แนวทางการจัดการความเป็นเลิศด้านห้องพักของโรงแรมมายเทรียณ์ สุขุมวิท 15

ดนุสรณ์ เทียบทอง
นักศึกษาระดับปริญญาโท สาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
E-mail: s67563828021@ssru.ac.th
วีระ วีระโสภณ
สาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
E-mail: weera.we@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแนวทางการจัดการความเป็นเลิศด้านห้องพักของโรงแรมมายเทรียณ์ สุขุมวิท 15 ซึ่งผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพบทความนี้เป็นการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่เราทราบกันดีอยู่แล้ว เช่น การจัดการโรงแรมและร้านอาหารในรูปแบบ SERVQUAL เป็นต้น โดยสรุปแล้วบทความนี้พบว่าแนวทางการจัดการโรงแรมมายเทรียณ์ สุขุมวิท 15 ต้องมีเกณฑ์ดังต่อไปนี้ 1. การเพิ่มประสบการณ์ของลูกค้าผ่านความเป็นเลิศด้านบริการ 2. การฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่องเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขัน 3. ความสำคัญของการควบคุมคุณภาพเพื่อความสม่ำเสมอ 4. การผสานวัฒนธรรมท้องถิ่นเพื่อเพิ่มความเป็นเอกลักษณ์ 5. นวัตกรรมห้องพักเป็นตัวขับเคลื่อนความแตกต่าง 6. ความมุ่งมั่นในด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และสุขอนามัย

คำสำคัญ: ห้องพัก, การจัดการ, โรงแรม, กรุงเทพฯ

Abstract

The purpose of this research aims to develop a management approach for room excellence at Maitria Hotel Sukhumvit 15, which the researcher uses qualitative research. This article is a review of literature and theories on service quality that we already know, such as hotel and restaurant management in the SERVQUAL model. In summary, this article found that the management approach for Maitria Hotel Sukhumvit 15 must have the following criteria: 1. Enhancing customer experience through service excellence 2. Continuous staff training as a competitive advantage 3. The importance of quality control for consistency 4. Integrating local culture to increase uniqueness 5. Room innovation as a driver of differentiation 6. Commitment to health, safety and hygiene.

Keywords: Room, Management, Hotel, Bangkok

บทนำ

ภาคการบริการและการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยกรุงเทพฯ เป็นศูนย์กลางของการท่องเที่ยวระดับหรูหรา โรงแรมระดับห้าดาวในเมืองที่มีชีวิตชีวาแห่งนี้ทำหน้าที่เป็นทั้งที่พักและจุดหมายปลายทางด้านห้องพัก โดยดึงดูดนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกด้วยมาตรฐานการบริการ บรรยากาศ และประสบการณ์การพักผ่อนที่สูง ความสำเร็จของห้องพักในโรงแรมเหล่านี้ขึ้นอยู่กับแนวทางการจัดการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการเฉพาะของลูกค้าและความคาดหวังทางวัฒนธรรมเฉพาะภายในกรุงเทพฯ ยิ่งไปกว่านั้น ในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในภาคส่วนโรงแรมในประเทศไทย ผู้ประกอบการโรงแรมระดับห้าดาวยังคงมีรายได้โดยเรียกเก็บราคาห้องพักที่สูงกว่า (Kasikorn Research Center, 2018) ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา การแข่งขันที่เข้มข้นขึ้นระหว่างโรงแรมระดับห้าดาวในกรุงเทพฯ ได้เน้นย้ำถึงความจำเป็นของแนวทางการจัดการที่ชัดเจนเพื่อจัดการกับความท้าทายในการดำเนินงานต่าง ๆ ในห้องพัก แนวทางเหล่านี้ครอบคลุมถึงด้านต่าง ๆ เช่น ความเป็นเลิศในการบริการลูกค้า การฝึกอบรมพนักงาน นวัตกรรมห้องพัก และการปฏิบัติตามโปรโตคอลด้านสุขภาพและความปลอดภัย ยิ่งไปกว่านั้น ภูมิทัศน์ของความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ควบคู่ไปกับอิทธิพลของเทคโนโลยีและแนวโน้มความยั่งยืน ทำให้จำเป็นต้องมีกลยุทธ์การจัดการที่ปรับตัวได้ การศึกษาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาแนวทางที่ครอบคลุมสำหรับแนวทางการจัดการความเป็นเลิศด้านห้องพักของโรงแรมมายเทรียณ์ สุขุมวิท 15 โดยเน้นที่การระบุองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อการจัดการที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า รักษาชื่อเสียงของแบรนด์ และสนับสนุนประสิทธิภาพโดยรวมของโรงแรม ผ่านการสำรวจแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดในปัจจุบัน การวิจัยนี้มุ่งหวังที่จะมีส่วนสนับสนุนองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องพักและเสนอข้อมูลเชิงลึกเชิงปฏิบัติที่ผู้จัดการโรงแรมสามารถนำไปใช้เพื่อยกระดับประสบการณ์การรับการบริการในจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวอันดับต้น ๆ ของเอเชีย เหล่านี้คือเหตุผลที่นักวิจัยสนใจในสาขาแนวทางการจัดการความเป็นเลิศด้านห้องพักของโรงแรมมายเทรียณ์ สุขุมวิท 15 แง่ของผู้ประกอบการโรงแรม พวกเขาต้องเข้าใจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการของลูกค้าเพื่อเพิ่มลูกค้าใหม่และรักษาลูกค้าเดิมไว้ (United World Tourism Organization, 2015) ดังนั้นความภักดีของลูกค้าจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งที่จะช่วยให้พวกเขาสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ วัตถุประสงค์เพื่อรายงานแนวทางการจัดการความเป็นเลิศด้านห้องพักของโรงแรมมายเทรียณ์ สุขุมวิท 15

การทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎี

1. มาตรฐานและความคาดหวังของโรงแรมระดับ 5 ดาว ซึ่งเป็นภาพรวมของมาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาว อภิปรายลักษณะเฉพาะและความคาดหวังของโรงแรมระดับ 5 ดาว โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพฯ ศึกษามาตรฐานสากลสำหรับสถานประกอบการระดับ 5 ดาว รวมถึงความหรูหรา ความพิเศษเฉพาะ และการบริการที่เหนือระดับ และมาตรฐานเหล่านี้ได้รับการปรับใช้ในอุตสาหกรรมการบริการของไทยอย่างไร โดยทั่วไปแล้วภาคอุตสาหกรรมโรงแรมจะแบ่งออกเป็น 6 ประเภท ได้แก่ โรงแรมหรู ระดับบน ระดับบน ระดับบน ระดับกลางบน ระดับกลาง และระดับประหยัด (Miller, et al., 2013) การศึกษาวิจัยปัจจุบันได้ศึกษากลุ่มโรงแรมหรู ซึ่งสามารถแบ่งออกได้อีกเป็นโรงแรมระดับหรู โรงแรมระดับหรูระดับบน และโรงแรมระดับบน (The World Luxury Index, 2013) ส่วนประสบการณ์ของแขกในโรงแรมระดับไฮเอนด์ ให้มองหาการศึกษาความคาดหวังของแขกในโรงแรมระดับ 5 ดาว ซึ่งรวมถึงปัจจัยต่าง ๆ เช่น บริการที่เป็นส่วนตัว บรรยากาศ และคุณภาพอาหาร

2. การจัดการห้องพักในโรงแรมหรูซึ่งเป็นหนึ่งในประเด็นหลักของการจัดการห้องพัก ครอบคลุมถึงเสาหลักของการจัดการห้องพัก เช่น การควบคุมคุณภาพ การออกห้องพัก การจัดการต้นทุน และการฝึกอบรมพนักงาน นอกจากนี้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้าในธุรกิจโรงแรมยังชัดเจนอีกด้วย Lovelock & Wirtz (2011) ยึดมั่นว่าขั้นตอนการพบปะเพื่อการบริการ ซึ่งเป็นหนึ่งในขั้นตอนสำคัญในการใช้บริการ จะอธิบายได้ว่าเมื่อใดลูกค้าจึงได้รับผลกระทบจากแก่นแท้ของประสบการณ์การบริการ ในขณะนี้ แนวโน้มของเทรนด์การใช้บริการห้องพักในโรงแรมหรูที่กำลังกำหนดประสบการณ์การพักผ่อนในโรงแรมระดับห้าดาว เช่น การรับรู้เรื่องราวของโรงแรม ความยั่งยืน และการจัดหาวัตถุดิบในท้องถิ่น พิจารณาการศึกษาวิจัยว่าเทรนด์เหล่านี้ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของแขกอย่างไร

3. การพิจารณาทางวัฒนธรรมในการต้อนรับแบบไทยที่ต้องแสดงให้เห็นถึงคุณค่าการต้อนรับแบบไทย เนื่องจากการศึกษาจำนวนมากเน้นที่เอกลักษณ์เฉพาะของการต้อนรับแบบไทย โดยเน้นที่ความเคารพ ความอบอุ่น และความเอาใจใส่ ศึกษาว่าคุณค่าเหล่านี้ส่งผลต่อปฏิสัมพันธ์ของแขกอย่างไร และมีอิทธิพลต่อแนวทางการจัดการความเป็นเลิศด้านห้องพักของโรงแรมมายเทรียณ์ สุขุมวิท 15 อย่างไร ซึ่งสิ่งนี้ส่งผลกระทบอย่างสำคัญต่อการตอบสนองของลูกค้า เนื่องจากคุณลักษณะของมื้ออาหารที่อร่อยมีค่าความยืดหยุ่นที่สำคัญที่สุดซึ่งเกี่ยวข้องกับการที่ผู้ใช้บริการห้องพักมีแนวโน้มที่จะกลับมาที่ห้องพักอีกครั้งหรือไม่ (Gupta, Mclaughlin & Gomez, 2007)

4. คุณภาพบริการที่เราทราบกันดี โมเดล SERVQUAL ซึ่งพัฒนาโดย Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) มอบกรอบการทำงานสำหรับการประเมินคุณภาพบริการในห้ามิติ ได้แก่ สิ่งที่จับต้องได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความมั่นใจ และความเห็นอกเห็นใจ ในบริบทของโฮมสเตย์ โมเดลนี้ช่วยระบุพื้นที่ที่สามารถปรับปรุงคุณภาพบริการเพื่อตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้ ตัวอย่างเช่น การเน้นที่การตอบสนองและความเห็นอกเห็นใจ ผู้ประกอบการโฮมสเตย์สามารถเสนอบริการที่เป็นส่วนตัวและเอาใจใส่มาก

ขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า แบบจำลอง SERVQUAL จะเป็นแนวทางในการศึกษานี้ในการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของลูกค้าและทำความเข้าใจว่าโฮมสเตย์ควรเน้นในด้านคุณภาพบริการด้านใดในข้อความทางการตลาด

วิธีการวิจัย

การศึกษานี้ใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้เข้าใจแนวทางปฏิบัติด้านแนวทางการจัดการความเป็นเลิศด้านห้องพักของโรงแรมมายเทรียณ์ สุขุมวิท 15 ได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากการศึกษาเน้นที่การระบุแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดและให้แนวทางปฏิบัติ แนวทางเชิงคุณภาพจึงช่วยให้สามารถสำรวจประสบการณ์ การรับรู้ และกลยุทธ์ของผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมได้อย่างเจาะลึก แนวทางนี้เหมาะเป็นพิเศษสำหรับการทำความเข้าใจปัจจัยที่มีความละเอียดอ่อนและเฉพาะบริบทซึ่งส่งผลต่อการจัดการที่ประสบความสำเร็จในสภาพแวดล้อมการบริการห้องพักระดับหรูหรา

วิธีการรวบรวมข้อมูล

รวบรวมข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างกับกลุ่มตัวอย่างที่มีจุดประสงค์ ได้แก่ ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า เชฟผู้บริหาร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรายสำคัญอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการจัดการความเป็นเลิศด้านห้องพักของโรงแรมมายเทรียณ์ สุขุมวิท 15 การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างได้รับการคัดเลือกเนื่องจากช่วยให้มีความยืดหยุ่นในการตอบคำถามในขณะที่ยังมั่นใจได้ว่าครอบคลุมประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการจัดการร้านอาหาร คู่มือการสัมภาษณ์ประกอบด้วยคำถามในหัวข้อต่าง ๆ เช่น การบริการลูกค้า การฝึกอบรมพนักงาน การควบคุมคุณภาพ นวัตกรรมห้องพัก โปรโตคอลด้านสุขภาพและความปลอดภัย และแนวทางปฏิบัติเพื่อความยั่งยืน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์เชิงหัวข้อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ วิธีนี้เกี่ยวข้องกับการระบุ วิเคราะห์และรายงานรูปแบบ (ธีม) ภายในข้อมูล ซึ่งช่วยให้นักวิจัยสามารถรวบรวมข้อมูลเชิงลึกที่สำคัญและแนวทางปฏิบัติด้านการจัดการที่เกิดขึ้นซ้ำๆ ได้ การวิเคราะห์ปฏิบัติตามกรอบการทำงานหกขั้นตอนของ Braun & Clarke (2012) สำหรับการวิเคราะห์เชิงหัวข้อ ซึ่งรวมถึงการทำความคุ้นเคยกับข้อมูล การสร้างโค้ดเริ่มต้น การค้นหาธีม การตรวจสอบธีม การกำหนดและตั้งชื่อธีม และการจัดทำรายงานขั้นสุดท้าย กระบวนการนี้ทำให้สามารถระบุธีมหลักที่ส่งผลต่อการจัดการร้านอาหารอย่างมีประสิทธิภาพในโรงแรมระดับห้าดาวในกรุงเทพฯ ได้ ข้อมูลที่รวบรวมจากการสัมภาษณ์และการสังเกตถูกวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์เชิงหัวข้อ ซึ่งเป็นวิธีเชิงคุณภาพในการระบุ วิเคราะห์ และรายงานรูปแบบภายในข้อมูล ขั้นตอนต่อไปนี้ถูกดำเนินการเพื่อดำเนินการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผลลัพธ์

จากการวิเคราะห์เชิงหัวข้อของการสัมภาษณ์ผู้จัดกาแผนกต้อนรับส่วนหน้า เชฟผู้บริหาร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรายสำคัญอื่น ๆ ทำให้ได้ธีมหลักหลายประการที่ให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับแนวทางการจัดการความเป็นเลิศด้านห้องพักของโรงแรมมายเทรียณ์ สุขุมวิท 15 ธีมเหล่านี้ได้แก่ ความเป็นเลิศในการบริการลูกค้า การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน การควบคุมคุณภาพ การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมท้องถิ่น นวัตกรรมห้องพัก และมาตรฐานด้านสุขภาพและความปลอดภัย ผลลัพธ์เน้นย้ำว่าแต่ละพื้นที่เหล่านี้มีส่วนสนับสนุนการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จและความพึงพอใจของลูกค้าในห้องพักโรงแรมระดับไฮเอนด์อย่างไร

1. ความเป็นเลิศในการบริการลูกค้า

ผู้เข้าร่วมเน้นย้ำว่าการบริการลูกค้าที่ยอดเยี่ยมเป็นรากฐานของชื่อเสียงและความสำเร็จของโรงแรมระดับห้าดาว ผู้จัดการรายงานว่าการให้บริการแบบเฉพาะบุคคลและเอาใจใส่เป็นสิ่งสำคัญในการตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าทั้งในท้องถิ่นและต่างประเทศ ซึ่งรวมถึงการคาดการณ์ความต้องการของแขกอย่างเป็นเชิงรุก ตอบสนองต่อคำติชมอย่างทันท่วงที และปรับบริการให้เหมาะกับความชอบส่วนบุคคล แนวทางปฏิบัติทั่วไปของสถานประกอบการเหล่านี้คือการรวบรวมคำติชมจากลูกค้าเป็นประจำ ซึ่งช่วยปรับปรุงคุณภาพบริการและสร้างความภักดีของลูกค้า ผู้จัดการยังเน้นย้ำด้วยว่าบรรยากาศเชิงบวกและเป็นมิตรเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างประสบการณ์การใช้บริการห้องพักที่น่าจดจำ

2. การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน

ประเด็นสำคัญอีกประเด็นหนึ่งที่ระบุคือความสำคัญของการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากระบุว่าการให้การฝึกอบรมเป็นประจำในด้านต่าง ๆ เช่น การบริการลูกค้า ความปลอดภัยของอาหาร และเทคนิคการทำอาหารใหม่ ๆ ช่วยรักษาคุณภาพการบริการและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ให้อยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง โปรแกรมการฝึกอบรมที่เน้นที่ความอ่อนไหวทางวัฒนธรรมและทักษะทางภาษาถือเป็นสิ่งที่มีค่า เนื่องจากช่วยให้พนักงานสามารถมีส่วนร่วมกับลูกค้าที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ โปรแกรมการให้คำปรึกษายังได้รับการเน้นย้ำว่าเป็นวิธีการหนึ่งในการส่งเสริมความสามารถและส่งเสริมการเติบโตในอาชีพการงานภายในอุตสาหกรรม

3. การควบคุมคุณภาพและความสม่ำเสมอ

การรักษาคุณภาพที่สม่ำเสมอในทุกแง่มุมของประสบการณ์การพักผ่อนถือเป็นสิ่งที่สำคัญต่อความสำเร็จของห้องพักในโรงแรมหรู ผู้จัดการระบุว่ากระบวนการควบคุมคุณภาพถูกนำไปใช้ในหลายขั้นตอน ตั้งแต่การจัดหาส่วนผสมและการเตรียมห้องพัก ไปจนถึงการนำเสนอและการจัดส่งบริการ การเน้นที่คุณภาพนี้ช่วยเพื่อให้แน่ใจว่าแขกจะได้รับประสบการณ์มาตรฐานสูงอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับชื่อเสียงของสถานประกอบการระดับห้าดาว นอกจากนี้ ยังมีการประเมินคุณภาพอย่างเข้มงวดเป็นประจำเพื่อระบุพื้นที่ที่ต้องปรับปรุงและรักษาความสม่ำเสมอ

4. การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมและความชอบในท้องถิ่น

การผสมผสานวัฒนธรรมไทยเข้ากับการดำเนินงานของห้องพักและการออกแบบห้องพักกลายเป็นหัวข้อสำคัญ ผู้จัดการสังเกตว่าแขกต่างชาติมักแสวงหาประสบการณ์การบริการ ในขณะที่ลูกค้าในท้องถิ่นให้ความสำคัญกับที่นำเสนอด้วยความทันสมัย ผู้เข้าร่วมเน้นย้ำว่าการตกแต่งให้มีเอกลักษณ์ที่ได้รับแรงบันดาลใจจากท้องถิ่นหรือใช้เรื่องราวในท้องถิ่นช่วยให้ห้องพักสามารถตอบสนองรสนิยมที่หลากหลายและเสริมสร้างประสบการณ์การบริการ การปรับตัวทางวัฒนธรรมนี้ขยายไปถึงการตกแต่งและบรรยากาศของห้องพัก ซึ่งมักจะรวมเอาองค์ประกอบของสุนทรียศาสตร์ไทยเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่แท้จริงแต่หรูหรา

5. นวัตกรรมห้องพัก

ผู้ตอบแบบสอบถามเน้นย้ำว่านวัตกรรมห้องพักเป็นปัจจัยสำคัญในการมีส่วนร่วมและความพึงพอใจของลูกค้า ผู้จัดการทำงานร่วมกันในการตกแต่ง เตรียมความพร้อมเป็นประจำและสร้างสรรค์ โดยมักจะผสมผสานเทรนด์เรื่องราวเอกลักษณ์เข้ากับรสชาติของไทย ซึ่งไม่เพียงแต่จะช่วยเพิ่มประสบการณ์การพักผ่อนเท่านั้น แต่ยังช่วยให้ห้องพักสามารถแยกแยะตัวเองจากคู่แข่งได้อีกด้วย นอกจากนี้ ผู้เข้าร่วมจำนวนมากยังระบุว่าการใช้ส่วนผสมตามฤดูกาลและการร่วมมือกับซัพพลายเออร์ในท้องถิ่นช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับห้องพักที่นำเสนอ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของห้องพักที่มีต่อความสดใหม่

6. มาตรฐานด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และสุขอนามัย

ในที่สุด การยึดมั่นอย่างเคร่งครัดต่อโปรโตคอลด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และสุขอนามัยได้รับการเน้นย้ำว่าเป็นประเด็นที่ไม่สามารถต่อรองได้ของการจัดการแนวทางการจัดการความเป็นเลิศด้านห้องพักของโรงแรมมายเทรียณ์ สุขุมวิท 15 ผู้เข้าร่วมอธิบายว่ามีการบังคับใช้โปรโตคอลด้านสุขภาพและความปลอดภัยอย่างเคร่งครัดเพื่อให้เป็นไปตามกฎระเบียบในท้องถิ่นและมาตรฐานสากล เพื่อให้แน่ใจว่าแขกจะได้รับประสบการณ์การรับประทานอาหารที่ปลอดภัย การตรวจสอบสุขภาพเป็นประจำ การตรวจสอบความสะอาดในครัว และการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของอาหารได้รับการกล่าวถึงเป็นส่วนหนึ่งของความพยายามอย่างต่อเนื่องในการรักษามาตรฐานเหล่านี้ ตั้งแต่การระบาดของ COVID-19 โรงแรมหลายแห่งได้ปรับปรุงแนวทางปฏิบัติด้านสุขอนามัยมากขึ้น ซึ่งกลายเป็นความคาดหวังของแขกทั้งในพื้นที่และต่างประเทศ

บทสรุปและการอภิปราย

การศึกษานี้ให้ความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติการจัดการที่จำเป็นซึ่งจำเป็นในการรักษามาตรฐานที่สูงในการดำเนินงานห้องพักภายในโรงแรมระดับห้าดาวในกรุงเทพฯ จากการวิเคราะห์เชิงหัวข้อของการสัมภาษณ์ผู้จัดการร้านอาหาร เชฟผู้บริหาร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรายสำคัญอื่น ๆ งานวิจัยได้ระบุถึง 6 ด้านที่สำคัญ ได้แก่ ความเป็นเลิศด้านการบริการลูกค้า การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน การควบคุมคุณภาพ การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมท้องถิ่น นวัตกรรมห้องพัก และมาตรฐานด้านสุขภาพและความปลอดภัย ผลการวิจัยเหล่านี้ช่วยให้เข้าใจถึงความต้องการเฉพาะและความท้าทายในการดำเนินงานได้อย่างล้ำค่า

ของห้องพักโรงแรมหรูในกรุงเทพฯ โดยนำเสนอแนวทางปฏิบัติที่สามารถเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และสนับสนุนการวางตำแหน่งเชิงกลยุทธ์ของสถานประกอบการเหล่านี้ในตลาดที่มีการแข่งขัน

1. การเพิ่มประสบการณ์ของลูกค้าผ่านความเป็นเลิศในการให้บริการ

การศึกษาเน้นย้ำถึงความเป็นเลิศในการให้บริการลูกค้าซึ่งเป็นรากฐานของการจัดการห้องพักที่มีประสิทธิภาพในโรงแรมหรู ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยก่อนหน้านี้ที่เน้นย้ำถึงความสำคัญของบริการส่วนบุคคลในการเพิ่มความพึงพอใจของแขกและส่งเสริมความภักดีในอุตสาหกรรมการบริการ การเน้นย้ำถึงบริการเชิงรุกและการปรับแต่งส่วนบุคคลสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการที่จะตอบสนองความคาดหวังที่สูงของลูกค้าทั้งในระดับนานาชาติและระดับท้องถิ่น โรงแรมหรูในกรุงเทพฯ ต้องปรับปรุงกลยุทธ์การบริการอย่างต่อเนื่องโดยแสวงหาและนำคำติชมของแขกมาใช้อย่างจริงจังเพื่อสร้างประสบการณ์การใช้บริการห้องพักที่น่าจดจำอย่างสม่ำเสมอ Nemeschansky & von der Heidt (2013) ศึกษาว่าคุณภาพ นอกจากนี้ ลูกค้ายังให้ความสำคัญกับความมืออาชีพในการบริการ และบรรยากาศของห้องพักอีกด้วย นักท่องเที่ยวไม่เพียงได้รับบริการรที่ช่วยพักผ่อนเท่านั้น แต่ยังได้มีส่วนร่วมกับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เสริมด้วยผลิตภัณฑ์หลัก เช่น เรื่องราวของโรงแรมและที่มาที่ไป (Mak, Lumbers, Eves & Chang, 2012)

2. การฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่องเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขัน

การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานถือเป็นสิ่งสำคัญในการรักษามาตรฐานสูงในบริการและการดำเนินงาน เมื่อพิจารณาจากความหลากหลายของลูกค้าในกรุงเทพฯ ความอ่อนไหวทางวัฒนธรรมและทักษะทางภาษาจึงมีความสำคัญ สิ่งนี้สนับสนุนผลการศึกษาที่คล้ายกันซึ่งระบุว่าพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมมาอย่างดีจะมีความพร้อมมากกว่าในการให้บริการที่มีคุณภาพสูง ซึ่งส่งผลในเชิงบวกต่อการรับรู้ของแขก โรงแรมระดับห้าดาวสามารถได้รับประโยชน์จากการลงทุนในโปรแกรมการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและโอกาสในการเป็นที่ปรึกษา ส่งเสริมให้มีพนักงานที่มีทักษะซึ่งไม่เพียงแต่ตอบสนองความต้องการในการดำเนินงานปัจจุบันเท่านั้น แต่ยังมีส่วนสนับสนุนความสำเร็จในระยะยาวโดยลดอัตราการลาออกและเพิ่มความพึงพอใจของพนักงาน Erkmen & Hancer (2019) เน้นย้ำถึงบทบาทสำคัญของพนักงานในการปลูกฝังข้อได้เปรียบในการแข่งขันผ่านพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับแบรนด์ รวมถึงองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น ภาพลักษณ์แบรนด์และความไว้วางใจในแบรนด์ เบอร์ตัน (2020) เน้นย้ำถึงความสำคัญของห้องพักแบบดั้งเดิมในการสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันที่ไม่เหมือนใคร เนื่องจากองค์ประกอบเหล่านี้ไม่เพียงแต่แสดงถึงมรดกทางวัฒนธรรมเท่านั้นแต่ยังส่งผลต่อตำแหน่งทางการแข่งขันของร้านโรงแรมอีกด้วย

3. ความสำคัญของการควบคุมคุณภาพเพื่อความสม่ำเสมอ

ผลการวิจัยเน้นย้ำว่าการควบคุมคุณภาพและความสม่ำเสมอมีความสำคัญต่อชื่อเสียงของห้องพักโรงแรมระดับห้าดาว การนำมาตรการควบคุมคุณภาพที่เข้มงวดมาใช้ตั้งแต่การจัดหาส่วนผสมไปจนถึงการจัดส่งบริการช่วยให้มั่นใจได้ว่าแขกจะได้รับประสบการณ์ที่ยอดเยี่ยมอย่างสม่ำเสมอ แนวทางปฏิบัตินี้สะท้อน

ถึงแนวโน้มอุตสาหกรรมที่กว้างขึ้นซึ่งมองว่าความสม่ำเสมอเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าและความภักดีต่อแบรนด์ การให้ความสำคัญกับการควบคุมคุณภาพจะทำให้โรงแรมสามารถเสริมสร้างชื่อเสียงและสร้างความแตกต่างในตลาดห้องพักหรูที่มีการแข่งขันสูงของกรุงเทพฯ ได้ โดยพื้นฐานแล้ว การวัดระดับคุณภาพการบริการเป็นระยะ ๆ ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับภารกิจขององค์กร และจะเป็นส่วนหนึ่งของการริเริ่มปรับปรุงคุณภาพในธุรกิจห้องพัก (Rita, et al., 2011)

4. การผสานรวมวัฒนธรรมท้องถิ่นเพื่อเพิ่มความดั้งเดิม

การศึกษาครั้งนี้ยังเผยให้เห็นว่าการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมท้องถิ่นเป็นแง่มุมที่สำคัญของการแนวทางการจัดการความเป็นเลิศด้านห้องพักของโรงแรมมายเทรียณ์ สุขุมวิท 15 สร้างประสบการณ์การพักผ่อนที่เป็นเอกลักษณ์และดั้งเดิมซึ่งดึงดูดลูกค้าในท้องถิ่นและแขกต่างชาติได้ โดยการนำสุนทรียศาสตร์ของไทยมาใช้ สิ่งนี้สนับสนุนแนวคิดที่ว่าการปรับตัวทางวัฒนธรรมนั้นมีค่าในแวดวงการบริการ เนื่องจากช่วยเพิ่มความรู้สึกถึงสถานที่และทำให้แขกได้สัมผัสกับวัฒนธรรมท้องถิ่นผ่านห้องพัก ในอนาคต อาจสำรวจความร่วมมือที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้นกับช่างฝีมือและซัพพลายเออร์ในท้องถิ่นเพื่อผสานมรดกของไทยเข้ากับข้อเสนอของพวกเขาให้มากขึ้น เพราะความดั้งเดิมคือภาพลักษณ์ที่ผู้พัฒนาด้านการท่องเที่ยวส่งเสริมเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว ตามที่ Zhou, et al. (2015) เสนอไว้ ความแท้จริงของประสบการณ์การท่องเที่ยวเป็นผลจากสภาพแวดล้อมทางสังคมในแต่ละสถานการณ์การท่องเที่ยว ซึ่งผลกระทบที่เจ้าของโรงแรมรับรู้จากการท่องเที่ยวและความสัมพันธ์ทางอำนาจระหว่างผู้อยู่อาศัยส่งผลต่อคุณภาพที่แท้จริงของประสบการณ์การท่องเที่ยว

5. นวัตกรรมด้านห้องพักเป็นตัวขับเคลื่อนความแตกต่าง

นวัตกรรมด้านห้องพักกลายเป็นกลยุทธ์สำคัญในการดึงดูดและรักษาลูกค้าไว้ โดยการผสมผสานการออกแบบของไทยกับกระแสนิยมระดับสากล โรงแรมสามารถเสนอห้องพักที่แตกต่างจากคู่แข่งได้ การค้นพบนี้สอดคล้องกับการศึกษาก่อนหน้านี้เกี่ยวกับบทบาทของนวัตกรรมในอุตสาหกรรมการบริการ ซึ่งแนะนำว่าเมนูที่อัปเดตเป็นประจำและแนวคิดการสร้างสรรค์มีส่วนสำคัญต่อความสนใจและความพึงพอใจของลูกค้า โรงแรมอาจพิจารณาใช้กลยุทธ์เมนูตามฤดูกาลหรือกิจกรรมห้องพักแบบจำกัดเวลาเพื่อให้ข้อเสนอของตนมีความคล่องตัวและสอดคล้องกับรสนิยมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น นวัตกรรมด้านอาหารจึงถูกอธิบายว่าเป็น “วัสดุหรือสิ่งประดิษฐ์เชิงสัญลักษณ์

6. ความมุ่งมั่นในด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และสุขอนามัย

มาตรฐานด้านสุขภาพและความปลอดภัยถือเป็นสิ่งที่ไม่สามารถต่อรองได้ในแนวทางการจัดการความเป็นเลิศด้านห้องพักของโรงแรมมายเทรียณ์ สุขุมวิท 15 ซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติที่มีความสำคัญยิ่งขึ้นในช่วงหลังการระบาดใหญ่ ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามมาตรการด้านสุขภาพที่เข้มงวด รวมถึงแนวทางปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยของอาหาร ช่วยให้แขกทั้งในประเทศและต่างประเทศมั่นใจได้ว่าจะได้รับประสบการณ์การรับประทานอาหารที่ปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับกระแสในอุตสาหกรรมการบริการที่กว้างกว่า ซึ่งมาตรฐานด้านสุขอนามัยที่สูงขึ้นได้กลายเป็นสิ่งที่แขกคาดหวัง การรักษามาตรฐานที่สูงในด้านนี้สามารถ

สร้างความไว้วางใจและยกระดับชื่อเสียงโดยรวมของร้านอาหารในกรุงเทพฯ ได้

กิตติกรรมประกาศ

ผู้เขียนขอขอบพระคุณ คณะวิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมการบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (www.ssru.ac.th) กรุงเทพฯ และขอขอบคุณ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กรุงเทพมหานคร 10300

เอกสารอ้างอิง

องค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (UNWTO). (2015). ไฮไลท์การท่องเที่ยวของ UNWTO 2015. มาดริด: UNWTO.

Bertan, S. (2020). Impact of restaurants in the development of food tourism. International Journal of Gastronomy and Food Science, 21, 100232.

Braun-Thürmann, H. (2005). Innovation. บีเลเฟลด์, บทถอดเสียง Verlag: Satz: digitron GmbH, Bielefeld Druck: Majuskel Medienproduktion GmbH, Wetzla 3-89942-291-0.

Erkmen, E., & Hancer, M. (2019). Building brand relationship for restaurants. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 31(3), 1469-1487. doi:10.1108/IJCHM-08-2017-0516

Gupta, S., Mclaughlin, E. & Gomez, M. (2007). Guest satisfaction and restaurant performance. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 48, (3), pp. 284-298

Kasikorn Research Center. (2018). การลงทุนในปี 2561. สืบค้นจาก www.kasikornresearch.com/th/keconanalysis/pages/ViewSummary.aspx?docid=3536.

Lovelock, C. & Wirtz, J. (2011). Services Marketing People, Technology, Strategy. 7th ed. Essex: Pearson Education Limited.

Mak, A. H., Lumbers, M., Eves, A., & Chang, R. C. (2012). Factors influencing tourism food consumption. International Journal of Hospitality Management, 31(3), 928-936.

Miller R.K. and Associates. (2013). บทที่ 52: โรงแรมและรีสอร์ท: การแบ่งส่วน. Travel & Tourism & Market Research Handbook, 345–353.

Nemeschansky, B., & von der Heidt, T. (2013). อนาคตของการวิเคราะห์ร้านอาหาร: แนวทางที่ลูกค้าเป็นผู้ขับเคลื่อนเพื่อประสบการณ์ที่ประหยัด.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988) SERVQUAL: มาตราส่วนหลายรายการสำหรับการวัดการรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพบริการ. วารสารการขายปลีก, 64, 12-40.

Rita, S., Chauhan, R. & Sarojini B. (2011). โมเดล SERVPERF ตามฟัซซีเพื่อยืนยันการบริการ. วารสารวิจัยระหว่างประเทศด้านการพาณิชย์และการจัดการ, 2(1): 60-67.

V. & Clarke, V. (2012). การวิเคราะห์เชิงหัวข้อ ใน H. Cooper, P. M. Camic, D. L. Long, A. T. Panter, D. Rindskopf, & K. J. Sher (บรรณาธิการ), APA handbook of research methods in psychology, Vol. 2: Research designs: Quantitative, qualitative, neuropsychological, and biological (หน้า 57-71) วอชิงตัน ดี.ซี.: สมาคมจิตวิทยาอเมริกัน.

World Luxury Index. (2013). Release of the first world luxury index hotels. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2015. จาก http://www.prweb.com/releases/2013/6/prweb10806049.htm.

Zhou, Q. B., Zhang, J., Zhang, H. & Ma, J. (2015). ‘A structural model of host authenticity’, Annals of Tourism Research, 55, 28-45.