



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 16
“Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2024”
วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2567

แนวทางการสร้างคุณภาพการให้บริการความเป็นเลิศของพนักงานบริการส่วนหน้า
ของโรงแรมมาตรฐาน 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร
Guidelines for Creating Excellent Service Quality for The Front Office Staff
of Standard 5-Star Hotels in Bangkok

นพรัตน์ กาวิโล

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ
วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Email: s65563828010@ssru.ac.th

วีระ วีระโสภณ

สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Email: weera.we@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลรวมทั้งหมด 18 คน ได้แก่ พนักงานโรงแรม
แผนกส่วนหน้า มัคคุเทศก์ อาจารย์ผู้สอนเกี่ยวกับโรงแรม ลูกค้าในโรงแรม และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับ
งานโรงแรมระดับผู้บริหารของโรงแรม 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นโรงแรมที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน
ประเภทโรงแรม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยนำเนื้อหาข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์
เพื่อมาพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับข้อดี ข้อเสีย โอกาส อุปสรรค สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของแนวทาง
การสร้างคุณภาพการให้บริการความเป็นเลิศของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมมาตรฐาน 5 ดาว
ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า 1) สถานการณ์แวดล้อมการให้บริการของพนักงานบริการส่วนหน้า
ของโรงแรม 5 ดาว พบว่า จุดแข็ง (S) พนักงานมีการให้บริการและการแต่งกายที่เป็นเอกลักษณ์แบบไทย
การบริการด้วยความจริงใจและเอาใจใส่ลูกค้าตามมาตรฐานกำหนด จุดอ่อน (W) พนักงานมีการบริการ
ที่ล่าช้า อุปสรรค (O) พนักงานไม่สามารถคาดการณ์ในการบริการลูกค้า และโอกาส (T) พนักงานมีการแข่งขัน
การทำงานสูง เพิ่มศักยภาพในการเลื่อนตำแหน่งหรือเงินเดือนที่สูงขึ้น และ 2) แนวทางการสร้างคุณภาพ
การให้บริการความเป็นเลิศของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม 5 ดาวนั้น ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องของโรงแรม
จะต้องมีการนำเอาหลักสูตรการฝึกอบรมของพนักงานมาปฏิบัติให้เกิดความรู้และเข้าใจในการบริการ
ที่เหมาะสม และการปลูกฝังทัศนคติที่ดีให้กับพนักงานมีความรักและเอาใจใส่ในการบริการให้อยู่ในมาตรฐาน
อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, พนักงานส่วนหน้า, โรงแรมมาตรฐาน 5 ดาว



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 16
“Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2024”
วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2567

Abstract

This study was qualitative research using a group of informants totaled 18 people including front desk hotel staff, tour guides, hotel instructors, customers in the hotel and those involved with hotel work at the executive level of in a 5-star hotel in Bangkok. Which was hotels have been certified according to hotel category standards. The research instrument was an in-depth interview to analyzing the content of the information obtained to consider information about advantages, disadvantages, opportunities, obstacles, internal and external environment of guidelines for creating excellent service quality for the front office staff of standard 5-star hotels in Bangkok. The results of the study of the current service situation of front desk staff at 5-star hotels in Bangkok found that 1) the situation surrounding the service of the front desk staff of a 5-star hotel was found that: Strengths (S) employees provide service and dress in a unique Thai style. Service with sincerity and care for customers according to specified standards. Weaknesses (W) employees have outdated services. Obstacles (O) unpredictable employees in customer service and opportunity (T) employees have high competition for work increase the potential for promotion or higher salary. And 2) the study of guidelines for creating service quality and excellence of front desk staff in 5-star hotels in Bangkok that: people involved in the hotel must implement employee training courses to provide knowledge and understanding of appropriate services and instilling a good attitude in employees with love and care in providing service to the most efficient standards.

Keywords: Service quality, Front office staff, Standard 5-star hotels

บทนำ

หลังจากที่ธุรกิจโรงแรมต้องเผชิญกับการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ครั้งใหญ่เป็นเวลาหลายเดือน ทำให้มองเห็นช่องทางจากการทำธุรกิจโรงแรม ซึ่ง GDP ในปี 2562 เคยสร้างเม็ดเงินสูงถึง 2.99 ล้านล้านบาท หรือคิดเป็น 17.73% ภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดธุรกิจเริ่มฟื้นตัวในปี 2565 และการท่องเที่ยวปี 2566 ที่คาดการณ์ว่าจะมีนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติเพิ่มขึ้น ซึ่งศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจทีทีบีจึงได้ประเมินธุรกิจโรงแรมในปี 2566 ว่ามีการฟื้นตัวสู่ระดับสูงสุดก่อนโรคระบาดที่ส่งผลให้การฟื้นตัวของธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่ได้ (ศูนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจทีทีบี, 2023)

ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจการให้บริการโดยเป็นธุรกิจที่ต้องดำเนินการตลอด 24 ชั่วโมง และไม่มีวันหยุดจึงต้องมีผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน เพียงพอสม่าเสมอ เพื่อให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการในโรงแรม พนักงานทุกระดับโดยเฉพาะพนักงานบริการส่วนหน้าจึงเป็นตำแหน่งที่สำคัญมากที่สุด ซึ่งจะต้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะและพัฒนาคุณแลเอาใจใส่เพื่อให้มีมาตรฐานในการให้บริการตรงตามมาตรฐานสากลของโรงแรม (รุ่งทิวา ผงจศิลป์ และสุรภา ไถ่บ้านกวย, 2562) และอีก



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 16
“Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2024”
วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2567

หัวใจสำคัญของธุรกิจโรงแรม คือ คุณภาพการให้บริการ หรือการสร้างภาพลักษณ์ โดยสิ่งที่ลูกค้าทุกคนต่างมีคาดหวังจากโรงแรมที่ไม่ต่างกัน คือ การได้รับความสะอาดสบาย การต้อนรับที่อบอุ่น และการบริการต่าง ๆ ที่ตรงกับความต้องการ ดังนั้นโรงแรมจำเป็นที่จะต้องสร้างความแตกต่างและให้ความสำคัญต่อมาตรฐานคุณภาพบริการโดยเฉพาะโรงแรมระดับ 5 ดาวที่มีมาตรฐานสากลในการให้บริการได้เป็นอย่างดี (โสภิชฐา เต็มรัตน์, 2561)

โรงแรมขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ที่ผ่านมา เริ่มมีการฟื้นตัวเพิ่มขึ้นมาในช่วงปี 2566 ซึ่งผู้วิจัยได้สังเกตเห็นว่า แผนก Front Office หรือพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม มีหน้าที่เป็นตัวแทนของโรงแรมในการบริการลูกค้าที่มาใช้บริการ ซึ่งทำหน้าที่หลักในการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้า คือ การให้บริการลูกค้า เปรียบเสมือนเป็นศูนย์รวมหลักของการให้บริการลูกค้า การทำงานจะมีความเชื่อมโยงกับทุกแผนกในโรงแรม เป็นตัวแทนในการต้อนรับลูกค้า และให้ความอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ ภายในโรงแรมที่รอบคอบและละเอียดอ่อน เพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีก

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาแนวทางการสร้างคุณภาพการให้บริการความเป็นเลิศของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการภายในโรงแรมให้เกิดประโยชน์สูงสุดให้กับผู้ที่สนใจและสามารถนำข้อมูลนี้ไปพัฒนาในการสร้างคุณภาพการให้บริการความเป็นเลิศของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมให้ได้รับมาตรฐานสากลอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์แวดล้อมการให้บริการของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษาแนวทางการสร้างคุณภาพการให้บริการความเป็นเลิศของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลรวมทั้งหมด 18 คน ประกอบด้วย 1) พนักงานแผนกส่วนหน้าของโรงแรม 5 ดาว จำนวน 9 คน 2) มัคคุเทศก์ผู้ให้บริการของโรงแรม 5 ดาว จำนวน 2 คน 3) อาจารย์ผู้สอนเกี่ยวกับโรงแรม 5 ดาว จำนวน 2 คน 4) ลูกค้าในโรงแรม 5 ดาว จำนวน 2 คน และ 5) ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานโรงแรมระดับผู้บริหารของโรงแรม 5 ดาว จำนวน 3 คน ซึ่งคุณสมบัติของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลนั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโรงแรมมาตรฐาน 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยทั้งนี้ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองทั้งหมด และลงพื้นที่จริงสำหรับในการศึกษาค้นคว้าข้อมูล ซึ่งใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลที่เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เป็นรายบุคคล และใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยการถอดเทป การจดบันทึก และเรียบเรียงข้อมูลใหม่เพื่อมาวิเคราะห์เชิงพรรณนาอย่างละเอียดตามวัตถุประสงค์เกี่ยวกับข้อดี ข้อเสีย โอกาสและอุปสรรค



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 16
“Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2024”
วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2567

สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการสร้างคุณภาพการให้บริการความเป็นเลิศของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมมาตรฐาน 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาสถานการณ์แวดล้อมการให้บริการของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัย SWOT เกี่ยวกับสถานการณ์แวดล้อมการให้บริการของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม 5 ดาว ในปัจจุบัน พบว่า 1) จุดแข็ง (S) พบว่า พนักงานในการให้บริการและการแต่งกาย การให้บริการที่มีเอกลักษณ์แบบไทย และการบริการด้วยความจริงใจ 2) จุดอ่อน (W) พบว่า พนักงานจะเป็นการบริการที่ล่าช้า โดยยึดการบริการแบบไทยมากเกินไป 3) โอกาส (O) พบว่า พนักงานที่มีการแข่งขันการทำงานสูงจากการมีประสบการณ์ทำงานต้อนรับในการสื่อสารภาษาที่สองที่ดีจะสามารถเพิ่มศักยภาพในการเลื่อนตำแหน่งหรือเงินเดือนที่สูงขึ้นได้ และ 4) อุปสรรค (T) พบว่า พนักงานที่ไม่สามารถคาดการณ์ในการบริการลูกค้า เมื่อพบเจอปัญหาทำให้พนักงานต้องมีการเตรียมตัวในการช่วยเหลือลูกค้าอยู่เสมอ ดังเช่นข้อมูลการสัมภาษณ์ปรากฏดังนี้

“พนักงานมีการให้บริการที่เอาใจใส่รายละเอียดข้อมูลของลูกค้า จนเกิดความประทับใจ รู้สึกถึงเป็นคนสำคัญ ทำให้รู้สึกมีเกียรติ และกลับมาพักซ้ำได้ พนักงานมีการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้โดยเร็วที่สุด” (คนที่ 9 ตำแหน่งพนักงานโรงแรมส่วน)

“ลูกค้ามีความหลากหลายเชื้อชาติ ทำให้การควบคุมสถานการณ์ในการต้อนรับเกิดความล่าช้า และผิดพลาดได้ในการสื่อสารบางกรณี ซึ่งต้องมีการเพิ่มภาษาและการสื่อสารที่หลากหลายเช่นกัน” (คนที่ 8 ตำแหน่งพนักงานโรงแรมส่วนหน้า)

2. ผลการวิเคราะห์แนวทางการสร้างคุณภาพการให้บริการความเป็นเลิศของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมมาตรฐาน 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า 1) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ พบว่า การบริการจะมีการต่อบรรยากาศที่สุภาพ กล่าวทักทายเป็นอันดับแรก พนักงานต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสมดึงดูดลูกค้าให้มาพูดคุยร่วมด้วย 2) ด้านการตอบสนองความต้องการ พบว่า พนักงานมีการจัดการตามความต้องการหรือตามวัตถุประสงค์ของลูกค้า โดยในการบริการได้มีการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ 3) ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ พบว่า โรงแรมมีการเชิญวิทยากรที่ผู้เชี่ยวชาญและมีชื่อเสียงมาอบรมพนักงานแต่ละฝ่ายอย่างเคร่งครัด มีการพัฒนาจุดอ่อนและจุดแข็งของการบริการที่ได้ตามมาตรฐาน 4) ด้านการเข้าถึง พบว่า พนักงานมีการสอบถามข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าให้การบริการมีความสะดวกสบายยิ่งขึ้น และมีการจัดการในการเช็คอินหลากหลายแบบ 5) ด้านความสุภาพอ่อนโยน มีอัธยาศัยดี พบว่า พนักงานให้บริการสุภาพ พูดเพราะ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม อัธยาศัยดี และมีการแก้ไขเฉพาะหน้าได้ 6) ด้านการสื่อสาร พบว่า พนักงานมีการสอนและฝึกอบรมในการสื่อสารด้านภาษาที่ต้องพูดภาษาที่ 2 เช่น รัสเซีย สเปน หรือภาษาอื่นได้ และมีการสื่อสารคล่องในการให้ข้อมูลลูกค้า 7) ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า โรงแรมมีการสร้างชื่อเสียงจุดเด่นเรื่องสถานที่ตั้ง ตั้งอยู่ใกล้แหล่งธุรกิจ ใกล้ BTS และห้างสรรพสินค้า และมีภาพลักษณ์ในการให้บริการที่ดี 8) ด้านความปลอดภัยมั่นคง พบว่า โรงแรมมีพนักงานรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง มีการรักษาความปลอดภัยอย่างรัดกุม ทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกปลอดภัยอยู่เสมอ 9) ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ พบว่า พนักงาน



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 16
“Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2024”
วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2567

เป็นกันเองในการบริการ มีการถามรายละเอียดข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า จัดจําซื้อลูกค้า และมีการบันทึกข้อมูลลงในระบบ และ 10) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า พนักงานมีการทักทายอย่างสุภาพ มีบริการ Welcome Drink ในระหว่างรอการเช็คอิน ดังเช่นข้อมูลการสัมภาษณ์ปรากฏดังนี้

“ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ: โรงแรมมีการฝึกอบรมความรู้ของพนักงานทุกฝ่ายให้มีมาตรฐานของการให้บริการที่ดี” (คนที่ 3 ตำแหน่งงาน Assistant Front Office Manager)

“ด้านการสื่อสาร: พนักงานมีการสื่อสารภาษาได้ดี มีการสื่อสารภาษาจีนและรัสเซีย เพื่อเพิ่มการบริการสำหรับลูกค้าต่างชาติให้เข้าใจมากขึ้น” (คนที่ 5 ตำแหน่งงาน Front office)

“ด้านความปลอดภัยมั่นคง: โรงแรมมีการป้องกันและเช็คความถูกต้องเป็นรายบุคคลในการเข้าพัก และมีการติดกล้องวงจรปิดทุกที่ และมีพนักงานรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง” (คนที่ 15 เป็นลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรม 5 ดาว)

“ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ: พนักงานมีการบริการ Welcome Drink ขนม หรือของที่ระลึกให้กับลูกค้า ซึ่งเป็นการสร้างเอกลักษณ์ให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการบริการ” (คนที่ 16 ตำแหน่งงาน Cluster Sales Manager)

อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์สถานการณ์แวดล้อมการให้บริการของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1.1 จุดแข็งของพนักงานต้อนรับในการให้บริการและการแต่งกาย การให้บริการที่มีเอกลักษณ์แบบไทย การบริการด้วยความจริงใจ และการเอาใจใส่บริการลูกค้าได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ ลักษณะ อุดม และอังก์วรา เหลืองนภา (2562) พบว่า พนักงานบริการควรมีการเตรียมตัวในด้านการปรับปรุงบุคลิกภาพ และด้านอื่น ๆ ได้แก่ ความกระตือรือร้น มีความรับผิดชอบ เอาใจใส่ และเรียนรู้งานด้านการบริการได้

1.2 จุดอ่อนของพนักงานต้อนรับจะเป็นการบริการที่ล่าช้า โดยยึดการบริการแบบไทยมากเกินไป ซึ่งสอดคล้องกับ อารยา บุญปลูก (2561) พบว่า คุณภาพบริการโรงแรมต้องการบริการของโรงแรมครบถ้วน ถูกต้องไม่มีผิดพลาด เครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับบริการลูกค้ามีความทันสมัยและเข้าใจความต้องการของลูกค้า

1.3 โอกาสของพนักงานต้อนรับที่มีการแข่งขันการทำงานสูงจากการมีประสบการณ์ทำงานต้อนรับ การสื่อสารภาษาที่สองและสาม หรือบุคลิกภาพที่ดีจะสามารถเพิ่มศักยภาพในการเลื่อนตำแหน่งหรือเงินเดือนที่สูงขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับ จันจิรา มาลา (2560) ที่พบว่า โรงแรมมีการจะพยายามพัฒนาบุคลากรทุกกลุ่มอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเห็นได้จากการกำหนดให้บุคลากรทุกคนต้องเข้ารับการฝึกอบรมตามระยะเวลาที่กำหนด โดยแต่ละแผนกมีรูปแบบในการกำหนดที่แตกต่างกัน

1.4 อุปสรรคของพนักงานต้อนรับที่ไม่สามารถคาดการณ์ในการบริการลูกค้า หากเจอปัญหา พนักงานอาจจะเกิดความท้อหรือเบื่อหน่ายกับงานได้ จึงทำให้พนักงานต้องมีการเตรียมตัวในการคอยช่วยเหลือลูกค้าอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับ อลงกรณ์ จานุสรณ์ และวีระ วีระโสภณ (2562) ที่พบว่า ในการบริการ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 16
“Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2024”
วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2567

ต้องควบคุมพนักงานภายในโรงแรม เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นจะต้องทำให้บริการมีความเป็นมาตรฐานสม่ำเสมอ

2. ผลการวิเคราะห์แนวทางการสร้างคุณภาพการให้บริการความเป็นเลิศของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมมาตรฐาน 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของคุณภาพการให้บริการของ Zeithaml, Parasuraman and Berry (1985) พบว่า

2.1 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) พบว่า การบริการของพนักงานต้อนรับระดับ 5 ดาว จะมีการต้อนรับที่สุภาพ กล่าวทักทายเป็นอันดับแรก พนักงานต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสมดึงดูดลูกค้าให้มาพูดคุยร่วมด้วย แสดงว่า พนักงานต้อนรับได้มีการอบรมการบริการอย่างเหมาะสมอยู่เสมอ สอดคล้องกับ เมทินี วงศ์ธราวัฒน์ (2560) ที่พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ พนักงานควรมีการให้บริการได้ตามคำสั่ง พนักงานสำรองห้องพักไม่ควรรีบตอบปฏิเสธการให้บริการโดยทันที มีความรอบคอบในการปฏิบัติงาน

2.2 ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) พบว่า พนักงานมีการจัดการตามความต้องการหรือตามวัตถุประสงค์ของลูกค้า โดยในการบริการได้มีการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ สอดคล้องกับ ปรียาภรณ์ หารบุรุษ (2558) ที่พบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงแรมในด้านการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับมากในประเด็นเรื่องพนักงานให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า

2.3 ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ (Competence) พบว่า โรงแรมมีการเชิญวิทยากรที่ผู้เชี่ยวชาญและมีชื่อเสียงมาอบรมพนักงานแต่ละฝ่ายอย่างเคร่งครัด มีการพัฒนาจุดอ่อนและจุดแข็งของการบริการที่ได้ตามมาตรฐาน สอดคล้องกับ นพดล ชูเศษ, วิวัฒน์ จันท์กิ่งทอง, กอแก้ว จันท์กิ่งทอง และปัญญา ชูช่วย (2560) พบว่า ด้านสมรรถภาพการดูแลเอาใจใส่ พนักงานโรงแรมต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าและให้บริการตรงกัน

2.4 ด้านการเข้าถึง (Access) พบว่า พนักงานมีการสอบถามข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าให้การบริการมีความสะดวกสบายยิ่งขึ้น มีการจัดการในการเช็คอินหลากหลายแบบทำให้เกิดความประทับใจลูกค้าจะกลับมาใช้บริการอีกครั้งได้ สอดคล้องกับ อลงกรณ์ จานุสรณ์ และวีระ วีระโสภณ (2562) ที่พบว่า พนักงานการบริการต้องมีการสอบถามความต้องการของลูกค้าในช่วงระยะเวลาที่ลูกค้าพักและออกจากที่พักในโรงแรมมีความจริงใจให้ข้อมูลที่เป็นความจริงของโรงแรมกับลูกค้า

2.5 ด้านความสุภาพอ่อนโยน มีอัธยาศัยดี (Courtesy) พบว่า พนักงานให้บริการสุภาพ พูดเพราะ อ่อนโยน ยิ้มแย้ม อัธยาศัยดี และมีการแก้ไขเฉพาะหน้าได้ สอดคล้องกับ ลักขณา อุดม และอังคิรา เหลืองนภา (2562) ที่พบว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีการบริการที่สุภาพ มีใจรักการบริการ มีความรับผิดชอบ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้

2.6 ด้านการสื่อสาร (Communication) พบว่า พนักงานมีการสอนและฝึกอบรมในการสื่อสารด้านภาษาที่ต้องพูดภาษาที่ 2 เช่น รัสเซีย สเปน จีน เกาหลี หรือภาษาอื่นได้ และมีการสื่อสารคล่องในการให้ข้อมูลลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจ สอดคล้องกับ ลักขณา อุดม และอังคิรา เหลืองนภา (2562) พบว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีทักษะที่สำคัญ คือ การสื่อสารที่ดี พูดเพราะ และใช้ภาษาได้ถูกต้อง

2.7 ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) พบว่า โรงแรมมีการสร้างชื่อเสียง มีจุดเด่นเรื่องสถานที่ตั้งตั้งอยู่ใกล้แหล่งธุรกิจ ใกล้ BTS และห้างสรรพสินค้า มีภาพลักษณ์ในการให้บริการที่ดีจากการให้บริการที่ได้



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 16
“Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2024”
วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2567

มาตรฐานตามข้อกำหนด สอดคล้องกับ ปุณฺณญาพร บุญธรรมมา (2563) พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพและมีมารยาทต่อลูกค้าเป็นอันดับแรก

2.8 ด้านความปลอดภัยมั่นคง (Security) พบว่า โรงแรมมีพนักงานรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง มีการรักษาความปลอดภัยอย่างรัดกุม ทำให้ลูกค้ามีความรู้สึดปลอดภัยในการเข้าพักอยู่เสมอ สอดคล้องกับ อลงกรณ์ จานุสรณ์ และวีระ วีระโสภณ (2562) พบว่า ด้านความปลอดภัยมั่นคง พนักงานมีการคำนึงถึงความปลอดภัยในการให้บริการ

2.9 ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ (Understanding/Knowing the customer) พบว่า พนักงานเป็นกันเองในการบริการ มีการถามรายละเอียดข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า จัดจำชื่อลูกค้า และมีการบันทึกข้อมูลลงในระบบ สอดคล้องกับ ปรียาภรณ์ ทารบุรุษ (2558) ที่พบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงแรมในด้านความเข้าใจและการรับรู้ของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก

2.10 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) พบว่า พนักงานมีการทักทายอย่างสุภาพ มีบริการ Welcome Drink ในระหว่างต้อนรับการเช็คอิน สอดคล้องกับ อลงกรณ์ จานุสรณ์ และวีระ วีระโสภณ (2562) พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการของพนักงานมีการสร้างความประทับใจเมื่อลูกค้า Check in-Welcome drink และการแต่งกายของพนักงานที่สร้างความเป็นเอกลักษณ์ของโรงแรมด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1.1 จากการศึกษาสถานการณ์แวดล้อมการให้บริการของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม 5 ดาว พบว่า โรงแรมควรมีระบบเกี่ยวกับการจัดการฝึกอบรมทักษะต่าง ๆ แก่พนักงานให้เพิ่มมากขึ้น และให้พนักงานต้อนรับบริการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยผู้บริหารควรมีการจัดการระบบการบริการต้อนรับส่วนหน้าได้เป็นอย่างดี และมีการจัดสรรหัวหน้างานในการประเมินการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพในการบริการในอนาคตได้

1.2 จากการศึกษาแนวทางคุณภาพการให้บริการความเป็นเลิศของพนักงานบริการส่วนหน้า พบว่า ผู้บริหารโรงแรมควรเปิดโอกาสให้กับพนักงานต้อนรับที่มีใจรักในงานในการสร้างภาพลักษณ์ของการบริการที่เลิศ เพื่อให้พนักงานให้บริการส่วนหน้าให้กับลูกค้าที่เข้ามาพักโรงแรมได้ตรงตามความต้องการ และมีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการความเป็นเลิศของพนักงานบริการส่วนหน้าที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร และศึกษาปัจจัยอื่นที่เป็นแนวทางการสร้างคุณภาพการให้บริการความเป็นเลิศของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมมาตรฐาน 5 ดาว เช่น ความภักดีต่อโรงแรมของผู้บริโภค แรงจูงใจในการทำงาน และการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) เป็นต้น เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐานสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 16
“Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2024”
วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2567

เอกสารอ้างอิง

- จันจิรา มาลา. (2560). *สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการสวิส วิลเลย์ อีพ รีสอร์ท อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นพดล ชูเศษ, วิวัฒน์ จันทรกึ่งทอง, กอแก้ว จันทรกึ่งทอง และปัญญา ชูช่วย. (2561). *องค์ประกอบคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว*. ใน *การประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 9* (น. 1567-1585). สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ปรียาภรณ์ หารบุรุษ. (2558). *การศึกษาภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของโรงแรมที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการซ้ำโรงแรมขนาดกลางในกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- บุญญาพร บุญธรรมมา. (2563). *คุณภาพการบริการและพฤติกรรมการเข้าพักที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- เมทินี วงศ์ธราวัฒน์. (2554). *แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพบริการของพนักงานบริการส่วนหน้าโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- รุ่งทิwa ผจงศิลป์ และสุรภา ไถ่บ้านกวย. (2562). *การจัดการการปฏิบัติงานด้านงานบริการของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม 4 ดาว ย่านสุขุมวิท*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ลักขณา อุดม และอังคัวรา เหลืองนภา. (2562). *คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม*. ใน *การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาชั้นมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2* (น. 332-343). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ศุนย์วิเคราะห์เศรษฐกิจทีพีบี. (2566). *ttb analytics ปี 2566 กลุ่มธุรกิจโรงแรมฟื้นตัวสมบูรณ์ผ่านจุดสูงสุดเดิม*. [ออนไลน์]. จาก <https://thaipublica.org/2023/07/ttb-analytics78/>.
- โสภิษฐา เต็มรัตน์. (2561). *คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อลงกรณ์ จานุสรณ์ และวีระ วีระโสภณ. (2562). *แนวทางการพัฒนาการจัดการและคุณภาพการบริการของโรงแรมแนวบูทีคในกรุงเทพมหานคร*. ใน *การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาชั้นมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2* (น. 756-767). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- อารยา บุญปลูก. (2561). *คุณภาพบริการ คุณภาพห้องพัก ชื่อเสียงและความคุ้มค่าด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความภักดีต่อโรงแรมของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 16
“Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2024”
วันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2567

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.