

แนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของโรงแรมแนวบูติก ในกรุงเทพมหานคร

วีระ วีระโสภณ, ฉันทัช วรรณถนอม, บุญทา ชัยเลิศ

วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Email: weera.we@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของโรงแรมแนวบูติกในกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ข้อมูลเชิงลึกเป็นผู้ที่มีส่วนกับงานบริการด้านโรงแรม ได้แก่ ผู้บริหาร พนักงาน รวมไปถึงบุคลากรทางการศึกษาที่สอนด้านการท่องเที่ยวโรงแรม เป็นจำนวน 5 คน ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างแล้ววิเคราะห์เชิงเนื้อหาพบว่าผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในงานบริการของโรงแรมตั้งแต่ผู้บริหาร ผู้จัดการ รวมถึงพนักงานจะต้องมีการวางแผนการดำเนินงานและมีการประชุมร่วมกันสั่งการอย่างสม่ำเสมอ โดยนำข้อคิดเห็นจากผู้เข้าพักมาเป็นส่วนหนึ่งในการปรับปรุงหรือพัฒนาโรงแรมให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดจะต้องมีปัจจัยการรักษามาตรฐานของคุณภาพการบริการคือ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความไว้วางใจ และน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการกับทางโรงแรม ด้านการสร้างเชื่อมั่น ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้มาใช้บริการ นอกจากนี้แล้วผู้บริหารจะต้องมีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการ เพื่อสร้างองค์กรให้ดีและมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: โรงแรมบูติก, การพัฒนาการจัดการ, กรุงเทพมหานคร

Guideline for Management Development and Service Quality of Boutique Hotels located in Bangkok

Weera Weerasophon, Chantouch Wannathanom, Boontha Chailert

College of Hospitality Industry Management, Suan Sunandha Rajabhat University

Email: weera.we@ssru.ac.th

Abstract

The research studied the management and service quality of boutique hotels located in Bangkok. The research is a qualitative research. For data collection, in-dept interviews were performed with five participants who work in hotel businesses, which included hotel executives, staffs, and hotel business lecturers. Content analysis method was used to determine the readiness of hotel management as well as guideline development for the management and service quality of boutique hotels located in Bangkok. The result showed that executives, managers, and employees required clear direction, planning, and regular meetings. In addition, guests' comments were collected for hotel service development. The result further showed that hotel service quality depends on factors such as the tangibility, trusts, reliability, responsiveness to guests' requests, confidence, empathy and understanding, as well as executives' capabilities.

Keywords: Boutique hotel, Management development, Bangkok

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจัดได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีขนาดใหญ่และเติบโตอย่างรวดเร็วโดยอุตสาหกรรมนี้เกิดจากการร่วมมือของหลากหลายธุรกิจ เช่น ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจนันทนาการและธุรกิจที่พักแรม เป็นต้น ฉันทิช วรรณธอม (2559) ปัจจุบันอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทต่อเศรษฐกิจของทุกประเทศทั่วโลกเนื่องจากสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศค่อนข้างมหาศาล อีกทั้ง ยังสามารถ สร้างงาน สร้างอาชีพให้กับประชากรของประเทศ อย่างทั่วถึงอีกด้วย (จิรัชญา มณีเนตร, 2553: 1-10) รายได้หลักของอุตสาหกรรมโรงแรม คือ การให้บริการห้องพักแก่ลูกค้า โดยปัจจุบันการเดินทางท่องเที่ยวมีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ทำให้มีนักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวและมีการค้างคืนเพื่อใช้บริการห้องพักของโรงแรมมากขึ้นด้วย ฉันทิช วรรณธอม (2559) ดังนั้น ห้องพักซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ของโรงแรมจึงมีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจและความประทับใจของลูกค้า ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการห้องพักของโรงแรมซ้ำอีกครั้ง โศภิตรา เตมียรัตน์. (2561) ในปัจจุบันสถานที่พักแรมต่าง ๆ เช่น ในจังหวัดชลบุรี เชียงใหม่ ภูเก็ต มีการขยายตัวเพิ่มขึ้น ตลอดจนมีการพัฒนาศักยภาพอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ผู้ประกอบการโรงแรมควรศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการและวิเคราะห์แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงในวงการห้องพักของโรงแรมเพื่อให้บริการของตนมีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพราคาไม่แพงที่สำคัญควรสร้างห้องพักให้มีความน่าอยู่ สะดวกสบายและตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุดและคุณภาพการให้บริการก็จัดเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโรงแรมอีกด้วย โศภิตรา เตมียรัตน์. (2561) ดังนั้น คุณภาพของการบริการถือเป็นอาวุธสำคัญในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เพราะนอกจากจะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแล้ว ทำให้ลูกค้ายินดีที่จะจ่ายมากขึ้นเพื่อแลกกับบริการที่เหนือกว่า ยังเป็นสิ่งที่ทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีต่อโรงแรมเพราะความภักดีเป็นสิ่งที่

หนึ่งทีก่อให้เกิดการซื้อซ้ำและอาจทำให้เกิดการซื้อเพิ่มมากขึ้นนอกจากนี้ยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการโฆษณาให้ลูกค้าใหม่ๆเข้ามาใช้บริการด้วยการบอกต่อ

ฉันทิช วรรณธอม (2559) โรงแรมบูติกเป็นโรงแรมขนาดเล็กมีจำนวนห้องพัก 10-100 ห้องอาจจะใช้เงินลงทุนไม่มากเหมือนโรงแรมระดับ 5 ดาว ทั่วไป แต่ชดเชยด้วยการลงทุนทางด้านความคิดสร้างสรรค์ในการออกแบบที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตลอดจนการใส่ใจในการบริการอื่น ๆ ทดแทน เป็นการทำธุรกิจที่พักแรมของเจ้าของเงินทุนรายเล็กเป็นส่วนใหญ่ โรงแรมบูติกสามารถตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวในยุคใหม่ได้ดีโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่ต้องการแสวงหาประสบการณ์ใหม่ จากปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าความสำคัญของคุณภาพการบริการจึงสนใจศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของโรงแรมบูติกในกรุงเทพมหานครและได้ดำเนินงานด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับบุคคลากรที่มีความเกี่ยวข้องในแผนกห้องพักและการให้บริการ รวมถึงขั้นตอนในการปฏิบัติหน้าที่คุณสมบัติของการบริการที่ดีและการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะได้ข้อมูลพื้นฐานที่ได้จากการศึกษานำไปพัฒนาเป็นแนวทางทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของ โรงแรม บูติก ใน กรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาคุณภาพการบริการของ โรงแรมบูติกในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาการจัดการของ โรงแรมบูติกในกรุงเทพมหานคร

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย การวิจัยเอกสารและวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย การวิจัยเอกสารที่แหล่งเอกสารขั้นต้น (Primary source) คือ คำบอกเล่าหรือคำสัมภาษณ์ที่บันทึกจากเหตุการณ์หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์โดยตรง ขณะที่เอกสารรอง (Secondary source)

ได้แก่ ตำรา ทฤษฎี รวมถึงเอกสารสำคัญ และวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenological approach) ที่ทำการรวบรวมข้อมูล ณ แหล่งปฐมภูมิ 5 แห่งเพื่อให้ข้อมูลที่ได้น่าหนัก น่าเชื่อถือมากพอในการตรวจสอบคุณภาพของมูลแบบสามเส้า (Data Triangulations) ได้แก่ 1) โรงแรม Simply Sleep Silom 2) โรงแรมวังสวนสุนันทา 3) โรงแรมเฮียเตอร์ เรสซิเดนซ์ 4) โรงแรมบอสโซเทลอินท์ 5) โรงแรมเลมอนที กรุงเทพฯ ในลักษณะการสัมภาษณ์รูปแบบเจาะจงเป็นลักษณะวิจัยเชิง และมีรายละเอียดการดำเนินวิจัยดังนี้ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาและรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งเอกสารขั้นต้นและเอกสารรอง เน้นเนื้อหาด้าน ประวัติความเป็นมาของโรงแรมในไทย และสากล กระบวนการจัดการ และคุณภาพการบริการ เป็นต้น

1.2 นำข้อมูลเอกสารมาสังเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานวิจัย

1.3 นำร่างแนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของโรงแรมแนวปฏิบัติที่ที่ได้จากผลการวิจัยเอกสารมาพัฒนาเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเพื่อนำไปใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลกับผู้รู้หลัก (Key informants) ณ แหล่งปฐมภูมิต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 สรรวจองค์ประกอบของแนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการ บริการของโรงแรมแนวปฏิบัติในกรุงเทพมหานคร ที่ประกอบด้วยขั้นตอนตามลำดับดังนี้

2.1 ศึกษาข้อมูลเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากแหล่งเอกสาร เช่น งานวิจัยเชิงคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมบูติค เพื่อนำไปสู่การพัฒนาเป็นแนวคำถามแบบสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นแนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ ลักษณะแบบเปิด

2.2 ติดต่อเพื่อขอสัมภาษณ์ผู้ที่ให้ข้อมูลเชิงลึกในการบริหารจัดการในโรงแรมบูติค ได้แก่ ผู้บริหาร พนักงานบริการ ส่วนหน้า และผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวน 5 คน

2.3 ยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ขั้นตอนที่ 3

3.1 สังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของโรงแรมบูติค

ผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับแผนกต่าง ๆ ในงานบริการด้านโรงแรม เช่น แผนกบริการส่วนหน้า แผนกต้อนรับ ผู้บริหารโรงแรม จำนวน 5 ท่านเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของโรงแรมแนวปฏิบัติ โดยจำแนกข้อมูลตามกรอบแนวคิดของการวิจัยแล้วจัดเป็นหัวข้อ หรือประเด็นเพื่อให้เห็นแนวคิดของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบริการด้านโรงแรม พร้อมรวบรวมความคิดเห็นที่เห็นพร้อมต้องกันและความคิดเห็นที่แตกต่างกันตามประเด็นที่กำหนดพร้อมใส่รายละเอียดสนับสนุนประเด็นความคิดเห็น และขั้นสุดท้ายได้ทบทวนคำตอบที่ได้เพื่อตอบข้อคำถามตามวัตถุประสงค์การวิจัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ปรากฏดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์คนที่ 1 กรรมการผู้จัดการ Simply Sleep Silom และอาจารย์พิเศษสถาบันอุดมศึกษา

พนักงานต้อนรับเปรียบเสมือนเพื่อนคู่คิดมิตรคู่กายของลูกค้าดูแลลูกค้าแก้ไขปัญหาและให้ความรู้ที่ถูกต้องกับลูกค้าของโรงแรมไม่ว่าเป็นในด้านข้อมูลการท่องเที่ยวหรือแม้แต่การเป็นอยู่ในโรงแรม พนักงานต้องใส่ใจและจดจำความต้องการเฉพาะของลูกค้ารวมถึงมีการประสานงานกันที่ถูกต้องเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือจะบังเกิดขึ้นได้คือควรจะต้องมีความตรงต่อเวลาในการบริการ ในขณะที่เดียวกันต้องมีความซื่อสัตย์ สุจริต เช่น ของหายได้คืน และไม่ Over Charge ต่าง ๆ อาทิ กลางคำทักทายทุกครั้งที่พบลูกค้า นำของส่งคืนลูกค้าทุกครั้งที่ลืมขอมิค่าไว้ที่ห้องพักกับลูกค้า ผู้บริหารโรงแรมก็ต้องมีความยุติธรรมและดูแลเอาใจใส่พนักงานให้ทั่วถึงเพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจ

ให้กับพนักงานทุกคนว่าทางโรงแรมปฏิบัติเหมือนกัน เพื่อพนักงานจะเกิดความเต็มใจในการให้บริการลูกค้าทุกคน เช่น สร้างความประทับใจเมื่อลูกค้า Check-in-Welcome drink สนใจปัญหาอย่างจริงจังจากปัญหาของลูกค้า บริการเหนือความคาดหมายในบางโอกาส เช่น เด็กวันเกิด สิ่งที่สำคัญสำหรับการดำเนินงานโรงแรมบูทีคที่จะทำให้อุปการะรู้สึกประทับใจคือการเอาใจเขามาใส่ใจเราในการบริการลูกค้าดูแลด้วยจิตเมตตาเมื่อลูกค้ามีปัญหาต้องรับฟังและช่วยแก้ไขและพนักงานต้องมีทัศนคติมีวิธีคิดที่เป็นระบบมีความคิดเชิงบวก พร้อมทั้งแก้ไขปัญหาลักษณะเฉพาะที่เกิดขึ้นรองรับอารมณ์ของลูกค้าแก้ปัญหาได้อย่างมีสติและทันถ่วงที่รับฟัง Feed back ของลูกค้าผ่านทางวิธีต่าง ๆ ในสื่ออินเทอร์เน็ต มีการติดกล้องวงจรปิดที่สามารถดูการทำงาน of พนักงานได้ตลอด 24 ชั่วโมงเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าโรงแรม การที่จะทำให้อาคารเกิดการพัฒนาการบริการคือ เรามีการจัดทำแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบความต้องการของลูกค้าว่าบริการภายในโรงแรมของเราในภาพรวมมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดและนำไปวางแผนนโยบายจะมีการจัดทำและปรับปรุงทุก ๆ 1 ปี โดยใช้ลูกค้า Customer Center เน้นความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญโดยใช้ข้อมูลที่ได้ทั้งจากการวิเคราะห์ ภายใน-ภายนอก SWOT Analysis มาจัดทำแผนและนโยบายประจำปี จัดทำรูปแบบกฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เช่น พบลูกค้าต้องกล่าวทักทาย สบตาลูกค้าทุกครั้ง จะไม่กล่าวคำว่าไม่กับลูกค้า โดยจะระบุไว้ที่ฝ่ายบุคคลไว้อย่างชัดเจน และมีการเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนพบปะสังสรรค์ หรือออกความเห็นต่าง ๆ ภายในการทำงาน และจัดให้มีการพัฒนาบุคลากรระดับต่าง ๆ โดยมีการจัดประชุม สัมมนาการปฏิบัติการระหว่างพนักงานด้วยกันแลกเปลี่ยนความเห็นและการตรวจสอบการทำงานต่างๆ เดือนเพื่อเป็นการรักษามาตรฐานในการทำงานและให้บริการที่คงที่สม่ำเสมอ

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์คนที่ 2 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมวังสวนสุนันทา

เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าโรงแรม พนักงานองรักษามาตรฐานในด้านการแต่งกายของพนักงานให้สร้างความเป็นเอกลักษณ์กับอัตลักษณ์ของโรงแรมที่เน้นความเป็นวังและดูมีภาพลักษณ์ที่ดีและสวยงาม พนักงานต้อนรับจะต้องตรวจสอบอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกก่อนส่งลูกค้าเข้าพัก เช่น ทางเดิน ประตูทางเข้า ลิฟขึ้นลงอาคาร เป็นต้น ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยเข้ามาบริการลูกค้า

พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมที่จะต้องให้ข้อมูลที่ชัดเจนกับลูกค้า โดยเฉพาะในส่วน of พนักงานต้อนรับทางโรงแรมควรมีการจัดอบรมและแนะนำพนักงานที่เข้ามาใหม่ รวมถึงพนักงานเก่าให้ทราบถึงสินค้าและบริการที่มีอยู่ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับนักท่องเที่ยว ปรับปรุงการใช้บริการด้าน Call Center ที่ลูกค้ามักจะนึกถึงเป็นอันดับแรก หากเกิดปัญหาอะไรขึ้น Call Center ทุกคนควรจะเข้าใจทุกบริการที่มีอย่างชัดเจนและสามารถสื่อสารออกไปเพื่อแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างเร็วที่สุด สร้างความมั่นใจว่าทุกครั้งที่มีการจองห้องพักกับทางโรงแรม จะไม่มีการพลาดตามวันและเวลาที่จอง จะไม่มีการหลุด booking ต้องสร้างความมั่นใจว่าต้องได้ห้องพักอย่างแน่นอน ผู้จัดการโรงแรมสร้างมาตรฐานให้กับพนักงานทุกคนต้องรับฟังความเห็นจากลูกค้าด้วยความใส่ใจไม่เพิกเฉยต่อปัญหาที่ลูกค้าพบเจอและต้องแก้ไขปัญหาลูกค้าได้ พนักงานต้องมีใจรักในด้านการบริการและต้องพร้อมแก้ไขและให้บริการลูกค้าเสมอพร้อมทั้งต้องเป็นบุคคลที่มีบุคลิกภาพที่ดี รับฟังความคิดเห็นของลูกค้าถึงปัญหาที่เจอและการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าของพนักงานว่าลูกค้าพึงพอใจหรือไม่ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น Facebook, Booking, Traveloka เป็นต้น

สิ่งสำคัญในการสร้างมาตรฐานการบริการของโรงแรมทางโรงแรมมีการจัดทำแผนนโยบายองค์กรทุกปีโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการภายในโรงแรมเป็นหลักเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นจากการประเมินและทางโรงแรมมีการ

ประชุมสัมมนาการปฏิบัติการและการวางแผนต่าง ๆ เช่น การจัดบุคคลิกภาพของพนักงานให้ตรงตามมาตรฐานของโรงแรมรวมถึงความสะอาด กล่าวคำทักทักลูกค้าทุกคน ทุกครั้งที่พบเจอภายในโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์คนที่ 3 ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเรียเตอร์ เรสซิเดนซ์

การแสดงความคิดเห็นในเรื่องแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในการบริการในสถานประกอบการในธุรกิจโรงแรม ในขั้นตอนแรกของงานบริการพนักงานทุกท่านในแต่ละแผนกจะต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตาม SOP (Standard Operation Procedure) ซึ่งจะระบุขั้นตอนในการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยจะต้องมีการนำเทคโนโลยีข่าวสารทั้งภายในโรงแรมและภายนอกโรงแรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากยิ่งขึ้น เพราะการนำเทคโนโลยีที่ดีและทันสมัยมาใช้กับทางโรงแรมจะเป็นการสร้างเสริมความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่เข้ามาพักที่โรงแรมดังนั้นทางโรงแรมจะพยายามมีการจัดการประชุมระหว่างหน่วยงานภายในไม่ว่าจะเป็น บริการส่วนหน้า แม่บ้าน อาหารเครื่องดื่ม การจัดเลี้ยง การรักษาความปลอดภัย มาประชุมร่วมกันในการจัดการเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น ระบบไวไฟที่มีความเร็วสูง กล้องวงจรปิดที่มีความคมชัดสูงและติดตั้งทั่วถึง มีระบบป้ายไฟอัจฉริยะในการแจ้งเตือนบอกข้อมูลลูกค้า เป็นต้น

ผู้บริหารของโรงแรมมีการให้ความสำคัญกับการบริการให้มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการคือการมีความจริงใจให้ข้อมูลที่จริงใจของ รวมทั้งมีการสอบถามความต้องการของลูกค้าในช่วงระยะเวลาที่ลูกค้าพักในโรงแรมหรือในเวลาที่คุณลูกค้าออกจากที่พักในโรงแรม (GUEST COMMENT AND COMPLAINT) โรงแรมกับลูกค้าในส่วนห้องพักและในส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมทั้งมีการให้ข้อมูลที่โปร่งใสกับลูกค้าให้ได้มากที่สุด โดยปกติผู้เข้าพักต่อหนึ่งห้องจะอยู่ที่สองท่านในกรณีที่ลูกค้ามากกว่านั้นต้องนำเสนอในส่วนของเตียงเสริม

เตียงเด็กทารก กระดานเปลี่ยนผ้าอ้อม ทางโรงแรมจะไม่คิดค่าใช้จ่ายกับทางลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและมีความรู้สึกที่ทางโรงแรมนั้นดูแลเอาใจใส่กับลูกค้าอย่างใกล้ชิด และไม่คิดเล็กน้อยกับค่าใช้จ่ายในส่วนนี้

การสร้างเสริมความมั่นใจให้กับลูกค้าจะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยในการให้บริการเช่นอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ในห้องพักมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างดี รวมทั้งได้มีชี้แจงให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับเช่นมี ทางหรือบันไดหนีไฟติดอยู่ในพื้นที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้ มีพนักงานทำงานตลอด 24 ชั่วโมงเพื่อให้ลูกค้าสามารถประสานงานในเรื่องต่าง ๆ ได้ ทางโรงแรมที่พนักงานรักษาความปลอดภัยที่จะคอยดูแลสอดส่องให้กับลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง และในแต่ละคนจะต้องมีการผ่านการอบรมด้านการบริการตามมาตรฐานของทางโรงแรมก่อนที่จะปฏิบัติงานได้ การบริการจำเป็นต้องมีการช่วยเหลือแขกในสถานการณ์ที่สุดิวสัยกรณี เช่น แขกนั่งรถเข็นสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ หรือแม่กระทั่งคนป่วย ระหว่างที่เข้าพักในโรงแรมทางโรงแรมต้องให้ความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ หรือแขกไม่สามารถที่จะสื่อสารในภาษาได้จำเป็นต้องประสานงานให้ลูกค้าเพื่อเพิ่มความประทับใจให้แก่ลูกค้า ระบบการวางแผนเพื่อให้เป็นนโยบายสำหรับให้พนักงานทุกคนของทางโรงแรมในทุกแผนกได้มีส่วนร่วมและปฏิบัติตามอย่างเช่นจัดงานเทศกาลสำคัญในช่วงนั้นเพื่อให้ลูกค้าได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมนั้น ๆ เพื่อที่ลูกค้าจะได้มีความทรงจำที่ดี รู้สึกประทับใจและประทับใจในการให้บริการของทางโรงแรมของเราได้ แล้วจะทำให้ลูกค้ากลับมาพักอีกในการเดินทางมากรุงเทพมหานครในครั้งต่อไปทั้งลูกค้าที่เป็นทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ผู้บริหารของทางโรงแรมจะคำนึงถึงพนักงานโรงแรมเหมือนกันและเท่าเทียมกันในทุกตำแหน่ง ทุกระดับชั้น เพราะผู้บริหารของโรงแรมมีความคิดว่าพนักงานโรงแรมทุกคนในแต่ละแผนกมีความสำคัญ เท่าเทียมกันแต่จะแตกต่างกันในเนื้อหาของงานของ แต่ละแผนกนั้นที่สำคัญพนักงานบริการต้องมีจิตใจรักในการบริการ มีความอดทน พร้อมทั้งจะให้บริการและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับลูกค้าที่เข้ามา

ใช้บริการกับทางโรงแรม มีความใจเย็นและรับฟังลูกค้า คอยช่วยเหลือลูกค้าเท่าที่ความสามารถจะทำได้รวมทั้ง ต้องช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในกรณีที่มีการขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเป็นบุคคลที่ต้องมีลักษณะของการเปิดใจให้กับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และเจ้านาย รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานด้วยเสมอ ที่สำคัญในทุกๆแผนกจะมีการประชุมแผนกอาจจะเป็นการประชุมแบบการประชุมรอบสัปดาห์ รวมไปถึงการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันแก้ไขปัญหา ร่วมกันในทุกๆเดือนด้วยเช่นกัน เพื่อจะได้เป็นการสรุปการทำงานเพื่อพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้นมากขึ้นโดยนำข้อมูลความคิดเห็น คำติและคำชมต่าง ๆ อาทิ มีกล่องรับความคิดเห็นจากลูกค้าและให้คะแนนความพึงพอใจ พร้อมทั้งมอบรางวัลพนักงานดีเด่น ประจำเดือนที่ได้รับคำชมจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการจากทางโรงแรมผ่านแบบขอความคิดเห็นและความพึงพอใจของการให้บริการจากทางโรงแรมซึ่งลูกค้าสามารถให้ความเห็นได้ทั้งจากกระดาษรับความคิดเห็นที่จากทางโรงแรมวางไว้ในห้องพัก รวมถึงแบบขอความคิดเห็นที่จะส่งไปหาลูกค้าไปยังอีเมลของลูกค้าเมื่อใช้บริการเรียบร้อยแล้ว พนักงานของโรงแรมจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงแรมมีความเข้าใจในระบบการทำงานในแผนกนั้นเพื่อสามารถให้บริการแก่ลูกค้าและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้ามากที่สุด และในกรณีที่พนักงานทำผิดระเบียบโรงแรมจะต้องมีบทลงโทษตามความสมควรเพื่อเป็นตัวอย่างและเป็นกรณีศึกษาต่างๆที่เคยมีผ่านมาแล้วทั้งนี้เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันและให้เป็นไปตามมาตรฐานของโรงแรม ทางโรงแรมจึงจัดให้มีการปฐมนิเทศให้กับพนักงานใหม่ และมีพนักงานพี่เลี้ยงคอยดูแลให้ความช่วยเหลือในช่วงแรกของการเข้ามาทำงานที่โรงแรมในเรื่องของการจัดการงบประมาณของทางโรงแรมเพื่อใช้ในการบริหารงาน และสร้างคุณภาพที่ดีในการให้บริการกับลูกค้าผ่านทางพนักงานโรงแรมในตำแหน่งต่าง ๆ นั้น สามารถแบ่งแยกได้สำคัญ ๆ ดังต่อไปนี้

1) งบประมาณในส่วนของบุคลากรว่าทั้งในแผนก จำเป็นจะต้องมีบุคลากรในการทำงานจำนวนกี่ท่าน

2) งบประมาณในส่วนอุปกรณ์พื้นฐานและอุปกรณ์ที่จำเป็นในแผนกนั้นๆ

3) งบประมาณในการทำกิจกรรมอื่น ๆ ตามเทศกาลต่างๆที่สำคัญ

ผู้บริหารของทางโรงแรมเล็งเห็นถึงพนักงานของ โรงแรมเป็นสำคัญเพราะเป็นด่านหน้าที่จะคอยดูแลต้อนรับ ให้บริการลูกค้าตลอดการเข้ามาใช้บริการกับทางโรงแรม ดังนั้น ผู้บริหารของโรงแรมจึงมีเงินสนับสนุนรายปีหรือ โบนัส ให้กับพนักงานทุกๆที่ทำงานให้กับทางโรงแรมมาจนครบปี พร้อมทั้งมีการจัดการเลี้ยงฉลองรายปีให้กับพนักงานทุกคนพร้อมทั้งได้พบปะกับทางผู้บริหาร เจ้าของโรงแรมในทุกๆปี เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงานของทางโรงแรมในปีต่อไปด้วย

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์คนที่ 4 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบอสโซเทลอนท์

ผู้บริหารของโรงแรมให้ความสำคัญกับพนักงาน ทุก ๆ คนว่าตัวพนักงานต้องใส่ใจลูกค้าและพร้อมให้การบริการอย่างเต็มใจสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้องและทันเวลา ในทุกๆครั้งที่ลูกค้าเดินเข้ามาในโรงแรมต้องกล่าวคำทักทายในทุก ๆ ช่วงเวลาที่ลูกค้าเดินเข้ามาและถ้าทราบถึงชื่อของลูกค้าให้กล่าวคำทักทายพร้อมทั้งเรียกชื่อของลูกค้าท่านนั้นด้วย พร้อมทั้งยกมือไหว้ และกล่าวสวัสดิ์ทุกครั้งให้เป็นรูปแบบของการกล่าวคำทักทาย ซึ่งผู้บริหารให้ความสำคัญในส่วนนี้เป็นอย่างมากเพราะทางผู้บริหารจะกล่าวอย่างสม่ำเสมอในการปฐมนิเทศพนักงานใหม่หรือทุกครั้งในการประชุมพนักงานถึงเรื่องการทักทาย ให้ความเคารพ เรียกชื่อลูกค้า พร้อมทั้งต้องมีการสับตาลูกค้าทุกครั้งในการให้บริการ

การจะสร้างความน่าเชื่อถือให้ลูกค้านั้นพนักงานทุกคนและแผนกอื่น ๆ ภายในโรงแรมจะต้องมีความซื่อสัตย์เพราะทางโรงแรมรวมทั้งผู้บริหารจะแจ้งอยู่เสมอว่าถึงแม้ว่าโรงแรม บอสโซเทลอนท์จะเป็นโรงแรมขนาดเล็ก และพนักงานทุกคนต้องมีการสร้างมาตรฐาน และความน่าเชื่อถือให้เทียบเท่าหรือไม่ต่างกับกับโรงแรมระดับมาตรฐาน 5 ดาว หรือโรงแรม

ที่มีเครือข่ายมาจากต่างประเทศให้ได้เช่นกัน เช่น เก็บของหายได้สามารถนำคืนลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว การกล่าวคำทักทาย การรับให้การช่วยเหลือลูกค้าก่อนทุกครั้งที่ถูกคำจะร้องขอ ซึ่งในจุดต่างๆเหล่านี้จะช่วยสร้างความประทับใจและความน่าเชื่อถือให้แก่โรงแรมมากยิ่งขึ้น

พนักงานทุกคนต้องสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและทันถ่วงที เช่น การนำลูกค้าส่งโรงพยาบาล หากลูกค้าเกิดการเจ็บป่วย ฯลฯ เพราะในรายละเอียดต่างๆ เหล่านี้ทางโรงแรมไม่ได้เน้นสนใจทางฝ่ายบุคคลของโรงแรมจะมีการจัดการฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานของโรงแรมมีความพร้อมและสามารถจัดการกับปัญหาต่างๆ ได้ถูกต้องรวดเร็ว และปลอดภัย ถูกวิธีตามระบบและมาตรฐาน ลูกค้าจะสัมผัสได้ว่าโรงแรมมีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือตลอดเวลาโดยที่ลูกค้าเข้าพักในโรงแรมของเราแล้วจะต้องรู้สึกผ่อนคลายและรู้สึกปลอดภัย การสร้างความมั่นใจให้ลูกค้านั้นทางโรงแรมจะต้องมีการพูดคุยและวางแผนการดำเนินงานต่างๆกับทุกภาคส่วนในหน้าที่ต่างๆ ของโรงแรม ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายรักษาความปลอดภัย ที่จะต้องมีหน้าที่คอยสอดส่องดูแล จำหน้าของลูกค้าให้ได้ รวมถึงดูแลความปลอดภัยให้กับลูกค้าของโรงแรม เช่น จดบันทึก หรือถ่ายภาพรถยนต์สาธารณะ หรือแท็กซี่ ทุกครั้งที่ลูกค้าได้ใช้บริการออกไปข้างนอก คอยรับส่ง เปิด-ปิดประตูรถให้ทุกครั้ง ฝ่ายการให้ข้อมูลกับลูกค้าส่วนหน้าเพื่อจะได้มีการแก้ไขปัญหาที่ถูกต้องและรวดเร็ว การบริการบางอย่างเป็นสิ่งที่คุณค่าจำเป็นและต้องการอย่างมากในหลายๆครั้งที่ลูกค้าร้องขอมาตั้งแต่การจองห้องพักมาไม่ว่าจะทางโทรศัพท์ อีเมล หรือ ทางระบบออนไลน์ ซึ่งลูกค้าสามารถร้องขอ ซึ่งทางโรงแรมจะแจ้งกับทางลูกค้าว่าบริการบางอย่างไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ เช่น เตียงเสริมสำหรับเด็ก รถเข็น ฯลฯ พนักงานจำเป็นต้องส่งมอบการบริการและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างเห็นอกเห็นใจหรือถ้าบริการบางอย่างมีค่าใช้จ่ายก็ต้องแจ้งกับทางลูกค้าและแจ้งให้ทราบถึงราคาค่าบริการเพื่อให้ลูกค้าไม่รู้สึกสับสน เช่น ค่าบริการซักรีด ค่าบริการรับส่งสนามบิน เป็นต้น

การวางแผนนโยบายของโรงแรมทางโรงแรมมีการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจจากผู้เข้าพัก พร้อมทั้งมีกล่องแสดงความคิดเห็นและการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อให้พนักงานทุกคนได้แสดงความคิดเห็นต่อปัญหาและแนวทางการแก้ไขเพื่อวางแผนนโยบายและปรับปรุง เพื่อนำข้อคิดเห็นต่างๆ เหล่านี้กลับมาเป็นประเด็นในที่ประชุมเพื่อช่วยกันหาข้อแก้ไขเพื่อช่วยกันหาทางที่จะช่วยบริการกับทางลูกค้าได้ดีที่สุด สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าสูงสุด พนักงานทุกคนจะต้องมีความพร้อมในการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและสมัครใจต้องมีบุคลิกภาพที่ดีและต้องสามารถพูดภาษาอังกฤษได้ค่อนข้างดีเพื่อไม่ให้เป็นการอุปสรรคต่อการบริการและช่วยเหลือลูกค้าในทุกๆแผนกและทุกปีจะมีการประชุมและติดตามแผนการดำเนินงานเพื่อพัฒนาและวางแผนการบริการอย่างมีระเบียบแบบแผนเสมอ เพื่อที่จะนำเสนอชี้แจงให้กับทางผู้บริหาร พนักงานทุกระดับชั้นของโรงแรมได้มีการปรับปรุงการให้บริการของตน พร้อมทั้งชี้แจงถึงข้อบกพร่องในการทำงาน รวมถึงการชื่นชมการทำงานของพนักงานที่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในเวลาที่ผ่านมาในขณะเดียวกันพนักงานจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่โรงแรมได้จัดตั้งไว้เสมอเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน การจัดการงบประมาณทางโรงแรมจะต้องมีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นข้อเสนอแนะแต่ละภาคส่วนแต่ละแผนกในโรงแรมเสมอเพื่อจัดสรรการใช้งบประมาณที่ถูกต้องตรวจสอบรายรับรายจ่ายประจำปีซึ่งจะมีการเรียกประชุมผู้รับผิดชอบในส่วนต่างๆ เช่น ส่วนหน้า งานขายและการตลาด การบริการอาหาร งานครัว งานพัฒนาฝ่ายเทคโนโลยีและงานฝ่ายรักษาความปลอดภัย เป็นต้น เพื่อที่จะช่วยกันระดมสมองในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการผ่านการจัดสรรงบประมาณที่คุ้มค่าและใช้จ่ายไปให้น้อยที่สุด

ผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์คนที่ 5 ผู้จัดการฝ่ายบุคคล
โรงแรมเลมอนที กรุงเทพฯ

ผู้บริหารของโรงแรมโรงแรมอนที่ให้ความสำคัญกับตราสินค้าหรือแบรนด์ของโรงแรมเป็นอย่างมาก การสร้างแบรนด์ให้มีความแข็งแกร่งและเป็นที่รู้จัก โดยเฉพาะชาวต่างชาตินั้นเป็นเรื่องที่ยากมาก แต่ทางโรงแรมก็สามารถทำได้โดยการได้รับคะแนนสูงถึง 9.0 จาก www.booking.com ดังนั้น การรักษาคุณค่าของตราสินค้าให้อยู่ในระดับมาตรฐานการให้บริการ เมื่อลูกค้ากล่าวถึงชื่อโรงแรม จะต้องนึกถึงเรื่องคุณภาพการบริการของโรงแรมอนที่ นั้นต้องมาเป็นอันดับแรก เพราะงานโรงแรมคือการขายบริการเป็นหลัก สำคัญจึงจะปล่อยปะละเลยในจุดนี้ไม่ได้ พนักงานโรงแรมต้องปรับปรุงกระบวนการทำงานให้กระชับ ง่ายต่อการปฏิบัติงาน โดยวิเคราะห์กระบวนการให้บริการ รวมทั้งข้อมูลต่าง ๆ นำมาพิจารณาจัดทำ เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พิจารณาปรับปรุงแก้ไขงานด้านบริการ ให้เหมาะสมและสม่ำเสมอ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกทางวัตถุให้มีความสะอาด ทันสมัย ใช้งานได้ ผู้บริหารของโรงแรมจะมีการจัดทีมตรวจสอบและแจ้งข้อมูลถึงลูกค้าที่มาพักแล้ว และกลับไปทำการรีวิวการให้บริการของทางโรงแรมรวบรวมมาจากด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งให้พนักงานแสดงความคิดเห็นร่วมกันในการที่จะรักษาระดับการให้บริการ ให้มีคุณภาพมีการเปลี่ยนแปลงไปตามการให้บริการ ที่เปลี่ยนแปลงไป ให้พนักงานรักษาคุณภาพ ปริมาณ และเวลาของการให้บริการที่ตกลงกันไว้กับลูกค้า ซึ่งโรงแรมมีการให้บริการที่ถูกต้อง ตั้งแต่ครั้งแรก เมื่อลูกค้ามีปัญหา โรงแรมมีความจริงใจที่จะแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า ผู้บริหารของโรงแรมจะมีการให้คำแนะนำให้พนักงานทุกคนทราบถึงคุณภาพบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและให้พนักงานสนองตอบความต้องการของลูกค้าด้วยความเต็มใจ และพร้อมที่จะให้บริการ อีกทั้ง มีความกระตือรือร้นที่จัดการกับการร้องขอของลูกค้าได้ในทันทีและรวดเร็ว เช่น พนักงานต้องบอกลูกค้าชัดเจนว่าสามารถให้บริการได้เมื่อใดพนักงานพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที และเพิ่มทักษะในงานบริการและความรู้ในด้านต่าง ๆ เช่น มารยาทในการเข้าบริการอาหารกับลูกค้าในรูปแบบตะวันตก การเพิ่มทักษะการใช้

ภาษาอังกฤษระดับสูงขึ้น ตลอดจนด้านความปลอดภัย รวมถึงความเสี่ยงในแง่มุมต่างๆ ในกับพนักงาน โดยมีการมุ่งเน้นเรื่องการแสดงออกให้ลูกค้ามีความรู้สึกมั่นใจในการได้รับการบริการ และรู้สึกถึงความปลอดภัยเมื่อเข้ามาใช้บริการในโรงแรม , พนักงานเป็นผู้ให้ความรู้และสามารถตอบคำถามของลูกค้า และเลือกในสิ่งที่ถูกต้อง หรือแนะนำสถานที่ที่ปลอดภัยให้กับลูกค้า พนักงานของทางโรงแรมอนที่ทุกคนจะถูกปลูกฝังให้การดูแลและเอาใจใส่ลูกค้า ให้ความสนใจและให้บริการลูกค้าแต่ละรายซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยให้พนักงานดูแลเอาใจใส่ลูกค้ารายบุคคล หรือพนักงานมีความเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าแต่ละราย โรงแรมอนที่จะยึดหลักความสนใจของลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญโดยมีการตั้งเป้าหมายในการปรับปรุงงานที่ต้องการซึ่งมีค่าดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) ว่ามีค่าเท่าไร โดยการเก็บข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบประเมินผลตัวชี้วัดก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการ หรือนำการเปรียบเทียบกับโรงแรมอื่นและพิจารณาว่าจะทำให้ได้ตรงต้งเป้าหมายไว้ที่ระดับใดจึงจะพอใจ

ผู้บริหารโรงแรมจะเน้นย้ำเสมอว่าประสบการณ์นั้นไม่จำเป็นเสมอไปทางโรงแรมจะให้โอกาสกับทุกๆ คนถึงแม้ว่าจะยังไม่มีประสบการณ์ แต่ผู้บริหารจะให้ความสำคัญกับความมุ่งมั่นตั้งใจเป็นสิ่งแรกที่มองคือพนักงานที่มาสมัครงานนั้นมีจิตใจของการให้บริการมากน้อยแค่ไหน โดยทดสอบจากการสัมภาษณ์ ให้ร่วมสัมภาษณ์อย่างน้อย 2-3 คนและคนสัมภาษณ์จะแย่งกันซักถามดูอารมณ์ เพราะเราคิดว่าการให้บริการที่ดีต้องออกมาจากจิตใจและอารมณ์ที่ดี ถ้าไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ การให้บริการก็จะไม่ดีตามมาด้วย ส่วนภาษาเน้นที่ภาษาอังกฤษเป็นอันดับแรก ไม่จำเป็นต้องเพิ่มภาษาที่สามหรือสี่เพียงแค่สื่อสารกับลูกค้าเข้าใจ มีความกล้าพูดภาษาอังกฤษกับลูกค้า

ในทุก ๆ แผนกและทุกปีจะมีการประชุมและติดตามแผนการดำเนินงานเพื่อพัฒนาและวางแผนการบริการอย่างมีระเบียบแบบแผนเสมอทำให้บริการมีความเป็นมาตรฐานและมีความสม่ำเสมอทางโรงแรมอนที่จะมีการกำหนดเป้าหมายการ

ให้บริการอย่างมีคุณภาพที่ชัดเจน เป็นไปได้ และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่สำคัญ เพื่อให้พนักงานทุกคนทำความเข้าใจและยอมรับ เป้าหมายการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ในขณะเดียวกันก็มีการติดตามวัดผลจากการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารของโรงแรมเลมอนที่จะมีการจัดงบประมาณในการอบรมสัมมนาในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการบริการให้กับพนักงานจัดงบประมาณในการจัดงานสังสรรค์ให้กับพนักงานเพื่อให้มีการสนทนาการระหว่างพนักงานด้วยกันทั้งรายเดือนและรายปี เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานแต่ละแผนก เพื่อลดความ

ขัดแย้งและละลายพฤติกรรมเชิงลบที่เกิดขึ้นจากการทำงานเพื่อนำไปสู่ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการทำงานและสามารถทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของโรงแรม ดังนั้น จากข้อมูลที่ได้ดังกล่าวจึงจัดทำตารางเพื่อแสดงให้เห็นถึงแนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการว่าต้องมุ่งเน้นเนื้อหาสำคัญด้านความเป็นรูปธรรมการให้บริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองลูกค้า การสร้างความมั่นใจ ความเห็นอกเห็นใจ รวมถึงในด้านการจัดการ ต้องมีการวางแผน การคัดสรรพนักงาน โครงสร้างองค์กร การควบคุมและงบประมาณ

ตารางที่1 ตารางสรุปการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 5 คน นำมาวิเคราะห์ผลในแบบการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

แนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการ ของโรงแรมแนวูทีคในกรุงเทพมหานคร	ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์คนที่				
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)	✓	✓	✓	✓	✓
แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการ ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability)	✓	✓	✓	✓	✓
แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการ ในด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness)	✓	✓	✓	✓	✓
แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการ ในด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance)	✓	✓	✓	✓	✓
แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการ ในความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)	✓	✓	✓	✓	✓
แนวทางในการวางแผนและนโยบายองค์กร (Planning and policy)	✓	✓	✓	✓	✓
แนวทางในการคัดเลือกพนักงาน	✓	✓	✓	✓	✓
การกำหนดโครงสร้างของการบริหารไว้อย่างมีระเบียบแบบแผน	✓	✓	✓	✓	✓
แนวทางในการควบคุมพนักงาน (Controlling)	✓	✓	✓	✓	✓
แนวทางในการจัดการงบประมาณ (Budgeting)	✓	✓	✓	✓	✓

ผลการวิจัย

แนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของโรงแรมแนวูทีคในกรุงเทพมหานครที่

เหมาะสมนั้น จะต้องจัดการในด้านการให้บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) พนักงานต้องใส่ใจลูกค้าและพร้อมให้บริการอย่างเต็มใจสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะ

หน้าได้อย่างถูกต้อง แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการของโรงแรมเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการนั้น ความน่าเชื่อถือจะบังเกิดขึ้นได้คือต้องมีความตรง เช่น ความตรงต่อเวลาในการบริการ ต้องมีความซื่อสัตย์ สุจริตของหายได้คืน ต้องมีความยุติธรรม แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นของโรงแรมนั้นควรปรับปรุงการใช้บริการด้านของพนักงานรับโทรศัพท์ในส่วนหน้าที่ลูกค้ามักจะนึกถึงเป็นอันดับแรกหากเกิดปัญหาอะไรขึ้นพนักงานรับโทรศัพท์ทุกคนควรจะเข้าใจทุกบริการที่มีอย่างชัดเจนและสามารถสื่อสารออกไปเพื่อแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างเร็วที่สุด แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการในความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ของโรงแรมนั้น การบริการจำเป็นต้องมีการช่วยเหลือแขกในสถานการณ์ที่สุดวิสัยกรณีเช่นแขกนั่งรถเข็นแบบคนป่วย คนพิการ หรือผู้สูงอายุ ทางโรงแรมต้องให้ความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษหรือแขกไม่สามารถที่จะสื่อสารในภาษาได้จำเป็นต้องประสานงานให้ลูกค้าเพื่อเพิ่มความประทับใจให้แก่ลูกค้า แนวทางในวางแผนและนโยบายองค์กร (Planning and policy) ภายในโรงแรมเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้านั้น การวางแผนเพื่อให้เป็นนโยบายสำหรับให้พนักงานทุกท่านในทุกแผนกได้มีส่วนร่วมและปฏิบัติตามอย่างเช่นจัดงานเทศกาลสำคัญในช่วงนั้นเพื่อให้ลูกค้าได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมนั้น ๆ เพื่อที่ลูกค้าจะได้มีความทรงจำที่ดีกับโรงแรมของเราได้แล้วจะทำให้ลูกค้ากลับมาพักอีก แนวทางในการคัดเลือกพนักงานคือพนักงานทุกคนจะต้องมีความพร้อมในการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและสมัครใจต้องมีบุคลิกภาพที่ดีและต้องสามารถพูดภาษาอังกฤษได้ค่อนข้างดีเพื่อไม่ให้เป็นอุปสรรคต่อการบริการและช่วยเหลือลูกค้า แนวทางในการควบคุมพนักงาน (Controlling) ภายในโรงแรมเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นนั้น เช่น ทำให้บริการมีความเป็น

มาตรฐานและมีความสม่ำเสมอ กำหนดเป้าหมายการให้บริการอย่างมีคุณภาพที่ชัดเจน เป็นไปได้และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าให้พนักงานทุกคนทำความเข้าใจและยอมรับเป้าหมายการให้บริการอย่างมีคุณภาพ มีการติดตามวัดผลจากการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ แนวทางในการจัดการงบประมาณ (Budgeting) ภายในโรงแรมนั้นทางโรงแรมจะต้องจัดสรรงบประมาณดังนี้ จัดงบประมาณในการอบรมสัมมนาในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการบริการให้กับพนักงาน จัดงบประมาณในการจัดงานสังสรรค์ให้กับพนักงาน เพื่อให้มีการสนทนาระหว่างพนักงานด้วยกัน เพื่อลดความขัดแย้งและละลายพฤติกรรมเชิงลบที่เกิดขึ้นจากการทำงานเป็นต้น

อภิปรายผล

ข้อค้นพบที่น่าสนใจ จากการศึกษาครั้งนี้ชี้ได้ว่าพนักงานของโรงแรมที่ให้บริการต้องมีการให้บริการในด้าน**ความเป็นรูปธรรม (tangibles)** ต้องมีความพร้อมทั้งด้านภาพลักษณ์ การแต่งกาย รวมไปถึงสภาพจิตใจที่มีความพร้อมที่จะให้บริการ โดยพนักงานโรงแรมในแต่ละแผนกจะต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตาม SOP (Standard Operation Procedure) หรือมาตรฐานการใช้บริการของแต่ละโรงแรมเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่เดินทางเข้ามาใช้บริการ ดังที่ เอกพล วงศ์เสรี และคณะ (2557) บรรยายว่า คุณลักษณะที่โดดเด่นของพนักงานโรงแรมที่มีต่อการแต่งการที่เหมาะสมซึ่งจะเป็นช่วยพัฒนาสมรรถนของบุคลากรในภาคธุรกิจบริการ ยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดกับลูกค้าที่มาใช้บริการอีกด้วย นอกจากนี้ LI (2013) ยังระบุไว้ดีกว่าพนักงานบริการโรงแรมนั้นควรจะต้องมีภาพลักษณ์ที่ดีที่จะส่งเสริมให้โรงแรมนั้นมีชื่อเสียงตามไปด้วย ถัดมาคือ **ด้านความไว้วางใจและน่าเชื่อถือ (reliability)** เป็นปัจจัยหนึ่งที่ว่าโรงแรมแนวนูที่ที่จะต้องให้ความสำคัญเพราะ การบริการที่มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการคือ การมีความจริงใจให้ข้อมูลที่เป็ความจริงของโรงแรมกับลูกค้าในส่วน

ๆ ภายในโรงแรม รวมทั้งมีการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับลูกค้าให้ได้มากที่สุดจะสามารถช่วยความความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ตัวอย่างเช่น การวิจัยของ ไศภิชฐา เต็มรัตน์ (2561) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยงานวิจัยนี้ผลที่ได้ออกมาผู้มาใช้บริการโรงแรม 5 ดาวสะท้อนว่า ในกรุงเทพมหานครจะให้ความสำคัญ โดยให้ความสำคัญด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) มากที่สุด ถัดมาคือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ให้ความสำคัญการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยในลักษณะเช่นเดียวกันนี้ Kitapci, Akdogan, and Dortyol (2014) ได้นำเสนอชุดความรู้ที่น่าสนใจไว้ว่า คุณภาพการบริการส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าและที่น่าสนใจอีกด้านหนึ่งคือ **ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการกับทางโรงแรม (Responsiveness)** ที่อาจกล่าวไว้ว่า พนักงานของโรงแรมที่ดีจะต้องสามารถที่จะรับคำสั่งจากลูกค้าและสามารถตอบสนองหรือให้บริการอย่างทันทั่วทั้งที่รวดเร็วและเกิดข้อบกพร่องที่น้อยที่สุด เช่น ในโรงแรม Simply Sleep Silom จะมีการปรับปรุงการใช้บริการด้านการให้บริการทางโทรศัพท์กับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะทุกครั้งที่ลูกค้ามีปัญหาหรือข้อสงสัยมักจะนึกถึงเป็นอันดับแรก หากเกิดปัญหาอะไรขึ้นพนักงานรับโทรศัพท์ทุกคนควรจะเข้าใจทุกบริการที่มีอย่างชัดเจนและสามารถสื่อสารออกไปเพื่อแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างเร็วที่สุด ตัวอย่างที่สามารถนำมาบรรยายในที่นี้คือ ผลการวิจัยของ ไศภิชฐา เต็มรัตน์ (2561) ซึ่งว่าการบริการทุกอย่างต้องมีกำหนดเวลา เพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกันตัวอย่างเช่น Check-in ต้องภายใน 3 นาที Check-out ไม่เกิน 5 นาที รับโทรศัพท์ต้องไม่เกิน 3 ครั้ง ของเสียงเรียกเตือน การเข้าห้องแขกจะต้องมีการกดกริ่งก่อนทุกครั้ง เมื่อแขกเจอปัญหาต้องการขอความช่วยเหลือ ทางพนักงานจะต้องรีบติดต่อกลับให้เร็วที่สุดและที่สำคัญต้องมีการเช็ค ผลจากการที่เราได้ช่วยเหลือแขกทุกครั้งว่าพอใจกับการแก้ไขปัญหาของเรามากน้อยแค่ไหน ในขณะที่ **ด้าน**

การสร้างความมั่นใจ (assurance) เป็นปัจจัยที่จะสร้างคุณภาพของการให้บริการที่ดีต่อลูกค้าเป็น การสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดกับทางโรงแรม ลูกค้ารู้สึกมั่นใจและปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ การสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าจะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยในการให้บริการเช่นอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ในห้องพักมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างดี รวมทั้งได้มีชี้แจงให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับเช่น มีป้ายทางออกหนีไฟติดอยู่ในพื้นที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้มีพนักงานทำงานตลอด 24 ชั่วโมงเพื่อให้ลูกค้าสามารถประสานงานในเรื่องต่าง ๆ ได้สร้างความมั่นใจให้ลูกค้านั้นทางโรงแรมจะต้องมีการพูดคุยและวางแผนการดำเนินงานต่าง ๆ กับทุกภาคส่วนในหน้าที่ต่าง ๆ ของโรงแรม ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายรักษาความปลอดภัย หรือฝ่ายการให้ข้อมูลกับลูกค้าเพื่อจะได้มีการแก้ไขปัญหาที่ถูกต้องและรวดเร็ว นั่นคือ หลักการนี้ตรงกับทฤษฎีคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ที่ว่าหลักการไว้ว่าคุณภาพการให้บริการเป็นโน้ตค้นและเป็นวิธีการประเมินของผู้รับบริการจากผู้ให้บริการ หากผู้ให้บริการให้บริการที่ตรงกับความต้องการหรือเหนือกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ก็จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวมีคุณภาพ และมีการสร้างความมั่นใจที่ดีให้กับลูกค้าก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพบริการที่เขาได้รับก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากใช้บริการแล้ว ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าวนี้ ลูกค้ามักจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามีความสำคัญ ซึ่งแนวคิดในด้านการสร้างความเชื่อมั่นนี้เป็นไปในทิศทางเดียวกับเพียพอร์คินา วิเชียรวรรณ (2564) ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ด้านการให้ความมั่นใจ (assurance) ที่เน้นให้พนักงานบริการเพื่อสุขภาพมีอัตราค่าดีมิเตอร์ไมตรีอันดีก็จะทำให้เกิดความมั่นใจในการบริการกับลูกค้าได้ นอกจากนี้ ใน **ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้มาใช้บริการ (empathy)** แนวทางในการสร้างคุณภาพการบริการในด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ของโรงแรมนั้นการบริการจำเป็นต้องมีการช่วยเหลือแขกในทุก ๆ สถานการณ์รวมถึงในเหตุการณ์ที่สุดวิสัย กรณีเช่นแขก

นั่งรถเข็นลักษณะเป็นผู้พิการ คนชรา หรือคนป่วย พนักงานของทางโรงแรมต้องให้ความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษ หรือหากไม่สามารถที่จะสื่อสารในภาษาได้ จำเป็นต้องประสานงานให้ลูกค้าเพื่อเพิ่มความประทับใจให้แก่ลูกค้า คเชนทร์ วัฒนะโกศล, นันทนา อุณเจริญและขวัญฤดี ตันตระกูล (2558) นั้นคือการพยายามจดจำรายละเอียดต่าง ๆ เช่น ลักษณะท่าทาง เครื่องแต่งกาย เชื้อชาติ ของลูกค้า ของลูกค้า และตอบสนองความต้องการ ได้แก่ ธุรกิจโรงแรมพยายามนำโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ในการให้บริการ และใช้ระบบ Computer Reservation System (CRS) ดังกล่าว ช่วยในการบันทึกและจดจำข้อมูลของลูกค้า จะทำให้ลูกค้ารู้สึกได้รับการยอมรับ การยกย่องให้เกียรติ ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้เรื่องคุณภาพการบริการ การเข้าใจลูกค้าของธุรกิจบริการนั้นสามารถแสดงออกได้จากการให้บริการ ดังนั้นเพื่อที่จะให้ผลของการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดีทางโรงแรมรูปแบบบุติจะต้องมีการบริหารจัดการภายในองค์กรที่ดีและมีประสิทธิภาพด้วยเช่นกันคือ ต้องมีการวางแผนและนโยบาย (planning and policy) การคัดสรรพนักงาน (recruitment) การกำหนดโครงสร้างการบริหาร (organization) การควบคุม (controlling) การควบคุมงบประมาณ (budgeting) ซึ่งนโยบายการบริหารจัดการต่างๆนี้ผู้บริหารของโรงแรมได้ให้ข้อมูลสนับสนุนถึงการบริหารงานที่จะมีประสิทธิภาพและช่วยในการสร้างคุณภาพในการบริการเพิ่มให้กับทางโรงแรมเช่นผู้บริหารของโรงแรมเลมอนที่ ได้ให้ความเห็นว่าประสบการณ์นั้นไม่จำเป็นเสมอไปทางโรงแรมจะให้โอกาสกับทุกคนถึงแม้ว่าจะยังไม่มีประสบการณ์ แต่ผู้บริหารจะให้ความสำคัญกับความมุ่งมั่นตั้งใจเป็นสิ่งแรกที่มาสมัครงานนั้นมีความตั้งใจของการให้บริการมากน้อยแค่ไหน โดยทดสอบจากการสัมภาษณ์ ให้ร่วมสัมภาษณ์อย่างน้อย 2-3 คนและคนสัมภาษณ์จะแย้งกันซักถามดูอารมณ์ เพราะเราคิดว่าการให้บริการที่ดี ต้องออกมาจากจิตใจและอารมณ์ที่ดี ถ้าไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ การให้บริการก็จะไม่ดีตามมาด้วย ส่วนภาษาเน้นที่

ภาษาอังกฤษเป็นอันดับแรก ไม่จำเป็นต้องเพิ่มภาษาที่สามหรือสี่เพียงแค่สื่อสารกับลูกค้าเข้าใจ มีความกล้าพูดภาษาอังกฤษกับลูกค้า ด้วยเหตุผลนี้ หากพนักงาน มีการเรียนรู้และพัฒนา ปรับปรุงเพื่อการส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพ เน้นที่ความพึงพอใจของลูกค้า ศึกษาช่องว่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้การบริการ นำไปสู่การสร้างความสำเร็จเปรียบเทียบการแข่งขันเพราะจะนำไปสู่การปรับปรุงรูปแบบและขั้นตอนการให้บริการเพื่อบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยเน้นการอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้ารับบริการส่วนประโยชน์ของนวัตกรรมบริการในเชิงธุรกิจ คือช่วยสร้างความแตกต่างในการบริการ เพื่อนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า (Sharma, 2014; Weng et al., 2012) โรงแรมที่ดีผู้บริหารจะต้องมีการวางแผนแนวทางในวางแผนและนโยบายองค์กร (Planning and policy) ภายในโรงแรมเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ การวางแผนเพื่อให้เป็นนโยบายสำหรับให้พนักงานทุกคนในแผนกได้มีส่วนร่วมและปฏิบัติตามอย่างเช่นจัดงานเทศกาลสำคัญในช่วงนั้นเพื่อให้ลูกค้าได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมนั้นๆ จุดเด่น คือ การกำหนดแนวความคิดให้เกิดอัตลักษณ์ของโรงแรม ซึ่งการสร้างโรงแรมปัจจุบันต้องเสนอจุดขายที่แตกต่าง โดยคำนึงถึงประสบการณ์ของลูกค้าที่ควรจะได้รับเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าและสร้างความตื่นเต้นเมื่อได้พบเห็น ในประเด็นด้านการจัดการเรื่ององค์กร (organization) ที่มีโครงสร้างองค์กรอย่างง่ายไม่ซับซ้อน โดยมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน (ภัทรา อภิชัยรักษ์, 2550) นอกจากนี้เพื่อสร้างความเป็นกันเองและความรู้สึกที่ดีต่อผู้บริหาร รูปแบบของผู้นำที่ตัดสินใจแบบปรึกษาหารือ เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น เพื่อนำข้อเสนอแนะต่าง ๆ เช่น การแต่งตั้งพนักงานที่เลี้ยงให้กับพนักงานใหม่ การจัดงานวันเกิดให้กับพนักงานในแต่ละเดือน การคัดเลือกพนักงานตัวอย่างในแต่ละเดือนที่เป็นประโยชน์ไปใช้พัฒนาการทำงาน และสิ่งที่ยังใช้ร่วมกับการสั่งการ คือ การจูงใจ ส่วนใหญ่จะใช้

เงินเดือน ผลตอบแทน และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร ผู้ประกอบการบางรายอาจเน้นเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นพิเศษ เมื่อเห็นว่าเรื่องนั้นๆ มีส่วนกระตุ้นประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้ดี เช่น สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในองค์กร การปรับเงินเดือน หรือการให้เงินพิเศษ ฯลฯ ก็ถือว่าเป็นรางวัลในการปฏิบัติงานด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบที่ได้ข้างต้น งานวิจัยนี้จึงขอเสนอว่า ต้องมีการพัฒนาคุณภาพของการบริการ ในทุกๆ ส่วนงานที่มีความเกี่ยวข้อง เช่น จัดการพัฒนา และฝึกอบรมในด้านต่างๆ ให้กับพนักงานให้พัฒนามากยิ่งขึ้นเพราะต่อไปโรงแรมจะมีความสำคัญในการส่งมอบบริการที่ดีแก่ลูกค้าเป็นอย่างมากประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนละเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถแก้ไขหรือลดข้อบกพร่องในการบริการได้และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ ในการออกแบบกลยุทธ์การตลาดของธุรกิจ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อสร้างข้อได้เปรียบในเชิงแข่งขันให้กับธุรกิจด้วย

เอกสารอ้างอิง

- คเชนทร์ วัฒนะโกศล, นันทนา อุ่นเจริญ และขวัญฤดี ตันตระกูล. (2558). ประสิทธิภาพการฝึกอบรมที่มีต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. *วารสารการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์*, 4(1), 51-60.
- ฉันทิช วรรณณอม. (2559). *การวางแผนจัดนำเที่ยว*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์เฟิร์นข้าหลวง พรินติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- ฐิธยา ภูมิเนตร. (2553). *ไทยศึกษาเพื่อการท่องเที่ยว* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- พรณิภา ชาวคำ. (2559). กลยุทธ์การบริหารจัดการภายในโรงแรม: กรณีศึกษาโรงแรมขนาดเล็กในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 10(1), 89-104.
- เพ็ญพัชรศิลา วิเชียรวรรณ. (2564). นวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานที่พักเพื่อส่งเสริมสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, (4)1, 82-90.
- ภัทรา อภิชัยรักษ์. (2550). *การจัดการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- โคภิชฐา เต็มรัตน์. (2561). *คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- เอกพล วงศ์เสรี, เฉลิมพร วรพันธ์กิจ และกมลวรรณ กิตติอุดมรัตน์. (2557). *การพัฒนาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการ เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมอาเซียน กรณีศึกษา กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน: ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่ ตรัง ภูเก็ต: มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต*.
- Kitapci, O., Akdogan, C., & Dortyol, İ. T. (2014). The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction, Repurchase Intentions and Word-of-Mouth Communication in the Public Healthcare Industry. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 148, 161-169.
- Li, C. (2013). *Service quality of Chinese tour companies affecting the trust in travel agencies and the intention to reuse the services of Thai tourists*. (M.B.A. Thesis. Bangkok University).

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple- Item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 14-40.
- Sharma, C. (2014). A service quality model applied on Indian hotel industry to measure the level of customer satisfaction. *International Journal of Science and Research*, 3(3), 480-485.
- Weng, M. H., Ha, J. L., Wang, Y. C. & Tsai, C. L. (2012). A Study of the Relationship among Service Innovation Customer value and Customer Satisfaction: an industry in TAIWAN. *International Journal of Organizational Innovation*, 4(3), 98-112.