



แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ
ของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเพื่อ
รองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา :
โรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร

Guidelines for Service Quality Development of Hotel's
Front Office Department to support Asian Tourists
: A Study of Boutique Hotels in Bangkok

ศุภลักษณ์ สุริยะ¹
ดร. เทิดชาย ช่วยบำรุง²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยใช้ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณโดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามกับนักท่องเที่ยวอาเซียนที่เข้าพักโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์หัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 คน

ผลของงานวิจัยเชิงปริมาณพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่ส่งต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร ในด้านความคาดหวังประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ระดับการศึกษา ภูมิสำเนา และรายได้ ส่วนในด้านการรับรู้ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ อัตราการเข้าพัก และวัตถุประสงค์ของการเข้าพัก นอกจากนี้นักท่องเที่ยวอาเซียนยังมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการสูงสุด และมีการรับรู้ในคุณลักษณะคุณภาพการบริการด้านความเห็นอกเห็นใจสูงสุด แต่เมื่อมีค่านวนหาค่าความแตกต่างหรือช่องว่างของทั้ง 5 คุณลักษณะตามหลักคุณภาพการบริการแล้วพบว่า นักท่องเที่ยวอาเซียนมีความคาดหวังต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร สูงกว่าการรับรู้ในทุกด้าน โดยช่องว่างที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขเป็นอันดับแรกคือคุณลักษณะด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวอาเซียน ผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา: โรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร โดยวิเคราะห์ข้อมูลตามปัจจัยที่ใช้วัดคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้านของเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการ (SERQUAL)

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ แผนกต้อนรับส่วนหน้า โรงแรมบูติก นักท่องเที่ยวอาเซียน

¹นักศึกษามหาบัณฑิต คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

²คณบดี คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

Abstract

The results of the quantitative research showed that Asian tourist's demographic that relate to the expectation include the three factors. There are education level, country of residence and income. And Asian tourist's demographic that relate to the perception include the four factors. There are education level, Occupation, occupancy and purpose of their stay. Moreover the highest expectation of the Asian tourist towards Service Quality Attributes of Boutique Hotel's Front Office Department in Bangkok is the Responsiveness. And the highest perception of the Asian tourist towards Service Quality Attributes of Boutique Hotel's Front Office Department in Bangkok is the Empathy. However, when calculated the difference or gap of the Service Quality attributes and found that Asian tourist expected higher than perceived. And the gap which should be revised is the first one is Assurance. The qualitative finding of Front Office Supervisor's opinion regarding Service Quality of Boutique Hotel's Front Office Department in Bangkok based on 5 Service Quality Dimensions.

Keywords: Service Quality, Front Office Department, Boutique Hotels, Asian Tourists

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทต่อเศรษฐกิจของทุกประเทศทั่วโลก เนื่องจากสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศอย่างมหาศาล อีกทั้งยังสามารถสร้างงานสร้างอาชีพให้กับประชากรของประเทศอย่างทั่วถึง (จิรัชญา มณีเนตร, 2553) ภาครัฐจึงให้ความสนใจและมีนโยบายสนับสนุนด้านการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ประเทศไทยเป็นที่รู้จักและเป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก โดยจัดให้มีแคมเปญมากมาย อาทิ “Amazing Thailand” เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติ และ “เที่ยวหัวใจใหม่ เมืองไทยยั่งยืน” เพื่อส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางท่องเที่ยวในเมืองไทย เป็นต้น (สุภา ขมวงศ์, 2552) ด้วยสาเหตุดังกล่าวส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมที่ถือเป็นธุรกิจหลักที่เป็นหัวใจสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยเฉพาะกลุ่มโรงแรมหรูหราระดับ 4-5 ดาว ได้ขยายตัว ขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งมีกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ เป็นกลุ่มลูกค้าหลัก

แต่ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ธุรกิจโรงแรมมีการชะลอการเติบโตและถดถอยลงบ้าง เนื่องจากประเทศไทยประสบกับปัญหาที่ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ด้านลบกับประเทศหลายปัจจัยด้วยกัน จึงส่งผลให้โรงแรมระดับหรูหรากลับมาแข่งขันกันด้านราคามากขึ้นทำให้อัตราค่าห้องพักอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าหลาย ๆ ประเทศ จากแนวโน้มดังกล่าวประกอบ กับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวยุคใหม่ที่มีเปลี่ยนแปลงไป โดยมีความต้องการที่จะแสวงหาประสบการณ์ ที่แปลกใหม่และแตกต่างมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวมากขึ้นจึงเอื้อให้เกิดช่องว่างทางการตลาดสำหรับผู้ประกอบการรายใหม่ที่มีเงินลงทุนไม่มากนักสามารถเข้ามาลงทุนในธุรกิจนี้ได้ โดยการพัฒนาให้เกิดที่พักขนาดเล็ก มีการออกแบบและตกแต่งอย่างเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว มีการบริการที่อบอุ่นและเอาใจใส่อย่างใกล้ชิดจึงสามารถสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวได้โดยธุรกิจที่พักโรงแรมดังกล่าวนิยมเรียกกันว่า “โรงแรมบูติก” (ธนาคารกสิกรไทย, 2255)

และใน ปีพ.ศ.2558 ประเทศไทยจะเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asean Economics Community: AEC) ร่วมกับประเทศอื่นๆในอาเซียนอีก 9 ประเทศ ซึ่งผลผูกพันที่จะตามมาด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย คือ นักท่องเที่ยวจากประเทศสมาชิกทั้งหมดสามารถเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยได้อย่างเสรีมากขึ้น จึงอาจจะส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวในประเทศไทยโดยเฉพาะในกรุงเทพมหานครมีจำนวนเพิ่มขึ้นตามไปด้วย เนื่องจากเป็นเมืองหลวง มีสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญมากมาย มีการคมนาคมขนส่งที่สะดวกสบาย มีอาหารและแหล่งจับจ่ายซื้อสินค้าที่หลากหลาย (จุฑาทิพ คล้ายทับทิม, 2555) และนักท่องเที่ยวกลุ่มอาเซียนยังมีอัตราการเข้าพักโรงแรมเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ จึงส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมควรจะมีการเตรียมความพร้อมในทุก ๆ ด้าน ทั้งด้านการบริการที่มีมาตรฐาน สิ่งอำนวยความสะดวก และพนักงาน เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว

ในธุรกิจโรงแรม คุณภาพการให้บริการจัดเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ และถือว่าเป็นอาวุธสำคัญในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive advantage) ดังนั้นภายใต้ภาวะการแข่งขันที่รุนแรงของธุรกิจโรงแรม การยกระดับคุณภาพการบริการจึงเป็นกลยุทธ์สำคัญ ที่ผู้ประกอบการควรคำนึงถึง (ยุทธพรธนากร วรณวณิช, 2548) โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงแรมที่มีขนาดเล็กอย่างโรงแรมประเภทบูติก ที่มีการบริหารจัดการโดยเจ้าของธุรกิจเอง ไม่ได้เข้าร่วมกับการบริหารจัดการแบบเครือข่ายใด ๆ (Chain) และยังไม่มียอดหรือหน่วยงานที่ดูแลมาตรฐานการให้บริการ จึงไม่สามารถที่จะใช้จุดแข็งเฉพาะความแตกต่างทางด้านการตกแต่งมาแข่งขันกับตลาดปัจจุบันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นได้เพียงอย่างเดียวแต่ต้องอาศัยการให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้เพื่อให้ธุรกิจมีความ

สามารถในการอยู่รอดได้ในที่สุด (Business survival) ซึ่งการบริการที่เป็นเลิศนั้นจะต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ ผู้ให้บริการ

แผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมซึ่งถือเป็นส่วนงานหลักที่มีบทบาทสำคัญในการส่งมอบบริการ โดยเปรียบเสมือนส่วนงานด่านแรกที่ได้พบปะกับผู้รับบริการ จนกระทั่งผู้รับบริการออกจากโรงแรม พร้อมทั้งยังเป็นตัวแทนนำเสนอภาพลักษณ์ของโรงแรมในการให้บริการอย่างมีคุณภาพที่สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ นับว่าเป็นส่วนงานที่มีโอกาสได้ใกล้ชิดกับลูกค้ามากที่สุดและต้องบริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในโรงแรม และงานส่วนหน้ายังเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจำหน่ายห้องพัก ซึ่งถือเป็นรายได้หลักของโรงแรมอีกด้วย (จิตตินันท์ นันทโศภณ, 2555)

จากปัจจัยที่ได้กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการจึงสนใจที่จะศึกษาหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา: โรงแรมบูติก (Boutique) ในกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่ส่งผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ในคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร
- 2) เพื่อศึกษาถึงระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร
- 3) เพื่อศึกษาถึงช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร

4) เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา: โรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1) ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวอาเซียนส่งผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ในคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

2) นักท่องเที่ยวอาเซียนมีความคาดหวังในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการแตกต่างกับการรับรู้ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

3) นักท่องเที่ยวอาเซียนมีความคาดหวังในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการแตกต่างกับการรับรู้ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

4) นักท่องเที่ยวอาเซียนมีความคาดหวังในการตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการแตกต่างกับการรับรู้ในการตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการ

5) นักท่องเที่ยวอาเซียนมีความคาดหวังในการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการแตกต่างกับการรับรู้ในการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

6) นักท่องเที่ยวอาเซียนมีความคาดหวังในการให้ความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการแตกต่างกับการรับรู้ในการให้ความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษาถึงระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร

และนำมาวิเคราะห์ถึงช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ ด้านการบริการ โดยใช้แนวคิดด้านคุณภาพการบริการ SERVQUAL ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) และด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) และหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติกในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือนักท่องเที่ยวอาเซียนที่เข้าพักโรงแรมบูติก ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 7,284,106 คน (สถิตินักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ข้อมูลปี พ.ศ. 2554: กรมการท่องเที่ยว) และผู้จัดการงานส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะโรงแรมบูติก ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตระยะเวลา

เวลาที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ อยู่ช่วงระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2555 ถึง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2556

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่จะได้รับจากผลการวิจัย (Outputs)

1. ได้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่ส่งผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ในคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร

2. ได้ทราบถึงระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีต่อคุณลักษณะคุณภาพการ

บริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ใน กรุงเทพมหานคร

3. ได้ทราบถึงระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร

4. ได้ทราบถึงช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร

5. ได้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา: โรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ (Outcomes)

1. สามารถนำผลการวิจัยไปปรับใช้ในการประเมินถึงจุดแข็งและจุดอ่อนในการให้บริการของโรงแรม และเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถแก้ไขหรือลดข้อบกพร่องในด้านการบริการได้

2. สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการออกแบบกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจโรงแรมบูติก เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อสร้างข้อได้เปรียบในเชิงแข่งขันให้กับธุรกิจด้วย

ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัย

การวิจัยครั้งนี้พิจารณาความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการชาวอาเซียนในการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าตามปัจจัยที่ใช้วัดคุณภาพการบริการของ

เครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1990) ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นสัมผัสได้ และรับรู้ได้

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตรงกับสัญญาที่ได้ให้ไว้กับลูกค้า โดยให้บริการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมทั้งในเรื่องของเวลา ปริมาณ และคุณภาพ

3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมความตั้งใจ ความกระตือรือร้นในการให้บริการได้อย่างทัน่วงที่เมื่อมีการร้องขอของลูกค้ารวมทั้งต้องมีการกระจายการบริการให้มีความทั่วถึง และรวดเร็ว

4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง ทักษะ ความรู้ความสามารถ ความซื่อสัตย์และความมีมารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อถือและมั่นใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจ และให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละรายซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ

ผู้วิจัยได้สรุปแนวทางที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

1. ศึกษากระบวนการให้บริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าและพิจารณาความต้องการของผู้ใช้บริการชาวอาเซียนให้สอดคล้องกับปัจจัยที่ใช้วัดคุณภาพการบริการของเครื่องมือประเมินคุณภาพ (SERVQUAL)

2. ประเมินคุณภาพการบริการจากความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้รับบริการชาวอาเซียนต่อแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Approach) รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพเข้าด้วยกัน ดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ กับนักท่องเที่ยวนานาชาติที่เข้าพักโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวกจากโรงแรมบูติกที่มีจำนวนห้องพักไม่เกิน 100 ห้อง ราคาห้องพักอยู่ระหว่าง 1,000 บาท ถึง 2,500 บาท มีความคิดสร้างสรรค์ในการออกแบบและตกแต่ง ให้โดดเด่น แตกต่างไปจากโรงแรมประเภทอื่น ๆ ซึ่งถือว่าเป็นจุดขายที่สำคัญของโรงแรมประเภทนี้ พร้อมทั้งยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าพักแต่ละครั้งอย่างสะดวกสบาย โรงแรมบูติกนี้จะรวมเอาโรงแรมประเภท Chic Hotel, Hip hotel, Design hotel และ lifestyle hotel เข้าไปด้วย จำนวนทั้งสิ้น 28 จำนวน จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และจากหนังสือ 45 Bangkok's Chic Hotels (ปิลวลม, 2555) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวอาเซียน ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิสำเนา การพักซ้ำ และวัตถุประสงค์ในการเข้าพัก ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีต่อแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร โดยครอบคลุมเนื้อหาคุณลักษณะคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและด้านการให้ความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการและส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา: โรงแรมบูติกในกรุงเทพมหานคร การวิเคราะห์จะใช้การแจกแจงค่าความถี่ การคำนวณหาค่าร้อยละตามลักษณะของตัวแปรในการแสดงผล ส่วนของการวิเคราะห์ค่าความคาดหวังและการรับรู้ในการบริการทั้ง 25 ปัจจัยย่อย

และ 5 ปัจจัยหลักของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมดจะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่ากลางของสองประชากรที่ไม่อิสระ (Paired t-Test) ในการคำนวณโดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแตกต่าง/ช่องว่าง ซึ่งค่าเฉลี่ยในแต่ละปัจจัยจะถูกคำนวณจากการรวมค่าทั้งหมดและหารด้วยจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ส่วนค่าความแตกต่าง/ช่องว่างจะถูกคำนวณจากค่าเฉลี่ยของค่าการรับรู้ในการบริการหักด้วยค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในการบริการ

สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพได้ทำการสัมภาษณ์หัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 โรงแรม ได้แก่ โรงแรมแอสเพน สวีท โรงแรมสยามเฮอริเทจ โรงแรมชาร์เวิร์ดสแควร์ โรงแรมเอฟเอ็กซ์ มักกะสัน และโรงแรมสลิสม ศิรินทร์ เกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้า แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการศึกษาวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์พบว่าผู้รับบริการชาวอาเซียนส่วนใหญ่เป็น

- เพศชาย จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0
- อายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5
- ภูมิลำเนาอยู่ในประเทศสิงคโปร์ จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7
- ระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5
- ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2
- รายได้อยู่ระหว่าง 30,001-45,000 บาท จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7

- เข้าพักโรงแรมบูติกที่ทำการเก็บข้อมูลเป็นครั้งแรกจำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 91.2

- วัตถุประสงค์มาท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.7

2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร พบว่า มีปัจจัยที่มีความสำคัญอยู่ด้วยกัน 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ปัจจัยด้านภูมิสำเนา และปัจจัยด้านรายได้

และเมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการรับรู้ของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร พบว่ามีปัจจัยที่มีความสำคัญอยู่ด้วยกัน 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ปัจจัยด้านอาชีพ ปัจจัยด้านอัตราการเข้าพัก และปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ของการเข้าพัก

3. ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร พบว่า นักท่องเที่ยวอาเซียนมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.70 โดยมีความคาดหวังในคุณลักษณะคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.77 และอันดับสุดท้าย คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดที่ 3.65

4. ระดับการรับรู้ต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร พบว่า นักท่องเที่ยวอาเซียนมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.07 โดยมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการด้านความเห็นอกเห็นใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3.16 และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดที่ 2.97

5. ช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติกในกรุงเทพมหานคร พบว่า นักท่องเที่ยวอาเซียนมีความคาดหวังต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร สูงกว่าการรับรู้ที่มีต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร ในทุกด้าน และผลการวิเคราะห์ค่าความแตกต่าง โดยใช้สถิติ Paired sample t-test พบว่า นักท่องเที่ยวอาเซียนมีความคาดหวังในทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญกับการรับรู้ในทุกด้านเช่นเดียวกัน โดยด้านคุณลักษณะที่มีช่องว่างสูงที่สุดเป็นอันดับที่ 1 คือ คุณลักษณะด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ นักท่องเที่ยวอาเซียนมีความคาดหวังที่ค่าเฉลี่ย 3.70 และมีการรับรู้ที่ค่าเฉลี่ย 2.97 ซึ่งมีช่องว่างอยู่ที่ 0.73 อันดับที่ 2 คือ คุณลักษณะด้านการตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการ นักท่องเที่ยวอาเซียนมีความคาดหวังที่ค่าเฉลี่ย 3.77 และมีการรับรู้ที่ค่าเฉลี่ย 3.06 ซึ่งมีช่องว่างอยู่ที่ 0.71 อันดับที่ 3 คือ คุณลักษณะด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ นักท่องเที่ยวอาเซียนมีความคาดหวังที่ค่าเฉลี่ย 3.65 และมีการรับรู้ที่ค่าเฉลี่ย 3.03 ซึ่งมีช่องว่างอยู่ที่ 0.62 อันดับที่ 3 คือ คุณลักษณะด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ นักท่องเที่ยวอาเซียนมีความคาดหวังที่ค่าเฉลี่ย 3.71 และมีการรับรู้ที่ค่าเฉลี่ย 3.11 ซึ่งมีช่องว่างอยู่ที่ 0.60 และอันดับสุดท้าย คือ คุณลักษณะด้านการให้ความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ นักท่องเที่ยวอาเซียนมีความคาดหวังที่ค่าเฉลี่ย 3.67 และมีการรับรู้ที่ค่าเฉลี่ย 3.16 ซึ่งมีช่องว่างอยู่ที่ 0.51

6. แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ตามความคิดเห็นของหัวหน้า

งานแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์หัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 โรงแรม ได้แก่ โรงแรมแอสเพน สุริย โรงแรมสยามเฮอริเทจ โรงแรมฮาร์เวิร์ดสแควร์ โรงแรมเฟอิกซ์ มักกะสัน และโรงแรมสลิสม ศิริรินทร์ พบว่า หัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า โรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการของทางแผนก โดยยึดหลักการส่งมอบบริการอย่างมีคุณภาพ ซึ่งเกี่ยวเนื่องโดยตรงกับเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการตามปัจจัยที่ใช้ในการประเมินคุณภาพทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองของพนักงาน ด้านการให้ความมั่นใจและด้านการเห็นอกเห็นใจ ตามเครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) และนอกจากนั้นยังสนับสนุนให้มีการจัดการฝึกอบรมด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งนอกจากจะเป็นพัฒนาทักษะในการทำงาน ช่วยให้พนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าตั้งใจให้บริการแก่ผู้ให้บริการด้วยจิตใจบริการที่ดี ยังเป็นช่วยลดโอกาสผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นในการส่งมอบการบริการอีกด้วย และท้ายที่สุดคือเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด โดยได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติกไว้ตามประเด็นต่างๆดังนี้

- ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จากการสัมภาษณ์หัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติกในกรุงเทพมหานคร ทั้ง 5 ท่าน พบว่า การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมนั้น มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นด่านแรกที่นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาใช้บริการแล้วได้พบปะ พูดคุย สอบถามกับพนักงาน

ผู้ให้บริการภายในแผนก ซึ่งหากสามารถที่จะปรับปรุงการบริการให้นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการสามารถสัมผัสและรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการที่ดีได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ซึ่งถือได้ว่าเป็นการประสบความสำเร็จในขั้นแรกของการให้บริการ โดยจะต้องเริ่มตั้งแต่การดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อยของบริเวณโดยรอบโถงต้อนรับ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และเอกสารต่างๆเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาพัก อาทิ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีไว้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวควรอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ภายในโรงแรมควรมีครอบคลุมในทุกส่วนงาน เพื่ออำนวยความสะดวกและง่ายต่อการค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ อีกทั้งโปรซัวร์หรือแผ่นพับที่เตรียมไว้ให้ข้อมูลควรจะมีที่สวยงาม น่าสนใจ ข้อความอ่านง่ายและชัดเจน เป็นต้น นอกจากนั้นพนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะต้องสวมใส่ชุดเครื่องแบบที่สะอาดเรียบร้อย และหากสามารถมีเครื่องแต่งกายที่ตรงกับแนวคิดของโรงแรมจะถือว่าเป็นข้อได้เปรียบอย่างมาก ดังที่หัวหน้างานโรงแรมสยามเฮอริเทจ (2556, กรกฎาคม) กล่าวไว้ว่า “โรงแรมที่มีชุดเครื่องแบบของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้ตรงตามกับการตกแต่งของโรงแรม ถือได้ว่าเป็นจุดขายและเป็นจุดเด่นที่สามารถดึงดูดความสนใจแก่นักท่องเที่ยวที่มาพักได้เป็นอย่างดี เช่นเดียวกับโรงแรมของตนที่มีการตกแต่งตัวอาคารและห้องพักแบบล้านนา จึงเลือกใช้เครื่องแบบของพนักงานเป็นผ้าพื้นเมืองและมีโทนสีเข้ากับโรงแรม” เป็นต้น

- ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ จากการสัมภาษณ์หัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร ทั้ง 5 ท่าน พบว่า การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) ของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติกนั้น เป็นสิ่งที่จะผู้บริหารและพนักงานผู้ให้บริการควรจะมีการคำนึง

ถึงมากเป็นอันดับแรกเนื่องจากจะมีความเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในการเข้าพักของนักท่องเที่ยว โดย การจะสร้างความน่าเชื่อถือของการบริการควรจะเริ่มต้นจากการรักษาเวลาและรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับนักท่องเที่ยว อาทิ เวลาในการส่งมอบห้องพักของโรงแรมทั่วไปคือเวลาบ่ายสองโมงตรง ดังนั้น หากนักท่องเที่ยวเดินทางมาถึงโรงแรมแล้วควรจะมีการจัดเตรียมห้องพักไว้รอและพร้อมส่งมอบห้องพักให้กับนักท่องเที่ยวได้ในทันทีที่นักท่องเที่ยวจะรู้สึกพึงพอใจเป็นต้น นอกจากนี้หากนักท่องเที่ยวประสบกับ ปัญหาหรือความไม่พึงพอใจเกิดขึ้นภายในโรงแรมในฐานะที่เราเป็นพนักงานควรจะต้องแสดงความจริงใจในการช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าว ซึ่งโรงแรมแต่ละแห่งก็จะมีวิธีการในการแก้ไขปัญหาที่แตกต่างกันออกไป เช่นเดียวกับหัวหน้างานโรงแรมชาร์เวิร์ดสแควร์ (2556, กรกฎาคม) ได้กล่าวไว้ว่า “การบริหารงานและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนจากลูกค้าตนได้ดำเนินการตามหลักคำว่า HEAT ซึ่งเริ่มที่ H=Hear คือพยายามเป็นผู้ฟังที่ดี และรับฟังทุกข้อร้องเรียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการบริการต่อไป หลังจากนั้นต่อกับ E=Empathize การเอาใจเขามาใส่ใจเรา ให้คิดเสมอว่าปัญหาของลูกค้าคือปัญหาของเรา เพื่อจะได้หาวิธีการในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด และสิ่งต่อไปที่ผู้ให้บริการทุกคนจะต้องปฏิบัติคือ A=Apologize กล่าวขอโทษลูกค้ากับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างมีมารยาทที่สุด และสุดท้ายคือ T=Take action ควรจะมีการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนนั้นอย่างถูกต้องและเหมาะสมที่สุด เพื่อให้ลูกค้าผ่อนคลายอารมณ์ลงและรู้สึกพึงพอใจ และหลังจากนั้นต้องพยายามปรับปรุงไม่ให้เกิดเหตุการณ์เหล่านั้นขึ้นอีก” และนอกจากนั้นหัวหน้างานโรงแรมแอสเพน สวีท (2556, กรกฎาคม) ยังกล่าวไว้ว่า “ การจะทำให้ลูกค้าเชื่อถือและไว้วางใจในการบริการนั้น ควรจะต้องเริ่มจากการให้บริการที่

ถูกต้อง เหมาะสม และมีคุณภาพตั้งแต่การให้บริการในครั้งแรก”

- ด้านการตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการ จากการสัมภาษณ์หัวหน้างานแผนกต้อนรับ ส่วนหน้าโรงแรมบูติกในกรุงเทพมหานคร ทั้ง 5 ท่าน พบว่า การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากที่สุดที่หัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้าควรคำนึงถึงในการส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพให้แก่ลูกค้าซึ่งมีความสอดคล้องกับ ผลการวิจัยในครั้งนี้ว่านักท่องเที่ยวมีความคาดหวังในด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากที่สุด โดยมีข้อเสนอแนะว่าควรจะมีการกระตุ้นให้พนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้ามีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่แขกอย่างทันถ่วงที ดังที่หัวหน้างานโรงแรมแอฟเอ็กซ์ มักกะสัน(2556, กรกฎาคม) กล่าวไว้ว่า “เมื่อโรงแรมมีนักท่องเที่ยวจำนวนมากคอยรอรับการบริการอยู่บริเวณโถงต้อนรับ พนักงานควรจะต้องมีการส่งสายตา หรือรอยยิ้มเพื่อเป็นสัญญาณให้แก่นักท่องเที่ยวทราบว่าพนักงานเห็นและรับทราบแล้วว่านักท่องเที่ยวรอเข้ารับบริการอยู่ ทั้งนี้เพื่อป้องกันการไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริการ” นอกจากนี้โรงแรมบูติกควรจะอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกต้อนรับ ส่วนหน้ากับนักท่องเที่ยว ให้สามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย รวดเร็ว และหลากหลาย อาทิ ติดต่อทางโทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

- ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ จากการสัมภาษณ์หัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า โรงแรมบูติกในกรุงเทพมหานคร ทั้ง 5 ท่าน พบว่า การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้านั้นควรจะต้องมุ่งเน้นไปที่ความรู้ความสามารถของพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า ในการให้ข้อมูลต่างๆแก่นักท่องเที่ยวที่มีความถูกต้องและชัดเจน อาทิ ข้อมูลทั่วไปของโรงแรม ข้อมูล

สถานที่ท่องเที่ยวบริเวณใกล้เคียง เป็นต้น เมื่อใดที่พนักงานมีความรู้เพียงพอจะส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ดังที่หัวหน้างานโรงแรมชาร์เวิร์ดสแควร์ (2556, กรกฎาคม) กล่าวไว้ว่า “หากนักท่องเที่ยวต้องการสอบถามเกี่ยวกับสถานที่ที่นักท่องเที่ยวในกรุงเทพฯ นอกจากพนักงานผู้ให้บริการจะต้องสามารถแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวได้แล้ว ยังจะต้องสามารถอธิบายรายละเอียดของการเดินทาง กฎระเบียบในการเข้าชมได้อย่างถูกต้อง และยังรวมถึงความปลอดภัยของสถานที่ท่องเที่ยวนั้นๆด้วยเพื่อเป็นข้อมูลให้นักท่องเที่ยวสามารถเตรียมตัวได้อย่างถูกต้อง หากทำได้เช่นนี้ไม่เพียงแต่จะได้รับความมั่นใจจากนักท่องเที่ยว แต่นักท่องเที่ยวจะเกิดความพึงพอใจและกลับมาพักซ้ำในโอกาสต่อไป” และนอกจากนี้ยังควรเพิ่มความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวด้วยทักษะความสามารถทางด้านภาษา ความซื่อสัตย์ และมารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ

- ด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ จากการสัมภาษณ์หัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติกในกรุงเทพมหานคร ทั้ง 5 ท่าน พบว่า การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ลูกค้านั้นควรจะมีมุ่งเน้นไปที่ความเข้าใจอกเข้าใจนักท่องเที่ยวเป็นรายบุคคล เนื่องจากแต่ละบุคคลมีความต้องการที่แตกต่างกัน ด้วยเพศ วัย รายได้และปัจจัยอื่นๆอีกมากมาย ซึ่งหากทางโรงแรมเข้าใจในรายละเอียดเหล่านี้จะสามารถสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะโรงแรมขนาดเล็กอย่างโรงแรมบูติก ที่สามารถดูแลนักท่องเที่ยวได้เป็นรายบุคคล เช่น นักท่องเที่ยวที่มีเด็กเล็กเข้าพักด้วย จะมีความต้องการด้านอุปกรณ์เกี่ยวกับดูแลเด็กค่อนข้างมาก หากเราจัดเตรียมไว้ให้ก่อนจะได้รับคำชื่นชมจากนักท่องเที่ยวอย่างแน่นอน ดังที่หัวหน้างานโรงแรมสลิสมิรินทร์ (2556, กรกฎาคม) กล่าวไว้ว่า “ข้อได้เปรียบของโรงแรมบูติกหรือโรงแรมขนาดเล็กนี้คือ

การดูแลเอาใจใส่ลูกค้ารายบุคคล ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญและนำไปสู่การแนะนำบอกต่อกับเพื่อนญาติพี่น้อง และคนรู้จักให้มาพักที่โรงแรมของเราอีก จึงถือว่าทางโรงแรมควรจะให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการทางด้านนี้มาก”

อภิปรายผล

Servqual เป็นเครื่องมือมาตรฐานในการวัดคุณภาพการบริการที่งานวิจัยหลายชิ้นให้การยอมรับเป็นอย่างดี เนื่องจากสามารถใช้เป็นเครื่องมือสำหรับผู้บริหารโรงแรมในการวัดคุณภาพการบริการในองค์กรของตน งานวิจัยชิ้นนี้สะท้อนให้เห็นว่านักท่องเที่ยวอาเซียนมีความคาดหวังคุณภาพการบริการสูงกว่าการรับรู้ในทั้ง 5 คุณลักษณะ ดังนั้นการทำความเข้าใจถึงความคาดหวังและการรับรู้ที่แท้จริงของลูกค้าจะเป็นแนวทางให้โรงแรมบูติกสามารถออกแบบการบริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าและให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างสูงที่สุดต่อการบริการที่ทางโรงแรมได้นำเสนอให้ และงานวิจัยชิ้นนี้จึงได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียนกรณีศึกษา: โรงแรมบูติก (Boutique) ในกรุงเทพมหานคร ดังต่อไปนี้

- ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แผนกต้อนรับส่วนหน้ามีการเตรียมความพร้อมทั้งในด้านการบริการและความพร้อมของพนักงานผู้ให้บริการในแผนกต้อนรับส่วนหน้า โดยคำนึงถึงเรื่องการดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆให้มีความพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี และพนักงานมีการแต่งกายที่สะอาด สวยงาม ส่งผลให้ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับคุณลักษณะคุณภาพการบริการด้านอื่น ถึงแม้ว่า

ช่องว่างจะอยู่ในระดับน้อยที่สุด แต่ระดับของความคาดหวังและการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการยังอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง จึงควรที่จะมีการปรับปรุงและพัฒนาให้อยู่ในเกณฑ์ที่สูงขึ้นต่อไป นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวอาเซียนส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 และประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2 ซึ่งล้วนแล้วแต่จัดอยู่ในกลุ่มผู้ใช้บริการวัยทำงานที่มีระดับการศึกษาสูง และมีรายได้ส่วนใหญ่มาจากการทำงาน จึงมีความพร้อมที่จะได้รับการบริการด้วยอุปกรณ์ต่างๆที่ทันสมัย สะดวกและรวดเร็ว ดังนั้นผู้บริหารควรจะพิจารณา นำเอาเทคโนโลยีต่างๆเข้ามาใช้ เช่น เครื่องบริการลงทะเบียนเข้าห้องพักอัตโนมัติ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถลงทะเบียนเข้าพักได้ด้วยตนเอง ทั้งนี้เพื่อลดระยะเวลาในการรอเข้ารับบริการลงทะเบียนเข้าพักจากพนักงานผู้ให้บริการโดยตรง แต่ก็ควรจะเป็นอุปกรณ์ที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมากเกินไป

ยิ่งไปกว่านั้นสิ่งที่จะต้องรักษามาตรฐานการบริการให้อยู่คงอยู่ คือ เรื่องการดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อย และความปลอดภัยของบริเวณโดยรอบมีความสำคัญเป็นอย่างมาก รวมถึงการจัดเตรียมอุปกรณ์และเอกสารต่างๆเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้บริการที่เข้ามาพัก อาทิ เครื่องเขียน อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีไว้ให้บริการควรอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ภายในโรงแรมควรมีครอบคลุมในทุกส่วนงาน เพื่ออำนวยความสะดวกและง่ายต่อการค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่มาใช้บริการบริการ อีกทั้งโปรซัวร์หรือแผ่นพับที่เตรียมไว้ให้ข้อมูลควรจะมีที่สวยงาม น่าสนใจ ข้อความอ่านง่ายและชัดเจน นอกจากนี้ควรจะมีป้ายบอกทางหรือบอกตำแหน่งตามจุดให้บริการต่างๆของแผนกต้อนรับส่วนหน้า อาทิ ส่วนต้อนรับ ส่วน

ข้อมูลข่าวสาร และส่วนดูแลสัมภาระ เป็นต้น และที่สำคัญพนักงานผู้ให้บริการในแผนกต้อนรับส่วนหน้าจะต้องสวมใส่ชุดเครื่องแบบที่สะอาดเรียบร้อยเหมาะสม ถ้าสามารถมีชุดเครื่องแบบพนักงานที่ตรงกับรูปแบบของโรงแรม จะเป็นสิ่งที่ดึงดูดความสนใจจากผู้บริการได้เป็นอย่างดี

- ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติกมีการส่งมอบการบริการค่อนข้างดีให้กับนักท่องเที่ยวอาเซียน เนื่องจากช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระบายน้อยเป็นอันดับที่สองเมื่อเทียบกับคุณลักษณะคุณภาพการบริการด้านอื่นๆ

แต่อย่างไรก็ตามผลการวิจัยยังพบอีกว่า นักท่องเที่ยวอาเซียนมีความคาดหวังต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการค่อนข้างสูง ซึ่งเป็นอันดับสองรองลงมาจาก การให้ความมั่นใจในการบริการแก่ผู้บริการ ดังข้อค้นพบของพาราสูรามาน ซีแทมส์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1990) ที่ได้กล่าวถึงนิยามของความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการว่าเป็นการส่งมอบบริการตามที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้าได้ตรงตามเวลาอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอรวมถึงการให้การบริการตรงตามคำสั่งหรือความต้องการของลูกค้า นั่นหมายถึงพนักงานผู้ให้บริการในแผนกต้อนรับส่วนหน้าจะต้องให้บริการด้วยความถูกต้อง เหมาะสมและมีคุณภาพตั้งแต่ครั้งแรก สามารถอธิบายถึงข้อจำกัดและแนะนำการใช้บริการต่างๆได้อย่างถูกต้อง และยังต้องรักษาเวลาและรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับผู้บริการอีกด้วย เช่น ทางโรงแรมได้กำหนดระยะเวลาในการเช็คอิน และการส่งมอบสัมภาระให้กับผู้บริการภายใน 15

นาที่ ก็จะต้องทำให้ได้ตรงตามที่สัญญาไว้เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการบริการ นอกจากนี้แผนกต้อนรับส่วนหน้าควรมีความพร้อมในให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าเป็นอย่างดีโดยสม่ำเสมอ

- ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวอาเซียนมีความคาดหวังคุณลักษณะคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากที่สุดเป็นอันดับที่หนึ่ง แต่เมื่อมีการพิจารณาถึงระดับการรับรู้แล้วพบว่าช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร ยังอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูงเนื่องจากเป็นอันดับที่สองเมื่อเทียบกับคุณลักษณะคุณภาพการบริการด้านอื่นๆ

ตามการนิยามความหมายการตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการ โดยพาราสูรามาน ซีแทมส์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1990) คือ ความเต็มใจ ความช่วยเหลือ รวมถึงความพร้อมที่จะให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็วทันทีที่ลูกค้ามีการร้องขอ ดังนั้นหากผู้บริหารต้องการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นจะต้องมีแนวทางการจัดการพนักงานผู้ให้บริการในแผนกต้อนรับส่วนหน้าจะต้องมุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับการบริการที่เป็นเลิศและสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว หากผู้รับบริการจะต้องรอการเข้ารับบริการ พนักงานควรจะต้องมีวิธีการจัดการเพื่อไม่ให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ เช่น อาจจะส่งสายตาหรือรอยยิ้มเพื่อให้ผู้รับบริการทราบว่ากรรณารอสักครู่ท่านจะได้เป็นผู้รับบริการเป็นรายต่อไป และควรจะทำนายความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกต้อนรับส่วนหน้ากับนักท่องเที่ยว ให้สามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย รวดเร็ว และหลากหลาย อาทิ ติดต่อทางโทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น หากเมื่อผู้ใช้บริการมีการ

ร้องเรียนแผนกต้อนรับส่วนหน้าจะต้องแสดงความจริงใจ กระตือรือร้นในการช่วยแก้ไขปัญหให้กับผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการโรงแรมเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหานั้นและพร้อมที่จะนำมาปรับปรุงและแก้ไขต่อไป

นอกจากนั้นหัวหน้างานควรเปิดโอกาสให้พนักงานในแผนกของตนพูดคุยปรึกษาปัญหาและอุปสรรคต่างที่เกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงาน โดยพยายามรับฟังข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพนักงานเพื่อนำมาปรับปรุงและหารูปแบบการบริการร่วมกันเพื่อเอื้อต่อการส่งเสริมความสามารถในการให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้อาจมีการเชื่อมโยงรางวัลข้อเสนอแนะที่ดีที่สุดในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ เพื่อให้พนักงานมีความกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นและบอกกล่าวความขัดข้องใจที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ทั้งนี้ส่งผลให้พนักงานสามารถส่งมอบการบริการให้แก่ผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพด้วยความเต็มใจในการให้บริการ

- ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติกมีการส่งมอบการบริการอยู่ในระดับที่ไม่ดีเท่าที่ควรให้กับผู้รับบริการเนื่องจากช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับสูงที่สุดเมื่อเทียบกับคุณลักษณะคุณภาพการบริการด้านอื่น

ตามแนวคิดของพาราสูรามาน ซีแทมส์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1990) เกี่ยวกับปัจจัยประเมินคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่า ผู้ให้บริการต้องมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (Competence) ความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) ความน่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ (Creditability) และการ

ให้ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ที่สามารถให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรตระหนักและให้ความสำคัญกับคุณลักษณะคุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรก ทั้งนี้เพื่อส่งมอบการบริการที่ดีขึ้นและรักษาลูกค้าเก่าที่อาจจะกลับมาพักอีก โดยพนักงานผู้ให้บริการในแผนกต้อนรับส่วนหน้าจะต้องความรอบรู้ทั้งในเรื่องผลิตภัณฑ์ต่างๆของโรงแรม ข้อมูลทั่วไปของโรงแรม ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวบริเวณใกล้เคียง และจะต้องให้ข้อมูลต่างๆแก่นักท่องเที่ยวที่มีความถูกต้องและชัดเจน และนอกจากนี้ยังควรเพิ่มความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวด้วยทักษะความสามารถทางด้านภาษา ความซื่อสัตย์ และมารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ ซึ่งแนวทางการพัฒนาในด้านนี้ควรจะทำให้ความสำคัญกับการฝึกอบรม ซึ่งหัวข้อในการฝึกอบรมควรที่จะการสอบถามความสนใจจากพนักงานต้อนรับด้วย เนื่องจากพนักงานผู้ให้บริการเป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่จริงย่อมทราบว่าตนเองและเพื่อร่วมงานยังขาดทักษะในด้านใดอีกบ้าง

- ด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติกสามารถส่งมอบการบริการโดยรวมอยู่ในระดับที่ดีให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวอาเซียนที่มีต่อคุณลักษณะคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติกในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับคุณลักษณะคุณภาพการบริการด้านอื่น แต่อย่างไรก็ตามแผนกต้อนรับส่วนหน้าจะควรรักษาระดับการปฏิบัติงานที่ดีอย่างต่อเนื่อง ควรจะมุ่งเน้นไปที่ความเข้าใจใส่ใจผู้รับบริการเป็นรายบุคคล เนื่องจากแต่ละบุคคลมีความต้องการที่แตกต่างกัน ด้วยเหตุนี้รายได้และปัจจัยอื่นๆอีกมากมาย ทั้งนี้เพื่อให้สามารถจัดการการบริการได้แบบเฉพาะเจาะจง แต่จะต้องไม่เลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการบางรายยิ่งไปกว่า

นั้นหากทางโรงแรมมีการจัดเก็บข้อมูลความต้องการพิเศษของผู้รับบริการไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าพักครั้งต่อไปจะสามารถสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างมาก ตามคำนิยามของพาราสุรามาน ซีแธมส์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1990) เกี่ยวกับปัจจัยประเมินคุณภาพการบริการด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ลูกค้าว่า เป็นการดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนใจและให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละรายซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการสำรวจคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยเสนอแนะให้มีการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้า ในทุกส่วนงานที่มีความเกี่ยวข้องให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป เนื่องจากแผนกนี้มีในการส่งมอบบริการที่ดีแก่ลูกค้าเป็นอย่างมากโดยสามารถนำผลการวิจัยไปปรับใช้ในการประเมินถึงจุดแข็งและจุดอ่อนในการให้บริการของโรงแรมและเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถแก้ไขหรือลดข้อบกพร่องในด้านการบริการได้ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการออกแบบกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจโรงแรมบูติก เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อสร้างข้อได้เปรียบในเชิงแข่งขันให้กับธุรกิจด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้ให้บริการชาวอาเซียน โรงแรมบูติก ในกรุงเทพมหานคร ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาวิจัยในจังหวัดอื่นๆที่เป็นเมืองท่องเที่ยวสำคัญหรือมีการเจริญเติบโตทางธุรกิจใกล้เคียงกับกรุงเทพมหานครซึ่ง

จะได้ผลการวิจัยตามสภาพของแต่ละพื้นที่อย่าง
เจาะจงมากยิ่งขึ้น

2. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่ม
ผู้ให้บริการชาวอาเซียน โรงแรมบูติก ในกรุงเทพ-
มหานคร ดังนั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษา

วิจัยตามแหล่งที่มาของผู้ใช้บริการอื่นๆ เช่น ยุโรป
เอเชียตะวันออก เป็นต้น เพื่อประโยชน์ในการเก็บ
รวบรวมข้อมูลตามกลุ่มผู้ให้บริการอย่างละเอียด
และชัดเจน

เอกสารอ้างอิง

- จิรัชญา มณีเนตร. (2553). *ไทยศึกษาเพื่อการท่องเที่ยว*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียน
สโตร์.
- วรสุภา ขมวงศ์. (2552). *คุณภาพการบริการของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย: การศึกษาเปรียบเทียบ
ระหว่างโรงแรมบูติกและโรงแรมธุรกิจ*. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนาคารกสิกรไทย. (2255). *ที่พักรูปแบบใหม่ที่กำลังมาแรงในปัจจุบัน*. ค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2555, จาก
<http://www.ksmcare.com/Article/82/27821/Boutique-Hotel>.
- จุฑาทิพ คล้ายทับทิม. (2555). *ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนกับประเทศไทย*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- ยุพาวรรณ วรณวณิชย์. (2548). *การจัดการการตลาดบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักแสงดาว.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2555). *การโรงแรม*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด ยูเคชั่น.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1990). *Delivery Quality Service: Balancing
Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press, NY: New York.
- ปลิวลม. (2555). *45 Bangkok's chic hotels*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: แพรว สำนักพิมพ์อมรินทร์
พรินติ้ง.
