Proceedings

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 ประจำปี พ.ศ.2565

วันที่ 25 พฤศจิกายน 2565 ณ โรงแรมดุสิตธานี หัวหิน จังหวัดเพชรบุรี

CULTURE

SERVICE

LOGISTICS

IN THE ECOSYSTEM

คณะกรรมการฝ่ายพิจารณาผลงานทางวิชาการ
โครงการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 ประจำปี พ.ศ.2565
Culture – Service – Logistics in the Ecosystem

1.	อาจารย์ ดร.ชิษณุพงศ์ ศิริโชตินิศากร	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
2.	รองศาสตราจารย์ ดร.ประสพชัย พสุนนท์	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
3.	รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
4.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โกสินทร์ เตชะนิยม	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
5.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตพนธ์ ชุมเกตุ	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
6.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตศักดิ์ พุฒจร	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
7.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
8.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลภัสสรณ์ สิทธิวรงค์ชัย	วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
9.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิติมา พูลเพชร	คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
10.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐนา ลีฬหรัตนรักษ์	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
11.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล บุญแก้วสุข	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
12.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ถิรัตน์ พิมพาภรณ์	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
13.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนกฤต สังข์เฉย	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
14.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธาดาธิเบศร์ ภูทอง	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
15.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภนนท์ หอมสุด	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
16.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิธิกร ม่วงศรเขียว	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
17.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิตา วงศ์มหาดเล็ก	คณะสถาปัตยกรรม มหาวิทยาลัยศิลปากร
18.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริญญา นาคปฐม	วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยบูรพา
19.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิดา นิลอรุณ	วิทยาลัยนวัตกรรมและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
20.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณีรัตน์ สุขเกษม	คณะบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
21.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัสสินี บุญมีศรีสง่า	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
22.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระชานนท์ ทวีผล	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
23.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนีกร แซ่วัง	วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
24.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วุฒิชัย อารักษ์โพชฌงค์	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
25.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เวฬุรีย์ เมธาวินิจ	วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
26.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สวรรยา ธรรมอภิพล	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
27.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สันติธร ภูริภักดี	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
28.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริชัย ดีเลิศ	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

29. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุดสันต์ สุทธิพิศาล	ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการบริการ การท่องเที่ยว และโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
30. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวชัช พิทักษ์ทิม	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
31. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เอกฉัตร ตันศิริ	คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
32. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สิริกาญจน์ ทวีพิธานันท์	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
33. อาจารย์ ดร.กมลทิพย์ กันตะเพ็ง	โครงการอัมพวา ชัยพัฒนานุรักษ์
34. อาจารย์ ดร.ไข่มุกด์ วิกรัยศักดา	คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
35. อาจารย์ ดร.จันทร์เมธา ศรีรักษา	คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
36. อาจารย์ ดร.เฉลิมเกียรติ เฟื่องแก้ว	ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการบริการ การท่องเที่ยว และโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
37. อาจารย์ ดร.ดนัย ลิสวัสดิรัตนกุล	ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการบริการ การท่องเที่ยว และโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
38. อาจารย์ ดร.นพรัตน์ บุญเพียรผล	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
39. อาจารย์ ดร.นุชเนตร กาฬสมุทร์	คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
40. อาจารย์ ดร.บุษริน วงศ์วิวัฒนา	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
41. อาจารย์ ดร.ปรเมษฐ์ บุญนำศิริกิจ	คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
42. อาจารย์ ดร.ประภัสสร มีน้อย	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
43. อาจารย์ ดร.ปริญญา หรุ่นโพธิ์	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
44. อาจารย์ ดร.ปรีชา คำมะดี	วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
45. อาจารย์ ดร.ภฤศญา ปิยนุสรณ์	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
46. อาจารย์ ดร.ภวินท์ธนา เจริญบุญ	หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหิดล
47. อาจารย์ ดร.มรกต กำแพงเพชร	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
48. อาจารย์ ดร.รพีพัฒน์ ศรีศิลารักษ์	คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
49. อาจารย์ ดร.ลัดณา ษรีอัมพรเอกกุล	วิทยาลัยน่าน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
50. อาจารย์ ดร.วงศ์ลัดดา วีระไพบูลย์	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
51. อาจารย์ ดร.ศราวัสดี นวกัณห์วรกุล	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
52. อาจารย์ ดร.สุวรรณา เขียวภักดี	ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการบริการ การท่องเที่ยว และโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
53. อาจารย์ ดร.อธิป จันทร์สุรีย์	ศูนย์ความเป็นเลิศด้านการบริการ การท่องเที่ยว และโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
54. ดร.ยิ่งศักดิ์ ไกรพินิจ	กระทรวงศึกษาธิการ

กำหนดการนำเสนอผลงานในการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 ประจำปี พ.ศ.2565

Culture – Service – Logistics in the Ecosystem

ในวันศุกร์ที่ 25 พฤศิกายน 2565

ณ ห้องประชุมบ่อฝ้าย 2 โรงแรมดุสิตธานีหัวหิน จังหวัดเพชรบุรี

การนำเสนอผลงาน		รูปแบบ	รหัสบทความ	ชื่อผลงาน	ผู้นำเสนอ
13.00 น.	13.15 น.	Online	1204	ความคาดหวังของสังคมสู่บทบาทของสตรีเพศ	คุณวริศรา ศิริขวัญชัย
13.15 น.	13.30 น.	Online	1240	ส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองผู้บริโภค (4C's) และคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการฟู้ดเดลิเวอรี่ผ่านแอปพลิเคชันฟู้ดแพนด้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา	คุณกนกวรรณ สาเหลา
13.30 น.	13.45 น.	Online	1213	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการยอมรับเทคโนโลยีบล็อกเชนต่อการใช้ระบบแลกเปลี่ยนสกุลเงินดิจิทัล	คุณอริสา พรภักดีวัฒนา
13.45 น.	14.00 น.	Online	1218	กลยุทธ์การสื่อความหมายเชิงการตลาดในแหล่งท่องเที่ยวที่มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์	คุณวัชราภรณ์ ขายม
14.00 น.	14.15 น.	Online	1210	ความพึงพอใจของผู้บริโภคผ่านสื่อเฟซบุ๊ก เดอะบอดี้ ช็อป ประเทศไทย	คุณวริศรา คิดใจเดียว
14.15 น.	14.30 น.	Online	1245	ภาพลักษณ์องค์กร และคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมืองสงขลา	คุณรุจิรา น้อยนารถ
14.30 น.	14.45 น.	**พักรับประทานอาหารว่าง**			
14.45 น.	15.00 น.	Online	1259	การเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพการผลิตข้าวของเกษตรกรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของประเทศไทย	คุณอัคร เมษสุวรรณ
15.00 น.	15.15 น.	Online	1260	มาตรฐานการบริการแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมประเภทบูติค หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19	คุณพิสุทธิ์ ดวงผุยทอง
15.15 น.	15.30 น.	Online	1263	การศึกษาพฤติกรรมการบริโภคอาหารและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเข้าใช้บริการร้านหมูกระทะตักเองในเขตอำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช	คุณจุฑารัตน์ พรหมมันชู
15.30 น.	15.45 น.	Online	1265	การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าใช้พื้นที่สวนสาธารณะ กรณีเปรียบเทียบอุทยาน 100 ปี จุฬาฯ กับ สวนเบญจกิต	คุณพีรภูมิ บุหงาแดง
15.45 น.	16.00 น.	Online	1266	การรับรู้ และทัศนคติต่อโฆษณาบนแอปพลิเคชันอินสตาแกรมที่ส่งผลต่อการตั้งใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค	คุณพิชญธิดา ศรีอินทายศ
16.00 น.	16.15 น.	On-Site	1194	การปรับตัวของธุรกิจคาเฟ่ด้วยนวัตกรรมหลังสถานการณ์โควิด19	คุณอนวรรษ์ เกตุแก้ว
ประธานกรรมการ		**ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัสสินี บุญมีศรีสง่า**			
กรรมการ		**ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิธิกร ม่วงศรเขียว**			
กรรมการ		**ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธาดาธิเบศร์ ภูทอง**			
ผู้ประสานงาน		**นายธงชัย น้ำทิพย์**			

สารบัญ

หน้า

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบล็อกเชนต่อการใช้ระบบแลกเปลี่ยนสกุลเงินดิจิทัล
อริสา พรภักดีวัฒนา และ กมลพรรณ แสงมหาชัย..... 1

ระบบการบริหารงานที่มุ่งผลการปฏิบัติงานระดับสูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร
สิริพัชรา ศิริสิทธิ์ พิชยานนท์, ปรียานุช อภิบุณโยภาส และ สิริจินต์ วงศ์จารุพรรณ..... 18

การเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพการผลิตข้าวของเกษตรกรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
อัคร เมษสุวรรณ, อุชุก ด้วงบุตรศรี และ อภิชาต ดะลุณเพธย์..... 30

ประสิทธิภาพทางเทคนิคของเรือประมงพาณิชย์ประเภทเครื่องมืออวนลากในประเทศไทย
ปฐวี สุขะกาศี, อุชุก ด้วงบุตรศรี และ เดชรัต สุขกำเนิด..... 44

การเข้าสู่ตำแหน่งของกรรมการสงเคราะห์เด็กและเยาวชนสำหรับสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน กรณีศึกษาศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนแห่งหนึ่ง
ธนากร ลรรพรัตน์ และชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง..... 58

แรงจูงใจของพนักงานในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารต่อรูปแบบการทำงานที่บ้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในช่วงสถานการณ์การระบาดของโควิด-19
ญาดา สมประสงค์, ปรียานุช อภิบุณโยภาส และ สิริจินต์ วงศ์จารุพรรณ..... 71

การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรระหว่างเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์และเจนเนอเรชั่นวาย
ณัฏฐา วุ่นพูลสมบัติ, ปรียานุช อภิบุณโยภาส และ สิริจินต์ วงศ์จารุพรรณ..... 86

กระบวนการแพทยานุวัตรของรัฐบาลสยาม ระหว่าง พ.ศ. 2371 - 2470
พนมพร เส็งผล..... 94

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจกลับมาใช้บริการร้านอาหารระดับหรูของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร
สริณโญ สอดสี และ ธนกฤต สังข์เฉย..... 109

มาตรฐานการบริการแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมประเภทบูติคหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19
พิสุทธิ์ ดวงผุยทอง และ ระชานนท์ ทวีผล..... 126

มาตรฐานการบริการแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมประเภทบูติค หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

THE STANDARDS OF FRONT OFFICE DEPARTMENT IN BOUTIQUE HOTEL AFTER THE COVID-19 PANDEMIC

พิสุทธิ์ ดวงผุยทอง [1] และ ระชานนท์ ทวีผล [2]

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้ เป็นการศึกษาและวิเคราะห์มาตรฐานการบริการแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมประเภทบูติคหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความหมายและความสำคัญมาตรฐานการบริการ แผนกต้อนรับส่วนหน้า และโรงแรมประเภทบูติค เพื่อเป็นแนวทางการวางแผนเพื่อมอบการบริการที่มีมาตรฐานให้แก่ผู้เข้าพักในโรงแรมประเภทบูติค หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

คำสำคัญ : มาตรฐานการบริการ แผนกต้อนรับส่วนหน้า โรงแรมประเภทบูติค

Abstract

This academic article aims to study and analyze the standard service of front office department in boutique hotel after the COVID-19 pandemic. The purposes to study meaning and importance of standard service, front office department and boutique hotel as a way of planning for providing service at standard to guest in house in boutique hotel after the COVID-19 pandemic.

Keywords: STANDARD SERVICE, FRONT OFFICE DEPARTMENT, BOUTIQUE HOTEL

[1] หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว โรงแรม และอีเวนต์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

[2] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทนำ

การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 (COVID-19) ในประเทศ เริ่มต้นตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ.2563 จากสถานการณ์ดังกล่าวทำให้เศรษฐกิจของประเทศได้รับผลกระทบโดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจโรงแรม ในขณะที่กลุ่มธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทแต่ละประเภทจะต้องเผชิญหน้ากับความท้าทายใหม่ที่กลุ่มผู้ประกอบการต้องประเมินความเป็นไปได้ในการปรับเปลี่ยนตลาดใหม่จากการสูญหายไปของผู้เข้าพักเป็นจำนวนมากที่ไม่สามารถเดินทางเข้ามาในประเทศไทยเนื่องจากนโยบายของรัฐบาลที่จำเป็นต้องปิดน่านฟ้า เพื่อสกัดกั้นการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 จากทั่วทุกมุมโลก แนวทางการบริหารจัดการสถานที่กักกันซึ่งทางราชการกำหนดกรมควบคุมโรค (รัฐพงษ์ บุรีวงษ์ และอรณิชชา การคาน, 2563) ข้อมูล จากธนาคารแห่งประเทศไทย (2565) อธิบายทิศทางของภาคบริการและการท่องเที่ยวในภาคเหนือขยายตัวเนื่องจากโครงการเราเที่ยวด้วยกันเฟสที่ 4 ส่งผลให้ตลาดนักท่องเที่ยวไทยฟื้นตัวอย่างต่อเนื่องในช่วงกลางปี พ.ศ. 2565 ในขณะที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการตลาดการจัดประชุมและสัมมนาเพิ่มขึ้น รวมทั้งการเชื่อมโยงเส้นทางการท่องเที่ยวไปประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สำหรับภาคกลางมีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีกำลังซื้อเพิ่มเข้ามาเป็นจำนวนมาก อาทิ อินเดีย เวียดนาม และกลุ่มประเทศยุโรป ในส่วนของภาคใต้ที่กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจบริการต่าง ๆ กลับมามีรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ตามปกติ โดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจโรงแรมที่มีอัตราการเข้าพักเพิ่มขึ้นเป็นสองเท่าตัว โดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่เดินทางเข้ามาตลอดทั้งปี

จากการศึกษาพุทธชาด ลุนคำ และรชฎ เลียงจันทร์ (2564) พบว่า หลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 คลี่คลายลงจึงมีการเสนอให้เสริมจุดแข็งด้านทรัพยากรธรรมชาติ ความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร ประกอบกับการให้ความรู้ไปยังท้องถิ่นเพื่อช่วยพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวในเมืองรอง ด้วยการจัดหาสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ ๆ พยายามซ่อมแซมจุดอ่อนในระดับพื้นที่ การเพิ่มความยกระดับมาตรการในด้านความปลอดภัย ยกระดับการให้ความสำคัญกับสุขภาพและอนามัย รวมทั้งการเดินหน้าพัฒนาปรับปรุงด้านความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สำหรับทิศทางการจัดการธุรกิจโรงแรมในอนาคตต้องให้บริการที่หลากหลายตอบโจทย์ลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น สำหรับกองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2565) ได้นำเสนอแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติมีแนวทางส่งเสริมประเด็นการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจที่ประกอบด้วยการจัดประชุม การจัดแสดงสินค้าหรือนิทรรศการ การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การจัดงานอีเวนต์ประเภทกีฬา เพื่อดึงดูกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงคุณภาพให้กลายเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักในช่วงระยะเวลา 5 ปีหลังจากการเข้าสู่สภาวะปกติ ตลอดจนการคาดหวังให้เกิดการขยายผลการลงทุนต่อยอดไปยังอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

สำหรับโรงแรมประเภทบูติคเป็นธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กให้ความสำคัญกับการออกแบบสถานที่ให้มีความเป็นเอกลักษณ์อันโดดเด่นผสมผสานกับวัฒนธรรมท้องถิ่นที่สะท้อนถึงค่านิยมของกลุ่มเป้าหมายที่เป็นตลาดเฉพาะ โดยองค์ประกอบแห่งความสำเร็จช่วยผลักดันให้โรงแรมประเภทบูติครอดพ้นจากวิกฤตการณ์การแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการรายใหญ่ด้วยการบริการที่บ่งบอกถึงความเอาใจใส่ผู้เข้าพักแบบรายบุคคลรวมทั้งการเลือกใช้สิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย มีอัตราค่าบริการต่อคืนที่คุ้มค่า อีกทั้งกระแสความนิยมของโรงแรมประเภทบูติคในประเทศไทยได้รับการยอมรับจากกลุ่มผู้เข้าพักเพิ่มขึ้นยังพบว่ากระบวนการให้บริการยังเกิดข้อผิดพลาดและมีความล่าช้าโดยเฉพาะในช่วงเทศกาลท่องเที่ยวเนื่องจากโรงแรมประเภทบูติคมีพนักงานค่อนข้างจำกัด บางตำแหน่งงานต้องปฏิบัติงานที่หลากหลายหน้าที่ในเวลาเดียวกัน (ระชานนท์ ทวีผล, 2560) ในขณะที่แผนกต้อนรับส่วนหน้าเป็นหนึ่ง

ในส่วนงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการผู้เข้าพักโดยตรงนับตั้งแต่การสำรองห้องพัก การประสานกับแผนกแม่บ้านเพื่อเตรียมห้องพัก การต้อนรับ การขนสัมภาระ รวมถึงการติดต่อประสานกับแผนกต่างๆ จวบจนกระทั่งผู้เข้าพักได้ออกจากโรงแรม หากพิจารณาถึงโครงสร้างของโรงแรมทั้งระบบแล้ว อาจกล่าวได้ว่าแผนกต้อนรับส่วนหน้าถือเป็นหัวใจสำคัญของโรงแรม ฉะนั้นการปฏิบัติงานของพนักงานจะต้องมีความรอบรู้ มีทักษะ ความคล่องแคล่วว่องไว สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ รวมไปถึงความเอาใจใส่ที่มอบให้แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและสร้างความประทับใจในครั้งแรกให้กับผู้เข้าพักเพื่อที่จะกลับมาใช้บริการอีกในโอกาสถัดไป (สายแก้ว จ้าวเจริญ, 2559) การกลับมาเปิดบริการของกลุ่มธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กอย่างโรงแรมประเภทบูติคหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ชะลอตัวลง จึงเปรียบเสมือนความท้าทายครั้งสำคัญที่ทางผู้ประกอบการต้องคำนึงถึงการบริหารทรัพยากรต่าง ๆ รอบด้านให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด โดยเฉพาะการพัฒนามาตรฐานการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าที่คอยดูแลผู้เข้าพักเป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อมอบการบริการที่มีมาตรฐานให้แก่ผู้เข้าพักในโรงแรมประเภทบูติค หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

เนื้อหา

1. มาตรฐานการบริการ

มาตรฐานการบริการถือได้ว่าเป็นแนวทางปฏิบัติของพนักงานเพื่อให้รู้หน้าที่ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ดังนั้นมาตรฐานการบริการจึงเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินงาน พร้อมทั้งการรักษามาตรฐานการบริการอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์สูงสุด

1.1 ความหมายและความสำคัญของมาตรฐานการบริการ

ระชานนท์ ทวีผล (2557) ได้ให้ความหมายและความสำคัญของมาตรฐานการบริการไว้ว่าเป็นองค์ประกอบรายด้านที่ใช้สำหรับการกำหนดกรอบมาตรฐานการปฏิบัติงานส่วนบุคคลที่มุ่งความเอาใจใส่พิเศษของพนักงานซึ่งเป็นข้อตกลงระหว่างผู้ประกอบการและพนักงานทุกแผนกของโรงแรม พร้อมทั้งการเฝ้าติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อนำข้อคิดเห็นมาปรับปรุงพัฒนาต่อไป จากหลักการดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2564) ได้กล่าวไว้ว่า มาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศของพนักงาน ส่งผลให้ได้รับความนิยมอย่างยิ่งทั้งจากผู้เข้าพักโรงแรมในประเทศไทยและต่างประเทศ นอกจากนี้มาตรฐานการบริการยังต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพราะประเทศไทยเป็นประเทศที่เน้นการส่งเสริมธุรกิจโรงแรมที่ทำรายได้เข้าประเทศต่อปีเป็นจำนวนมหาศา

1.2 องค์ประกอบของมาตรฐานการบริการเป็นกรอบการดำเนินงานธุรกิจที่ผู้ประกอบการทุกประเภทต้องควบคุมทรัพยากรให้เป็นไปตามแผนงาน อีกทั้งยังสามารถนำมาใช้เป็นส่วนหนึ่งในการประเมินความสำเร็จของผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น โดยกลุ่มนักวิชาการและนักวิจัยได้แบ่งองค์ประกอบของมาตรฐานการบริการเอาไว้หลากหลายมุมมองมีรายละเอียดตามตารางที่ 1 ดังนี้

ระชานนท์ ทวีผล (2557)	ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2564)	พิมพ์ชนก สมควร, วีระ วีระโสภณ และ บัว ศรีคช (2565)
1. ระยะเวลา 2. ค่าใช้จ่าย 3. จำนวนพนักงาน 4. พฤติกรรมของพนักงาน 5. การแบ่งประเภทงาน 6. กำหนดปริมาณงาน	1. ขีดความสามารถในการบริการ (Service Capability) 2. กระบวนการบริการ (Service Process) 3. ผู้ให้บริการสมัยใหม่ (Modern Service Provider) 4. ความคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking) 5. ความรับผิดชอบ (Responsibility) 6. ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional) 7. บรรยากาศในการทำงาน (Working Atmosphere)	1. ความปลอดภัย 2. การควบคุมพนักงานในโรงแรม 3. การเข้าถึงการใช้บริการ 4. การให้ความรู้และทักษะในการให้บริการของพนักงานในโรงแรม 5. ความเชื่อถือไว้วางใจในการใช้บริการ 6. การให้บริการรองรับที่เหมาะสม 7. การเอาใจใส่และให้ความสำคัญผู้เข้าพัก 8. การเตรียมความพร้อมในการให้บริการ 9. การตอบสนอง 10. การติดต่อสื่อสาร

จากตารางที่ 1 พบว่า องค์ประกอบของมาตรฐานการบริการมีวิวัฒนาตามช่วงลำดับสังเกตได้จากช่วงปี พ.ศ. 2557 ที่ให้ความสำคัญกับประเด็นของทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งสำคัญ จนกระทั่งในช่วงปี พ.ศ. 2564-2565 ที่ธุรกิจบริการให้ความสำคัญการสร้างความน่าเชื่อมั่นด้วยการสร้างมาตรการความปลอดภัยของธุรกิจ การประเมินขีดความสามารถในการรองรับจำนวนของผู้ใช้บริการ ตลอดจนการดูแลรักษาความสะอาด เนื่องจากเป็นช่วงเวลาหลังกาสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำการกำหนดองค์ประกอบเป็นสิ่งที่เกิดการเปลี่ยนแปลงเพิ่มมากขึ้น

2. โรงแรมประเภทบูติค

โรงแรมตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 มาตรา 4 ได้มีการบัญญัติความหมายของโรงแรมไว้ว่า เป็นสถานที่พักที่จัดขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ เพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับผู้เข้าพักโดยคิดค่าบริการ ซึ่งไม่รวมถึง (1) สถานที่พักที่ตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวซึ่งดำเนินงาน บริหาร โดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา ที่ไม่แสวงหาผลกำไร หรือรายได้มาแบ่งปันกัน (2) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนเท่านั้น (3) สถานที่พักอื่นใดที่กำหนดตามกฎกระทรวงและเป็นสถานประกอบการที่ผู้ประกอบการควรจะต้องมีอาหาร เครื่องดื่ม ที่พักไว้บริการให้แก่ผู้เข้าพักชำระค่าบริการนั้น (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2547)

2.1 หลักการประกอบกิจการของธุรกิจโรงแรม

ขจิต กอบเดช (2542) ได้อธิบายว่า การดำเนินธุรกิจโรงแรมประเภทต่าง ๆ เป็นการดำเนินธุรกิจที่พักแบบที่มีสถานประกอบการจัดตั้งเพื่อรับค่าตอบแทนจากการชำระของผู้เข้าพัก โดยมีมาตรการควบคุมการบริการแต่ละส่วนงาน ทางสุพัตรา สร้อยเพ็ชร์ (2553) กล่าวว่า ธุรกิจโรงแรมแตกต่างจากธุรกิจประเภทอื่น โดยผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมสามารถเลือกตามจดทะเบียนตามลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

2.1.1 ส่วนบุคคล หรือ ห้างหุ้นส่วนที่ไม่เป็นนิติบุคคล หมายถึง สถานประกอบการที่จัดตั้งขึ้นโดยไม่ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล และดำเนินกิจการโดยเจ้าของเพียงคนเดียว หรือ คณะบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป

2.1.2 ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล หรือ ห้างหุ้นส่วนจำกัด หมายถึง สถานประกอบการที่จัดตั้งขึ้นโดยคณะบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาร่วมลงทุนเพื่อดำเนินกิจการ และจดทะเบียนเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัดตามกฎหมา

2.1.3 บริษัทจำกัด หมายถึง สถานประกอบการที่จัดตั้งขึ้นโดยคณะบุคคลตั้งแต่ 7 คนขึ้นไป และจดทะเบียนเป็นบริษัทถูกต้องตามกฎหมาย

2.1.4 บริษัทมหาชนจำกัด หมายถึง สถานประกอบการที่จัดตั้งขึ้น โดยการจดทะเบียนตั้งบริษัทการควบบริษัทหรือการแปรสภาพบริษัท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอขายหุ้นแก่ประชาชนผู้ที่ต้องการซื้อหุ้น

2.1.5 รูปแบบอื่น ๆ หมายถึง สถานประกอบการที่จัดตั้งขึ้นในลักษณะต่างจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เช่น สโมสร สมาคม เป็นต้น

2.2 ประเภทของโรงแรม

นงค์นุช ศรีธนาอนันต์ (2553) ได้ระบุถึงแนวคิดการจัดประเภทของโรงแรมนั้นมีหลากหลายลักษณะตามเงื่อนไขการให้บริการที่มความแตกต่างกันออกไป โดยมีการแบ่งประเภทของโรงแรมให้แก่ผู้ใช้บริการเพื่อเลือกใช้บริการต่าง ๆ ตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เข้าพักดังนี้

2.2.1 ทำเลที่ตั้ง มีความแตกต่างกันไปตามลักษณะภูมิประเทศ ไม่ว่าจะเป็นแหล่งธรรมชาติและอยู่ในชุมชนเมืองหรือย่านถิ่นที่อยู่อาศัยของประชาชน

2.2.2 ขนาด มีความแตกต่างกันไปตามการรูปแบบการแบ่งพื้นที่ใช้สอยให้สอดคล้องกับกลุ่มผู้ใช้บริการ เช่น ห้องนอน ห้องนั่งเล่น ห้องน้ำ ห้องครัว สระว่าย ระเบียง เป็นต้น

2.2.3 จุดประสงค์ในการเข้าพัก มีความแตกต่างกันไปตามอาชีพของกลุ่มผู้ใช้บริการ รวมทั้งตามพฤติกรรมหรือความจำเป็นในการพักผ่อนแต่ละครั้งตามช่วงเวลาที่สะดวกเดินทาง

2.2.4 ระดับการบริการมีความแตกต่างไปตามจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสนับสนุนซึ่งมีความสัมพันธ์กับการตั้งราคาของห้องพักประเภทต่าง ๆ

2.2.5 การใช้สัญลักษณ์หรือเครื่องหมายแสดงระดับของโรงแรม มีความแตกต่างไปตามลักษณะของการจัดประเภทของโรงแรมโดยพิจารณาจากการใช้สัญลักษณ์หรือเครื่องหมายแสดงระดับของโรงแรม โดยมีการกำหนดระดับของโรงแรมโดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ เป็นตัวกำหนด 5 ระดับ ดังนี้

2.2.5.1 ระดับสูงสุด คือ โรงแรม 5 ดาว เป็นโรงแรมที่มีความพร้อมในทุก ๆ ด้าน นำเสนอเฉพาะที่พักและบริการในระดับสูงสุดเท่านั้น สถานที่มีขนาดใหญ่ แต่ในบางครั้งโรงแรมที่ให้บริการแบบอิสระ มีขนาดเล็กและไม่ใช่โรงแรมขนาดใหญ่ ก็สามารถให้บริการด้วยความหรูหราและความเป็นกันเอง ส่วนบริการต้องรับของโรงแรมโอ่โถง ภายในห้องพักตกแต่งด้วยเฟอร์นิเจอร์หรูหรา ผ้าปู เครื่องนอนคุณภาพดี พร้อมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งมักประกอบด้วย โทรทัศน์ ที่รับสัญญาณเคเบิ้ล อ่างอาบน้ำกุชชี่ และอื่น ๆ อีกมากมาย ภายในโรงแรม มีห้องภัตตาคารไม่ต่ำกว่า 3 แห่ง มีบริการรูมเซอร์วิสตลอดทั้งวัน มีศูนย์ออกกำลังกายและสระว่ายน้ำ พร้อมทั้งพนักงานดูแล มีบริการจอดรถและสถานที่จอดรถเพียงพอ

2.2.5.2 ระดับสูง คือ โรงแรม 4 ดาว เป็นโรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับดีส่วนมากจะมีขนาดใหญ่ เป็นโรงแรมที่มีระเบียบ พื้นที่แผนกต้อนรับส่วนหน้าตกแต่งสวยงาม และ บริการขนสัมภาระส่วนระดับของการบริการจะอยู่สูงกว่าระดับทั่วไป ส่วนภายในห้องพักตกแต่งด้วยไฟ และ เฟอร์นิเจอร์ที่สวยงาม

โดยทั่วไปจะมีห้องภัตตาคารให้เลือกมากกว่า 1 แห่ง ในบางโรงแรมจะให้บริการอาหารเช้าแบบยุโรป มีบริการรูมเซอร์วิส ตลอดทั้งวันมีศูนย์ออกกำลังกายและสระว่ายน้ำ พร้อมทั้งพนักงานดูแล โดยปกติจะมีบริการจอดรถและที่จอดรถให้ด้วยเช่นกัน

2.2.5.3 ระดับกลาง คือ โรงแรม 3 ดาว เป็นโรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก และบริการตามมาตรฐาน มีที่พักที่กว้างขวาง ห้องพักและพื้นที่แผนกต้อนรับส่วนหน้าตกแต่งสวยงาม ไม่มีบริการขนสัมภาระให้ โรงแรมประเภทนี้มักจะมีห้องภัตตาคารขนาดกลางให้บริการ ซึ่งจะให้บริการตั้งแต่มื้อเช้าจนถึงมื้อค่ำ การให้บริการรูมเซอร์วิสอาจมีเวลาที่จำกัด บริการจอดรถ ศูนย์ออกกำลังกายและสระว่ายน้ำที่มีขนาดปานกลางไม่ใหญ่นัก

2.2.5.4 ผู้ใช้บริการ คือ โรงแรม 2 ดาว เป็นโรงแรมขนาดเล็กซึ่งบริหารจัดการโดยผู้ประกอบการโรงแรมเอง โดยมีการให้บริการด้วยบรรยากาศแบบเป็นกันเอง มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ค่อนข้างจำกัด โรงแรมประเภทนี้มักตั้งอยู่ใกล้กับสถานที่ท่องเที่ยวที่ราคาไม่แพง ย่านสำคัญ และใกล้บริการขนส่งสาธารณะ ส่วนมากจะไม่มีภัตตาคารให้บริการในสถานที่

2.2.5.5 ระดับประหยัด คือ โรงแรม 1 ดาว เป็นที่พักที่มีขนาดเล็กและราคาถูก มีสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด และไม่ครบครัน อาจจะไม่มีบริการอาหารเช้าและบริการทำความสะอาดทุกวันพื้นที่แผนกต้อนรับส่วนหน้าไม่ได้เปิดบริการตลอดเวลา อาจไม่มีห้องน้ำส่วนตัว โทรทัศน์ในห้องพัก (นงค์นุช ศรีธนานันต์, 2553)

2.3 โครงสร้างด้านการปฏิบัติงานของโรงแรม

ธารีทิพย์ ทากิ (2556) ได้กล่าวถึงการบริหารอัตรากำลังคนเพื่อความสะดวกในการส่งมอบการบริการ โดยขึ้นอยู่กับการกำหนดโครงสร้างด้านการปฏิบัติงานของโรงแรม แบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

2.3.1 ส่วนหน้าของโรงแรม เป็นส่วนที่ให้บริการเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ ตามมาตรฐานของโรงแรมส่วนใหญ่จะประกอบไปด้วยแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกซ่อมบำรุง และแผนกรักษาความปลอดภัย

2.3.2 ส่วนหลังของโรงแรม เป็นส่วนที่ให้การสนับสนุนการทำงานของส่วนหน้าของโรงแรมประกอบไปด้วย แผนกทรัพยากรบุคคล แผนกการตลาด แผนกการเงินและการบัญชี เป็นต้น ทั้งนี้ โรงแรมมีขนาดใหญ่เพิ่มขึ้นและมีบริการที่หลากหลาย ย่อมทำให้ปริมาณงานหรือการแบ่งงานในแต่ละงานแยกย่อยลงไปหรืออาจจะมีแผนกต่าง ๆ ที่จัดตั้งขึ้นมาโดยเฉพาะ แต่ถ้าเป็นโรงแรมขนาดเล็ก บางงานอาจถูกยุบรวมกันเป็นแผนกเดียว เพราะมีปริมาณงานที่น้อยและเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของโรงแรม

2.4 คุณลักษณะของโรงแรมบูติค

คำว่า “บูติค” (Boutique) มีที่มาจากรากศัพท์ภาษาฝรั่งเศส ซึ่งหมายถึง ร้านจำหน่ายเสื้อผ้าและเครื่องประดับของสตรี ซึ่งร้านมีขนาดไม่ใหญ่มาก ต่อมาธุรกิจโรงแรมในประเทศสหรัสอเมริกาได้นำคำว่า บูติค มาใช้กับธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กไปถึงขนาดกลาง และ มีความเป็นเอกลักษณ์โดดเด่นเฉพาะตัว (ธงชัย น้ำทิพย์, 2561) โดยมีนักวิชาการที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมได้ให้ความหมายของโรงแรมประเภทบูติคไว้หลากหลาย โดยเริ่มจาก ศุภลักษณ์ สุริยะ (2556) ได้ให้ความหมายโรงแรมประเภทบูติคไว้ว่า เป็นโรงแรมที่มีเอกลักษณ์สะท้อนความเป็นตัวตนที่โดดเด่น มีรูปแบบการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มผู้เข้าพักที่กำลังเป็นที่นิยมในปัจจุบันที่แสวงหาประสบการณ์ในการเข้าพักที่แปลกใหม่แตกต่างไปจากการดำเนินชีวิตตามปกติ มักจะเป็นโรงแรมที่มีขนาดเล็ก แต่มีบริการด้านอื่น ๆ อย่างครบครัน สอดคล้องกับความเห็นของ อิศยา พัฒนภักดี (2557) ได้กล่าวว่าโรงแรมประเภทบูติค เป็นโรงแรม

ที่มีขนาดกะทัดรัดโดยมีการตกแต่งที่มีเอกลักษณ์หรือได้รับการตกแต่งลักษณะที่มีแก่นสาร (Theme) ให้ความสำคัญกับการนำเสนอการบริการที่มีความใกล้ชิดกับผู้เข้าพัก เดิมไม่สามารถตอบสนองผู้เข้าพักที่เป็นกลุ่มนักธุรกิจได้ เนื่องจากโรงแรมมีขนาดเล็ก ไม่มีห้องประชุมและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับตอบสนองผู้เข้าพักกลุ่มนี้ แต่ปัจจุบันมีการพัฒนาให้สามารถตอบสนองกับผู้เข้าพักกลุ่มดังกล่าว พร้อมทั้งการบริการเฉพาะบุคคล (Customized Service) ถือเป็นอีกหนึ่งจุดขายของโรงแรมประเภทบูติคด้วย

นอกจากนั้น ปัทมา สิทธิโชค (2559) ได้ให้ความหมายของโรงแรมประเภทบูติคไว้ว่า เป็นโรงแรมขนาดเล็ก ที่มีจำนวนห้องพักไม่เกิน 50 ห้อง ซึ่งจะต้องมีลักษณะเด่นตามมาตรฐานทั่วไปอยู่ 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านสถาปัตยกรรมการตกแต่ง (2) ด้านการให้บริการ และ (3) กลุ่มผู้ใช้บริการที่ชัดเจน พร้อมทั้งปัจจัย 4 ด้านในการจัดการ ได้แก่ (1) ด้านทำเลที่ตั้ง (2) ด้านการบริการ (3) ด้านบุคลากร และ (4) ด้านเทคโนโลยี ในส่วนของ ผลการศึกษาของระชานนท์ ทวีผล (2560) ได้กำหนดรูปแบบโรงแรมประเภทบูติคของประเทศไทยทั้งสิ้น 4 ลักษณะ ได่แก่ (1) รูปแบบอาคารที่ดัดแปลงจากอาคารเก่าแก่หรือที่ตั้งอยู่ในย่านชุมชนที่มีประวัติศาสตร์อันยาวนาน (Culture) (2) รูปแบบที่มีความหรูหราและร่วมสมัย (Modern and Luxury) (3) รูปแบบที่อยู่ร่วมกับธรรมชาติ (Nature) และ (4) รูปแบบศิลปะสถาปัตยกรรมในการออกแบบ (Art and Thematic) ซึ่งโรงแรมประเภทบูติคมีระบบการดำเนินงาน 2 ลักษณะ ได้แก่ (1) การบริหารด้วยตนเอง (Independents) ซึ่งมีการลงทุนในทรัพย์สินที่ไม่มากนัก มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ค่อนข้างจำกัด และ (2) การบริหารงานแบบมืออาชีพด้วยระบบเครือข่าย (Chains)

3. แผนกต้อนรับส่วนหน้า

แผนกต้อนรับส่วนหน้าถือว่าเป็นศูนย์รวมทุกอย่างของโรงแรมเพราะโดยปกติแผนกนี้จะมีที่ตั้งอยู่บริเวณโถงต้อนรับของโรงแรม (Hotel Lobby) เปรียบเสมือนศูนย์ประสาท (Nerve Center) ของโรงแรม และ เป็นแผนกสำคัญที่จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้เข้าพัก ซึ่งการปฏิบัติงานของแผนกนี้จะมีผลกระทบต่อธุรกิจของโรงแรมโดยตรง นอกจากนี้ยังเป็นแผนกที่ทำหน้าที่เป็นผู้แทน หรือ ภาพของโรงแรม (Hotel Image) ซึ่งเมื่อผู้เข้าพักมีการร้องเรียน หรือ ตำหนิ (Complain) จะพุ่งมาที่แผนกโดยตรง (อรรธิกา พังงา, 2553) ดังนั้นแผนกบริการต้อนรับส่วนหน้าเปรียบเสมือนแผนกที่จะส่งเสริมให้การทำงานของแผนกอื่น ๆ มีประสิทธิภาพด้วยการประสานงานที่ถูกต้องและชัดเจน ส่งผลให้การดำเนินธุรกิจของโรงแรมเป็นไปอย่างราบรื่น สำหรับมุมมองของ ธารีทิพย์ ทากิ (2556) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบของแผนกบริการต้อนรับส่วนหน้า ประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนหน้า (Front Desk) และ ส่วนในเครื่องแบบ (Uniformed Services) อีกทั้งยังได้แบ่งตำแหน่งสำคัญที่เป็นองค์ประกอบเพื่อที่จะส่งเสริมให้แผนกบริการต้อนรับส่วนหน้าดำเนินการทำงานอย่างสมบูรณ์ดังนี้

3.1 ผู้จัดการแผนกบริการต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Manager) ตำแหน่งนี้มีหน้าที่รับผิดชอบ ดูแลและควบคุมกำลังพล เงิน เวลา วิธีการทำงาน เอกสาร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ในแผนกซึ่งต้องเป็นบุคคลที่มีความรอบรู้ มีประสบการณ์และทักษะในการวางแผนงาน ดำเนินงาน การประสานงานเพื่อให้พนักงานในแผนกปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

3.2 ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกบริการต้อนรับส่วนหน้า (Assistant Front Office Manager) ตำแหน่งนี้มีหน้าที่รับผิดชอบ ดูแลช่วยเหลืองานผู้จัดการแผนกบริการต้อนรับส่วนหน้า ควบคุมรายละเอียดของงานในแผนกและวิธีการทำงานของพนักงานทุกคนในแผนก เป็นผู้กำหนดตารางการปฏิบัติงานและตรวจตราการทำงานของพนักงานในแผนก

กรณีที่มีคณะทัวร์เข้าใช้บริการ ต้องคอยต้อนรับ พบปะพูดคุยกับผู้ใช้บริการและต้องประสานงานกับฝ่ายรักษาความปลอดภัย เพื่อสอดส่องดูแล แก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

3.3 พนักงานต้อนรับ (Receptionist) ตำแหน่งนี้มีหน้าที่รับผิดชอบ ดูแลผู้เข้าพักตลอดระยะเวลาการเข้าพักในโรงแรม อีกทั้งยังเป็นตัวแทนการขายให้แก่โรงแรมในการขายห้องพักและบริการอื่น ๆ ในโรงแรมซึ่งตำแหน่งนี้มีบทบาทอย่างมากทางการบริการเพราะทำหน้าที่เหมือนเป็นหน้าตาของโรงแรม

3.4 พนักงานสำรองห้องพัก (Reservation Officer) ตำแหน่งนี้มีหน้าที่รับผิดชอบ ดูแลรับการสำรองห้องพักให้แก่ผู้เข้าพักล่วงหน้า สรุปจำนวน ประเภทห้องพักที่ได้รับการสำรองเรียบร้อยแล้ว และทำรางานการคาดคะเนห้องพักว่ามีห้องที่ยังไม่ได้ขายกี่ห้อง เพื่อทำเป็นรายการ ห้องว่างพร้อมขาย พยากรณ์รายได้จากการขายห้องพักที่คาดว่าโรงแรมจะได้รับ จัดพิมพ์รายชื่อผู้เข้าพักที่คาดว่าจะเข้าพักในวันรุ่งขึ้นและเตรียมเอกสารการลงทะเบียนเข้าพักแก่พนักงานงานต้อนรับ พร้อมทั้งรับผิดชอบเงินมัดจำที่ได้รับจากการสำรองห้องพักล่วงหน้าที่ได้รับจากการสำรองห้องพักของผู้ใช้บริการ

3.5 พนักงานโทรศัพท์ (Operator) พนักงานโทรศัพท์ ตำแหน่งนี้มีหน้าที่รับผิดชอบ ดูแลติดต่อกับผู้เข้าพักพนักงานในโรงแรม ด้วยเหตุนี้จึงควรมีคุณสมบัติหลักคือมีมารยาททางการสนทนาทางโทรศัพท์ ต้องเป็นผู้ที่มีน้ำเสียงไพเราะ สุภาพ ฟังดูเป็นมิตร และมีจังหวะการพูดที่ถูกต้อง ภาษาที่ใช้ต้องกระชับ ชัดเจน และได้ใจความที่สมบูรณ์ ซึ่งความรับผิดชอบหลักได้แก่ การรับ โอน ต่อโทรศัพท์ และการรับฝากข้อความให้แก่ผู้ใช้บริการและบุคคลภายนอกที่ติดต่อเข้ามา การให้ข้อมูลต่าง ๆ ตลอดจนการให้บริการด้านอื่น ๆ เช่น บริการปลุกผู้ใช้บริการภายในห้องพัก (Wake-up Call)

3.6 พนักงานการเงินส่วนหน้า (Front Cashier) ตำแหน่งนี้มีหน้าที่รับผิดชอบ ดูแลในส่วนของการแสดงบัญชีค่าใช่จ่ายของผู้ใช้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการขอดูรายละเอียดค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระหรือคืนถึงเวลาคืนห้องพัก พร้อมทั้งให้บริการอื่น ๆ เช่น บริการรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Currency Exchange) และงานควบคุมดูแลตู้นิรภัย (Deposit box Service)

3.7 ส่วนบริการในเครื่องแบบ (Uniformed Service) ตำแหน่งนี้มีหน้าที่รับผิดชอบ ดูแลงานบริการส่วนหน้าที่ปฏิบัติงานสัมพันธ์กับแผนกบริการต้อนรับส่วนหน้าและพนักงานตำแหน่งต่างๆ ในแผนก ในส่วนนี้จะสวมเครื่องแบบของโรงแรม เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน พนักงานในส่วนเครื่องแบบ ได้แก่

3.7.1 พนักงานบริการข้อมูลข่าวสาร (Concierge) ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกด้านข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงแรมและข่าวสารทั่วไปแก่ผู้เข้าพัก ถือว่าเป็นงานที่ต่อเนื่องมาจากงานบริการต้อนรับส่วนหน้าที่บางครั้งอาจให้บริการแก่ผู้เข้าพักไม่ทันความต้องการ พนักงานบริการข้อมูลข่าวสารที่ดีควรเป็นผู้ที่มีความรู้รอบด้านในเรื่องต่าง ๆ โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารท้องถิ่น ที่ตั้งของโรงแรมหรือพื้นที่ใกล้เคียง เช่น ข้อมูลทำการของร้านค้า ธนาคาร สถานทูต สถานที่ท่องเที่ยว การคมนาคมขนส่ง ข่าวสารการเมือง และวัฒนธรรมท้องถิ่น เป็นต้น

3.7.2 พนักงานขนส่งสัมภาระ (Bellboy) ทำหน้าที่การพาผู้เข้าพัก พร้อมกับขนส่งสัมภาระไปยังห้องพักหลังจากการลงทะเบียนเข้าพักเรียบร้อยแล้วและปฏิบัติงานบริเวณห้องโถงใกล้กับจุดลงทะเบียน

3.7.3 พนักงานต้อนรับประตูทางเข้า (Doorman) ทำหน้าที่ต้อนรับผู้เข้าพักบริเวณประตูทางเข้า – ออกหลักของโรงแรมคอยเปิดและปิดประตูและประสานงานกับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในกรณีที่มีผู้ใช้บริการระดับวีไอพีมาถึงหรือกิจกรรมสำคัญอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในแผนก

3.7.4 พนักงานขับรถ (Transportation Personnel) ทำหน้าที่บริการขับรถพาผู้เข้าพักไปยังสถานที่ต่าง ๆ ที่ต้องการ โดยทั่วไปมักเป็นเส้นทางระหว่างโรงแรมและสนามบิน

3.7.5 พนักงานจอดรถ (Valet Service) ทำหน้าที่นำรถของผู้ใช้บริการในกรณีนำรถมาเองไปจอดยังที่จอดรถของโรงแรม บริการชนิดนี้มีเฉพาะโรงแรมระดับหรูหรา หรือ อาจเป็นโรงแรมในเมืองที่มีพื้นที่จอดรถค่อนข้างจำกัด

3.7.6 พนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์ (Guest Relation Officer) ทำหน้าที่ต้อนรับผู้เข้าพักระดับพิเศษ (VIP) หรือ ผู้เข้าพักที่เป็นบุคคลสำคัญมาก (VVIP) โดยจะเตรียมช่อดอกไม้หรือพวงมาลัยเพื่อต้อนรับเมื่อมาถึง จากนำพาไปลงทะเบียนในห้องพัก

3.7.7 ผู้ประสานงานคณะทัวร์ (Tour Coordinator) ทำหน้าที่ต้อนรับคณะทัวร์ที่มีกำหนดเข้าพักเป็นกลุ่มด้วยการนำคณะทัวร์ไปดื่มเครื่องดื่มต้อนรับในบริเวณที่จัดเตรียมไว้และนำหัวหน้าคณะทัวร์ไปลงทะเบียนเข้าพักที่บริเวณโต๊ะรับลงทะเบียนเฉพาะคณะทัวร์

3.7.8 ผู้ตรวจสอบบัญชีภาคกลางคืน (Night Auditor) ทำหน้าที่ในช่วงกลางคืนรวมถึงการดูแลและรับผิดชอบเกี่ยวกับเอกสารด้านการเงินการบัญชีในแต่ละวัน ทำรายงานสรุปปิดรอบวัน เพื่อเสนอแก่ฝ่ายบัญชีของโรงแร

3.8 พนักงานศูนย์บริการธุรกิจ (Business Center Officer) หมายถึง ผู้ทำหน้าที่ดูแลศูนย์บริการ พิมพ์เอกสาร รวบรวมเอกสาร ถ่ายสำเนา จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อินเตอร์เน็ต จัดประชุมกลุ่มย่อย และงานเลขานุการ สำหรับผู้เข้าพักที่มาใช้ศูนย์บริการธุรกิจ

สรุป

มาตรฐานการบริการแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมประเภทบูติคหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 เป็นการนำเสนอแนวทางการพัฒนามาตรฐานการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมประเภทบูติค ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อภาพลักษณ์ของโรงแรมเพราะแผนกจุดแรกพบและจุดอำลาที่ผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์ก่อนแผนกใด ๆ ทั้งหมดของโรงแรม จึงเป็นโอกาสอันดีที่แผนกบริการต้อนรับส่วนหน้าจะใช้ในการสร้างความประทับใจครั้งแรกให้เกิดขึ้นกับผู้เข้าพัก อีกทั้งยังเป็นศูนย์รวมข้อมูลข่าวสารเพื่อบริการแก่ผู้เข้าพักที่ต้องการทราบข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับโรงแรม สถานที่ท่องเที่ยว การคมนาคมขนส่ง ดังนั้นพนักงานที่ดีจึงต้องมีความรู้และหมั่นศึกษาข้อมูลต่าง ๆ ตอบคำถามเหล่านั้น โดยเฉพาะเรื่องสุขอนามัยที่สำคัญเพื่อรับมือกับสถานการณ์ทางสุขภาพต่าง ๆ ซึ่งจะเห็นได้ว่ามาตรฐานการบริการแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมประเภทบูติคหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19ยังสามารถพัฒนาการหาความรู้ผ่านความจริงผ่านกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพผ่านการตั้งคำถาม 2 ประเด็นหลัก ดังนี้

ประเด็นที่ 1 การกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้เข้าพักของโรงแรมประเภทบูติค

ประเด็นที่ 2 ทักษะที่จำเป็นของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมประเภทบูติค

บรรณานุกรม

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). สถิตินักท่องเที่ยวภายในประเทศ ปี พ.ศ 2562 (จำแนกตามภูมิภาคและจังหวัด). Retrieved from http://mots.go.th

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2564). แถลงข่าว สถานการณ์การท่องเที่ยวระหว่างประเทศไทย ปี พ.ศ.. 2563 Retrieved from http://mots.go.th

กระทรวงอุตสาหกรรม. (2559). ยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมไทย 4.0 ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579)การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2545). การบริหารและการจัดการโรงแรม. กรุงเทพฯ: แมกซิมัม โปรดักติวิตี้คอลซัลแตนท์.

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2565). แผนปฏิบัติราชการรายปี 2565. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

ขจรศักดิ์ บัวระพันธ์. (2556). วิจัยเชิงคุณภาพไม่ยากอย่างที่คิด (พิมพ์ครั้งที่ 5). นครปฐม สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ขจิต กอบเดช. (2542). งานโรงแรมฝ่ายห้องพัก. กรุงเทพฯ: พรินทิค จำกัด.

ไข่มุกด์ วิกรัยศักดา, เฉลิมชัย กิตติศักด์นาวิน และสุพิตา ไพบูลย์วงศ์สกุล. (2563). การจัดการประสบการณ์ลูกค้า: ข้อเสนอใหม่สำหรับการพัฒนาโรงแรมบูติคไทย.วารสารเกษมบัณฑิต, 22(2), 54-71.

จารุวรรณ กะวิเศษ. (2558). ธุรกิจโรงแรม. กรุงเทพฯ: แอ๊ดวานซ์ อินเตอร์ พริ้นติ้ง จำกัด.

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2555). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ธงชัย น้ำทิพย์. (2561). นวัตกรรมบริการโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. (วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2565). รายงานแนวโน้มธุรกิจไตรมาสที่ 3/2565. กรุงเทพมหานคร: ธนาคารแห่งประเทศไทย.

ธารีทิพย์ ทากิ. (2556). การจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ธินิกานต์ สังข์สุวรรณ. (2564). ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนานวัตกรรมบริการ กรณีศึกษาโรงแรมบูติคในเขตพัทยา. (งานวิจัยที่ ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากคณะการจัดการและการท่องเที่ยว) มหาวิทยาลัยบูรพา.

นงค์นุช ศรีธนาอนันต์. (2553). การโรงแรมเบื้องต้น. กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

ประเชิญ ติยะปัญจนิตย์. (2565) การจัดการเชิงกลยุทธ์และ: กรณีศึกษาโรงแรมบูติคสไตล์สมัยใหม่ในภาคตะวันออก. วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 5(1), 59-62.

ปรีชา แดงโรจน์. (2553). การบริหารจัดการและปฏิบัติงานโรงแรม ศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ:เอส.อาร์.พริ้นติ้ง. . แมสโปรดักส์ จำกัด.

ปัญจวรรณ อ่อนหวาน. (2559). อุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ปัทมา สิทธิโชค (2559). การจัดการโรงแรมสไตล์บูติคที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกมาใช้บริการที่สุรินทรา บูติครีสอร์ทของผู้บริโภคชาวต่างชาติ. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ผ่องพรรณ ตรัยมงคลกูล และสุภาพ ฉัตราภรณ์. (2555). การออกแบบการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 7).กรุงเทพฯ: . มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พิมพ์ชนก สมควร, วีระ วีระโสภณ และบัว ศรีคช. (2565). การสร้างมาตรฐานและความเชื่อมั่นในการ .ให้บริการของโรงแรมขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019. วารสารบัณฑิตแสงโคมคำ,7(2), 247-262.

พุทธชาด ลุนคำ และรชฎ เลียงจันทร์. (10 มกราคม 2564). ธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมหลัง COVID-19 สืบค้นจาก Krungsri Research : RearchIntelligenceC:/Users/user/Downloads/krongsee.pdf.

ภูมิพัฒน์ ทองคำ และชวลีย์ ณ ถลาง. (2561). พฤติกรรมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการโรง. แรมบูติคในเขตกรุงเทพมหานคร.วารสารรัชต์ภาคย์,12(6), 146-158.

ภูมิพัฒน์ ทองคำ และชวลีย์ ณ ถลาง. (2565). การบริหารจัดการโรงแรมบูติคในเขตกรุงเทพมหานคร.วารสาร . มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา,10(1), 226-238.

ยุภาวดี สุทธิคุณ. (2561). แนวทางการส่งเสริมคุณภาพการบริการของโรงแรมบูติคในจังหวัดนครราชสีมา.(การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว) มหาวิทยาลัยพะเยา.

ระชานนท์ ทวีผล และธีระวัฒน์ จันทึก. (2561). ความเอาใจใส่ของพนักงานโรงแรมบูติค. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. 10(2), 188-205.

ระชานนท์ ทวีผล. (2557). การพัฒนามาตรฐานทักษะการปฏิบัติงานส่วนบุคคลที่มุ่งความเอาใจใส่พิเศษเพื่อยกระดับการบริการที่เป็นเลิศในระบบโรงแรมประเภทบูติคของประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ), มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ระชานนท์ ทวีผล. (2560). "แนวคิดการดำเนินธุรกิจของบูติคโฮเทล กรณีศึกษา: บูติคโฮเทลในเขตเทศบาล. นครเมืองเชียงใหม่ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่". วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี,11(1), 116- 132.

ลักขณา อุดม และอังค์วรา เหลืองนภา. (2562). คุณสมบัติของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม. การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์ครั้งที่ 2 (น. 332-343). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

วรพันธ์ คล้ามไพบูลย์. (2557). เปลี่ยนบ้านเก่าเป็นบูติคโฮเท็ล เล่มที่ 1. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด การพิมพ์ ภาพพิมพ์.

วสันต์ กานต์วรรัตน์. (2556). “การประเมินคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมบูธีค กรณีศึกษาโรงแรมเซี่ยงไฮ้ แมนชั่น” วารสารกระแสวัฒนธรรม, 15(27), 3-15.

ศักดิ์สิทธิ์ บัวทอง และวราภรณ์ วนาพิทักษ์. (2562). “แนวทางในการปรับปรุงกฎหมายและการจัดการ. โรงแรมบูติคขนาดเล็ก” วาระสารรัชต์ภาคย์, 13(28), 20-30.

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2561). “มาตรฐานความเป็นเลิศทางการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย” โครงการวิจัยการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศไทย Retrieved from https://researchcafe.org/tourism and hospitality/.

ศุภลักษณ์ สุริยะ. (2556). แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา: โรงแรมบูติก กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาวิขาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ. คณะการจัดการท่องเที่ยว), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สายแก้ว จ้าวเจริญ. (2559). การรับรู้ความก้าวหน้าในอาชีพที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาการท่องเที่ยวบัณฑิตวิทยาลัย) มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2547). พระราชบัญญัติการโรงแรม พ.ศ.2547 Retrieved fromhttp://dip.go.th

สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงจิติทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2560). การสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์-เฮาส์ พ.ศ.2559. กรุงเทพฯ: บริษัท เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัล พับลิเคชั่น จำกัด

สุพัตรา สร้อยเพ็ชร์. (2553). การจัดการโรงแรม ขอนแก่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อิศยา พัฒนภักดี. (2557). ปัจจัยและกระบวนการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อระดับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมบูติกในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11
ประจำปี พ.ศ.2565