

หัวข้อวิจัย	การพัฒนาและการเตรียมความพร้อมโซ่อุปทานด้านโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ : ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
ผู้ดำเนินการวิจัย ที่ปรึกษา	นางสาวปรีศนา มั่นเภา รศ. ดร.จักรกฤษณ์ ดวงพิศตรา
หน่วยงาน	หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ปี พ.ศ.	2557

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 4 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของโซ่อุปทานภายในโรงแรม 2) เพื่อศึกษาการเตรียมความพร้อมโซ่อุปทานภายในโรงแรม 3) เพื่อศึกษาโอกาสและอุปสรรคของธุรกิจโรงแรม 4) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาโซ่อุปทานภายในโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สู่การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กลุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non probability sampling) และเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) ผู้บริหารโรงแรมและหัวหน้า 8 แผนก คือ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกรักษาความปลอดภัย แผนกการขายและการตลาด แผนกการเงินและบัญชี แผนกช่าง และแผนกทรัพยากรบุคคล ทั้ง 7 โรงแรม ที่มีจำนวนห้องพัก 100 -300 ห้อง และมีระดับการให้บริการ 3 – 4 ดาว ณ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) และการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) รวมทั้งสิ้น 63 คน

ผลการวิจัยพบว่า โรงแรมมีการเตรียมความพร้อมโซ่อุปทาน คือ 1) สภาพโซ่อุปทานภายในโรงแรม ซึ่งมี 8 แผนก คือ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน แผนกรักษาความปลอดภัย แผนกการขายและการตลาด แผนกช่าง แผนกการเงินและบัญชี และแผนกทรัพยากรบุคคล ต้องทำงานร่วมกันตลอด โดยการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเชื่อมโยงแต่ละแผนก 2) การเตรียมความพร้อมการใช้ภาษาอังกฤษให้มากที่สุด เพื่อการสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติ เมื่อเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 3) โรงแรมมีโอกาสคัดกรองคนเข้ามาทำงาน แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน สถานที่อยู่ใกล้กรุงเทพฯ แหล่งท่องเที่ยวมีความหลากหลาย รวมทั้งจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมีจำนวนมากขึ้นทุกปี ส่วนอุปสรรค โครงสร้างพื้นฐานเติบโตไม่ทันกับการขยายตัวทางเศรษฐกิจ การสรรหาบุคลากรที่มาทำงานหายาก โดยเฉพาะความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี ธุรกิจโรงแรมมีการแข่งขันกันสูงขึ้น เนื่องจากนักท่องเที่ยวสามารถทำวีซ่า 1 ใบสามารถเดินทางท่องเที่ยวประเทศอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ 4) แนวทางการพัฒนาโซ่อุปทานภายในโรงแรม การใช้ One Stop Service เป็นการบริการลูกค้าโดยการโทรติดต่อเพียงเบอร์เดียวสามารถส่งบริการได้ทุกอย่าง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) สามารถช่วยในเรื่องการจองห้องพักผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ติดต่อแผนกต้อนรับส่วนหน้าได้อย่างรวดเร็ว และใช้ระบบ Intranet เชื่อมโยงภายในโรงแรมเพื่อลดต้นทุน

Research Title	The readiness of hotel supply chain in Hua-Hin, Prachuap Khirikhan Province : under ASEAN Economic Community
Researcher	Prisana Munpao
Research Consultants	Assistant Professor Doctor Jakkrit Duangpatra
Organization	Bachelor of Business Administration Program in Customer Service, Faculty of Management Science Suan Dusit Rajabhat University
Year	2014

The research aimed 4 objectives to 1) study hotel's situation of hotel supply chain 2) explain the readiness of hotel supply chain 3) explain opportunity and threat of hotel business 4) to develop hotel supply chain in Hua-Hin, Prachuap Khirikhan Province : under ASEAN Economic Community. Population sample was non probability sampling in purposive sampling with general managers and managers in 8 departments i.e Front Office Manager, Housekeeping Manager, Food & Beverage Manager, Security Manager, Sales & Marketing Manager, Accounting Manager, Engineer Manager, and Human Resource Manager in 7 hotels with 100 – 300 rooms and 3-4 stars in Hua-Hin, Prachuap Khirikhan Province. Research tools was in-depth interviewing and non – participant observation methods in 63 interviewees.

The research findings in the readiness of hotel supply chain was 1) present situation's supply chain hotel in 8 departments which was Front Office Manager, Housekeeping Manager, Food & Beverage Manager, Security Manager, Sales & Marketing Manager, Accounting Manager, Engineer Manager, and Human Resource Manager had to work together and connected with information technology each other. 2) the readiness in English communication had to improve fastest in order to communication with international people before ASEAN Economic Community. 3) hotels had a chance to select workers and exchange ideas each other ,location is near Bangkok, several tourist attractions. Thai & international tourists coming to Thailand increase in each year. Moreover, tourists can do 1 visa and travel all around 10 ASEAN countries 4) the approach to developing hotel supply chain was one stop service to serve customers by calling to operator only 1 number. Customers can order anything. Furthermore, information technology can book rooms and then quickly connect to a front officer including intranet connecting each departments with low cost.