



นวัตกรรมการบริการของโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



โดย
นายธงชัย น้าทิพย์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

นวัตกรรมการบริการของโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

SERVICE INNOVATIONS OF BOUTIQUE HOTELS IN HUA-HIN DISTRICT,
PRACHUAPKHIRIKHAN PROVINCE.



By
MR. Thongchai NAMTIP

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Business Administration (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
PROGRAM)

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2018

Copyright of Graduate School, Silpakorn University

59602344 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

คำสำคัญ : นวัตกรรมบริการ, โรงแรมบูติก, อำเภอหัวหิน

นาย ชงชัย น้ำทิพย์: นวัตกรรมบริการของโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มนัสสินี บุญมีศรีสง่า

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษานวัตกรรมบริการ ขั้นตอน กระบวนการ ปัญหาและอุปสรรคในการนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในรูปแบบการวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenological research) โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจงจำนวน 17 คนจากโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่เข้าร่วมโครงการประกวดสุดยอดโรงแรมบูติกไทย ครั้งที่ 4

ผลการวิจัยพบว่า

1. ประเภทของนวัตกรรมบริการที่สำคัญที่ใช้ในโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน คือนวัตกรรมบริการในงานบริการส่วนหน้า งานอาคารสถานที่ ช่างและซ่อมบำรุง งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม งานขายและการตลาด งานการเงินและบัญชี ในลักษณะการนำเทคโนโลยีที่มีอยู่เดิมมาปรับปรุง เปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานอย่างค่อยเป็นค่อยไป เพื่อวัตถุประสงค์ในการลดปัญหาจากการทำงาน ข้อร้องเรียนจากลูกค้า ลดต้นทุนในการดำเนินงาน สร้างความแตกต่างเพื่อได้เปรียบทางการแข่งขันทำให้ลูกค้ารู้สึกแปลกใหม่และตอบสนองต่อความต้องการก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า

2. ขั้นตอน กระบวนการนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหินมี 4 ขั้นตอนดังนี้ 1. การวางแผนและกำหนดวิธีการเลือกใช้นวัตกรรมบริการที่เหมาะสม 2. การปฏิบัติตามแผนวางไว้ 3. การตรวจสอบหลังจากนำนวัตกรรมบริการมาใช้ว่าเป็นไปตามเป้าหมายและแผนที่วางไว้หรือไม่ และ 4. การปรับปรุง เปลี่ยนแปลงวิธีการหรือเทคโนโลยีที่ใช้เพื่อให้กลับมาอยู่ตามแผนงานและเป้าหมายที่วางไว้

3. ปัญหาอุปสรรคในการนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในโรงแรมบูติก อำเภอหัวหิน คือนวัตกรรมบริการที่เป็นเทคโนโลยีอาจทำลายบรรยากาศความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและอาจทำให้เสียเอกลักษณ์ความเป็นไทย นวัตกรรมบริการที่เป็นเทคโนโลยีใหม่มีต้นทุนค่อนข้างสูง การต่อต้านจาก

พนักงานบางกลุ่มที่ไม่เข้าใจในการเปลี่ยนแปลง และโรงแรมขาดความเข้าใจเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ



59602344 : Major (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM)

Keyword : Service Innovations, Boutique hotel, Hua Hin District

MR. THONGCHAI NAMTIP : SERVICE INNOVATIONS OF BOUTIQUE HOTELS IN HUA-HIN DISTRICT, PRACHUAPKHIRIKHAN PROVINCE. THESIS ADVISOR : ASSISTANT PROFESSOR MANASSINEE BOONMEESRISA-NGA, Ph.D.

The purposes of this research were to find the key types of service innovations, the steps to launch, problems and threats of the way to used service innovations of boutique hotels in Hua-Hin, Prachuabkirikhan Province. This research study utilized in-depth interview with semi-structured questions of 17 key informants, purposively top management, managers or staffs of hotels where joined Thailand Boutique Hotels Awards season4.

The findings of this research were as follows:

1. The key types of service innovations for boutique hotels in Hua Hin were service innovations for front office department, engineer and maintenance, food and beverage service, sales and marketing, finance and accounting. In the way of using existing technology to improve and change of work processes for the purpose of reducing work problems and guest's complaints, reduce operating costs, to make a difference to gain a competitive advantage to make guests feel exotic and respond to the need for the highest customer satisfaction.

2. The processes of using service innovations in boutique hotels in Hua-Hin have 4 steps: 1). Planning and determining methods to choose the right service innovations 2).Implementation of the plan to use service innovations in hotels. 3). Evaluation after using the service innovations in hotels whether it is in accordance with the goals and the plan or not. 4). Improvements to the methods or technologies used to return to the plan and goals.

3. Problems and obstacles in using service innovations in boutique hotels in Hua- Hin District, service innovations may destroy the privacy atmosphere of customers and Thainess style of hotels, service innovations that is a new technology

has a high cost, resistance from some employees who do not understand the change in hotels and the hotel lacks understanding about service innovations.



กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างสูงของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัสสินี บุญมีศรีสง่า ที่ได้สละเวลาอันมีค่ายิ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ช่วยชี้แนะแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น รองศาสตราจารย์ ดร.สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริชัย ดีเลิศ ผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาสละเวลาตรวจสอบและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จึงขอกราบขอบพระคุณไว้อย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์จากคณะวิทยาการจัดการทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้ทำการศึกษาตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยศิลปากร ผู้ศึกษาสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาเป็นพื้นฐานในการวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ อดีตคณบดีคณะวิทยาการจัดการและผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีรพัฒน์ ยางกลาง คณบดีคณะวิทยาการจัดการท่านปัจจุบันที่อนุญาตและสนับสนุนให้ได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

ขอขอบพระคุณเจ้าของกิจการและคณะผู้บริหาร พนักงานในโรงแรมบุติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่สละเวลาอันมีค่ายิ่งของท่านอนุญาตให้ผู้วิจัยได้เข้าสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอบคุณในมิตรภาพและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมรุ่นในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต รุ่นที่ 9 รวมถึงเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยและเจ้าหน้าที่คณะวิทยาการจัดการทุกท่านสำหรับคำแนะนำและความช่วยเหลือต่าง ๆ

ขอขอบคุณครอบครัวที่คอยสนับสนุนทางการศึกษาตั้งแต่วัยเยาว์จนปัจจุบันและให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์นี้ ตลอดจนเพื่อนร่วมงานในสายงานโรงแรมทุกท่านที่ช่วยเหลือในการติดต่อประสานงานจนสามารถได้เข้าไปสัมภาษณ์ตามโรงแรมต่าง ๆ

ท้ายที่สุดนี้ผู้ศึกษาหวังว่าวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการโรงแรมบุติกเพื่อใช้เป็นแนวทางไปปรับใช้ในการสร้างนวัตกรรมบริการในธุรกิจของท่านและเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจใช้เป็นแนวทางในการศึกษาต่อไป หากมีข้อผิดพลาดประการใดทางผู้ศึกษาขออภัยมา ณ ที่นี้

ธงชัย น้ำทิพย์

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | ฉ |
| กิตติกรรมประกาศ..... | ช |
| สารบัญ..... | ฌ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... | 3 |
| 3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 4 |
| 4. ขอบเขตของการศึกษาวิจัย..... | 4 |
| 5. นิยามศัพท์เฉพาะ | 5 |
| 6. กรอบขั้นตอนในการทำวิจัย..... | 6 |
| บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม..... | 7 |
| 1. แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม | 7 |
| 1.1 ความหมายของนวัตกรรม..... | 7 |
| 1.2 จุดกำเนิดของนวัตกรรม..... | 8 |
| 1.3 ประเภทของนวัตกรรม..... | 9 |
| 2. กลยุทธ์นวัตกรรม | 13 |
| 3. แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ..... | 14 |
| 3.1 ความหมายของนวัตกรรมบริการ | 14 |
| 3.2 ประเภทของนวัตกรรมบริการ..... | 16 |
| 3.3 นวัตกรรมบริการในธุรกิจโรงแรมและที่พัก..... | 16 |

| | |
|---|----|
| 3.4 ที่มาของนวัตกรรมบริการของธุรกิจโรงแรม | 17 |
| 3.5 กระบวนการในการนำนวัตกรรมบริการไปใช้ในธุรกิจโรงแรมและที่พัก | 18 |
| 4. ความหมายของโรงแรม | 20 |
| 4.1 ประเภทของโรงแรม..... | 21 |
| 4.2 โครงสร้างด้านการปฏิบัติงานของโรงแรม..... | 25 |
| 5. โรงแรมบูติก (Boutique Hotel)..... | 26 |
| 5.1 ประเภทของโรงแรมบูติก | 28 |
| 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 29 |
| บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย | 37 |
| 1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก | 37 |
| 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 37 |
| 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 38 |
| 4. การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 38 |
| 5. การตรวจสอบข้อมูล..... | 39 |
| 6. ขั้นตอนการทำวิจัย..... | 39 |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 41 |
| บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | 70 |
| 1. สรุปผลการวิจัย | 70 |
| 2. อภิปรายผล | 75 |
| 3. ข้อจำกัดของการวิจัย..... | 79 |
| 4. ข้อเสนอแนะ | 80 |
| รายการอ้างอิง | 82 |
| ภาคผนวก..... | 88 |
| ภาคผนวก ก ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการประกวดสุดยอดโรงแรมบูติกไทย ครั้งที่ 4 | 89 |

| | |
|---|-----|
| ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์เพื่อใช้ในการวิจัย | 93 |
| ภาคผนวก ค กำหนดการเข้าสัมภาษณ์ | 97 |
| ภาคผนวก ง หนังสือขอสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูล | 101 |
| ภาคผนวก จ ภาพบรรยากาศเข้าสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก | 116 |
| ประวัติผู้เขียน | 125 |



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างยิ่ง รัฐบาลนำเรื่องการท่องเที่ยวมาเป็นยุทธศาสตร์สำคัญในการสร้างรายได้และพัฒนาประเทศ โดยปรับเปลี่ยนโครงสร้างการผลิตของประเทศจากภาคการเกษตรและอุตสาหกรรมไปสู่ภาคบริการมากยิ่งขึ้น กำหนดเป้าหมายด้านการท่องเที่ยวในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) ประเทศไทยจะต้องมีรายได้จากการท่องเที่ยวไม่ต่ำกว่า 3 ล้านล้านบาท และมีความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว (The Travel & Tourism Competitiveness Index : TTCI) ไม่ต่ำกว่าอันดับที่ 30 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2559) รายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นรายได้หลักของประเทศ จากการแถลงข่าวสถานการณ์การท่องเที่ยวปี พ.ศ. 2561 โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่าประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2561 จำนวน 2,007,503 ล้านบาท และคาดการณ์ว่าในปี พ.ศ. 2562 แนวโน้มการท่องเที่ยวของประเทศไทยจะยังเติบโตต่อไปและมีรายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มสูงขึ้น มีการขยายการลงทุนไปยังต่างจังหวัดที่เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น เป็นสร้างงานสร้างรายได้ให้กับท้องถิ่นในต่างจังหวัด ก่อให้เกิดการกระจายการพัฒนาไปสู่ภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประกอบด้วยหลาย ๆ ธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้อง ธุรกิจโรงแรมและที่พักเป็นส่วนที่มีความสำคัญกับการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก นอกจากให้บริการห้องพักเพื่อรับรองนักท่องเที่ยวแล้ว ยังให้บริการจัดประชุมสัมมนา จัดนิทรรศการแสดงสินค้า สปา อาหาร และเครื่องดื่ม รวมถึงกิจกรรมอื่น ๆ ที่โรงแรมจัดให้ผู้เข้าพักในระหว่างการเข้าพัก มีส่วนช่วยในการสร้างรายได้ให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศจำนวนมากในแต่ละปี

ในปี พ.ศ. 2559 รัฐบาลได้ประกาศนโยบายไทยแลนด์ 4.0 เพื่อปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศไทยให้เป็นเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (Value-Based Economy) โดยมีเป้าหมายให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีรายได้สูง สามารถพึ่งพาตัวเองได้ และกลายเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ยกกระดับมาตรฐานการครองชีพของประชาชนนำไปสู่คุณภาพชีวิตของประชากรที่ดีขึ้น ผลักดันและสนับสนุนให้ภาคธุรกิจนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น พัฒนาแรงงานในกระบวนการผลิตและบริการจากแรงงานที่มีทักษะความเชี่ยวชาญต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญและมีทักษะสูง (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2559) ประกอบกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปัจจุบันทำให้ประเทศไทยก้าวเข้าสู่ยุคอินเทอร์เน็ตออฟธิง (Internet of Things) เป็นยุคที่มนุษย์และอุปกรณ์ต่าง ๆ สามารถเชื่อมโยงกันผ่านอินเทอร์เน็ต ช่วยทำให้นักท่องเที่ยวมี

ทางเลือกในการสรรหาและสำรองที่พักได้ง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น สามารถเช่าที่พักจากเจ้าของที่พักได้โดยตรงผ่านทางเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันที่เป็นเครือข่ายตัวกลางจับคู่ระหว่างเจ้าของที่พักและนักท่องเที่ยว สามารถทำธุรกรรมได้ง่ายผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การปรับเปลี่ยนในครั้งนี้น่าจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคและธุรกิจโรงแรมที่พัก ทำให้ธุรกิจโรงแรมมีการแข่งขันที่สูงขึ้นและต้องพัฒนารูปแบบการบริการใหม่อยู่เสมอ นอกจากนี้แข่งขันในธุรกิจโรงแรมด้วยกันเองแล้วยังต้องเผชิญกับการแข่งขันจากผู้ให้บริการที่พักประเภทอื่น ๆ เช่น คอนโดมิเนียม เซอร์วิสอพาร์ทเมนท์ บ้านพักตากอากาศ เป็นต้น ดังนั้นเพื่อสร้างความแตกต่างและความได้เปรียบทางการแข่งขัน นวัตกรรมบริการจึงเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่ธุรกิจบริการเลือกนำมาใช้ (Rattanawong, Suwanno, และ Jarernvongrayab, 2012; Weng, Ha, Wang, และ Tsai, 2012; ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์, 2559) ในการสร้างความได้เปรียบกว่าคู่แข่งรายอื่น ๆ ในตลาดทั้งในแง่ของต้นทุนและคุณภาพการให้บริการ ช่วยลดค่าใช้จ่ายทำให้มีต้นทุนที่ต่ำลง เสริมสร้างคุณภาพของการบริการทำให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ เพิ่มขีดความสามารถและทำให้ภาพลักษณ์ของโรงแรมดูทันสมัย มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการเพื่อเป็นที่จดจำของลูกค้า (Tang, Wang, และ Tang, 2013) รวมถึงตอบสนองกับนโยบายของภาครัฐเพื่ออนาคตของประเทศไทยในการเป็นศูนย์กลางด้านการท่องเที่ยวของอาเซียน ข้อได้เปรียบหนึ่งของประเทศไทยคือมีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นมา อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์เป็นเมืองท่องเที่ยวหนึ่งที่มีความสำคัญของประเทศ มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติ

อำเภอหัวหินเป็นเมืองตากอากาศที่มีชื่อเสียงที่มายาวนานเหมาะสำหรับการพักผ่อน มีความสะดวกสบายด้านการเดินทางเหมาะสำหรับผู้ที่ใช้เวลาในการเดินทางท่องเที่ยวไม่มากนักเพราะอยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพฯ มีอาหารทะเลที่สด อร่อย มีความปลอดภัยและเป็นที่รวมแหล่งช้อปปิ้ง เป็นเมืองที่ไม่ใหญ่มากนักแต่มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เมื่อมาท่องเที่ยวแล้วนักท่องเที่ยวรู้สึกอบอุ่นสบายใจ เพลิดเพลินและปลอดภัย ค่ำค่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการท่องเที่ยว (มนัสสินี บุญมีศรีสง่า, 2556) มีสถานที่ท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติและที่มนุษย์สร้างขึ้นเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติจำนวนมาก อาทิ ชายหาดหัวหิน หาดเขาเต่า จุดชมวิวเขาตะเกียบ จุดชมวิวเขาหินเหล็กไฟ น้ำตกป่าละอู ตลาดโต้รุ่งหัวหิน สถานีรถไฟหัวหิน วัดห้วยมงคล ตลาดนัดจ๊กจั่นหรือที่รู้จักกันว่าตลาดซิเคด้า สวนน้ำวานานาวา เป็นต้น ประกอบกับมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยจัดกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี อาทิ เทศกาลกอล์ฟหัวหิน/ชะอำ เทศกาลอาหารหัวหิน เทศกาลดนตรีแจ๊สหัวหิน เทศกาลเรือใบนานาชาติ เป็นผลให้มีจำนวนนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ จากสถิตินักท่องเที่ยวภายในประเทศปี พ.ศ. 2559 พบว่าในช่วงไตรมาสที่ 1 ปี

พ.ศ.2559 มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในอำเภอหัวหินจำนวน 751,999 คน สร้างรายได้จากการท่องเที่ยวกว่า 7,177 ล้านบาท (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) ทำให้เกิดธุรกิจโรงแรมและที่พักจำนวนมากเพื่อรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว โดยเฉพาะโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ (ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจธุรกิจ และเศรษฐกิจฐานราก ธนาคารออมสิน, 2559) รูปแบบของธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กหนึ่งที่น่าสนใจ คือ โรงแรมบูติกเป็นโรงแรมขนาดเล็กที่มีการออกแบบตกแต่งที่มีสไตล์โดยเฉพาะการตกแต่งภายใน มีคุณภาพการบริการที่ยอดเยี่ยม อบอุ่น และคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ทำให้สามารถดึงดูดกลุ่มลูกค้าที่แสวงหาประสบการณ์ที่แตกต่างจากกลุ่มเครือโรงแรม เป็นรูปแบบโรงแรมที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ตามเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญในภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศ (Poompat และ Chawalee, 2018) เป็นผลให้เกิดการแข่งขันที่สูงขึ้นของธุรกิจโรงแรมและที่พักในอำเภอหัวหิน นอกจากแข่งขันกันเองในธุรกิจโรงแรมแล้วยังต้องเผชิญกับการแข่งขันจากการนำบ้านและคอนโดมิเนียมมาปล่อยเช่าให้กับนักท่องเที่ยว เพื่อให้ธุรกิจมีความได้เปรียบในการแข่งขัน นอกจากการแข่งขันในเรื่องราคาเพื่อดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการ กลยุทธ์นวัตกรรมบริการจึงเป็นนโยบายสำคัญในการดำเนินงานของธุรกิจของโรงแรม (ซัชพล ทรงสุนทรวงศ์, 2559; วรชาติ ดุลยเสถียร, 2559)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษานวัตกรรมบริการของโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่นำมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทำให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ รวมทั้งขั้นตอน กระบวนการทำให้เกิดนวัตกรรมบริการ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหาโดยเลือกศึกษาจากโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหินที่เข้าร่วมโครงการประกวดสุดยอดโรงแรมบูติกไทย ครั้งที่4 พ.ศ.2559 – 2560 เพื่อสะท้อนถึงการเป็นโรงแรมที่มีความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการอยู่ในระดับสูงและมีผลการประกอบการที่ดี ซึ่งคาดว่าผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการโรงแรมและที่พักที่สามารถนำเอาการใช้นวัตกรรมบริการไปเป็นแนวทางหรือประยุกต์ใช้กับธุรกิจของตนให้เป็นสถานประกอบการโรงแรมที่มีการใช้นวัตกรรมบริการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริการและมีผลประกอบการที่ดี สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและตอบสนองนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของรัฐบาลต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษานวัตกรรมบริการที่ใช้ในการบริการลูกค้าของธุรกิจโรงแรมบูติก ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2.2 เพื่อศึกษาขั้นตอน กระบวนการนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในการธุรกิจโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2.3 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและวิธีการแก้ไขปัญหาในการนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในธุรกิจโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.1 เพื่อทราบถึงรูปแบบนวัตกรรมบริการ ขั้นตอน กระบวนการ ปัญหาอุปสรรคและวิธีการแก้ไขปัญหาในการนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3.2 เป็นแนวทางให้สถานประกอบการด้านโรงแรมและที่พักนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินธุรกิจเพื่อให้สามารถแข่งขันในธุรกิจโรงแรมและที่พักได้

3.3 เป็นข้อมูลให้หน่วยงานด้านการท่องเที่ยวของอำเภอหัวหินใช้เพื่อสนับสนุนและพัฒนาสถานประกอบการโรงแรมและที่พักในเขตอำเภอหัวหินให้สามารถตอบสนองกับนโยบายของภาครัฐได้

4. ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

การศึกษานวัตกรรมบริการของธุรกิจโรงแรมบูติกในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในรูปแบบการวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenological research) เพื่ออธิบายปรากฏการณ์ทางสังคมที่เกิดขึ้นผ่านแง่มุมที่หลากหลาย (สุภางค์ จันทวานิช, 2557) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักมีขอบเขตในการศึกษาดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาค้นคว้ากำหนดขอบเขตของพื้นที่ในการศึกษาเป็นโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาเน้นที่จะศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการที่ใช้ในโรงแรมบูติก ขั้นตอน กระบวนการนำนวัตกรรมบริการมาใช้ให้บริการลูกค้า ประโยชน์ ผลกระทบและปัญหาอุปสรรคในการใช้นวัตกรรมบริการเพื่อบริการลูกค้า

4.3 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลักคือ ผู้บริหาร ผู้จัดการหรือพนักงานในโรงแรมบูติกที่จดทะเบียน ประกอบกิจการอยู่ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และเป็นโรงแรมบูติกที่เข้าร่วมโครงการประกวดสุดยอดโรงแรมบูติกไทย ครั้งที่ 4 (Thailand Boutique Awards 2016-2017) จำนวน 14 แห่ง เพื่อสะท้อนถึงคุณภาพในการบริการที่ดีของโรงแรม แต่ในการศึกษาครั้งนี้ได้รับอนุเคราะห์ให้เข้าสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลจำนวน 8 แห่งดังนี้

1. โรงแรมชลธาราญ
2. เดอะเฮ็น ไพรเวทพีช วิลล่า
3. โรงแรมบ้านบาหยัน
4. โรงแรมเรสท์ ดีเทล หัวหิน
5. วี วิลล่า หัวหิน เอ็มแกลลอรี่บายโซฟีเทล
6. เดอะรีอค หัวหินพีช รีสอร์ท
7. โรงแรมอนันตศิลา วิลล่า บายเดอะซี หัวหิน
8. บ้านทะเลดาวรีสอร์ท

4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือน มกราคม 2561 – พฤษภาคม 2562 โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักในช่วงเดือน มิถุนายน – กันยายน 2561 เป็นช่วงนอกฤดูการท่องเที่ยวของประเทศไทย ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่สะดวกของผู้บริหารและผู้จัดการพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าในแต่ละโรงแรมมีความสะดวกในการให้เข้าสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูล

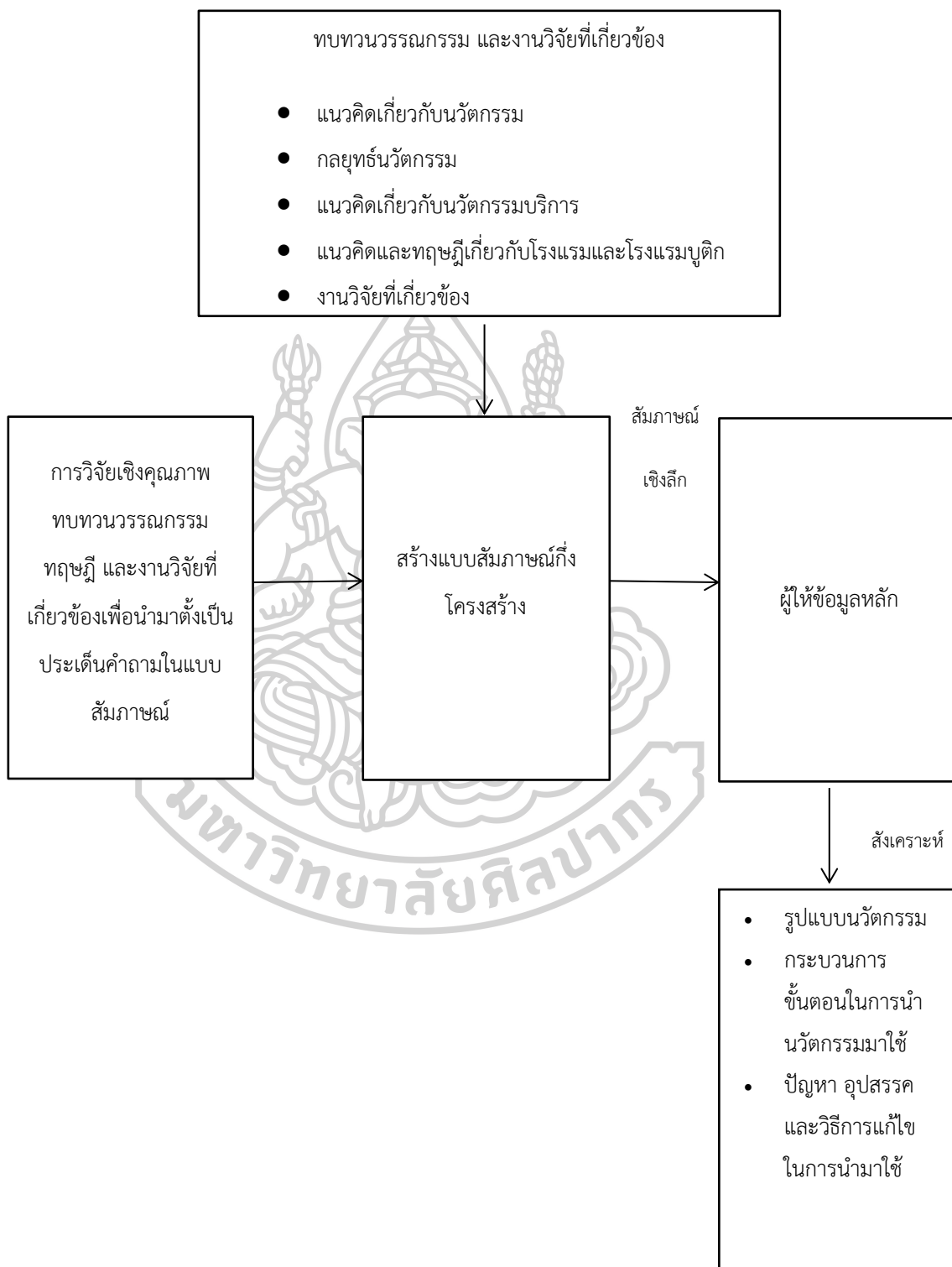
5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 โรงแรมบูติก เป็นโรงแรมขนาดเล็กที่มีการออกแบบตกแต่งอย่างมีสไตล์ มีคุณภาพการบริการที่ดี จัดทะเบียนและดำเนินธุรกิจในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และเข้าร่วมโครงการประกวดสุดยอดโรงแรมบูติกไทย (Thailand Boutique Awards) ครั้งที่ 4 (พ.ศ. 2559 – 2560)

5.2 นวัตกรรมบริการ เป็นการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบขั้นตอนของการให้บริการ โดยการผสมเอาเทคโนโลยีและความรู้ใหม่ ๆ มาใช้ เพื่อสร้างสรรค์งานบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการ

5.3 กลยุทธ์นวัตกรรมบริการ คือ วิธีการและความสามารถของธุรกิจในการริเริ่มสร้างสรรค์แนวความคิดใหม่ ๆ ในการบริการเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนาบริการใหม่ ๆ ให้กับธุรกิจ รวมทั้งเสนอรูปแบบบริการที่มีความแตกต่างจากผู้แข่งขันรายอื่น ตลอดจนเพิ่มบริการเสริมจากบริการหลักเพื่อสร้างความแปลกใหม่และความได้เปรียบในการแข่งขัน

6. กรอบขั้นตอนในการทำวิจัย



รูปภาพที่ 1 แผนภาพแสดงกรอบขั้นตอนในการทำวิจัย

บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่องนวัตกรรมบริการของโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลหลักคือ ผู้บริหาร ผู้จัดการหรือพนักงานในโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่เข้าร่วมโครงการประกวดสุดยอดโรงแรมบูติกไทยครั้งที่ 4 ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในงานวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม
2. แนวคิดกลยุทธ์นวัตกรรม
3. แนวคิดนวัตกรรมบริการ
4. ความหมายของโรงแรมและการแบ่งประเภทของโรงแรม
5. ความหมายของโรงแรมบูติก
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม

1.1 ความหมายของนวัตกรรม

ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายและคำนิยามของนักวิชาการที่แสดงไว้อย่างหลากหลายและมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไปตามภูมิหลังของผู้ให้คำนิยามไว้ดังนี้

Schumpeter (1934) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมไว้ว่า นวัตกรรมเป็นสิ่งที่องค์กรควรให้ความสำคัญใน 5 เรื่อง คือ 1) การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ใหม่ โดยการแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่หรือปรับเปลี่ยนคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่แล้ว 2) การสร้างหรือแนะนำกระบวนการใหม่ให้เกิดขึ้นในอุตสาหกรรม 3) การสร้างตลาดใหม่หรือการเปิดตลาดใหม่ 4) การพัฒนาอุปทานของตลาดใหม่ โดยดำเนินการด้านการจัดหาวัตถุดิบหรือปัจจัยการผลิตอื่นๆ 5) การปรับโครงสร้างหรือการพัฒนาองค์กร

Utterback (1971) ให้คำนิยามนวัตกรรมไว้ว่าเป็นสิ่งที่ต่อยอดของสิ่งประดิษฐ์ให้เข้าถึงและเป็นที่ยอมรับในตลาดในลักษณะของผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือเป็นกระบวนการใหม่ที่พัฒนาขึ้นมาใช้เป็นครั้งแรก และทำให้เกิดประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ

Drucker (1985) กล่าวไว้ว่านวัตกรรมเป็นเครื่องมือที่สำคัญของผู้ประกอบการในการสร้างศักยภาพ การแข่งขันเชิงธุรกิจและความมั่งคั่ง โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่หรือจากการสร้างขึ้นใหม่รวมทั้งเป็นการพัฒนาขึ้นจากความรู้ใหม่

Herkema (2003) กล่าวว่านวัตกรรมเป็นการใช้ความคิดหรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นใหม่ในองค์กรและนวัตกรรมสามารถเป็นได้ทั้งผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่ หรือเทคโนโลยีใหม่ ซึ่งอาจจะเกิดจากการเปลี่ยนแปลงในลักษณะเฉียบพลันหรือค่อยเป็นค่อยไป

นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานและนักวิชาการไทยได้นิยามและให้ความหมายของคำว่านวัตกรรมไว้ดังนี้

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ อ่างในละอองทิพย์ บุญเกียรติ (2013) ได้กำหนดความหมายของนวัตกรรมไว้ว่า นวัตกรรมคือสิ่งใหม่ที่เกิดจากการการใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ที่มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม

สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์, พกตร์ผจง วัฒนสินธุ์, อัจฉรา จันทร์ฉาย, และ ประกอบ คุปรัตน์ (2553) ได้กำหนดประเด็นหลักของคำนิยามของนวัตกรรมไว้ใน 3 มิติ ดังนี้

1. ความใหม่ (Newness) หมายถึง เป็นสิ่งใหม่ที่ถูกพัฒนาขึ้น อาจจะเป็นตัวผลิตภัณฑ์ บริการหรือกระบวนการ โดยจะเป็นการปรับปรุงจากของเดิมหรือพัฒนาขึ้นใหม่เลยก็ได้

2. ประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ (Economic Benefits) คือ การให้ประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ หรือการสร้างความสำเร็จในเชิงพาณิชย์ จะต้องสามารถทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มขึ้นได้จากการพัฒนาสิ่งใหม่นั้น ๆ ซึ่งผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นอาจจะวัดได้เป็นตัวเงินหรือไม่ใช่รูปแบบตัวเงินก็ได้

3. การใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ (Knowledge and Creativity Idea) สิ่งที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมได้นั้นจะต้องเกิดจากการใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์เป็นฐานของการพัฒนาให้เกิดขึ้นใหม่ ไม่ใช่เกิดจากการลอกเลียนแบบ การทำซ้ำ เป็นต้น

และให้ความหมายของนวัตกรรมไว้ว่า นวัตกรรม หมายถึง สิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นจากการใช้ความรู้ ทักษะประสบการณ์ และความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาขึ้น ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่หรือกระบวนการใหม่ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจและสังคม

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่านวัตกรรม คือ การใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ทำสิ่งใหม่ ๆ ซึ่งอาจเป็นแนวความคิด เทคนิควิธีการใหม่ ๆ หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ที่ยังไม่เคยผู้ใดหรือองค์กรใช้มาก่อนหรืออาจเป็นการพัฒนาดัดแปลงจากของเดิมที่มีอยู่แล้วให้ทันสมัยมากขึ้นและก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เพิ่มสูงขึ้น ทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มและมีประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจและสังคม

1.2 จุดกำเนิดของนวัตกรรม

จุดกำเนิดหรือที่มาของนวัตกรรมในธุรกิจมาจาก 2 แหล่งดังนี้

1.2.1 ภายในองค์กร เป็นการคิดค้นภายในองค์กร องค์กรจัดตั้งหน่วยงานในการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ขึ้นภายในองค์กรและจัดหาผู้ที่มีความรู้ความสามารถ

ในการคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ซึ่งอาจเป็นการพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ นำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มในสินค้าและบริการขององค์กร เห็นได้ว่าการจะมีนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่มีคุณค่าให้เกิดขึ้นภายในองค์กรจะต้องใช้วัฒนธรรมองค์กรเป็นกลไกผลักดันให้บุคลากรในองค์กรตื่นตัวที่มีความคิดสร้างสรรค์และสร้างสิ่งแปลกใหม่ให้เกิดขึ้นภายในองค์กร

1.2.2 การแลกเปลี่ยน เรียนรู้ และรับวัฒนธรรมจากภายนอกองค์กรหรือเรียกว่า นวัตกรรมแบบเปิด (Open innovation) เป็นการเปิดรับแนวคิดใหม่ ๆ จากภายนอก จะทำให้แนวคิดใหม่ ๆ เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและหลากหลายกว่า อีกทั้งยังมีต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่าการพัฒนา นวัตกรรมขึ้นเองภายในองค์กรทั้งหมด เนื่องจากบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน อาจจะกระจายอยู่ในองค์กรต่าง เช่น การจัดจ้างจากหน่วยงานภายนอก (Outsourcing) โดยองค์กรจะเลือกจ้างจากหน่วยงานภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญกว่าภายในองค์กรหรืออาจจะเป็นการร่วมมือกันแบบ พันธมิตรกับหน่วยงานที่มีความพร้อมและมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญสูงในการสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ ๆ เพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน โดยร่วมกันคิดค้นนวัตกรรมจากความถนัดของทั้งคู่ในรูปแบบของการแลกเปลี่ยน เรียนรู้และแบ่งปันเทคโนโลยี เพื่อช่วยกันสร้างความแปลกใหม่ในการผลิตและการดำเนินงาน โดยไม่ถูกจำกัดแนวคิดหรือความเชี่ยวชาญให้อยู่เฉพาะภายในองค์กรเท่านั้น (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2559)

1.3 ประเภทของนวัตกรรม

มีนักวิชาการจำนวนหลายท่านได้ศึกษาเกี่ยวกับนวัตกรรมและได้จำแนกประเภทนวัตกรรมตามภูมิหลังพื้นฐานความรู้ไว้อย่างหลากหลายดังต่อไปนี้

Schumpeter (1934) จัดนวัตกรรมอยู่ในรูปแบบหรือสินค้ามีอยู่ 5 ประการ ได้แก่

1. การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ใหม่
2. การสร้างและแนะนำกระบวนการผลิตสินค้าใหม่
3. การสร้างตลาดสินค้าใหม่
4. การค้นหาแหล่งซื้อวัตถุดิบใหม่หรือวัตถุดิบชนิดใหม่
5. การดำเนินองค์กรในรูปแบบใหม่

สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์, พัทธรมงคล วัฒนสินธุ์, อัจฉรา จันทร์ฉาย, และประกอบ คุปรัตน์ (2553) ได้แบ่งประเภทของนวัตกรรมออกเป็น 3 มิติดังนี้

มิติที่ 1 การจำแนกตามเป้าหมายของนวัตกรรม สามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภทดังนี้

1. นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติให้ความหมายของนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ไว้ว่าเป็น การพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์

ใหม่ไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยีหรือวิธีการใช้ก็ดี รวมไปถึงการปรับปรุงผลิตภัณฑ์เดิมที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

2. นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติให้ความหมายของนวัตกรรมกระบวนการไว้ว่าเป็น การประยุกต์ใช้แนวคิดวิธีการหรือ กระบวนการใหม่ ๆ ที่ส่งผลต่อกระบวนการผลิตและการทำงานโดยรวมให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัด

มิติที่ 2 การจำแนกตามระดับของการเปลี่ยนแปลง สามารถจำแนกได้ 2 ประเภทดังนี้

1. นวัตกรรมในลักษณะเฉียบพลัน (Radical Innovation) เป็นนวัตกรรมที่มีระดับความใหม่ที่มีความแตกต่างไปจากกรรมวิธีและแนวคิดเดิมอย่างสิ้นเชิง เป็นการออกแบบและใช้แนวคิดใหม่ทั้งหมดในการพัฒนานวัตกรรม

2. นวัตกรรมในลักษณะค่อยเป็นค่อยไป (Incremental Innovation) เป็นนวัตกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงที่ค่อยเป็นค่อยไป มีการปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นทีละเล็กละน้อย จากเทคโนโลยีหรือสิ่งที่มีอยู่เดิม

มิติที่ 3 การจำแนกตามขอบเขตของผลกระทบ

1. นวัตกรรมทางเทคโนโลยี (Technological Innovation) เป็นนวัตกรรมที่มีพื้นฐานหรือขอบเขตการพัฒนาจากเทคโนโลยี มีบทบาทและความสำคัญต่อหลาย ๆ อุตสาหกรรม เนื่องจากเทคโนโลยีช่วยในการพัฒนานวัตกรรมในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ เป็นแรงผลักดันที่สำคัญของความก้าวหน้าด้านต่าง ๆ ทั้งทางเศรษฐกิจ การเมือง สิ่งแวดล้อม และความเป็นอยู่ของประชากร นวัตกรรมทางเทคโนโลยีจึงเป็นได้ทั้ง นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมกระบวนการ นวัตกรรมที่มีลักษณะเฉียบพลันและนวัตกรรมลักษณะค่อยเป็นค่อยไป ถ้าการพัฒนาพัฒนานั้นอยู่บนพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเปลี่ยนแปลง

2. นวัตกรรมทางการบริหาร (Administrative Innovation) เป็นการคิดค้นและเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีการ ตลอดจนกระบวนการจัดการองค์การใหม่ที่ส่งผลต่อระบบการทำงาน การผลิต การออกแบบผลิตภัณฑ์และการให้บริการขององค์การ นวัตกรรมทางการบริหารเป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับนโยบาย โครงสร้างองค์กร ระบบ รูปแบบ และกระบวนการในการจัดการในองค์กร ซึ่งต่างจากนวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่มีผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมกระบวนการ

Hijalager (2010) ได้เสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับประเภทของนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวออกเป็น 5 ประเภทดังนี้

1. นวัตกรรมผลิตภัณฑ์หรือบริการ: ให้ความสำคัญต่อการนำเสนอสินค้าและบริการใหม่ ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงและสัมผัสได้โดยตรง

2. นวัตกรรมกระบวนการ: กระบวนการส่งเสริมและพัฒนาให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ เป็นแนวคิดเบื้องหลังที่มุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอก

3. นวัตกรรมด้านการตลาด: เกี่ยวข้องกับแนวคิดและโครงการด้านการตลาดใหม่ ๆ และอาจเกี่ยวข้องกับความจงรักภักดีของลูกค้า, ช่องทางการจัดจำหน่าย, ความรู้ด้านการตลาด ฯลฯ

4. นวัตกรรมด้านการจัดการ: ให้ความสำคัญกระบวนการบริหารจัดการองค์กร รวมถึงการสร้างรูปแบบใหม่ของการทำงานร่วมกันภายในและการดำเนินการที่ไม่ใช้กระบวนการปฏิบัติงานและอาจเกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์, วัฒนธรรมในสถานที่ทำงาน เป็นต้น

5. นวัตกรรมของสถาบัน: เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรใหม่หรือตามกรอบกฎหมายเพื่อพัฒนาธุรกิจต่อไป

ดวงกมล ผ่องพรรณนแห และ ชีระวัฒน์ จันทิก (2560) ได้จำแนกประเภทนวัตกรรมออกเป็น 6 ประเภทดังนี้

1. นวัตกรรมทางธุรกิจขององค์กร (Business Innovation) เป็นการปรับเปลี่ยนการดำเนินธุรกิจองค์กรเพื่อตอบสนองสิ่งเร้าของบริษัทโลกาภิวัตน์ ความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า รวมถึงความอยู่รอดและความสามารถเชิงการแข่งขันขององค์กร

2. นวัตกรรมทางยุทธศาสตร์ขององค์กร (Strategy Innovation) เป็นการเปลี่ยนแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ความเชื่อ เป้าหมาย รวมถึงการปรับระบบโครงสร้างองค์กรเพื่อกำหนดทิศทางหลักของการทำธุรกิจขององค์กรใหม่และผลักดันธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน

3. นวัตกรรมทางทุนมนุษย์ (People Innovation) เป็นการพัฒนายุทธศาสตร์ให้มีความรู้ความสามารถและทักษะที่เหมาะสม เพื่อเอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทต่าง ๆ

4. นวัตกรรมทางกระบวนการ (Process Innovation) เป็นการพัฒนาวิธีการผลิตหรือการปฏิบัติที่แตกต่างไปจากเดิม เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สูงขึ้นและต้นทุนการผลิตลดลง นวัตกรรมกระบวนการประกอบด้วยนวัตกรรมกระบวนการทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมกระบวนการทางองค์กร

5. นวัตกรรมทางสินค้าและบริการ (Product/Service Innovation) เป็นการสร้างสินค้าและบริการใหม่หรือพัฒนาปรับปรุงสินค้าที่มีอยู่ หรือรวมสินค้าที่มีอยู่เข้าไปในสินค้าใหม่ เพื่อเสนอคุณค่าให้แก่ลูกค้าและประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ โดยคำนึงถึงกระบวนการจัดการห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ที่เกิดขึ้นกับทุกหน่วยงานที่จะเกิดผลในเชิงพาณิชย์ได้

6. นวัตกรรมทางการตลาด (Marketing Innovation) เป็นการพัฒนาวิธีการทำการตลาดรูปแบบใหม่ที่ทำให้ความสัมพันธ์กับบรรพบุรุษและช่องทางการจัดจำหน่าย การสื่อสารการตลาด และการส่งมอบผลิตภัณฑ์ หรือบริการให้กับลูกค้า รวมถึงการประเมินและทำนายความต้องการของผู้บริโภค

และนอกจากนี้ยังจำแนกจำแนกประเภทของนวัตกรรมตามขอบเขตและวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้ประโยชน์ประกอบด้วย

การจำแนกตามเป้าหมายของนวัตกรรม (The Target of Innovation) แบ่งออกเป็น

1. นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) คือ การพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ไม่ว่าจะเป็นการเทคโนโลยี หรือวิธีการใช้ รวมไปถึงการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่เดิมให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพดีขึ้น อาจอยู่ในรูปตัวสินค้าหรือบริการก็ได้

2. นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) คือ การประยุกต์แนวคิด วิธีการหรือกระบวนการใหม่ ๆ ที่ส่งผลให้กระบวนการผลิตและการทำงานโดยรวมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น เป็นการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร เช่น การเปลี่ยนแปลงเครื่องมือ กรรมวิธีการผลิต การจัดจำหน่าย หรือรูปแบบการจัดองค์กร

3. นวัตกรรมบริการ (Service Innovation) คือการนำนวัตกรรมมาพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ สร้างความแตกต่างเพิ่มบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยเน้นการอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการกระบวนการ

จำแนกตามขอบเขตผลกระทบ (The Areas of Impact) แบ่งออกเป็น

1. นวัตกรรมทางเทคโนโลยี (Technological Innovation) มีพื้นฐานขอบเขตมาจากการพัฒนาเทคโนโลยีช่วยให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภคและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

2. นวัตกรรมทางการบริหาร (Administrative Innovation) เป็นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีการ ตลอดจนกระบวนการจัดการองค์กรซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบการทำงาน การผลิต การออกแบบผลิตภัณฑ์และการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นเรื่องที่สัมพันธ์โดยตรงกับนโยบาย โครงสร้างองค์กร ระบบ รูปแบบและกระบวนการจัดองค์กร

นอกจากนี้ยังมีการแบ่งนวัตกรรมออกเป็น 4 ประเภทตามหลังส่วนประสมทางการตลาด (4P's Innovation) ได้ดังนี้

1. Product innovation เพื่อการเปลี่ยนแปลง ด้านสินค้าและบริการ
2. Process innovation เพื่อการเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการผลิต การทำงาน และการส่งมอบ

3. Position innovation เพื่อการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบในการนำเสนอหรือการวางตำแหน่งของสินค้าและบริการ

4. Paradigm innovation เพื่อการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับกรอบความคิด (Mental model) และกระบวนการทัศน์ (Paradigm) ที่องค์กรต้องการเป็น

โดยนวัตกรรมทั้ง 4 ประเภทสามารถเกิดขึ้นในลักษณะแบบนวัตกรรมแบบค่อยเป็นค่อยไป (Incremental innovation) ไปสู่นวัตกรรมใหม่อย่างสิ้นเชิง (Radical innovation)

2. กลยุทธ์นวัตกรรม

กลยุทธ์ในการสร้างนวัตกรรมในธุรกิจ ธุรกิจจำเป็นต้องวิเคราะห์สภาพภายในธุรกิจใน 2 ด้าน คือด้านประสิทธิภาพทางเทคโนโลยีและด้านความสามารถในการให้บริการต่อตลาดและลูกค้าว่าเป็นอย่างไร ธุรกิจจะต้องวางกลยุทธ์อย่างไร

ด้านประสิทธิภาพทางเทคโนโลยี ธุรกิจมีสองทางเลือกในการพัฒนา คือ กลยุทธ์การใช้เทคโนโลยีใหม่ หรือกลยุทธ์การพัฒนาเทคโนโลยีเดิมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ด้านความสามารถในการให้บริการต่อตลาดและลูกค้า ธุรกิจจะต้องเลือกระหว่างการพัฒนาตลาดอย่างค่อยเป็นค่อยไปหรือนำเสนอสิ่งใหม่ต่อตลาดในเชิงรุกอย่างรวดเร็ว

เมื่อพิจารณาในเชิงความสามารถด้านเทคโนโลยีและความด้านการตลาดแล้ว ธุรกิจสามารถทำกลยุทธ์นวัตกรรมได้ใน 4 รูปแบบดังนี้

2.1 กลยุทธ์นวัตกรรมแบบปกติ (Regular Innovation) เป็นการพัฒนาหรือปรับปรุงเทคโนโลยีที่ใช้อยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการเดิมในตลาดเดิมของธุรกิจ

2.2 กลยุทธ์นวัตกรรมแบบปฏิวัติ (Revolutionary Innovation) เป็นการเปลี่ยนเทคโนโลยีเดิมที่เคยใช้มาเป็นเทคโนโลยีใหม่ล่าสุด แต่ยังคงนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่เกิดขึ้นจากเทคโนโลยีใหม่ในตลาดเดิม

2.3 กลยุทธ์นวัตกรรมแบบหาช่องว่างทางการตลาด (Niche Innovation) เป็นการใช้เทคโนโลยีเดิม และพยายามหาทางเชื่อมโยงกับตลาดใหม่ โดยพัฒนาเฉพาะผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการพิเศษที่ไม่เหมือนกลุ่มลูกค้าเดิม

2.4 กลยุทธ์นวัตกรรมแบบเปลี่ยนโครงสร้าง (Architectural Innovation) เป็นการเปลี่ยนมาใช้เทคโนโลยีใหม่หรือนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ และนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ต่อตลาดหรือกลุ่มลูกค้าใหม่ (เรวัต ต้นตยานนท์, 2558)

3. แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ

3.1 ความหมายของนวัตกรรมบริการ

นักวิชาการหลากหลายท่านได้ให้ความหมายของนวัตกรรมบริการไว้อย่างหลากหลายตามมุมมองและพื้นฐานความรู้ของตนเอง ซึ่งในระยะเวลาที่ผ่านมาที่มีความพยายามจากนักวิชาการที่จะเรียกร้องให้มีทฤษฎีหรือแนวคิดเฉพาะเกี่ยวกับนวัตกรรมในการบริการ แต่ก็ยังคงหาข้อสรุปที่ชัดเจนไม่ได้ (วลัยลักษณ์ รัตนวงศ์, ณัฐธิดา สุวรรณโณ, และ ชีรศักดิ์ จินดาบถ, 2557) จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมีนักวิชาการให้ความหมายนวัตกรรมบริการไว้ดังนี้

Schneider (1999) ให้ความหมายของนวัตกรรมบริการไว้ว่าเป็นการทำความเข้าใจผลของการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของกระบวนการ (Change process) หรือกระบวนการของตัวเอง (Process itself) ด้วยสินค้าที่ถูกผลิตขึ้นจากสิ่งที่ไม่มีความคุ้นเคยเกิดขึ้นในขณะที่มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ โดยบูรณาการความแตกต่างจากปัจจัยภายนอกให้เข้ากับลักษณะของปัจจัยภายในที่มีความแตกต่างตามลักษณะและระดับของคนในองค์กร รวมถึงการคิดสร้างสรรค์ในสิ่งใหม่ ๆ ที่ทำให้เกิดการบริการใหม่เป็นการเปลี่ยนแปลงของการพัฒนากระบวนการของการบริการให้ดีที่สุดเท่าที่องค์กรจะเปลี่ยนได้

Van Ark, Broersma, และ den Hertog (2003) ให้ความเห็นว่านวัตกรรมบริการเป็นข้อสรุปใหม่เกี่ยวกับเรื่องของการบริการสำหรับธุรกิจที่จะพัฒนาการสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าในเรื่องระบบการส่งมอบบริการ

Drejer (2004) กล่าวว่านวัตกรรมบริการเป็นการพัฒนาที่สัมฤทธิ์ผลของการบริการใหม่หรือสินค้าใหม่ รวมถึงกิจกรรมที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ ทุกระดับที่ต้องอยู่ภายใต้การแก้ไขและพัฒนา

Maffei (2012) กล่าวไว้ว่านวัตกรรมบริการคือ การทำบางสิ่งบางอย่างใหม่ในแนวทางใหม่ กระบวนการใหม่ การบริการรูปแบบใหม่ ๆ หรือการปรับปรุงการจัดการองค์กรในรูปแบบใหม่ ๆ การบริการจะไม่มีวิจัยและพัฒนา (Research and Development) เหมือนกับสินค้าอื่น ๆ การบริการมักจะสร้างนวัตกรรมจากความรู้ภายนอก รูปแบบนวัตกรรมบริการมีลักษณะของปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

Weng et al. (2012, p. 109) กล่าวว่านวัตกรรมบริการเป็นแนวความคิดใหม่เพื่อให้ธุรกิจสามารถพัฒนาบริการเพื่อตอบสนองลูกค้า พัฒนาระบบการบริการหรือการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้

การดี เลียวไพโรจน์ (2552) ให้ความหมายของนวัตกรรมบริการว่าเป็นการนำความคิดและแนวทางการดำเนินงานใหม่ ๆ ที่ผ่านการคิดอย่างเป็นระบบและเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการมาใช้เป็นแนวทางการสร้างการบริการที่แตกต่าง เพื่อมุ่งตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มักจะอยากได้บริการที่เกินความคาดหวังเสมอ

ยูซู มาโกโตะ (2554) ให้ข้อเสนอไว้ว่านวัตกรรมบริการเป็นการยกระดับประสิทธิภาพไปพร้อมกับการเพิ่มประสิทธิผลของระดับการให้บริการและมูลค่าเพิ่มโดยมาจากการเชื่อมประสานและการหลอมรวม ระหว่างกิจกรรม ภูมิปัญญา และความรู้สึกของมนุษย์ กับโซลูชันทางด้านวิทยาศาสตร์ และวิศวกรรมศาสตร์อย่างเหมาะสม เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำเสนอและผู้รับบริการร่วมกันสร้างคุณค่าที่เหมาะสม โดยมีผู้ดำรงชีวิตเป็นจุดเริ่มต้น

วัลย์ลักษณ์ รัตนวงศ์ และคณะ (2557) กล่าวว่านวัตกรรมบริการคือความคิดสร้างสรรค์ในกระบวนการพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ ๆ หรือ กิจกรรมใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองบริการใหม่ๆ หรือ กิจกรรมใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการอันหลากหลายของลูกค้า โดยการบูรณาการศักยภาพด้านการบริหารจัดการขององค์กร รวมถึงการสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อก่อให้เกิดการสร้างคุณค่าของบริการ

อัญชิสรา ชูศรี (2557) ให้ความหมายของนวัตกรรมบริการไว้ว่าเป็นแนวคิดที่ตั้งใจจะบริการให้กับลูกค้า เพื่อตอบสนองความพอใจแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่ และเพื่อเป็นการปรับปรุงและเพิ่มผลกำไรให้กับธุรกิจ การบริการสามารถอธิบายเป็นขั้นตอนการที่ถูกดำเนินการไปยังลูกค้า และถือว่าเป็นชุดของการโต้ตอบระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้า ซึ่งลูกค้ามีอิทธิพลมากต่อการปรับปรุง กระบวนการ โดยมีปัจจัยต่างๆประกอบไปด้วย ด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information) ด้านกระบวนการ (Process) ด้านเทคโนโลยี (Technology) และด้านสภาพแวดล้อม (Environment)

ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์ (2559) ให้ความหมายของนวัตกรรมบริการไว้ว่าเป็นการนำความคิด แนวทางการดำเนินงาน และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า อีกทั้งยังเป็นการยกระดับประสิทธิภาพ เพิ่มประสิทธิผลของการบริการและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจ

จากการศึกษาการให้ความหมายที่กล่าวมาแล้วนั้นสามารถสรุปได้ว่า นวัตกรรมบริการเป็นเพียงส่วนหนึ่งของนวัตกรรมและสามารถให้ความหมายของนวัตกรรมบริการว่า เป็นการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบหรือขั้นตอนของการให้บริการ โดยการผสมเอาเทคโนโลยีและความรู้ใหม่ ๆ มาใช้เพื่อสร้างสรรค์งานบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการ โดยที่นวัตกรรมบริการนี้เป็นสิ่งที่สามารถสร้างความได้เปรียบอย่างยั่งยืนให้กับองค์กร โดยสร้างหรือเปลี่ยนแปลงรูปแบบกลยุทธ์ขององค์กรเพื่อแก้ปัญหาที่มีขององค์กรโดยเฉพาะขององค์กรที่มีการเจริญเติบโตที่อึดตัว นวัตกรรมบริการมีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวและการบริการเป็นอย่างมาก

3.2 ประเภทของนวัตกรรมบริการ

จากการทบทวนวรรณกรรมได้มีนักวิชาการหลากหลายท่าน ทำการแยกประเภทนวัตกรรมบริการไว้ดังนี้

Gallouj (2002) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ และได้ระบุประเภทนวัตกรรมในงานบริการไว้ 3 ประเภท ดังนี้

1. นวัตกรรมเฉพาะ (Ad hoc Innovation) เป็นกระบวนการในการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2. นวัตกรรมที่มุ่งหวัง (Anticipatory Innovation) เป็นความต้องการที่สามารถนำไปสู่การพัฒนาตลาดใหม่ ซึ่งให้ความสำคัญกับความสามารถขององค์กรเป็นหลัก

3. การเคลื่อนย้ายความรู้ (Transformation of Tacit Knowledge) เป็นหนทางที่จะนำไปสู่ความสามารถทางนวัตกรรมที่เพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ วลัยลักษณ์ รัตนวงศ์, ณัฐธิดา สุวรรณโน, ธีรศักดิ์ จินดาบถ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การวัดนวัตกรรมบริการของธุรกิจท่องเที่ยวไทย: วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้ศึกษาและแบ่งนวัตกรรมบริการออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นการพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ไม่ว่าจะเป็นการเทคโนโลยี หรือวิธีการใช้ รวมไปถึงการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่เดิมให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น อาจอยู่ในรูปตัวสินค้าหรือบริการก็ได้

2. นวัตกรรมด้านกระบวนการ เป็นการประยุกต์แนวคิด วิธีการ หรือกระบวนการใหม่ ๆ ที่ส่งผลให้กระบวนการผลิตและการทำงานโดยรวมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น

3.3 นวัตกรรมบริการในธุรกิจโรงแรมและที่พัก

โดยทั่วไปธุรกิจบริการมีเป้าหมายคือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด พบว่านวัตกรรมที่ใช้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นการใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมจากอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (วไลลักษณ์ น้อยพยัคฆ์, 2551) เช่น ความก้าวหน้าจากนวัตกรรมในอุตสาหกรรมคมนาคม ทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางได้สะดวกและมีรูปแบบการเดินทางที่หลากหลายทั้งทางรถยนต์ เรือ เครื่องบิน อุตสาหกรรมการเงินการธนาคารทำให้นักท่องเที่ยวสามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น ซึ่งธุรกิจโรงแรมและที่พักก็เป็นหนึ่งในธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยว จากการศึกษาของนักวิจัยจำนวนมากพบว่า นวัตกรรมบริการมีส่วนช่วยในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจในกระบวนการให้บริการ จากที่กล่าวมาแล้วนั้นนวัตกรรมบริการมีข้อดีต่อการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมและที่พัก แต่ก็ยังมีบางโรงแรมที่เลือกใช้นวัตกรรมบริการไปเป็นกลยุทธ์ในการดำเนินงาน โดยมีปัจจัยที่เป็นเหตุในการนำเอา

นวัตกรรมบริการมาใช้ในโรงแรมเพื่อให้บริการลูกค้า คือ ปัจจัยด้านแรงกดดันของลูกค้าจากความต้องการของลูกค้า ปัจจัยด้านความหลากหลายของการแข่งขันเพื่อให้เกิดการปรับตัวเพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ปัจจัยด้านวิสัยทัศน์ของผู้บริหารที่เห็นความสำคัญของนวัตกรรมบริการ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร (ศักดิ์เกษม ปานะลาด, 2557) ปัจจัยเหล่านี้เป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการนำเอานวัตกรรมบริการมาใช้ แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับธุรกิจโรงแรมเองในการจะนำมาใช้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับปัญหาและอุปสรรคในการนำมาใช้ของแต่ละธุรกิจโรงแรม พบว่าขนาดของโรงแรมมีผลต่อนวัตกรรม โรงแรมที่มีขนาดใหญ่มีการตัดสินใจในการนำเอานวัตกรรมมาใช้มากกว่าโรงแรมขนาดเล็ก เนื่องจากการนำนวัตกรรมมาใช้ในการบริการลูกค้ามักจะมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ดังนั้นโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักหรือจำนวนเตียงจำนวนมากก็จะได้เปรียบในเรื่องของการประหยัดต่อขนาด ส่งผลต่อความคุ้มค่าในการนำนวัตกรรมมาใช้บริการลูกค้า (Orfila-Sintes และ Mattsson, 2009) นอกจากนี้การศึกษาเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการลูกค้าในอุตสาหกรรมโรงแรมอินเดียพบว่านวัตกรรมบริการถูกใช้เพื่อพัฒนาและรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันในธุรกิจการให้บริการ โรงแรมจะต้องพยายามที่จะนำเสนอบริการที่เป็นนวัตกรรมใหม่และสร้างประสบการณ์แบบองค์รวม นวัตกรรมบริการจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงเพื่อให้สามารถตอบสนองกับรสนิยมส่วนตัวที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เข้าพักโรงแรมแต่ละบุคคลบนพื้นฐานของบุคลิกลักษณะและอารมณ์ที่แตกต่างกันเพื่อสร้างประสบการณ์ที่น่าจดจำของผู้ใช้บริการทุกคน (Bharwani และ Mathews, 2016) นโยบายในการนำนวัตกรรมบริการมาใช้ผ่านกระบวนการการนำกลยุทธ์นวัตกรรมบริการมาใช้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ทั้งในแง่ของภาพลักษณ์ขององค์กร ความเป็นเลิศในการให้บริการ การมีประสิทธิภาพในการแข่งขันความได้เปรียบทางการแข่งขัน และโอกาสทางการตลาดใหม่ๆ (ศุภางค์ นันตา, 2555)

3.4 ที่มาของนวัตกรรมบริการของธุรกิจโรงแรม

นวัตกรรมบริการที่ใช้ในธุรกิจโรงแรมและที่พักมีที่มาจากแหล่งต่าง ๆ ดังนี้

3.4.1 ลูกค้า

ลูกค้าเป็นส่วนสำคัญที่ผลักดันให้โรงแรมต้องพัฒนานวัตกรรมด้านการบริการอยู่เสมอเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า นวัตกรรมในการให้บริการมีบทบาทสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ สำหรับธุรกิจโรงแรม การนำเสนอบริการเป็นประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับในระหว่างการเดินทางเข้าพักที่โรงแรม ความต้องการของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากลูกค้ามีความรู้และความต้องการที่ไม่เหมือนกัน โรงแรมจึงต้องแก้ไขบริการและกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการลูกค้า ดังนั้นโรงแรมต้องทำการสอบถามลูกค้าหรือสำรวจและทำความเข้าใจ

เข้าใจกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า เพื่อที่จะสามารถออกแบบรูปแบบการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด

3.4.2 พนักงานผู้ให้บริการลูกค้า

โรงแรมใช้ประโยชน์เกี่ยวกับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และประสบการณ์การทำงาน ของพนักงานในการนำเสนอบริการใหม่ ๆ พนักงานจะเสนอแนวคิดและคำแนะนำใหม่ ๆ หรือ แนวทางการแก้ปัญหาเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของพวกเขาภายในโรงแรม เนื่องจากพนักงานมี ปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับลูกค้า พนักงานจะทราบล่วงหน้าลูกค้าต้องการอะไร นอกจากนี้ยังพบปัญหาที่ เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานที่ทำอยู่ในทุก ๆ วัน ข้อคิดเห็นจากพนักงานมีความสำคัญต่อบริการ ใหม่ ๆ และกระบวนการในการทำงาน

3.4.3 การเรียนรู้จากแหล่งภายนอกองค์กร

โรงแรมจะเรียนรู้จากบริษัทในเครืออื่น ๆ หรือโรงแรมในเครือโรงแรมเดียวกัน โรงงานต้องจัดให้มีเยี่ยมชม ศึกษาดูงานเพื่อเรียนรู้และแบ่งปันความรู้ระหว่างสมาชิกภายในกลุ่ม การ เรียนรู้จากผู้อื่น หรือโรงแรมภายในเครือ รวมถึงเรียนรู้จากคู่แข่งชั้น นวัตกรรมในโรงแรมโดยเฉพาะ โรงแรมขนาดเล็กและไม่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีขั้นสูงหรือไม่ได้ใช้ทักษะขั้นสูงนั้นง่ายต่อการ ลอกเลียนแบบ

3.4.4 สำนักงานใหญ่

ความคิดใหม่ ๆ มักจะเกิดจากสำนักงานใหญ่ แนวคิดใหม่ ๆ จะถูกพัฒนาและ ทดสอบก่อนที่จะเป็นนวัตกรรมแล้วแจกจ่ายให้กับโรงแรมภายในเครือได้ใช้ ผู้จัดการทั่วไปของแต่ละ โรงแรมในเครือมีหน้าที่ตรวจสอบและอนุมัติในเบื้องต้น เมื่อผู้จัดการทั่วไปตรวจสอบแล้ว สำนักงาน ใหญ่จะทำการอนุมัติเป็นขั้นตอนสุดท้ายเพื่อให้มั่นใจว่า บริการใหม่ ๆ จะไม่ทำลายมาตรฐานของตรา สินค้า ภาพพจน์และอัตลักษณ์ของเครือโรงแรม (สาวิตรี สุทธิจักร, 2552)

3.5 กระบวนการในการนำนวัตกรรมบริการไปใช้ในธุรกิจโรงแรมและที่พัก

จากการศึกษาแนวทางการสร้างผลประกอบการที่ดีด้วยนวัตกรรมบริการของธุรกิจรีสอร์ทในประเทศไทยพบว่า ขั้นตอนในการนำนวัตกรรมบริการไปใช้ในธุรกิจรีสอร์ทของไทยมีกระบวนการ ขั้นตอนอยู่ 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การวางแผน (Plan) โดยการวางแผนมีข้อปฏิบัติดังนี้

1.1 การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร เป็นการเตรียมความพร้อมในการสร้าง ความรู้และความเข้าใจในเรื่องนวัตกรรมที่จะใช้ให้กับผู้บริหารและพนักงานของธุรกิจโรงแรมและที่พัก ทราบ

1.2 ผู้บริหารของธุรกิจโรงแรมและที่พัก ต้องมีวิสัยทัศน์ มีความรู้ความเข้าใจและเห็นความสำคัญของนวัตกรรมบริการ สามารถกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้านนวัตกรรมของธุรกิจ อีกทั้งยังต้องมีความรู้ความสามารถสื่อสารให้พนักงานของธุรกิจเข้าใจทิศทางการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมบริการ และเกิดความมุ่งมั่นและสนับสนุนให้เกิดการใช้นวัตกรรมบริการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

1.3 บุคลากรของธุรกิจจะต้องมีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของนวัตกรรมบริการ ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานโดยใช้นวัตกรรมบริการ

1.4 การเตรียมงาน กำหนดจุดมุ่งหมายในการสร้าง การปรับปรุงและพัฒนา นวัตกรรม ผู้บริหารต้องกำหนดเป้าหมายในการใช้นวัตกรรมบริการของธุรกิจให้ได้ ว่าทำไปเพื่อวัตถุประสงค์ใดจึงสามารถคิด ปรับปรุง พัฒนาบริการให้ตรงต่อความต้องการ รวมทั้งแก้ปัญหาของลูกค้านำได้ตรงประเด็น

1.5 การกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติด้านนวัตกรรมบริการของธุรกิจ โรงแรมและที่พัก การกำหนดนโยบายต้องมีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้จริง และสามารถแก้ปัญหาและลดความเสี่ยงให้กับลูกค้าและบุคลากรในธุรกิจโรงแรมและที่พักได้ด้วย

1.6 การสื่อสารนโยบายและแนวทางด้านนวัตกรรมของธุรกิจโรงแรมและที่พักให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ ผู้บริหารมีหน้าที่สื่อสารนโยบายและแนวทางการปฏิบัติด้านนวัตกรรมให้บุคลากรของธุรกิจทราบ เพื่อสร้างความเข้าใจในรายละเอียดในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ซึ่งจะส่งผลต่อการให้ความร่วมมือและยอมรับในการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรทุกส่วนของธุรกิจ

1.7 การประเมินความพร้อมของธุรกิจและความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ ธุรกิจจะต้องการประเมินความพร้อมทั้งในเรื่องของต้นทุน ทรัพยากร ความรู้และเทคโนโลยี เพื่อจะได้ทราบว่า จะดำเนินการปฏิบัติงานแนวทางใด เพื่อแก้ปัญหา ลดความเสี่ยงและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

1.8 กำหนดโครงการหรือลักษณะของนวัตกรรมบริการโดยรวม บุคลากรทุกคนของธุรกิจจะต้องมองเห็นภาพของการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน จึงจะสามารถกำหนดโครงการหรือแนวทางในการปฏิบัติด้านนวัตกรรมบริการได้อย่างถูกต้องชัดเจน

1.9 การคัดเลือกและจัดเรียงลำดับความคิด ผู้บริหารจะคัดเลือกโครงการนวัตกรรมบริการที่มีความเป็นไปได้และสอดคล้องกับกลยุทธ์ด้านนวัตกรรมของธุรกิจมาปฏิบัติ

1.10 กำหนดกลยุทธ์จากระดับล่างขึ้นบน ผู้บริหารของธุรกิจโรงแรมและที่พักต้องให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติอย่างเต็มที่

2. การลงมือปฏิบัติ (Do) ธุรกิจโรงแรมและที่พักควรจัดทำคู่มือขั้นตอนในการปฏิบัติงานด้านการบริการ เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถทำความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเกณฑ์และมาตรฐานที่กำหนดไว้

3. การประเมินและการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานด้านนวัตกรรมบริการ (Evaluate and Improve)

ธุรกิจควรมีการประเมินผลวิธีการดำเนินงาน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยเปรียบเทียบว่าผลที่ได้กับมาตรฐานที่กำหนดไว้ มีการปฏิบัติใดบ้างที่ต่ำกว่ามาตรฐานหรือไม่ตรงกับเกณฑ์ที่มีการกำหนดไว้ การปฏิบัติใดต่ำกว่ามาตรฐานหรือไม่ตรงกับเกณฑ์ที่มีการกำหนดไว้ต้องพิจารณาทบทวนปรับปรุงวิธีการปฏิบัติใหม่ เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น (บริندا สันหนวี, 2560)

4. ความหมายของโรงแรม

พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 มาตรา 4 ได้บัญญัติความหมายของโรงแรมไว้ว่า สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ เพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นโดยมีค่าตอบแทน ซึ่งไม่รวมถึง 1. สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวซึ่งดำเนินงานโดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา ที่ไม่แสวงหาผลกำไรหรือรายได้มาแบ่งปันกัน 2. สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น 3. สถานที่พักอื่นใดที่กำหนดตามกฎหมายกระทรวง (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2547) และเป็นสถานประกอบการที่ผู้ประกอบการจะต้องมีอาหาร เครื่องดื่ม ที่พักไว้บริการคนเดินทางที่จ่ายค่าบริการนั้น ดังนั้นอุตสาหกรรมโรงแรม คือการดำเนินธุรกิจแบบที่มีสถานประกอบการจัดตั้งเพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทาง และมีมาตรการควบคุมการบริการ จึงทำให้อุตสาหกรรมโรงแรมแตกต่างไปจากอุตสาหกรรมประเภทอื่น (ขจิต กอบเดช, 2542)

ลักษณะการประกอบกิจการของธุรกิจโรงแรม

1. ส่วนบุคคล หรือ ห้างหุ้นส่วนที่ไม่เป็นนิติบุคคลหมายถึง สถานประกอบการที่จัดตั้งขึ้นโดยไม่ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล และดำเนินกิจการโดยเจ้าของคนเดียว หรือ คณะบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป

2. ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล หรือ ห้างหุ้นส่วนจำกัดหมายถึง สถานประกอบการที่จัดตั้งขึ้นโดยคณะบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาร่วมลงทุนเพื่อดำเนินกิจการ และจดทะเบียนเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัดตามกฎหมาย

3. บริษัทจำกัดหมายถึง สถานประกอบการที่จัดตั้งขึ้น โดยคณะบุคคลตั้งแต่ 7 คนขึ้นไปและจดทะเบียนเป็นบริษัทถูกต้องตามกฎหมาย

4. บริษัทมหาชนจำกัดหมายถึง สถานประกอบการที่จัดตั้งขึ้น โดยการจดทะเบียนตั้งบริษัท การควบบริษัทหรือการแปรสภาพบริษัท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอขายหุ้นแก่ประชาชน

5. รูปแบบอื่น ๆ หมายถึง สถานประกอบการที่จัดตั้งขึ้นในลักษณะต่างจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น อาทิ สโมสร สมาคม เป็นต้น (สุพัตรา สร้อยเพชร, 2553)

4.1 ประเภทของโรงแรม

แนวคิดในการจัดประเภทของโรงแรมนั้นมีหลากหลาย โดยมีการแบ่งประเภทของที่พักและโรงแรมให้แก่นักท่องเที่ยวเพื่อเลือกใช้บริการต่าง ๆ ตามความต้องการและสร้างความสะดวกใจต่อลูกค้า ตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้ (นงคณัฐ ศรีธนาอนันต์, 2553)

1. ทำเลที่ตั้ง
2. ขนาด
3. จุดประสงค์ในการมาเข้าพัก
4. ระดับการบริการ
5. อัตราราคาห้องพัก
6. การใช้สัญลักษณ์หรือเครื่องหมายแสดงระดับโรงแรม

4.1.1 ทำเลที่ตั้ง

โรงแรมสามารถระบุประเภทได้ตามทำเลที่ตั้ง การบอกประเภทของโรงแรมตามสถานที่ตั้งมีความสำคัญเรื่องของการตลาด เพราะที่ตั้นั้นมีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้า และที่ตั้นยังสามารถบอกถึงวิธีการติดต่อและเข้าถึงที่พักแห่งนั้น ซึ่งสามารถแบ่งประเภทของโรงแรมตามทำเลที่ตั้งออกเป็น 4 ประเภทดังนี้

1. โรงแรมในเมือง เป็นโรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับการติดต่อธุรกิจและจัดการประชุม กลุ่มลูกค้าเป้าหมายคือ นักธุรกิจเป็นหลัก และกลุ่มนักท่องเที่ยวอื่นที่มาใช้บริการในช่วงวันหยุด หรือโอกาสเทศกาลงานสำคัญต่าง

2. โรงแรมตากอากาศ เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ มีสิ่งดึงดูดใจ มาเพื่อทำกิจกรรมและพักผ่อน

3. โรงแรมประเภทชุมทางการขนส่ง เป็นที่พักชั่วคราวสำหรับให้นักเดินทาง ตัวอย่างเช่น โรงแรมตามสนามบิน โรงแรมตามสถานีรถไฟ

4. โรงแรมนอกเมืองหรือชานเมือง ประเภทนี้มีอยู่เป็นจำนวนมาก มักจะเป็นที่พักระหว่างการเดินทางและมีบริการ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่ค่อนข้างจำกัด

4.1.2 ขนาด

การจัดประเภทของโรงแรมตามขนาด จะใช้จำนวนห้องพักที่เปิดให้บริการเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม ในทางปฏิบัติยังไม่มีข้อตกลงที่เป็นแนวสากลเพื่อระบุขนาดของโรงแรมที่แน่นอนว่าในแต่ละประเภทจะมีจำนวนห้องพักมากน้อยเท่าไร เนื่องจากในแต่ละท้องถิ่น แต่ละประเทศมี

สถานการณ์ในอุตสาหกรรมโรงแรมที่แตกต่างกัน (นงศ์นุช ศรีธนาอนันต์, 2553) จึงมีเพียงตัวอย่างของการแบ่งประเภทของโรงแรมดังนี้

ท้องถิ่นที่โรงแรมส่วนใหญ่มีจำนวนห้องพักไม่เกิน 400 ห้อง สามารถแบ่งประเภทของโรงแรมออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

1. โรงแรมขนาดเล็ก เป็นโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักต่ำกว่า 100 ห้อง
2. โรงแรมขนาดกลาง เป็นโรงแรมที่มีจำนวนห้องพัก 100 - 300 ห้อง
3. โรงแรมขนาดใหญ่ เป็นโรงแรมที่มีจำนวนห้องพัก 300 ห้องขึ้นไป

หรือตัวอย่างในประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นประเทศที่มีโรงแรมขนาดใหญ่จำนวนมากได้แบ่งประเภทโรงแรมออกเป็น 4 ขนาดดังนี้

1. โรงแรมขนาดเล็ก เป็นโรงแรมที่มีจำนวนห้องพัก 1 - 150 ห้อง
2. โรงแรมขนาดกลาง เป็นโรงแรมที่มีจำนวนห้องพัก 150 - 400 ห้อง
3. โรงแรมขนาดใหญ่ เป็นโรงแรมที่มีขนาดห้องพักตั้งแต่ 400 -1500 ขึ้นไป
4. โรงแรมขนาดใหญ่มาก เป็นโรงแรมที่มีจำนวนห้องพัก 1501 ขึ้นไป

สำหรับประเทศไทย สำนักงานสถิติแห่งชาติได้แบ่งกลุ่มโรงแรมตามจำนวนห้องพักออกเป็น 3 กลุ่ม (สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2560) คือ

1. โรงแรมขนาดเล็ก หมายถึง โรงแรมที่มีจำนวนห้องพักต่ำกว่า 60 ห้อง
2. โรงแรมขนาดกลาง หมายถึง โรงแรมที่มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 60 -149 ห้อง
3. โรงแรมขนาดใหญ่ หมายถึง โรงแรมที่มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 150 ห้องขึ้นไป

4.1.3 จุดประสงค์ในการมาเข้าพักหรือใช้บริการ ผู้เข้าพักอาจเดินทางมาเข้าพักด้วยเหตุผลที่แตกต่างกัน ผู้ประกอบการโรงแรมจึงได้พัฒนารูปแบบของการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เข้าพัก เช่น

1. โรงแรมสำหรับนักธุรกิจ (Business Hotel)
2. โรงแรมเพื่อการประชุม (Convention Hotel)
3. โรงแรมเพื่อการพักผ่อนตากอากาศ (Resort Hotel)
4. โรงแรมสำหรับการเล่นพนัน (Casino Hotel)
5. โรงแรมสำหรับแวะพักช่วงสั้น ๆ (Transient Hotel)
6. โรงแรมสำหรับการพักระยะยาว (Residential Hotel)

4.1.4 ระดับการบริการ

การจัดประเภทของโรงแรมโดยใช้เกณฑ์ระดับการบริการ การแบ่งประเภทจะคำนึงถึงคุณภาพและปริมาณสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม ความหลากหลายของการให้บริการ การออกแบบและ

การตกแต่งห้องพัก การจัดหาและการดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์ ระเบียบแบบแผนการทำงาน รวมไปถึง มารยาทและทักษะของพนักงานที่ให้บริการ ซึ่งทำให้สามารถแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังต่อไปนี้

1. บริการแบบหรูหรา (Luxury) เป็นโรงแรมที่ใหญ่โตหรูหรา เน้นความสะดวกสบายมีความเป็นส่วนตัว มีการให้บริการที่เป็นเลิศ ซึ่งบางแห่งก็เป็นโรงแรมที่มีชื่อเสียง
2. บริการครบครันเต็มรูปแบบ (Full Service) เป็นโรงแรมที่มีการให้บริการที่ครบครันและหลากหลาย มีทั้งห้องพัก ห้องอาหาร และบริการด้านอื่น ๆ เน้นความสะดวกสบาย แต่มีบรรยากาศที่หรูหราน้อยกว่าและมีอัตราราคาที่ต่ำกว่าโรงแรมประเภทหรูหรา
3. บริการแบบจำกัด (Limited Service) โรงแรมระดับปานกลาง มีการบริการอย่างจำกัดไม่หลากหลาย ห้องตกแต่งแบบเรียบง่าย มีจำนวนพนักงานที่บริการน้อยกว่า
4. บริการแบบประหยัด (Economy) โรงแรมที่ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกเท่าที่จำเป็น และมีจำนวนห้องพักน้อยมาก มีจำนวนพนักงานน้อยมาก มีเท่าที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

4.1.5 อัตราราคาห้องพัก

การจัดประเภทของโรงแรมโดยพิจารณาจากอัตราราคาห้องพักที่โรงแรมกำหนด แม้จะไม่สามารถแสดงถึงลักษณะของกิจการของโรงแรมได้อย่างแท้จริง แต่อัตราราคาห้องพักก็มีความสัมพันธ์กับปริมาณและคุณภาพของการบริการที่ต้องอาศัยเงินลงทุนสูง ดังนั้นอัตราราคาที่โรงแรมใช้อาจจะสามารถบอกระดับคุณภาพ และการบริการในโรงแรมได้ และกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่คาดว่าจะจ่ายค่าบริการได้ รวมทั้งสามารถสร้างความคาดหวังของผู้ใช้บริการอีกด้วย ซึ่งการแบ่งประเภทของโรงแรมตามอัตราราคาห้องพักจะต้องคำนึงถึงพื้นที่ในการจัดประเภทจะต้องมีสภาพเศรษฐกิจที่คล้ายคลึงกัน ตัวอย่างการแบ่งประเภทโรงแรมตามอัตราราคาห้องพัก เช่น การแบ่งของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) จัดพิมพ์เอกสารแสดงรายชื่อโรงแรมและที่พักในกรุงเทพฯ เพื่อบริการนักท่องเที่ยว ฉบับเดือนสิงหาคม 2538 โดยแบ่งประเภทของโรงแรมออกเป็น 6 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มราคาตั้งแต่ 3,000 บาทขึ้นไป
2. กลุ่มราคาตั้งแต่ 2,000 บาทขึ้นไป
3. กลุ่มราคาตั้งแต่ 1,000 บาทขึ้นไป
4. กลุ่มราคาตั้งแต่ 400 บาทขึ้นไป
5. กลุ่มราคาตั้งแต่ 100 บาทขึ้นไป
6. กลุ่มที่พักราคาประหยัด (Guesthouses)

หรือการแบ่งกลุ่มของกองสถิติและการวิจัย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้แบ่งกลุ่มโรงแรมและที่พัก โดยใช้ราคาต่ำสุดของราคาห้องพักที่ประกาศขาย (Rack rate) ได้ออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มโรงแรมและที่พักที่มีราคาตั้งแต่ 2,500 บาทขึ้นไป
2. กลุ่มโรงแรมและที่พักที่มีราคาตั้งแต่ 1,500 - 2,499 บาท
3. กลุ่มโรงแรมและที่พักที่มีราคาตั้งแต่ 1,000 - 1,499 บาท
4. กลุ่มโรงแรมและที่พักที่มีราคาตั้งแต่ 500 - 999 บาท
5. กลุ่มโรงแรมและที่พักที่มีราคาต่ำกว่า 500 บาท

4.1.6 การใช้สัญลักษณ์หรือเครื่องหมายแสดงระดับโรงแรม โดยมีการกำหนดชั้นของโรงแรม โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ เป็นตัวกำหนด ดังนี้

1. ระดับสูงสุด ได้แก่ โรงแรม 5 ดาว เป็นโรงแรมที่มีความพร้อมในทุก ๆ ด้าน นำเสนอเฉพาะที่พักและบริการในระดับสูงสุดเท่านั้น สถานที่มีขนาดใหญ่ แต่ในบางครั้งสถานที่ให้บริการแบบอิสระ มีขนาดเล็กและไม่ใช่โรงแรมเครือข่าย ก็สามารถให้บริการด้วยหรูหราและมีความเป็นกันเอง ส่วนต้อนรับของโรงแรมโอโถง ห้องพักตกแต่งด้วยเฟอร์นิเจอร์หรูหราและผ้าปูคุณภาพดี สิ่งอำนวยความสะดวกมักประกอบด้วย เครื่องเล่นซีดี อ่างอาบน้ำหรือจากุซซี่ และอื่น ๆ อีกมากมาย ภายในโรงแรมต่าง ๆ มีร้านอาหารไม่ต่ำกว่า 3 ร้าน มีบริการรูมเซอร์วิสตลอด 24 ชั่วโมง ศูนย์ออกกำลังกาย มีเจ้าหน้าที่ดูแลบริการจอดรถและที่จอดรถเพียงพอ

2. ระดับสูง ได้แก่ โรงแรม 4 ดาว เป็นโรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับดี ส่วนมากจะมีขนาดใหญ่ เป็นโรงแรมที่มีระเบียบ พื้นที่แผนกต้อนรับตกแต่งสวยงาม และการบริการยกสัมภาระ โรงแรม ระดับของการบริการจะอยู่สูงกว่าระดับเฉลี่ยทั่วไป และห้องพักตกแต่งด้วยไฟและเฟอร์นิเจอร์ที่สวยงาม โดยทั่วไปจะมีให้บริการร้านอาหารให้เลือกมากกว่าหนึ่งร้าน ในบางโรงแรมจะให้บริการอาหารเช้าแบบยุโรป มีบริการรูมเซอร์วิสเกือบตลอดทั้งวัน โดยทั่วไปจะมีบริการจอดรถและที่จอดรถให้ด้วยเช่นกัน มักจะมีบริการเจ้าหน้าที่ดูแลแขก ศูนย์ออกกำลังกายและสระว่ายน้ำ

3. ระดับกลาง ได้แก่ โรงแรม 3 ดาว เป็นโรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการตามมาตรฐาน มีที่พักที่กว้างขวางกว่า ห้องพักและลิอบบี้ที่ตกแต่งอย่างสวยงาม ไม่มีบริการยกสัมภาระให้ โรงแรมต่าง ๆ มักจะมีห้องอาหารขนาดกลางให้บริการ ซึ่งจะให้บริการอาหารตั้งแต่มีอาหารเช้าจนถึงมื้อค่ำ การให้บริการรูมเซอร์วิสอาจแตกต่างกันออกไป บริการจอดรถ ศูนย์ออกกำลังกาย และสระว่ายน้ำ

4. ระดับนักท่องเที่ยว ได้แก่ โรงแรม 2 ดาว เป็นโรงแรมขนาดเล็กซึ่งบริหารจัดการโดยเจ้าของโรงแรม โรงแรมมักจะมีควมสูง 2 - 4 ชั้น และมักจะให้บริการด้วยบรรยากาศแบบ

เป็นกันเองมากกว่า มีสิ่งอำนวยความสะดวกค่อนข้างจำกัด โรงแรมประเภทนี้มักจะตั้งอยู่ใกล้กับสถานที่ท่องเที่ยวที่ราคาไม่แพง ย่านสำคัญ และใกล้บริการขนส่งสาธารณะ การตกแต่งและสิ่งอำนวยความสะดวกจะมีความสะอาดแต่เรียบง่าย ส่วนมากจะไม่มีร้านอาหารให้บริการในสถานที่

5. ระดับประหยัด ได้แก่ โรงแรม 1 ดาว เป็นโรงแรมที่มีห้องพักเป็นแบบพื้นฐาน ห้องพักขนาดเล็กและราคาถูก มีสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด และไม่ครบครัน อาจจะไม่มีการบริการอาหารเช้าและบริการทำความสะอาดห้องพักในทุกวัน พื้นที่สาธารณะและส่วนการต้อนรับไม่ได้เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง อาจไม่มีห้องน้ำส่วนตัว โทรทัศน์หรือโทรศัพท์ในห้องพัก (ณรงค์สุข ศรีธนาอนันต์, 2553)

สำนักงานสถิติแห่งชาติที่แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้ โรงแรมขนาดเล็กเป็นโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักต่ำกว่า 60 ห้อง โรงแรมขนาดกลางเป็นโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 60-149 ห้อง และโรงแรมขนาดใหญ่เป็นโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 150 ห้องขึ้นไป (สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2560)

4.2 โครงสร้างด้านการปฏิบัติงานของโรงแรม

โครงสร้างด้านการปฏิบัติงานของโรงแรม แบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

4.2.1 ส่วนหน้าของโรงแรม เป็นส่วนที่ให้บริการเกี่ยวกับลูกค้า ตามมาตรฐานของโรงแรมส่วนใหญ่จะประกอบด้วยแผนกบริการส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกซ่อมบำรุง แผนกรักษาความปลอดภัย และแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

4.2.2 ส่วนหลังของโรงแรม เป็นส่วนที่คอยให้ทารสนับสนุนการทำงานของส่วนหน้าของโรงแรม ประกอบด้วย แผนกทรัพยากรบุคคล แผนกการตลาด แผนกการเงินและบัญชี เป็นต้น

ในปัจจุบัน โรงแรมมีขนาดใหญ่เพิ่มขึ้นและมีบริการที่หลากหลาย ย่อมทำให้ปริมาณงานหรือการแบ่งงานในแต่ละงานแยกย่อยลงไปหรืออาจจะมีแผนกต่าง ๆ ที่ตั้งขึ้นมาโดยเฉพาะ แต่ถ้าเป็นโรงแรมขนาดเล็ก บางงานอาจถูกยุบหรือรวมกันเป็นแผนกเดียว เพราะมีปริมาณงานที่น้อยและเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของโรงแรม (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2545)

ซึ่งในแต่ละแผนกจะมีหน้าที่หลักดังต่อไปนี้

1. แผนกบริการส่วนหน้า มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการลูกค้าที่มาเข้าพัก ตั้งแต่ให้การต้อนรับ เสนอขายห้องพัก สำรองห้องพักและจัดเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้าที่มาเข้าพัก ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ประสานงานการให้บริการแก่ลูกค้ากับแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จัดทำรายงานเกี่ยวกับสภาพของห้องพัก ดูแลบัญชีและรับชำระค่าใช้จ่ายในการเข้าพักของลูกค้า จัดทำประวัติการเข้าพัก ตลอดถึงการอำนวยความสะดวกและให้บริการต่าง ๆ ระหว่างลูกค้าเข้าพักที่โรงแรมจนกระทั่งออกจากโรงแรม

2. แผนกแม่บ้าน งานในแผนกแม่บ้านมีขอบเขตความรับผิดชอบกว้างมาก และต้องควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิด เพื่อให้แขกได้รับบริการที่ดีที่สุด ความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้านเกี่ยวข้องกับ การรักษาความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณทั่วไปภายในโรงแรม ดูแลเรื่องความปลอดภัยในแง่ของการป้องกันและปฏิบัติตามระเบียบเพื่อเพิ่มความปลอดภัย โดยมีขอบเขตความรับผิดชอบดังนี้ ความรับผิดชอบด้านห้องพัก ความรับผิดชอบด้านห้องผ้าและเครื่องแบบพนักงานงานซักรีด งานจัดดอกไม้

3. แผนกซ่อมบำรุง รับผิดชอบในส่วนของระบบพลังงานและระบบไฟฟ้าภายในโรงแรม มีขอบเขตความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานระบบน้ำใช้ในโรงแรม งานระบบไฟฟ้า งานช่างไม้ ช่างทาสี ช่างเกี่ยวกับอาคารและสถานที่ ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนและช่วยเหลืองานของแผนกต่าง ๆ ทำให้เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ อยู่ในสภาพปกติพร้อมที่จะใช้งาน

4. แผนกรักษาความปลอดภัย มีหน้าที่ให้ความปลอดภัยต่อลูกค้า โรงแรมและพนักงานของโรงแรม เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น

5. แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม จะประกอบด้วย 2 กลุ่มใหญ่ คือ
กลุ่มงานสนับสนุน เป็นกลุ่มงานที่ดำเนินการเพื่อสนับสนุนการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ประกอบด้วย งานครัวและงานเก็บล้างทำความสะอาด

กลุ่มงานสร้างรายได้ เป็นส่วนของการขายและให้บริการ ประกอบด้วย งานภัตตาคาร งานเครื่องดื่ม งานบริการอาหารและเครื่องดื่มภายในห้องพัก งานจัดเลี้ยง งานคอฟฟี่ช็อป

6. แผนกทรัพยากรบุคคล มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการว่าจ้างงาน ฝึกอบรมพนักงาน สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน รวบรวมประวัติและข้อมูลต่าง ๆ ของพนักงาน วางแผนกำลังคน ดูแลด้านสวัสดิการ และการลงโทษทางวินัยในกรณีที่เกิดการฝ่าฝืนหรือกระทำผิด

7. แผนกการตลาด มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการตลาดและการขาย ติดต่อกับบริษัททัวร์ในการขายห้องพักสำหรับลูกค้ารายบุคคลและขายสำหรับลูกค้าที่เป็นกลุ่ม ขายบริการการจัดประชุมและสัมมนา ส่งเสริมการขายและการบริการของโรงแรมด้วยการโฆษณาประชาสัมพันธ์

8. แผนกการเงินและบัญชี มีหน้าที่จัดทำรายงานทางการเงินเกี่ยวกับโรงแรม ตลอดจนทรัพย์สินทั้งหมดของโรงแรม ประมวลและวิเคราะห์รายงานทางการเงินบัญชีให้ฝ่ายบริหารทราบ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2545)

5. โรงแรมบูติก (Boutique Hotel)

บูติก (Boutique) เป็นคำที่มาจากรากศัพท์ภาษาฝรั่งเศส หมายถึง ร้านค้าที่มีขนาดเล็กขายสินค้าหรือบริการที่เฉพาะเจาะจง เช่น เสื้อผ้าและเครื่องประดับของสตรี ต่อมาอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศสหรัฐอเมริกา นำมาคำว่า บูติก มาใช้กับธุรกิจขนาดเล็ก หูหระ และมีความเป็นเอกลักษณ์

โดดเด่น ต่อมาจึงนำมาใช้กับธุรกิจโรงแรมและที่พัก มีผู้ให้ความหมายของโรงแรมบูติกไว้หลากหลาย ดังนี้

ราณี อีสซี่กุล (2551) ให้ความหมายของ โรงแรมบูติกว่า เป็นโรงแรมขนาดเล็กหรือทาวเฮ้าส์ที่เน้นการออกแบบตกแต่งที่มีสไตล์เฉพาะ โดยเฉพาะการตกแต่งภายใน เพื่อดึงดูดลูกค้าที่แสวงหาประสบการณ์ที่แตกต่างจากโรงแรมในเครือ แต่ยังคงมีความหรูหราระดับ 5 ดาว มีการเน้นความแตกต่าง อาทิเช่น ภาพรวมและความรู้สึกเมื่อสัมผัสบรรยากาศภายในโรงแรม การตกแต่งสถานที่ เครื่องแบบพนักงาน ความสวยงามโดดเด่นทันสมัย ความประณีตพิถีพิถัน แต่อบอุ่น เหมือนกับอยู่บ้าน ที่มีศิลปะ และเครื่องมือเครื่องใช้ที่มีความทันสมัย การบริการที่ยอดเยี่ยม ใส่ใจ และเป็นส่วนตัว

สุพัตรา สร้อยเพชร (2553) ให้ความหมายของโรงแรมบูติกว่า เป็นประเภทของที่พักแรมที่มีขนาดเล็ก ส่วนมากมีจำนวนห้องพักไม่เกิน 100 ห้อง มีการออกแบบและตกแต่งที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว มีบรรยากาศที่ผ่อนคลาย และตกแต่งด้วยวัสดุชั้นดีมีความหรูหรา โรงแรมบูติกเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวที่นิยมความหรูหรา มีสไตล์ และต้องการความเป็นส่วนตัว

ภัทรภร ชัยพุทธรพันธ์ (2554) ให้ความหมายโรงแรมบูติกไว้ว่า เป็นโรงแรมที่เน้นการเอาใจใส่ดูแลลูกค้าอย่างสูงสุด ห้องพักตกแต่งเฉพาะตัวแตกต่างจากโรงแรมทั่วไปทั้งภาพรวมและความรู้สึกเมื่อเข้าไปสัมผัสบรรยากาศ การตกแต่งสถานที่ ยูนิฟอร์มของพนักงานมีความประณีต และเมื่อพักแล้วรู้สึกอบอุ่นเหมือนบ้าน ทำให้ลูกค้ารู้สึกผ่อนคลาย มีศิลปะหลากหลายในโรงแรม มีลักษณะเฉพาะและมีขนาดเล็ก ลูกค้ามีความคุ้นเคยกับพนักงาน พนักงานบริการด้วยความสนิทสนมได้รับความนิยมจากลูกค้ามาก

ภาวิณี เต็มดี (2553) ให้ความหมายโรงแรมบูติกไว้ว่า เป็นโรงแรมขนาดกะทัดรัด มีจำนวนห้องพักไม่เกิน 100 ห้อง และมีขนาดเล็ก มีการออกแบบและตกแต่งที่มีความแตกต่างและโดดเด่น น่าสนใจ บางแห่งดัดแปลงมาจากอาคารที่มีประวัติศาสตร์ที่ยาวนาน มีการบริการที่เฉพาะกลุ่มและบุคคล เพราะมีขนาดเล็กพนักงานจึงสามารถใส่ใจในรายละเอียดของลูกค้าแต่ละคนและมีความใกล้ชิดลูกค้ามากกว่าโรงแรมขนาดใหญ่

กมล รัตนวิระกุล (2554) กล่าวว่า โรงแรมบูติกคือ โรงแรมที่เน้นวิถีชีวิตของผู้บริโภค (Lifestyle hotel) มีความสดใหม่ รูปแบบอาคารมีความแปลกตาและดูทันสมัย มีจำนวนห้องพักไม่มาก จำนวนสูงสุดไม่เกิน 100 ห้อง เหมาะสำหรับนักเดินทางหนุ่มสาว มีความอบอุ่น เรียบง่าย ไม่มีพิธีรีตองเหมือนโรงแรมขนาดใหญ่ ส่วนใหญ่เจ้าของโรงแรมบริหารงานเอง หรืออาจเข้าร่วมเครือข่ายทางการตลาดในกลุ่มโรงแรมบูติกด้วยกัน

ธนสิทธิ์ สุขสุทธิ, กิ่งกาญจน์ พงษ์ศิริ, และ ชนาสิตาฯ กาญจนนาไพโรจน์ (2555) ให้ความหมายโรงแรมบูติกว่า เป็นโรงแรมที่จำนวนห้องพักไม่เกิน 100 ห้องมีการตกแต่งที่มีเอกลักษณ์

โดดเด่น มีสไตล์ ราคาห้องพักไม่แพงมากนัก เหมาะสำหรับผู้ใช้บริการที่ต้องการความเป็นส่วนตัว และมีประสบการณ์ใหม่ ๆ ในการใช้บริการโรงแรม

ศุภลักษณ์ สุริยะ (2556) ให้ความหมายโรงแรมบูติกไว้ว่า เป็นโรงแรมที่มีเอกลักษณ์สะท้อนความเป็นตัวตนที่โดดเด่น มีรูปแบบของการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าเฉพาะกลุ่ม เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวที่ต้องการแสวงหาประสบการณ์ในการท่องเที่ยวที่แตกต่างมีความแปลกใหม่จากการดำเนินชีวิตปกติ มักเป็นโรงแรมขนาดเล็ก แต่มีการบริการที่ครบครัน

อศิยา พัฒนภักดี (2557) สรุปความหมายของโรงแรมบูติกไว้ว่า เป็นโรงแรมขนาดกะทัดรัดที่มีการตกแต่งที่เป็นเอกลักษณ์หรือได้รับการตกแต่งลักษณะที่มีแก่นสาร (Theme) เน้นเสนอการบริการที่มีความใกล้ชิดกับลูกค้า เดิมไม่สามารถตอบสนองกลุ่มนักธุรกิจได้ เนื่องจากโรงแรมมีขนาดเล็ก ไม่มีห้องประชุมและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับตอบสนองกลุ่มนี้ แต่ปัจจุบันมีการพัฒนาให้สามารถตอบสนองกับกลุ่มนักธุรกิจได้ พร้อมทั้งบริการเฉพาะบุคคลหรือกลุ่ม (Customized Service)

5.1 ประเภทของโรงแรมบูติก

โรงแรมบูติกในประเทศไทยสามารถจำแนกออกเป็นประเภทต่าง ๆ รูปแบบของที่พักได้ดังนี้

5.1.1 ที่พักที่ดัดแปลงมาจากอาคารเก่าแก่ที่มีประวัติศาสตร์ยาวนาน มีแนวโน้มที่เด่นชัดในย่านเก่าแก่ เช่น เกาะรัตนโกสินทร์และพื้นที่รอบ ๆ ย่านถนนพระสุเมรุซึ่งอยู่ไม่ไกลจากสถานที่สำคัญต่าง ๆ เช่น ภูเขาทอง อนุสาวรีย์ประชาธิปไตย วัดพระแก้ว และพระบรมมหาราชวัง เป็นต้น

5.1.2 ที่พักที่มีการออกแบบให้มีสไตล์ที่ทันสมัยและสะท้อนความเป็นตัวตนของโรงแรมและผู้เข้าพักนิยมเรียกกันว่า ฮิปโฮเต็ล

5.1.3 ที่พักที่ออกแบบทุกองค์ประกอบอย่างละเอียดโดยเน้นประโยชน์การใช้สอยของพื้นที่ หรือข้าวของเครื่องใช้และของตกแต่งค่อนข้างมาก เรียกได้ว่าเป็นโรงแรมบูติกระดับหรูหรือระดับ 5 ดาว มุ่งจับตลาดระดับบน ส่วนใหญ่จะบริหารโดยเครือข่ายโรงแรม ซึ่งจะเน้นการออกแบบเป็นสำคัญ ส่วนด้านบริการยังเหมือนโรงแรมขนาดใหญ่ที่ให้บริการแบบมาตรฐาน กลุ่มนี้มักมีราคาแพง

5.1.4 ที่พักที่ให้ความสำคัญกับรายละเอียดในรสนิยมของผู้มาพัก เรียกกันว่าไลฟ์สไตล์โฮเต็ล เช่น กลุ่มที่ใส่ใจในสุขภาพก็จะมีบริการสปา รวมทั้งร้านอาหารเพื่อสุขภาพ กลุ่มที่ชื่นชอบในงานศิลปะ และของเก่า, กลุ่มที่ต้องการความเจียบสงบความเป็นส่วนตัวในบรรยากาศความเป็นธรรมชาติที่ร่มรื่นผ่อนคลาย, กลุ่มที่ต้องการประสบการณ์อะไรที่แปลกใหม่ไม่เคยพบเห็นมาก่อน, กลุ่มที่เน้นการประหยัดพลังงาน และลดโลกร้อน และกลุ่มที่ต้องการบริการที่สัมผัสกับสิ่งแวดล้อม และชุมชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นต้น

แต่หากพิจารณาในด้านรูปแบบของการบริหารกิจการสามารถจำแนกประเภทของโรงแรมได้ออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้

5.2.1 โรงแรมบูติกที่เจ้าของกิจการบริหารงานเองส่วนใหญ่เป็นโรงแรมของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ใช้เงินลงทุนไม่มากนักและมีประสบการณ์ในการบริหารโรงแรมมาบ้างแม้ไม่มากนักหรือไม่มีประสบการณ์เลย อาทิ สถาปนิกซึ่งมีความได้เปรียบในด้านการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการออกแบบและตกแต่ง ทำให้สามารถพัฒนาที่พักให้มีความพิเศษและมีเสน่ห์เฉพาะตัว รวมทั้งยังสอดคล้องกับวิถีชีวิตที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม ทำให้สามารถประหยัดการใช้ไฟฟ้าในการให้แสงสว่างและลดการใช้เครื่องปรับอากาศ เพราะอาคารมีความโล่งและโปร่ง ทำให้แสงสว่างส่องเข้ามาในห้องพักได้เพียงพอในช่วงกลางวันรวมทั้งยังมีการออกแบบโดยใช้วัสดุหรือต้นไม้ช่วยในการกรองแสงอาทิตย์ที่ส่องเข้ามาในห้องพักตรง ๆ และมีช่องเปิดให้มีลมพัดผ่านทำให้อากาศในห้องพักเย็นสบาย โรงแรมประเภทนี้มักมีขนาดไม่ใหญ่มาก มีจำนวนห้องไม่มากอาจมีจำนวนห้องพักเพียง 2 - 3 ห้องไปจนถึงประมาณ 100 ห้อง

5.2.2 โรงแรมบูติกที่บริหารกิจการโดยผู้บริหารโรงแรมมืออาชีพ รวมทั้งบริหารโดยเครือข่ายโรงแรมที่เริ่มขยายเครือข่ายเข้ามา ซึ่งกำลังได้รับความนิยมในหมู่นักท่องเที่ยวยุคใหม่สำหรับโรงแรมบูติกประเภทนี้มักมีห้องจำนวนมากแต่ไม่เกิน 200 ห้อง อย่างไรก็ตามโรงแรมบูติกที่บริหารโดยเครือข่ายโรงแรมมืออาชีพมักเน้นในด้านการออกแบบให้อยู่ในระดับ 5 ดาว และมีบริการไม่แตกต่างจากโรงแรมขนาดใหญ่ทั่วไป ส่วนกลุ่มที่รับบริหารโรงแรมบูติกโดยเฉพาะนั้น เน้นการสร้างเอกลักษณ์และสไตล์เฉพาะตัวให้ที่พักรวมทั้งในด้านรูปแบบการตกแต่งและบริการ รวมทั้งดัดแปลงรูปแบบการบริหารและด้านการตลาดจากเครือข่ายโรงแรมมาเสริมความแข็งแกร่งของโรงแรม (ปัทมา สิทธิโชค, 2559)

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Victorino, Verma, Plaschka, และ Dev (2005) ได้ทำการวิจัยเรื่อง นวัตกรรมบริการและทางเลือกของลูกค้าในอุตสาหกรรมโรงแรม (Service Innovation and Customer Choices in the Hospitality Industry) โดยใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจผลกระทบของนวัตกรรมบริการบนทางเลือกของลูกค้าในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม ผลการวิจัยพบว่า นวัตกรรมบริการไม่มีความสำคัญในขณะที่ลูกค้ากำลังเลือกเข้าพักในโรงแรมใดโรงแรมหนึ่ง แต่มีผลกระทบต่อทางเลือกของลูกค้าในการเลือกประเภทของโรงแรมและที่พัก นวัตกรรมบริการจะมีอิทธิพลต่อทางเลือกของลูกค้ามากขึ้นเมื่อพวกเขาพักอยู่ในโรงแรมราคาประหยัดมากกว่าโรงแรมในระดับราคาปานกลางไปจนถึงโรงแรมหรู นอกจากนี้ยังพบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นนวัตกรรม

เช่น โปรแกรมช่วยดูแลเด็ก และ ห้องครัวในห้องพัก มีอิทธิพลกับนักท่องเที่ยวที่เดินทางที่เดินทางมาท่องเที่ยววิสาหกิจมากกว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางมาติดต่อธุรกิจ

Weng et al. (2012) ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมบริการ, การรับรู้คุณค่าของลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้า: อุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย (A Study of The Relationship among Service Innovation, Customer Value and Customer Satisfaction: An Empirical Study of The Hotel Industry in Taiwan) โดยใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าโรงแรมเครือข่ายในไต้หวันเพื่อสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมบริการและการรับรู้คุณค่า ผลการศึกษาพบว่า นวัตกรรมบริการและการรับรู้คุณค่าของลูกค้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของลูกค้า นวัตกรรมบริการส่งผลกระทบต่อ การรับรู้คุณค่าของลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้า และความพึงพอใจของลูกค้าจะเพิ่มสูงขึ้นเมื่อโรงแรมมีระดับของการรับรู้คุณค่าของลูกค้าและนวัตกรรมบริการที่สูงขึ้น

Rattanawong et al. (2012) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อนวัตกรรมบริการสำหรับธุรกิจท่องเที่ยวของประเทศไทย (Factors Affecting Service Innovation for Tourism Business in Thailand) โดยใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการวิจัยเอกสารโดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากรอบแนวคิดในการศึกษารูปแบบ ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของปัจจัยเชิงกลยุทธ์ ที่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมบริการสำหรับธุรกิจท่องเที่ยวของประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า 1. นวัตกรรมบริการเป็นเครื่องมือสำคัญที่นำไปสู่การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน 2. การมุ่งเน้นการตลาด การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ การร่วมผลิตบริการและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทางบวกต่อนวัตกรรมบริการ 3. นวัตกรรมบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการดำเนินงาน

Xu, Liu, Song, และ Wang (2015) ได้ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบนวัตกรรมบริการระหว่างโรงแรมชั้นเลิศและโรงแรมราคาประหยัดในประเทศจีน โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้เทคนิค Delphi Method ผลการวิจัยพบว่า ในโรงแรมแบบประหยัดพบนวัตกรรมจำนวน 40 รายการและในโรงแรมแบบมีระดับการให้บริการที่ดีพบนวัตกรรมจำนวน 43 รายการ บางนวัตกรรมบริการพบทั้ง 2 ประเภทของโรงแรม แต่แตกต่างกันเรื่องของระดับของนวัตกรรม ยกตัวอย่าง นวัตกรรมเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกให้กับผู้พักในโรงแรมที่มีระดับการให้บริการที่ดีจะใช้วัสดุและการออกแบบที่ดีกว่า การสื่อสารเรื่องนวัตกรรมบริการกับลูกค้า โรงแรมแบบราคาประหยัดเลือกที่จะแจ้งผ่านป้าย ตัวอักษร รูปภาพตามส่วนประชาสัมพันธ์ของโรงแรม ส่วนโรงแรมที่มีระดับการให้บริการที่ดีจะสื่อสารผ่านพนักงานเพื่อให้สามารถเข้าถึงลูกค้าได้มากกว่า โรงแรมแบบประหยัดจะสนใจเกี่ยวกับนวัตกรรมในผลิตภัณฑ์หลักต่าง ๆ ส่วนโรงแรมที่มีระดับการให้บริการที่ดีจะเน้นการสร้างนวัตกรรมในตัวผลิตภัณฑ์ของโรงแรมเพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้า โรงแรมแบบประหยัดจะเลือกใช้นวัตกรรม

บริการแบบง่าย ๆ โดยเฉพาะที่แขกร้องขอ ทำให้คู่แข่งสามารถทำตามหรือเลียนแบบได้ง่ายและรวดเร็ว ทำให้ต้องกลับไปแข่งขันกันด้านราคาเหมือนเดิม

ทศพร บุญวัชรภักย์, วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, และ ขวัญฤดี ตันตระกูล (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดสร้างสรรค์ขององค์กรและนวัตกรรมบริการของโรงแรมบูติกไทย โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า 1. ความคิดสร้างสรรค์ขององค์กรโรงแรมบูติกเป็นกระบวนการออกแบบการบริการและความสามารถในการสร้างความเป็นบูติกที่แปลกใหม่และมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ภายใต้บริบทที่ซับซ้อนและมีพลวัตของสังคมโรงแรม 2. รูปแบบนวัตกรรมบริการของโรงแรมบูติกไทยเป็นผลลัพธ์และกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างค่อยไปจากการตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการ 3. ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมบริการเป็นปรากฏการณ์ทางสังคมของการใช้ความคิดสร้างสรรค์สร้างสรรค์การบริการร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ส่งผลให้เกิดนวัตกรรมบริการเฉพาะกลุ่มหรือบุคคลที่หลากหลาย

ศุภางค์ นันทา (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบของกลยุทธ์นวัตกรรมบริการที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสปาในประเทศไทย โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้ประกอบการธุรกิจสปาในประเทศไทย จำนวน 184 คน ผลการศึกษาพบว่า กลยุทธ์นวัตกรรมบริการมีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ในการบริหารงาน โดยเน้นให้องค์กรมีการสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ในการบริการ เจตคติที่มุ่งสู่การเปลี่ยนแปลง และการสร้างการเรียนรู้ ซึ่งสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์นวัตกรรมบริการเพื่อพัฒนาผลการดำเนินงานของธุรกิจ ภายใต้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลง

วลัยลักษณ์ รัตนวงศ์ และคณะ (2557) ได้ศึกษาเรื่องการวัดนวัตกรรมบริการของธุรกิจท่องเที่ยวไทย : วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นการศึกษาโดยใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการทบทวนวรรณกรรมจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ โดยทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารหรือผลงานต่าง ๆ เช่น หนังสือ เอกสารต่าง ๆ ที่เผยแพร่ทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ต แล้วนำมาทำการวิเคราะห์และประยุกต์ใช้กับทฤษฎีนวัตกรรมของ Schumpeter โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการใช้วัดนวัตกรรมบริการของธุรกิจท่องเที่ยวในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบที่ใช้วัดนวัตกรรมบริการที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจท่องเที่ยวไทยในระดับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม คือ นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ และนวัตกรรมด้านกระบวนการ โดยองค์ประกอบด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์จะมีดัชนีชี้วัดดังต่อไปนี้ คือ การนำเสนอสินค้า/บริการท่องเที่ยวใหม่ การปรับรูปแบบของสินค้า/บริการใหม่ การสร้างความหลากหลายให้กับสินค้า/บริการ องค์ประกอบด้าน

นวัตกรรมบริการมีดัชนีชี้วัดดังนี้ การปฏิบัติใหม่ ๆ เพื่อสนับสนุนสินค้า/บริการ การปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน

วลัยลักษณ์ รัตนวงศ์ (2557) ศึกษาเรื่องปัจจัยเชิงเหตุและผลของนวัตกรรมบริการสำหรับธุรกิจนำเที่ยวภาคใต้ ของประเทศไทย โดยการวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-Methods Research) ใช้เทคนิคการวิจัยทั้งวิจัยเชิงปริมาณและวิจัยเชิงคุณภาพ โดยกำหนดประชากรเป็น 14 จังหวัดภาคใต้ในประเทศไทย และแบ่งออกเป็นสามกลุ่มพื้นที่ตามลักษณะทางภูมิศาสตร์ ได้แก่ จังหวัดที่มีพื้นที่ติดฝั่งอันดามัน จังหวัดที่มีพื้นที่ติดฝั่งอ่าวไทย และ จังหวัดที่มีพื้นที่ติดชายแดน ทำการคัดเลือกตัวแทนประชากรโดยเลือกจังหวัดที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวที่สูงกว่าจังหวัดอื่น ๆ เมื่อเปรียบเทียบกับจังหวัดในพื้นที่เดียวกัน จังหวัดที่เป็นตัวแทนของกลุ่มคือ จังหวัดภูเก็ตเป็นตัวแทนประชากรที่ใช้ศึกษาของพื้นที่ติดฝั่งอันดามัน จังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นตัวแทนของพื้นที่ศึกษาติดฝั่งอ่าวไทย และจังหวัดสงขลา เป็นตัวแทนศึกษาที่ใช้ในการศึกษาของจังหวัดที่มีพื้นที่ติดชายแดน โดยใช้ประชากรจาก 2 กลุ่ม คือ ธุรกิจผลิตรายการนำเที่ยว และธุรกิจตัวแทนการเดินทาง มีขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 340 สถานประกอบการ โดยดำเนินการเก็บข้อมูลภาคสนามกับสถานประกอบการนำเที่ยว และการส่งผ่านไปรษณีย์ไปยังสถานประกอบการนำเที่ยว รวมทั้ง 360 ชุด และนำมาคัดเลือกให้เหลือเพียง 340 ชุด และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวใน 3 จังหวัด คือ จังหวัดภูเก็ต จังหวัดสุราษฎร์ธานี และจังหวัดสงขลา จำนวน 9 ราย ผลศึกษาพบว่าระดับการปฏิบัติของปัจจัยเชิงเหตุ ปัจจัยเชิงผล และนวัตกรรมบริการของทั้ง 3 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ติดฝั่งอันดามัน พื้นที่ติดฝั่งอ่าวไทย และพื้นที่ติดชายแดน อยู่ในระดับมาก โมเดลการวัดปัจจัยเชิงเหตุและผลของนวัตกรรมบริการมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดี โมเดลสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงเหตุและผลของนวัตกรรมบริการเป็นโมเดลที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดี ผลจากการพัฒนาโมเดลปัจจัยเชิงเหตุและผลของนวัตกรรมบริการพบความสัมพันธ์ร่วมในระหว่างตัวแปรแฝงภายนอก 3 ตัวแปร ได้แก่ การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ การร่วมผลิตบริการ และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และยังพบว่าปัจจัยสนับสนุน ด้านนโยบายจากภาครัฐ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และปัจจัยด้านการผลิตบุคลากรในสายการท่องเที่ยวร่วมด้วย ด้านปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญต่อการพัฒนานวัตกรรมบริการคือ เรื่องของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรโดยเฉพาะเรื่องจิตบริการ ส่วนการพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อนำไปสู่การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันนั้น ผู้บริหารและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความคิดเห็นว่า นวัตกรรมบริการสามารถดึงดูดความสนใจจากลูกค้า และสร้างความเติบโตให้กับธุรกิจได้ ส่วนผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่าตัวแปรที่ใช้ศึกษามีความสอดคล้องกับข้อมูลของการวิจัยเชิงปริมาณ การเปรียบเทียบความสอดคล้องระหว่างผลการวิจัยเชิงปริมาณและผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่าโมเดล

สมการโครงสร้างปัจจัยเชิงเหตุและผลของนวัตกรรมบริการที่ได้จากการศึกษาทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมีความสอดคล้องกับผลจากการพัฒนาโมเดลปัจจัยเชิงเหตุและผลของนวัตกรรมบริการ พบความสัมพันธ์ร่วมระหว่างตัวแปรแฝงภายนอก 3 ตัวแปร ได้แก่การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ การร่วมผลิตบริการ และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ นวัตกรรมบริการภายใต้บริบทของธุรกิจนำเที่ยวภาคใต้จำเป็นต้องมีการสนับสนุนด้านนโยบายจากภาครัฐ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และปัจจัยด้านการผลิตบุคลากรในสายการท่องเที่ยวร่วมด้วย ด้านปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญต่อการพัฒนานวัตกรรมบริการคือ เรื่องของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรโดยเฉพาะเรื่องจิตบริการ ส่วนการพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อนำไปสู่การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันนั้นผู้บริหารและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความคิดเห็นว่ นวัตกรรมบริการสามารถดึงดูดความสนใจจากลูกค้า และสร้างความเติบโตให้กับธุรกิจได้

ปรารธนา หลีกภัย, เกิดศิริ เจริญวิศาล, ชาลี ไตรจันทร์, และ โสภณ จิระเกียรติกุล (2557) ศึกษาเรื่องความสามารถทางนวัตกรรมของธุรกิจโรงแรมในภาคใต้ของประเทศไทย โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังธุรกิจโรงแรมจำนวน 600 โรงแรม จากประชากรที่เป็นธุรกิจโรงแรมในภาคใต้ของประเทศไทยที่ปรากฏอยู่ในฐานข้อมูลของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จำนวน 710 แห่ง ซึ่งในการวิจัยในครั้งนี้ได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 212 ตัวอย่าง จากการศึกษาพบว่าธุรกิจโรงแรมในภาคใต้ของประเทศไทยมีนวัตกรรมสินค้า/บริการมากที่สุด รองลงมา คือ นวัตกรรมการตลาด นวัตกรรมกระบวนการ และนวัตกรรมองค์กร ตามลำดับ และในภาพรวมธุรกิจโรงแรมในภาคใต้ของประเทศไทยมีความสามารถทางนวัตกรรมองค์กรอยู่ในระดับมาก จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าปัจจัยการมุ่งเน้นการเรียนรู้และปัจจัยมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการมีอิทธิพลต่อความสามารถทางนวัตกรรมขององค์กร โดยที่นวัตกรรมของธุรกิจโรงแรมในภาคใต้ที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่ คือ การปรับปรุงห้องพักของโรงแรมใหม่ และการเพิ่มเติมส่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม ทั้งนี้นวัตกรรมที่เกิดขึ้นจะเป็นนวัตกรรมด้านสินค้าและบริการ เพราะเกิดขึ้นง่าย ไม่มีความยุ่งยาก และเมื่อเกิดขึ้นสามารถมองเห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม และมักจะไม่มี การต่อต้านจากพนักงาน

ปรารธนา หลีกภัย (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถทางนวัตกรรมของธุรกิจโรงแรม ในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดนของประเทศไทย โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ทำการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังผู้จัดการทั่วไปของธุรกิจโรงแรมจำนวน 150 แห่ง โดยแบ่งประชากรออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวขึ้นไป และ กลุ่มธุรกิจโรงแรมที่ต่ำกว่า 3 ดาว โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่ายเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นประชากรจากทั้ง 2 กลุ่ม กลุ่มละเท่า ๆ กัน แบบสอบถามถูกส่งกลับจำนวน 73 ฉบับ ผลการวิจัยพบว่าธุรกิจโรงแรมในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ชายแดนมีความสามารถทางนวัตกรรมองค์กรระดับมาก และเมื่อพิจารณารายปัจจัยพบว่า การมุ่งเน้น

ตลาดมีผลต่อความสามารถทางนวัตกรรมขององค์กรมากที่สุดมีค่าคะแนนอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือการมุ่งเน้นการเรียนรู้ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับมาก และการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับระดับปานกลาง ตามลำดับ

ศักดิ์เกษม ปานะลาด (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสามารถด้านนวัตกรรมบริการของ ธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย จำนวน 252 คน ผลการศึกษาพบว่า ความสามารถด้าน นวัตกรรมบริการ ด้านความเป็นนวัตกรรม ด้านการตื่นตัวในการสร้างสรรค์ และด้านการตระหนักรู้ใน การวิจัยและพัฒนา มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อศักยภาพในการแข่งขัน ศักยภาพในการ แข่งขันมีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงาน แรงกดดันจากลูกค้า ความหลากหลายในการแข่งขัน ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี มีผลกระทบเชิงบวกต่อความสามารถด้านนวัตกรรมบริการ นอกจากนี้ วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร วัฒนธรรมการเรียนรู้ยังเป็น ตัวแปรแทรกของความสัมพันธ์ข้างต้น ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพความสามารถด้านนวัตกรรมบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านความเป็นนวัตกรรม ด้านการตื่นตัวในการสร้างสรรค์ และด้านการตระหนักรู้ ในการวิจัยและพัฒนา ซึ่งจะให้ทำให้ธุรกิจมีศักยภาพในการแข่งขัน และผลการดำเนินงานที่ดีทั้งใน ปัจจุบันและอนาคต ผู้บริหารของกิจการต้องให้ความสำคัญกับการตระหนักถึงสภาพแวดล้อมทางการ แข่งขัน ซึ่งประกอบด้วย แรงกดดันจากลูกค้า ความหลากหลายในการแข่งขัน และความก้าวหน้าทาง เทคโนโลยี ซึ่งจะเป็นตัวผลักดันและเป็นปัจจัยที่ทำให้ความศักยภาพในการแข่งขันขององค์กรดีขึ้น อย่างต่อเนื่อง

ฉัฐษรณ กัญจนศิลานนท์ (2560) เขียนบทความวิชาการเรื่องโมเดลนวัตกรรมบริการตาม แนวคิดทฤษฎีมาสโลว์ในธุรกิจโรงแรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอโมเดลนวัตกรรมบริการตาม แนวคิดทฤษฎีมาสโลว์ในธุรกิจโรงแรม จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมประกอบด้วย The “S” Curve of Technology และ S-Curve and Adopter segmentation ระดับของการให้บริการ 3 แบบในธุรกิจโรงแรม ได้แก่ บริการหลัก (core service) บริการที่คาดหวัง (expected service) และบริการพิเศษเพิ่มเติม (exceeded service) และความสำคัญของนวัตกรรมบริการในธุรกิจ โรงแรม โดยนำทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ 5 ชั้นของมาสโลว์ (Maslow’s Hierarchy of Need) มาเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างบริการที่เป็นเลิศจากการบริการที่เกินความคาดหวัง (Beyond Expectation) โดยจากการศึกษาพบว่า รูปแบบการสร้างนวัตกรรมบริการในธุรกิจโรงแรม ตามแนวคิดความเชื่อมโยง The “S” Curve of Technology กับ Maslow’s Hierarchy of Need มีลักษณะ วงจร โดยมีปัจจัยสำคัญคือ ความต้องการของมนุษย์ที่ไม่มีที่สิ้นสุด ส่วน “บริการที่เกิดจาก ผู้ให้บริการ” เป็นสิ่งที่ไม่อาจละเลยได้ จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ธุรกิจโรงแรมต้องสามารถจุดแข็งทั้งใน เรื่องของ “การบริการ (service)” และ “นวัตกรรม (innovation)” เนื่องจากนวัตกรรมมีอิทธิพลต่อ

กระบวนการการตัดสินใจเลือกการออกแบบบริการ (service design) ในฐานะเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างศักยภาพการให้บริการและนำไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร อีกทั้งนวัตกรรมยังเป็นสิ่งที่แสดงตัวตนของแต่ละองค์กรโดยจะเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของสรรพสิ่งตามที่มนุษย์จะรับรู้และตีความหมายซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นสิ่งแทนมูลค่าและคุณค่าของผลิตภัณฑ์และบริการของธุรกิจโรงแรม

บริندا สันทรวี (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่องแนวทางการสร้างผลประกอบการที่ดีด้วยนวัตกรรมบริการของธุรกิจรีสอร์ตในประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาประเภทนวัตกรรมบริการที่สำคัญของธุรกิจรีสอร์ตในประเทศไทย 2. เพื่อศึกษาขั้นตอนในการปฏิบัติด้านนวัตกรรมบริการของธุรกิจรีสอร์ตในประเทศไทย 3. เพื่อศึกษาประโยชน์ที่รีสอร์ตในประเทศไทยได้รับการมีนวัตกรรมบริการ ผลการวิจัยพบว่า 1. ประเภทของนวัตกรรมบริการที่สำคัญของธุรกิจรีสอร์ตในประเทศไทย คือ นวัตกรรมบริการด้านความปลอดภัย เช่น กล้องวิดีโอวงจรปิด ระบบควบคุมการเข้า-ออกด้วยสมาร์ตการ์ด นวัตกรรมบริการด้านความทันสมัยของเทคโนโลยี เช่น การมียูนิเวอร์แซล อะแดปเตอร์(Universal Adapter) และหัวปลั๊กต่างๆ ไว้ให้บริการในห้องพัก การมีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้บริการฟรี การสร้างแอปพลิเคชันที่มีฟังก์ชันต่าง ๆ เช่น การลงทะเบียนเข้าพัก การจองห้องพัก และนวัตกรรมบริการด้านความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น การทำ 3 R's เพื่อลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม 2. ขั้นตอนในการปฏิบัติด้านนวัตกรรมบริการของธุรกิจรีสอร์ตในประเทศไทย มี 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการวางแผน ขั้นตอนการปฏิบัติ ขั้นตอนการประเมินผลและปรับปรุง 3. ประโยชน์ที่รีสอร์ตในประเทศไทยได้รับการมีนวัตกรรมบริการ คือ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า ช่วยสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า ช่วยเพิ่มส่วนแบ่งตลาดช่วยให้ยอดขายและกำไรเพิ่มขึ้น

จารวี รื่นจิตต์ และ มนัสสินี บุญมีศรีสง่า (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่องนวัตกรรมบริการของโรงแรมที่พักเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นผู้สูงอายุจำนวน 10 คนและผู้จัดการโรงแรมจำนวน 4 คน ผลการวิจัยพบว่าความต้องการนวัตกรรมการบริการในโรงแรมที่พักของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยมี 2 ด้าน คือ 1.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2.ด้านพื้นที่ใช้สอย ข้อมูลที่ได้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมการบริการในโรงแรมที่พักในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ช่วยให้ผู้สูงอายุมีความสะดวกสบายและปลอดภัยตลอดการเข้าพัก และพัฒนานวัตกรรมการบริการด้านพื้นที่ใช้สอย ควรเป็นพื้นที่ให้ผู้สูงอายุทำกิจกรรมตามต้องการได้ พื้นที่ทำกิจกรรมที่ผู้สูงอายุต้องการจะต้องนอกเหนือจากพื้นที่ทำกิจกรรมที่โรงแรมเตรียมไว้ให้ผู้เข้าพักอื่น

ตารางที่ 1 ตารางสรุปการใช้ประโยชน์จากการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

| ประเด็นที่เกี่ยวกับเอกสาร แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง | การนำไปใช้ประโยชน์ | | | | |
|--|--|----------------------------------|------------------------------------|---|--------------------------------------|
| | สนับสนุน ความสำคัญ และปัญหาของ การวิจัย | พัฒนารอบ แนวคิดในการ วิจัย | การสร้าง เครื่องมือการ วิจัย | ใช้เป็นแบบ แผนในการ วิเคราะห์ ข้อมูล | สนับสนุนการ อภิปราย ผลการวิจัย |
| แนวคิดเกี่ยวกับวัฏกรรม | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ |
| แนวคิดกลยุทธิ์วัฏกรรม | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ |
| แนวคิดเกี่ยวกับวัฏกรรมบริการ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ความหมายและประเภทของ โรงแรม | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| แนวคิดเกี่ยวกับโรงแรมบูติก | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษานวัตกรรมการบริการของโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการนำนวัตกรรมการบริการมาใช้ในการบริการลูกค้าของโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อเสนอเป็นแนวทางให้สถานประกอบการด้านโรงแรมและที่พักนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินธุรกิจเพื่อให้สามารถแข่งขันในธุรกิจโรงแรมและที่พักได้ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) มีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก

การศึกษาเรื่องนวัตกรรมการบริการของโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การวิจัยในครั้งนี้มีผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นผู้บริหาร ผู้จัดการหรือพนักงานในโรงแรมบูติกที่จดทะเบียนและดำเนินธุรกิจในอำเภอหัวหินและเข้าร่วมโครงการประกวดสุดยอดโรงแรมบูติกไทย ครั้งที่ 4 ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก เลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) (อัศวิน แสงพิบูล, 2556) มีเกณฑ์การเลือกแบบเจาะจงดังนี้

1. เป็นผู้บริหาร ผู้จัดการหรือพนักงานในโรงแรมบูติก อำเภอหัวหินที่เข้าร่วมโครงการประกวดสุดยอดโรงแรมบูติกไทย ครั้งที่ 4
2. เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนวัตกรรมการบริการและเกี่ยวข้องการวางแผนนโยบายนวัตกรรมการบริการหรือรับผิดชอบงานด้านบริการลูกค้าโดยใช้นวัตกรรมการบริการ มีประสบการณ์ในการทำงานบริการลูกค้าโดยใช้นวัตกรรมการบริการอย่างน้อย 1 ปี
3. อนุญาตให้เข้าสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูล

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพแล้วนำข้อมูลที่ได้อภิเคราะห์และสรุปออกมาเป็นผลการวิจัย การวิจัยครั้งนี้มีตัวผู้วิจัยเป็นเครื่องมือสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ประสิทธิภาพของเครื่องมือขึ้นอยู่กับผู้ใช้เครื่องมือ คือผู้วิจัยต้องมีความเข้าใจหลักการสำคัญและมีทักษะในการใช้เป็นอย่างดี ต้องรู้ว่าเมื่อใดควรปรับ เมื่อใดควรเคร่งครัดในหลักการ และต้องรู้สาระในสิ่งที่ต้องการศึกษาเป็นอย่างดี จึงจะประสบความสำเร็จ (ชาย โพธิ์สิตา, 2556) โดยใช้อุปกรณ์ภาคสนามเป็นเครื่องมือในการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์มือถือสำหรับบันทึกเสียงและบันทึกภาพ สมุดและปากกาสำหรับจดบันทึกข้อมูล และมีแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure Interview) ซึ่งมีการเตรียมคำถามไว้ก่อนล่วงหน้า มีการตั้งแนวหัวข้อการสัมภาษณ์

(Interview Guide) และกำหนดประเด็นคำถามอย่างกว้าง ๆ เป็นคำถามปลายเปิดและสามารถปรับเปลี่ยนคำถามให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้ ทำให้การสัมภาษณ์มีความยืดหยุ่น ผู้สัมภาษณ์และผู้ให้ข้อมูลหลักมีอิสระในการถามและตอบ (อัศวิน แสงพิบูล, 2556) แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร พนักงานในโรงแรมบูติกประกอบไปด้วย รูปแบบนวัตกรรมบริการและเทคโนโลยีที่ใช้ให้บริการลูกค้าของโรงแรม ขั้นตอน กระบวนการในการปฏิบัติงานด้านนวัตกรรมบริการ และปัญหา อุปสรรครวมถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากการนำนวัตกรรมบริการเข้ามาใช้ในบริการลูกค้าในโรงแรมบูติก

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้จัดการหรือพนักงานในโรงแรมบูติกเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3.1.1 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล ซักถามพูดคุยกันระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ ถามอย่างเจาะลึกเพื่อให้ได้คำตอบอย่างละเอียดถี่ถ้วน (อัศวิน แสงพิบูล, 2556) เก็บข้อมูลที่ได้จากการบันทึกบทสัมภาษณ์ระหว่างการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการ หรือผู้บริหาร พนักงาน ในโรงแรมบูติกเขตอำเภอหัวหิน ในช่วงระยะเวลาการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน – กันยายน 2561 โดยเลือกสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักจนกว่าข้อมูลที่ได้เป็นคำตอบที่ซ้ำ ๆ กันหรือไม่มีประเด็นใหม่แล้ว แม้จะเก็บข้อมูลเพิ่มเติมหรือเรียกว่าถึงจุดอิ่มตัวของข้อมูล (ประไพพิมพ์ สุธีวสินนท์ และ ประสพชัย พสุนนท์, 2559)

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจากหนังสือ ตำราวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสืบค้นข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต เอกสารประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของโรงแรม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้สัมภาษณ์นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้ให้ข้อมูลหลักมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

4.1 เตรียมข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่พร้อมต่อการวิเคราะห์ข้อมูลนำเทปข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักมาถอดแบบคำต่อ (Verbatim) รวมทั้งข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ จากนั้นทำการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล

4.2 แยกข้อมูล จัดระเบียบข้อมูลเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเรียกใช้ข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ แยกข้อมูลเป็นหน่วยย่อย ๆ ตามความหมายเฉพาะโดยอาศัยลักษณะร่วมอย่างใดอย่างหนึ่ง

4.3 ให้รหัสข้อมูลโดยเลือกหน่วยของข้อมูลที่ตรงกับประเด็นที่จะศึกษา

4.4 จัดหมวดหมู่ข้อมูล นำข้อมูลมาจัดหมวดหมู่ตามประเด็นที่ศึกษา จัดกลุ่มความหมายแยกออกเป็นประเด็น (Content Analysis) จัดกลุ่มข้อมูลที่มีลักษณะร่วมหรือมีความเนื้อหาใกล้เคียงกันไว้ด้วยกัน เพื่อประโยชน์ในการตอบคำถามวิจัย และเป็นข้อสรุปของปรากฏการณ์ที่ศึกษาได้

4.5 การสรุปผลการศึกษาโดยอาศัยวิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ผ่านการตีความที่ได้จากการสัมภาษณ์นั้น แล้วนำมาสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Analytic Induction) คือการนำข้อมูลที่ได้จากเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์เพื่อหาบทสรุปร่วมกันของเรื่องนั้น (ขจรศักดิ์ บัวระพันธ์, 2556)

5. การตรวจสอบข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล (สุภางค์ จันทวานิช, 2557) ดังนี้

5.1 การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) เป็นการตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูล โดยการเก็บข้อมูลจากผู้บริหาร ผู้จัดการหรือพนักงานในโรงแรมบูติกในเขตอำเภอหัวหิน โรงแรมละ 2 ท่าน เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือของข้อมูลและได้ข้อมูลที่มีความลุ่มลึก

5.2 การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) โดยการไปสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงแรม ผู้จัดการและพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้าในแต่ละโรงแรม จะมีผู้ช่วยติดตามไปด้วย 1 คน โดยการเปลี่ยนผู้สัมภาษณ์เป็นคนอื่นแทน เพื่อตรวจสอบว่าเมื่อเปลี่ยนผู้สัมภาษณ์ข้อมูลเป็นคนอื่นแล้วข้อมูลที่ได้ยังเหมือนเดิมเพื่อความแม่นยำของข้อมูล

5.3 การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) โดยการเก็บรวบรวมบทสัมภาษณ์ที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก และศึกษาข้อมูลจากเอกสารประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ โบรชัวร์ต่าง ๆ ของโรงแรม รวมถึงเว็บไซต์ของทางโรงแรม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นไปในทางเดียวกันและมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น

6. ขั้นตอนการทำวิจัย

6.1 กำหนดหัวข้อในการทำวิจัย ประเด็นปัญหาและที่มาของปัญหา

6.2 ศึกษาเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.3 วางแผนการกำหนดคำถามที่จะให้ในการเก็บข้อมูล

6.4 สร้างแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure Interview) มีการเตรียมคำถามไว้ล่วงหน้าเพื่อใช้เป็นแนวทางการสัมภาษณ์

6.5 นำแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิจัยตรวจสอบเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บข้อมูล

6.6 หาข้อมูลสถานประกอบการโรงแรมและที่พักที่จดทะเบียนและดำเนินธุรกิจในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

6.7 ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์ไปตามโรงแรมต่าง ๆ ที่มีรายชื่อเข้าร่วมโครงการประกวดสุดยอดโรงแรมบูติก ครั้งที่ 4 (พ.ศ. 2559 -2560)

6.8 หลังจากได้รับการตอบรับ ทำการนัดหมายเวลาที่ผู้ให้ข้อมูลหลักสะดวกให้สัมภาษณ์

6.9 เข้าสัมภาษณ์ตามวันและเวลาที่กำหนด

6.10 นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยจัดหมวดหมู่ตามประเด็นที่ศึกษาและสรุปผลการศึกษาโดยอาศัยวิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Description Analysis)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องนวัตกรรมบริการของโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้วิธีวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenological research) เก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้บริหารโรงแรม ผู้จัดการโรงแรม และพนักงานของโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหินที่เข้าร่วมโครงการประกวดสุดยอดโรงแรมบูติกไทย ครั้งที่ 4 การศึกษาในครั้งนี้มีโรงแรมที่ให้ความอนุเคราะห์อนุญาตให้เข้าสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลจำนวน 8 โรงแรมดังนี้

1. โรงแรมชลธาราญ
2. เดอะเฮ็น ไพรเวทพีช วิลล่า
3. โรงแรมบ้านบาหยัน
4. โรงแรมเรสท์ ดีเทล หัวหิน
5. วี วิลล่า หัวหิน เอ็มแกลลอรี่บายโซฟีเทล
6. เดอะรีอค หัวหินบีช รีสอร์ท
7. โรงแรมอนันตศิลา วิลล่า บายเดอะซี หัวหิน
8. บ้านทะเลดาวรีสอร์ท

ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้บริหาร ผู้จัดการและพนักงานที่เป็นตัวแทนในแต่ละโรงแรมบูติก โรงแรมละไม่ต่ำกว่า 2 ท่านเพื่อวัดความเข้าใจเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการพบว่าผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการและสามารถให้ความหมาย คำจำกัดความของนวัตกรรมบริการได้ แต่มีมุมมองว่านวัตกรรมบริการเป็นเรื่องของการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเข้ามาอำนวยความสะดวกในการทำงานและให้บริการลูกค้า สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า

“ถ้าในความคิดของพี่นะ นวัตกรรมบริการก็น่าจะเป็นสิ่งใหม่ ๆ ที่นำมาเพิ่มเติมในส่วนของ การบริการ ซึ่งเราก็การนำมาใช้ในการบริการของเรา เมื่อเรานำมาใช้แล้ว ก็จะมีการติดตามผลว่า เป็นไปตามที่เราตั้งใจไว้รึเปล่า มีการประเมินและมีการติดตามผล ก็น่าจะเป็นเรื่องของเทคโนโลยี ใหม่ ๆ ด้วยที่เรานำมาใช้”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 8)

“นวัตกรรม ก็คือการนำสิ่งใหม่ ๆ เข้ามาทำให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุงให้มันดีขึ้น มีความแปลกใหม่ พวกนี้มันก็ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทำให้เราทำงานได้ง่ายขึ้น”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 9)

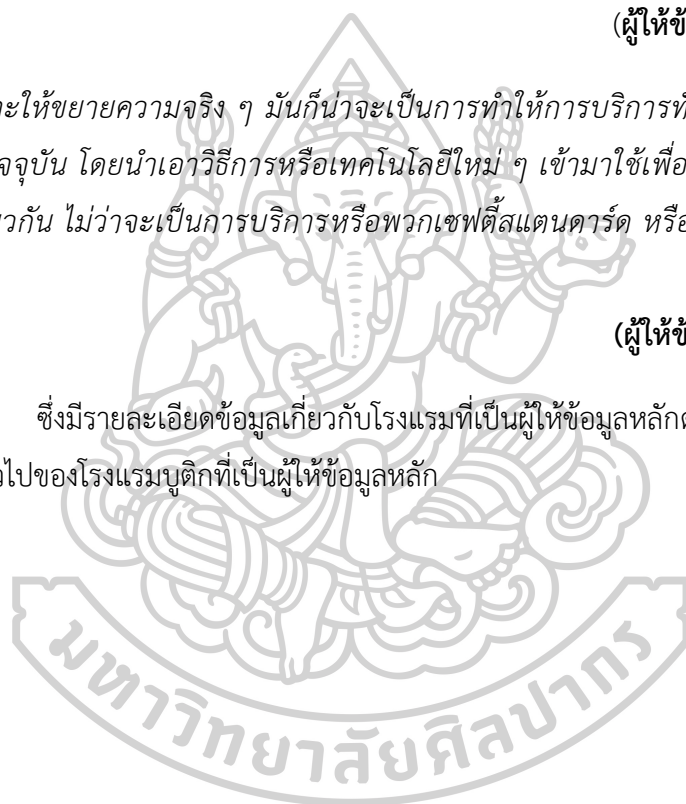
“ในความเข้าใจของพี่เนอะ พี่คิดว่าเหมือนการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับปรุงเพื่อมาเสริมสร้างศักยภาพของการบริการให้ดีขึ้น ลดในส่วนของเวลา ขั้นตอน แรงแรงงาน อะไรอย่างนี้ โดยรวมเนี่ยทำให้งานมันดีขึ้น”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 11)

“ถ้าจะให้ขยายความจริง ๆ มันก็น่าจะเป็นการทำให้การบริการทันต่อความต้องการของลูกค้าในยุคปัจจุบัน โดยนำเอาวิธีการหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้เพื่อให้บริการออกมามีมาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นการบริการหรือพวกเซฟตี้สแตนด์การ์ด หรือแม้กระทั่งคุณภาพของอาหาร”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 14)

ซึ่งมีรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักตั้งตารางที่ 2 ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของโรงแรมบูติกที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก



ตารางที่ 2 ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของโรงแรมบูติกที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก

| ข้อมูลทั่วไป | รช. ชเลชาญ | เดอเฮิน โพรวทบิช วิลล่า | รช. บ้านบาหยัน | รช. เรสท์ ดีเทล หัวหิน | วี วิลล่า หัวหิน เอ็มแกลลอรี่ บายโซฟิเทล | เดอช็อค หัวหินบิช รีสอร์ท | รช. อนันต์ติลา วิลล่า บาย เดอซี หัวหิน | บ้านทะเลดาว รีสอร์ท |
|---------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|--|--|---|---|--|
| ลักษณะการ ประกอบกิจการ | เจ้าของคนเดียว | เจ้าของคนเดียว | บริษัทจำกัด | บริษัทจำกัด | บริหารโดย เครือข่ายโรงแรม | บริหารโดย เครือข่ายโรงแรม | เจ้าของคนเดียว | เจ้าของคนเดียว |
| ระยะเวลา ประกอบกิจการ | 9 ปี | 8 ปี | 13 ปี | 11 ปี | 10 ปี | 10 ปี | 13 ปี | 14 ปี |
| จำนวนห้องพัก | 41 ห้อง | 6 ห้อง | 21 ห้อง | 56 ห้อง | 28 ห้อง | 26 ห้อง | 58 ห้อง | 32 ห้อง |
| อัตราค่า ห้องพัก | ช่วงเทศกาล ห้องเดี่ยว 2,100 บ. | ช่วงเทศกาล ห้องเดี่ยว 4,900 บ. | ไม่สามรถเปิด ราคาเฉลี่ยได้ | ไม่สามรถ เปิดขายราคาได้ | ช่วงเทศกาล ห้องเดี่ยว 18,000 บ. | ช่วงเทศกาล ห้องเดี่ยว 6,100 บ. | ช่วงเทศกาล ห้องเดี่ยว 5,940 บ. | ไม่สามรถเปิด ราคาเฉลี่ยได้ |
| โดยประมาณห้อง Standard | นอกเทศกาล ห้องเดี่ยว 1,900 บ. | นอกเทศกาล ห้องเดี่ยว 3,500 บ. | ราคาเฉลี่ยได้ | เปิดขายราคาได้ | นอกเทศกาล ห้องเดี่ยว 16,000 บ. | นอกเทศกาล ห้องเดี่ยว 2,403 บ. | นอกเทศกาล ห้องเดี่ยว 3,880 บ. | |
| กลุ่มลูกค้า | ส่วนใหญ่เป็น ต่างชาติ | ส่วนใหญ่เป็น คนไทย | ส่วนใหญ่เป็น คนไทย | คนไทยร้อยละ 70 ต่างชาติร้อยละ 30 (เอเชีย) | คนไทยร้อยละ 50 ต่างชาติร้อยละ 50 (จีน ไต้หวัน ฮ่องกง อาหรับ) | คนไทยร้อยละ 60 ต่างชาติร้อยละ 40 | คนไทยร้อยละ 70 ต่างชาติร้อยละ 30 (สแกนดิเนเวีย) | คนไทยร้อยละ 50 ต่างชาติร้อยละ 50 (ยุโรป เยอรมัน) |

ตารางที่ 2 ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป | ร.ชเสราญ | เดอะเอ็น ไพรวทบีช วิลล่า | ร.บ้านบาหยัน | ร. เรสท์ ดีเทล หัวหิน | วี วิลล่า หัวหิน เอ็มแกลลอรี่ บายโฮเทล | เดอะรีด หัวหินบีช รีสอร์ท | ร.อนันตศิลา วิลล่า บาย เดอะซี หัวหิน | บ้านทะเลดาว รีสอร์ท |
|------------------------------|---|--------------------------------|--|---|--|---|---|--|
| จุดมุ่งหมายของ การเข้าพัก | ห้องเดี่ยว | ห้องเดี่ยว พักเพื่อน | ห้องเดี่ยว พักเพื่อน | ห้องเดี่ยว พักเพื่อน | ห้องเดี่ยว พักเพื่อน | ห้องเดี่ยว พักเพื่อน | ห้องเดี่ยว พักเพื่อน | ห้องเดี่ยว พักเพื่อน |
| จุดแข็ง จุดขาย | สถานที่ตั้งใจ กลางเมืองหัว หิน เดินทาง สะดวก | มีความเป็น ส่วนตัวสูง | มีความเป็น ส่วนตัวสูง ห้องพักมีขนาด ใหญ่ มีชายหาด ส่วนตัว เดินทาง สะดวก ติด ห้างสรรพสินค้า | มีความ มาตรฐานแบบ โรงแรม เครือข่าย ต่างชาติ มีความ เป็นส่วนตัว มี มาตรฐานการ บริการที่ดี | มีความเป็น ส่วนตัวสูง เป็น วิลล่า มี มาตรฐานการ บริการที่ดีมาก มีต้นห้อง (Butler) ส่วนตัว | ร. ดีตหาด เน้น เรื่องการบริหาร เป็นโรงแรม เครือข่ายคนไทย มีการเก็บ คะแนนสะสม ระบบสมาชิก | มีความเป็น ส่วนตัวสูง เน้นการบริหาร ที่อบอุ่นให้รู้สึก เหมือนเป็นบ้าน หลังที่สอง | เป็นโรงแรมที่ ได้รับการรับรอง มาตรฐานต่าง ๆ เน้นการ ให้บริการที่เป็น มิตรกับ สิ่งแวดล้อม |

ตารางที่ 2 ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลผู้ให้ข้อมูลหลัก

ซึ่งในบทนี้จะรายงานผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามลำดับดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษานวัตกรรมบริการของธุรกิจโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารประชาสัมพันธ์และเว็บไซต์ของโรงแรม ผู้ศึกษาพบนวัตกรรมบริการที่ใช้อยู่ในโรงแรมบูติกที่เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักดังนี้

1. โรงแรมชลธาราญ

โรงแรมชลธาราญมีสไตล์การจัดตกแต่งโรงแรมแบบไทยร่วมสมัย แบ่งรูปแบบการจัดตกแต่งห้องพักออกเป็น 4 ภูมิภาคของประเทศไทยคือ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคอีสานและภาคใต้ มีสระว่ายน้ำน้ำอยู่บนชั้นดาดฟ้าของโรงแรมทำให้ลูกค้าสามารถเพลิดเพลินกับการว่ายน้ำและชมวิว ทิวทัศน์ของเมืองหัวหินได้แบบพาโนรามา (Panorama) สถานที่ตั้งของโรงแรมตั้งอยู่กลางใจเมืองหัวหิน อยู่ใกล้กับแหล่งช้อปปิ้งและตลาดโต้รุ่งหัวหิน ทำให้ลูกค้าสามารถเดินทางได้สะดวก มีรูปแบบการบริหารงานโดยเจ้าของโรงแรมเอง นวัตกรรมบริการที่พบในโรงแรมมีดังนี้

โรงแรมมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ อาทิ เฟสบุ๊กมาเป็นสื่อประชาสัมพันธ์กับลูกค้ากลุ่มเป้าหมายของโรงแรม ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าของโรงแรมและใช้ในการประสานงานภายในฝ่ายต่าง ๆ โรงแรม ทำให้สามารถสื่อสารได้อย่างรวดเร็วกว่าการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้อยู่เดิม

การใช้กล้องวงจรปิดระบบอินฟราเรดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาความปลอดภัยให้กับลูกค้าของโรงแรม โดยเฉพาะในเวลากลางคืนที่กล้องวงจรปิดแบบธรรมดาไม่สามารถบันทึกภาพได้แต่กล้องวงจรปิดระบบอินฟราเรดสามารถบันทึกภาพได้อย่างชัดเจน ทำให้ลูกค้าต่างชาติที่ให้ความสำคัญในเรื่องการรักษาความปลอดภัย โดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาเข้าพักเป็นหมู่คณะ ทำให้นักท่องเที่ยวมีความมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของโรงแรมมากยิ่งขึ้น

การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปชื่อว่า โปรแกรมอมาดิอุส (Amadeus) เป็นระบบการบริหารจัดการห้องพัก (Property Management System) มาสนับสนุนการเก็บบันทึกข้อมูลส่วนตัวและประวัติการเข้าพักของลูกค้า ช่วยลดขั้นตอนในการลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพักของลูกค้า ทำให้มีความสะดวก รวดเร็วมากขึ้นและสามารถนำข้อมูลประวัติการใช้บริการของลูกค้าไปวิเคราะห์เพื่อใช้สนับสนุนด้านการตลาดของโรงแรมต่อไป

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาสามารถแบ่งประเภทของนวัตกรรมบริการที่พบในโรงแรมชลธาราญออกตามงานด้านต่าง ๆ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ตารางแสดงนวัตกรรมบริการของโรงแรมชลธาราญโดยแบ่งออกตามส่วนงาน

| ส่วนงาน | นวัตกรรมบริการที่พบ |
|----------------------------------|---|
| งานบริการส่วนหน้า | - การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารกับลูกค้า - การใช้ระบบบริหารจัดการห้องพักเพื่อจัดเก็บประวัติการเข้าพักและทำให้ขั้นตอนการรับลงทะเบียนเข้าพักสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น |
| งานแม่บ้าน | - |
| งานอาคารสถานที่ ช่างและซ่อมบำรุง | - |
| งานรักษาความปลอดภัย | - การนำระบบกล้องวงจรปิดแบบอินฟราเรดมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการรักษาความปลอดภัย |
| งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม | - |
| งานการตลาดและการขาย | - การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารกับลูกค้า - การใช้ระบบบริหารจัดการห้องพักเพื่อจัดเก็บประวัติการเข้าพัก แล้วนำมาข้อมูลสารสนเทศที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อสร้างการส่งเสริมการขาย |
| งานการเงินและบัญชี | - |
| งานอื่น ๆ | - |

2. เดอะเฮน หัวหิน ไพรเวทวิลล่า

เดอะเฮน ไพรเวทวิลล่าเป็นโรงแรมบูติกขนาดเล็กมีจำนวนห้องพักแค่ 8 ห้อง โรงแรมดัดแปลงมาจากที่ประทับพักผ่อนฤดูร้อนของราชสกุล ดิศกุล และยังคงตกแต่งห้องพักในรูปแบบบ้านพักตากอากาศร่วมสมัยในช่วงปลายรัชกาลที่ 7 การตกแต่งเป็นการผสมผสานความเป็นไทยแบบย้อนยุคในช่วงปลายรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว โรงแรมมีชายหาดส่วนตัวที่เงียบสงบเหมาะสำหรับการพักผ่อนอย่างแท้จริง มีรูปแบบการบริหารงานโดยเจ้าของโรงแรมเอง เดิมโรงแรมเคยมีห้องอาหารชื่อ เลอฌาปอง เป็นห้องอาหารสไตล์ฝรั่งเศสซึ่งให้บริการอาหารกับบุคคลภายนอกด้วย แต่ต่อมาทางโรงแรมได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้าเรื่องความไม่เป็นส่วนตัวของผู้เข้าพักและเรื่องสถานที่จอดรถ เนื่องจากมีผู้มาใช้บริการห้องอาหารที่ไม่ได้เป็นลูกค้าที่เข้าพักในโรงแรมจำนวนมาก ทำให้ลูกค้าที่เข้าพักในโรงแรมไม่ได้ความสะดวก ดังนั้นโรงแรมจึงตัดสินใจปิดให้บริการห้องอาหารสำหรับบุคคลภายนอกและปรับเปลี่ยนบริการอาหารเข้าสำหรับลูกค้าที่เข้าพักกับทางโรงแรมเป็นเมนูอาหารเข้าจากร้านต่าง ๆ ที่มีชื่อเสียงในอำเภอหัวหิน โดยสลับสับเปลี่ยนเมนูกันไปเรื่อย ๆ อาทิ โจ๊กจากร้านเจ๊กเปี้ยะ ปาท่องโก๋และน้ำเต้าหู้จากร้านลุงสมชาย ข้าวมันไก่จากร้าน

ลมหวล เป็นต้น ซึ่งลูกค้าสามารถเลือกเมนูอาหารได้ตั้งแต่ในขั้นตอนจองห้องพักว่าในแต่ละวันที่เข้าพักจะรับประทานอาหารเช้าเมนูใดตามเมนูที่โรงแรมมีให้เลือก และหากอาหารเช้าที่มาจากร้านอาหารข้างนอกไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า ทางโรงแรมจะเสริมด้วยชุดอาหารเช้าแบบอเมริกันให้ลูกค้าอีก การปรับเปลี่ยนนี้เพื่อลดต้นทุนในการจ้างพนักงานทำอาหารและพนักงานเสิร์ฟที่ให้บริการในห้องอาหารและลดข้อร้องเรียนของลูกค้าที่เข้าพักในโรงแรมได้ นอกจากนี้ลูกค้ายังสามารถเลือกได้ว่า จะรับประทานอาหารเช้าในห้องอาหารหรือต้องการให้บริการอาหารเช้าภายในห้องพักส่วนตัว และสามารถกำหนดเวลาในการให้บริการได้ด้วยว่าจะในช่วงใดช่วงหนึ่งในระหว่างเวลา 08.00 – 11.00 น. เพื่ออำนวยความสะดวกให้สำหรับลูกค้าที่ต้องการความเป็นส่วนตัวสูง

โรงแรมมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊คมาเป็นสื่อประชาสัมพันธ์โรงแรมกับลูกค้า กลุ่มเป้าหมายของโรงแรมและใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าของโรงแรม รวมทั้งใช้ในการประสานงานระหว่างพนักงานของโรงแรมด้วย ทำให้สามารถสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว สามารถดูข้อมูลย้อนหลังได้เมื่อต้องการต่างจากการสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์แบบเดิมที่ใช้อยู่ทางเดียว

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาสามารถแบ่งประเภทของนวัตกรรมบริการที่พบในโรงแรมเดอะเฮน หัวหิน ไพรเวทบีช วิลล่าตามงานด้านต่าง ๆ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ตารางแสดงนวัตกรรมบริการของเดอะเฮน หัวหิน ไพรเวทบีช วิลล่าโดยแบ่งออกตามส่วนงาน

| ส่วนงาน | นวัตกรรมบริการที่พบ |
|----------------------------------|--|
| งานบริการส่วนหน้า | - การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสื่อสาร สำรองห้องพักและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารกับลูกค้า |
| งานแม่บ้าน | - |
| งานอาคารสถานที่ ช่างและซ่อมบำรุง | - |
| งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม | - การออกแบบการให้บริการอาหารเช้า เป็นรายการอาหารเช้าที่ขึ้นชื่อของเมืองหัวหิน เช่น โจ๊กจากร้านเจ๊กเปี้ยะ ปาท่องโก๋และน้ำเต้าหู้จากร้านลุงสมชาย ข้าวมันไก่จากร้านลมหวล ให้ลูกค้าได้เลือกเมนูรับประทานอาหารเช้าในแต่ละวันที่เข้าพัก - ลูกค้าสามารถเลือกรับประทานอาหารได้ที่ห้องอาหารหรือภายในห้องพักส่วนตัว และเลือกเวลารับประทานอาหารได้ตั้งแต่เวลา 08.00 – 11.00 น. |

ตารางที่ 4 ตารางแสดงนวัตกรรมบริการของเดอะเฮน หัวหิน ไพรเวทปีช วิลล่าโดยแบ่งออกตามส่วนงาน
(ต่อ)

| ส่วนงาน | นวัตกรรมบริการที่พบ |
|---------------------|---|
| งานการตลาดและการขาย | - การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสื่อสาร และ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารกับลูกค้า |
| งานการเงินและบัญชี | - |
| งานอื่น ๆ | - |

3. โรงแรมบ้านบาหยัน

โรงแรมบ้านบาหยันเป็นโรงแรมที่เน้นความสงบ เรียบง่าย มีชายหาดส่วนตัวและมีจุดขายในเรื่องความเป็นส่วนตัวของลูกค้า มีรูปแบบการบริหารงานเป็นโรงแรมเครือข่ายในกลุ่มบริษัท บาหยัน จำกัด มีการตกแต่งโรงแรมรูปแบบไทยร่วมสมัย มีส่วนต้อนรับลงทะเบียนเข้าพักที่เป็นโถงเปิดรับลมทะเล โรงแรมจึงประสบปัญหาเรื่องไอความเค็มจากทะเลทำให้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เสียหายบ่อย โรงแรมจึงนำระบบบริหารจัดการห้องพัก (PMS) ที่ใช้จัดเก็บข้อมูลลูกค้าและประวัติการใช้บริการผ่านระบบคลาวด์แทนระบบเดิมที่เป็นระบบปิดที่ต้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ในการเก็บข้อมูล ทำให้ผู้บริหารสามารถเข้าถึงข้อมูลการบริหารจัดการห้องพักได้ทุกที่ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

การเปลี่ยนรูปแบบการบริการอาหารเช้าจากเดิมที่ให้บริการที่ห้องอาหารของโรงแรมในช่วงเวลาจำกัด ระหว่างเวลา 07.00 น. - 10.00 น. เท่านั้น ให้ลูกค้าสามารถใช้สิทธิ์รับประทานอาหารเช้าได้ตลอดทั้งวัน (All Day Breakfast) เพื่อเพิ่มความสะดวกให้ลูกค้า ทำให้ลูกค้ารู้สึกอิสระและสามารถพักผ่อนอย่างเต็มที่ แต่หลังจากเวลา 10.00 น. แล้วอาหารเช้าจะไม่ได้ให้บริการแบบบุฟเฟต์ แต่เป็นการเลือกจำนวน 1 เมนูในเมนูอาหารเช้าที่โรงแรมกำหนดไว้ให้ โดยลูกค้าจะต้องแจ้งขอรับสิทธิ์ล่วงหน้าในวันที่มาลงทะเบียนเข้าพัก

การเปลี่ยนมาใช้หลอดไฟแอลอีดี ใช้พลังงานไฟฟ้าจากแผงโซลาร์เซลล์ และใช้เซนเซอร์สำหรับเปิด-ปิดไฟในส่วนต่าง ๆ ของโรงแรมที่ต้องมีการเปิดไฟเป็นประจำในช่วงเวลากลางคืน เช่น ทางเดิน ศาลพระภูมิ โรงจอดรถ รวมทั้งการเลือกใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าที่ประหยัดพลังงาน เช่น เครื่องปรับอากาศที่มีการรับรองเรื่องการประหยัดพลังงานมาตรฐานเบอร์ห้าระบบอินเวอร์เตอร์

การนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ในการสำรองห้องพัก การประชาสัมพันธ์รายการส่งเสริมการขาย ข่าวสาร กิจกรรมต่าง ๆ ของโรงแรม การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการติดต่อประสานงานภายในโรงแรมโดยเฉพาะในกลุ่มหัวหน้างาน เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และประสานงานในการให้บริการลูกค้า

การนำเทคโนโลยีชีวภาพมาใช้ในโรงแรม เช่นการหมักปุ๋ยใช้เองภายในโรงแรม การใช้น้ำหมักจากผลมะเฟืองมาผสมเป็นน้ำยาสำหรับทำความสะอาดต่าง ๆ เพื่อลดการใช้สารเคมี การกำจัดของเสียจำพวกเศษอาหารจากห้องอาหารของโรงแรมมาใช้ทำน้ำหมักชีวภาพเพื่อใช้แทนสารเคมีกำจัดแมลง

การใช้ภูมิปัญญาไทยเข้ามาเพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียนจากลูกค้าและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เนื่องจากโรงแรมได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้าต่างชาติเรื่องเสียงอึกอ่างและยุง ทางโรงแรมแก้ไขปัญหโดยล้างรางท่อให้สะอาดแล้วนำเกลือแกงมาใส่ในรางท่อเพื่อทำให้ไซของอึกอ่างฝ่อและลดลูกน้ำยุงลาย

จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาสามารถแบ่งนวัตกรรมบริการที่พบในโรงแรมบ้านบาหยันออกตามงานด้านต่าง ๆ ได้ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ตารางแสดงนวัตกรรมบริการของโรงแรมบ้านบาหยันโดยแบ่งออกตามส่วนงาน

| ส่วนงาน | นวัตกรรมบริการที่พบ |
|----------------------------------|---|
| งานบริการส่วนหน้า | <ul style="list-style-type: none"> - การนำระบบบริหารจัดการห้องพักที่มีระบบคลาวด์เป็นเซิร์ฟเวอร์จัดเก็บข้อมูลแทนเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ - การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสื่อสาร สํารองห้องพักและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารกับลูกค้า |
| งานแม่บ้าน | - |
| งานอาคารสถานที่ ช่างและซ่อมบำรุง | <ul style="list-style-type: none"> - การเปลี่ยนมาใช้หลอดไฟแอลอีดีและใช้พลังงานไฟฟ้าจากแผงโซลาร์เซลล์ - ใช้เซนเซอร์ในส่วนสาธารณะที่มีการเปิด - ปิดไฟเป็นเวลา เช่นบริเวณทางเดิน โรงจอดรถ - การใช้เทคโนโลยีชีวภาพมาใช้เพื่อลดการใช้สารเคมี เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม - การใช้ภูมิปัญญาไทยมาลดปัญหาและอึกอ่าง แก้ปัญหาข้อร้องเรียนจากลูกค้าและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม |
| งานรักษาความปลอดภัย | - |
| งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม | <ul style="list-style-type: none"> - การออกแบบการให้บริการอาหารเข้าให้ลูกค้าสามารถใช้สิทธิรับประทานอาหารเช้าได้ตลอดทั้งวัน ลูกค้าสามารถเลือกรับประทานเวลาใดก็ได้ที่ห้องอาหารเปิด |
| งานการตลาดและการขาย | <ul style="list-style-type: none"> - การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารกับลูกค้า |
| งานการเงินและบัญชี | - |
| งานอื่น ๆ | - |

4. โรงแรมเรสท์ ดีเทล หัวหิน

โรงแรมเรสท์ ดีเทล หัวหินเป็นโรงแรมบูติกที่ให้บริการห้องพักแบบบังกะโล มีการจัดตกแต่งห้องพักที่มีความเป็นไทยผสมผสานความร่วมมือ สะท้อนตัวตนของผู้เข้าพักในลักษณะโรงแรมบูติกแบบ ฮิปโฮเทิล มีการบริหารงานในรูปแบบบริษัท ห้องพักรูปร่างใหญ่ กว้างขวาง เน้นบริการที่เข้าถึงลูกค้าและทำให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่น เป็นกันเองนวัตกรรมบริการที่พบในโรงแรมมีดังนี้

โรงแรมใช้เทคโนโลยีเครื่องอ่านบัตรประชาชน (Smart Card Reader) สำหรับอ่านข้อมูลบัตรประชาชนของลูกค้าแล้วบันทึกลงในระบบบริหารจัดการห้องพักของโรงแรม สามารถนำข้อมูลไปใช้ทำประวัติการเข้าพักของลูกค้าใช้ในขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพักเพื่อสร้างความสะดวกรวดเร็ว และสามารถนำข้อมูลของลูกค้าไปใช้ในการออกใบกำกับภาษีได้อย่างรวดเร็ว ช่วยลดความผิดพลาดของข้อมูลชื่อและที่อยู่ของลูกค้า

การนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ติดต่อประสานงานภายในองค์กร ติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงแรม เช่น การแพร่ภาพสดกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นภายในโรงแรมผ่านแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก เพื่อให้ลูกค้าเห็นภาพบรรยากาศของห้องพักและบรรยากาศการจัดงานต่าง ๆ

การเพิ่มช่องทางในการรับชำระค่าห้องพัก และค่าบริการอื่น ๆ ของโรงแรม เช่น การใช้คิวอาร์โค้ด (QR code), โหมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking), อาลีเปย์ (Alipay) เพื่ออำนวยความสะดวกในการชำระค่าสินค้าและบริการให้ลูกค้าของโรงแรม

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาสามารถแบ่งประเภทของนวัตกรรมบริการที่พบในโรงแรมเรสท์ ดีเทล หัวหินออกตามงานต่าง ๆ ได้ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ตารางแสดงนวัตกรรมบริการของโรงแรมเรสท์ ดีเทล หัวหินโดยแบ่งออกตามส่วนงาน

| ส่วนงาน | นวัตกรรมบริการที่พบ |
|---|---|
| งานบริการส่วนหน้า | <ul style="list-style-type: none"> - การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสื่อสาร สํารองห้องพักและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารกับลูกค้า - การใช้เครื่องอ่านชิพข้อมูลจากบัตรประจำตัวประชาชนของลูกค้า ช่วยลดขั้นตอน เวลา เพิ่มความรวดเร็วในการรับลงทะเบียนเข้าพัก และลดความผิดพลาดในการออกใบกำกับภาษี |
| งานแม่บ้าน | - |
| งานอาคารสถานที่ ช่างและซ่อมบำรุงงานรักษาความปลอดภัย | - |

ตารางที่ 6 ตารางแสดงนวัตกรรมบริการของโรงแรมเรสท์ ดีเทล หัวหินโดยแบ่งออกตามส่วนงาน (ต่อ)

| ส่วนงาน | นวัตกรรมบริการที่พบ |
|------------------------------|--|
| งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม | - |
| งานการตลาดและการขาย | - การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารกับลูกค้า |
| งานการเงินและบัญชี | - การเพิ่มช่องทางการรับชำระค่าห้องพักและค่าบริการอื่น ๆ ของโรงแรม เช่น การสแกนคิวอาร์โค้ดเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ |
| งานอื่น ๆ | - |

5. วิीलล่า หัวหิน เอ็มแกลลอรี่บายโซฟีเทล

วิीलล่า หัวหิน เอ็มแกลลอรี่บายโซฟีเทลเป็นโรงแรมที่มีการให้บริการชั้นเลิศมาตรฐานระดับโรงแรม 5 ดาว บริหารงานโดยเครือโรงแรมระดับโลก เน้นจับกลุ่มเป้าหมายลูกค้าที่มีรายได้สูงและต้องการความเป็นส่วนตัวสูง ให้บริการห้องพักแบบวิลล่า ห้องพักมีขนาดกว้างขวาง มีสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักครบครัน อาทิ ชุดของใช้ในห้องน้ำจากแบรนด์ระดับโลกอย่างแอร์เมส (Hermes) มีการบริการที่ครบครันทั้งห้องอาหาร บาร์ จาร์กูซซี่ ซาวน่า สปา ฟิตเนสเซนเตอร์ นอกจากนี้ยังมีบริการออนเซนส่วนตัว โดยใช้เครื่องทำออนเซนระบบไฮโดรเจน (Hydrogen Carbonate Hot Springs) ที่เป็นเทคโนโลยีจากประเทศญี่ปุ่นมาใช้ให้บริการลูกค้าภายในห้องพักส่วนตัว ทำให้ลูกค้ารู้สึกสะดวกสบายและรู้สึกผ่อนคลายในช่วงเวลาการเข้าพัก ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ต่าง ๆ เข้ามาอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าและมีพนักงานต้นห้องไว้คอยบริการดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด

โรงแรมให้ความสำคัญกับการเป็นโรงแรมสีเขียว เป็นโรงแรมที่ลดการใช้พลังงานและคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม ใช้ความร้อนที่ได้จากเครื่องปรับอากาศมาทำความร้อนให้กับเครื่องทำน้ำอุ่นเพื่อลดการใช้พลังงาน

ใช้ระบบเซนเซอร์ต่าง ๆ ในการเปิด-ปิดไฟในห้องน้ำสาธารณะ และใช้เซนเซอร์เพื่อตรวจจับความเคลื่อนไหวภายในห้องพัก หากในห้องพักมีการเคลื่อนไหวเดินผ่านเซนเซอร์จะมีการสเปรย์น้ำหอมเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีภายในห้องพัก

การใช้สมาร์ตโฟนควบคู่ไปกับระบบโทรศัพท์ภายในของโรงแรม มีชื่อเรียกว่า แอนดีโฟน เป็นสมาร์ตโฟนที่จัดไว้ให้ลูกค้าในทุกห้องพัก ทำให้ลูกค้าสามารถติดต่อพนักงานต้นห้อง (Butler) ได้ตลอด 24 ชม. ง่าย สะดวกรวดเร็วมากขึ้น ลูกค้าสามารถพกติดตัวได้ตลอดการเข้าพัก นอกจากนี้โรงแรมยังสามารถประชาสัมพันธ์รายการส่งเสริมการขายได้แบบทันทีผ่านหน้าจอของแอนดีโฟน

การใช้สื่อสังคมออนไลน์ประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงแรมกับกลุ่มลูกค้า เป้าหมาย เช่น ใช้เว็บเพจของโรงแรมผ่านแอปพลิเคชันเพสบุ๊กเพื่อรับข้อร้องเรียน เสนอแนะ และความคิดเห็นต่าง ๆ ใช้แอปพลิเคชันอินสตาแกรมในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและภาพบรรยากาศของโรงแรม ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการติดต่อประสานงานภายในองค์กรช่วยเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ในการติดต่อประสานงาน

การออกแบบเมนูน้ำหอม (Perfume Menu) เป็นเมนูน้ำหอมแบรนด์เนมสำหรับลูกค้าที่ลิ้ม นำน้ำหอมติดตัวมา โรงแรมสำรวจความต้องการของลูกค้าแล้วพบว่าลูกค้าหลายท่านติดกลิ่น ติดการ ฉีดน้ำหอมเมื่อไม่ได้ฉีดน้ำหอมแล้วจะรู้สึกไม่มั่นใจ โรงแรมจึงจัดเมนูน้ำหอมให้ลูกค้าได้เลือกฉีดตาม ต้องการ

ในทุกห้องพักของโรงแรมจะมีการจัดไอแพด (iPad) เพื่อให้ลูกค้าสามารถเช็คข้อมูลข่าวสาร ผ่านไอแพดที่โรงแรมจัดไว้ให้ได้ทันทีและในไอแพดจะมีการลงข้อมูลสินค้าและบริการต่าง ๆ ของ โรงแรม ไม่ว่าจะเมนูอาหารและรูปประกอบต่าง ๆ ทำให้ลูกค้าสามารถเห็นภาพตัวอย่างของทั้ง ห้องพักและเมนูอาหาร รวมทั้งบริการต่าง ๆ ที่มีในโรงแรม สามารถประชาสัมพันธ์การส่งเสริมการขายได้ทันทีสะดวกกว่าการพิมพ์เป็นเมนูกระดาษประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้า และมีค่าใช้จ่ายการ ประชาสัมพันธ์ต่อครั้งที่ถูกกว่า

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาสามารถแบ่งประเภทของนวัตกรรมบริการที่พบ ในวิวิลล่า หัวหิน เอ็มแกลลอรีบายโซฟีเทลออกตามงานต่าง ๆ ได้ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ตารางแสดงนวัตกรรมบริการของวิวิลล่า หัวหิน เอ็มแกลลอรีบายโซฟีเทลโดยแบ่งออกตาม ส่วนงาน

| ส่วนงาน | นวัตกรรมบริการที่พบ |
|-------------------|---|
| งานบริการส่วนหน้า | - การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสื่อสาร สรรองห้องพักและประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารกับลูกค้า |
| งานแม่บ้าน | - การใช้โทรศัพท์มือถือที่เรียกว่า “แฮนด์โฟน” ในทุกห้องพักของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดต่อพนักงานต้นห้องได้ตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถประชาสัมพันธ์ข้อมูลรายการส่งเสริมการขายได้ทันทีผ่าน หน้าจอของแฮนด์โฟน - การจัดไอแพดไว้บริการทุกห้องพัก เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้า สามารถเช็คข้อมูลข่าวสารผ่านไอแพด มีการลงข้อมูลสินค้าและบริการ ต่าง ๆ พร้อมรูปภาพประกอบเพื่อให้ลูกค้าเห็นภาพตัวอย่าง |

ตารางที่ 7 ตารางแสดงนวัตกรรมบริการของวีวิลล่า หัวหิน เอ็มแกลลอรีบายโฮฟิเทลโดยแบ่งออกตาม ส่วนงาน (ต่อ)

| ส่วนงาน | นวัตกรรมบริการที่พบ |
|----------------------------------|--|
| งานอาคารสถานที่ ช่างและซ่อมบำรุง | <ul style="list-style-type: none"> - การใช้ความร้อนที่ได้จากเครื่องปรับอากาศมาใช้ทำความร้อนให้เครื่องทำน้ำอุ่นเพื่อลดการใช้พลังงาน - การใช้ระบบเซนเซอร์มาใช้ตรวจจับความเคลื่อนไหวเพื่อเปิด ปิดไฟในห้องน้ำสาธารณะ และใช้ในห้องพักเพื่อปล่อยน้ำหอมเพื่อสร้างบรรยากาศภายในห้องพัก |
| งานรักษาความปลอดภัย | - |
| งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม | - การลงข้อมูลรายการอาหารพร้อมรูปภาพประกอบเพื่อให้ลูกค้าเห็นภาพตัวอย่าง |
| งานการตลาดและการขาย | - การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารกับลูกค้า |
| งานการเงินและบัญชี | - การเพิ่มช่องทางการรับชำระค่าห้องพัก และค่าบริการอื่น ๆ ของโรงแรม เช่น การสแกนคิวอาร์โค้ดเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ |
| งานอื่น ๆ | <ul style="list-style-type: none"> - การใช้เครื่องทำออนเซนระบบไฮโดรเจนมาใช้ให้บริการลูกค้าภายในห้องพักส่วนตัวของลูกค้า - การออกแบบเมนูน้ำหอมแบรนด์เนม เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าที่ลิ้มรสน้ำหอมติดตัวมา ให้ลูกค้าได้เลือกฉีดยิ่ง |

6. เดอะรีอ็อค หัวหินบีช รีสอร์ท

เดอะรีอ็อค หัวหินบีช รีสอร์ทเป็นโรงแรมที่บริหารงานในลักษณะโรงแรมเครือขาย ภายใต้การบริหารงานของเครือโรงแรมเซเรนาต้า (Serenata Thailand Hotels and Resort Group) มีการจัดตกแต่งห้องพักที่ทันสมัย มีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ในบริหารงานต่าง ๆ ของโรงแรม ทั้งโปรแกรมเพื่อการบริหารจัดการห้องพักเพื่อสนับสนุนการทำงานในขั้นตอนการจอง ระบบการเรียกเก็บค่าสินค้าและบริการ โดยปรับปรุงระบบให้มีความสอดคล้องกับให้บริการลูกค้าของโรงแรม เพื่อลดขั้นตอนการทำงานทำให้กระบวนการบริการลูกค้ามีความสะดวก รวดเร็ว และลดความผิดพลาดในการทำงาน, ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อบริหารจัดการห้องอาหาร (POS) ช่วยในการบริการลูกค้าและเก็บข้อมูลรายการขาย เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ใช้ประโยชน์ในการส่งเสริมการขายของโรงแรม และ

โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีเข้ามาใช้ เพื่อลดขั้นตอนและความผิดพลาดในกระบวนการทำงานด้านบัญชี

การนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและกับลูกค้าในเรื่องของการสำรองห้องพักและการประชาสัมพันธ์โรงแรม เช่น การใช้แอปพลิเคชันไลน์ติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ลูกค้าสามารถเพิ่มบัญชีไลน์ (Line account) ของโรงแรมผ่านการสแกนคิวอาร์โค้ดที่มีให้บริการเบื้องต้นรับของโรงแรมเพื่อรับส่วนลดในการซื้อสินค้าและใช้บริการต่าง ๆ ของโรงแรม รวมทั้งสามารถสอบถามข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของโรงแรมผ่านบัญชีไลน์ของโรงแรม

การเพิ่มระบบและช่องทางการชำระค่าสินค้าและบริการที่หลากหลายสำหรับลูกค้าของโรงแรม เช่น พร้อมเพย์, เพย์พาล, อาลีเปย์ เป็นการอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าที่ไม่ต้องการพกเงินสดหรือชำระค่าบริการผ่านบัตรเครดิต สามารถชำระค่าสินค้าและบริการโดยการสแกนผ่านคิวอาร์โค้ด

การใช้แท็บเล็ต (Tablet) สำหรับหัวหน้าแม่บ้านในการเชื่อมต่อกับเข้าระบบบริหารจัดการห้องพัก ทำให้สามารถอัปเดตสถานะของห้องพักได้ทันทีเมื่อทำความสะอาดห้องพักเสร็จเรียบร้อยแล้วและผ่านการตรวจสอบ ทำให้พนักงานในแผนกบริการส่วนหน้าและสำรองห้องพักสามารถเช็คจำนวนห้องพักว่างพร้อมขายได้อย่างทันที

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาสามารถแบ่งประเภทของนวัตกรรมบริการที่พบในเดอะรีดค หัวหิน บีช รีสอร์ทออกตามงานต่าง ๆ ได้ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ตารางแสดงนวัตกรรมบริการของเดอะ รีดค หัวหิน บีช รีสอร์ทที่โดยแบ่งออกตามส่วนงาน

| ส่วนงาน | นวัตกรรมบริการที่พบ |
|----------------------------------|---|
| งานบริการส่วนหน้า | - การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสื่อสาร สำรองห้องพักและประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารกับลูกค้า - การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปด้านการบริหารจัดการห้องพักมาจัดเก็บข้อมูลประวัติและการเข้าพักของลูกค้า |
| งานแม่บ้าน | - การใช้แท็บเล็ตสำหรับหัวหน้างานแม่บ้าน เพื่อให้สามารถเข้าถึงระบบบริหารจัดการห้องพักได้ทุกที่ภายในโรงแรม ทำให้สามารถอัปเดตสถานะของห้องพักได้ทันทีที่ห้องพักถูกทำความสะอาดเรียบร้อยแล้ว |
| งานอาคารสถานที่ ช่างและซ่อมบำรุง | - |
| งานรักษาความปลอดภัย | - |
| งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม | - การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปด้านการบริหารจัดการห้องอาหารมาจัดเก็บข้อมูลการขายอาหารและเครื่องดื่ม |

ตารางที่ 8 ตารางแสดงนวัตกรรมบริการของเดอะ ร็อค หัวหิน บีช รีสอร์ท โดยแบ่งออกตามส่วนงาน (ต่อ)

| ส่วนงาน | นวัตกรรมบริการที่พบ |
|---------------------|--|
| งานการตลาดและการขาย | <ul style="list-style-type: none"> - การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารกับลูกค้า - การนำข้อมูลของลูกค้าจากโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้วิเคราะห์เพื่อออกแบบสินค้าและบริการ |
| งานการเงินและบัญชี | <ul style="list-style-type: none"> - การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปด้านการบัญชีมาจัดเก็บข้อมูลด้านการเงินและบัญชีของโรงแรม - การเพิ่มช่องทางการรับชำระค่าห้องพักและค่าบริการอื่น ๆ ของโรงแรม เช่น การสแกนคิวอาร์โค้ดเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ ช่องทางการชำระค่าสินค้าและบริการแบบออนไลน์ |
| งานอื่น ๆ | - |

7. โรงแรมอนันตศิลา วิลล่า บาย เดอะซี หัวหิน

อนันตศิลา วิลล่า บายเดอะซี หัวหินเป็นโรงแรมบูติกที่มีรูปแบบการจัดตกแต่งแบบไทยร่วมสมัย เน้นการให้บริการที่เข้าถึงลูกค้า มีความเป็นกันเอง แต่ยังคงความเป็นส่วนตัวของลูกค้าสูง เดิมเน้นจับกลุ่มลูกค้าต่างชาติ (สแกนดิเนเวีย) ที่เดินทางมาพักผ่อน แต่ปัจจุบันเริ่มทำการตลาดในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยมากขึ้น บริหารงานโดยเจ้าของโรงแรมเอง พบว่าโรงแรมมีการใช้นวัตกรรมบริการดังนี้

โรงแรมนำสื่อสังคมออนไลน์ อาทิ เฟสบุ๊ก อินสตาแกรม ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงแรมไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและใช้เป็นช่องทางรับสำรองห้องพัก ติดต่อสื่อสารกับลูกค้า รับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นจากลูกค้า ใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและลูกค้าเพื่อสำรองห้องพักของโรงแรม

นำระบบเพย์พาลซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวกลางคอยรับ - ส่งเงินออนไลน์จากลูกค้าทั่วโลก และค่อย ๆ ยกเลิกการใช้ระบบออนไลน์อีดีซี (Electronic Data Capture) เพิ่มช่องทางการชำระเงินแบบการสแกนคิวอาร์โค้ดและระบบอีเพย์เมนต์ (E-Payment) เข้ามาเพื่ออำนวยความสะดวกในการชำระค่าห้องพัก ค่าอาหารและค่าบริการอื่น ๆ ของลูกค้า

การเปลี่ยนหลอดไฟทั้งโรงแรมมาเป็นหลอดไฟแอลอีดีและนำระบบเซนเซอร์ตรวจจับแสงสว่างมาใช้เปิด - ปิดไฟในส่วนที่เป็นพื้นที่สาธารณะ เพื่อลดค่าใช้จ่ายในด้านพลังงานของโรงแรม

ระบบการสั่งรายการอาหารผ่านแอปพลิเคชันของระบบคี้ออส (Kiosk) พนักงานที่ให้บริการในห้องอาหารเดอะบีชแอดอนันตศิลาจะมีสมาร์ตโฟนเพื่อมารับรายการอาหารจากลูกค้า ซึ่งเดิม

พนักงานจะรับรายการสั่งอาหารแล้วจดลงในกระดาด หลังจากนั้นก็จะนำรายการที่อาหารที่ลูกค้าสั่งไปบันทึกลงในระบบ บริหารจัดการร้านอาหาร (POS) รายการอาหารจะถูกส่งไปยังแผนกครัว แต่ด้วยวิธีใหม่พนักงานสามารถบันทึกรายการอาหารลงในสมาร์ทโฟนและรายการอาหารดังกล่าวจะถูกส่งไปที่ครัวเลย เป็นการลดขั้นตอนการทำงานให้มีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ลดความผิดพลาดจากการจดยรายการอาหารของพนักงานเอง

การใช้เครื่องรูดบัตรเครดิตแบบพกพาผ่านระบบสมาร์ทโฟน พนักงานสามารถรับชำระค่าสินค้าและบริการของโรงแรมโดยไม่ต้องนำบัตรเครดิตของลูกค้าไม่ต้องไปรูดชำระผ่านเครื่องอีทีซีเคาน์เตอร์บริการ ทำให้สามารถรับชำระค่าอาหารและเครื่องดื่มได้ที่โต๊ะอาหารของลูกค้าเลย เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการรับชำระค่าสินค้าและบริการ

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาสามารถแบ่งประเภทของนวัตกรรมบริการที่พบในโรงแรมอนันตศิลา วิลล่าบายเดอะซี หัวหินออกตามงานต่าง ๆ ได้ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ตารางแสดงนวัตกรรมบริการของโรงแรมอนันตศิลา วิลล่าบายเดอะซี หัวหินโดยแบ่งออกตามส่วนงาน

| ส่วนงาน | นวัตกรรมบริการที่พบ |
|----------------------------------|--|
| งานบริการส่วนหน้า | - การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสื่อสาร สํารองห้องพักและประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารกับลูกค้า |
| งานแม่บ้าน | - |
| งานอาคารสถานที่ ช่างและซ่อมบำรุง | - การเปลี่ยนมาใช้หลอดไฟแอลอีดีและระบบเซนเซอร์ในส่วนพื้นที่สาธารณะเพื่อลดการใช้พลังงานไฟฟ้า |
| งานรักษาความปลอดภัย | - |
| งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม | - ระบบการสั่งรายการอาหารผ่านแอปพลิเคชันของระบบบริหารจัดการห้องอาหารคือสั่งจากสมาร์ทโฟน - การใช้เครื่องรูดบัตรเครดิตผ่านสมาร์ทโฟนทำให้ไม่ต้องไปรูดชำระที่เคาน์เตอร์บริการ สามารถรูดชำระที่โต๊ะอาหารของลูกค้าได้เลย |
| งานการตลาดและการขาย | - การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารกับลูกค้า |
| งานการเงินและบัญชี | - การเพิ่มช่องทางการรับชำระค่าห้องพักและค่าบริการอื่น ๆ ของโรงแรม เช่น การสแกนคิวอาร์โค้ดเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ ช่องทางการชำระค่าสินค้าและบริการแบบออนไลน์ |
| งานอื่น ๆ | - |

8. บ้านทะเลดาว รีสอร์ท

บ้านทะเลดาว รีสอร์ทเป็นโรงแรมที่มีรูปแบบการตกแต่งห้องพักที่มีความเป็นไทยร่วมสมัย บริหารงานโดยเจ้าของรีสอร์ทเอง เป็นโรงแรมที่เน้นเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โรงแรมเข้าร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อรองรับมาตรฐานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนแนวความคิดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน โรงแรมจึงได้รับมาตรฐานต่าง ๆ ทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ เน้นจับกลุ่มลูกค้าชาวต่างชาติ โดยเฉพาะกลุ่มนักท่องเที่ยวจากทวีปยุโรป พบว่าโรงแรมนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในโรงแรมดังนี้

นำสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊กและอินสตาแกรมมาใช้ในการประชาสัมพันธ์สร้างภาพลักษณ์ที่ดีของโรงแรม ประชาสัมพันธ์รางวัลและมาตรฐานต่าง ๆ ที่โรงแรมได้รับไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ใช้แอปพลิเคชันเพื่อติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและกับลูกค้าที่จะสำรองห้องพักของโรงแรม

การนำระบบเพย์พาลมาใช้ทำหน้าที่เป็นตัวกลางเพื่อรับ- ส่งเงินออนไลน์จากลูกค้าทั่วโลก และค่อย ๆ ยกเลิกการใช้ระบบออนไลน์อีดีซี เพิ่มช่องทางการชำระเงินโดยสแกนคิวอาร์โค้ดและใช้ระบบอีเพย์เมนท์เข้ามาเพื่ออำนวยความสะดวกในการชำระค่าห้องพัก ค่าอาหารและค่าบริการอื่น ๆ ของลูกค้า

การใช้นวัตกรรมสีเขียว (Green Innovation) เพื่อสร้างความยั่งยืนในธุรกิจโรงแรม และจับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ใส่ใจเรื่องสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้ระบบทำความสะอาดสระน้ำเป็นระบบเกลือแทนคลอรีน , การนำเซนเซอร์ตรวจจับการเคลื่อนไหว (Motion Sensor) มาใช้เพื่อควบคุมการเปิด - ปิดแสงสว่างในห้องน้ำ, การโซล่าเซลล์เพื่อสร้างพลังงานไฟฟ้าแล้วใช้กับหลอดไฟบริเวณพื้นที่สาธารณะของโรงแรม, การเปลี่ยนหลอดไฟมาใช้เป็นหลอดแอลอีดี, การทำปุ๋ยหมักจากเศษอาหารที่เหลือภายในโรงแรมแล้วมาใช้ในการปลูกผักสวนครัว

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาสามารถแบ่งประเภทของนวัตกรรมบริการที่พบในบ้านทะเลดาว รีสอร์ท ออกตามงานต่าง ๆ ได้ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ตารางแสดงนวัตกรรมบริการของบ้านทะเลดาว รีสอร์ทโดยแบ่งออกตามส่วนงาน

| ส่วนงาน | นวัตกรรมบริการที่พบ |
|-------------------|---|
| งานบริการส่วนหน้า | - การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสื่อสาร สำรองห้องพักและประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูลข่าวสารกับลูกค้า |
| งานแม่บ้าน | - |

ตารางที่ 10 ตารางแสดงนวัตกรรมบริการของบ้านทะเลดาว รีสอร์ทโดยแบ่งออกตามส่วนงาน
(ต่อ)

| ส่วนงาน | นวัตกรรมบริการที่พบ |
|----------------------------------|---|
| งานอาคารสถานที่ ช่างและซ่อมบำรุง | - การเปลี่ยนมาใช้หลอดไฟแอลอีดีและระบบเซนเซอร์ในส่วนพื้นที่สาธารณะเพื่อลดการใช้พลังงานไฟฟ้า - การใช้พลังงานไฟฟ้าจากแผงโซลาร์เซลล์ |
| งานรักษาความปลอดภัย | - |
| งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม | - |
| งานการตลาดและการขาย | - การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารกับลูกค้า |
| งานการเงินและบัญชี | - การเพิ่มช่องทางการรับชำระค่าห้องพักและค่าบริการอื่น ๆ ของโรงแรม เช่น การสแกนคิวอาร์โค้ดเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ ช่องทางการชำระค่าสินค้าและบริการแบบออนไลน์ |
| งานอื่น ๆ | - |

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาขั้นตอน กระบวนการในการนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในธุรกิจ
โรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากข้อมูลการสัมภาษณ์แสดงให้เห็นว่านวัตกรรมบริการของโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีแหล่งที่มาจาก 2 แหล่งดังนี้

นวัตกรรมบริการที่มีจากแหล่งภายใน

นวัตกรรมบริการที่มาจากแหล่งภายในโรงแรมมาจากพนักงานภายในโรงแรมที่เป็นผู้
ให้บริการและมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง ทำให้พบเห็นปัญหาจากการทำงานและได้รับข้อร้องเรียน
จากลูกค้าอยู่เสมอ พนักงานจึงมีความต้องการที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน เพื่อให้การ
ทำงานมีความราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งยังต้องพยายามตอบสนองและแก้ไขข้อ
ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ความต้องการจากลูกค้าของโรงแรมที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ ทำให้พนักงานผู้
ให้บริการจะต้องหมั่นสังเกต เก็บรวบรวมข้อมูลความต้องการของลูกค้าและต้องคิดค้น พัฒนา
ปรับเปลี่ยนรูปแบบผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงขั้นตอน กระบวนการทำงานใหม่ ๆ ออกมาเพื่อให้
สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่ไม่สิ้นสุดของลูกค้าและสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อ
การบริการของโรงแรมมากที่สุด สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า

“นวัตกรรมหลาย ๆ อย่างเนี่ย เรามีการพัฒนาเอง เมื่อมีปัญหาเกิดเราก็กู้ ก็คือนวัตกรรมของที่นี่เริ่มมาจากการเกิดปัญหา เมื่อมีปัญหาเราก็นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีพวกนี้มาแก้ เพื่อลดปัญหา โดยการนำนวัตกรรมพวกนี้มาใช้ อย่างเรื่องห้องอาหารเราก็มียูเอส แล้วเมื่อก่อนนี้เราใช้ระบบการโทรในการรับออเดอร์อาหาร ตอนนี้นี้เราซื้อปรินเตอร์ให้รายการอาหารที่ส่งไปออกที่ครัวที่เอฟแอนด์บี มันก็พัฒนาไปเรื่อย ๆ อะคะ”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 5)

โดยโรงแรมจะต้องเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและความคิดสร้างสรรค์ในการจะออกแบบผลิตภัณฑ์หรือบริการและกระบวนการทำงานใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และพัฒนาการทำงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า

“พนักงานของเรามีส่วนร่วมเป็นอย่างมากคือ ในแต่ละแผนกจะมีหัวหน้าแผนกดูแลแผนกของตัวเองว่าในแผนกของตัวเองต้องการอะไรบ้าง ทำอย่างนั้นดีกว่า ทำอย่างนี้จะดีกว่า แต่สุดท้ายแล้วเราจะต้องมาปรึกษาผู้จัดการโรงแรม เพราะจริง ๆ แล้วผู้จัดการโรงแรมก็จะบอกว่าอย่างนั้นดี อย่างนี้ดีกว่า ลองดูตรงนี้ก็ก่อนไหม แล้วก็ให้นำเอากลับมาปรับ มาปรึกษากันเพื่อหาอะไรที่มันลงตัว”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 10)

นวัตกรรมบริการที่มีจากแหล่งภายนอก

นวัตกรรมบริการที่มีจากแหล่งภายนอกพบว่าเป็นการแลกเปลี่ยน เรียนรู้และรับวัฒนธรรมจากภายนอกองค์กร เปิดรับแนวคิดใหม่ ๆ จากภายนอก ทำให้แนวคิดใหม่ ๆ เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและหลากหลายในโรงแรม พบว่ามาจากแหล่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ลูกค้าของโรงแรม โรงแรมบูติกมีนโยบายเปิดรับความคิดเห็นจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ เปิดโอกาสให้ลูกค้าของโรงแรมได้ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของโรงแรม เปิดรับข้อคิดเห็นและคำแนะนำจากลูกค้าผ่านทางช่องทางต่าง ๆ โดยเฉพาะในช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊กแฟนเพจ เว็บไซต์แนะนำการท่องเที่ยวทริปแอดไวซ์เซอร์ เป็นต้น โรงแรมได้รับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการที่ลูกค้าของโรงแรมซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวมีประสบการณ์เคยพบเห็นหรือใช้บริการจากโรงแรมต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทำให้โรงแรมได้รับแนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการใหม่ ๆ แล้วนำมาปรับใช้กับการให้บริการของโรงแรม ดังคำกล่าวที่ว่า

“เราคาดหวังว่าเราจะเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้า แล้วก็ลดขั้นตอนการทำงาน บางอย่างลงไป บางทีลูกค้าของเราก็ไม่ได้พกเงินสดมา บางทีก็ไม่ได้เอาเงินมาแลกอะไรอย่างนี้ ส่วนใหญ่จะใช้เป็นบัตรเครดิตหรือเงินในระบบอีเพย์เมนต์ ในส่วนนี้เราคิดว่าเรารองรับแขกจากจีนเนี่ย ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่ของเราก็เป็นแถบนั้นด้วย เราก็ต้องเพิ่มความสะดวกสบายให้เขา บางอย่างเขาก็ไม่ยอมจ่ายผ่านบัตรเครดิตเพราะจำนวนเงินมันไม่ได้มากมายอะไรอยากที่จะชำระเลย เขาก็มาเสนอให้เรามีอาลีเพย์ไว้รองรับ เขาเห็นว่าโรงแรมนั้นมี เราก็นำมาเพื่อเพิ่มความหลากหลาย เพิ่มความสะดวกให้ลูกค้า พนักงานของเราพอได้รับข้อเสนอแนะว่าควรมี เขาก็มาบอกเรา เราก็ให้คนที่รับผิดชอบไปศึกษาแล้วนำมาใช้”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 5)

2. โรงแรมพันธมิตรหรือโรงแรมในเครือชายเดียวกัน เป็นการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ หรือร่วมกันพัฒนาเพื่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ แล้วรับเอาแนวคิดหรือนวัตกรรมบริการนั้นเข้ามาใช้ภายในโรงแรม สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า

“เครื่องทำออนเซน อันนี้เราเพิ่งได้มาใหม่ หลังจากที่คุณไก่(ผู้จัดการทั่วไป)ไปเที่ยวมา ได้ความรู้มาจากการไปเที่ยว ไปดูงาน แล้วที่นั่นเขาก็เสนอว่ามีเครื่องทำออนเซนซึ่งเป็นบริการใหม่ แต่ก็อาจจะเริ่มมาจากความสงสัยของเราก่อนแหละว่าเออทำไมออนเซนที่ญี่ปุ่นถึงดี ทำไมคนต้องมาแช่แช่เพื่ออะไร เออ เรารู้แล้วว่ามันมีแร่ธาตุที่ทำให้ผิวอ่อนเยาว์อยู่ตลอดเวลา แล้วนวัตกรรมตรงนี้เขาก็ทำมาเพื่อออนเซนโดยเฉพาะ มันอาจจะเป็นอะไรที่ใหม่ แต่มันเหมาะ เออทำแช่อย่างเดียวก็ได้ โดยเฉพาะลูกค้าบางคนที่เขาแตก ลังเกตได้เลย เราสามารถเอาเครื่องมาทำให้แขกของเราในห้องพักได้เลย แขกของเราก็ว่าวนะ”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 9)

3. โรงแรมหรือธุรกิจที่เป็นคู่แข่งกัน โดยเจ้าของกิจการและฝ่ายบริหารของโรงแรม นำเข้านวัตกรรมบริการมาใช้ในโรงแรมจากการพบเห็นนวัตกรรมบริการจากธุรกิจโรงแรมหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกประเทศ และนำมาปรับใช้เพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งในตลาด และช่วงชิงความได้เปรียบทางการแข่งขัน เพื่อสร้างความประทับใจในการบริการของโรงแรม เห็นได้จากคำกล่าวที่ว่า

“ผู้วิจัยถาม : แล้วไปเจอตัวนี้มาได้ยังไงครับ”

“ผู้ให้ข้อมูลหลัก: อ้อเราไปเจอที่อื่นมา ไปดูว่าข้างนอกว่า ร้านอาหารเขาใช้ระบบอะไร มีอะไรใหม่บ้าง สมมติว่า คอมมานเช่ หรือว่า ไมครอส แล้วก็ไปเจอตามเอ็มเคพวกนี้เขาใช้อะไร เราก็เลยชอบ ด้วยการที่เราไปทานอาหารปกตินี้แหละ เราไปทานข้าวปกตินี้แหละ ไปเห็นว่าเขามี เราก็คิด

ว่ามันน่าจะดีสำหรับโรงแรมเรา เราเลยถามไปทางบริษัทที่เราใช้อยู่ ก็คือคือออส ว่าเขามีไหมส่วนนี้ โปรแกรมมีการอัปเดตไปถึงไหนแล้วหรือยัง”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 14)

4. หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เกิดจากโรงแรมเข้าร่วมโครงการกับสถานศึกษาที่เปิดอบรมให้ความรู้ รวมทั้งการเข้าร่วมกับหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ เพื่อขอรับการกำหนดมาตรฐานของโรงแรมในเรื่องของมาตรฐานต่าง ๆ แล้วนำเอาความรู้หรือมาตรฐานเหล่านั้นมาปรับใช้กับโรงแรม สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า

“เราพร้อมกับอาจารย์จากราชชมงคล โครงการพุทธทายาท กลุ่มสันติอโศก เขาก็สอนเอามาเพื่อมาหมักแล้วมาทำเป็นส่วนผสมพวกน้ำยาถูพื้น น้ำยาล้างจาน น้ำยาเช็ดสุขภัณฑ์ เราก็ซื้อเขามาใช้บ้าง หมักเองบ้าง น้ำหมักที่เราหมักอยู่เนี่ยเราก็เอามาใช้ราดท่อเดรน ราดท่อแล้วโอเค รากตัดได้ลของเราก็เอาเกลือเข้าไปใส่ เวลาฝนตกแล้วมีน้ำขังมันก็จะช่วยได้เรื่องยุ่ง เรื่องอึ่งอ่างที่ร้องเสียงดัง แล้วเราโดนลูกค้าต่างชาติร้องเรียน มันลดน้อยลง”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 5)

โดยมีกระบวนการในการนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในโรงแรม 4 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การวางแผนและกำหนดวิธีการ เลือกใช้นวัตกรรมบริการที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน หรือเพิ่มขีดความสามารถตามคำแนะนำของลูกค้าที่ใช้บริการของโรงแรม เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า หลังจากที่ทราบปัญหาในการทำงาน ข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะของลูกค้าจากพนักงานที่ให้บริการลูกค้าแล้ว เจ้าของโรงแรมหรือฝ่ายผู้บริหารของโรงแรมจะประชุมกันเพื่อนำปัญหาในการทำงานที่ได้รับมาจากพนักงานของโรงแรมที่เสนอผ่านหัวหน้างานในแต่ละแผนกมา รวมทั้งข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะของลูกค้าที่ได้มาจากแบบสอบถามหรือความคิดเห็นของลูกค้าจากช่องทางสื่อสังคมออนไลน์และเว็บไซต์แนะนำการท่องเที่ยวแล้วนำมากำหนดเป็นประเด็นปัญหาโดยพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา รายละเอียดของปัญหา สิ่งที่ต้องนำมาเป็นแผนงานที่มีลำดับขั้นตอน และมอบหมายให้ผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบศึกษาถึงรายละเอียด ตัวชี้วัดหรือเป้าหมาย ผลสัมฤทธิ์ของการจะนำนวัตกรรมเข้ามาใช้ ซึ่งตัวชี้วัดหรือเกณฑ์อาจจะมีการวัดเพื่อดูว่าวิธีการที่ทำหรือนวัตกรรมบริการที่นำมาใช้นั้นมันสามารถแก้ปัญหาในการทำงาน หรือสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าหรือไม่ อาจจะมีทั้งการกำหนดเป็นเป้าหมายที่ชัดเจนเลยหรือวัดผลจากการสังเกตของทีมผู้บริหาร หรือผ่านการประเมินของลูกค้าผ่านทางเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันแนะนำเรื่องการท่องเที่ยว รวมถึงสื่อสังคมออนไลน์อื่น ๆ แล้วนำเสนอแผนงาน วิธีการเข้าสู่ที่ประชุมฝ่ายบริหาร หรือเจ้าของกิจการเพื่อพิจารณาอีกครั้ง สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า

“จุดเริ่มต้นที่คิดว่ามาจากปัญหา เมื่อเกิดปัญหาเราก็จะเริ่มค้นหาวิธีว่าทำอย่างไรจะไม่เกิดปัญหาขึ้นอีก บางทีก็เป็นเรื่องความผิดพลาดจากตัวบุคคลหรืออาจจะระบบเก่ามันรวน เราต้องพยายามหาอะไรที่มันมีศักยภาพที่ดีกว่า ส่วนตัวที่คิดว่ามันเกิดมาจากปัญหาเป็นอันดับแรก แล้วเราก็มานหาวิธี เมื่อวิธีเสร็จแล้ว เราเริ่มทำ เมื่อเราลงหนึ่งแล้วมันยังมีข้อบกพร่องอะไรอยู่รีเปลา ถ้ามีเราก็ก้นหาวิธี ขั้นตอนแก้ไข ธุรกิจโรงแรมมันก้าวไปตลอด มันอยู่กับที่ไม่ได้ ตอนนี้เราก็ก้ประชุมกันแล้วว่าปีหน้าเราจะทำอะไรมาตอบสนองลูกค้าของเรา”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 11)

แต่ท้ายสุดแล้วทีมบริหารหรือเจ้าของโรงแรมจะเป็นผู้มีอำนาจสูงสุดในการตัดสินใจที่จะเลือกใช้หรือไม่ เห็นได้จากคำกล่าวที่ว่า

“ส่วนใหญ่จะต้องขออนุมัติจากเจ้าของโรงแรมก่อน ซึ่งก็คือเอ็มดี (Managing Director) เวลานำเสนอไปเราก็ก้บอกข้อดีข้อเสียไป แต่ถ้าสมมติทางเอ็มดีเห็นว่ามันมีอีกทางเลือกหนึ่งก็อาจจะให้มาดูเพิ่มเติมแล้วนำเสนอไป อย่างตอนที่เราก้ทำเรื่องบาร์โค้ดอะไรพวกนี้ พวกสแกนคิวอาร์โค้ดทางเอ็มดีก็บอกเรามาว่าน่าจะมีที่รองรับต่างชาติด้วยนะ เพราะว่าคิวอาร์โค้ดมันใช้ได้เฉพาะตลาดคนไทย ต้องไปหาตัวที่รองรับตลาดเอเชียของเราด้วย เราก็ก้ทำนำเสนอไปเพื่อให้ตัดสินใจลงมา”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 7)

ซึ่งในขั้นตอนการวางแผนนี้แต่ละส่วนของโรงแรมจะมีข้อปฏิบัติที่ควรคำนึงดังนี้

การประเมินความพร้อมของโรงแรมและความเป็นไปได้ในการจะนำนวัตกรรมบริการมาใช้

โรงแรมจะต้องมีประเมินความพร้อมของโรงแรมทั้งในด้านงบประมาณ ทรัพยากร ความรู้และเทคโนโลยีที่มี เพื่อจะได้ทราบว่าโรงแรมจะมีปฏิบัติไปในทิศทางใด มีความพร้อมเพียงใด เพื่อลดความเสี่ยงจากการนำนวัตกรรมมาใช้ว่ามีความคุ้มค่าเพียงใดและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้หรือไม่ ดังคำกล่าวที่ว่า

“เราต้องมีการศึกษาดูก่อนว่าทำอะไรได้เพียงใด อย่างเช่นในส่วนที่เราจะเปิดใหม่ เรามีพื้นที่น้อย และเราก็ก้ไม่ต้องการเซิร์ฟเวอร์ที่จะกินพื้นที่ และเราต้องการแก้เรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์เราพังเร็วมาก เพราะว่าเราอยู่ใกล้ทะเล เป็นโอเพ่นแอร์ รับไอทะเล พังทุกอย่าง เราก็ก้ต้องดูอะไรที่มันแก้ปัญหาเหล่านี้ได้ เราก็ก้ไปหาแหล่งคลาวด์ ให้เขานำเสนอมา มีข้อดี ข้อเด่นอะไรบ้าง เรียกเขามาพรีเซนตให้เราก็ก้ ฟัง แล้วเราก็ก้มาเลือกว่าปัจจัยเราเหมาะสมสำหรับตัวไหนมากที่สุด บางทีตัวที่ดีที่สุดเราก็ก้รับเขาไม่ได้ในเรื่องของต้นทุน เอาแบบมันบาลานซ์กับเรา”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 5)

เจ้าของกิจการและผู้บริหารของโรงแรมต้องมีวิสัยทัศน์ที่ดีเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ

เจ้าของกิจการและผู้บริหารของโรงแรมจะต้องมีวิสัยทัศน์ มีความรู้ความเข้าใจและเห็นความสำคัญของนวัตกรรมบริการ และต้องกำหนดออกมาเป็นนโยบายหรือกลยุทธ์ที่ชัดเจนและสื่อสารทำความเข้าใจกับพนักงานของโรงแรมให้เข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน พร้อมทั้งจะสนับสนุนให้เกิดการนำนวัตกรรมมาใช้ในโรงแรมโดยเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วม เปิดโอกาสให้พนักงานในระดับปฏิบัติการเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนวคิด นวัตกรรม ปัญหาจากการทำงาน และวิธีการแก้ไขปัญหา เพื่อปรับปรุงให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังคำกล่าวที่ว่า

“อาร์เอ็ม (ผู้จัดการฝ่ายห้องพัก) เขาคิดตลอดว่าจะเอาอะไรใหม่ ๆ มาให้ลูกค้า ไม่ใช่แค่เรื่องเทคโนโลยีใหม่ ๆ นะ อย่างเช่นเวลาแขกมีวันเกิด เราก็มีให้พนักงานใส่ชุดมาสคอต เช่น โดราเอมอน ตุ๊กตุนตุ๊กตาดูเค้กไปเซอร์ไพรส์แขกถึงห้องพัก มีแนวคิดมาตลอด เปิดโอกาสให้พนักงานได้เสนอด้วยนะว่าอยากมีอะไรใหม่ ๆ ให้กับแขกที่มาพัก เรื่องแฮนด์โฟนเขาก็ไปดูมา ออนเซ็นไปเจอมาที่ญี่ปุ่นก็ไปหามาเอามาใช้ที่โรงแรม นี่แค่ที่พูดนะ แต่ถ้าเจอคุณไก่ เธอจะนั่งอยู่ที่นี้ได้อีกสองสามชั่วโมง เพราะคนนั้นเขาความรู้เยอะ แล้วเขาเอาพวกนี้เข้ามาเขาจะรู้มากกว่าเราเยอะ”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 9)

พนักงานจะต้องมีความคิดสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ

พนักงานภายในโรงแรมจะต้องมีความคิดสร้างสรรค์ และหมั่นสังเกตการณ์ทำงานในการให้บริการลูกค้าว่าลูกค้าของโรงแรมต้องการอะไร และในการทำงานมีส่วนใดบ้างที่ติดขัดและไม่ราบรื่น และพยายามนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นไปยังหัวหน้างานเพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชาต่อไป สอดคล้องกับบทสนทนาที่ว่า

“ผู้วิจัยถาม : ทางโรงแรมเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมกับการนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในโรงแรมอย่างไรครับ

ผู้ให้ข้อมูลหลัก : ก็มีน้อง ๆ เสนอไอเดียใหม่ ๆ มานะ ส่วนใหญ่จะมีเสนอเข้ามา แต่ก็ไม่ถึงขนาดว่าเปลี่ยนโฉมไปเลยนะ แต่เขาก็จะแนะนำว่าทำอย่างนี้ดีไหมที่จะทำให้การทำงานของเราสบายขึ้น อย่างเราเป็นคนเปลี่ยนแปลงวางระบบ แต่คนปฏิบัติงานจริง ๆ คือน้อง ๆ อันนี้เราต้องลงไปดูด้วยว่า การทำงานมันสมมุติอะไรแล้ว แรก ๆ เรายังไม่มีไลน์หรืออะไรเข้ามาใช้ น้องมีข้อเสนอแนะมา มันก็ดีนะ สะดวกรวดเร็วขึ้น”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 8)

นโยบายและกลยุทธ์ต้องมีความชัดเจน

นโยบายและกลยุทธ์จะต้องมีความชัดเจน และมีแนวทางที่สามารถปฏิบัติจนได้จริงสามารถแก้ปัญหาและลดความผิดพลาดจากการทำงานได้ด้วย และต้องสื่อสารนโยบายให้ทราบทั่วทั้งโรงแรม สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า

“เมื่อก่อนเราเคยให้เป็นคอนเซป แนวนโยบายให้กับพนักงานเลยนะ เราจะทำอะไรเราก็ให้พนักงานรับรู้ หาวิทยากรจากภายนอกมาให้ความรู้ บรรยายเสริมเพื่อให้พนักงานเกิดแรงบันดาลใจ”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 5)

เป้าหมายและวัตถุประสงค์ต้องชัดเจนและสามารถวัดผลได้

โรงแรมจะต้องมีการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม และสามารถวัดผลได้จริงเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า

“เราก็มีการตั้งเป้าหมายเพื่อวัดผล ก็จะมีการประเมินค่าว่าโอเคไหม ใช้แล้วมันคุ้มค่ากับที่ลงทุนไหม อย่างถ้าเป็นเรื่องของระบบการสั่งอาหาร เราก็จะตั้งเป้าหมายไว้ว่า ปัญหาของการรับออเดอร์มันลดลงไปไหม โดยวัดจากข้อร้องเรียนของลูกค้า ถ้าไม่มีข้อร้องเรียนอีกก็ถือว่ามันเวิร์ค คุ้มค่ากับการลงทุน”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 14)

2. การลงมือปฏิบัติ เป็นขั้นตอนในการปฏิบัติตามแผนที่จะนำนวัตกรรมบริการมาใช้ ในขั้นตอนนี้ อาจจะมีการสอนงานให้พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการลูกค้า เพื่อให้มีการบริการลูกค้าเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มาตรฐานเดียวกัน สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า

“เมื่อพนักงานแจ้งเข้ามาว่าเขาอยากทำอะไร เราก็ดูว่าเฮ้ย มันโอเคไหม เหมาะสมไหม คุ้มค่าไหม หลังจากนั้นเราก็จะมาดูว่าเราทำได้ไหม พอเสร็จแล้วเราก็จะส่งพนักงานไป หรือไม่ก็ให้ทีมที่ปรึกษาเข้ามาแนะนำให้กับพนักงาน ผมเป็นคนเก็บข้อมูล ให้พนักงานเขาทำแบบฟอร์มเพื่อเก็บข้อมูลต่าง ๆ แล้วให้เขาลองทำตามแผนที่เขาคิดและเสนอมา ผมเก็บข้อมูลแล้วเราก็มานั่งวิเคราะห์กันว่ามันเป็นไปตามแผนไหม ได้ผลอย่างไร”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 15)

3. การตรวจสอบ หลังจากเริ่มดำเนินการโดยนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในการให้บริการลูกค้า หรือใช้ในองค์กรได้สักระยะหนึ่งแล้ว จะมีการตรวจสอบว่าหลังจากการนำนวัตกรรมมาบริการมาใช้ในการโรงแรมแล้วเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า

“พอเราใช้ไปได้สักพักแล้ว เราก็ต้องมาดูว่ามันเวิร์คไหม แก้ปัญหาของเราที่ตั้งไว้ได้ไหม ถ้าไม่เวิร์คก็จะต้องมาช่วยกันดูนำเสนอว่ามันมีข้อบกพร่องอย่างไรแล้วนำเสนอกับเจ้าของโรงแรม ว่าเราควรเปลี่ยนดีไหม เปลี่ยนเป็นตัวอื่นไหม ถามว่าจริง ๆ เคยเปลี่ยนไหม ก็มีหลายครั้งที่น่าเสนอไป

แต่พอปรับนิดหน่อยก็ไม่ถึงกับต้องเปลี่ยน อย่างเรื่องระบบห้องพักเนี่ยมันก็ตรงตามวัตถุประสงค์ที่เราเอามาใช้นะ เราเลยไม่ได้เปลี่ยน มีแต่ปรับนั่นบ้างนี่บ้าง”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 1)

4. การปรับปรุง เป็นในการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงวิธีการหรือเทคโนโลยีที่เลือกมาใช้เพื่อทำให้ผลลัพธ์กลับมาอยู่ตามแผนงานหรือเป็นไปตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งกระบวนการในการปรับปรุงเริ่มจากการวิเคราะห์ หาสาเหตุว่าเกิดจากอะไรทำให้การนำนวัตกรรมบริการเข้ามาใช้แล้วไม่ได้ตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เมื่อทราบแล้วก็จะนำมาสู่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง แก้ไขเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย และต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างสม่ำเสมอสอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า

“ยกตัวอย่าง เรื่องระบบพีเอ็มเอสแล้วกัน แต่ก่อนเนี่ยเราใช้อยู่รูปแบบหนึ่ง แต่เนี่ยเราก็ปรับมาใช้ตัวใหม่ ก่อนจะนำมาใช้ เราก็มีการเทรนนัดกันก่อน เหมือนระบบพวกนี้ทำมาเพื่อรองรับหลาย ๆ โรงแรม โรงแรมเราก็มีการแจ้งเขาไป เขาก็คอยซัพพอร์ตเราอยู่ตลอด ว่าเราอยากได้ตรงนั้นตรงนี้เพิ่มอะไรประมาณนี้แหละครับ มันก็ไม่ได้สมบูรณ์แบบหนึ่งร้อยเปอร์เซ็นต์ เราก็ค่อย ๆ ปรับ ค่อย ๆ เปลี่ยนกันไปให้มันมีประสิทธิภาพสูงสุด”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 8)

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อทราบปัญหาอุปสรรคและวิธีการแก้ไขปัญหาในการนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในการบริการลูกค้าของธุรกิจโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นปัญหา อุปสรรคและวิธีการแก้ไขปัญหาในการนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในการบริการลูกค้าของธุรกิจโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ได้ดังนี้

1. เนื่องจากโรงแรมบูติกในเขตอำเภอหัวหินส่วนใหญ่เน้นเรื่องความเป็นส่วนตัวของของลูกค้า กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ของโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหินมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อมาพักผ่อน หลีกหนีความวุ่นวายของสังคมเมือง ดังนั้นโรงแรมจึงต้องคำนึงในการเลือกใช้นวัตกรรมบริการที่เป็นเทคโนโลยีแล้วทำลายบรรยากาศความเป็นส่วนตัวในการพักผ่อนของลูกค้า และเพื่อป้องกันการทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่เป็นส่วนตัวในการใช้บริการ โรงแรมจำเป็นต้องมีแนวนโยบายที่ชัดเจนในเรื่องของการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของโรงแรมเพื่อไม่ให้เป็นการละเมิดความเป็นส่วนตัวของลูกค้า และสื่อสารให้พนักงานที่ให้บริการลูกค้าเข้าใจและตระหนักไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า

“ เรานำนวัตกรรมมาใช้เฉพาะด้านการสำรองห้องพัก แล้วก็นำมาใช้เป็นสื่อในการโฆษณาอย่างเดียว แต่ในด้านระบบภายใน ยังไม่ได้นำมาใช้ ยังคงเป็นแบบ Traditional ยังคงอนุรักษ์ความ

เป็นไทย ดูอย่างเครื่องแต่งกายเรายังพยายามคงความเป็นไทย ก็เลยไม่ได้เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในห้องพักเท่าไร แล้วที่นี้จุดเด่นที่เจ้าของหรือฝ่ายบริหารคืออยากให้ลูกค้าได้รับความเป็นส่วนตัวที่ไม่ต้องมีเทคโนโลยีเข้าไป เราเน้นการเข้ามาพักผ่อน ให้เขารู้สึกย้ายจากบ้านหลังแรกมาเป็นหลังที่สอง เราจะไม่เข้าไปยุ่งกับเรื่องส่วนตัวของแขก คือไม่มีการถ่ายรูป ไม่มีการอัฟลงไปในโซเชียล คือแขกที่มาที่นี่จะสบายใจได้ เพราะเราเน้นความเป็นส่วนตัวของผู้เข้าพัก การเข้าพักเน้นบรรยากาศเหมือนครอบครัว ที่นี้เราไม่ใช้เทคโนโลยีที่รบกวนการเข้าพักของลูกค้า แต่เราเอามาอำนวยความสะดวกบางเรื่อง เช่น เอามาช่วยในการติดต่อประสานงาน เพื่อให้มั่นใจว่าคุณได้เข้าพักที่นี้แน่นอน”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 13)

และโรงแรมจะต้องเลือกนวัตกรรมบริการที่ไม่ทำลายบรรยากาศความเป็นส่วนตัวของลูกค้า เลือกใช้นวัตกรรมที่ช่วยอำนวยความสะดวกในบางขั้นตอนของกระบวนการทำงานของโรงแรมเพื่อลดขั้นตอนหรือความยุ่งยากอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น การใช้เทคโนโลยีสแกนข้อมูลจากบัตรประชาชนของลูกค้า เพื่อลดระยะเวลาในการลงทะเบียนเข้าพักให้สะดวก รวดเร็วมากขึ้น ลูกค้าอาจจะไม่ต้องกรอกข้อมูลส่วนตัวลงเอกสารแบบฟอร์มการลงทะเบียนเข้าพักเองทั้งหมดเพียงแต่ลงลายมือชื่อในแบบฟอร์มลงทะเบียน ข้อมูลส่วนตัวดึงมาจากบัตรประชาชนของลูกค้า และทำให้โรงแรมสามารถดึงข้อมูลไปออกใบกำกับภาษีค่าสินค้าและบริการได้อย่างถูกต้อง ดังคำกล่าวที่ว่า

“การออกไปกำกับภาษี เราก็พยายามนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ อย่างเช่น พวกตัวอ่านบัตรประชาชนของลูกค้า เพื่อช่วยให้การออกไปกำกับภาษีนั้นรวดเร็วยิ่งขึ้น แค่อัปเกรดเข้าไปก็สามารถดึงข้อมูลมาได้ เรื่องการสะกดชื่อลูกค้าแทบจะไม่ผิดพลาดเลย เพราะตรงกับบัตรประชาชน เราไม่ต้องมาคีย์ซ้ำด้วย ลูกค้าก็ไม่ต้องมารอใบกำกับภาษีด้วย”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 6)

2. เนื่องจากโรงแรมดูतिकส่วนใหญ่เน้นออกแบบสถาปัตยกรรมของโรงแรม รวมถึงรูปแบบการให้บริการให้มีความเป็นไทยจึงทำให้ไม่สามารถนำนวัตกรรมบริการที่เป็นเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในโรงแรมได้มากนักเพราะจะทำให้เสียเอกลักษณ์ความเป็นไทยไป โรงแรมจะต้องคำนึงถึงจุดขายหลักของโรงแรม โดยพยายามปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงในส่วนที่มีข้อร้องเรียน หรือคำเสนอแนะ และเลือกใช้นวัตกรรมที่ไม่ทำลายอัตลักษณ์ที่แท้จริงของโรงแรม สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า

“หน่วยจะไม่เปลี่ยนอะไรมาก เพราะว่าส่วนนี้เป็นของเก่า ลูกค้าที่เข้ามาจะติดใจในแบบเดิมในเรื่องของการตกแต่ง การให้บริการ แต่ถ้าเป็นส่วนของการรีโนเวทอะไรบางอย่างเราก็โอเคถ้ามันจะดีขึ้น แต่ในส่วนการบริการเราก็คงจะเป็นแบบนี้ เพราะลูกค้าของเราโอเคตรงนี้ ส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้าเก่าที่กลับมา”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 3)

“การที่เป็นโรงแรมไทย ตั้งอยู่ในไทยเนี่ย เราเน้นเรื่องไทยเนส (Thainess) ความเป็นไทย เอกลักษณ์ของไทย ซึ่งถ้าคุณเอาหุ่นยนต์ หรือออโตเมติกเข้ามามันไม่ใช่ แต่เราต้องมามองว่า นวัตกรรมหรืออินโนเวชันเนี่ย มันจะต้องเปลี่ยนไปตามเทรนด์อย่างเช่นเรื่องการเป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อม อาจจะมีมองตรงนี้ อาจจะเอาเรื่องไอทีมาช่วยเรื่องของการมาร์เกตติ้ง ไม่ใช่เป็นการเปลี่ยน จนเสียเอกลักษณ์ของเราไป”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 15)

3. การนำนวัตกรรมบริการที่เป็นเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้มีต้นทุนในการนำเข้ามาใช้ค่อนข้าง สูง และโรงแรมบูติกส่วนใหญ่เป็นโรงแรมขนาดเล็กจึงทำให้ไม่สามารถที่จะลงทุนในนวัตกรรมบริการที่ เป็นเทคโนโลยีได้มากนัก ดังคำกล่าวที่ว่า

“นวัตกรรม หรือ อินโนเวชันเนี่ย ถ้ามองกันจริง ๆ อย่างไทยแลนด์ 4.0 คือการพยายาม นำเอาอโต้เมติกเข้ามา เอาคอมพิวเตอร์เข้ามา แต่ในธุรกิจโรงแรมมันไม่ได้ มันไม่สามารถที่จะเอา หุ่นยนต์มา ผมทำงานในสายออเปอเรชันโรงงานมาก่อน ผมไม่เคยทำงานโรงแรม ฟังมาทำที่บ้านนี้ แหะละ 14 ถึง 15 ปีเนี่ย เมื่อก่อนเราอยู่สายผลิตมาตลอด ผมมองว่าในมุมมองขอโรงแรมจะเอา หุ่นยนต์เข้ามา คือ หุ่นก็มีได้บ้าง แต่มันไม่เอามาทั้งหมด เพราะว่ามันไม่เหมือนการใช้คนบริการ ญี่ปุ่น เนี่ยเรามองว่าเขาเอาหุ่นยนต์เข้ามาจะเจอในพวกซีดีไฮเต็ล พวกเขาต้องการที่จะลดคน ซึ่งโอเคลูกค้า ถือเพียงมือถือเข้าไปเช็คอินได้เลย เข้าไปเช็คอะไรทุกอย่าง ใช้มือถือเปิดห้องพัก เปิดอะไรได้ทุกอย่าง ก็คือเขาลงทุนเรื่องระบบซีลเต็มค่อนข้างเยอะ แต่ถ้าเรามองโรงแรมเล็ก ๆ เนี่ย เราไม่มีทางที่จะไป ลงทุนอย่างนั้นได้ ซึ่งมันไม่ไหวหรอกต้นทุนที่ค่อนข้างสูง”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 15)

โรงแรมอาจเลือกนวัตกรรมบริการที่เป็นการต่อยอด เป็นการปรับปรุง พัฒนาจากของเดิมที่ โรงแรมมีอยู่โดยไม่ต้องลงทุนในเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่มีต้นทุนหรือใช้งบประมาณในการลงทุนสูง เห็นได้ จากคำกล่าวที่ว่า

“บางอันเราเคยนำเสนอไปแล้ว แต่มันยังไม่ผ่าน เราก็ต้องมาดูกระบวนการอีกที่มันต้องมีการ ติดต่อหลายจุด ระบบจะต้องล้างทั้งหมด เราต้องเปลี่ยนใหม่ทั้งระบบ เราต้องเสียค่าใช้จ่ายหรือมี ต้นทุนสูงดังนั้นต้องพักไว้ก่อน เราก็ไปหาตัวใหม่แล้วเอาไปคุยกะเจ้าของโรงแรมนำเสนอไป ต้นทุนไม่ เท่าไรเพราะว่าเรามีตัวหลักอยู่แล้วที่เป็นคือส เราแค่เอามาเสริมเฉย ๆ เพื่อให้มันทันสมัยยิ่งขึ้น รวดเร็วมากขึ้นเวลาแขกเยอะ ๆ เนี่ยตัวนี้มันจะสะดวกสบายเวลาไปเทคเอาท์”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 14)

4. การต่อต้านจากพนักงานบางกลุ่มที่ไม่เข้าใจในการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากเข้าใจว่าการนำนวัตกรรมบริการหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ทำให้ยุ่งยาก โดยเฉพาะในช่วงแรกของการเปลี่ยนแปลง เห็นได้จากคำกล่าวที่ว่า

“จริง ๆ มันก็มีนะ มันเป็นปกติของนิสัยคนมากกว่า เช่น มีบอกบ้างว่าอย่างนี้เราจะทำได้ เหนื่อย อย่างตอนที่เอาโทรศัพท์มาใหม่ ๆ ก็มีต่อว่าบ้างว่า ใครมันจะพกโทรศัพท์อยู่ตลอดเวลา อันนี้ เพราะว่าเข้าใจไม่เข้าใจ แต่มันก็เป็นแค่ระยะเริ่มต้น แต่พอเขารู้ว่า โทรศัพท์เราไม่ได้ให้คุณพกตลอดเวลาหรอก เพียงแต่ต้องมีการอัปเดตบ้างถ้ามีข้อมูลข่าวสารที่มันเกี่ยวกับงานของเรา หรือมีคนโทรเข้ามาแล้วเราไม่ได้รับ ก็แค่โทรกลับ เพราะบางทีคนโทรเขาก็พอรู้ว่าเราไม่ได้พกโทรศัพท์ตลอดเวลาหรอก ตอนนั้นมันก็มีไม่ยอมรับก่อนแอนตี้ก่อน คิดไปเองอย่างนั้นอย่างนี้ก่อน แต่พออยู่ไปสักพักเขาก็จะรู้ว่ามันช่วยอะไรเขาได้บ้าง ช่วยเขาทำงานอะไรได้ แล้วก็ค่อย ๆ ยอมรับไป”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 9)

“ก็มีพนักงานต่อต้านบ้างนะครับ ก่อนหน้านี้นัดแรกเขาใช้อยู่อีกระบบหนึ่งพอเรามาเปลี่ยนคนที่เขาอยู่มาก่อน เขาเคยชินกับระบบแบบนั้น มันก็มีไม่เข้าใจบ้าง มันก็ต้องปรับตัว ต้องใช้เวลานิดหนึ่ง”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 11)

แก้ปัญหาด้วยการที่ผู้บริหารเข้ามาให้ความรู้ ความเข้าใจ พยายามอธิบายถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการเปลี่ยนแปลง และให้ผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบเข้ามาฝึกอบรมถึงวิธีการใช้งาน และคุณประโยชน์หลังจากใช้งานอย่างค่อยเป็นค่อยไป จนท้ายที่สุดเกิดการยอมรับจากพนักงานที่ต้องใช้นวัตกรรมนั้นในการให้บริการลูกค้า ดังคำกล่าวที่ว่า

“เราจะมีการเทรนดัก่อน บริษัทเขาจะเข้ามาสอนว่าต้องใช้งานอย่างไร โทรออกอย่างไร ดูการแจ้งเตือนอย่างไร มันสามารถบอกรายละเอียดข้อมูลอะไรเราได้บ้าง มันสะดวกอย่างไร บางเรื่องลูกค้าถามเราประจำ เราก็ไม่ต้องเสียเวลาเสิร์ชหามาตอบลูกค้า มันสามารถเป็นไกด์บุ๊กเล็ก ๆ ได้เลย ส่วนหนึ่งสามารถลดความผิดพลาดจากการให้พนักงานมาตอบคำถามได้ด้วย บางทีเราสับสน หรือว่าลืมไปบ้าง อันนี้มันช่วยได้เยอะ พอเข้าใจเห็นว่าดี เขาก็ยอมรับมาเรื่อย ๆ”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 9)

“อันดับแรกเราก็ต้องมีการเทรนดัก่อน เพราะว่ามาจากหลายที่ไม่เหมือนกัน ก็ต้องมาเทรนดักัน จูนกัน ฟังกัน อธิบายว่าตรงนี้มีส่วนดีอย่างไร เราน่าจะเปลี่ยนมาใช้แบบนี้อะไรประมาณเนี่ย”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 11)

5. โรงแรมขาดความเข้าใจเกี่ยวกับนวัตกรรม ขณะเดียวกันภาครัฐมีแต่นโยบายให้นำ นวัตกรรมมาใช้ แต่หน่วยงานภาครัฐที่สนับสนุนธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรม หรือเกี่ยวข้องกับธุรกิจ ท่องเที่ยวและโรงแรม ทั้งในส่วนกลางและภูมิภาคไม่ได้ให้การสนับสนุน หรือส่งเสริมแนวทางในการใช้ นวัตกรรมบริการ ทำให้ธุรกิจโรงแรมขาดความกระตือรือร้นที่จะนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในการ ดำเนินธุรกิจ ดังนั้นดังนั้นโรงแรมขาดโอกาสจะต้องเข้าร่วมกับสมาคมหรือองค์กรที่ทำงานสนับสนุนและ ส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวเพื่อเสนอหรือร้องขอให้หน่วยงานเหล่านี้เข้ามาสนับสนุนอย่างเป็นรูปธรรม และพยายามหาความรู้จากหน่วยงานด้านการศึกษาที่เปิดอบรมหรือเป็นแหล่งสนับสนุนด้านความรู้ เกี่ยวกับนวัตกรรมเพิ่มมากขึ้น แล้วนำความรู้ที่นำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของโรงแรมตน ขณะเดียวกันหน่วยงานที่สนับสนุน ส่งเสริมการท่องเที่ยวจะต้องให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและ สนับสนุนผู้ประกอบการโรงแรมให้ใช้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีมาเป็นพื้นฐานในการพัฒนานวัตกรรม บริการ สนับสนุนผ่านการให้ความรู้กับโรงแรมและสนับสนุนด้านแหล่งเงินทุนเพื่อกระตุ้นให้เกิดความ กระตือรือร้นในการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ในธุรกิจโรงแรมและที่พัก สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า

“พวกเราพยายามทำ แต่หน่วยงานราชการไม่ทำอะไรเลย มีแต่คนรุ่นเก่า ๆ ไม่ยอมรับอะไร ใหม่ ๆ เออเดี๋ยวก็จะเกษียณแล้วอีกไม่กี่เดือน อีกไม่กี่ปีแล้ว ฉันไม่ทำอะไรแล้ว ฉันอยู่เฉย ๆ ดีกว่า ดู ตัวอย่างการส่ง รร.4 ยังต้องส่งเป็นเปเปอร์อยู่เลย ไม่เป็น 4.0 เลย เนี่ยไม่ต้องใช้งบประมาณอะไรเลย คอมพิวเตอร์มี อินเทอร์เน็ตมี ครีเอทีฟเมลล์ขึ้นมาอันเดียว ก็ส่งกันได้แล้ว คุณก็เอาดาต้าไปเก็บ ไป วิเคราะห์หรือทำอะไรได้ง่ายขึ้น”

(ผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่ 16)

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องนวัตกรรมบริการของโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษานวัตกรรมบริการ ขั้นตอน กระบวนการ ปัญหาอุปสรรค และวิธีการแก้ไขปัญหาในการนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในการบริการลูกค้าของธุรกิจโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลักคือ ผู้บริหารโรงแรม ผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ และพนักงานโรงแรมที่มีหน้าที่ในการให้บริการลูกค้า เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตและสัมภาษณ์เชิงลึกในโรงแรมบูติกที่เข้าร่วมโครงการประกวดสุดยอดโรงแรมบูติกไทย ครั้งที่ 4 และอนุญาตให้เข้าสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลจำนวน 8 แห่ง

1. สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาสามารถสรุปผลที่สำคัญได้ดังนี้

1. นวัตกรรมบริการที่ใช้ในการบริการลูกค้าของธุรกิจโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

นวัตกรรมบริการที่สำคัญของโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหินมีลักษณะเป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานเดิมให้มีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้นที่ละเอียดละน้อยอย่างค่อยเป็นค่อยไป โดยอาศัยเทคโนโลยีหรือสิ่งที่มีอยู่เดิมมาช่วยทำให้เกิดเป็นนวัตกรรมบริการใหม่ ๆ มีเป้าหมายทางการบริหารเพื่อคิดค้น เปลี่ยนแปลงเพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงรูปแบบวิธีการที่มีอยู่เดิม ตลอดจนการออกแบบบริการใหม่ส่งผลให้ระบบการทำงาน การบริการ หรือการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ขององค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อาศัยเทคโนโลยีและนวัตกรรมจากอุตสาหกรรมอื่นที่เกี่ยวข้องเข้ามาผสมผสานเพื่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ภายในโรงแรม เพื่อวัตถุประสงค์ในการลดปัญหาจากการทำงาน ขอร้องเรียนจากลูกค้า ลดต้นทุนในการดำเนินงาน สร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกแปลกใหม่เป็นที่น่าจดจำและสามารถตอบสนองต่อความต้องการก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า พบว่าถูกใช้ในงานด้านต่าง ๆ ของโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหินดังนี้

1.1 งานด้านการบริการส่วนหน้า เป็นการใช้สื่อสังคมออนไลน์เข้ามาเป็นช่องทางติดต่อสื่อสารกับลูกค้าในการสำรองห้องพัก การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร รายการส่งเสริมการขายและกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในโรงแรมให้ถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย นอกจากนี้ยังใช้เพื่อการติดต่อประสานงานภายในองค์กรสร้างความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารมากยิ่งขึ้น และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการบริหารจัดการห้องพักเข้ามาอำนวยความสะดวกในกระบวนการเข้าพักของลูกค้า

จัดเก็บข้อมูลประวัติส่วนตัวและประวัติการซื้อสินค้าและใช้บริการของโรงแรม เพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลแล้วนำไปใช้วิเคราะห์เพื่อออกแบบสินค้าและบริการของโรงแรมต่อไป

1.2 ด้านงานอาคารสถานที่ ช่างและซ่อมบำรุง เกี่ยวข้องกับการออกแบบห้องพักและส่วนให้บริการลูกค้าทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบาย โดยนำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกให้ลูกค้า และลดค่าใช้จ่ายในเรื่องการใช้พลังงาน เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

1.3 ด้านงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นการออกแบบรูปแบบการให้บริการอาหาร เข้าใจถึงความยืดหยุ่นทั้งด้านเวลาและรายการอาหารมากขึ้น ทำให้ลูกค้ารู้สึกสะดวกสบายไม่รู้สึกรำคาญ สร้างความแปลกใหม่มากขึ้น และโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการบริหารจัดการห้องอาหารและเทคโนโลยีการสั่งอาหารมาใช้ลดขั้นตอน อำนวยความสะดวกและลดความผิดพลาดในการทำงาน

1.4 ด้านงานขายและการตลาด ใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร รายการส่งเสริมการขาย และกิจกรรมต่าง ๆ กับลูกค้า และใช้ฐานข้อมูลที่จัดเก็บจากโปรแกรมสำเร็จรูปไปวิเคราะห์เพื่อออกแบบสินค้าและบริการใหม่ ๆ มาตอบสนองความต้องการของลูกค้า

1.5 ด้านงานการเงินและบัญชี ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมทางด้านอุตสาหกรรมทางการเงินมาสร้างช่องทางการชำระเงินของลูกค้าที่หลากหลาย ใช้คิวอาร์โค้ดสร้างรหัสสำหรับสแกนเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ เพื่อเป็นทางเลือกและสร้างความสะดวกสบายให้กับลูกค้า

2. ขั้นตอน กระบวนการในการนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในการบริการลูกค้าของธุรกิจโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ขั้นตอน กระบวนการในการนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในการบริการลูกค้าของธุรกิจโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหินมาจากแหล่งที่มาดังนี้

2.1 แหล่งภายในคือ พนักงานในโรงแรมบูติกผู้มีหน้าที่ให้บริการและมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง ทำให้พนักงานจะทราบอยู่ตลอดเวลาว่าลูกค้าของโรงแรมต้องการอะไร อีกทั้งยังต้องรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะจากลูกค้าและเป็นผู้พบเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ จึงเป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์เพื่อนำมาใช้ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ออกแบบบริการต่าง ๆ ที่ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการให้ลูกค้าก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

2.2 แหล่งภายนอกได้มาจากการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ และรับวัฒนธรรมจากภายนอกองค์กร เป็นการเปิดรับแนวคิดใหม่ ๆ จากภายนอก แล้วนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับการให้บริการของโรงแรม พบว่าจาก 4 แหล่งสำคัญดังนี้

2.2.1 ลูกค้าเป็นส่วนสำคัญที่ผลักดันให้โรงแรมต้องพัฒนานวัตกรรมด้านการบริการ อยู่เสมอเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่อย่างต่อเนื่อง ลูกค้ามีความรู้

และความต้องการที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้นโรงแรมต้องแก้ไขบริการและกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายลูกค้า โดยการสอบถามลูกค้าหรือสำรวจ ทำความเข้าใจกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าอยู่เสมอเพื่อออกแบบรูปแบบการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด โรงแรมมักจะได้รูปแบบใหม่ ๆ จากข้อเสนอแนะที่เกิดจากประสบการณ์ในการท่องเที่ยวที่ผ่านมาตามสถานที่ต่าง ๆ ทั้งในและนอกประเทศของลูกค้า

2.2.2 โรงแรมอื่นในเครือข่ายหรือพันธมิตร เกิดจากการพัฒนาแล้วส่งต่อแนวคิดนวัตกรรมบริการใหม่ ๆ ให้โรงแรมในกลุ่มพันธมิตรหรือเครือข่ายโรงแรมเดี่ยวหรือร่วมกันพัฒนาแล้วการแลกเปลี่ยน เรียนรู้และแบ่งปันเทคโนโลยีเพื่อช่วยกันสร้างความแปลกใหม่ในการบริการ

2.2.3 โรงแรมหรือธุรกิจอื่นที่เป็นคู่แข่งในตลาด เกิดการเรียนรู้และ ออกเลียนแบบนวัตกรรมบริการจากคู่แข่งแล้วนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับโรงแรมของตน

2.2.4 หน่วยงานหรือองค์กรที่ให้การสนับสนุน เป็นหน่วยงานภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องต่าง ๆ ร่วมมือกันในรูปแบบพันธมิตรหรือได้รับการสนับสนุนด้านแนวคิด ความรู้ บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญสูงในการสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ ๆ หรือนวัตกรรมบริการใหม่ ๆ แล้วนำมาปรับใช้ในโรงแรมเพื่อให้เกิดมาตรฐานที่ดีในการให้บริการ

ซึ่งมีขั้นตอน กระบวนการในการนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในโรงแรมบูติกเพื่อให้การบริการลูกค้า 4 ขั้นตอนดังนี้

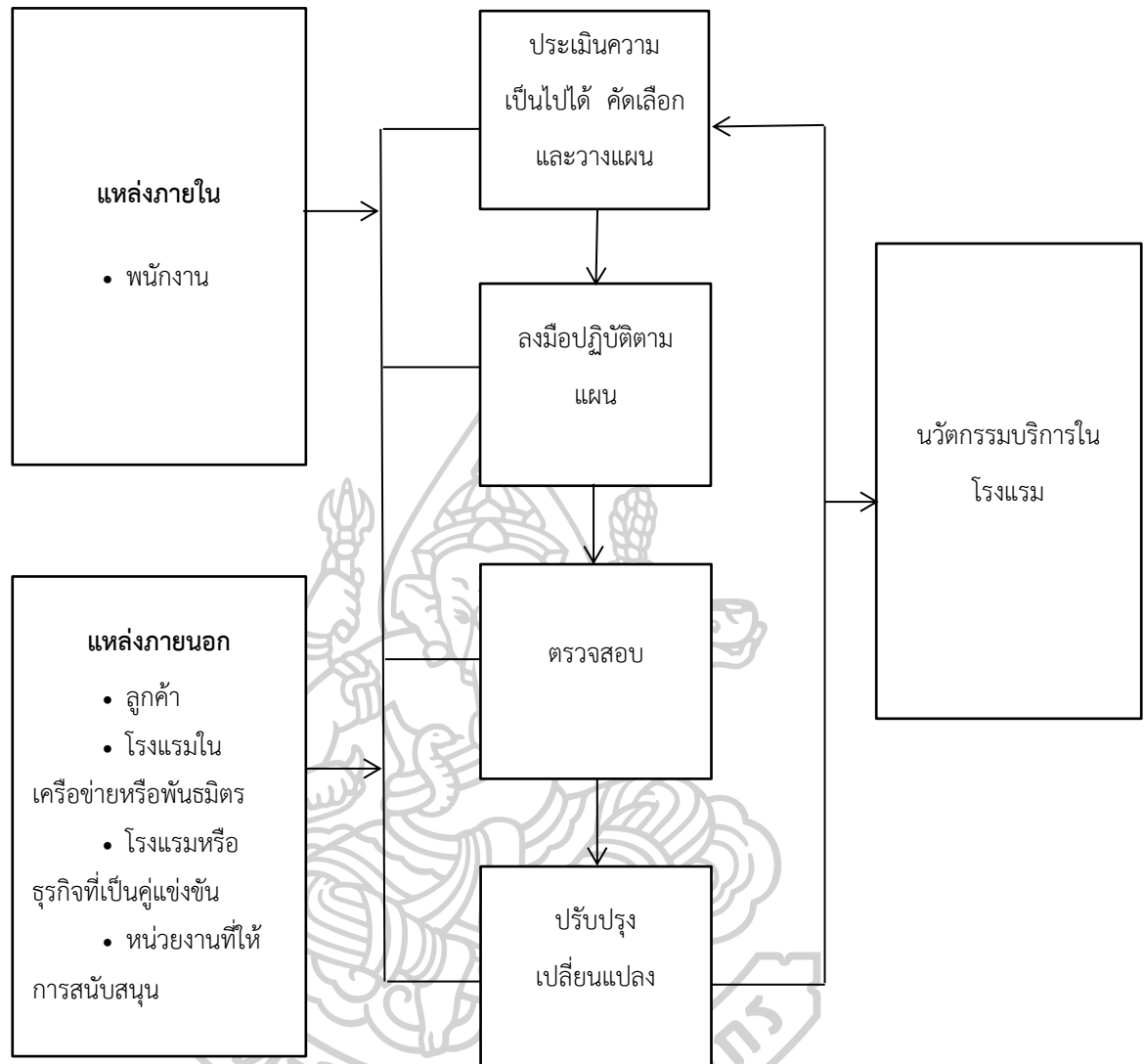
1. ขั้นตอนการวางแผน เป็นการวางแผนและกำหนดวิธีการเลือกใช้นวัตกรรมบริการที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน หรือเพิ่มขีดความสามารถตามคำแนะนำของลูกค้าที่ใช้บริการของโรงแรม เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า โดยในขั้นตอนนี้จะมีการประเมินความพร้อมของโรงแรมทั้งในเรื่องต้นทุน ทรัพยากร ความรู้และเทคโนโลยีที่โรงแรมบูติกมีอยู่ จากนั้นจะคัดเลือกและจัดเรียงลำดับความสำคัญของนวัตกรรมที่มีความเป็นไปได้และสอดคล้องกับกลยุทธ์ของโรงแรม

2. ขั้นตอนการลงมือปฏิบัติเป็นขั้นตอนในการปฏิบัติตามแผนที่จะนำนวัตกรรมบริการมาใช้

3. การตรวจสอบ เป็นขั้นตอนหลังจากนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในการให้บริการในโรงแรมได้สักระยะหนึ่งแล้ว จะมีการตรวจสอบว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ มีข้อผิดพลาดอะไรบ้างหลังจากนำมาใช้ หรือต้องเพิ่มเติมในส่วนตัวจึงจะทำให้นวัตกรรมบริการที่นำมาใช้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น

4. การปรับปรุง เป็นการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงวิธีการหรือเทคโนโลยีที่เลือกมาใช้เพื่อทำให้ผลลัพธ์กลับมาอยู่ตามแผนงานหรือเป็นไปตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ที่วางไว้

สามารถอธิบายได้ตามแผนภาพที่มาและขั้นตอนในการทำให้เกิดนวัตกรรมบริการในโรงแรมบูติก อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ดังนี้



รูปภาพที่ 2 แผนภาพแสดงที่มาและขั้นตอนในการนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน

3. ปัญหาอุปสรรคและวิธีการแก้ไขปัญหาในการนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในการบริการลูกค้าของธุรกิจโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จากผลการวิจัยพบว่าปัญหาอุปสรรคและวิธีการแก้ไขปัญหาในการนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในการบริการลูกค้าของธุรกิจโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีประเด็นสำคัญดังนี้

1. เนื่องจากกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ของโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหินมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อมาพักผ่อนหลีกเลี่ยงจากความวุ่นวายของสังคมเมืองมาท่องเที่ยว โรงแรมบูติกในอำเภอหัวหินส่วนใหญ่จึงเน้นเรื่องความเป็นส่วนตัวของลูกค้า โรงแรมจึงต้องคำนึงในการเลือกใช้นวัตกรรมบริการที่เป็น

เทคโนโลยีแล้วจะทำลายบรรยากาศความเป็นส่วนตัวในการพักผ่อนของลูกค้า ดังนั้นเพื่อป้องกันการทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่เป็นส่วนตัวในการใช้บริการ โรงแรมจึงจำเป็นต้องมีแนวนโยบายที่ชัดเจนเรื่องของการใช้โซเชียลมีเดียของโรงแรมและพนักงานเพื่อไม่ให้เป็นการละเมิดความเป็นส่วนตัวของลูกค้า พยายามสื่อสารให้พนักงานที่ให้บริการลูกค้าเข้าใจและตระหนักไปในทิศทางเดียวกันและโรงแรมจะต้องเลือกนวัตกรรมบริการที่ไม่ทำลายบรรยากาศความเป็นส่วนตัวของลูกค้า แต่เลือกใช้นวัตกรรมที่ช่วยอำนวยความสะดวกในบางขั้นตอนของกระบวนการทำงานของโรงแรมเพื่อลดขั้นตอนหรือความยุ่งยากอื่น ๆ เช่นการใช้เทคโนโลยีเข้ามาลดระยะเวลาในการลงทะเบียนเข้าพักให้สะดวกรวดเร็วมากขึ้น ลูกค้าอาจจะไม่ต้องกรอกข้อมูลส่วนตัวลงเอกสารแบบฟอร์มการลงทะเบียนเข้าพักเองทั้งหมด เพียงแต่ลงลายมือชื่อในแบบฟอร์มลงทะเบียน ข้อมูลส่วนตัวดึงมาจากบัตรประชาชนของลูกค้า และทำให้โรงแรมสามารถดึงข้อมูลไปออกใบกำกับภาษีค่าสินค้าและบริการได้อย่างถูกต้อง ลดความผิดพลาดในการสะกดชื่อ เป็นต้น

2. เนื่องจากโรงแรมบูติกส่วนใหญ่เน้นออกแบบสถาปัตยกรรมของโรงแรมให้มีเอกลักษณ์ รวมถึงออกแบบรูปแบบการให้บริการให้มีความเป็นไทยจึงทำให้ไม่สามารถนำนวัตกรรมบริการที่เป็นเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในโรงแรมได้มากนักเพราะอาจทำให้เสียเอกลักษณ์ความเป็นไทยไป ดังนั้นโรงแรมจะต้องคำนึงถึงจุดขายหลักของโรงแรมและเลือกใช้นวัตกรรมที่ไม่ทำลายอัตลักษณ์ที่แท้จริงของโรงแรม โดยเลือกใช้นวัตกรรมบริการที่พยายามปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงบริการของโรงแรมให้สามารถตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและคำเสนอแนะของลูกค้า

3. การนำนวัตกรรมบริการที่เป็นเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้มีต้นทุนในการนำเข้ามาใช้ค่อนข้างสูง ซึ่งโรงแรมบูติกในอำเภอส่วนใหญ่เป็นโรงแรมขนาดเล็กมีจำนวนห้องพักไม่มากจึงทำให้ไม่สามารถที่จะลงทุนในนวัตกรรมบริการที่เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัยได้มากนัก ดังนั้นโรงแรมอาจแก้ปัญหาโดยเลือกใช้นวัตกรรมบริการที่เป็นการต่อยอด เป็นการปรับปรุงและพัฒนาจากของเดิมที่โรงแรมมีอยู่โดยไม่ต้องลงทุนในเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่มีต้นทุนหรือใช้งบประมาณในการลงทุนสูงมากนัก หรือเลือกใช้เป็นนวัตกรรมกระบวนการที่ไม่มีต้นทุนในการนำมาใช้เพื่อสร้างความแปลกใหม่ให้การบริการของโรงแรม

4. การต่อต้านจากพนักงานบางกลุ่มที่ไม่เข้าใจในการเปลี่ยนแปลงภายในโรงแรม ดังนั้นผู้บริหารของโรงแรมจะต้องเข้ามาให้ความรู้ ความเข้าใจ พยายามอธิบายถึงประโยชน์ที่จะได้รับการเปลี่ยนแปลงและให้ผู้ที่มิหน้าที่ได้รับผิดชอบเข้ามาฝึกอบรมถึงวิธีการใช้งาน และคุณประโยชน์หลังจากใช้งานอย่างค่อยเป็นค่อยไป จนท้ายที่สุดเกิดการยอมรับจากพนักงานที่ต้องใช้นวัตกรรมนั้นในการให้บริการลูกค้า

5. โรงแรมขาดความเข้าใจเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ ขณะเดียวกันภาครัฐให้แต่เพียงแนวนโยบายให้ธุรกิจต่าง ๆ ภายในประเทศนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มในสินค้าและบริการของธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แต่หน่วยงานภาครัฐที่สนับสนุนธุรกิจและทำงานเกี่ยวข้องกับธุรกิจด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมทั้งในส่วนกลางและภูมิภาคไม่ได้ให้การสนับสนุน หรือส่งเสริมแนวทางในการใช้นวัตกรรมบริการอย่างเป็นรูปธรรม ทำให้ธุรกิจโรงแรมบุติขาดความกระตือรือร้นที่จะนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นโรงแรมบุติก็จะต้องเข้าร่วมกับสมาคมหรือองค์กรที่ทำงานสนับสนุนและส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวเพื่อเสนอหรือร้องขอให้หน่วยงานเหล่านี้เข้ามาสนับสนุนอย่างเป็นรูปธรรม และพยายามหาความรู้จากหน่วยงานด้านการศึกษาที่เปิดอบรมหรือเป็นแหล่งสนับสนุนด้านความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมเพิ่มมากขึ้น แล้วนำความรู้นั้นมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของโรงแรมตน ขณะเดียวกันหน่วยงานที่สนับสนุนส่งเสริมการท่องเที่ยวจะต้องให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการโรงแรมให้ใช้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีมาเป็นพื้นฐานในการพัฒนานวัตกรรมบริการ สนับสนุนผ่านการให้ความรู้กับโรงแรมและสนับสนุนด้านแหล่งเงินทุนเพื่อกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นในการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ในธุรกิจโรงแรมและที่พัก

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องนวัตกรรมบริการของโรงแรมบุติในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แสดงให้เห็นถึงประเภทของนวัตกรรมบริการที่สำคัญของโรงแรมบุติในอำเภอหัวหิน จากการที่โรงแรมบุติในอำเภอหัวหินมีนวัตกรรมบริการ ส่งผลให้โรงแรมบุติมีผลการดำเนินงานที่ดีทั้งในแง่ของประสิทธิภาพของการให้บริการและการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Tang, Wang & Tang, 2013 นวัตกรรมบริการถูกใช้เพื่อสร้างความได้เปรียบกว่าคู่แข่งชั้นทั้งในแง่ของต้นทุนและคุณภาพการให้บริการ ช่วยลดค่าใช้จ่ายทำให้มีต้นทุนต่ำลง เสริมสร้างคุณภาพของการให้บริการทำให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เพิ่มขีดความสามารถและทำให้ภาพลักษณ์ของโรงแรมดูทันสมัย จากผลการศึกษาสามารถนำประเด็นที่สำคัญมาใช้ในการอภิปรายได้ดังนี้

1. ประเภทของนวัตกรรมบริการที่ใช้ในโรงแรมบุติในอำเภอหัวหิน จากผลการศึกษาพบว่า นวัตกรรมบริการที่ใช้ให้บริการลูกค้าของโรงแรมบุติในอำเภอหัวหิน เป็นการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมจากอุตสาหกรรมอื่นที่เกี่ยวข้องมาใช้เพื่อสร้างความพึงพอใจของลูกค้า สอดคล้องกับแนวคิดของ วไลลักษณ์ น้อยพยัคฆ์, (2551) ที่พบว่านวัตกรรมที่ใช้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นการใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมที่มาจากอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และนวัตกรรมบริการจะถูกใช้ในงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้า แบ่งออกได้ดังนี้

ด้านงานบริการส่วนหน้า

ด้านงานบริการส่วนหน้ามีการใช้สื่อสังคมออนไลน์เข้ามาเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสาร รายการส่งเสริมการขาย กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในโรงแรมให้ถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และใช้ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าในการสำรองห้องพัก นอกจากนี้ยังใช้เพื่อการติดต่อประสานงาน ภายในองค์กร สร้างความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารมากยิ่งขึ้น

การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการบริหารจัดการห้องพักเข้ามาอำนวยความสะดวกใน กระบวนการเข้าพักของลูกค้า ตั้งแต่ลงทะเบียนเข้าพักจนกระทั่งการคืนห้องพัก มีการเก็บข้อมูล ประวัติของลูกค้า ประวัติการซื้อสินค้าและใช้บริการของโรงแรม เพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลแล้วนำไปใช้ วิเคราะห์เพื่อออกแบบสินค้าและบริการของโรงแรมต่อไป

ด้านงานอาคารสถานที่ ช่างและซ่อมบำรุง

การใช้นวัตกรรมบริการด้านงานอาคารสถานที่ ช่างและซ่อมบำรุงเกี่ยวข้องกับการออกแบบ ห้องพักและส่วนให้บริการลูกค้าทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบาย โดยนำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้า มาช่วยอำนวยความสะดวกให้ลูกค้า และโรงแรมพยายามลดค่าใช้จ่ายในเรื่องการใช้พลังงาน เป็นมิตร กับสิ่งแวดล้อม

ด้านงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

งานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มมีการออกแบบรูปแบบการให้บริการอาหารเข้าให้มีความ ยืดหยุ่นทั้งด้านเวลาและรายการอาหารมากขึ้น ทำให้ลูกค้ารู้สึกสะดวกสบายไม่รู้สึกจำเจ สร้างความ แปลกใหม่มากขึ้น นำเอาเทคโนโลยีการสั่งอาหารให้มีความสะดวกรวดเร็วและลดความผิดพลาด นำ โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการบริหารจัดการห้องอาหารมาใช้เพื่อเก็บข้อมูลด้านการขาย เมนูอาหารขาย ดี แล้วนำไปสร้างเป็นฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ออกแบบรายการอาหารและบริการให้ สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้

ด้านงานขายและการตลาด

เป็นผลมาจากการใช้เทคโนโลยีเรื่องสื่อสังคมออนไลน์และโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อจัดเก็บ ข้อมูลในมาสร้างฐานข้อมูล แล้วทำให้งานด้านการขายและการตลาดมีฐานข้อมูลลูกค้าของโรงแรม เพื่อนำไปวิเคราะห์แล้วออกแบบสินค้าและบริการใหม่ ๆ มาตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรมและรายการส่งเสริมการขายได้อย่างทันที่ผ่านช่องทางสื่อ สังคมออนไลน์

ด้านงานการเงินและบัญชี

งานการเงินและบัญชีความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางด้านอุตสาหกรรมทาง

การเงินทำให้สามารถสร้างช่องทางการชำระเงินของลูกค้าให้มีความหลากหลายเพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของโรงแรมในแต่ละกลุ่ม มีการใช้เทคโนโลยีการสร้างรหัสชำระค่าสินค้าและบริการผ่านคิวอาร์โค้ดสร้างความสะดวกสบายให้กับลูกค้าและการทำงานด้านการเงินและบัญชี ลดระยะเวลาการทำงานของฝ่ายการเงินและบัญชี เช่น หากลูกค้าชำระผ่านช่องทางการสแกนคิวอาร์โค้ดทำให้พนักงานนับเงินสดคงเหลือน้อยลง สามารถตรวจสอบรายการการชำระเงินได้ง่ายกว่าการตรวจนับจากเงินสด

จากผลการศึกษาพบแนวโน้มของการนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในโรงแรมบูติกที่น่าสนใจดังนี้

1. เนื่องจากปัจจุบันผู้บริโภคตระหนักเรื่องปัญหาสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานมากขึ้น ดังนั้นการออกแบบนวัตกรรมบริการเพื่อมาใช้ในโรงแรมบูติกจึงพยายามดึงนวัตกรรมสีเขียวซึ่งเป็นนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงานมาใช้ในโรงแรมมากขึ้นเพื่อความยั่งยืนในด้านการท่องเที่ยวของเมืองหัวหิน โดยการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการบริการลูกค้าไม่ว่าจะเป็นระบบเซนเซอร์ เทคโนโลยีในเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ช่วยประหยัดพลังงาน การเลือกใช้ผลิตภัณฑ์เพื่อมาบริการลูกค้าที่เป็นผลิตภัณฑ์ที่ปราศจากสารเคมี เป็นวัตถุดิบที่มาจากธรรมชาติ ลดการใช้พลาสติกและหันมาใช้วัสดุที่สามารถย่อยสลายได้เองตามธรรมชาติ รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์เรื่องการอนุรักษ์พลังงานและใส่ใจสิ่งแวดล้อมแล้วนำมาโฆษณาประชาสัมพันธ์เป็นจุดขายให้กับโรงแรมเพื่อดึงลูกค้าที่มีความสนใจเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและพลังงานให้เข้ามาใช้บริการโรงแรมมากยิ่งขึ้น ออกแบบรายการส่งเสริมการขายที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมเช่น การให้ส่วนลดค่าเครื่องดื่มของโรงแรมหากลูกค้านำแก้วส่วนตัวมาใช้หรือไม่รับหลอดพลาสติก

2. การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ อาทิ โปรแกรมสำเร็จรูปบริหารจัดการห้องพัก โปรแกรมสำเร็จรูปบริหารจัดการห้องอาหาร โปรแกรมสำเร็จรูปด้านการเงินการบัญชี มาสนับสนุนกระบวนการเก็บข้อมูลต่าง ๆ โดยจัดเก็บอย่างละเอียดและหลากหลาย มีจำนวนข้อมูลขนาดใหญ่หรือที่เรียกว่า บิ๊กดาต้า ใช้เพื่อเก็บข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้า เช่น ประวัติส่วนตัว ความชอบส่วนตัว พฤติกรรมการซื้อสินค้าและใช้บริการแล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด และสามารถดึงข้อมูลส่วนตัวพื้นฐานของลูกค้าออกมาใช้เพื่อย่นระยะเวลาในขั้นตอนการรับลงทะเบียนเข้าพักให้สั้นลง ลดความไม่พึงพอใจของลูกค้าที่มีผลมาจากความเหนื่อยล้าจากการเดินทางและลดความผิดพลาดในการออกใบเสร็จและใบกำกับภาษี

3. การนำระบบคลาวด์ซึ่งเป็นระบบคอมพิวเตอร์ที่รองรับการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสร้างฐานข้อมูล ทำงานอยู่บนระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้แทนระบบเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ที่ต้องมีการติดตั้งทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ไว้ที่สำนักงานภายในโรงแรม เนื่องจากพื้นที่ของโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหินส่วนใหญ่มีทำเลที่ตั้งติดกับทะเลและเพื่อให้ได้บรรยากาศของทะเลดังนั้นส่วนที่ให้บริการลูกค้าจึงนิยมเปิดโล่งอยู่ภายนอกห้องปรับอากาศ ทำให้การบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์

นั้นทำได้ค่อนข้างยาก เครื่องคอมพิวเตอร์อาจเกิดความเสียหายจากไอความเค็มของทะเล การเปลี่ยนมาใช้คลาวด์จึงช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายและลดความยุ่งยากในการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ เซิร์ฟเวอร์ เพิ่มสะดวกในการทำงานสามารถเรียกดูข้อมูลจากฐานข้อมูลของโรงแรมที่ได้ก็ได้ที่มี อินเทอร์เน็ต โรงแรมจึงนิยมเปลี่ยนมาใช้ระบบเซิร์ฟเวอร์ผ่านคลาวด์มากขึ้น

4. การนำเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดมาใช้ในการประชาสัมพันธ์และสร้างรหัสการชำระค่าสินค้า บริการ เพิ่มความสะดวกสบายให้ลูกค้ามากยิ่งขึ้น โรงแรมมีการส่งเสริมการขายโดยให้ลูกค้าของ โรงแรมสแกนคิวอาร์โค้ดผ่านแอปพลิเคชันแล้วเพิ่มเพื่อนกับบัญชีไลน์ของโรงแรมเพื่อรับส่วนลด ในการซื้อสินค้าและบริการของโรงแรม ทำให้สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารและรายการส่งเสริมการขายผ่านแอปพลิเคชันไลน์ถึงลูกค้าได้โดยตรง และยังนำคิวอาร์โค้ดมาใช้เพื่อสร้างรหัสในการชำระค่า สินค้าและบริการแบบแคชเลส (Cashless) ซึ่งเป็นการชำระค่าสินค้าและบริการที่ไม่ต้องใช้เงินสดใน รูปของธนบัตรแต่เป็นการหักผ่านบัญชีธนาคารของลูกค้าผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของ ธนาคารที่ลูกค้ามีบัญชีอยู่ เพิ่มความสะดวกสบายและปลอดภัยจากการสูญหายของเงินสด

5. เนื่องจากปัจจุบันสื่อสังคมออนไลน์เป็นที่นิยม โรงแรมจึงใช้ประโยชน์จากสื่อสังคม ออนไลน์ในการติดต่อสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นภายในโรงแรมและ รายการส่งเสริมการขายให้กับลูกค้าไปจนถึงการใช้เพื่อติดต่อสื่อสารประสานงานภายในองค์กร เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็วและมีต้นทุนต่ำ

2. ขั้นตอนการนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในการบริการลูกค้าของธุรกิจโรงแรมบูติกในอำเภอ หัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีขั้นตอน 4 ขั้นตอนดังนี้ 1. การวางแผนและกำหนดวิธีการเลือกใช้ นวัตกรรมบริการ 2. การลงมือปฏิบัติตามแผนและวิธีการที่วางไว้ 3. การตรวจสอบประเมินผลการ ปฏิบัติว่าเป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ 4. การปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้เป็นตามแผน และเป้าหมาย ซึ่งคล้ายคลึงกับผลการวิจัยเรื่องแนวทางการสร้างผลประกอบการที่ดีด้วยนวัตกรรม บริการของธุรกิจรีสอร์ทในประเทศไทยของ บรินดา สัมหลวี (2560) ที่พบว่าขั้นตอนในการนำ นวัตกรรมบริการไปใช้ในธุรกิจรีสอร์ทของไทยมี 3 ขั้นตอน คือ 1. การวางแผน 2.การลงมือทำ 3.การ ประเมินและการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานด้านนวัตกรรมบริการ ซึ่งนวัตกรรมบริการที่เกิดขึ้นภายใน โรงแรมมีที่มาจากแหล่งภายในและแหล่งภายนอกของโรงแรม ที่มาจากแหล่งภายในจะมาพนักงานหรือ บุคลากรภายในโรงแรมที่พยายามแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานและข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะจาก ลูกค้า แล้วพัฒนามาเป็นนวัตกรรมบริการเพื่อปรับปรุง เปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน รวมทั้ง ออกแบบสินค้าและบริการเพื่อมาตอบสนองความต้องการของลูกค้า พบว่าส่วนใหญ่เป็นการนำ นวัตกรรมที่มีพื้นฐานมาจากเทคโนโลยีเข้ามาปรับปรุง เปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานให้มีความ สะดวก รวดเร็ว ลดข้อผิดพลาดและตอบสนองความต้องการของลูกค้า ส่วนแหล่งภายนอกโรงแรมนั้น

พบว่ามาจาก 1). ลูกค้า 2.) โรงแรมในเครือข่ายหรือพันธมิตร โดยนำร่วมกันพัฒนา เรียนรู้เทคโนโลยี หรือนวัตกรรมจากโรงแรมในเครือข่ายหรือพันธมิตร แล้วนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของโรงแรม 3. ธุรกิจโรงแรมหรือธุรกิจที่เป็นคู่แข่งกันในตลาดเกิดจากการลอกเลียนแบบ เรียนรู้ แล้วนำเข้ามาปรับใช้กับโรงแรมของตน 4). การเข้าร่วมกับหน่วยงานภาคการศึกษาหรือองค์กรต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เกิดการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ สนับสนุนด้านความรู้ และกำหนดเป็นมาตรฐานมาให้โรงแรมบูติกนำมาปฏิบัติ โรงแรมบูติกนำความรู้และแนวคิดที่ได้รับมาเปลี่ยนแปลง ปรับใช้ให้เข้ากับโรงแรมของตน สอดคล้องกับแนวคิดแหล่งที่มาของนวัตกรรมบริการของธุรกิจโรงแรมของ สภาสตรีสุทธิจักร (2552) ที่พบว่าแหล่งที่มาของนวัตกรรมบริการในโรงแรมมาจาก 1). ลูกค้า 2). พนักงานผู้ให้บริการ 3). การเรียนรู้จากแหล่งภายนอกองค์กร และ 4). สำนักงานใหญ่แต่ต่างกันว่าโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหินส่วนใหญ่เป็นโรงแรมที่ไม่ใช่โรงแรมเครือข่าย มีรูปแบบการบริหารแบบเจ้าของโรงแรมบริหารงานเอง จึงไม่ค่อยพบนวัตกรรมบริการที่มาจากสำนักงานใหญ่มากนัก

3. ปัญหาและอุปสรรคหลักในการนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในโรงแรม เนื่องจากนวัตกรรมที่เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัยมีต้นทุนสูง โรงแรมบูติกในหัวหินส่วนใหญ่เป็นโรงแรมขนาดเล็กมีจำนวนห้องพักไม่เกิน 60 ห้อง จึงทำให้ไม่มีงบประมาณในการลงทุนมากนัก ดังนั้นหน่วยงานรัฐด้านการท่องเที่ยวจะต้องเข้ามาสนับสนุนเรื่องแหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำหรือสนับสนุนเทคโนโลยีคุณภาพดีราคาถูกเพื่อกระตุ้นให้โรงแรมบูติกสามารถนำเทคโนโลยีมาสร้างเป็นนวัตกรรมบริการใหม่ ๆ เพื่อดึงดูดลูกค้ามากกว่าการแข่งขันด้านราคา สอดคล้องกับแนวความคิดของวไลลักษณ์ น้อยพยัคฆ์ (2551) ว่ารัฐบาลต้องจัดสรรเงินสนับสนุนให้กับอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยอาศัยความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อผลักดันให้เกิดนวัตกรรมทางการท่องเที่ยว

3. ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นผู้บริหารโรงแรม ผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ และพนักงานในโรงแรมบูติกของอำเภอหัวหินที่เข้าร่วมโครงการประกวดสุดยอดโรงแรมบูติกไทยจำนวน 17 ท่านที่มีหน้าที่ในการให้บริการลูกค้า และเกี่ยวข้องกับการนำนวัตกรรมบริการมาใช้ภายในโรงแรมบูติก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษานวัตกรรมบริการ ขั้นตอน กระบวนการ ปัญหาอุปสรรค และวิธีการแก้ไขปัญหาในการนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในการบริการลูกค้าของธุรกิจโรงแรมบูติกในพบว่าข้อจำกัดของการวิจัยดังนี้

1) การให้ความร่วมมือของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้วิจัยติดต่อและทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์โรงแรมบูติกในอำเภอหัวหินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่เข้าร่วมโครงการประกวดสุดยอดโรงแรมบูติกไทยครั้งที่ 4 ทั้งหมดจำนวน 14 แห่ง ได้รับการตอบตกลงให้สัมภาษณ์จำนวนเพียง 8 แห่ง เนื่องจากมีจำนวน 1 แห่งที่ยุติการให้บริการ

ห้องพัก 1 แห่งที่มีการเปลี่ยนแปลงการบริหารกิจการและดำเนินกิจการโรงแรมในชื่ออื่น และอีกจำนวน 4 แห่งที่ไม่อนุญาตให้เข้าสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลเนื่องด้วยไม่สะดวกในการให้เข้าสัมภาษณ์ โรงแรมกำลังเร่งปรับปรุงเพื่อให้สามารถเปิดได้ทันฤดูกาลท่องเที่ยวในปีถัดไป และนวัตกรรมบริการเป็นกลยุทธ์ในการแข่งขันเพื่อสร้างความได้เปรียบและความแตกต่างจากคู่แข่งรายอื่นในตลาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงแรมที่ผู้บริหารเป็นชาวต่างชาติหรือดำเนินกิจการในรูปแบบโรงแรมเครือข่าย ซึ่งในจำนวน 8 แห่งที่ให้ความอนุเคราะห์ให้เข้าสัมภาษณ์มีระยะเวลาในการดำเนินการติดต่อภายในโรงแรมค่อนข้างล่าช้าส่งผลให้การตอบรับล่าช้าเช่นกัน ทำให้ผู้วิจัยต้องพยายามติดต่อไปหลายครั้งเพื่อขอเข้าสัมภาษณ์ในวันและเวลาที่ผู้บริหารในแต่ละโรงแรมสะดวก ซึ่งหลาย ๆ โรงแรมผู้บริหารไม่ได้ประจำอยู่ที่โรงแรม แต่อยู่ที่สำนักงานขายในกรุงเทพฯ และจะลงมาดูแลกิจการเป็นบางครั้งบางคราว จึงทำให้ต้องมีการนัดหมายเพื่อเข้าสัมภาษณ์จำนวนหลายครั้ง

2) การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนเก็บข้อมูลบางประเด็นไม่สามารถเก็บได้ในเชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลหลักยังขาดความมั่นใจในการให้ข้อมูลที่เป็นจริงส่งผลกระทบต่อข้อมูลที่ได้รับ เนื่องจากข้อมูลเรื่องนวัตกรรมบริการถือเป็นกลยุทธ์สำคัญในการแข่งขันของโรงแรม และผู้ให้ข้อมูลหลักในโรงแรมบูติกที่มีขนาดเล็กและไม่ได้ดำเนินกิจการในรูปแบบโรงแรมเครือข่ายขาดความมั่นใจจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการและนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของรัฐบาล เพราะมีความรู้ความเข้าใจเรื่องนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของภาครัฐไม่มากนัก ทำให้ไม่สามารถตอบคำถามได้ตรงกับความต้องการในการศึกษาของผู้วิจัย ซึ่งค่อนข้างใช้เวลาในการเปิดใจและทำให้ผู้ให้ข้อมูลหลักตอบคำถามได้ตรงตามประเด็นที่ต้องการจะศึกษา

3) ความรู้ความเข้าใจของผู้ให้ข้อมูลหลัก

เนื่องจากผู้ข้อมูลหลักในการวิจัยในครั้งนี้ทั้งผู้บริหารและพนักงานที่ให้บริการลูกค้าในระดับปฏิบัติการ ความรู้และความเข้าใจในเรื่องนวัตกรรมบริการจึงค่อนข้างความแตกต่างกัน ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนวัตกรรมบริการมากนัก ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องใช้เวลาในการถามคำถามเพื่อให้สามารถได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย และในบางโรงแรมพนักงานระดับปฏิบัติการคิดว่านวัตกรรมบริการเป็นเรื่องของการใช้เทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว จึงมุ่งเน้นไปที่นวัตกรรมที่เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่เพียงอย่างเดียว

4. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

หน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแล และส่งเสริมเรื่องการท่องเที่ยวและโรงแรมควรร่วมมือกับภาคเอกชน โดยผ่านทางสมาคมการท่องเที่ยวและโรงแรมของอำเภอหัวหิน เพื่อสร้างให้เกิดความรู้

ความเข้าใจเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการในโรงแรมให้เข้าใจอย่างถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่งเสริมให้เกิดการใช้นวัตกรรมบริการอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อลดการแข่งขันด้านราคาของโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กของอำเภอหัวหิน สนับสนุนการใช้นวัตกรรมให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยเฉพาะ นวัตกรรมบริการสีเขียว โรงแรมเองจะต้องนำนวัตกรรมบริการมาใช้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างอัตลักษณ์ ของโรงแรมและทำให้ลูกค้ารู้สึกแปลกใหม่อยู่เสมอ เป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและ ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด เป็นโรงแรมที่มีมาตรฐาน เพื่อลด การแข่งขันด้านราคาของโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กในอำเภอหัวหิน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษานวัตกรรมบริการของโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็น การศึกษาเพื่อให้ทราบถึงประเภทของนวัตกรรมบริการ ขั้นตอน กระบวนการในการนำนวัตกรรม บริการมาใช้ ปัญหาอุปสรรค และวิธีการแก้ไขปัญหาในการนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในการบริการ ลูกค้าของธุรกิจโรงแรมบูติก การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการในอำเภอหัวหินเท่านั้น ทำให้ได้ข้อมูลเพียงด้านอุปทาน การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการใน โรงแรมบูติก เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้าต่อนวัตกรรมบริการใหม่ ๆ ที่ลูกค้าในแต่ละ ประเภทต้องการให้โรงแรมมี หรืออำนวยความสะดวกให้ในการเข้าพัก รวมทั้งความพึงพอใจที่มีต่อนวัตกรรมบริการที่โรงแรมบูติกใช้อยู่ในปัจจุบัน เพื่อเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมบริการ ของโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า ลดต้นทุนการประกอบ ธุรกิจ เพื่อลดการแข่งขันกันในด้านราคาและมีมาตรฐานที่ใกล้เคียงกันในแต่ละระดับของโรงแรม

รายการอ้างอิง

- Bharwani, S., & Mathews, D. (2016). Customer service innovations in the Indian hospitality industry. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 8(4), 416-431.
- Drejer, I. (2004). Identifying Innovation in surveys of services: A Schumpeterian perspective. *Research Policy*, 33(3), 551-562.
- Drucker, P. F. (1985). The Discipline of Innovation. *Harvard Business Review*, 68(4), 67-72.
- Gallouj, F. (2002). Innovation in services and the attendant myths. *Journal of SocioEconomics, Elsevier*, 31, 137-154.
- Herkema, S. (2003). A Complex Adaptive Perspective on Learning within Innovation Projects. *The Learning Organization*, 10(6), 340-346.
- Hijalager, A. M. (2010). A review of innovation research in tourism. *Tourism Management*, 31, 1-12.
- Maffei, A. (2012). *Characterisation of the business models for innovative, non-mature production automation technology*. KTH Royal Institute of Technology.
- Orfila-Sintes, F., & Mattsson, J. (2009). Innovation behavior in the hotel industry. *Omega-International Journal of Management Science*, 37(2), 380-394.
- Poompat, T., & Chawalee, N. T. (2018). Tourist Behavior and Satisfaction of Using Boutique Hotels Service in Bangkok Metropolitan. *Rajapark Journal*, 12(26), 146-158.
- Rattanawong, W., Suwanno, N., & Jarernvonggrayab, A. (2012). Factors Affecting Service Innovation for Tourism Business in Thailand. *Journal of Interdisciplinary Research: Graduate Studies*, 1(1), 61-68.
- Schneider, M. (1999). *Innovation Von Dienstleistungen*. Wiesbaden, 18.
- Schumpeter, J. (1934). *The Theory of Economic Development*. New York: Cambridge : Harvard University Press.
- Tang, T.-W., Wang, M. C.-H., & Tang, Y. T. (2013). Developing service innovation capability in the hotel industry. *Springer*, 9, 97-113.
- Utterback, J. M. (1971). *The Process of Technological Innovation Within the Firm*.

Academy of Management Journal, 14(1), 75-88.

- Van Ark, B., Broersma, L., & den Hertog, P. (2003). Services Innovation, Performance and Policy: A review: on the soft side of innovation: Services innovation and its policy implications. *Economist*, 151(4), 433.
- Victorino, L., Verma, R., Plaschka, G., & Dev, S. C. (2005). Service Innovation and Customer Choices in the Hospitality Industry. Retrieved from <http://scholarship.sha.cornell.edu/articles/528>
- Weng, M.-H., Ha, J.-L., Wang, Y.-C., & Tsai, C.-L. (2012). A Study of the Relationship Among Service Innovation, Customer Value and Customer Satisfaction: An Empirical Study of the Hotel Industry in Taiwan. *The International Journal of Organization Innovation*, 4(3), 98-112.
- Xu, H., Liu, Y., Song, L., & Wang, R. (2015). The Comparison of Service Innovation Between High Level Hotels and Budget Hotels in China. In *Tourism and Hospitality Development Between China and EU* (pp. 9-21).
- กมล รัตนวิระกุล. (2554). การออกแบบบริการสำหรับโรงแรมและรีสอร์ทขนาดเล็ก. กรุงเทพฯ: สมาคมการบริหารโรงแรมไทย.
- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2559). นวัตกรรม. Retrieved from http://innovation.dip.go.th/innovation/?page_id
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). สถิตินักท่องเที่ยวภายในประเทศ ปี 2559 (จำแนกตามภูมิภาคและจังหวัด). Retrieved from <https://www.mots.go.th>
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2562). แลงข่าว สถานการณ์การท่องเที่ยวระหว่างประเทศไทย ปี พ.ศ. 2561. Retrieved from <https://mots.go.th>
- กระทรวงอุตสาหกรรม. (2559). ยุทธศาสตร์การพัฒนากอุตสาหกรรมไทย 4.0 ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579).
- การดี เลียวไพโรจน์. (2552). การบริหารและการสร้างนวัตกรรมด้านการบริการ. Retrieved from <http://www.thaitrainingzone.com/TrainingDetail.asp?id=994>
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2545). การบริหารและการจัดการโรงแรม. กรุงเทพมหานคร: แมกซิมัมโปรดักตีวีตี้ คอลซัลแตนท์.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2559). แผนฯ 12 ว่าด้วยภาคและเมืองเรื่องการท่องเที่ยว. Retrieved from <http://www.etatjournal.com/web/menu-read-tat/menu-2016/menu-42016/752-42016-plan12>

- ขจรศักดิ์ บัวระพันธ์. (2556). วิจัยเชิงคุณภาพไม่ยากอย่างที่คิด (พิมพ์ครั้งที่ 5 ed.). นครปฐม สถาบัน
 นวัตกรรมและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ขจิต กอบเดช. (2542). งานโรงแรมฝ่ายห้องพัก. กรุงเทพฯ: บริษัท พรินทิก จำกัด.
- โครงการประกวดสุดยอดโรงแรมบูติก. (2560). โครงการประกวดสุดยอดโรงแรมบูติก ครั้งที่ 4 (2016-
 2017). Retrieved from <http://www.thailandboutiqueawards.com>
- จารวี รื่นจิตต์, & มนัสสินี บุญมีศรีสง่า. (2560). นวัตกรรมบริการของโรงแรมที่พักเพื่อตอบสนอง
 ความต้องการของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. Paper
 presented at the การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ครั้งที่ 9 และการ
 ประชุมวิชาการนานาชาติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ครั้งที่ 8, ศูนย์แสดงสินค้าและการ
 ประชุมอิมแพ็ค.
- ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลานนท์. (2560). โมเดลนวัตกรรมบริการตามแนวคิดทฤษฎีมาสโลว์ในธุรกิจ
 โรงแรม. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 3(3), 14-24.
- ซัชพล ทรงสุนทรวงศ์. (2559). นวัตกรรมบริการ : กลยุทธ์ที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของ
 องค์การธุรกิจบริการ. วารสารการจัดการสมัยใหม่, 14(2), 13-24.
- ชาย โพธิสิตา. (2556). ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 6 ed.). กรุงเทพฯ:
 อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- ดวงกมล ผ่องพรรณแข, & อีระวัฒน์ จันทิก. (2560). ระบบบริหารงานโรงแรมและความเป็นองค์กรแห่ง
 นวัตกรรม. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 11(3), 374-387.
- ทศพร บุญวัชรภักย์, วิโรจน์ เกษภูาลักษณ์, & ขวัญฤดี ตันตระกูลจิตต์. (2559). ความคิดสร้างสรรค์ของ
 องค์กรและนวัตกรรมบริการของโรงแรมบูติกไทย. *Veridian E-Journal, Silpakorn
 University (Humanities, Social Sciences and arts)*, 9(3), 1242-1259.
- ธนสิทธิ์ สุขสุทธิ, กิ่งกาญจน์ พงษ์ศิริ, & ชนาธิดา กายูจนาไพโรจน์. (2555). ความคาดหวังและแนว
 ทางการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการโรงแรมขนาดเล็กสู่การยกระดับมาตรฐาน. มหาวิทยาลัยราช
 ภัฏสวนสุนันทา, กรุงเทพมหานคร.
- นงค์นุช ศรีธนาอนันต์. (2553). การโรงแรมเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- บริندا สันหวี. (2560). แนวทางการสร้างผลประกอบการที่ดีด้วยนวัตกรรมบริการของธุรกิจรีสอร์ทใน
 ประเทศไทย. วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 6(2), 65-74.
- ประไพพิมพ์ สุธีวินนทร์, & ประสพชัย พสุนนท์. (2559). กลยุทธ์การเลือกตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิง
 คุณภาพ. วารสารปาริชาติ, 29(2), 31-48.
- ปรารณา หลีกภัย. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถทางนวัตกรรมของธุรกิจโรงแรมในกลุ่มจังหวัด
 ภาคใต้ชายแดนของประเทศไทย. *Modern Management Journal*, 12(1), 11-21.

- ปรารธนา หลีกภัย, เกิดศิริ เจริญวิศาล, ชาลี ไตรจันทร์, & โสภณ จิระเกียรติกุล. (2557). ความสามารถทางนวัตกรรมของธุรกิจโรงแรมในภาคใต้ของประเทศไทย. วารสารวิทยาการจัดการ (*Journal of Management Sciences*), 31(1), 69-95.
- ปัทมา สิทธิโชค. (2559). การจัดการโรงแรมสไตล์บูติกที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกมาใช้บริการที่สุรินทร์รา บูติก รีสอร์ท ของผู้บริโภครชาวต่างชาติ. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ภัทรภร ชัยพุทธรพันธ์. (2554). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมบูติกขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ภาวิณี เต็มดี. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม กลุ่ม *Boutique Hotel* ของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- มนัสสินี บุญมีศรีสง่า. (2556). การสร้างอัตลักษณ์ตราสินค้าแหล่งท่องเที่ยวอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในมุมมองนักท่องเที่ยวกลุ่มวัยรุ่น. *Veridian E Journal, Silpakorn University* ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 6(1).
- ยูซู มาโกโตะ. (2554). นวัตกรรมบริการ : เบื้องหลังความสำเร็จของเซเว่นอีเลฟเว่น เจแปนและธุรกิจบริการยุคใหม่ กรุงเทพฯ สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ราณี อีสัยกุล. (2551). การจัดการธุรกิจบริการและการเงิน เอกสารการสอนชุดวิชา ประสบการณ์หาวิทยาลัยวิชาชีพระดับปริญญาตรี. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิทยาการจัดการ.
- เรวัต ต้นตายนนท์. (2558). กลยุทธ์การสร้างนวัตกรรมของบริษัท. Retrieved from <http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/633809>
- ละอองทิพย์ บุญเกียรติ. (2013). นวัตกรรมคืออะไร มีองค์ประกอบอะไรบ้าง กระบวนการของนวัตกรรมมีขั้นตอนอย่างไร. Retrieved from <http://www.gotoknow.org/posts/541406>
- วรชาติ ดุลยเสถียร. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่ในประเทศไทย. *Veridian E Journal, Silpakorn University* ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 9(2), 2057-2070.
- วลัยลักษณ์ รัตนวงศ์. (2557). ปัจจัยเชิงเหตุและผลของนวัตกรรมบริการสำหรับธุรกิจนำเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย. (ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต), มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วลัยลักษณ์ รัตนวงศ์, ณัฐธิดา สุวรรณโณ, & ชีรศักดิ์ จินดาบถ. (2557). การวัดนวัตกรรมบริการของธุรกิจท่องเที่ยวไทย : วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. วารสารวิทยาการจัดการ (*Journal of Management Sciences*), 31(1), 119-146.
- วไลลักษณ์ น้อยพยัคฆ์. (2551). นวัตกรรมการท่องเที่ยว. Retrieved from http://www.etajournal.com/upload/221/9_TravelInnovation.pdf

- ศักดิ์เกษม ปานะลาด. (2557). ความสามารถด้านนวัตกรรมบริการของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย. (ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต), มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศุภลักษณ์ สุริยะ. (2556). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวอาเซียน: กรณีศึกษาโรงแรมบูติกในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศุภางค์ นันดา. (2555). ผลกระทบของกลยุทธ์นวัตกรรมบริการที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจสปาในประเทศไทย. (ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต), มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจ และเศรษฐกิจฐานราก ธนาคารออมสิน. (2559). Industry Update : ธุรกิจโรงแรม. Retrieved from <https://www.gsb.or.th>
- สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์, พัทธ์พงษ์ วัฒนสินธุ์, อัจฉรา จันทร์ฉาย, & ประกอบ คุปรัตน์. (2553). นวัตกรรม: ความหมาย ประเภท และความสำคัญต่อการเป็นผู้ประกอบการ. วารสารบริหารธุรกิจ, 33(128), 49-65.
- สาวิตรี สุทธิจักร. (2552). นวัตกรรมบริการ : กรณีศึกษาในกลุ่มโรงแรมข้ามชาติ. วารสารสุทธิปริทัศน์, 23(69), 21-36.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2547). พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ 2547. Retrieved from <http://dip.go.th>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2560). การสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ พ.ศ.2559. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัล พับลิเคชั่น จำกัด.
- สุพัตรา สร้อยเพชร. (2553). การจัดการการโรงแรม ขอนแก่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2557). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 22. ed.). กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัญชิสรา ชูศรี. (2557). นวัตกรรมบริการ การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และการตลาดแบบปากต่อปากที่. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อัศวิน แสงพิบูล. (2556). ระเบียบวิธีวิจัยด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อิสยา พัฒนภักดี. (2557). ปัจจัยและกระบวนการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อระดับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมบูติกในเขตกรุงเทพมหานคร. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการประกวดสุดยอดโรงแรมบูติกไทย ครั้งที่ 4



การประกวดสุดยอดโรงแรมบูติกไทยครั้งที่ 4 (Thailand Boutique Awards Season 4)

โครงการประกวดสุดยอดโรงแรมบูติกไทยจัดขึ้นอย่างเป็นทางการครั้งแรกเมื่อปี 2553 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเวทีให้ผู้ประกอบการโรงแรมบูติกขนาดกลางและขนาดเล็กจากทั่วประเทศเป็นที่รู้จักในกลุ่มผู้บริโภคมากขึ้นและช่วยพัฒนาศักยภาพการทำธุรกิจโรงแรมให้เข้มแข็ง ช่วยกระจายรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการ การจัดโครงการประกวดทั้ง 3 ครั้งที่ผ่านมาโรงแรมบูติกที่เข้าร่วมประกวดกว่า 350 โรงแรม และในปี 2559 - 2560 บริษัทบัตรเครดิตกรุงไทย จำกัด ร่วมกับสายการบินบางกอกแอร์เวย์สและมาสเตอร์การ์ดจัดโครงการประกวดสุดยอดโรงแรมบูติกไทยเป็นครั้งที่ 4 มีการพัฒนาหลักเกณฑ์การตัดสินให้เข้มข้น และสอดคล้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรมไทยมากขึ้น เพื่อค้นหาสุดยอดโรงแรมบูติกไทยขนาด 3 - 80 ห้อง จากทั่วทุกภูมิภาคที่มีคุณภาพโดดเด่นใน 3 ด้านคือ

- 1) สถาปัตยกรรมและการออกแบบ (Design)
- 2) การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและธรรมชาติ (Environment)
- 3) แนวคิดและวัฒนธรรม (Thematic)

โดยแบ่งระดับรางวัลเป็น 3 ขนาด คือ 1. S Collection เป็นโรงแรมขนาด 3 - 20 ห้อง 2. M Collection เป็นโรงแรมขนาด 21 - 50 ห้อง และ 3. L Collection เป็นโรงแรมขนาด 51-80 ห้อง และแบ่งเขตการประกวดตามทำเลที่ตั้งเป็น 4 เขต คือ 1. ทะเล 2. ภูเขาและป่าไม้ 3. แม่น้ำ และ 4. เมือง โดยมีจำนวนรางวัลทั้งสิ้น 36 รางวัล รวมถึงรางวัลพิเศษสำหรับโรงแรมบูติกที่มีคุณลักษณะที่โดดเด่น ซึ่งรางวัลนี้จะตัดสินจากคณะกรรมการตัดสินโดยพิจารณาตามความเหมาะสมอีกครั้ง โรงแรมบูติกที่ชนะการประกวดจะได้รางวัลโล่เกียรติยศและเกียรติบัตรจาก ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี ซึ่งการประกวดในครั้งนี้ได้เพิ่มคอนเซ็ปต์ Colours of Thai ที่เน้นสีสันที่หลากหลายของความเป็นไทย ทั้งในด้านการบริการ การนำวัตถุดิบไทย มาประยุกต์ใช้และการเชื่อมโยงความเป็นไทยที่สะท้อนถึงวัฒนธรรมท้องถิ่นให้สอดคล้องกับวิถีการท่องเที่ยวไทยในปัจจุบันมากยิ่งขึ้นและเน้น 3 แกนหลักสำคัญในการพัฒนาโรงแรมบูติกให้ยั่งยืน ได้แก่ 1) การบริการ 2) ความคิดสร้างสรรค์และ 3) สิ่งแวดล้อม โดยมีคณะกรรมการตัดสินผู้ทรงคุณวุฒิจากหลากหลายสาขาวิชาชีพเข้าร่วมตัดสินเปิดรับสมัครผ่านช่องทางออนไลน์ได้ที่เว็บไซต์ www.thailandboutiqueawards.com และประกาศผลผู้เข้ารอบในเดือนพฤษภาคม 2559 โดยคณะกรรมการจะเข้าเยี่ยมชมโรงแรมบูติกเพื่อคัดเลือกผู้เข้ารอบสุดท้ายในเดือนพฤษภาคม - เดือนกันยายน 2559 และจะประกาศผลรางวัลในเดือนธันวาคม 2559 มีวัตถุประสงค์ของโครงการประกวดสุดยอดโรงแรมบูติกไทย ครั้งที่ 4 ดังนี้

1. เพื่อเป็นการส่งเสริมแนวคิดของโรงแรมบูติกให้เป็นที่แพร่หลายอย่างกว้างขวางและต่อเนื่อง

2. เพื่อให้โครงการ Thailand Boutique Awards เป็นเวทีสากลที่จะเชื่อมโยงและผลักดันให้เกิดการตื่นตัวของการพัฒนาอุตสาหกรรมโรงแรมท่องเที่ยวในประเทศไทย

3. เพื่อกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมบูติกขนาดเล็กและขนาดกลางในเชิงคุณภาพความคิดสร้างสรรค์ รวมไปถึงการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

4. เพื่อส่งเสริมให้โรงแรมบูติกขนาดเล็กและขนาดกลางเห็นความสำคัญของการทำการตลาด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านออนไลน์ ซึ่งใช้ต้นทุนไม่มากและมีอัตราเติบโตสูงซึ่งช่วยให้ธุรกิจสามารถเติบโตได้อย่างรวดเร็วและยั่งยืน

5. เพื่อประชาสัมพันธ์โรงแรมบูติกขนาดเล็กและขนาดกลางที่เข้าร่วมประกวดผ่านสื่อและกิจกรรมการตลาดที่สนับสนุนโดยบริษัทกรุงเทพจำกัด (มหาชน) และพันธมิตรมากมาย

6. เพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้แก่ผู้ประกอบการทั้งที่ได้รับรางวัลและไม่ได้รับรางวัลในการพัฒนาโรงแรมบูติกต่อไป

ซึ่งมีหลักเกณฑ์การประกวดดังนี้

1. โรงแรมที่เข้าร่วมโครงการต้องโรงแรมบูติกขนาดเล็กและขนาดกลางที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 3 -80 ห้อง

2. มีการจดทะเบียนธุรกิจการค้าอย่างถูกต้อง

3. เป็นสถานประกอบการที่มีเอกลักษณ์โดดเด่น มีเอกลักษณ์ การตกแต่งหรือแนวคิดที่ไม่เหมือนใคร

4. เป็นสถานประกอบการที่มีความคำนึงถึงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

5. เป็นสถานประกอบการที่มีความสะดวก สะอาด และปลอดภัย มีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพต้องเป็นกิจการที่ดำเนินการถูกต้องตามกฎหมาย

นอกจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้วผู้เข้าร่วมการประกวดยังต้องให้ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกับโรงแรมหรือรีสอร์ทและข้อมูลสำคัญด้านต่าง ๆ เพื่อประกอบการตัดสินดังนี้

1. ที่มาแนวคิดและแรงบันดาลใจในการสร้างสรรค์โรงแรมบูติก

2. คุณสมบัติที่เป็นเอกลักษณ์ จุดเด่น ความคิดสร้างสรรค์ของโรงแรมบูติก

3. ความคิดสร้างสรรค์ด้านการออกแบบ ตกแต่ง หรือบริการ

4. คุณสมบัติพิเศษอื่นๆ ที่ทำให้โรงแรมหรือรีสอร์ทแตกต่างจากผู้อื่น (โครงการประกวดสุดยอดโรงแรมบูติก, 2560)

ในการประกวดครั้งนี้มีโรงแรมบูติกที่จดทะเบียนและดำเนินการในอำเภอหัวหินเข้าร่วมโครงการประกวดฯ ดังนี้

1. โรงแรมเล็ทส์ ซี หัวหิน

2. โรงแรมชลธาราญ
3. โรงแรมบ้านบาหยัน
4. บริษัท เพลินวาน จำกัด (ให้บริการห้องพักในชื่อ พิมานเพลินวาน)
5. เดอะรีค หัวหินบีช รีสอร์ท
6. วี วิลล่า หัวหิน เอ็มแกลอรี่บายโซฟีเทล
7. โรงแรม คาซ่า เดล มาเร่ (ปัจจุบันบริหารงานโดยบริษัท แสนสิริ จำกัด (มหาชน) ภายใต้

ชื่อ โรงแรมเอสเคป หัวหิน)

8. อนันตศิลา วิลล่า บายเดอะซี
9. โรงแรมเรสต์ดีเทล หัวหิน
10. โรงแรมเคป นิทรา หัวหิน
11. เดอะเฮน ไพรวทบีช วิลล่า
12. บ้านทะเลดาวรีสอร์ท
13. เดอะ ไฮด์อะเวย์ รีสอร์ท หัวหิน
14. อาคารรีสอร์ท หัวหิน



ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์เพื่อใช้ในการวิจัย



แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์

เรื่อง นวัตกรรมบริการของโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ชื่อผู้วิจัย นายธงชัย น้าทิพย์ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร

สัมภาษณ์วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....ถึง.....น.

ชื่อผู้สัมภาษณ์.....สถานที่สัมภาษณ์.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-สกุล.....

ตำแหน่ง.....

ประสบการณ์ในการทำงาน.....

สถานที่ทำงาน.....

โทรศัพท์.....โทรสาร.....

เว็บไซต์.....อีเมลล์.....

ลักษณะของการประกอบธุรกิจ.....

ระยะเวลาในการประกอบกิจการ.....จำนวนห้องพัก.....ห้อง

อัตราราคาห้องพักที่ขาย (Published Rate) ที่ต่ำที่สุด (ราคา/ห้อง/คืน)

ในฤดูกาลท่องเที่ยว(High Season).....นอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season).....

ลูกค้าของท่านส่วนใหญ่ มาเข้าพักที่โรงแรมเพื่อ.....

สัดส่วนของลูกค้าที่เข้าพักระหว่างชาวไทยและชาวต่างชาติ.....

ท่านคิดว่าโรงแรมของท่านมีข้อดี หรือจุดแข็ง เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งอื่น

.....

แนวคำถามในการสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 เพื่อศึกษาวัตรกรรมบริการในการบริการลูกค้าของธุรกิจโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2. ในความคิดของท่าน ท่านให้ความหมายว่า วัตรกรรมบริการ เป็นอย่างไร

.....

.....

3. โรงแรมของท่านมีการนำวัตรกรรมบริการเข้ามาใช้ในการดำเนินงานหรือไม่ (หากไม่ให้ข้ามไปข้อที่ 9)

.....

4. โรงแรมของท่านนำวัตรกรรมบริการมาใช้ในด้านใด งานใดบ้าง

.....

5. วัตรกรรมที่ท่านนำมาใช้ ถูกใช้เพื่อแก้ปัญหาหรือสนับสนุนกระบวนการในการทำงานหรือให้บริการลูกค้าในด้านใดบ้าง

.....

6. เมื่อโรงแรมของท่านนำวัตรกรรมบริการมาใช้ส่งผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจของท่านอย่างไร

.....

ตอนที่ 3 เพื่อศึกษาขั้นตอน กระบวนการในการนำวัตรกรรมบริการมาใช้ในการบริการลูกค้าของธุรกิจโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

7. ในการนำวัตรกรรมบริการมาใช้ในโรงแรมของท่าน ผู้ใดมีอำนาจในการตัดสินใจนำวัตรกรรมบริการมาใช้ หรือมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายในการนำวัตรกรรมบริการมาใช้

.....

8. ท่านมีกระบวนการหรือขั้นตอนในการนำวัตรกรรมบริการเข้ามาใช้ในโรงแรมของท่านอย่างไร

.....

9. หลังจากมีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในโรงแรม ท่านมีการวัดผลว่านโยบายของท่านมีผลสัมฤทธิ์เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

ตอนที่ 4 เพื่อทราบปัญหาอุปสรรคและวิธีการแก้ไขปัญหาในการนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในการบริการลูกค้าของธุรกิจโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

10. ท่านคิดว่าอะไรคือสาเหตุที่โรงแรมของท่านไม่ได้นำนวัตกรรมบริการมาใช้ในโรงแรม

.....

.....

11. ท่านคิดว่าในอนาคตท่านมีโอกาสที่จะนำนวัตกรรมบริการมาใช้หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

12. หลังจากมีการนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในโรงแรมของท่าน ท่านพบปัญหาและอุปสรรคในการใช้นวัตกรรมบริการในโรงแรมของท่านอย่างไร

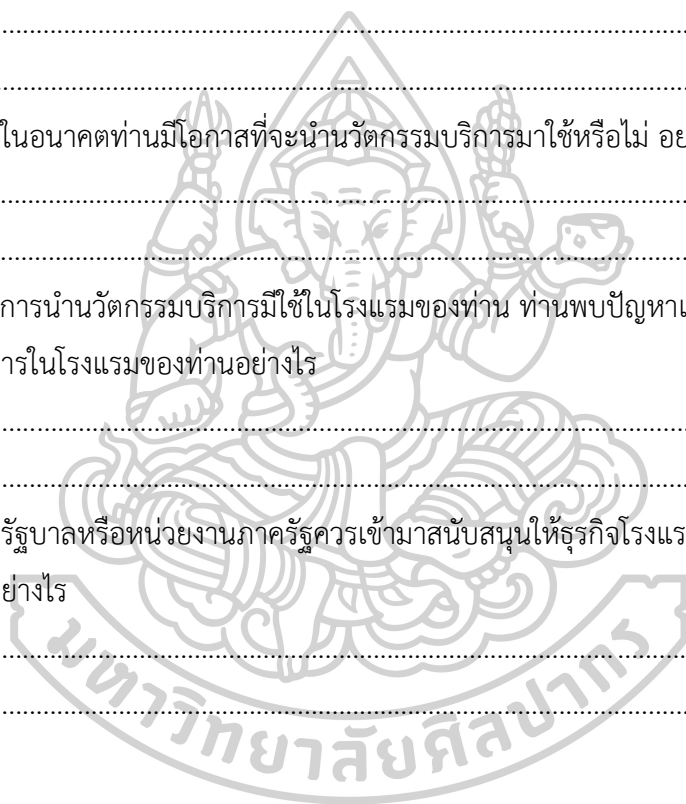
.....

.....

13. ท่านคิดว่ารัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐควรเข้ามาสนับสนุนให้ธุรกิจโรงแรมนำนวัตกรรมบริการมาใช้หรือไม่ อย่างไร

.....

.....



ภาคผนวก ค
กำหนดการเข้าสัมมนา



กำหนดการเข้าสัมภาษณ์

1. โรงแรมชลธาราญ (Chalelarn Hotel Hua Hin)

| | |
|-------------------|--|
| คุณปรัชญา บุญแก้ว | ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant Hotel Manager) |
| คุณศรันยา มากมี | เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับ (Receptionist) |

 สัมภาษณ์วันที่ 22 มิถุนายน 2561 เวลา 13.00 – 16.00 น.

2. เดอะเฮิน หัวหิน ไพรเวท บีช วิลล่า (The Hen Hua Hin Private Beach Villa)

| | |
|--------------------|----------------------------------|
| คุณมลฤดี เกตุรักษา | ผู้จัดการทั่วไป (Resort Manager) |
| คุณสุดสาคร เกิดลาภ | พนักงานทำความสะอาด (Room Maid) |

 สัมภาษณ์วันที่ 25 มิถุนายน 2561 เวลา 14.00-17.00 น.

3. โรงแรมบ้านบาหยัน (Baan Bayan Beachfront Hotel Hua Hin)

| | |
|--------------------|--|
| คุณลำเพย ขำพวง | ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ (Operations Manager) |
| คุณญาณิศา ฮุ่มเมย์ | เจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้า (Guest Service Agent) |

 สัมภาษณ์วันที่ 10 กรกฎาคม 2561 เวลา 14.00 -17.00 น.

4. โรงแรมเรสท์ ดีเทล หัวหิน (Rest Detail Hotel Hua Hin)

| | |
|-----------------------|--|
| คุณกนกวรรณ เจริญวัฒน์ | ผู้จัดการโรงแรม (Resort Manager) |
| คุณจักรภพณ์ สุขสบาย | ผู้จัดการฝ่ายบริการส่วนหน้า (Front Office Manager) |

 สัมภาษณ์วันที่ 19 กรกฎาคม 2561 เวลา 10.00-13.00 น.

5. โรงแรมวี วิลล่า หัวหิน เอ็มแกลลอรี บาย โซฟิเทล
(V Villas Hua Hin M Gallery by Sofitel)

| | |
|-------------------------|------------------------------------|
| คุณสุภารักษ์ แข่งขัน | ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบริการลูกค้า |
| คุณธิติกานต์ ปาน้อยนนท์ | ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบริการส่วนหน้า |

 (Asst. Guest Experiences & Front Office Manager)
 สัมภาษณ์วันที่ 20 กรกฎาคม 2561 เวลา 09.30-12.30 น.

6. เดอะร็อก หัวหิน บีชฟรอนท์ สปาและรีสอร์ท

(The Rock Hua Hin Beachfront Spa and Resort)

คุณธันณวรุช ไชยยะ

ผู้จัดการทั่วไป (Resort Manager)

คุณจิราวรรณ สงเกลี้ยง

เจ้าหน้าที่บัญชีลูกหนี้

(Front Office Cashier & Account Receivable -
Officer)

สัมภาษณ์วันที่ 20 กรกฎาคม 2561 เวลา 14:30 -17:30 น.

7. อนันตศิลา วิลล่า บาย เดอะ ซี (Anantasila Villa by The sea)

คุณจำรัส นามมนตรี

ผู้จัดการแผนกต้อนรับ (Front Office Manager)

คุณเดชธรรมวุฒิ บุ่งทอง

ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

(Food & Beverage Manager)

สัมภาษณ์วันที่ 14 กันยายน 2561 เวลา 13:00 -16:00 น.

8. บ้านทะเลดาว รีสอร์ท (Baan Talay Dao Resort)

คุณอุดม ศรีมหาโชตะ

กรรมการบริหารและผู้อำนวยการการตลาด

(Chief Executive Officer และ Director of
Sales & Marketing)

อุปนายกสมาคมโรงแรมไทย ภาคตะวันตก

คุณสุธาสิณี ศรีมหาโชตะ

ผู้จัดการโรงแรม (Resort Manager)

คุณเขมรุจิ ภูทับทิม

พนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Receptionist)

สัมภาษณ์วันที่ 27 กันยายน 2561 เวลา 14:00 -18:00 น.

ปฏิเสธการให้เข้าสัมภาษณ์

1. เดอะ ไฮด์อะเวย์ รีสอร์ท หัวหิน (The Hideaway Resort Hua Hin)
2. โรงแรมเคปนิทรา หัวหิน (Cape Nidhra Hotel Hua Hin)
3. เล็ทส์ ซี อัลเฟรสโก้ รีสอร์ท (Let's Sea Hua Hin Al Fresco Resort)
4. อากา รีสอร์ท (Aka Resort)

ปิดการดำเนินงาน

1. บริษัท เพลินวาน จำกัด (ห้องพักพิมานเพลินวาน)

เปลี่ยนการบริหารและดำเนินงานในชื่ออื่น

2. โรงแรมคาซา เดล มาเร่ (Casa del Mare Hotel) ปัจจุบันดำเนินงานเป็นโรงแรมในเครือของบริษัทแสนสิริ จำกัด (มหาชน) ชื่อ โรงแรมเอสเคป หัวหิน



ภาคผนวก ง

หนังสือขอสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูล





๒๕๖๑

ทศ

ที่ ศษ 6806 (ทบ)/552



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

11 มิถุนายน 2561

เรื่อง ขออภัย

เรียน ผู้จัดการทั่วไป เดอะ โฮเต็ลเวสต์ รีสอร์ท หัวหิน

ด้วย นายธงชัย นันทิพย์ รหัสประจำตัว 59602344 นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต
สาขาวิชา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง "แนวคิดรวมบริการของโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์"

มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์กับ ผู้จัดการทั่วไปและผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องกับการ
บริการลูกค้า เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดแจ้งผู้ที่
เกี่ยวข้องทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อ
นักศึกษาดังกล่าวได้ที่ 062-504-0964

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมรินทร์ เทเวศ)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032-594-107



๓๓

ที่ ศบ ๕806 (ทบ)๕๕๘



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
 อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

11 มิถุนายน 2561

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน ผู้จัดการทั่วไป เดอะรีดค หัวหิน บุคคิ นิช รีสอร์ท

ด้วย นายธงชัย นันทิพัทธ์ รหัสประจำตัว 59602344 นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต
 สาขาวิชา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 ที่ ๑๒ อาคารบริการของโรงเรียนบุคคิในตำบลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์กับ ผู้จัดการทั่วไปและผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องกับการ
 บริการลูกค้า เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดแจ้งผู้
 เกี่ยวข้องทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อ
 นักศึกษาโดยตรงได้ที่ 062-504-0964

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้แทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี))

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
 เพชรบุรี โทร.032-594-107



มหาวิทยาลัย

๓๓

ที่ ศบ 6806 (พบ)/๒๕๖๑



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

11 มิถุนายน 2561

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน ผู้จัดการทั่วไป บริษัท เพลินวาน จำกัด

ด้วย นายธงชัย นันทิพย์ รหัสประจำตัว 59602344 นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต
สาขาวิชา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง "นวัตกรรมการบริการของโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์"

มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์กับ ผู้จัดการทั่วไป และผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องกับการ
บริการลูกค้า เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดแจ้งผู้
เกี่ยวข้องทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อ
นักศึกษาโดยตรงได้ที่ 062-504-0964

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนรินทร์ เทวดา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

วิทยาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107



ศึกษาธิการ

ที่

ที่ ศธ 6806 (พบ) 0355



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

11 มิถุนายน 2561

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน ผู้จัดการทั่วไป โรงแรมวี วิลล่า หัวหิน

ด้วย นายธงชัย นันทินท์ รหัสประจำตัว ๙๙๙๙๒๒๑๑ นักศึกษาจบปริญญาโท สาขาบริหาร
สาขาวิชา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง "นวัตกรรมการบริการของ โรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์"

มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์กับ ผู้จัดการทั่วไปและผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องกับการ
บริการลูกค้า เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดแจ้งผู้
เกี่ยวข้องทราบ เพื่อขอความร่วมมือ ในการให้สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อ
นักศึกษาโดยตรงได้ที่ 062-504-0964

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนรินทร์ เพ็ชรา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร. 037-904-107



มหาวิทยาลัย
สกลนคร

ทท

ที่ ศธ 6806 (ทท)/386



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสกลนคร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ขะข่า จังหวัด เพชรบูรณ์ 76120

11 มิถุนายน 2561

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน ผู้จัดการทั่วไป อคาเดมิคส์ หัวหิน

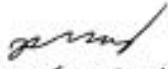
ด้วย นายธงชัย นันทิพย์ รหัสประจำตัว 59602344 นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต
สาขาวิชา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสกลนคร กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง "นวัตกรรมการบริการของโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์"

มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์กับ ผู้จัดการทั่วไปและผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องกับการ
บริการลูกค้า เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดแจ้งผู้
เกี่ยวข้องทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อ
นักศึกษาดังกล่าวได้ที่ 062-504-0964

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวดา)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบูรณ์)
รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบูรณ์ โทร.032-594-107



๓๓

ที่ ศบ 6806 (ทบ)357



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ขะข่า จังหวัด เพชรบูรณ์ 76120

11 มิถุนายน 2561

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน ผู้จัดการทั่วไป โรงแรมท่าช้าง แคล มาย์

ด้วย นายธงชัย นันทิพย์ รหัสประจำตัว 59602344 นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต
สาขาวิชา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง "นวัตกรรมการบริการของโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์"

มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์กับ ผู้จัดการทั่วไปและผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องกับการ
บริการลูกค้า เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในกรณี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดแจ้งผู้ที่
เกี่ยวข้องทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อ
นักศึกษาดังกล่าวได้ที่ 062-504-0964

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมวินทร์ เทวกา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบูรณ์)

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบูรณ์ โทร.032-594-107



ณ

ที่ กษ 6006 (ทบ)/0007



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีสะเกษ
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ขะข่า จังหวัด เพชรบุรี 76120

11 มิถุนายน 2561

เรื่อง ขอสนับสนุน

เป็น ผู้จัดการทั่วไป วิทยาลัยเทคโนโลยี คัมภีร์

ด้วย นายธงชัย นันทิพย์ รหัสประจำตัว 59602344 นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต
สาขาวิชา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง "นวัตกรรมการบริการของโรงแรมบูติกในย่านกษวหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์"

มีความประสงค์จะขอสนับสนุนกับ ผู้จัดการทั่วไปและผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องกับการ
บริการลูกค้า เพื่อประกอบคณาจารย์วิทยาลัย

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดแจ้งผู้ที่
เกี่ยวข้องทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการให้สนับสนุนแก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อ
นักศึกษาโดยตรงได้ที่ 062-504-0964

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมรินทร์ เทวดา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

วิทยาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032 594-107



๗๗

ที่ ศบ 6806 (พบ)340



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

11 มิถุนายน 2561

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

มีชน ผู้จัดการทั่วไป โรงแรมศป นีทวา

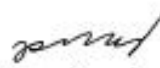
ด้วย นายธงชัย นันทิพย์ รหัสประจำตัว 59602344 นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต
สาขาวิชา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง "นวัตกรรมการบริการของโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์"

มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์กับ ผู้จัดการทั่วไปและผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องกับการ
บริการลูกค้า เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดแจ้งผู้
เกี่ยวข้องทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อ
นักศึกษาดังกล่าวได้ที่ 062-504-0964

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนรินทร์ ทาวดา)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)
รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032-594-107



สภามหาวิทยาลัย

ที่

ที่ ศบ 6806 (พบ)381



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

11 มิถุนายน 2561

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน ผู้จัดการทั่วไป เดอะเฮน หัวหิน โพรเวท บิซ วิลล่า

ด้วย นายชงชัย นันทิพย์ รหัสประจำตัว 59602344 นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "นวัตกรรมการบริการของโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์"

มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์กับ ผู้จัดการทั่วไปและผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้า เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อ นักศึกษาโดยตรงได้ที่ 062-504-0964

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนรัตน์ เหวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032-594-107



มหาวิทยาลัย
สกลนคร

ที่ ศบ 6806 (พนบ)/๘๓2



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสกลนคร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

11 มิถุนายน 2561

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน ผู้จัดการทั่วไป บ้านทะเลดาวรีสอร์ท

ด้วย นายธงชัย น้าทิพย์ รหัสประจำตัว 59602344 นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสกลนคร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "นวัตกรรมการบริการของโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์"

มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์กับ ผู้จัดการทั่วไปและผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้า เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อ นักศึกษาโดยตรงได้ที่ 062-504-0964

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวชา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107



๓

ที่ ศธ ๐๒๐๖ (พท)๑๘๘



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ ๖ หมู่ ๖ ตำบล สามพรตา
อำเภอ นครฯ จังหวัด นครปฐม ๗๕๑๒๐

๑๑ มิถุนายน ๒๕๕๑

เรื่อง ขอคืนภาพยนต์

เรียน ผู้จัดการทั่วไป โรงแรมเก็ลด์ ซิตี้ พัทยา

ด้วย นายธงชัย น่ำสิทธิ์ รหัสประจำตัว ๕๙๕๐๒๕๔๔ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง "แนวคิดการบริการของโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์"

มีความประสงค์จะขอคืนภาพยนต์กับ ผู้จัดการทั่วไปและผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องกับการ
บริการลูกค้า เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในกรณี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งขอคืนภาพยนต์ดังกล่าวแล้วแต่ยังไม่ได้รับคืน
แล้วจึงขอเรียน เพื่อขอความร่วมมือในการให้คืนภาพยนต์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อ
นักศึกษาดังกล่าวได้ที่ ๐๕๒-๕๐๔-๐๙๕๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดโปรดเกล้าโปรดกระหม่อม ขอแสดงความขอบคุณ

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนลัทธน์ นิ่มสินธุ์)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (นครปฐม)

วิทยาการมณฑล คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

นครปฐม โทร.๐๕๒-๕๐๔-๑๐๗



บ.จ.บ.บ.บ.

hns

ที่ ศบ 6806 (พบ)0344



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

11 มิถุนายน 2561

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน ผู้จัดการทั่วไป โรงแรมชลธารุญ

ด้วย นายรังชัย นันทิพย์ รหัสประจำตัว 59602344 นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต
สาขาวิชา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง "นวัตกรรมการบริการของ โรงแรมบุติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์"

มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์กับ ผู้จัดการทั่วไปและผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องกับการ
บริการลูกค้า เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดแจ้งผู้
เกี่ยวข้องทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อ
นักศึกษามาโดยตรงได้ที่ 062-504-0964

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

เพชรบุรี โทร.032-594-107



กระทรวงศึกษาธิการ

กส

ที่ ศธ 6806 (พบ)345



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา
อำเภอ พระยา จังหวัด เพชรบุรี 76120

11 มิถุนายน 2561

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน ผู้จัดการทั่วไป โรงแรมบ้านนาหยัน

ด้วย นายธงชัย นันทิพย์ รหัสประจำตัว 59602344 นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต
สาขาวิชา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง "นวัตกรรมการบริการของโรงแรมบูติกในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์"

มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์กับ ผู้จัดการทั่วไปและผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องกับการ
บริการลูกค้า เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในกรณี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย ทั้งนี้สามารถติดต่อ
นักศึกษาดังกล่าวได้ที่ 062-504-0964

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมวินทร์ เทวคา)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (เพชรบุรี)

วิทยาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032-594-107

ภาคผนวก จ

ภาพบรรยากาศเข้าสัมนาฯให้ผู้ให้ข้อมูลหลัก



โรงแรมชลราญ



เดอะเฮ็น ไพรวทปีช วิลล่า



โรงแรมบ้านบาหยัน



โรงแรมเรสท์ ดีเทล หัวหิน



วี วิลล่า หัวหิน เอ็มแกลลอรี่บายโซฟีเทล



เดอะรีด หัวหินบีช รีสอร์ท



โรงแรมอนันตศิลา วิลล่า บายเดอะซี หัวหิน



บ้านทะเลดาว รีสอร์ท



ประวัติผู้เขียน

| | |
|-------------------|--|
| ชื่อ-สกุล | ธงชัย น้ำทิพย์ |
| วัน เดือน ปี เกิด | 23 สิงหาคม 2529 |
| สถานที่เกิด | จังหวัดเพชรบุรี |
| วุฒิการศึกษา | มัธยมศึกษา : โรงเรียนพรหมานุสรณ์ จังหวัดเพชรบุรี ปริญญาตรี : ศศ.บ. (การจัดการธุรกิจทั่วไป) เกียรตินิยมอันดับ 2, มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| ที่อยู่ปัจจุบัน | 73 หมู่ที่ 6 ตำบลห้วยทรายเหนือ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี รหัสไปรษณีย์ 76120 |

