต่ละบทเรียน

ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่า หนังสือเล่มนี้จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการทำงานบริการได้เป็นอย่างดี และสุดท้ายนี้ผู้เขียนขอขอบคุณคุณอาจารย์วิระยุทธ พิมหาภรณ์ ผู้คอยให้กำลังใจและเป็นผู้ช่วยในการตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือเล่มนี้ ขอขอบคุณคุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัวที่คอยสนับสนุนในทุกเรื่องเป็นอย่างดีเสมอมา ขอขอบคุณรองศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ อีระวนิช ที่ปรึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ที่มีส่วนสำคัญในการผลักดันให้หนังสือเล่มนี้เกิดขึ้น และอาจารย์ประหยัด ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา ที่แนะนำในการเขียนหนังสือเล่มนี้เพื่อความสมบูรณ์ของเนื้อหามากยิ่งขึ้น

หากท่านที่ได้อ่านหนังสือเล่มนี้ มีข้อเสนอแนะ ผู้เขียนยินดีนำข้อเสนอแนะดังกล่าวมาพิจารณา เพื่อปรับปรุงแก้ไขหนังสือเล่มนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นต่อไป

ดิศรัตน์ พิมหาภรณ์

สารบัญ

1	เศรษฐกิจบริการและงานบริการ	1
	เศรษฐกิจบริการ.....	2
	ระบบบริการ.....	5
	อุตสาหกรรมท่องเที่ยวกับงานบริการ.....	12
2	ผู้ให้บริการในธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยว	23
	ผู้เกี่ยวข้องในภาคบริการของธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยว.....	24
	ตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการแถวหน้า.....	29
3	แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ	41
	ความรู้อเบื้องต้นเกี่ยวกับบุคลิกภาพ.....	42
	ทฤษฎีบุคลิกภาพ	49
	กระบวนการพัฒนาบุคลิกภาพ.....	58
4	บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	65
	ลักษณะบุคลิกภาพโดยรวมของผู้ให้บริการ	66
	คุณสมบัติของผู้ให้บริการ.....	67
	แนวทางในการพัฒนาตนเองของผู้ให้บริการ.....	73
5	หลักการให้บริการและการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า	79
	ความพึงพอใจของลูกค้าเกิดขึ้นได้อย่างไร?	80

คุณภาพบริการ	84
หลักการบริการ	90
แนวทางในการปฏิบัติต่อกฎด้านเพื่อสร้างความประทับใจ	94

6 การพัฒนาคุณภาพด้านการแต่งกายและรูปลักษณ์ของผู้ให้บริการ..... 99

การแต่งกายของผู้ให้บริการ	100
การแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงาน	121
การพัฒนาตนเองด้านรูปลักษณ์	126
การแต่งหน้าสำหรับการทำงาน	141
การตรวจสอบมาตรฐานในการแต่งกายและรูปลักษณ์ของผู้ให้บริการ	154

7 มารยาทและการวางตัวของผู้ให้บริการ 159

ความหมายของมารยาทและการวางตัว	160
การยืน	161
การเดิน	163
การนั่ง	165
การไหว้และการแสดงการคำนับ	166
การต้อนรับ	170
การบอกทิศทาง	174
การแสดงคอกทางโหนกและสายตาของผู้ให้บริการ	174
การจัดการอารมณ์ของผู้ให้บริการ	176
มารยาทสิ่งของอื่นๆ	178

8 มารยาทในงานเลี้ยงและการรับประทานอาหารแบบสากล 185

มารยาทในงานเลี้ยง	186
มารยาทในภัตตาคาร	189
มารยาทในการรับประทานอาหารแบบสากล	190

9 ศิลปะการสื่อสารของผู้ให้บริการ.....	199
หลักการสื่อสาร.....	200
หลักการสนทนา.....	207
การแนะนำ.....	212
การสื่อสารทางโทรศัพท์เพื่องานบริการ.....	214

10 การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า	225
ข้อร้องเรียนคืออะไร?	227
ประโยชน์จากข้อร้องเรียนของลูกค้าต่อการพัฒนาการให้บริการ	232
ผู้ให้บริการกับการจัดการข้อร้องเรียน.....	233

11 มนุษย์สัมพันธ์ในงานบริการ	237
ความหมายและความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์.....	238
องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์.....	240
กระบวนการสร้างมนุษยสัมพันธ์.....	241
การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานบริการ.....	245
เทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์.....	252

12 จริยธรรมในการทำงานบริการ.....	257
ความหมายและความสำคัญของจริยธรรมและจรรยาบรรณ	258
หลักจริยธรรมที่พึงปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยว	261
จรรยาบรรณที่พึงปฏิบัติของพนักงานในธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยว	267

บรรณานุกรม	275
ภาคผนวก	283

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1	สัดส่วนของ GDP แยกตามลักษณะอุตสาหกรรม..... 3
1.2	สัดส่วนของประชากรที่ถือจ้างงานในภาคบริการ..... 4
1.3	ลูกค้ำกำลังทำการลงทะเบียนที่โต๊ะลงทะเบียนห้องโถงของโรงแรม..... 7
1.4	ที่นั่งว่างบนเครื่องบินซึ่งหมายถึงการสูญเสียรายได้ของสายการบิน..... 8
1.5	วงจรการบริการ (Service Cycle)..... 12
1.6	สินค้าของโรงแรม (Hotel Products)..... 16
1.7	ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในตลาดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว..... 17
2.1	ระบบปฏิบัติการการผลิตบริการ (Service Operation System)..... 26
2.2	ระบบปฏิบัติการการผลิตบริการของห้องอาหารในโรงแรม..... 27
2.3	ระบบปฏิบัติการการผลิตบริการของโรงแรม..... 28
2.4	โครงสร้างองค์กรของโรงแรมขนาดใหญ่..... 31
2.5	โครงสร้างองค์กรของแผนกบริการส่วนหน้าในโรงแรม..... 32
2.6	ห้องอาหารต่างๆ ของโรงแรมแชนเกลริลา กรุงเทพมหานคร..... 33
2.7	โครงสร้างองค์กรแผนกอาหารและเครื่องดื่มของห้องอาหารขนาดใหญ่ในโรงแรม..... 34
2.8	โครงสร้างองค์กรของฝ่ายขายและการตลาดในโรงแรม..... 35
2.9	พนักงานใส่ตัวปฏิบัติงานในด้านการเดินทาง..... 37
2.10	รัศมีเทศก์..... 37
3.1	บุคลิกภาพของบุคคลตามลักษณะโครงสร้างของร่างกาย..... 49
3.2	การเปรียบเทียบจิตมนุษย์กับภูเขาอันแข็ง ตามทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์..... 52
3.3	โครงสร้างบุคลิกภาพตามทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของซิกมันด์ ฟรอยด์..... 53
3.4	กระบวนการพัฒนาบุคลิกภาพ..... 59
4.1	ตัวอย่างพิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint)..... 69
4.2	ตัวอย่างพิมพ์เขียวบริการสำหรับงานบริการของโรงแรม..... 70

ภาพที่	หน้า
4.3 การดูแลรูปถ่ายเนืมาของนอภของผูัให้บริการสำหรัน้ำ.....	75
5.1 ผลจากการรับบริการจากทพญูักรอง Koder.....	81
5.2 การรับรู้ถึงคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้ำ.....	88
5.3 บริเวณจุดต้อนรับลูกค้ำของโรงแรมโนโวเทล เชียงใหม่.....	94
6.1 เสื้อผ้าสายขาว.....	103
6.2 เสื้อผ้าสายตั้ง.....	103
6.3 เสื้อผ้าสายทแยง.....	104
6.4 เสื้อผ้าสายโค้ง.....	105
6.5 ตัวอย่างรายละเอียดของเสื้อผ้าสุภาพสตรี.....	106
6.6 ตัวอย่างรายละเอียดของเสื้อผ้าสุภาพบุรุษ.....	106
6.7 เสื้อผ้าสีเข้มและสีจืด.....	108
6.8 เสื้อผ้าสีอ่อนและสีสด.....	109
6.9 ผ้าเนื้อมันและผ้าเนื้อฝ้าน.....	110
6.10 สูทพื้นฐาน (Basic Suit).....	111
6.11 ชุดกระโปรงพื้นฐาน (Basic Dress).....	111
6.12 ชุดกระโปรงพร้อมสูท (Suit Dress).....	112
6.13 เสื้อเชิ้ตสำหรัสุภาพบุรุษ (Dress Shirt).....	115
6.14 เสื้อเชิ้ตลายเส้นตรงแนวตั้งสำหรัสุภาพบุรุษ.....	116
6.15 กางเกงสำหรัสุภาพบุรุษ.....	116
6.16 สูทของสุภาพบุรุษ.....	117
6.17 สูทพิธีการ.....	118
6.18 เนคไทสีพื้น.....	119
6.19 รูปแบบต่างๆ ของเนคไท.....	119
6.20 การจับคู่เนคไทกับเสื้อเชิ้ตของผู้ชาย.....	120
6.21 รองเท้าที่เป็นทางการของสุภาพบุรุษ.....	121

ภาพที่	หน้า
6.22 ตัวอย่างชุดเครื่องแบบของพนักงานโรงแรม.....	122
6.23 ตัวอย่างชุดเครื่องแบบของพนักงานในห้างค้า.....	122
6.24 ตัวอย่างการตีพิมพ์ชื่อของพนักงานบริการส่วนหน้า ณ Stay Suites of America	126
6.25 ธงโฆษณาการ.....	131
6.26 รูปหน้าใจ.....	134
6.27 รูปหน้ากลม.....	134
6.28 รูปหน้าสี่เหลี่ยม.....	134
6.29 รูปหน้ายาว.....	135
6.30 รูปหน้าหัวใจ.....	135
6.31 รูปหน้าเพชร.....	135
6.32 รูปหน้าสามเหลี่ยม.....	136
6.33 การแต่งตัว.....	137
6.34 การแต่งทรงผมยาวที่เหมาะสมของพนักงานหญิง.....	139
6.35 การแต่งทรงผมสั้นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินสิงคโปร์แอร์ไลน์	139
6.36 การแต่งทรงผมพนักงานบริการชาย.....	140
6.37 การแต่งหน้าที่เหมาะสมสำหรับการทำงาน	141
6.38 คอนซีลเลอร์ (Concealer).....	142
6.39 รองพื้น (Makeup Foundation).....	144
6.40 ลักษณะของแป้งแต่งหน้า แป้งฝุ่น (ขี้ขี้) แป้งคัดน้ำผึ้ง (ขาว).....	144
6.41 การปิดแก้ม.....	146
6.42 การเขียนขอบปากและทาสีปาก.....	148
6.43 ลักษณะโครงสร้างหน้ากับการตกแต่งรูปคิ้ว.....	148
6.44 การแต่งคิ้วให้สวยงาม.....	149
6.45 การแต่งเปลือกตาดำด้วยอายแชโดว์ (Eye Shadow).....	150
6.46 การเขียนอายไลเนอร์ (Eye Liner).....	151

ภาพที่	หน้า
6.47 ฉายาโจเนอร์นแทดินสอ.....	152
6.48 การปิดมวลดรา.....	152
6.49 การปิดมวลดราขนาตาล่าง.....	153
6.50 มาตรฐานการแต่งกายและรูปลักษณะของสุภาพสตรี.....	155
6.51 มาตรฐานการแต่งกายและรูปลักษณะของสุภาพบุรุษ.....	155
7.1 การยืนที่ถูกต้องของพนักงานผู้ให้บริการ.....	162
7.2 การยืนโดยการวางมือประสานกัน.....	162
7.3 การเดินที่เหมาะสมของพนักงานผู้ให้บริการ.....	163
7.4 การเดินนำทางผู้ใหญ่.....	164
7.5 การเดินตามผู้ใหญ่.....	164
7.6 การนั่งที่ถูกต้อง.....	165
7.7 การนั่งพับเพียบที่ถูกต้อง.....	166
7.8 การประนมมือ.....	167
7.9 การไหว้พระ.....	168
7.10 การไหว้ผู้ชาย.....	168
7.11 การไหว้บุคคลทั่วไป.....	169
7.12 การคำนับ.....	169
7.13 บริเวณหน้าโรงแรมและห้องโถงของ Holiday Garden Hotel จังหวัดเชียงใหม่.....	170
7.14 พื้นที่ได้รับบริการของโรงแรม ณ บริเวณจุดต้อนรับ.....	171
7.15 การต้อนรับของพนักงานโรงแรมแวงกรีลา กรุงเทพมหานคร.....	171
7.16 การเชคแฮนด์ (Shake Hand).....	172
7.17 การแสดงท่าทางการบอกทางกับลูกค้า.....	174
7.18 พนักงานสายการบิน Cathay Pacific, Hong Kong.....	175
7.19 การตรงสบหน้าตาและท่าทางของตนเองขณะให้บริการ.....	178
7.20 ตัวอย่างนามบัตร.....	179

ภาพที่	หน้า
8.1 ตัวอย่างบัตรเชิญแบบ R.S.V.P.....	188
8.2 ตัวอย่างบัตรเชิญแบบ Regrets only	188
8.3 การจัดวางอุปกรณ์ในการรับประทานอาหารแบบสากล.....	191
8.4 ตัวอย่างการจัดวางอุปกรณ์บนโต๊ะอาหารแบบสากล.....	193
8.5 ตัวอย่างการจัดโต๊ะอาหารในมื้ออาหารต่างๆ	194
9.1 องค์ประกอบพื้นฐานของการสื่อสารตามแนวคิดของเบอร์กีโล.....	202
9.2 การแสดงออกทางสายตาขณะสนทนา.....	203
9.3 อวัจนภาษาประเภทเครื่องแต่งกายและเครื่องประดับ	205
9.4 การจับมือ (Shake Hand) ตามธรรมเนียมตะวันตก.....	206
9.5 การแนะนำให้รู้จักกัน.....	213
9.6 พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์	215
9.7 ตัวอย่างเอกสารบันทึกการฝากข้อความทางโทรศัพท์.....	217
11.1 องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์.....	240
11.2 การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	245
11.3 การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	246
11.4 แนวคิดเกี่ยวกับจุดยืนแห่งชีวิต (The 4 Life Positions).....	248