



รายงานการวิจัย
เรื่อง

การพัฒนาและการเตรียมความพร้อมโซ่อุปทานด้านโรงแรม
เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ :
ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
The Readiness of Supply Chain Hotel in Hua-Hin, Prachuap
Khirikhan Province : under ASEAN Economic Community

นางสาวปริศนา มั่นเภา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

2557

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต



รายงานการวิจัย
เรื่อง

การพัฒนาและการเตรียมความพร้อมโซ่อุปทานด้านโรงแรม
เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ :
ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
The Readiness of Supply Chain Hotel in Hua-Hin, Prachuap
Khirikhan Province : under ASEAN Economic Community

นางสาวปรีศนา มั่นเภา
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า
คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
2557

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากงบประมาณแผ่นดินด้านการวิจัยปีงบประมาณ 2556)

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.

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณ อาจารย์ รศ.ดร.จักรกฤษณ์ ดวงพิสดรา อาจารย์ประจำจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่กรุณาเป็นที่ปรึกษางานวิจัย ขอคุณเจ้าหน้าที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ให้ความสะดวกในการค้นคว้าข้อมูล รวมทั้งขอบคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่ได้มอบทุนอุดหนุนจากงบประมาณแผ่นดินด้านการวิจัยปีงบประมาณ 2556 ในการทำวิจัยในครั้งนี้

นางสาวปริศนา มั่นเภา
2557

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	5
คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
บทบาทและความสำคัญอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการโรงแรม	8
การท่องเที่ยวอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	30
แนวคิดเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมโซ่อุปทานภายในโรงแรม	37
แนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	47
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	53
กรอบแนวคิดในการวิจัย	58
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	59
ประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	59
เครื่องมือในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	61
การเก็บรวบรวมข้อมูล	61
การวิเคราะห์ข้อมูล	62
การนำเสนอรายงานการวิจัย	62

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	63
ตอนที่ 1 สภาพปัจจุบันของโซ่อุปทานภายในโรงแรม	64
ตอนที่ 2 การเตรียมความพร้อมโซ่อุปทานภายในโรงแรม	106
ตอนที่ 3 โอกาสและอุปสรรคของธุรกิจโรงแรม	116
ตอนที่ 4 เสนอแนะแนวทางการพัฒนาโซ่อุปทานภายในโรงแรม	119
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	121
สรุปผลการวิจัย	121
อภิปรายผล	124
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้	128
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	129
บรรณานุกรม	130
บรรณานุกรม ภาษาไทย	130
บรรณานุกรม ภาษาอังกฤษ	132
ภาคผนวก	133
ภาคผนวก ก แนวทางการสัมภาษณ์	134
ภาคผนวก ข แผนที่โรงแรมทั้ง 7 แห่ง	138
ประวัติผู้วิจัย	140

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	สถิติการท่องเที่ยวที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปี 2555	3
2.1	จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาประเทศไทย ปี พ.ศ.2552-56	16
2.2	สถิติผู้เยี่ยมเยือนชาวไทยและชาวต่างชาติ ณ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	33
2.3	การเข้าพักของนักท่องเที่ยว แยกตามประเทศอาเซียน 10 ประเทศ ปี 2554-5	34
2.4	จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมเยือนชาวไทยและชาวต่างประเทศแยกวัตถุประสงค์	35
2.5	จำนวนและร้อยละของผู้เยี่ยมเยือนชาวไทยและชาวต่างประเทศแยกแรงจูงใจ	36
3.1	รายชื่อโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง	59
4.1	รายได้ค่าห้องพักโดยเฉลี่ยของโรงแรม	65
4.2	แสดงการกำหนดระดับการแปรค่าระดับความคิดเห็น	107
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น-แผนกต้อนรับส่วนหน้า	108
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น-แผนกอาหารและเครื่องดื่ม	109
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น-แผนกแม่บ้าน	110
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น-แผนกรักษาความปลอดภัย	111
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น-แผนกการขายและการตลาด	112
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น-แผนกช่าง	113
4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น-แผนกการเงินและบัญชี	114
4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น-แผนกทรัพยากรบุคคล	115
4.11	สรุป จุดแข็ง จุดอ่อน ของธุรกิจโรงแรม	116
4.12	สรุป โอกาส อุปสรรค ของธุรกิจโรงแรม	118
5.1	สรุป การเตรียมความพร้อมโซ่อุปทานภายในโรงแรม	122
5.2	สรุป โอกาสและอุปสรรคของธุรกิจโรงแรม	123
5.3	สรุป แนวทางการพัฒนาโซ่อุปทานภายในโรงแรม	124

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	ตัวอย่างผังโรงแรมขนาดใหญ่	19
2.2	โซ่อุปทานทางการท่องเที่ยว	40
2.3	แบบจำลองอ้างอิงการดำเนินงานในโซ่อุปทาน	41
2.4	ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการในรูปแบบของ Supply Chain	45
2.5	กรอบแนวคิด	58
4.1	สภาพปัจจุบันของโซ่อุปทานโรงแรม อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	64
4.2	แผนผังองค์กรของโรงแรม	66
4.3	แผนผังองค์กรของโรงแรม – ส่วนหน้า	67
4.4	แผนผังองค์กรของโรงแรม – ส่วนสนับสนุน	67
4.5	โซ่อุปทานภายในโรงแรมกับห้องต่างๆของโรงแรม	68
4.6	โซ่อุปทานแผนกต้อนรับส่วนหน้ากับแผนกต่างๆในโรงแรม	71
4.7	โซ่อุปทานแผนกอาหารและเครื่องดื่มกับแผนกต่างๆในโรงแรม	74
4.8	โซ่อุปทานแผนกแม่บ้านกับแผนกต่างๆในโรงแรม	77
4.9	โซ่อุปทานแผนกรักษาความปลอดภัยกับแผนกต่างๆในโรงแรม	79
4.10	โซ่อุปทานแผนกการขายและการตลาดกับแผนกต่างๆในโรงแรม	82
4.11	โซ่อุปทานแผนกช่างกับแผนกต่างๆในโรงแรม	84
4.12	โซ่อุปทานแผนกการเงินและบัญชีกับแผนกต่างๆในโรงแรม	86
4.13	โซ่อุปทานแผนกทรัพยากรบุคคลกับแผนกต่างๆในโรงแรม	88
4.14	โซ่อุปทานห้องพักกับแผนกต่างๆภายในโรงแรม	90
4.15	ห้องพัก 1	90
4.16	ห้องพัก 2	90
4.17	โซ่อุปทานห้องอาหารกับแผนกต่างๆภายในโรงแรม	91
4.18	ห้องอาหาร 1	92
4.19	ห้องอาหาร 2	92
4.20	โซ่อุปทานห้องประชุมกับแผนกต่างๆภายในโรงแรม	93
4.21	ห้องประชุม	94
4.22	โซ่อุปทานสระว่ายน้ำกับแผนกต่างๆภายในโรงแรม	95
4.23	สระว่ายน้ำ 1	96
4.24	สระว่ายน้ำ 2	96
4.25	สระว่ายน้ำ 3	96
4.26	โซ่อุปทานห้องโถงกับแผนกต่างๆภายในโรงแรม	96
4.27	ห้องโถง 1	97
4.28	ห้องโถง 2	97

ภาพที่	สารบัญภาพ	หน้า
4.29	ห้องโถง 3	97
4.30	โซ่อุปทานห้องน้ำส่วนกลางกับแผนกต่างๆภายในโรงแรม	98
4.31	ที่อาบน้ำ	99
4.32	ห้องน้ำส่วนกลาง	99
4.33	โซ่อุปทานห้องออกกำลังกายกับแผนกต่างๆในโรงแรม	99
4.34	โซ่อุปทานที่จอดรถกับแผนกต่างๆในโรงแรม	101
4.35	ที่จอดรถ	102
4.36	แบบจำลองอ้างอิงการดำเนินงานในโซ่อุปทาน	102

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) ที่กำลังจะเกิดขึ้น โดยการรวมตัวทางเศรษฐกิจของประเทศสมาชิกอาเซียน 10 ประเทศ ดังนี้ ประเทศไทย ประเทศเวียดนาม ประเทศกัมพูชา ประเทศลาว ประเทศพม่า ประเทศมาเลเซีย ประเทศสิงคโปร์ ประเทศอินโดนีเซีย ประเทศฟิลิปปินส์ และประเทศบรูไน โดยตั้งเป้าหมายไว้ในปี พ.ศ. 2558 (ค.ศ.2015) เพื่อสร้างให้อาเซียนเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวกันและมีการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน รวมทั้งการโยกย้ายแรงงานฝีมืออย่างเสรี เป็นต้น สร้างความตื่นตัวให้กับรัฐบาลไทยเป็นอย่างยิ่ง จึงทำให้รัฐบาลไทยได้วางนโยบายในการพัฒนาประเทศไว้ในแผนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2554 - 2559 โดยการจัดวางกลยุทธ์และจัดทำโครงการต่างๆ ผลกระทบที่จะเกิดขึ้น การพัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการให้สามารถแข่งขันได้และใช้ประโยชน์จากประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การพัฒนาทักษะแรงงานให้มีความสามารถเป็นที่ยอมรับของตลาดแรงงานอาเซียน รวมทั้งการปรับกฎ ระเบียบ และการจัดการเชิงสถาบันให้สอดคล้องกับกติกาของอาเซียน เพื่อเตรียมความพร้อมการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 (www.nesdb.go.th, 8 พฤศจิกายน 2554) ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะนำมาซึ่งปรับตัวของทุกๆธุรกิจ สู่การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างให้เข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยเฉพาะธุรกิจการท่องเที่ยว โดยที่นักท่องเที่ยวสามารถทำวีซ่า 1 บัตรสามารถผ่านประเทศในสมาชิกอาเซียนได้ ทำให้เกิดความสะดวกสบายให้กับนักท่องเที่ยวที่จะมาเที่ยวทางทวีปเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่เติบโตอย่างรวดเร็วและทำรายได้เข้าประเทศในลำดับต้นๆ สำนักงานเศรษฐกิจการคลังคาดว่า หากสถานการณ์เป็นปกติ โดยไม่มีภัยธรรมชาติที่รุนแรง จะมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทยทั้งสิ้น 19.5 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 22.7 เมื่อช่วงครึ่งแรกปี พ.ศ.2554 สร้างรายได้ให้กับประเทศ 7.70 แสนล้านบาท (สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, 8 พฤศจิกายน 2554) ดังนั้นทำให้เห็นว่าการท่องเที่ยวทำรายได้เข้าประเทศจำนวนมหาศาลในแต่ละปี ซึ่งรายได้เหล่านี้สามารถนำมาพัฒนาและขยายเศรษฐกิจของประเทศและได้นำเงินตราต่างประเทศเข้ามาในประเทศเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดการสร้างงานและการกระจายรายได้ไปสู่ชุมชน, สู่ภูมิภาค และกระจายไปทั่วประเทศ จากเหตุผลข้างต้น รัฐบาลจึงมีนโยบายสนับสนุนการท่องเที่ยวและผลักดันให้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือในการกระจายรายได้ และใช้เป็นโอกาสในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการท่องเที่ยว เช่น โรงแรม ที่พักอาศัย ห้องน้ำ การเดินทาง แหล่งท่องเที่ยว ซึ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการท่องเที่ยวและต้องเตรียมความพร้อมสำหรับการรองรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติจากทั่วทุกมุมโลก

อุตสาหกรรมโรงแรมถือได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งส่งผลทำให้มีโรงแรมต่างๆกระจายอยู่มากมายทั้งภายในประเทศไทยและต่างประเทศในโลก ผู้ใช้บริการโรงแรมมีวัตถุประสงค์ในการเข้าพักโรงแรมแตกต่างกัน เช่น การเดินทางเพื่อพักผ่อนแบบค้างคืนและไม่ค้างคืน และนักเดินทางเพื่อธุรกิจโดยการนัดสัมมนา การประชุม จัดนิทรรศการ เป็นต้น ซึ่งอุตสาหกรรมโรงแรมมีบทบาทสำคัญต่อประเทศมากในการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทยในอนาคต (ธารีทิพย์ ทากิ, 2549) แนวโน้มการท่องเที่ยวของประเทศไทยขยายตัวไปเรื่อยๆ พร้อมกับโรงแรมและสถานที่พักอาศัยควรขยายไปพร้อมๆกัน โรงแรมเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญต่อผู้ให้บริการในการตัดสินใจมาท่องเที่ยวที่ประเทศไทย นอกจากตัวโรงแรมแล้วยังรวมถึงสภาพแวดล้อม การบริการของพนักงาน สถานที่ตั้ง ความสะอาด ความสะดวกสบาย และบริการอื่นๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นการดึงดูดผู้ให้บริการในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมเหล่านั้น

โรงแรมถือเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการท่องเที่ยว ควรที่จะต้องพัฒนาและเตรียมความพร้อมให้กับโรงแรมในด้านห่วงโซ่อุปทาน ทำอย่างไรให้โรงแรมมีการบริหารและการจัดการให้มีต้นทุนต่ำสุด และสามารถแข่งขันการคู่แข่งกันได้ ซึ่งต้องพิจารณาขบวนการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ สู่ปลายน้ำ ว่าลำดับเป็นอย่างไรบ้าง ดูถึงความสำคัญและความจำเป็นว่าเป็นอย่างไร นำความคิดใหม่ๆเข้าปรับใช้และพัฒนาระบบให้ดีขึ้น นอกจากนี้ยังต้องมีการพัฒนาห่วงโซ่คุณภาพด้วย โดยเฉพาะในเรื่องการบริการ การเอาใจใส่ลูกค้า การปรับปรุงโรงแรมให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้นเทียบกับโรงแรมที่เหนือกว่า เช่น เทคโนโลยี การเดินทางของนักท่องเที่ยว เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นแรงบันดาลใจให้ผู้บริหารโรงแรมมีการตื่นตัว พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เพราะฉะนั้นโรงแรมทุกๆที่ ทุกๆแห่ง ทำการเตรียมความพร้อม เพื่อเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยเฉพาะที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

หัวหินเป็นอำเภอหนึ่งของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นสถานที่พักผ่อนตากอากาศริมทะเลที่เก่าแก่ที่สุดประเทศไทย เพราะว่าเป็นสถานที่ที่ไม่ไกลจากกรุงเทพฯ ประมาณ 2-3 ชั่วโมง การคมนาคมสะดวกสบาย สามารถเดินทางไป-กลับได้ภายในวันเดียว ทั้งยังสามารถท่องเที่ยวได้ตลอดทั้งปี ซึ่งเป็นเสน่ห์อีกอย่างหนึ่งให้กับคนกรุงเทพฯ สำหรับการท่องเที่ยวและพักผ่อนในช่วงวันหยุด สัปดาห์นอกจากนี้มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงหลากหลายรูปแบบ สนามกอล์ฟ ที่พัก รีสอร์ท และโรงแรมชั้นนำมากมาย ซึ่งสิ่งเหล่านี้ควรมีการพัฒนาและเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในปีพ.ศ.2558 โดยเฉพาะโรงแรมที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อจะได้แข่งขันกับโรงแรมในกลุ่มสมาชิกอาเซียนได้ นอกจากนี้ทางจังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยสำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้รับผิดชอบยุทธศาสตร์จังหวัด ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ให้เป็นเมืองท่องเที่ยวสำหรับครอบครัวและสุขภาพ (สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์, 8 พฤศจิกายน 2554) ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีการสอดคล้องกันทำให้ง่ายต่อการทำงานประสานกันเป็นอย่างดี

ตารางที่ 1.1 สถิติการท่องเที่ยวที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปี 2555

Internal tourism in Hua Hin การท่องเที่ยวที่หัวหิน

	January-December มกราคม - ธันวาคม		
	2555 (2012)	2554 (2011)	เปลี่ยนแปลง(%)
Visitor ผู้มาเยี่ยม	4,115,740	3,080,614	+ 33.60
Thai ชาวไทย	3,249,413	2,396,825	+ 35.57
Foreigners ชาวต่างชาติ	866,327	683,789	+ 26.70
Tourist นักท่องเที่ยว	2,603,308	1,931,581	+ 34.78
Thai ชาวไทย	1,860,449	1,345,210	+ 38.30
Foreigners ชาวต่างชาติ	742,859	586,371	+ 26.69
Excursionist นักทัศนาจร	1,512,432	1,149,033	+ 31.63
Thai ชาวไทย	1,388,964	1,051,615	+ 32.08
Foreigners ชาวต่างชาติ	123,468	97,418	+ 26.74
Average Length of Stay (Day) จำนวนวัน	3.33	3.50	- 0.17
Thai ชาวไทย	3.20	3.48	- 0.28
Foreigners ชาวต่างชาติ	3.64	3.56	+ 0.08
Average Expenditure (Baht/Person/Day)	ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย		
Visitor ผู้มาเยี่ยม	2,227.71	2,187.34	+ 1.85
Thai ชาวไทย	1,985.76	1,981.61	+ 0.21
Foreigners ชาวต่างชาติ	2,857.13	2,726.51	+ 4.79
Tourist นักท่องเที่ยว	2,413.34	2,372.00	+ 1.74
Thai ชาวไทย	2,182.09	2,183.90	- 0.08
Foreigners ชาวต่างชาติ	2,923.57	2,793.26	+ 4.67
Excursionist นักทัศนาจร	1,164.41	1,099.63	+ 5.89
Thai ชาวไทย	1,143.21	1,081.54	+ 5.70
Foreigners ชาวต่างชาติ	1,403.04	1,294.93	+ 8.35
Revenue (Million Baht) รายได้ (ล้านบาท)			
Visitor ผู้มาเยี่ยม	22,668.00	17,318.07	+ 30.89
Thai ชาวไทย	14,595.47	11,355.89	+ 28.53
Foreigners ชาวต่างชาติ	8,072.53	5,962.18	+ 35.40
ACCOMMODATION ESTABLISHMENTS			
Rooms ห้อง	10,152	8,799	+ 15.38
Occupancy Rate (%) อัตราห้องที่ใช้	45.37	42.57	+ 2.80
Number of Guest Arrivals จำนวนแขก	2,456,838	1,614,264	+ 52.20
Thai ชาวไทย	1,761,053	1,055,182	+ 66.90
Foreigners ชาวต่างชาติ	695,785	559,082	+ 24.45

ที่มา : กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, ปี 2555

จากตารางที่ 1.1 ภาพรวมการท่องเที่ยวที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติจากปี พ.ศ. 2554 จำนวนนักท่องเที่ยว 1,931,581 คน เปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2555 มีจำนวนนักท่องเที่ยว 2,603,308 คน คิดเป็นร้อยละที่เพิ่มขึ้น 34.78 ซึ่งเหล่านี้ทำให้ธุรกิจต่างๆ เช่น โรงแรม ร้านค้าขายของที่ระลึก ร้านอาหาร แหล่งท่องเที่ยว สามารถทำรายได้เพิ่มมากขึ้น

เนื่องด้วยการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่จะเกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2558 ซึ่งอาจมีผลทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นจากการที่นักท่องเที่ยวต่างชาติสามารถทำวีซ่า 1 ใบ สามารถเดินทางท่องเที่ยวได้ 10 ประเทศในอาเซียน สิ่งนี้ทำให้ธุรกิจโรงแรมมีการแข่งขันกันมากขึ้นในแต่ละประเทศ โดยเฉพาะประเทศไทยที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งเป็นการสร้างรายได้ให้กับประเทศจำนวนมาก สิ่งสำคัญของปัญหาของงานวิจัยในครั้งนี้ ธุรกิจโรงแรมจะต้องเผชิญกับการแข่งขันทางธุรกิจโรงแรมกันอย่างรุนแรง เพื่อแย่งชิงลูกค้า ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทำให้คณะวิจัยเห็นว่า ควรมีการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาและการเตรียมความพร้อมโซ่อุปทานด้านโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ : ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” เพื่อเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจโรงแรมและธุรกิจท่องเที่ยว รวมทั้งเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาและเตรียมความพร้อมของธุรกิจต่างๆ รวมทั้งการพัฒนาเศรษฐกิจร่วมกันของสมาชิกอาเซียนในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของโซ่อุปทานภายในโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สู่การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
2. เพื่อศึกษาการเตรียมความพร้อมโซ่อุปทานภายในโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สู่การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
3. เพื่อศึกษาโอกาสและอุปสรรคของธุรกิจโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในการเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
4. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาโซ่อุปทานภายในโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สู่การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ขอบเขตการวิจัย

1.ขอบเขตประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (เชิงคุณภาพ)

1.1ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้บริหารและหัวหน้าแผนกต่างๆ ที่ทำงานในโรงแรม 650 โรงแรม ณ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.2กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารและหัวหน้าแผนกต่างๆที่ทำงานในโรงแรมทั้ง 7 โรงแรม ซึ่งเป็นตัวแทนของประชากร เนื่องจากโรงแรมทั้ง 7 โรงแรมมีจำนวนห้องพัก 100 - 300 ห้อง และมีระดับการให้บริการ 3 - 4 ดาว ลักษณะการแบ่งงานเป็นแผนกที่ชัดเจนและมีการควบคุมอย่างเป็นระบบ

1.3การสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non probability sampling) และเป็นแบบการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีเพียง 7 โรงแรม ที่มีขนาดห้อง 100 – 300 ห้องและมีระดับการให้บริการ 3-4 ดาว ณ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คณะวิจัยใช้การวิจัยแบบเชิงคุณภาพ โดยใช้เครื่องมือวิจัย เป็นการใช่วิธีการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) และการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) จำนวนรวมทั้งสิ้น 63 คน ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ตัวแทนผู้บริหารโรงแรม จำนวน 7 โรงแรม คือ โรงแรมศาลา@หัวหิน, ธนวิทย์ โฮเต็ล แอนด์ สปา, โรงแรมซิดีบีช รีสอร์ท หัวหิน, โรงแรมหัวหินแกรนด์โฮเต็ลแอนด์พลาซ่า, โรงแรมเดอะอิมพีเรียลหัวหิน บีช รีสอร์ท, โรงแรมชมวิ หัวหิน และโรงแรมไอบีส หัวหิน จำนวน 7 คน

กลุ่มที่ 2 ตัวแทนหัวหน้าแผนกแต่ละแผนกจำนวน 8 แผนกของทั้ง 7 โรงแรม เช่น แผนกต้อนรับส่วนหน้า, แผนกแม่บ้าน, แผนกอาหารและเครื่องดื่ม, แผนกรักษาความปลอดภัย, แผนกการขายและการตลาด, แผนกการเงินและบัญชี, แผนกช่าง และแผนกทรัพยากรบุคคล จำนวน 56 คน

1.4 ขอบเขตพื้นที่

โรงแรมที่ตั้งอยู่ ณ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ข้อจำกัด

ศึกษาเฉพาะพื้นที่ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และศึกษาเฉพาะโรงแรมขนาดกลางที่มีจำนวนห้องพัก 100 – 300 ห้อง ระดับการให้บริการ 3 - 4 ดาว จำนวน 7 โรงแรม

คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

การเตรียมความพร้อม หมายถึง การเตรียมตัวก่อนที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นการทำความเข้าใจในงานที่ทำ โดยการศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทุกๆด้าน โดยการเตรียมความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจในการให้บริการลูกค้า

โซ่อุปทานภายในโรงแรม หมายถึง เครือข่ายของแผนกต่างๆ ภายในโรงแรม เช่น แผนกต้อนรับส่วนหน้า, แผนกแม่บ้าน, แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกรักษาความปลอดภัย แผนกการขายและการตลาด แผนกการเงินและบัญชี แผนกช่าง และแผนกทรัพยากรบุคคล เป็นต้น ซึ่งเกี่ยวข้องกันโดยมีการเชื่อมต่อในกระบวนการที่แตกต่างกัน ซึ่งให้ผลลัพธ์ในรูปของผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งไปยังลูกค้าซึ่งเป็นลำดับสุดท้าย

โรงแรม หมายถึง สถานที่ประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจตั้งขึ้น เพื่อบริการผู้เดินทางในเรื่องของที่พักอาศัย อาหาร และบริการอื่นๆ ซึ่งมีอาคารห้องนอนตั้งแต่ 100 -300 ห้อง ติดต่อเรียงรายกันในอาคารหนึ่งหลังหรือหลายหลัง ซึ่งมีบริการต่างๆ เพื่อความสะดวกของผู้ที่มาพัก โรงแรมแบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนแรก คือ ส่วนหน้า (Front Stage) ต้องพบปะลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ เช่น ห้องพัก ห้องอาหาร ซึ่งต้องพบกับแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน และแผนกรักษาความปลอดภัย ส่วนที่สอง คือ ส่วนสนับสนุน (Back Stage) เป็นการช่วยเหลือในเรื่องข้อมูล การซ่อมแซม การทำบัญชีรายรับ – รายจ่าย การหาลูกค้าเพิ่มขึ้น เช่น แผนกทรัพยากรบุคคล แผนกช่าง แผนกการเงินและบัญชี และแผนกการขายและการตลาด เป็นต้น

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หมายถึง การร่วมกันทางเศรษฐกิจของประเทศในเขตอาเซียน เพื่อผลประโยชน์ในด้านการต่อรองทางเศรษฐกิจ การส่งออก และการนำเข้าของสินค้า ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ดำเนินการควบคู่ไปกับประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Political-Security Community : APSC) และประชาคมสังคมวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Cultural Community : ASCC) ซึ่งเป็นสามส่วนหลักของประชาคมอาเซียน ซึ่งนักท่องเที่ยวต่างชาติ สามารถขอวีซ่า 1 ใบ สามารถเข้าประเทศทั้ง 10 ประเทศในอาเซียน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์เชิงนโยบาย

1. เพื่อรับทราบถึงสภาพปัจจุบันของโซ่อุปทานภายในโรงแรม เพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน แล้วนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป
2. เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปเตรียมความพร้อมโซ่อุปทานภายในโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สู่การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป
3. เพื่อให้ทราบถึงโอกาสและอุปสรรคของธุรกิจโรงแรม อันจะนำไปสู่การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการโรงแรม เพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ นำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

ประโยชน์เชิงวิชาการ

4. เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาและการเตรียมความพร้อมห่วงโซ่อุปทานภายในโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สู่การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
5. นำผลที่ได้จากการวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนในด้านการโรงแรมและบริการ
6. เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้นำไปตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิจัยและวิชาการในระดับชาติ รวมทั้งการเสนอผลงาน เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงธุรกิจโรงแรม สู่การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง “การพัฒนาและการเตรียมความพร้อมโซ่อุปทานด้านโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ : ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” มีเอกสารที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. บทบาทและความสำคัญอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการโรงแรม
2. การท่องเที่ยวอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
3. แนวความคิดเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมโซ่อุปทานภายในโรงแรม
4. แนวความคิดเกี่ยวกับโครงสร้างประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.บทบาทและความสำคัญอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการโรงแรม

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourism Industry) นงคินุช ศรีธนาอนันต์ (2552, หน้า171-175) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยไปยังท้องถิ่นอื่นเป็นการชั่วคราวไม่น้อยกว่า 1 วันและไม่เกิน 90 วัน เป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจและด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ที่มีไว้เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีความหมายตามพระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 มาตรา 4 หมายถึง “อุตสาหกรรมใดๆ ที่จัดให้มีหรือให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกราชอาณาจักรไทยโดยมีค่าตอบแทนและหมายถึง

ก.ธุรกิจนำเที่ยว

ข.ธุรกิจโรงแรมสำหรับนักท่องเที่ยว

ค.ธุรกิจภัตตาคาร สถานบริการ และสถานที่ตากอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว

ง.ธุรกิจขายของที่ระลึก หรือสินค้าสำหรับนักท่องเที่ยว

จ.ธุรกิจกีฬาสำหรับนักท่องเที่ยว

ฉ.การดำเนินงานนิทรรศการ งานแสดงออกร้าน การโฆษณาเผยแพร่ หรือดำเนินการอื่นใดโดยมีความมุ่งหมายเพื่อชักนำหรือส่งเสริมให้มีการเดินทางท่องเที่ยว”

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่มีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมของหลายประเทศ และมีการเติบโตขึ้นอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ตามการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวทั่วโลกที่ยังคงเพิ่มขึ้นทุกปี อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจัดเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมบริการที่ประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภทที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อม องค์ประกอบหลักจึงได้แก่ธุรกิจและกิจกรรมบริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวโดยตรง

ส่วนใหญ่ดำเนินการโดยภาคเอกชน และมีภาครัฐบาลให้การส่งเสริมและสนับสนุน ธุรกิจและการบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประกอบด้วย

1.การคมนาคมขนส่ง (Transportation) ทางบก ทางเรือ และทางอากาศ รวมถึงการจัดการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้า-ออกเมือง

2.ที่พักแรม (Accommodation) ได้แก่ โรงแรมและที่พักนักท่องเที่ยวประเภทต่างๆ

3.ร้านอาหารและภัตตาคาร หรือสถานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage service) รวมทั้งสถานบริการเครื่องดื่มที่มีการเสนอกิจกรรมและการแสดงเพื่อความบันเทิง

4.สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว (Tourist Attraction) หรือทรัพยากรทางการท่องเที่ยวโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้จำแนกออกเป็น

4.1ประเภทธรรมชาติ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสวยงามเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ ได้แก่ ภูเขา น้ำตก ถ้ำ เกาะ น้ำพุร้อน บ่อน้ำร้อน เขตรักษาพันธุ์สัตว์ เขตอนุรักษ์ เป็นต้น

4.2ประเภทประวัติศาสตร์ โบราณวัตถุสถานและศาสนา ได้แก่ แหล่งท่องเที่ยวที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์ โบราณคดี หรือศาสนา ได้แก่ วัด โบราณสถาน อุทยานประวัติศาสตร์ เป็นต้น

4.3ประเภทศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและกิจกรรม ได้แก่ งานพิธี งานฉลองเทศกาล งานประเพณี วิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ไร่ นา และสวนพืชผัก ผลไม้ แหล่งผลิตสินค้าพื้นเมืองและผลิตภัณฑ์พื้นบ้าน สวนสนุก เป็นต้น

ภายในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีการจัดพื้นที่และกำหนดเขตบริการต่างๆสำหรับนักท่องเที่ยว เช่น เขตบริการอาหารเครื่องดื่ม ร้านค้าทั่วไป และเขตพักผ่อนและบ้านพัก รวมทั้งอาจมีลานสำหรับตั้งค่ายพักแรม

5.ร้านค้าของที่ระลึก ทั้งเป็นของพื้นบ้านประจำท้องถิ่น หรือเป็นสินค้าผลิตขึ้นเพื่อจำหน่ายแก่นักท่องเที่ยว เช่น เสื้อผ้า เครื่องประดับ อัญมณี เครื่องหนัง ของเล่น งานหัตถกรรมประเภทต่างๆ

6.บริการนำเที่ยว ได้แก่ สถานประกอบการที่ดำเนินการเกี่ยวกับการนำเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว มีบทบาทในการอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยวไปยังจุดหมายของการเดินทางท่องเที่ยวตามความต้องการ ประกอบด้วยผู้ประกอบการธุรกิจจ่านำเที่ยว (Tour operator) ซึ่งเป็นผู้วางแผนและจัดรายการนำเที่ยว และตัวแทนทางการท่องเที่ยว (Tour agent) หรือตัวแทนจำหน่ายทางการท่องเที่ยว ซึ่งรับจำหน่ายและจองตั๋วโดยสาร จอกรายการท่องเที่ยว ที่พักแรม รวมทั้งกิจกรรมบันเทิงต่างๆ

7.ธุรกิจอื่นๆ ได้แก่ ธุรกิจบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ กิจการที่ให้บริการเพื่อกิจกรรมของนักท่องเที่ยว เช่น การให้เช่าเครื่องมืออุปกรณ์สำหรับกีฬา และการละเล่นอื่นๆ

8.การจัดระบบให้บริการคุ้มครองรักษาความปลอดภัย

9.กิจกรรมการส่งเสริมทางการตลาด การเผยแพร่โฆษณาประชาสัมพันธ์

การเดินทางท่องเที่ยวจัดเป็นกิจกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลผู้เดินทางในด้านการพักผ่อน ด้านการศึกษาเรียนรู้ ด้านสังคมและทางด้านสถานภาพและเกียรติภูมิ แนวโน้มของการพัฒนาการท่องเที่ยวในศตวรรษที่ 21 เป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกับกระแสการอนุรักษ์

สิ่งแวดล้อมโลกมากยิ่งขึ้น มีการศึกษาและเสนอแนวคิดเพื่อนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (Sustainable tourism) โดยนำเสนอรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) เพื่อก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวน้อยที่สุด และเนื่องจากนักท่องเที่ยวเห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้นคือ นอกเหนือจากการได้พักผ่อนแล้ว การท่องเที่ยวยังสามารถให้ความรู้ ประสบการณ์ และพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคล จึงทำให้มีการคาดการณ์ว่า รูปแบบการท่องเที่ยวในเชิงวัฒนธรรมและศึกษาวิถีชีวิตได้รับความนิยมและมีโอกาสเติบโตได้ดี

ปัจจัยที่สนับสนุนให้การเดินทางท่องเที่ยวขยายตัวต่อไปยังได้แก่ การพัฒนาบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางมากขึ้น เช่น การพัฒนาในด้านการบินและการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งทำให้การแสวงหาข้อมูลเพื่อการเดินทางรวมทั้งการจัดเตรียมการเดินทางเป็นไปได้สะดวกมากขึ้น เอื้ออำนวยให้นักท่องเที่ยวสามารถจัดการเดินทางด้วยตนเองได้มากขึ้น

สำหรับธุรกิจโรงแรมในฐานะเป็นองค์ประกอบสำคัญในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้นบางกิจการได้มีการปรับแนวทางดำเนินธุรกิจเพื่อให้สอดคล้องกับกระแสการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น มีการดำเนินงานทางการตลาดแบบ Societal marketing หรือการตลาดเพื่อสังคมแวดล้อม เพื่อเรียกความสนใจจากนักท่องเที่ยวและบริษัทจัดนำเที่ยว และกิจการประเภทรีสอร์ทบางแห่งยังได้มีการพัฒนารูปแบบกิจการที่พัก โดยออกแบบตกแต่งให้มีลักษณะเป็น Ecolodge ที่มีความกลมกลืนกับธรรมชาติแวดล้อมอย่างสวยงาม

อุตสาหกรรมบริการ (Service Industry)

อุตสาหกรรมบริการประกอบด้วยกิจกรรมการผลิตที่ไร้ผล (Output) ในรูปบริการและต้องพึ่งพาแรงงานบุคคลเป็นหลักในกระบวนการดำเนินงาน ซึ่งครอบคลุมถึงกิจการแขนงต่างๆ ที่หลากหลายทั้งในความดูแลของหน่วยงานราชการและธุรกิจเอกชน เช่น การท่องเที่ยว การคมนาคมขนส่ง การศึกษา การสื่อสารโทรคมนาคม การเงินการธนาคาร การก่อสร้าง การประกันภัยและบริการอื่นด้านสุขภาพและสังคม บริการด้านสหนาการ การประกอบธุรกิจวิชาชีพ บริการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมและบริการอื่นๆ

ปัจจุบันมีผู้ทำการศึกษาเพื่ออธิบายลักษณะของ“บริการ”ไว้มากมากโดยเฉพาะเพื่อประโยชน์ในการตลาด อย่างไรก็ตาม มีลักษณะเฉพาะบางประการของ “บริการ” (Service) ที่แตกต่างจากผลิตภัณฑ์ สินค้า“Goods”เป็นแนวคิดของวีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548, หน้า14) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น และมีลักษณะเฉพาะของธุรกิจบริการของปณิศา ลัญชานนท์ (2548, หน้า 163) ดังนี้

1.จับต้องไม่ได้ (Intangibility) บริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ประโยชน์ที่ได้รับจากการซื้อไม่ได้สินค้าอย่างใดอย่างหนึ่งที่จับต้องมองเห็นได้ชัดเจน แต่อาจหมายถึงประสบการณ์โดยรวมที่ได้รับ ซึ่งทำให้การทดลองใช้และการควบคุมมาตรฐานเป็นไปได้ยาก ภาพพจน์หรือภาพลักษณ์ (Image) จึงมีความสำคัญ และต้องใช้ทัศนคติความรู้สึก เช่น พอใจ ประทับใจ ในการประเมินคุณภาพและ

ความสำเร็จเสมอ นอกจากนั้น ผู้ซื้อบริการยังไม่สามารถแสดงสิทธิ์ความเป็นเจ้าของในบริการที่ได้รับอย่างสมบูรณ์ตลอดไป ซึ่งต่างจากการได้รับสินค้าที่จับต้องได้ไว้ในครอบครองและสามารถเก็บรักษาไว้ได้นานเท่าที่ต้องการ

2. แยกจากกันไม่ได้ (Inseparability) กิจกรรมการบริการมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องกัน ไม่สามารถแยกออกเป็นส่วนๆ เหมือนสินค้าทั่วไปที่แยกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเป็น กิจกรรมส่วนผลิต (ในโรงงาน) ส่วนจำหน่าย (ในห้างร้านหรือในห้องแสดงสินค้า) และส่วนการบริโภค (ในสถานที่ต่างๆ ที่ผู้ซื้อนำไปใช้) ผู้ให้บริการจึงแยกออกจากผู้รับบริการไม่ได้ เพราะการบริการเกิดขึ้นได้เฉพาะในเวลาที่มีผู้มาใช้บริการ จึงทำให้การวางแผนผลิตไว้ล่วงหน้าเป็นไปได้ยาก ที่สำคัญคือผู้รับบริการยังกลายเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการ ซึ่งสามารถเห็นกระบวนการทั้งหมดได้ตลอดเวลา ณ ที่ทำการ และเป็นตัวแปรที่อยู่นอกเหนือการควบคุมได้กิจการจึงต้องอาศัยทักษะความชำนาญ และประสบการณ์ของพนักงาน ในการสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการในสถานการณ์ที่มีการพบกันซึ่งหน้า

3. มีความหลากหลาย (Heterogeneity) บริการมีความหลากหลายอันเนื่องมาจากลักษณะแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันของผู้บริการและผู้รับบริการ เช่น ในด้านทักษะความรู้ ประสบการณ์ในอดีตที่ต่างกัน รวมถึงทัศนคติและอารมณ์ความรู้สึกที่มีขึ้นในขณะที่มีการติดต่อใช้บริการ นอกจากนั้น ความต้องการของประเภทลูกค้าที่มาใช้บริการที่มีความแตกต่างกัน การบริการส่วนมากจึงต้องหลากหลายไม่อาจกำหนดและควบคุมให้มีมาตรฐานเดียวกันทุกประการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการได้

4. หמדอายุง่าย (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บเป็นสินค้าคงคลัง หรือสะสมไว้รอขายในโอกาสต่อไป หรือจนกว่าถึงเวลาที่ตลาดต้องการได้ เช่น บริการห้องพักโรงแรมในแต่ละวัน ถ้าในวันใดห้องยังมีว่างอยู่ไม่มีผู้เข้าพักจนเวลาผ่านไปเป็นวันรุ่งขึ้น ห้องว่างนั้นเท่ากับได้สูญเสียโอกาสทำรายได้ในวันนั้นไป และกลายเป็นบริการ สำหรับบอกขายในวันใหม่ทันที ซึ่งต่างจากสินค้าทั่วไปที่สามารถเก็บไว้ขายรวมกับห้องใหม่ในวันต่อไปได้อีก

การท่องเที่ยว คือ การเดินทางเพื่อความบันเทิงรื่นเริงใจ เยี่ยมญาติ หรือการไปร่วมประชุม แต่มิใช่เพื่อประกอบอาชีพเป็นหลักฐาน หรือไปพำนักอยู่เป็นการถาวร มีลักษณะ 3 อย่าง ดังนี้

1. เป็นการเดินทางไปต่างถิ่นชั่วคราว
2. เป็นไปด้วยความสมัครใจ
3. มิใช่เป็นการประกอบอาชีพ

องค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

1. ผู้เยี่ยมเยือน หรือนักท่องเที่ยว (Visitor / Tourist)
2. ธุรกิจท่องเที่ยว (Tour Business) ซึ่งธุรกิจโรงแรมอยู่ในองค์ประกอบนี้
3. หน่วยงานภาครัฐบาลที่สนับสนุนการท่องเที่ยว (Government)
4. ชุมชนท้องถิ่น (Local Community)

ธุรกิจท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมด้านการผลิตสินค้าและบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถท่องเที่ยวได้ตามวัตถุประสงค์และเพื่อแสวงหาผลกำไร โดยมีประเภทของธุรกิจท่องเที่ยวที่สำคัญดังนี้

1. ธุรกิจการขนส่ง คือ ธุรกิจการเคลื่อนย้ายผู้โดยสารและสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งด้วยพาหนะขนส่ง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการท่องเที่ยวประกอบด้วย
 - 1.1 ธุรกิจขนส่งทางบก เช่น บริการเช่ารถ บริการทัศนาจร หรือบริการรถโดยสารประจำทาง
 - 1.2 ธุรกิจขนส่งทางอากาศ เพื่อการท่องเที่ยว เช่น สายการบินที่มีตารางการบินประจำและสายการบินที่ไม่มีตารางเวลาบินประจำ
 - 1.3 ธุรกิจการขนส่งทางน้ำ เพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย เช่น เรือข้ามฟากแม่น้ำเจ้าพระยา เรือด่วนเลียบบแม่น้ำเจ้าพระยา เรือหางยาว เรือท่องเที่ยว เรือภัตตาคาร เรือสำราญ เช่น เรือสำราญทัวร์อยุธยา

2. ธุรกิจที่พักแรม เป็นกิจการที่จัดบริการด้านที่พักอาศัยแก่นักท่องเที่ยว คือ บริการด้านห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม ตามความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยคิดค่าตอบแทนเพื่อผลกำไรของกิจการ ธุรกิจที่พักแรมที่หลายประเภท ดังนี้

2.1 ธุรกิจโรงแรม (Hotel) เป็นธุรกิจที่พักแรมที่สร้างขึ้นเฉพาะ และแบ่งเป็นห้องพัก มีสิ่งอำนวยความสะดวกทุกอย่างพร้อมให้บริการแก่นักท่องเที่ยว โดยเก็บค่าเช่าเป็นรายวัน ซึ่งธุรกิจโรงแรมเป็นที่พักแรมที่มีคนรู้จักและนิยมพักกันมากที่สุด เนื่องจากมีบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมที่สุด เช่น การมีบริการห้องพักหรูหรา พร้อมพนักงานให้ความสะดวก บริการนำเที่ยว บริการยานพาหนะในการเดินทาง บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม บริการซัก รีด บริการไปรษณีย์ บริการเสริมสวย บริการขายหนังสือ บริการขายของที่ระลึก ไนท์คลับ สระว่ายน้ำ สถานที่ออกกำลังกาย สถานที่เล่นกีฬา และบริการอื่นๆ ตามความต้องการของลูกค้าผู้มาพัก เป็นต้น นอกจากนี้ยังเป็นสถานที่สำหรับพิธีการทางสังคมอีกด้วย เช่น การจัดการพิธีแต่งงาน การจัดการวันเกิด และการจัดประชุมสัมมนา เป็นต้น ซึ่งนับว่าพิธีการเหล่านี้มีส่วนช่วยเสริมธุรกิจโรงแรมได้เป็นอย่างดี ดังนั้นโรงแรมที่มีบริการดีและมีมาตรฐานสูงระดับสากล สามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวเป็นอย่างมากและทำรายได้ให้แก่ธุรกิจโรงแรม เป็นต้น

2.2 ธุรกิจโมเตล (Motel) เป็นธุรกิจที่พักแรมที่สร้างขึ้นเฉพาะและเก็บค่าเช่า โดยมีห้องพักพร้อมที่จอดรถเฉพาะห้องพักแต่ละห้อง และ/หรือ มีห้องส่วนหนึ่งที่มีลักษณะและการใช้สอยสำหรับลูกค้าเช่นเดียวกับโรงแรม ตามปกติโมเตลมักตั้งอยู่ริมถนนตามชานเมืองเพื่อนักท่องเที่ยวที่ขับรถไปเองเข้าจอดถึงหน้าห้องพักหรือลานจอดรถวม จึงมักมีบริการที่เกี่ยวข้องกับรถรวมอยู่ด้วย เช่น อยู่ซ่อมรถ ร้านขายอุปกรณ์เกี่ยวกับรถยนต์ และปั้มน้ำมัน เป็นต้น ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมักพักในโมเตลเพียงคืนเดียว เพื่อพักเอาแรงไว้ขับรถยนต์ท่องเที่ยวไปยังที่อื่นๆ

2.3 ธุรกิจเรือนแรมหรือเพ็นซันหรือบอร์ดิงเฮาส์ (Guest House, Pension or Boarding House) เป็นธุรกิจที่พักแรมโดยใช้บ้านที่ดัดแปลงหรือสร้างขึ้นเพื่อแบ่งเป็นห้องให้นักท่องเที่ยวเข้าพักแรมและเก็บค่าเช่า ตามปกติมักตั้งอยู่ย่านชุมชนในเมืองใหญ่ๆ ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งนักท่องเที่ยวมักจะมาเช่านอนเฉพาะในเวลากลางคืน ส่วนเวลากลางวันออกเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยว

ต่างๆ อัตราค่าเช่าอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ อาจมีเตียงที่สะอาดและห้องน้ำรวมไว้บริการเท่านั้น แต่ในปัจจุบันธุรกิจที่พักได้มีการพัฒนาขึ้นมาก เช่น มีห้องปรับอากาศ อาหาร เครื่องดื่ม ตลอดจนอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่นๆ ไว้บริการแก่นักท่องเที่ยวด้วย

2.4 ธุรกิจบ้านพักในบ้านหรือบ้านพักในฟาร์ม (Home Stay or Farm Stay) เป็นธุรกิจที่พักแรมที่เจ้าของบ้านหรือเจ้าของฟาร์มในหมู่บ้านจัดสร้างขึ้นหรือดัดแปลงเป็นห้องพักแรมและเก็บค่าเช่าตามปกติมักให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่ต้องการเรียนรู้วิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของชนพื้นถิ่นทำให้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเจ้าของบ้าน อัตราค่าเช่าอยู่ในระดับที่ต่ำมาก อาจมีบริการด้านอาหารและการนำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวด้วย

2.5 ธุรกิจบังกะโล หรือกระท่อม หรือเรือนพัศนاجر (Bungalow, Cottage or Tourist – House) เป็นธุรกิจที่พักแรมแบบบ้านเป็นหลังๆ ให้นักท่องเที่ยวใช้พักแรมและเก็บค่าเช่า ตามปกติมักตั้งอยู่ในบริเวณใกล้แหล่งท่องเที่ยว ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ โดยนักท่องเที่ยวต้องจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มาเอง ซึ่งอัตราค่าเช่าอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

2.6 ธุรกิจห้องชุดหรือฟาร์มเม้นท์ (Condominium or Apartment) เป็นธุรกิจที่พักแรมแบบมีห้องนอนกับห้องครัวรวมอยู่ด้วยกันและเก็บค่าเช่า ซึ่งสามารถทำอาหารและร่วมรับประทานอาหารบนที่พัคได้ เหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่มักันแบบครอบครัว เป็นการประหยัดและเสียค่าใช้จ่ายต่ำกว่าการเข้าพักในโรงแรม สำหรับห้องชุดนั้นผู้ที่เป็นเจ้าของหรือผู้ครอบครองมีสิทธิอย่างเด็ดขาด โดยมีหนังสือรับรองสิทธิและอยู่ภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับที่ผู้ถือสิทธิทั้งหลายในห้องชุดเป็นผู้ทำความตกลงกำหนดขึ้นเอง ส่วนอพาร์ทเมนต์เป็นสถานที่พัคแรมเป็นห้องให้เช่า โดยทำสัญญาเช่าเป็นสัปดาห์หรือเป็นเดือนมากกว่าเป็นรายวัน

2.7 ธุรกิจหอพัค (Hostel or Dormitory) เป็นธุรกิจที่พักแรมที่กลุ่มบุคคลหรือสถาบันจัดไว้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเข้าพักและเก็บค่าเช่า ส่วนใหญ่มักเป็นอาคารเก่าที่ได้รับการดัดแปลงเพื่อให้มีสภาพเหมาะสมที่ใช้เป็นที่พัคได้ บางแห่งอาจมีบริการอาหารทุกมื้อให้หรือมีห้องครัวที่ใช้ร่วมกับผู้ที่มาพัคคนอื่นๆ สำหรับประกอบอาหารรับประทานเอง ค่าเช่าอยู่ในอัตราที่ต่ำมาก ผู้เข้าพักมักเป็นหนุ่มสาววัยรุ่นที่ชอบแบกเครื่องนอนและเครื่องครัวติดตัวไปด้วย

2.8 ธุรกิจหมู่บ้านตากอากาศ (Resort) เป็นธุรกิจที่พักแรมที่สร้างขึ้น ประกอบด้วยอาคารหลายๆ หลัง ซึ่งแต่ละอาคารมีห้องพัคจำนวนหนึ่งให้นักท่องเที่ยวเข้าพักแรมและเก็บค่าเช่า โดยอาคารที่พัคเหล่านี้ มักสร้างล้อมรอบบริเวณที่จัดสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาพัคได้ใช้ร่วมกัน เช่น ห้องอาหาร บาร์ สนามกีฬา และสระว่ายน้ำ เป็นต้น บางแห่งอาจมีอุปกรณ์สำหรับทำครัวไว้บริการผู้มาพัคด้วย

2.9 ธุรกิจที่ตั้งแคมป์หรือที่จอดรถคาราแวน (Campground or Caravan parking) เป็นธุรกิจที่พักแรมที่จัดบริเวณพื้นที่ไว้สำหรับบริการแก่นักเดินทางที่ต้องการเช่าที่ตั้งแคมป์พัคแรม หรือเช่าที่จอดรถคาราแวนซึ่งเป็นรถที่หลังคาใช้เป็นที่อยู่ได้โดยใช้พ่วงกับรถยนต์ โดยบริเวณดังกล่าวจะมีบริการด้านสุขาภิบาล เช่น ห้องสุขา ห้องอาบน้ำ น้ำดื่ม ท่อระบายน้ำ และที่เก็บขยะ เป็นต้น บางแห่งอาจมีบริการร้านอาหาร ร้านค้า และปั้มน้ำมัน ซึ่งมีค่าเช่าในอัตราที่ต่ำมาก

2.10 ธุรกิจห้องพักร่วมอาหารเช้า (Bed and Breakfast) เป็นธุรกิจที่พักแรมที่เจ้าของบ้านมีห้องเหลือแบ่งให้นักเดินทางเช่า โดยคิดค่าเช่ารวมกับอาหารเช้า แต่ไม่มีบริการอาหารมื้ออื่นๆ ซึ่งมีบริการหลายระดับ ทั้งราคาถูกและราคาปานกลาง

2.11 ธุรกิจเรือแบบบ้าน (House Boat) เป็นธุรกิจที่พักในเรือแบบบ้าน ที่ทำขึ้นเพื่อบริการท่องเที่ยว โดยเก็บค่าเช่า เช่น ในฟลอริดา เรียกว่า Flotel เป็นเรือแบบโมเตล ซึ่งนักท่องเที่ยวชอบมาก เป็นต้น

3.ธุรกิจอาหารและบันเทิง

ธุรกิจอาหารและบันเทิง (Food and Entertainment) หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มแก่นักท่องเที่ยวในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว อาจเป็นภัตตาคารหรือร้านอาหารก็ได้ เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถรับประทานอาหารและเครื่องดื่มอย่างอึดหน่าสำราญ นอกจากนี้ธุรกิจอาหารยังเป็นสิ่งดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวในการเดินทางไปชิมรสอาหารอร่อยหรือแปลกพิสดารกว่าที่อื่น หรือเป็นอาหารเฉพาะท้องถิ่น โดยธุรกิจอาหารสามารถแยกได้เป็น 7 ประเภทใหญ่ๆ ดังนี้

3.1 ธุรกิจอาหารจานด่วน (Fast-Food) เป็นธุรกิจที่ให้บริการอาหารแก่ลูกค้าทั้งรับประทานในร้านและซื้อออกไป รายการอาหารมีค่อนข้างจำกัด แต่ราคาค่อนข้างถูก โดยปกติการดำเนินงานมักอยู่ในรูปแบบการรับสิทธิ์ (Franchising) ได้แก่ McDonald's, KFC, Chester's Grill

3.2 ธุรกิจร้านอาหารสำเร็จรูปเดลิ (Deli Shop) เป็นธุรกิจร้านอาหารผสมผสานการให้บริการอาหารสำเร็จรูปประเภทเนื้อแช่แข็ง เนย แชนดริช สลัด และอาหารสำเร็จรูปประเภทอื่นๆ ร้านอาหารประเภทนี้มักมีที่นั่งค่อนข้างจำกัดสำหรับบริการลูกค้า และมักตั้งอยู่ในทำเลที่มีผู้คนหนาแน่น หรือบริเวณศูนย์การค้า

3.3 ธุรกิจอาหารบุฟเฟต์ (Buffet) เป็นธุรกิจอาหารแบบช่วยตนเองของลูกค้า ปกติมักบริการอาหารและเครื่องดื่ม สำหรับอาหารที่บริการแก่ลูกค้าเป็นประเภททุกอย่างตามคำสั่ง อาหารมีเพียงราคาเดียว โดยมีราคาไม่สูงนัก เพื่อเป็นการดึงดูดใจให้ลูกค้าเข้าร้าน

3.4 ธุรกิจคอฟฟี่ช็อป (Coffee Shop) เป็นธุรกิจร้านอาหารที่มีลักษณะการให้บริการที่รวดเร็ว ลูกค้าหมุนเวียนเข้ามาใช้บริการโดยใช้เวลาน้อย การให้บริการของธุรกิจอาหารประเภทนี้ส่วนใหญ่เป็นการบริการที่เคาน์เตอร์ การตกแต่งร้านไม่หรูหรา ราคาอาหารค่อนข้างต่ำ

3.5 ธุรกิจคาเฟ่ที่เรีย (Cafeteria) เป็นธุรกิจอาหารที่บริการตนเอง ซึ่งอาหารส่วนใหญ่ค่อนข้างจำกัด โดยลูกค้าเป็นคนเลือกอาหารและให้พนักงานเป็นคนตักอาหารให้

3.6 ธุรกิจอาหารกูร์เมต์ (Gourmet) เป็นธุรกิจอาหารที่ต้องลงทุนค่อนข้างสูง เพราะต้องตกแต่งให้ดูหรูหรา มุ่งลูกค้าที่ต้องการมาตรฐานค่อนข้างสูงและพร้อมจ่ายแพงเพื่อซื้อบริการที่พึงพอใจ ราคาอาหารจึงสูงกว่าปกติ รายการอาหารและเครื่องดื่มต้องได้รับการคัดเลือกให้อยู่ในระดับดี พนักงานบริการดีเยี่ยม และบรรยากาศการตกแต่งแบบมีรสนิยมสูง

3.7 ธุรกิจอาหารเฉพาะกลุ่มเชื้อชาติ (Ethnic) เป็นธุรกิจอาหารที่ให้บริการอาหารเฉพาะรายการอาหารประจำท้องถิ่นหรือประจำชาติ เช่น ภัตตาคารอาหารจีน หรือภัตตาคารอาหารญี่ปุ่น การตกแต่งร้านเป็นเอกลักษณ์ประจำท้องถิ่นหรือประจำชาติอื่นๆ

3.8 ธุรกิจบันเทิง เป็นการประกอบธุรกิจให้บริการด้านความเบิกบานและรื่นเริงใจแก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความสนุกสนาน เช่น บาร์ ไนต์คลับ คาบาเร่ต์ นวดแผนไทย

4.ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เป็นธุรกิจเกี่ยวกับการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวหรือเดินทางไปเพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ โดยการจัดให้มีการบริการหรืออำนวยความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง อันได้แก่ สถานที่พัก อาหาร มัคคุเทศน์ หรือ บริการอื่นใด ประเภทของการประกอบธุรกิจนำเที่ยวได้แก่

4.1 ธุรกิจนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ คือ การประกอบธุรกิจการจ้ดนำเที่ยวในจังหวัดใดจังหวัดหนึ่ง ที่สำนักงานท่องเที่ยวขึ้นตั้งอยู่และจังหวัดใกล้เคียงที่มีพื้นที่ติดต่อ

4.2 ธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ (Domestic) คือ การประกอบธุรกิจการจ้ดนำเที่ยวไปสถานที่ต่างๆทั่วไป ได้เฉพาะภายในราชอาณาจักรเท่านั้น

4.3 ธุรกิจนำเที่ยวต่างประเทศ (Outbound) คือ การประกอบธุรกิจการจ้ดนำเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ ในต่างประเทศ หรือจ้ดนำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเดินทางไปท่องเที่ยวทั่วไปภายในประเทศไทย (Inbound)

5.ธุรกิจจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก เป็นธุรกิจที่ประกอบด้วยการผลิตและจำหน่ายสินค้าที่ระลึกทั้งค่าปลีกและค่าส่ง เน้นสินค้าไทยพวกหัตถกรรม สินค้าที่ระลึก หมายถึง สินค้าที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่หาซื้อ และนำกลับไปยังภูมิลำเนาของตนเพื่อเป็นที่ระลึก ของฝาก หรือใช้สอยในชีวิตประจำวัน ธุรกิจสินค้าที่ระลึกมักเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก เป็นอุตสาหกรรมในครัวเรือนผลิตโดยชุมชนหรือคนในท้องถิ่น ไม่ใช่เทคโนโลยีระดับสูงในการผลิตและสินค้ามักเป็นสินค้าที่เด่นประจำท้องถิ่นนั้นๆ จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555, หน้า 142-147)

ประวัติโรงแรมที่สำคัญในประเทศไทย

- โรงแรมโอเรียนเต็ล (The Oriental Hotel) สร้างขึ้นใน พ.ศ.2419 รัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยนักเดินเรือชาวเดนมาร์ก 2 คน คือ เอช.จาร์ค (H.Jarck) และซี.ซาลจ์ (C.Salje) ตั้งอยู่ใกล้กับสถานทูตฝรั่งเศส เป็นโรงแรมแห่งแรกที่มีลักษณะเป็นอาคารชั้นเดียว สร้างขนานกับแม่น้ำเจ้าพระยาและเป็นแห่งแรกที่นำระบบไฟฟ้าเข้าใช้ในกิจการโรงแรม

- โรงแรมรอยัล (Royal Hotel) สร้างใน พ.ศ.2454 รัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว เพื่อใช้ต้อนรับแขกบ้านแขกเมืองและนักธุรกิจชาวตะวันตก เป็นอาคาร 3 ชั้น อยู่บนถนนสาทร ปัจจุบันคือ สถานทูตรัสเซีย

- โรงแรมหัวหิน สร้างใน พ.ศ.2465 รัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ในสมัยนั้นหัวหินเป็นแหล่งพักผ่อนยอดนิยมของชาวเมืองหลวง พระองค์จึงทรงดำริให้สร้างบ้านพักบังกะโลริมทะเลให้เข้า ต่อมาสร้างเป็นอาคารไฮเตลบนที่ดินที่พระราชทานให้กรมรถไฟคือ “ไฮเตลหัวหิน หรือโรงแรมรถไฟหัวหิน” มีห้องพักทั้งหมด 28 ห้อง เดิมเป็นอาคารบังกะโลเรือนไม้ ต่อมาปรับปรุงเป็นแบบยุโรป มีบริการสนามกอล์ฟและสนามเทนนิส ขณะนั้นโรงแรมนี้ดำเนินการโดยการรถไฟแห่งประเทศไทย โดยมีพลเอกพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระกำแพงเพชรอัครโยธินเป็นผู้

บัญชาการ ซึ่งต่อมาท่านได้รับการยกย่องให้เป็น “บิดาแห่งการโรงแรมไทย” ปัจจุบันโรงแรมนี้คือ โรงแรมโซฟิเทล เซ็นทรัล หัวหิน

- โรงแรมโฮเต็ลวังพญาไท สร้างใน พ.ศ.2469 เป็นโรงแรมดีลักซ์แห่งแรกของไทย ปัจจุบันคือ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
- โรงแรมรัตนโกสินทร์ จอมพล ป.พิบูลสงคราม ให้สร้างขึ้นบนถนนราชดำเนินกลาง เพื่อเป็นที่พักรับรองแขกเมืองคนสำคัญ ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็นโรงแรมรอยัลรัตนโกสินทร์

ในยุคหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 การท่องเที่ยวของไทยขยายตัว เนื่องจากการพัฒนาการคมนาคมทางอากาศ มีเส้นทางการบินเข้าสู่ประเทศไทยมากขึ้น อีกทั้งภาครัฐบาลได้สนับสนุนและส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างจริงจัง ในปี พ.ศ.2502 ได้จัดตั้งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งเปลี่ยนเป็นการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและได้รับการตั้งเป็นกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ.2545 ภาคเอกชนขยายการลงทุนในธุรกิจโรงแรม เกิดกลุ่มโรงแรมหรือเป็นเครือโรงแรมจากต่างประเทศ ตลาดผู้เข้าพักหลัก คือ นักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหมดนี้เป็นการเปิดโอกาสให้มีการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์งานโรงแรมตามแบบแผนสากล ทำให้คนไทยได้เรียนรู้ระบบบริหารงานโรงแรมมาตรฐานขั้นดีและพัฒนาเป็นกลุ่มบริหารของคนไทยในระยะต่อมา

กิจการโรงแรมไทยเติบโตตามการขยายตัวทางเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลัง พ.ศ.2530 ซึ่งรัฐบาลประกาศเป็นปีท่องเที่ยวไทย การส่งเสริมการท่องเที่ยวประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี ปริมาณนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในอัตราที่สูงกว่าขยายตัวของปริมาณห้องพักโรงแรม ต่อมาวิกฤติเศรษฐกิจ พ.ศ.2540 ส่งผลกระทบต่อภาคการท่องเที่ยว การลงทุนขยายกิจการโรงแรมได้ชะลอลงไปมาก ทำให้มีการรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศอย่างจริงจังมากขึ้น

การเปิดใช้สนามบินสุวรรณภูมิ เมื่อเดือนกันยายน พ.ศ.2549 ทำให้เกิดการไหลเข้าของนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลไปเชิงบวกต่อธุรกิจโรงแรมในระยะยาว ดังแสดงใน

ตารางที่ 2.1 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาประเทศไทย ปี พ.ศ.2552 -2556

พ.ศ.	จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ (คน)
2556	26,546,725
2555	22,353,903
2554	19,230,470
2553	15,936,400
2552	14,149,841

ที่มา : กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2557

ปัจจุบันโรงแรมมิได้เป็นเพียงสถานที่พักแรมเท่านั้น แต่ยังเป็นศูนย์กลางการชุมนุมทางสังคมของชุมชนเมือง เพื่อประโยชน์ต่อกิจการส่วนรวมและธุรกิจ รวมทั้งในการสังสรรค์หรือการผ่อนคลายส่วนบุคคล บริการต่างๆ ที่จัดเสนอในโรงแรมจึงมีความหลากหลายมากขึ้น ทั้งสถาปัตยกรรม การก่อสร้าง และการบริหารงานที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวและเพิ่มความพิถีพิถันมากขึ้น อีกทั้งยังมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาปรับใช้กับการทำงาน เพื่อให้การทำงานในส่วนต่างๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ตำแหน่งงานสำคัญในโรงแรม

1. ผู้จัดการทั่วไป - เป็นตำแหน่งระดับบริหารสูงสุด ทำหน้าที่บริหารงานทั้งหมดและดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรม รวมไปถึงรายได้และภาพลักษณ์ของกิจการด้วย งานของผู้จัดการทั่วไปในโรงแรมจึงเป็นการผสมผสานระหว่าง 2 งานคือ

1.1 การออกเยี่ยมตรวจตราพื้นที่ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อดูความเรียบร้อยและเข้าไปมีส่วนร่วมปฏิบัติงานในบางขณะ เช่น ออกมายืนต้อนรับทักทายแขกบริเวณล็อบบี้ในฐานะเจ้าของบ้าน

1.2 รวบรวมและพิจารณาข้อมูลเพื่อนำมาวางแผนและตัดสินใจในการบริหาร ผู้จัดการทั่วไปต้องมีประสบการณ์ด้านวิชาชีพ เข้าใจและรอบรู้การดำเนินงานโรงแรมทุกขั้นตอน ทั้งยังต้องมีความสามารถในการบริหารธุรกิจอีกด้วย

2. รองผู้จัดการทั่วไป - อาจเรียกชื่อตำแหน่งเป็น EAM (Executive Assistant Manager) หรือ RM (Resident Manager) หรือ Senior Assistant Manager หรือเพียง Assistant Manager บทบาทสำคัญคือ รับผิดชอบการดำเนินกิจกรรมของแผนกต่างๆ โดยเฉพาะแผนกปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับแขก เช่น ฝ่ายห้องพัก ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ดังนั้นในภาพรวมพอสรุปได้ว่าผู้จัดการทั่วไปมีบทบาทด้านบริหารธุรกิจ ในขณะที่รองผู้จัดการทั่วไปกำกับดูแลการปฏิบัติงานบริการ

3. ผู้อำนวยการฝ่ายห้องพัก - ดูแลงานที่เกี่ยวกับห้องพัก ซึ่งเป็นส่วนที่สร้างรายได้หลักให้แก่โรงแรม เป็นฝ่ายที่สำคัญมาก เพราะมีหน้าที่ให้บริการแขกและมีปฏิสัมพันธ์กับแขกโดยตรง พนักงานในฝ่ายนี้จึงไม่ได้ทำหน้าที่เพียงอำนวยความสะดวกแก่แขกเท่านั้น แต่จะต้องบันทึกประวัติ ความชอบ/ไม่ชอบของแขก เป็นตัวแทนส่งเสริมการขายและทำหน้าที่เป็นเพื่อนพูดคุยให้กับแขกอีกด้วย พื้นที่ปฏิบัติการที่สำคัญของฝ่ายห้องพัก ได้แก่ บริเวณส่วนหน้า ซึ่งมีผู้จัดการแผนกงานส่วนหน้า (Front Office Manager) เป็นผู้ควบคุมดูแลและบริเวณที่พักซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของคุณแม่บ้าน (Executive Housekeeper)

3.1 ผู้จัดการแผนกงานส่วนหน้า เป็นผู้ควบคุมการทำงานส่วนหน้าของโรงแรม โดยเฉพาะตรงโถงด้านหน้าหรือล็อบบี้ (Lobby) แผนกงานย่อยในสังกัดได้แก่

- * งานต้อนรับส่วนหน้าและบริการข่าวสารข้อมูล (Front Desk)
- * งานสำรองห้องพัก (Reservation)

* งานเก็บเงินส่วนหน้า (Front Cashier)

* งานบริการในเครื่องแบบ (Uniformed Service) ที่ดูแลงานเปิดประตู (Doorman) งานขนย้ายสัมภาระ (Bell Service)

3.2 ผู้จัดการงานแม่บ้าน (Executive Housekeeper) นิยมเรียกว่า คุณแม่บ้านใหญ่/คุณพ่อบ้านใหญ่ เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบด้านความสะอาดเรียบร้อยและบำรุงรักษาอาคารโรงแรมทั้งหมดที่คล้ายบ้านหลังใหญ่ ในส่วนพื้นที่ทั้งภายในห้องพัก (Guest Room) และภายนอกห้องพัก (Public Area) ตำแหน่งงานที่อยู่ใต้บังคับบัญชาคุณแม่บ้านใหญ่ ได้แก่

* รองหรือผู้ช่วยแม่บ้านใหญ่

* หัวหน้าแม่บ้านประจำชั้น

* พนักงานทำความสะอาดห้องพัก

4. ผู้อำนวยการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม เป็นผู้ควบคุมงานสั่งซื้อวัตถุดิบ เก็บรักษา ปรงอาหาร บริการอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายนี้เป็นฝ่ายที่มีขนาดใหญ่และมีบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้มหาศาล ทั้งยังเป็นฝ่ายที่ให้บริการแขกโดยตรง ทั้งแขกที่พักในโรงแรม (In-House) และแขกภายนอกซึ่งมีความหลากหลาย พนักงานในแผนกจึงมีส่วนทำให้แขกเกิดความพึงพอใจ ชื่นชอบ และบอกต่อ ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จอย่างหนึ่งของโรงแรม ตำแหน่งงานสำคัญๆ ภายใต้บังคับบัญชาผู้อำนวยการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ได้แก่

4.1 หัวหน้าพ่อครัวใหญ่ (Executive Chef) รับผิดชอบคุมงานเตรียมหรือประกอบอาหาร โดยมีผู้ช่วยหัวหน้าพ่อครัว เป็นผู้ดูแลงานครัว และมีกลุ่มพ่อครัวเฉพาะประเภทอาหาร (Cook) รวมทั้งพนักงานปฏิบัติการอีกจำนวนหนึ่งเป็นผู้ช่วยในการทำและปรุงแต่งอาหาร

4.2 ผู้จัดการงานจัดเลี้ยง (Banquet Manager)

4.3 ผู้จัดการห้องอาหาร (Restaurant Manager)

4.4 ผู้จัดการงานเครื่องดื่ม (Beverage Manager)

4.5 แผนกเก็บรักษาและทำความสะอาดภาชนะเครื่องใช้ (Steward)

5. นายช่างใหญ่ / วิศวกรใหญ่ ควบคุมงานซ่อมบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ซึ่งประกอบด้วยระบบปรับอากาศ เครื่องทำความร้อน ลิฟต์ ตู้เย็น อุปกรณ์ดับเพลิง เครื่องมือที่ระบบกลไก และเครื่องใช้ไฟฟ้าต่างๆ แผนกช่างมีส่วนงานย่อย คือ ช่างสี ช่างปูน ช่างไม้ ช่างไฟ

6. ผู้อำนวยการฝ่ายขายและการตลาด – เป็นผู้ดูแลวางแผนการตลาดเพื่อผลตอบแทนทางธุรกิจและดำเนินกิจกรรมเพื่อสร้างรายได้ให้โรงแรม โดยหน่วยงานในสังกัด ได้แก่

6.1งานขาย (Sales) – พนักงานในแผนกนี้เป็นแรงสำคัญที่กระตุ้นให้เกิดความต้องการซื้อหรือจองห้องพักและห้องจัดเลี้ยง

6.2งานการตลาดและสื่อสารการตลาด (Marketing Communication) มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ของกิจการและสื่อสารระหว่างองค์กรกับสาธารณชน / กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

งานการตลาดและงานขาย ทำให้เห็นภาพว่าหน่วยงานนี้ทำหน้าที่กระตุ้นให้เกิดการซื้อขาย จากนั้นเมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่โรงแรม พนักงานส่วนปฏิบัติการเป็นผู้ “ส่งมอบสินค้า” ให้แก่ลูกค้านั่นเอง

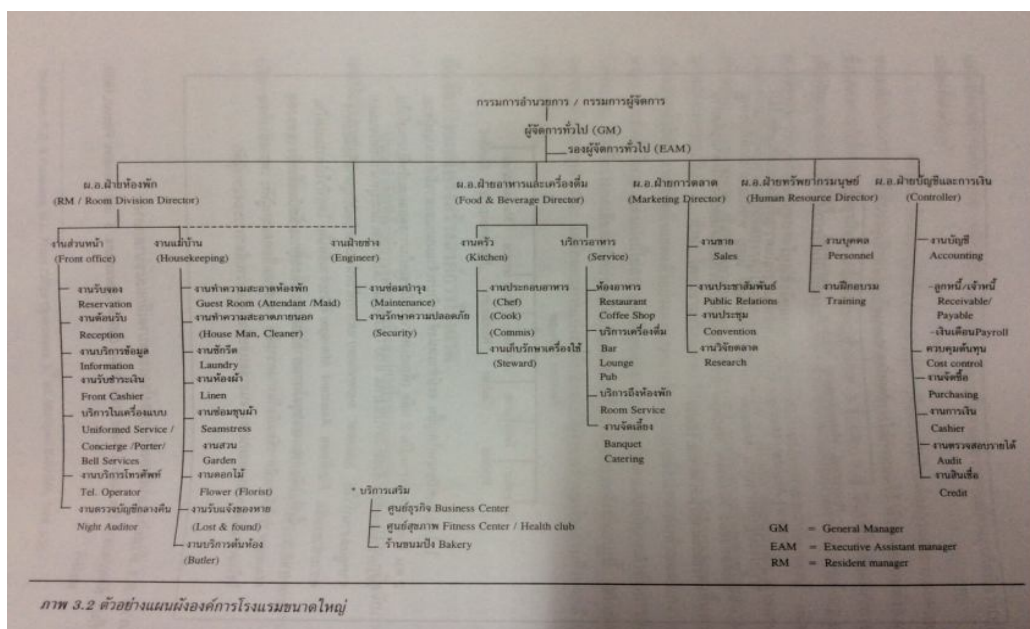
7. ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีและการเงิน – รับผิดชอบจัดทำบัญชีและควบคุมการเงินของโรงแรม ให้คำปรึกษาทางการเงินแก่ผู้บริหาร เพื่อช่วยให้การตัดสินใจและกำหนดนโยบายของธุรกิจ แผนกนี้มีส่วนงานย่อยที่สำคัญคือ

7.1 งานบัญชี – ดูแลข้อมูลทางบัญชี ได้แก่ บัญชีเงินเดือน, บัญชีลูกหนี้, บัญชีเจ้าหนี้, บัญชีพัสดุ, งบประมาณ

7.2 งานการเงิน – ดูแลรับชำระเงินจากลูกค้าเนติรายได้ต่างๆ เช่น ส่วนหน้า ห้องอาหาร

7.3 งานตรวจสอบรายได้ – รายได้หลักคือ ห้องพักและห้องอาหารและรายรับอื่นๆ

8. ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล (Director of Human Resources) มีหน้าที่ดูแลการบริหารงานบุคคล ตั้งแต่การสรรหา-ว่าจ้าง ฝึกอบรม ประเมินผลการปฏิบัติงาน เลื่อนตำแหน่งโยกย้ายพนักงาน บันทึกข้อมูลการมาปฏิบัติงาน พนักงานสัมพันธ์ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ วินัย และการลงโทษ บังคับใช้กฎหมายแรงงานและบริการพนักงาน ทั้งหมดเพื่อให้พนักงานทำงานอย่างเป็นสุขและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ส่วนงานถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของแผนกนี้คือ ส่วนงานสรรหา – ว่าจ้าง และงานฝึกอบรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานฝึกอบรม เพราะเป็นส่วนงานที่ช่วยปลูกฝังจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) แก่พนักงานที่ต้องพบปะและมีหน้าที่บริการแขกโดยตรง



ภาพ 3.2 ตัวอย่างแผนผังองค์กรโรงแรมขนาดใหญ่

ภาพที่ 2.1 ตัวอย่างผังโรงแรมขนาดใหญ่

ที่มา : นงนุช ศรีธนาอนันต์, 2552, หน้า 62

ปัจจัยหลักในการพิจารณาตัดสินมาตรฐานโรงแรม

- 1.สภาพทางกายภาพ เช่น ที่ตั้ง และสภาพแวดล้อม เป็นต้น
- 2.การก่อสร้าง เช่น โครงสร้างทางกายภาพของโรงแรม ระบบในโรงแรม การเลือกใช้วัสดุ และระบบความปลอดภัย
- 3.สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้เข้าพักและผู้มาใช้บริการ เช่น ปริมาณของใช้ที่จัดให้และอุปกรณ์ตกแต่ง
- 4.คุณภาพการบริการและการรักษาคุณภาพ เช่น บุคลิกภาพ คุณภาพ การบริการ ความสะอาด สุขอนามัย และชื่อเสียงของโรงแรม เป็นต้น
- 5.การบำรุงรักษาโรงแรมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

มาตรฐานโรงแรม 1-5 ดาว

1.มาตรฐานโรงแรมระดับ 1 ดาว – นอกจากเรื่องความสะอาดและความปลอดภัยที่โรงแรมทุกระดับให้ความสำคัญแล้ว โรงแรมเน้นการมีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานทั่วไป เช่น ห้องพักที่มีขนาดไม่เล็กกว่า 10 ตารางเมตร พร้อมเตียงขนาด 3 ฟุต กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โต๊ะ เก้าอี้ และภายในห้องน้ำมีผ้าเช็ดตัวและกระดาษชำระไว้บริการ

2.มาตรฐานโรงแรมระดับ 2 ดาว – มีเฟอร์นิเจอร์ตกแต่งภายในโรงแรมและสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไปไว้บริการ เช่น ห้องพักที่มีขนาดไม่เล็กกว่า 14 ตารางเมตร มีตาแมว โซ่คล้องประตูพร้อมเตียงขนาด 3 ฟุต กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม โทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไปและโทรศัพท์ติดต่อกภายใน และห้องน้ำเป็นแบบชักโครก มีผ้าเช็ดตัวและกระดาษชำระ เป็นต้น

3.มาตรฐานโรงแรมระดับ 3 ดาว – มีสิ่งอำนวยความสะดวกระดับปานกลาง เช่น ห้องพักขนาดไม่น้อยกว่า 18 ตารางเมตร ซึ่งมีโทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไปพร้อมรีโมทคอนโทรล ตู้เสื้อผ้า ไฟหัวเตียง เครื่องเขียน และในห้องน้ำมีอ่างอาบน้ำ ระบบน้ำร้อน – น้ำเย็น สบู่ หมวกอาบน้ำ แก้ว ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า และถุงใส่ผ้าอนามัย และบริการอื่นๆ เช่น รুমเซอร์วิส คอฟฟี่ช็อป ห้องประชุม และอุปกรณ์ที่จำเป็น ศูนย์ธุรกิจ ห้องน้ำสาธารณะ และห้องน้ำคนพิการ เป็นต้น

4.มาตรฐานโรงแรมระดับ 4 ดาว – มีการตกแต่งที่สวยงามพร้อมด้วยบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องพักมาตรฐานซึ่งกว้างกว่า 24 ตารางเมตร ภายในห้องมีเตียงขนาดไม่น้อยกว่า 3.5 ฟุต โทรทัศน์ขนาด 20 นิ้ว ขึ้นไป ที่มีรายการให้ชมมากกว่า 8 ช่องรายการ ตู้เย็น มินิบาร์ กระจกต้มน้ำร้อนไฟฟ้าพร้อมชา กาแฟ ชุดชดรองเท้า ถังซักผ้า เสื้อคลุมอาบน้ำ รองเท้าแตะ โทรศัพท์ ที่สามารถโทรทางไกล / ต่างประเทศได้โดยตรง ภายในห้องน้ำมีเครื่องใช้ครบถ้วน อุปกรณ์ในห้องน้ำที่เพิ่มเติมจากระดับ 3 ดาวคือ โฟมอาบน้ำ แชมพู ผ้าเช็ดมือ ชุดเครื่องมือตัดเย็บขนาดพกพา (Sewing Kit) ไดรฟ์แปดหม ปีกไฟสำหรับโกนหนวด มีห้องชุดให้บริการ 2 แบบ นอกจากนั้นยังมีห้องอาหาร ห้องออกกำลังกายที่มีอุปกรณ์มากกว่า 5 ชนิด ห้องอบไอน้ำ ห้องนวด สระว่ายน้ำ ศูนย์ธุรกิจ ห้อง

ประชุมใหญ่และห้องประชุมย่อยอีกไม่น้อยกว่า 2 ห้อง มีระบบการตรวจเช็คและอุปกรณ์ด้านความปลอดภัย

5.มาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาว – มีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายในพร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่ประทับใจ อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆได้รับการดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพดี ห้องพักมาตรฐานกว้างกว่า 30 ตารางเมตร พร้อมเตียงสะอาดขนาดไม่น้อยกว่า 4 ฟุต โทรทัศน์ขนาด 20 นิ้วขึ้นไป ซึ่งมีรายการให้ชมมากกว่า 20 ช่องรายการ ตู้เย็น มินิบาร์ และอุปกรณ์การติดต่อสื่อสารที่ครบครัน ห้องน้ำมีขนาดใหญ่ สุขาภัณฑ์สะอาด สวยงาม เครื่องใช้ครบถ้วน พร้อมเครื่องชงน้ำดื่ม และโทรศัพท์ฟองอยู่ภายใน นอกจากนี้ยังมีห้องชุดให้เลือกใช้บริการถึง 3 แบบ และห้องอาหารซึ่งให้บริการทั้งอาหารไทยและอาหารนานาชาติ ห้องออกกำลังกายที่มีอุปกรณ์มากกว่า 7 ชนิด ห้องอบไอน้ำ อ่างจากุซซี่ ห้องนวด สระว่ายน้ำ ห้องประชุมใหญ่ที่มีอุปกรณ์ครบถ้วน พร้อมห้องประชุมย่อยอีกไม่น้อยกว่า 4 ห้อง มีระบบการตรวจเช็คความปลอดภัยและอุปกรณ์ที่ทันสมัย

ประเภทของโรงแรมและการแบ่งระดับชั้น

ประเภทของโรงแรมมีเกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่งดังนี้

- 1.แบ่งตามทำเลที่ตั้ง
- 2.แบ่งตามหน้าที่/ จุดประสงค์การเข้าพัก
- 3.แบ่งตามจำนวนห้องพัก
- 4.แบ่งตามราคาค่าห้อง
- 5.แบ่งตามระยะเวลาที่ลูกค้ามาพัก
- 6.แบ่งตามมาตรฐานของสิ่งอำนวยความสะดวก

1.โรงแรมที่แบ่งตามทำเลที่ตั้ง (Location)

1.1.โรงแรมในเมืองใหญ่ (Large Cities) ซึ่งตั้งอยู่ใจกลางเมืองในย่านธุรกิจ การท่องเที่ยว ตลอดจนสถานบันเทิงต่าง ๆ ลักษณะของโรงแรมมักมีขนาดใหญ่ตั้งแต่ 100 ห้องตกแต่งหรูหรา มีบริการอื่น ๆ ครบครัน

1.2.โรงแรมในเมืองเล็ก (Small Cities) มักตั้งอยู่ในเมืองเล็ก ลูกค้าส่วนใหญ่ คือ นักธุรกิจ นักท่องเที่ยว นักเดินทาง และลูกค้าในท้องถิ่นที่มาสังสรรค์

1.3.โรงแรมชานเมือง (Suburban Hotel) ตั้งอยู่ชานเมืองหรือนอกเมือง มีการคมนาคมสะดวก บรรยากาศเงียบสงบ มีอากาศบริสุทธิ์

1.4.โรงแรมสถานตากอากาศ (Resort Hotel) จะแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

1.4.1 โรงแรมที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว เช่น ภูเขา ทะเล ทะเลสาบ ฯลฯ

1.4.2 โรงแรมที่ไม่มีธรรมชาติดึงดูดนักท่องเที่ยว เป็นโรงแรมที่มุ่งเน้นด้านกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ เช่น สนามกอล์ฟ ซ้อม ฯลฯ

1.5.โรงแรมในชุมทางการขนส่ง (Terminal Hotel) เป็นโรงแรมประเภทที่มีทำเลที่ตั้งใกล้กับสถานีขนส่งผู้โดยสาร เช่น ท่าอากาศยาน สถานีรถไฟ ท่าเรือ เป็นต้น ซึ่งก่อตั้งโดยมีวัตถุประสงค์หลักสำหรับให้บริการที่พักระหว่างการเดินทางหรือผู้โดยสาร โดยสามารถจำแนกได้ดังนี้

1.5.1 โรงแรมท่าอากาศยาน (Airport Hotel) ตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่สนามบิน ทั้งนี้เพราะสนามบินส่วนใหญ่ตั้งอยู่ไกลเมือง เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารและพนักงานของสายการบิน ในประเทศไทยมีโรงแรมประเภทนี้อยู่หลายแห่ง เช่น โนวเทล สุวรรณภูมิแอร์พอร์ต โฮเต็ล ในบริเวณสนามบินสุวรรณภูมิ จังหวัดสมุทรปราการ เป็นต้น

1.5.2 โรงแรมสถานีรถไฟ (Railway Hotel) โรงแรมประเภทนี้มีทำเลที่ตั้งใกล้กับสถานีรถไฟ และเป็นที่ยอดนิยมในประเทศแถบทวีปยุโรป ตัวอย่างเช่น The Great Victoria เมือง Bradford ประเทศอังกฤษ หรือ The Railway Hotel เมือง Faversham ประเทศอังกฤษ เป็นต้น

1.5.3 โรงแรมท่าเรือ (Port Hotel) โรงแรมประเภทนี้มีทำเลที่ตั้งใกล้กับท่าเรือขนส่งผู้โดยสารหรือท่าจอดเรือสำราญ สร้างขึ้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกกับผู้โดยสารและนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการเรือโดยสารหรือเรือสำราญ ตลอดจนกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ต้องการทำกิจกรรมทางน้ำ เช่น ดำน้ำ ท่องเที่ยวทางเรือ เป็นต้น ตัวอย่างเช่น โรงแรม The Port Hotel & Marina รัฐฟลอริดา ประเทศสหรัฐอเมริกา

1.6.โรงแรมประเภทริมทางหลวง (Highway Hotel) ส่วนมากเป็นโรงแรมขนาดเล็ก ตั้งอยู่ติดกับทางหลวงหรือถนนสายสำคัญๆ เป็นที่พักราคาประหยัดสำหรับผู้เดินทางโดยใช้รถยนต์ส่วนตัว จึงมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นขั้นพื้นฐานเท่านั้น เนื่องจากความต้องการเพียงที่พักสำหรับการหลับเพียงชั่วข้ามคืน โรงแรมประเภทนี้มีชื่อเรียกที่แตกต่างกันออกไป อาทิ โมเต็ล (Motel) มอเตอร์ โฮเต็ล (Motor Hotel) มอเตอร์ อินน์ (Motor Inn) เป็นต้น โรงแรมประเภทนี้มีบริการที่จอดรถที่สะดวกสบายหรือมีบริการที่จอดรถหน้าประตูห้องพัก

2.โรงแรมที่แบ่งตามหน้าที่ / จุดประสงค์การเข้าพัก (Purpose of Stay)

2.1.โรงแรมสำหรับนักธุรกิจ (Business hotel/Commercial hotel) เป็นโรงแรมที่สร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของนักธุรกิจ มักตั้งอยู่ในย่านที่มีบริษัทธุรกิจอยู่อย่างหนาแน่น ดังนั้นจึงสามารถอำนวยความสะดวกในด้านการเดินทางให้กับนักธุรกิจได้เป็นอย่างดี โรงแรมประเภทนี้ให้ความสำคัญกับการจัดให้มีการบริการที่จำเป็นสำหรับกลุ่มลูกค้าที่เป็นธุรกิจ เช่น ห้องพักรับนักธุรกิจ (Executive Rooms) การจัดให้มีศูนย์บริการทางด้านธุรกิจ (Business Center) ในโรงแรม เป็นต้น

2.2.โรงแรมเพื่อการประชุม (Convention Hotel) เป็นโรงแรมที่เน้นการให้บริการทางด้านการจัดประชุมสัมมนา มีบริการห้องประชุมและสัมมนาจำนวนหลายห้อง ซึ่งสามารถรองรับการจัดประชุมตั้งแต่ขนาดเล็กจนถึงขนาดใหญ่ มีบริการสันทนาการที่ทันสมัยและมีคุณภาพดี รายได้ส่วนใหญ่ของโรงแรมประเภทนี้มาจากการให้บริการด้านการจัดประชุมสัมมนาและงานจัดเลี้ยงต่างๆ

2.3สถานพักตากอากาศ (Resort) เป็นประเภทที่พักแรมที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เข้าพักที่ต้องการพักผ่อนอย่างแท้จริง ด้วยบรรยากาศที่เงียบสงบ ท่ามกลางธรรมชาติที่งดงาม ลูกค้าส่วนใหญ่จึงเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยว กลุ่มครอบครัว หรือผู้ที่ต้องการหลีกเลี่ยงความเครียดจากการทำงาน

2.4โรงแรมเพื่อการเล่นเกมการพนัน หรือโรงแรมคาสิโน (Casino Hotel) เป็นโรงแรมที่มีลักษณะพิเศษซึ่งได้รับอนุญาตจากรัฐบาลให้เปิดบริการด้านการเล่นพนันได้อย่างเสรีและถูกต้องตามกฎหมาย มีเกมการพนันหลายประเภทไว้บริการลูกค้า จึงมีรายได้หลักจากการเปิดบ่อนพนัน นอกเหนือจากการให้บริการด้านห้องพัก ภัตตาคาร ห้างสรรพสินค้า และบริการด้านความบันเทิงต่างๆ ในประเทศไทยยังไม่มีโรงแรมคาสิโนเกิดขึ้น เนื่องจากยังไม่มีกฎหมายรองรับแต่ในปัจจุบันกิจการการเล่นการพนันได้ขยายตัวไปทั่วโลก สำหรับประเทศไทยในแถบเอเชียที่มีโรงแรมประเภทนี้ให้บริการ อาทิ มาเลเซีย จีน (มาเก๊า) ฟิลิปปินส์ เป็นต้น

2.5ที่พักแรมเพื่อสุขภาพ (Health Accommodation) เป็นที่พักแรมที่มีความโดดเด่นในเรื่องของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการบำบัดรักษาและการดูแลสุขภาพ เช่น การทำสปา นวดแผนโบราณ การทำสมาธิ การนวดไคโรบำบัดความเครียด การทำทรีทเม้นท์รักษาผิวหน้า เป็นต้น กลุ่มลูกค้าหลักของที่พักแรมประเภทนี้ คือ ผู้ที่ใส่ใจในเรื่องของการบำบัดรักษาและการดูแลสุขภาพทั้งทางกายและทางจิตใจ

2.6ที่พักแรมประเภทแพลอยน้ำ (Raft House) ที่ที่พักแรมประเภทนี้สร้างขึ้นบนแพตั้งอยู่บริเวณริมน้ำ หรืออาจเป็นพักที่สามารถเคลื่อนที่ไปตามลำน้ำ สร้างขึ้นโดยใช้วัสดุธรรมชาติ มีการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม กิจกรรมเพื่อการบันเทิง ตลอดจนกิจกรรมนันทนาการทางน้ำ

2.7ที่พักแรมกลางแจ้ง (Camground) ที่ที่พักแรมประเภทนี้ทำเลอยู่ตามแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ สร้างในรูปแบบเต็นท์พักแรมพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และมีการบริการด้านกิจกรรมนันทนาการ เช่น เดินป่า ล่องแพ ดูนก ฯลฯ เหมาะสำหรับกลุ่มผู้เข้าพักที่ต้องการสัมผัสบรรยากาศธรรมชาติอย่างแท้จริง และในปัจจุบันยังมีที่พักแรมกลางแจ้งที่ให้บริการด้านการจัดประชุมสัมมนาอีกด้วยในรูปแบบของเต็นท์สัมมนาแห่งแรกในเมืองไทย คือ เขาเขียวรีสอร์ท จังหวัดชลบุรี

3.โรงแรมที่แบ่งตามจำนวนห้องพัก

3.1.โรงแรมขนาดเล็ก (Small hotel) หมายถึง โรงแรมที่มีจำนวนห้องพักทั้งหมดน้อยกว่า 100 ห้อง พบเห็นได้ง่ายตามต่างจังหวัดและแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ

3.2.โรงแรมขนาดกลาง (Medium hotel) หมายถึง โรงแรมที่มีจำนวนห้องพักระหว่าง 100 ถึง 300 ห้อง พบเห็นได้ง่ายตามเขตชานเมืองและสถานที่ตากอากาศที่สำคัญๆ ของประเทศไทย

3.3.โรงแรมขนาดใหญ่ (Large hotel) หมายถึง โรงแรมที่มีจำนวนห้องพัก 300 - 500 ห้อง

3.4 โรงแรมขนาดใหญ่มา (Mega hotel) หมายถึง โรงแรมที่มีจำนวนห้องพัก 500 ห้องขึ้นไป (สุพัตรา สร้อยเพชร, หน้า 184)

4. โรงแรมที่แบ่งตามราคาค่าห้อง

กองสถิติและการวิจัย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ใช้ปัจจัยด้านราคาค่าห้องพัก เป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มโรงแรมออกเป็น 5 ระดับ เพื่อประโยชน์ทางสถิติในการศึกษาสถานการณ์ด้านโรงแรม ดังนี้

- กลุ่มที่ 1 : ระดับราคาตั้งแต่ 2,500 บาทขึ้นไป
- กลุ่มที่ 2 : ระดับราคาตั้งแต่ 1,500 – 2,499 บาท
- กลุ่มที่ 3 : ระดับราคาตั้งแต่ 1,000 – 1,499 บาท
- กลุ่มที่ 4 : ระดับราคาตั้งแต่ 500 – 999 บาท
- กลุ่มที่ 5 : ระดับราคาต่ำกว่า 500 บาท
- กลุ่มที่พักราคาประหยัด (Guesthouses) (ธารีทิพย์ ทากิ, หน้า 24-25)

ในการจัดแบ่งประเภทที่พักแรม โดยใช้เกณฑ์ของอัตราค่าห้องพัก สามารถจำแนกได้ 3 ประเภทหลักๆ คือ

1. โรงแรมราคาประหยัด (Economy or limited service hotel) ส่วนใหญ่เป็นโรงแรมขนาดเล็กที่มีค่าห้องพักและอัตราค่าบริการในราคาถูกและมีสิ่งอำนวยความสะดวกบริการในขั้นพื้นฐาน มีทำเลที่ตั้งตามสถานที่ทั่วไป เหมาะสำหรับกลุ่มผู้เข้าพักที่มีรายได้น้อย
2. โรงแรมราคาปานกลาง (Mid-price hotel) เป็นโรงแรมที่มีอัตราค่าห้องพักและค่าบริการต่างๆ ในระดับราคาที่สูงกว่าโรงแรมราคาประหยัด จึงมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้เข้าพักที่เพิ่มมากขึ้น เหมาะสำหรับกลุ่มแขกผู้เข้าพักที่เป็นผู้มีรายได้ปานกลาง
3. โรงแรมราคาสูง (Top of the price hotel / Full service hotel) มักเป็นโรงแรมขนาดกลางขึ้นไป อัตราค่าห้องพักและบริการต่างๆ มีราคาสูง มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน เหมาะสำหรับกลุ่มผู้เข้าพักที่มีรายได้สูงและต้องการความหรูหรา ความสะดวกสบาย

5. โรงแรมที่แบ่งตามระยะเวลาที่ลูกค้ามาพัก

5.1 โรงแรมสำหรับพักชั่วคราว (Transient Hotel) คือ โรงแรมที่ลูกค้ามาพักเป็นระยะเวลาสั้นๆ โดยการบริการห้องพักกำหนดอัตราค่าเช่าเป็นรายวัน เหมาะสำหรับแขกที่มาเข้าพักชั่วคราว อาจมีบริการอื่นๆ เช่น อุปกรณ์สำหรับการจัดประชุม การบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น โดยผู้เข้าพักส่วนใหญ่มักเดินทางมาเพื่อการติดต่อธุรกิจต่างๆ

5.2 โรงแรมสำหรับพักประจำ (Residential Hotel) คือ โรงแรมประเภทให้ลูกค้าเช่าพักเป็นเวลายาวนาน 1 เดือน โดยคิดค่าเช่าเป็นรายเดือน หรือห้องพักเป็นประเภทห้องชุด สำหรับแขกที่มาเข้าพักเป็นเวลานาน อาจเป็นเดือน ปี หรือมากกว่านั้น โดยมีการบริการอื่นๆ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้เข้าพักอย่างหลากหลาย เช่น อาหารและเครื่องดื่ม บริการซักรีด ตลอดจนบริการอื่นๆ เช่นเดียวกับโรงแรมทั่วไป และที่พักแรมประเภทนี้เหมาะสำหรับผู้เข้าพักที่เป็นชาวต่างชาติ หรือนักธุรกิจที่ต้องการเดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจในเมืองไทยเป็นประจำ หรือการเข้าพักเป็นระยะเวลานานๆ

ซึ่งตัวอย่างของที่พักรวมประเภทดังกล่าวนี้ ได้แก่ แพลต (Flat) อพาร์เมนต์ (Apartment) คอนโดมิเนียม (Condominium) เป็นต้น

ตัวอย่างที่พักแรกกำหนดตามเกณฑ์ระยะเวลาการเข้าพักระยะยาว

1. โรงแรมห้องชุด (All-suite Hotel) ที่พักรวมประเภทนี้ได้ถูกออกแบบ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านการพักรวมที่สะดวกสบายในรูปแบบของห้องชุด หรือในบางแห่งอาจมีความหรูหรา โดยภายในห้องชุดนี้ ประกอบด้วย ห้องนอน ห้องพักผ่อน ห้องเตรียมอาหาร ห้องน้ำ ซึ่งจัดสรรอย่างเป็นสัดส่วน โรงแรมหลายแห่งมีบริการห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยง สระว่ายน้ำ เพื่อให้บริการแก่แขกผู้เข้าพัก โรงแรมห้องชุดกำลังได้รับความนิยมในปัจจุบัน และมักตั้งอยู่ในย่านชุมชนเมือง ทั้งนี้ กลุ่มผู้เข้าพักส่วนใหญ่ คือ นักธุรกิจที่ต้องการที่พักที่อยู่ใกล้ย่านการค้าและอยู่ใกล้กับสถานที่ทำงานของตน

2. ที่พักรวมประเภทบริการห้องชุด (Service Apartment) ที่พักรวมประเภทนี้มีการคิดราคาค่าบริการห้องพักเป็นรายเดือน กลุ่มลูกค้าเป้าหมายมักเป็นกลุ่มครอบครัว หรือผู้ที่ต้องการพักรยะยาว ภายในห้องพักมีพื้นที่กว้างขวาง มีการบริการต่างๆ ในห้องพัก เช่น หนังสือพิมพ์รายวัน ตู้เย็น อุปกรณ์ในการทำครัว เคเบิลทีวี บริการทำความสะอาด เป็นต้น สำหรับการบริการส่วนกลาง เช่น ศูนย์บริการทางด้านธุรกิจ ศูนย์ออกกำลังกาย ภัตตาคาร ร้านเสริมสวย เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีประเภทของห้องพักให้เลือกหลากหลาย อาทิ ห้องเดอลักซ์ (Deluxe suite) ห้องชุดสำหรับครอบครัว (Family suite) ฯลฯ

3. ที่พักรวมประเภทคอนโดเทล (Condotel) คอนโดเทลเป็นชื่อย่อมาจากคำสองคำ คือ “คอนโดมิเนียม” และ “โฮเต็ล” หมายถึง ที่พักที่มีการออกแบบห้องพักตามมาตรฐานของโรงแรม ส่วนตัวอาคารมีลักษณะเหมือนคอนโดมิเนียมโดยทั่วไป มีการจัดสรรพื้นที่ภายในห้องพักออกเป็นสัดส่วน ได้แก่ ส่วนห้องนอน ห้องน้ำ ห้องนั่งเล่น และห้องครัว ซึ่งแขกสามารถเข้าพักได้ทั้งแบบรายวัน รายเดือน หรือการขายกรรมสิทธิ์ มีบริการอาหารและบริการอื่นๆ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย โทรศัพท์ภายในห้องพัก ที่จอดรถ ระบบรักษาความปลอดภัย ฯลฯ (สุพัตรา สร้อยเพชร, หน้า 179-181)

6. กำหนดตามมาตรฐานของสิ่งอำนวยความสะดวกหรือระดับการให้บริการ (Hotel class / Service Provident)

6.1 ที่พักรวมประเภทบริการแบบหรูหรา (Luxury hotel) เป็นที่พักที่เน้นการบริการที่หรูหรา สะดวกสบาย มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าที่จำเป็น ให้การบริการที่เลิศในทุกๆ ด้าน ทั้งการออกแบบตกแต่งภายในห้องพักและส่วนต่างๆ ของโรงแรม รวมไปถึงพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง

6.2 ที่พักรวมประเภทบริการเต็มรูปแบบ (Full service hotel) เป็นที่พักแรมที่ให้บริการที่ครบครันและหลากหลายในทุกๆ ส่วนงานของโรงแรม ได้แก่ ห้องพัก ห้องอาหาร และบริการอื่นๆ แต่บรรยากาศหรูหรา น้อยกว่าและอัตราราคาที่ต่ำกว่าที่พักแรมที่มีการบริการแบบหรูหรา มีการให้บริการที่ดี

6.3 ที่พักรวมประเภทบริการแบบจำกัด (Limited service hotel) เป็นที่พักแรมที่ให้บริการที่จำกัด ระดับการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการพื้นฐานสำหรับผู้เข้าพัก เช่น โทรศัพท์ บริการซักรีด ห้องอาหาร ทีวี เป็นต้น

6.4 ที่พักรวมประเภทบริการแบบประหยัด (Budget service hotel) เป็นที่พักแรมที่ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกเท่าที่จำเป็นต่อการพักแรม อาจมีเฉพาะการบริการห้องพัก การอาหารและเครื่องดื่มแบบจำกัด บางแห่งอาจต้องใช้บริการด้านห้องน้ำร่วมกัน เช่น เกสต์เฮาส์ (Guesthouse) เป็นต้น

6.5 ที่พักรวมประเภทบริการตนเอง (Self-catering service hotel) เป็นที่พักแรมที่จัดให้บริการเฉพาะเพียงห้องพัก ซึ่งแขกผู้เข้าพักต้องจัดเตรียมอุปกรณ์บางอย่างที่จำเป็นสำหรับการพักแรม รวมถึงการจัดหาอาหารและเครื่องดื่มด้วยตนเอง ห้องอาบน้ำและห้องครัวเป็นแบบใช้ร่วมกันระหว่างผู้เข้าพัก เช่น ที่พักสำหรับเยาวชน (Hostel) เป็นต้น

ส่วนการทำงานของโรงแรม

การแบ่งส่วนการทำงานของโรงแรมให้อยู่ในรูปแบบของฝ่ายหรือแผนกต่างๆ สามารถกระทำได้หลายวิธี แต่วิธีที่ง่ายและชัดเจนที่สุดมี 2 วิธีดังนี้

1. ส่วนสร้างรายได้และสนับสนุน (Revenue and Support Centers)

ส่วนสร้างรายได้ หมายถึง ส่วนที่รับผิดชอบด้านการขายสินค้าและบริการ เพื่อเสริมสร้างรายได้ให้แก่โรงแรม หน่วยงานที่จัดอยู่ในส่วนสร้างรายได้ ได้แก่ ฝ่ายห้องพักและฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

ส่วนสนับสนุนจัดเป็นส่วนที่มีบทบาทอย่างยิ่งต่อการดำเนินกิจการโรงแรม แม้เป็นส่วนที่ไม่ได้ติดต่อประสานงานโดยตรงกับแขก แต่จะคอยช่วยเหลือและประสานงานกับส่วนสร้างรายได้ เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างเรียบร้อย หน่วยงานในส่วนสนับสนุนได้แก่ ฝ่ายขายและการตลาด ฝ่ายการเงินและบัญชี ฝ่ายช่างและฝ่ายบุคลากร

2. ส่วนหน้าบ้านและส่วนหลังบ้าน (Front-of-the-House and Back-of-the-House)

ส่วนหน้าบ้านถือเป็น “หัวใจ” ของการให้บริการของโรงแรม หมายถึง หน่วยงานทุกหน่วยที่ทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบโดยตรงในการให้บริการผู้เข้าพักและบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการภายใน

โรงแรม เริ่มตั้งแต่พนักงานเปิดประตู พนักงานรับจองห้องพัก พนักงานเตรียมห้องพัก และพนักงานอื่นๆ โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ผู้เข้าพักมาถึง อยู่ระหว่างการพัก จวบจนกระทั่งผู้เข้าพักคืนห้อง

ส่วนหลังบ้าน หมายถึง หน่วยงานที่ไม่ได้ติดต่อหรือประสานงานกับผู้เข้าพักหรือบุคคลทั่วไปโดยตรง หน่วยงานเหล่านี้ได้แก่ ฝ่ายบุคลากร ฝ่ายการเงินและการบัญชี ฝ่ายซ่อมบำรุงและฝ่ายจัดซื้อ (ธารทิพย์ ทากิ, หน้า59)

ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนสำรองห้องพักกับฝ่ายหรือแผนกอื่นๆในโรงแรม

แผนกแม่บ้าน – เนื่องจากเกี่ยวข้องกับงานบริการด้านห้องพัก จึงเป็นเหตุให้ส่วนสำรองห้องพักต้องติดต่อประสานงานกับแผนกแม่บ้าน เพื่อติดตามและเปรียบเทียบรายการสถานะของห้องพักว่าเหมือนหรือต่างกันเช่นไร นอกจากงานบริการด้านห้องพักของแผนกแม่บ้านแล้ว งานบริการซักรีดก็เป็นอีกส่วนหนึ่งที่ต้องติดต่อประสานงานกับส่วนสำรองห้องพัก เช่น การออกรายการการคาดคะเนกำหนดวันคืนห้องพักของผู้เข้าพัก (Expected departures list) แก่ส่วนซักรีด เพื่อให้พนักงานซักรีดมีเวลาเตรียมส่งผ้าและออกไปเรียกเก็บเงินให้แก่ผู้เข้าพักล่วงหน้า หรือก่อนการคืนห้องพักของผู้เข้าพัก

แผนกต้อนรับ – ส่วนสำรองห้องพักต้องทำการรายการคาดคะเนการเข้าพัก (Expected arrival list) และรายการสิ้นสุดการพัก (Expected departure list) และส่งเรื่องต่อไปยังพนักงานต้อนรับ เพื่อช่วยส่วนต้อนรับในการเตรียมความพร้อมด้านเอกสารก่อนถึงกำหนดวันที่ผู้เข้าพักลงทะเบียนเข้าพัก

พนักงานหลากหลายตำแหน่งของแผนกบริการส่วนหน้า ต้องประสานงานอย่างใกล้ชิดกับส่วนสำรองห้องพัก เพราะเหตุผลหลายประการดังนี้

- พนักงานส่วนโทรศัพท์และข้อมูลข่าวสาร จำเป็นต้องใช้รายการคาดคะเนการเข้าพักและสิ้นสุดการพักจากส่วนสำรองห้องพัก เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการแจ้งและสื่อสารกับบุคคลทั่วไปที่ต้องการติดต่อพบปะกับผู้เข้าพัก
- พนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์ จำเป็นต้องใช้รายการผู้เข้าพักพิเศษ (VIP List) เพื่อเป็นข้อมูลการเข้าพักของผู้เข้าพักพิเศษ
- พนักงานดูแลคณะทัวร์ จำเป็นต้องใช้รายการสำรองห้องพักของคณะทัวร์ เพื่อเป็นข้อมูลในการเตรียมการบริการและรับรองคณะนักท่องเที่ยว เช่น ภููญแจห้องพัก เครื่องดื่มต้อนรับ (Welcome drink) พื้นที่รับลงทะเบียนเข้าพัก และกำลังคน เพื่อให้เพียงพอต่อการบริการกลุ่มคนและสัมภาระจำนวนมากมาย
- พนักงานการเงินส่วนหน้า จำเป็นต้องใช้รายการกำหนดวันสิ้นสุดการพัก เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยในการรวบรวมค่าใช้จ่ายทั้งหมดของผู้เข้าพักในวันคืนห้องพัก

ความสัมพันธ์ของแผนกแม่บ้านกับแผนกต่างๆในโรงแรม

เนื่องจากแผนกแม่บ้านมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบเรื่องการทำความสะอาดห้องพักและพื้นที่สาธารณะในบริเวณโรงแรม จึงต้องมีการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆ เพื่อให้การทำงานและการบริการดำเนินไปอย่างราบรื่น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้านติดต่อประสานงานกับแผนกต้อนรับส่วนหน้า ในกรณีที่ห้องพักชำรุดและต้องปิดซ่อมบำรุง หรือในกรณีที่ห้องพักไม่พร้อมสำหรับขาย เนื่องจากยังทำความสะอาดไม่เรียบร้อยหรือเสร็จไม่ทัน ในกรณีเช่นนี้แผนกแม่บ้านต้องรับรายงานให้กับแผนกต้อนรับส่วนหน้าทราบโดยเร็ว เพื่อให้การขายห้องพักไม่เกิดข้อผิดพลาดตามมา

2.แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้านติดต่อประสานงานกับแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ในกรณีที่ต้องสั่งอาหารให้กับแขก หรือสำรองที่นั่งในภัตตาคารหรือห้องอาหารของโรงแรม ซึ่งแผนกแม่บ้านต้องแจ้งจำนวนแขกและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องให้แผนกอาหารและเครื่องดื่มทราบอย่างถูกต้อง เพื่อให้การบริการดังกล่าวเป็นไปตามความประสงค์ของแขก

3.แผนกรักษาความปลอดภัย แผนกแม่บ้านต้องติดต่อประสานงานกับแผนกรักษาความปลอดภัย ด้านการรายงานบุคคลแปลกหน้าหรือมีท่าทีพิรุณ โดยแผนกแม่บ้านต้องช่วยแผนกรักษาความปลอดภัยในการรายงานบุคคลต้องสงสัยทั้งบนชั้นหรือบริเวณต่างๆ ต่อแผนกรักษาความปลอดภัย อันจะช่วยป้องกันเหตุร้ายหรือหาแนวทางแก้ไขได้อย่างทันท่วงที

4.แผนกช่าง เมื่อแผนกแม่บ้านพบความชำรุดเสียหายที่เกิดขึ้นในห้องพักหรือบริเวณสาธารณะ ต้องมีการติดต่อประสานงานไปยังแผนกช่าง เพื่อให้เข้ามาทำการซ่อมแซม เช่น ระบบทำน้ำร้อนในห้องพักขัดข้อง เพอร์นิเจอร์ชำรุด เครื่องปรับอากาศไม่ทำงาน ชักโครกชำรุด เป็นต้น

ปัญหาของโรงแรม

ผู้จัดการแผนกจัดซื้อ (Purchasing Manager) – ในกิจการที่เจ้าของโรงแรมเป็นผู้บริหารเองหรือมีบทบาทมากต่อการบริหาร บุคคลที่ทำงานในตำแหน่งนี้มักเป็นญาติของเจ้าของกิจการ ด้วยเหตุนี้เจ้าของคิดว่าถ้าจ้างบุคคลที่มีใช้ญาติของเขาก็อาจทุจริตและทำให้โรงแรมเสียผลประโยชน์มาก จึงป้องกันปัญหาด้วยการให้ญาติเข้ามาทำงานในตำแหน่งนี้เสียเลย แต่ปรากฏว่ามีหลายกรณีที่ผู้ที่เป็นญาติกลับเป็นคนทุจริตเสียเอง เพราะเงินที่ได้มานั้นเข้ากระเป๋าตัวเองซึ่งเป็นคนละคร่อกะกับเจ้าของกิจการ และในกรณีนี้เจ้าของกิจการมักจะไม่ค่อยรู้เรื่อง เพราะไม่มีใครกล้าบอก โดยคนที่รู้เรื่องการทุจริตมักคิดว่า “บอกไปก็ไม่เป็นประโยชน์” และอาจนำความลำบากมาให้ตัวเองก็ได้ เนื่องจากเจ้าของย่อมจะเชื่อคำพูดของคนที่เป็นญาติมากกว่าตัวเองที่เป็นแค่ลูกจ้าง

ข้อเสียประการหนึ่งของการจัดซื้อโดยคนที่เป็นญาติกับเจ้าของกิจการคือ มีแนวโน้มสูงมากที่ผู้จัดซื้อเน้นเรื่องราคาถูกเป็นสำคัญ เพื่อลดค่าใช้จ่ายให้มากที่สุด ดังนั้นสินค้าบางอย่างที่ซื้อเข้ามาใช้จึงมีคุณภาพไม่ดีหรือไม่คุ้มค่า กล่าวคือ มีอายุการใช้งานสั้น ซึ่งเมื่อเทียบกับสินค้าที่ราคาสูงกว่า แต่ใช้ได้นานกว่าแล้วกลับแพงกว่าด้วยซ้ำ นอกจากนี้ในกิจการโรงแรมยังมีการแบ่งมาตรฐานเป็นโรงแรม 3 ดาว 4 ดาว 5 ดาว ดังนั้น หากซื้อของที่เหมาะกับโรงแรม 3 ดาวมาใช้กับโรงแรม 4 ดาว ย่อมไม่

ถูกต้องเหมาะสม แม้ว่าราคาของอาจจะถูกลง แต่เป็นการลดมาตรฐานของโรงแรมลงไปด้วยโดยไม่ตั้งใจ

ปัญหาอีกอย่างหนึ่งเป็นเรื่องของการบริหาร คือ สร้างความอึดอัดและไม่สบายใจแก่ผู้บริหาร (ที่เป็นลูกจ้างแท้ๆ) เป็นอย่างมาก ซึ่งอันที่จริงเป็นลักษณะเฉพาะของกิจการที่เจ้าของที่สำคัญในการบริหารอย่างที่เราเรียกว่า “ระบบครอบครัว” นั่นเอง ขอยกตัวอย่างเรื่องจริงที่เกิดขึ้นในโรงแรมชั้นนำขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในภูเก็ต ซึ่งจ้างผู้จัดการโรงแรมชั้นนำเป็นคนไทยมาทำหน้าที่ผู้จัดการใหญ่ เรื่องมีอยู่ว่าใบขอซื้อของ (Purchase Requisition) ที่ผู้จัดการใหญ่เซ็นชื่ออนุมัติให้ซื้อแล้วนั้น เมื่อไปถึงหัวหน้าแผนกจัดซื้อเขากลับให้เห็นชอบและไม่สั่งซื้อให้ ซึ่งมีลักษณะเหมือนเป็นการขัดคำสั่งแต่ผู้จัดการใหญ่ทำอะไรไม่ได้ เพราะคนที่ทำหน้าที่นั้นเป็นลูกสาวของเจ้าของโรงแรมซึ่งใหญ่กว่าใครๆในโรงแรมเสียอีก

ผู้จัดการแผนกฝึกอบรม (Training Manager) – ตำแหน่งผู้จัดการแผนกฝึกอบรมเป็นตำแหน่งที่ทำงานยาก ความยากไม่ได้อยู่ที่การสอนหรือพนักงานที่เป็นลูกศิษย์ หากแต่อยู่ที่ความร่วมมือจากหัวหน้าฝ่ายต่างๆ ซึ่งมักไม่ให้ความร่วมมือหรือให้ไม่มากเท่าที่ควร

โดยทั่วไปผู้จัดการแผนกฝึกอบรมต้องทำการสอนหรือให้การฝึกอบรมแก่พนักงานด้วยคือ ทำหน้าที่เป็น Trainer ด้วย แต่เขาทำการสอนไม่ได้ถ้าไม่มีลูกศิษย์ ในขณะที่ลูกศิษย์ทั้งหลายนั้นเป็นคนของแผนกต่างๆ ซึ่งมีงานประจำต้องทำตลอดเวลา แทบไม่มีเวลาว่าง อีกทั้งการฝึกอบรมส่วนใหญ่จัดขึ้นในช่วงเวลาทำงานของพนักงาน หัวหน้าแผนกต่างๆมักไม่ชอบส่งพนักงานในสังกัดของตนเข้ารับการฝึกอบรม เพราะเขาต้องเสียกำลังคนไป ในขณะที่งานก็ยุ่งอยู่แล้ว ดังนั้นงานของแผนกฝึกอบรมจึงขัดแย้งกับงานของหัวหน้าแผนกต่างๆ จากประสบการณ์ที่ผ่านมาหัวหน้าแผนกที่เป็นฝรั่งเห็นความสำคัญของการฝึกอบรมและให้ความร่วมมือแก่แผนกฝึกอบรมมากกว่าหัวหน้าแผนกที่เป็นคนไทย

การที่ผู้จัดการแผนกฝึกอบรมทำงานได้ผลดีขึ้น นอกจากต้องมีความรู้และรู้วิธีสอนให้ลูกศิษย์สนใจเรียนแล้ว ยังต้องได้รับการสนับสนุนอย่างจริงจังจากผู้ใหญ่ของโรงแรม โดยเฉพาะผู้จัดการใหญ่และผู้จัดการฝ่ายบุคคลซึ่งเป็นบุคคลบัญชาโดยตรง

ปัญหาอีกอย่างหนึ่งซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการฝึกอบรมโดยรวมคือ ผู้บริหารบางคนมีโลกทัศน์แคบและสั้น โดยคิดว่าถ้าให้การฝึกอบรมอย่างดีจนมีความสามารถแล้ว พนักงานอาจลาออกไปอยู่กับโรงแรมอื่น เท่ากับว่าการฝึกอบรมที่อุตสาหกรรมทำไปนั้นสูญเปล่า เพราะฉะนั้นจึงคิดว่าไม่ต้องจัดให้มีการฝึกอบรมดีกว่า พนักงานได้อยู่กับโรงแรมไปนานๆ

ผู้จัดการใหญ่ (General Manager)-แม้คำว่า General มีความหมายว่า “ทั่วไป” เป็นส่วนใหญ่ แต่ในกรณีที่ใช้กับชื่อตำแหน่ง มีความหมายในลักษณะที่ว่าผู้ดำรงตำแหน่งนั้นๆ มีความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ต่องานที่ตนดูแลอยู่ (Used in the name of a job to show that the person who does this job has complete responsibility) หรืออีกนัยหนึ่งคือ ใหญ่ที่สุดนั่นเอง ดังนั้น คำว่า General Manager จึงควรใช้คำไทยว่า “ผู้จัดการใหญ่” ไม่ใช่ “ผู้จัดการทั่วไป” อย่างที่

มีผู้นิยมใช้ ซึ่งเป็นทำนองเดียวกับคำว่า Consul General ที่ในภาษาไทยใช้ว่า “กงสุลใหญ่” ไม่ใช่ “กงสุลทั่วไป”

เจ้าหน้าที่ดูแลแขกพิเศษ (Guest Relations Officer) มีผู้นิยมเรียกชื่อตำแหน่งนี้เป็นภาษาไทยว่า “อาคันตุกะสัมพันธ์” ซึ่งฟังดูขลังดี เพราะเป็นคำบาลีสันสกฤต แต่ไม่น่าเป็นคำที่ถูกต้องนัก เนื่องจากคำว่า “อาคันตุกะ” แปลว่า “ผู้มาเยือน” แต่คำว่า “guest” ของตำแหน่งนี้ หมายถึงลูกค้าที่มาใช้บริการ ไม่ใช่แขกที่มาเยี่ยมเรา

หัวหน้าใหญ่ห้อง/แผนกครัว (Executive Chef) ผู้บังคับบัญชาขั้นต้นของ Executive Chef นั้นอาจแตกต่างกันไปในแต่ละโรงแรม โดยหลักการแล้ว Executive Chef ต้องขึ้นกับ Food and Beverage Manager / Director ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มทั้งหมด แต่ในบางโรงแรมโดยเฉพาะในโรงแรมที่ผู้จัดการใหญ่เป็นชาวต่างประเทศ นิยมจ้างฝรั่งเป็น Executive Chef ด้วยเหตุผลว่าแขกส่วนใหญ่เป็นฝรั่ง ได้ทำอาหารถูกปากถูกใจแขก เมื่อ F&B Manager เป็นคนไทยและฝรั่งโดยมากไม่ยอมเป็นลูกน้องคนไทยอยู่แล้ว ผู้บริหารจึงยกระดับ Executive Chef ให้มีฐานะเท่า F&B Manager และให้รายงานต่อผู้จัดการใหญ่หรือผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่แทน สาเหตุอีกอย่างหนึ่งน่าจะอยู่ที่ว่า Chef ฝรั่งนั้น เงินเดือนสูงกว่า F&B Manager ที่เป็นคนไทยมาก

ผู้จัดการฝ่ายบุคคล (Personnel Manager) ในสมัยนี้นิยมเรียกว่า Human Resources Manager ซึ่งมีความหมายไม่แตกต่างกันมากนัก แต่ฟังดูขลังกว่า คำแปลในภาษาไทยสำหรับตำแหน่งนี้ควรเป็น “ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล” ไม่ใช่ “ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์” เพราะฝ่ายนี้เกี่ยวข้องกับบุคลากรที่ทำงานในโรงแรม ไม่ใช่มนุษย์ทั่วไป (เกียรติ สิมะกุล, หน้า 174-177)

ที่กล่าวมาแล้วนั้น โรงแรมมีหลากหลายแบบและมีเป็นจำนวนมากในปัจจุบันเพราะฉะนั้นปัจจุบันการตลาดของโรงแรมจึงมีความสำคัญในการหาลูกค้ามาใช้บริการ รวมทั้งบริการลูกค้าให้ดีที่สุดเพราะว่าลูกค้าจะได้มาใช้บริการอีกและแนะนำลูกค้าคนอื่นๆมาใช้บริการที่โรงแรม

2.การท่องเที่ยวอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

หัวหินเป็นอำเภอหนึ่งของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่นับเป็นสถานที่พักผ่อนตากอากาศริมทะเลที่เก่าแก่ที่สุดของประเทศไทย และเป็นจุดหมายยอดนิยมอันดับต้นๆ สำหรับการท่องเที่ยวและพักผ่อนในวันหยุดสุดสัปดาห์ของคนกรุงเทพฯ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะนอกจากจะมีแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงหลากหลายรูปแบบ มีที่พัก รีสอร์ท และโรงแรมชั้นนำมากมาย การคมนาคมสะดวกสบายแล้ว หัวหินยังอยู่ไม่ไกลจากกรุงเทพฯ สามารถเดินทางไป-กลับได้ในวันเดียว ทั้งยังสามารถท่องเที่ยวได้ตลอดทั้งปี จึงถือเป็นเมืองท่องเที่ยวเปี่ยมเสน่ห์ที่สมบูรณ์แบบอีกแห่งหนึ่งในปัจจุบัน

อำเภอหัวหินตั้งอยู่ริมฝั่งทะเลอ่าวไทย ห่างจากตัวเมืองประจวบคีรีขันธ์ประมาณ 90 กิโลเมตร ตัวเทศบาลเมืองหัวหินมีพื้นที่ประมาณ 86.36 ตารางกิโลเมตร หรือ 53,975 ไร่ มีถนนเพชรเกษม (ทางหลวงหมายเลข 4) ตัดผ่านจากทิศเหนือจดทิศใต้รวมความยาวประมาณ 22 กิโลเมตร ชุมชนหัวหินก่อตั้งขึ้นในราวปี พ.ศ. 2377 ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 3 เมื่อชาวบ้านกลุ่มหนึ่งจากทางตอนเหนือละทิ้งถิ่นฐานและเดินทางมาจนถึง พื้นที่ที่เป็นบริเวณใกล้กับเขาตะเกียบในปัจจุบัน แล้วได้ตั้งถิ่นฐานที่บริเวณนี้ เพราะเห็นว่าเป็นหาดทรายที่สวยงามและแปลกกว่าที่อื่น คือมีกลุ่มหินกระจายอยู่ทั่วไป อีกทั้งที่ดินก็มีความอุดมสมบูรณ์ เหมาะสำหรับการทำเกษตรและการประมง แล้วตั้งชื่อหมู่บ้านว่า “บ้านสมอเรียง” ต่อมาพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระนเรศวรฤทธิ์ (พระองค์เจ้าชายกฤษฎาภินิหาร ต้นราชสกุลกฤดากร) ได้มาสร้างตำหนักหลังใหญ่ชื่อ “แสนสำราญสุขเวศน์” ที่ด้านใต้ของหมู่บ้านหินริมทะเล (ปัจจุบันคือบริเวณที่อยู่ติดกับโรงแรมโซฟิเทล) และทรงขนานนามหาดทรายบริเวณนี้เสียใหม่ว่า “หัวหิน” จนเมื่อเวลาผ่านไป ทั้งตำบลในบริเวณนี้ก็ถูกเรียกในชื่อเดียวกันว่า “หัวหิน” และเจริญเติบโตขยายขึ้นเป็นอำเภอหัวหินจนถึงปัจจุบัน นับตั้งแต่มี การสร้างทางรถไฟสายใต้ที่ตัดผ่านมายังเมืองหัวหิน จนไปเชื่อมต่อกับชายแดนประเทศมาเลเซีย หัวหินมีชื่อเสียงในฐานะเป็นสถานตากอากาศที่สวยงาม และโด่งดังมากขึ้นเรื่อยๆ มีนักท่องเที่ยวจำนวนมากมาท่องเที่ยวพักผ่อนและตีกอล์ฟ เนื่องจากมีสนามกอล์ฟ หัวหินรอยัลกอล์ฟ ซึ่งเป็นสนามกอล์ฟพระตำบลดาวพระสมุทแห่งแรกของประเทศ (<http://thai.tourismthailand.org/where-to-go/cities-guide/destination/hua-hin/>, พุศจิกายน 2554)

แหล่งท่องเที่ยวที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

- หาดหัวหิน อยู่ทางด้านทิศตะวันออกของตัวเมือง มีทางลงหาดอยู่ที่ถนนดำเนินเกษม สองข้างทางลงหาดมีโรงแรมและร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึก หาดหัวหินมีความยาวประมาณ 5 กิโลเมตร ทรายขาวละเอียดเหมาะสำหรับเล่นน้ำทะเล
- สถานีรถไฟหัวหิน สิ่งที่เป็นเอกลักษณ์ของสถานีรถไฟแห่งนี้คือ พลับพลาพระมงกุฎเกล้าฯ เป็นพลับพลาจตุรมุขสร้างขึ้นในสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว เดิมมีชื่อว่า พลับพลาสนามจันทร์ ตั้งอยู่ในบริเวณพระราชวังสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม พลับพลานี้มีไว้ในการที่พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าฯ เสด็จประทับทอดพระเนตร กองเสือป่าและลูกเสือทั่วประเทศทำการฝึกซ้อมยุทธวิธีเป็นประจำทุกปี หลังจากสิ้นรัชสมัยของพระองค์ การรถไฟแห่งประเทศไทยจึงได้รื้อถอนมาเก็บไว้ เพื่อเป็นการรำลึกถึงพระมหากรุณาธิคุณของพระองค์ ต่อมาในปีพ.ศ. 2511 สมัยพันเอกแสง จุลจาริตต์ เป็นผู้ว่าการรถไฟได้พิจารณาเห็นว่าควรนำเครื่องอุปกรณ์ก่อสร้างของพลับพลาสนามจันทร์มาปลูกสร้างขึ้นใหม่ที่หัวหินเพื่อเป็นที่ประทับขึ้นและลงรถไฟของ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว การดำเนินการก่อสร้างนี้ใช้ช่างฝีมือคนไทยและได้มีการทำพิธีเปิดพลับพลาซึ่ง ได้ตั้งชื่อใหม่ว่า “พลับพลาพระมงกุฎเกล้าฯ” เมื่อวันเสาร์ที่ 6 เมษายน 2517 โดยสมเด็จพระเจ้าภคินีเธอ เจ้าฟ้าเพชรรัตนราชสุดา สิริโสภาพัณณวดี สถานีรถไฟแห่งนี้เป็นที่เชิดหน้าชูตาของชาวอำเภอหัวหินเป็นอย่างมาก และยังเป็นทีเก็บหัวรถจักรไอน้ำเก่าที่การรถไฟสั่งซื้อมาจากประเทศอังกฤษ หัวรถจักรนี้เคยวิ่งให้บริการในเส้นทางรถไฟก่อนสงครามโลกครั้งที่ 2 สถานีรถไฟหัวหินโทร. 0 3251 1073

- ตลาดไต้รุ่งหัวหิน เป็นสี่สัณยามราตรีของหัวหินและเป็นแหล่งรวมอาหารนานาชาติ อาทิ อาหารไทย อาหารทะเล ขนมไทย โรตีสี เป็นต้น มีนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศแวะเวียนไปเสมอ นอกจากนี้ยังมีร้านขายของที่ระลึกจำหน่ายอีกด้วย
- เขาตะเกียบและเขาพิทักษ์ เป็นภูเขา 2 ลูกที่อยู่ใกล้กัน อยู่ห่างจากตัวอำเภอหัวหินไปทางทิศใต้ประมาณ 14 กิโลเมตร มีทางแยกซ้ายมือจากถนนเพชรเกษมที่กิโลเมตร 235 เข้าไปประมาณ 500 เมตร จากตลาดหัวหินมีรถโดยสารวิ่งระหว่างหัวหิน-เขาไกรลาส-เขาตะเกียบ
- จุดชมวิวเขาหินเหล็กไฟ ตั้งอยู่ที่ตำบลหัวหิน ห่างจากตัวเมืองหัวหินไปทางทิศตะวันตกประมาณ 3 กิโลเมตร เป็นจุดชมวิวและชมพระอาทิตย์ขึ้นที่สวยงามมากแห่งหนึ่ง
- น้ำตกป่าละอู ตั้งอยู่ตำบลห้วยสัตว์ใหญ่ ในพื้นที่ป่าละอู มีพื้นที่ประมาณ 273,125 ไร่ อุดมไปด้วยป่าไม้เขียวชอุ่ม และสัตว์ป่านานาชนิด ป่าละอูจัดอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน มีหน่วยพิทักษ์อุทยานน้ำตกป่าละอูของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ตั้งอยู่ใกล้อ่างเก็บน้ำก่อนถึงตัวน้ำตกประมาณ 2 กิโลเมตร
- เฟลีนวาน เป็นที่ให้โอกาส ทั้งกับผู้ประกอบการ พ่อค้า-แม่ขาย หาบเร่ แผงลอย โชว์ห่วย ได้เข้ามาจับจองเช่าพื้นที่ค้าขายภายในโครงการ ทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้แก่นักเรียนรู้ใหม่ได้เรียนรู้วิถีชีวิตชาวบ้านเมื่อครั้งเก่า อันเป็นรากฐานของความเจริญทางด้านสังคมและการค้าในยุคปัจจุบันตั้งอยู่บนถนนเพชรเกษม ด้านฝั่งขาเข้ากรุงเทพ ระหว่างซอยหัวหิน 38 และ 40 เยื้องวังไกลกังวล อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- เขาเต่า บริเวณเขาเต่ามีหาดทรายที่สะอาดและสวยงามอยู่ 2 แห่ง คือ หาดทรายน้อยและหาดทรายใหญ่
- อุทยานแห่งชาติเขาสามร้อยยอด อุทยานแห่งชาติเขาสามร้อยยอด ตั้งอยู่ในเขตอำเภอกุยบุรีและอำเภอสามร้อยยอด ห่างจากหัวหินลงมาทางใต้ประมาณ ๖๓ กิโลเมตร ตามตำนานเล่ากันว่า พื้นที่แถบนี้เคยเป็นทะเลมีเกาะใหญ่น้อยอยู่มากมาย ในสมัยนั้นมีขบวนเรือสำเภาจีนแล่นผ่านมา และประสบกับลมพายุรุมจมเรืออับปาง คนบนเรือที่รอดชีวิต ๓๐๐ คนได้ไปอาศัยอยู่ตามเกาะต่าง ๆ จึงเรียกว่า “เกาะสามร้อยยอด” ต่อมาเพี้ยนเป็น “เขาสามร้อยยอด” จนทุกวันนี้

ตารางที่ 2.2 สถิติผู้เยี่ยมเยือนชาวไทยและชาวต่างชาติ ณ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ภูมิลำเนาของ นักท่องเที่ยว	ผู้เยี่ยมเยือนชาวไทย			ถิ่นที่อยู่ของ นักท่องเที่ยว	ผู้เยี่ยมเยือนชาวต่างประเทศ		
	นักทัศนาจร	นักท่องเที่ยว	รวม		นักทัศนาจร	นักท่องเที่ยว	รวม
1.กรุงเทพฯ	46.4	39.8	42.4	1.ทวีปอเมริกา	15.9	20.3	19.5
2.ภาคกลาง	21.5	27.8	25.3	2.ทวีปยุโรป	49.6	45.2	46.0
3.ภาคตะวันตก	23.4	18.2	20.3	3.โอเชียเนีย	3.5	3.7	3.7
4.ภาคตะวันออก	5.0	6.0	5.6	4.ทวีปเอเชีย	26.1	24.7	25.0
5.ภาคเหนือ	0.4	0.4	0.4	5.ตะวันออกกลาง	4.0	2.4	2.7
6.ภาคใต้	2.7	6.8	5.2	6.ทวีปแอฟริกา	0.9	3.7	3.1
7.ภาคตะวันออก/ เหนือ	0.6	1.0	0.8				
รวม	100	100	100	รวม	100	100	100

ที่มา : รายงานการสำรวจส่วนพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศปี พ.ศ.2555, กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, หน้า 4

หมายเหตุ : นักทัศนาจร คือ ผู้เดินทางมาเยือนชั่วคราวที่พักอยู่ในประเทศที่มาเยือนน้อยกว่า 24 ชั่วโมง นักท่องเที่ยว คือ ผู้เดินทางมาเยือนชั่วคราวที่พักอยู่ในประเทศที่มาเยือนมากกว่า 24 ชั่วโมง

จากตารางที่ 2.2 สถิติผู้เยี่ยมเยือนชาวไทยและชาวต่างชาติ ณ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้เยี่ยมเยือนชาวไทยส่วนมาก ร้อยละ 24.4 มาจากกรุงเทพมหานคร รองลงมา ร้อยละ 25.3 มาจากภาคกลาง และนักทัศนาจรที่มาเยือนส่วนมาก ร้อยละ 40.4 มาจากภาคตะวันตก สำหรับนักท่องเที่ยวส่วนมาก ร้อยละ 33.4 มาจากกรุงเทพฯ เช่นกัน ส่วนผู้เยี่ยมเยือนชาวต่างประเทศส่วนมาก ร้อยละ 46.0 เป็นผู้เยี่ยมเยือนที่มาจากยุโรป รองลงมา ได้แก่ เอเชีย อเมริกา โอเชียเนีย ตะวันออกกลาง และแอฟริกา ในสัดส่วนร้อยละ 25.0, 19.5, 3.5 และ 2.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 2.3 การเข้าพักของนักท่องเที่ยว แยกตามประเทศอาเซียน 10 ประเทศ ปี 2554 – 2555

Guest Arrivals at Accommodation Establishments การเข้าพักของชาวอาเซียน

Nationality เชื้อชาติ	Year		2012/11
January-December ม.ค - ธ.ค	2012	2011	D(%)
Thai ชาวไทย	1,761,053	1,055,182	+66.90
Brunei ชาวบรูไน	57	100	-43.00
Cambodia ชาวเขมร	164	125	+31.20
Indonesia ชาวอินโดนีเซีย	700	600	+16.67
Laos ชาวลาว	203	256	-20.70
Malaysia ชาวมาเลเซีย	2,923	4,412	-33.75
Myanmar ชาวพม่า	381	232	+64.22
Philippines ชาวฟิลิปปินส์	1,194	883	+35.22
Singapore ชาวสิงคโปร์	6,933	4,689	+47.86
Vietnam ชาวเวียดนาม	848	613	+38.34
รวมชาวอาเซียน	1,774,456	1,067,092	66.28

ที่มา : กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, ปี 2555

จากตารางที่ 2.3 การเข้าพักของชาวอาเซียน ณ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แยกตามประเทศอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ ปี 2554 – 2555 นักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนใหญ่มาท่องเที่ยว ณ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากจำนวน 1,055,182 คน เพิ่มขึ้นเป็นจำนวน 1,761,053 คน โดยมีอัตราเพิ่มขึ้นร้อยละ 66.90 รองลงมา นักท่องเที่ยวชาวพม่า มีจำนวน 232 คน เพิ่มขึ้นเป็นจำนวน 382 คน โดยมีอัตราเพิ่มขึ้นร้อยละ 64.22 ลำดับที่สาม นักท่องเที่ยวชาวสิงคโปร์ มีจำนวน 4,689 คน เพิ่มขึ้นเป็น 6,933 คน โดยมีอัตราเพิ่มขึ้นร้อยละ 47.86 ในทางตรงกันข้ามนักท่องเที่ยวชาวบรูไน มีจำนวน 100 คน ลดลงเป็นจำนวน 57 คน มีอัตราลดลงร้อยละ 43.00

ตารางที่ 2.4จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปี 2555 จำแนกตามวัตถุประสงค์หลักในการเดินทาง

หน่วย : คน (ร้อยละ)

วัตถุประสงค์หลักของ การเดินทาง	นักท่องเที่ยวชาวไทย			นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ		
	นักทัศนาจร	นักท่องเที่ยว	รวม	นักทัศนาจร	นักท่องเที่ยว	รวม
ท่องเที่ยว/พักผ่อน	91.7	81.1	85.3	94.7	96.0	95.8
ประชุม/สัมมนา	2.5	2.0	2.2	0.4	0.8	0.8
ติดต่อธุรกิจ	0.4	3.5	2.2	2.2	2.0	2.0
ปฏิบัติราชการ	1.4	1.7	1.6	1.8	0.2	0.3
เยี่ยมญาติ	3.0	8.3	6.2	0.9	0.7	0.8
ชมนิทรรศการ	0.0	0.1	0.1	0.0	0.0	0.0
ได้รับรางวัล	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.1
ไหว้พระ	1.0	3.3	2.4	0.0	0.2	0.2
รวม	100	100	100	100	100	100

จากการสำรวจประจำปี 2555

ที่มา : รายงานการสำรวจส่วนพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศปี พ.ศ.2555, กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, หน้า 9

จากตารางที่ 2.4 นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ ร้อยละ 85.3 ต้องการมาท่องเที่ยว / พักผ่อน เป็นหลัก รองลงมา ร้อยละ 6.2 มาเพื่อเยี่ยมญาติ / เพื่อน ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ร้อยละ 95.8 ต้องการมาท่องเที่ยว / พักผ่อน เป็นหลัก รองลงมา ร้อยละ 2.0 มาเพื่อติดต่อธุรกิจ

ตารางที่ 2.5 จำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปี 2555 จำแนกตามแรงจูงใจในการมาท่องเที่ยว

แรงจูงใจในการมาท่องเที่ยว	นักท่องเที่ยวชาวไทย			นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ		
	นักท่องเที่ยว	ร้อยละ	รวม	นักท่องเที่ยว	ร้อยละ	รวม
1.สถานที่ท่องเที่ยว	34.0	24.0	27.5	29.0	40.0	37.4
2.มีความปลอดภัย	13.5	17.6	16.2	17.5	15.2	15.7
3.อาหารอร่อย	9.4	13.1	11.8	12.1	10.7	11.1
4.สินค้าราคาถูก	6.3	7.9	7.3	8.7	8.3	8.4
5.ช่วงเทศกาล	14.4	13.6	13.9	10.3	8.5	8.9
6.ระยะทาง	6.8	6.3	6.5	11.2	8.2	8.9
7.เวลาในการเดินทาง	5.8	6.1	6.0	5.5	4.3	4.6
8.ความสะดวกในการเข้าแหล่งท่องเที่ยว	9.4	9.7	9.6	4.0	3.0	3.2
9.การจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยว	0.3	1.7	1.2	1.7	1.8	1.8
10.อื่นๆ	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
รวม	100	100	100	100	100	100

ที่มา : จากการสำรวจประจำปี 2555

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ทำให้ยอดรวมมากกว่าจำนวนตัวอย่าง

ที่มา : รายงานการสำรวจส่วนพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศปี พ.ศ.2555, กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, หน้า 10

จากตารางที่ 2.5 นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนมาก ร้อยละ 27.5 เห็นว่าสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ รองลงมา ร้อยละ 16.2 เห็นว่าอำเภอหัวหินมีความปลอดภัย ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนมาก ร้อยละ 37.4 เห็นว่าอำเภอหัวหินมีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ รองลงมา ร้อยละ 15.7 เห็นว่ามีความปลอดภัย

ที่กล่าวมาแล้วนั้น อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จึงเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสำคัญแห่งหนึ่งของประเทศไทย โดยเฉพาะสถานที่ท่องเที่ยว ชายทะเล และอื่นๆ ทำให้มีนักท่องเที่ยวมาเยี่ยมชมเยือนตลอดปีทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ

3.แนวความคิดเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมโซ่อุปทานภายในโรงแรม

แนวความคิดเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อม

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “บริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น การให้บริการหรือใช้บริการ เป็นต้น

“การบริการ” หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2548 หน้า 14)

ทฤษฎีการเรียนรู้

กฎการเรียนรู้ของธอร์นไดค์ (Edward L Thorndike) เป็นนักจิตวิทยาและนักการศึกษาชาวอเมริกัน เป็นเจ้าของทฤษฎีการเรียนรู้ที่เน้นความสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างสิ่งเร้า (S) กับการตอบสนอง (R) เชื่อว่าการเรียนรู้เกิดขึ้นได้ต้องสร้างสิ่งเชื่อมโยงหรือพันธ (Bond) ระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนอง จึงเรียกทฤษฎีนี้ว่า ทฤษฎีพันธะระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนอง (Connectionism Theory) หรือ ทฤษฎีสัมพันธ์เชื่อมโยง กฎการเรียนรู้ จาก ทิศนา แคมมณี (2548, หน้า 51) มีดังนี้

1.กฎแห่งความพร้อม (Law of readiness) ที่ว่าการเรียนรู้เกิดขึ้นได้ดีถ้าบุคคลมีความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจ

2.กฎแห่งการฝึกหัด (Law of exercise) ที่ว่าการฝึกหัดหรือกระทำบ่อยๆด้วยความเข้าใจทำให้การเรียนรู้นั้นคงทนถาวร

3.กฎแห่งการใช้ (Law of use and discuss) ที่ว่าการเรียนรู้เกิดจากการเชื่อมโยงระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนอง ซึ่งความมั่นคงของการเรียนรู้เกิดขึ้น หากได้มีการนำไปใช้บ่อยๆ หากไม่มีการนำไปใช้อาจลืมได้

4.กฎแห่งผลที่พึงพอใจ (Law of effect) เมื่อบุคคลได้รับผลที่พึงพอใจย่อมอยากจะเรียนรู้ต่อไป แต่ถ้าได้รับผลที่ไม่พึงพอใจจะไม่อยากเรียนรู้

ดาวนิงและแทคเคอรี Downing and Thackrey (1971, หน้า 14-15) ได้แบ่งองค์ประกอบความพร้อมไว้ 4 กลุ่ม คือ 1.องค์ประกอบทางกาย(Physical factors) ได้แก่ การเจริญเติบโตทางร่างกาย จิตใจ และสังคม 2.องค์ประกอบทางสติปัญญา (Intellectual factors) ได้แก่ อายุสมองและความฉลาด ความสามารถในการรับรู้ (Perception) ความสามารถในการคิดอย่างมีเหตุผล และความสามารถในการตัดสินใจและคิดเพื่อแก้ปัญหา 3.องค์ประกอบด้านอารมณ์ แรงจูงใจและบุคลิกภาพ (Emotional Factor, Motivation and Personality Factors) ได้แก่ ความมั่นคงทางอารมณ์ เป็นต้น 4.องค์ประกอบทางด้านสิ่งแวดล้อม (Environment Factors) ได้แก่ สภาพทางเศรษฐกิจ ความพอเพียง โอกาสในการหาประสบการณ์ทางสังคม เป็นต้น

ทฤษฎีความพร้อมของเฮอร์เซย์และบลันชาร์ด (Hersey and Blanchard) (Hersey and Blanchard, 1993, หน้า 189-190) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของความพร้อมตามทฤษฎีภาวะผู้นำตามสถานการณ์ (Situational Leadership Theory) ซึ่งมีองค์ประกอบหลัก 2 ด้าน คือ ความสามารถ (Ability) เป็นความพร้อมในด้านการทำงาน (Job Readiness) หมายถึง ความสามารถที่จะทำงาน หรือทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จได้โดยอาศัยปัจจัยเกี่ยวกับ 1. ความพร้อมในการปฏิบัติงาน (Job Maturity) ประกอบด้วย ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และประสบการณ์ 2. ความพร้อมทางด้านจิตใจ (Psychology Maturity) ประกอบด้วย ความมุ่งมั่น ความมั่นใจ แรงจูงใจในความสำเร็จ และความมั่นคง

แสงเดือน ทวีสิน (2545, หน้า 67) ได้เสนอแนวคิดความพร้อมในการเรียนรู้มี 2 แนวทาง ได้แก่ ความพร้อมที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ (Natural Readiness Approach) และความพร้อมที่เกิดจากการกระตุ้น (Guided Experience Approach)

จึงสรุปความหมายของการเตรียมความพร้อม ได้ดังนี้

การเตรียมความพร้อม หมายถึง การเตรียมตัวก่อนที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นการทำความเข้าใจในงานที่ทำ โดยการศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทุกๆ ด้าน รวมทั้งกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ต้องเตรียมความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจในการให้บริการลูกค้า

แนวความคิดเกี่ยวกับโซ่อุปทานภายในโรงแรม

มีรูปแบบของห่วงโซ่อุปทานอยู่หลายหลาย ที่มีการระบุถึงทั้งด้านอัปสตรีม และ ดาวน์สตรีม การระบุจุดไหนคืออัปสตรีมนั้น ให้ใช้ตำแหน่งของบริษัทที่พิจารณาเป็นหลัก บริษัทที่อยู่ทางด้านซ้าย (ทิศทางย้อนไปหาแหล่งวัตถุดิบ) จะเรียกว่า อัปสตรีม (Upstream) และเรียกแต่ละจุดบนอัปสตรีมว่า ผู้จัดจ่าย (Supplier) ในทางกลับกัน บริษัทที่อยู่ทางด้านขวา (ทิศทางมุ่งไปหาผู้บริโภค) จะเรียกว่า ดาวน์สตรีม (Downstream) และเรียกแต่ละจุดบนดาวน์สตรีมว่า ลูกค้า (Customer) การเรียงลำดับส่วนประกอบของห่วงโซ่อุปทาน จากอัปสตรีม ไปยัง ดาวน์สตรีมอาจจะเรียงได้ดังนี้

1. ผู้จัดจ่ายวัตถุดิบ/ส่วนประกอบ (Raw Material/ component suppliers)
2. ผู้ผลิต (Manufacturers)
3. ผู้ค้าส่ง/ผู้กระจายสินค้า (Wholesalers/distributors)
4. ผู้ค้าปลีก (Retailers)
5. ผู้บริโภค (Customer)

อย่างไรก็ตาม ในห่วงโซ่อุปทานของแต่ละบริษัท ไม่จำเป็นต้องมีส่วนประกอบเหล่านี้ทุกตัวก็ได้ ตัวอย่างเช่น เดลล์ คอมพิวเตอร์ ที่ลูกค้าสามารถสั่งซื้อผ่านเว็บไซต์ของ บริษัท แล้วบริษัท ซึ่งเป็นผู้ผลิตจะผลิตและจัดส่งสินค้าถึงมือลูกค้าโดยตรงเลย โดยไม่ผ่านมือผู้ค้าส่ง/ผู้กระจายสินค้า หรือผู้ค้าปลีกเลย

SCOR-Model (Supply Chain Operations Reference) ถูกพัฒนาโดยสภาห่วงโซ่อุปทานใช้ในการวัดสมรรถนะของห่วงโซ่อุปทานทั้งระบบ มันเป็นกระบวนการที่ใช้ในการอ้างอิงในการบริหารห่วงโซ่อุปทาน ครอบคลุมไปถึง ผู้จัดจ่ายของผู้จัดจ่าย และ ลูกค้าของลูกค้า ซึ่งรวมไปถึงสมรรถนะในการขนส่ง และการเติมเต็มคำสั่งซื้อ, ความหลากหลายของสินค้า, การประกันคุณภาพ และค่าใช้จ่ายในการรับของคืน (สินค้าไม่ได้คุณภาพ), วัสดุคงคลังและเงินหมุนเวียน, และปัจจัยอื่นๆในการวัดคุณภาพโดยรวมของระบบห่วงโซ่อุปทาน

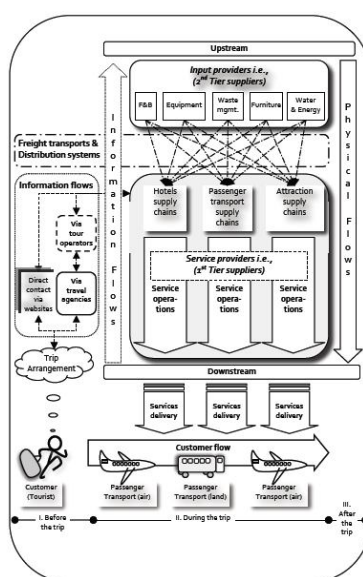
โกลบอล ซัพพลาย เซน ฟอรัม (Global Supply Chain Forum, GSCF) แนะนำถึงรูปแบบอื่นของการจัดห่วงโซ่อุปทาน กรอบของงานถูกสร้างขึ้นจาก 8 กระบวนการสำคัญทางธุรกิจ ที่มีทั้งการข้ามหน่วยงาน (Cross-Functional) และข้ามบริษัท (Cross-Firm) กระบวนการจะถูกจัดการโดยทีมงานที่มาจากหลายสาขาความรู้ โดยเป็นตัวแทนจากฝ่าย การผลิต, การเงิน, การตลาด, จัดซื้อ, ฝ่ายวิจัย และ ลอจิสติกส์ โดยแต่ละกระบวนการจะต้องเผชิญหน้ากับลูกค้าและผู้จัดหาคนสำคัญ, การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management) , การจัดการผู้จัดส่งสัมพันธ์ (Supplier Relationship Management) เพื่อสร้างการเชื่อมโยงหลักในห่วงโซ่อุปทาน

ในช่วงปี 1980s คำว่า "การจัดการห่วงโซ่อุปทาน" ถูก สร้างและพัฒนาขึ้น เพื่อสนองต่อความต้องการในการสนธิกระบวนการหลักทางธุรกิจเข้าด้วยกัน จากผู้บริโภครายสุดท้าย ย้อนไปจนถึงผู้จัดหาต้นน้ำ (ผู้จัดหาทรายแรกสุด) จากผู้จัดหาต้นน้ำ ที่จัดหาสินค้า, บริการ และข้อมูลมาเพื่อเพิ่มมูลค่าให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนร่วมในบริษัท แนวคิดพื้นฐานของการจัดการห่วงโซ่อุปทานคือการที่บริษัททั้งหลายในห่วงโซ่อุปทานเข้ามามีส่วนร่วมด้วยการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน โดยคำนึงถึงความผันผวนของตลาดและกำลังในการผลิต

ถ้าบริษัทในห่วงโซ่อุปทานสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ ทุกบริษัทก็จะสามารถช่วยหรือมองหาความช่วยเหลือ เพื่อที่จะให้ห่วงโซ่อุปทานทั้งระบบเข้าถึงจุดดุลยภาพได้ โดยไม่ต้องพึ่งพิงการคาดเดาความต้องการของตลาดในพื้นที่ ซึ่งจะนำไปสู่การวางแผนงานที่ดีขึ้นทั้งในการผลิตและจัดจ่าย อันจะทำให้เกิดการลดต้นทุนที่ไม่จำเป็น และผลิตสินค้าที่ดึงดูดตลาดมากกว่าเดิม ซึ่งสุดท้ายจะทำให้ได้ยอดขายที่สูงขึ้น และบริษัทในห่วงโซ่นั้นจะได้ผลประโยชน์ที่ดีขึ้นกว่าเดิม

ความร่วมมือในห่วงโซ่อุปทานอย่างสมบูรณ์ ก่อให้เกิดการแข่งขันในมิติใหม่ในตลาดโลก การแข่งขันในปัจจุบันได้เปลี่ยนจากการแข่งขันในรูปแบบบริษัทต่อบริษัท มาเป็นห่วงโซ่อุปทานต่อห่วงโซ่อุปทานแทน เป้าหมายพื้นฐานของการจัดการห่วงโซ่อุปทานคือการเติมเต็มความต้องการของลูกค้าโดยใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าที่สุด ซึ่งรวมไปถึงกำลังในการกระจายสินค้า, วัสดุคงคลังและ แรงงาน โดยทฤษฎี ห่วงโซ่อุปทานมีความมุ่งหมายที่จะสนองความต้องการของตลาด และใช้วัสดุคงคลังให้น้อยที่สุด ส่วนประกอบของการสร้างจุดดุลยภาพของห่วงโซ่อุปทานนั้นหลากหลาย ประกอบด้วย การร่วมมือระหว่างบริษัทเพื่อกำจัดคอขวด, การจัดหาเชิงยุทธศาสตร์เพื่อสร้างจุดสมดุลระหว่างราคาวัสดุต่ำสุดกับการขนส่ง, การนำเทคนิค Just in Time เข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อทำให้เกิดจุดดุลยภาพของการผลิต, รักษาจุดเหมาะสมในการตั้งโรงงานและคลังวัสดุ เพื่อการบริการลูกค้า, และการใช้การวางแผน

ตำแหน่ง, การวิเคราะห์เส้นทางการขนส่ง, Dynamic programming, และการสร้างดุลยภาพในระบบลอจิสติกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของฝั่งจัดจ่ายเป็นที่สับสนกันมากถึงความแตกต่างระหว่างลอจิสติกส์กับห่วงโซ่อุปทาน คำว่าลอจิสติกส์นี้หมายถึงกิจกรรมภายในบริษัท/องค์กรหนึ่งๆ เพื่อการกระจายสินค้า ในขณะที่ห่วงโซ่อุปทานครอบคลุมไปถึงการผลิตและการส่งคำสั่งซื้อ ดังนั้นห่วงโซ่อุปทานจะมีขอบข่ายกว้างกว่าลอจิสติกส์ และครอบคลุมหลายๆบริษัท รวมทั้งผู้จัดหา, ผู้ค้าส่ง และผู้ค้าปลีก เพื่อทำงานร่วมกัน มุ่งหาเป้าหมายเดียวกันคือทำให้ลูกค้าพึงพอใจ นับแต่ปี 1990s เป็นต้นมา หลายบริษัทเริ่มหันมาใช้บริการบริษัทอื่นเพื่อจัดการขนส่งสินค้าให้ โดยเรียกบริษัทขนส่งเอาท์ซอร์ซซิงเหล่านี้ว่า ผู้ให้บริการขนส่งที่สาม นอกจากนี้ หลายบริษัทยังใช้บริการบริษัทอื่นมาผลิตชิ้นส่วนให้ตนอีกด้วย นอกจากนี้ได้นำทฤษฎีห่วงโซ่อุปทานมาประยุกต์ใช้กับการท่องเที่ยว ดังภาพ 2.2 ห่วงโซ่อุปทานทางการท่องเที่ยว



ภาพที่ 2.2 ห่วงโซ่อุปทานทางการท่องเที่ยว

แหล่งที่มา : Pairach Piboonrungsroj and Stephen M. Disney, Tourism

Supply Chain : A Conceptual Framework, หน้า 6

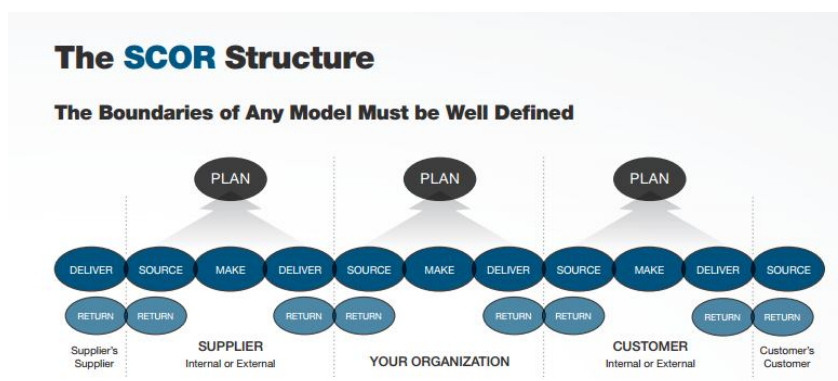
SCOR Model เป็นมาตรวัดที่เป็นมาตรฐานที่ได้รับการพัฒนาจากองค์กร Supply Chain Council (SCC) แบบจำลองการพัฒนาห่วงโซ่อุปทานขององค์กร ถือได้ว่าเป็นพัฒนาการที่สำคัญที่สุดในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทางธุรกิจ ในหลายปีที่ผ่านมา โดยแบบจำลองอ้างอิง SCOR มีขั้นตอนการพัฒนา 4 ระดับ มาตรฐานในการจัดการดำเนินงาน การกำหนดกรอบความสัมพันธ์ของมาตรฐานในการดำเนินงาน การจัดการปฏิบัติงานให้ดีและเหมาะสมที่สุดตามลักษณะงานของแต่ละองค์กร ซึ่งสิ่งสำคัญในการนำหลักการการทำงานของแบบจำลองอ้างอิงการดำเนินงานห่วงโซ่อุปทานขององค์กรคือการวางแผนการดำเนินงานในกระบวนการแต่ละกระบวนการ

กระบวนการทำงานของแบบจำลองอ้างอิงการดำเนินงานโซ่อุปทาน (Supply Chain Operation Reference (SCOR) Model)

แบบจำลองอ้างอิงของกระบวนการ

แบบจำลองอ้างอิงเป็นการรวบรวมแนวความคิดสำคัญระหว่างการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางธุรกิจ การเทียบเคียง และกระบวนการประเมินผล ไปสู่กรอบการทำงานที่มีบทบาทและหน้าที่ที่สอดคล้องกัน ซึ่งแบบจำลองอ้างอิงของกระบวนการประกอบด้วย (Supply-Chain Council, 2004)

- 1.มาตรฐานของกระบวนการจัดการ
- 2.ความสัมพันธ์ของขอบข่ายงานกับกระบวนการที่เป็นมาตรฐาน
- 3.มาตรฐานในการวัดประสิทธิภาพการทำงานในแต่ละกระบวนการ
- 4.ประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 5.ปรับปรุงแบบและหน้าที่การทำงานให้มีมาตรฐานเดียวกัน



ภาพที่ 2.3 แบบจำลองอ้างอิงการดำเนินงานในโซ่อุปทาน (SCOR Model version 10.0)

แหล่งที่มา : Supply-Chain Council, 2010, p.6

การพัฒนาโซ่อุปทานขององค์กร ต้องจัดการในกระบวนการที่สำคัญ 5 ส่วน คือ การวางแผน (Plan) การจัดหาแหล่งวัตถุดิบ (Source) การผลิต (Make) การจัดส่ง (Delivery) และการส่งคืน (Return) มีรายละเอียดดังนี้

1.) การวางแผน (Plan) เกี่ยวข้องกับการวางแผนในทุกๆด้าน เช่น แผนการจัดหาข้อมูล การจัดการวัสดุ แผนการผลิต การจัดการสินค้าคงคลัง แผนการเงิน งบดุล งบกระแสเงินสด รวมถึงการบริหารจัดการในด้านอื่นๆ โดยให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการวางแผน เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายทางการเงินของแต่ละองค์กร

2.) การจัดหาแหล่งวัตถุดิบ (Source) ทรัพยากรหรือวัตถุดิบในที่นี้ หมายความว่ารวมถึงทั้งสถานที่ผลิตวัตถุดิบ ดังนั้นกระบวนการในการจัดหาประกอบด้วย การจัดหาวัตถุดิบที่ต้องการใช้ในการผลิตล่วงหน้า การแบ่งแยกประเภทว่า วัตถุดิบที่ต้องการนั้นมาจากการผลิตเองหรือต้องทำการ

สั่งซื้อ การจัดหา Suppliers ที่มีความน่าเชื่อถือหรือมีสมรรถนะความพร้อมในการผลิตที่ดีพอ การจัดหาสถานที่ในการรับส่งสินค้าให้เหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการ

3.) การผลิต (Make) แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

3.1 ผลิตเพื่อจัดเก็บ

3.2 ผลิตตามคำสั่งของลูกค้า

3.3 ผลิตตามการออกแบบทางวิศวกรรม

กระบวนการผลิตคือ จำแนกประเภทสินค้าที่ผลิตตามรูปแบบขั้นต้น ทำการทดลองผลิตสินค้า ทำการผลิตสินค้าให้ได้ปริมาณและคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า ทำการจัดส่งสินค้าภายในเวลากำหนด ในกระบวนการผลิตนั้นต้องมีการควบคุมดูแลและจัดการในทุกๆ ขั้นตอนหรือทุกๆ ส่วนงาน ไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการข้อมูล การจัดการ WIP (Work in Process) การจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องจักรที่ใช้ในการผลิต การบริหารกระบวนการผลิตจนกระทั่งถึงการดูแลด้านการจัดส่งสินค้า เพื่อให้ได้มาซึ่งความพึงพอใจของลูกค้า

4.) การจัดส่ง (Delivery) มีส่วนเกี่ยวข้องกับการผลิตดังนี้ ทำการจัดส่งสินค้าตามรูปแบบการผลิต เช่น ถ้าเป็นผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขึ้นเพื่อจัดเก็บหรือเป็นการผลิตล่วงหน้า ทำการจัดส่งเข้าสู่คลังสินค้า ถ้าผลิตตาม Order (คำสั่งของลูกค้า) ทำการจัดส่งให้กับลูกค้าเป็นต้น โดยในการจัดส่งต้องมีการวางแผนด้วยเช่นกัน ตัวอย่างเช่น วางแผนเส้นทางในการขนส่งหรือกำหนดจำนวนรถบรรทุกที่ต้องใช้ ในการขนส่งมีใบรับ-ส่ง สินค้า เพื่อบอกจำนวนที่ทำการจัดส่งสินค้าไปและบอกสถานที่จัดส่งและสถานีปลายทางที่รับสินค้าด้วย

5.) การส่งคืน (Return) เกี่ยวข้องกับกระบวนการก่อนหน้า เช่น ทำการส่งคืนสินค้าในกรณีที่สินค้ามีความเสียหายระหว่างการขนส่ง หากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์นั้นสามารถนำกลับมาซ่อมแซมปรับปรุงแก้ไขได้ ส่งไปยังแผนก Rework หรือหน่วยงานซ่อมบำรุง เป็นต้น

เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกันในการปฏิบัติงาน ซึ่งแบบจำลอง SCOR ได้กำหนดขั้นตอนการพัฒนาเป็น 4 ระดับ ซึ่งการดำเนินการพัฒนาดังกล่าว แต่ละองค์ประกอบถูกกำหนดกระบวนการและการจัดการที่ทำให้การปฏิบัติงานขององค์กร สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

SCOR ในระดับที่ 1

ขั้นตอนในการพัฒนาโซ่อุปทานขององค์กรโดยทำการวิเคราะห์ถึงองค์ประกอบที่สำคัญทั้งภายในและภายนอกองค์กร คือ การวิเคราะห์ถึงสภาพการแข่งขันของธุรกิจที่กำลังดำเนินอยู่ในปัจจุบัน เช่น การบริการหรือการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า การจัดส่งที่ตรงต่อเวลา เป็นต้น สิ่งต่างๆ เหล่านี้ทราบถึงเป็นปัจจัยที่กำหนดความสามารถและความได้เปรียบหรือเสียเปรียบในการแข่งขันที่มีในองค์กร ผลที่ได้จากการวิเคราะห์นี้ สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดขอบข่ายและองค์ประกอบสำคัญที่ต้องจัดการสำหรับองค์กร

ปัจจัยในการวัดประสิทธิภาพและผลในการปฏิบัติงานต้องทำการกำหนดขึ้นมา เพื่อให้ทราบถึงเป้าหมายของแต่ละปัจจัยของผลความสามารถในการปฏิบัติงานของโซ่อุปทานที่สำคัญ ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ประกอบด้วย

ภายนอกองค์กรที่เชื่อมต่อกับลูกค้า

- สัดส่วนการจัดส่งสินค้าได้ตรงตามกำหนดจากลูกค้า
- สัดส่วนปริมาณคำสั่งซื้อที่จัดส่งได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์
- ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการต่อคำสั่งซื้อจากลูกค้า นับจากการรับคำสั่งซื้อจนกระทั่งจัดส่งเรียบร้อยแล้ว
- ระยะเวลาที่ใช้ในการเตรียมการผลิตจนกระทั่งสามารถจัดส่งให้ลูกค้าได้ (ในกรณีที่ไม่มีสินค้าคงคลังสำรอง) ภายในองค์กร
- ต้นทุนการจัดการด้านลอจิสติกส์โดยรวม เปรียบเทียบกับต้นทุนรวม
- ค่าเฉลี่ยรายได้ขององค์กรที่เกิดขึ้นต่อจำนวนพนักงาน
- อัตราการหมุนเวียนของสินค้าคงคลัง (Inventory Turnover)
- อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์โดยรวม (Net Assets Turnover)
- ช่วงระยะเวลาการหมุนเวียนวัฏจักรเงินสด (Cash – to – Cash Cycle Time)

ปัจจัยวัดผลเหล่านี้เป็นสิ่งที่ใช้เห็นถึงผลการปรับปรุงพัฒนาโซ่อุปทานและการดำเนินการในระดับองค์กรโดยรวม ทั้งนี้ในการกำหนดระดับเป้าหมายที่เหมาะสม สำหรับแต่ละปัจจัยควรพิจารณาเปรียบเทียบกับองค์กรที่ต้องแข่งขันโดยตรง เป็นการดำเนินการที่เรียกว่า Competitive Benchmarking ทำการวัดเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานในปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการแข่งขันด้านอุตสาหกรรมหรือปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญ ใช้เป็นสิ่งประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร ทำให้สามารถกำหนดความแตกต่างของปัจจัยและทราบถึงสิ่งที่ควรปรับปรุง เป็นรากฐานในการกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานและการพัฒนาโซ่อุปทานขององค์กรต่อไป

SCOR ในระดับที่ 2

หลังจากที่ได้กำหนดกระบวนการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและขอบข่ายการจัดการที่เกี่ยวข้องจาก SCOR ในระดับที่ 1 แล้ว นำมาแปรเป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้ โดยกำหนดเป็นโครงสร้างของโซ่อุปทานขององค์กร การกำหนดโครงสร้างของโซ่อุปทานนี้ครอบคลุมการพิจารณาการกำหนดโครงสร้างของกระบวนการปฏิบัติงานในส่วนการวางแผน การจัดหาแหล่งวัตถุดิบ การผลิตและการจัดส่ง ที่มีขอบข่ายการปฏิบัติงานทั้งในส่วนการปฏิบัติงานภายในและระหว่างองค์กร

SCOR ในระดับที่ 3

ในระดับที่ 3 เป็นการกำหนดรายละเอียดในแต่ละส่วนของกระบวนการภายในและระหว่างองค์กร ที่ได้กำหนดไว้ในระดับที่ 2 การกำหนดรายละเอียดของกระบวนการนี้ อาศัยข้อสรุปแนวทางจากการวิเคราะห์ในระดับที่ 1 และ 2 มาเป็นแนวทางในการกำหนดรายละเอียดเช่นกัน สิ่งที่ต้องดำเนินการในระดับที่ 3 ประกอบด้วยส่วนต่างๆ ดังนี้

1. การกำหนดองค์ประกอบของกระบวนการ
2. การกำหนดปัจจัยในการนำเข้าและปัจจัยส่งออก ด้านข้อมูลสารสนเทศของแต่ละกระบวนการ
3. การกำหนดกลุ่มปัจจัยประเมินผลการปฏิบัติงานของกระบวนการ
4. การกำหนดแบบแผนการปฏิบัติงานอ้างอิงที่ดีที่สุด
5. การกำหนดสมรรถนะของระบบที่จำเป็น สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานให้บรรลุได้ตามแผน
6. การกำหนดระบบดำเนินงานและเครื่องมือให้เหมาะสมสำหรับผู้จัดส่งวัตถุดิบแต่ละรายการ กำหนดมาตรวัด (Metrics) โดยใช้ Performance Attributes

ด้าน Reliability ทำให้เปอร์เซ็นต์การวางแผนการผลิตในส่วนของ Lead Time มีความแม่นยำมากขึ้นและเปอร์เซ็นต์การเปลี่ยนแปลงของแผนการผลิตมีน้อยลง

ด้าน Responsiveness ทำให้วงจรการผลิตมีความคงที่

ด้าน Flexibility ทำให้ค่าเฉลี่ยของการเปลี่ยนแปลงแผนการทำงานในแต่ละวันมีค่าลดลง

ด้าน Cost เกี่ยวข้องกับการจัดการการผลิตและการวางแผนในด้านเงินทุน ให้เหมาะสมกับนโยบายทางการเงินของบริษัท

ในการกำหนดรายละเอียดเหล่านี้ ต้องอาศัยความร่วมมือในการกำหนดจากทุกๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้จัดส่งวัตถุดิบ ผู้รับผิดชอบการจัดส่ง ผู้รับผิดชอบการกระจายสินค้าและลูกค้า เพื่อให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติที่เป็นไปได้และสร้างความเข้าใจที่สอดคล้องกันในการนำไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิผล

SCOR ในระดับที่ 4

เป็นการนำสิ่งที่ได้กำหนดมาไปปฏิบัติให้เกิดผลตามที่กำหนดไว้ โดยมีการกำหนดแบบแผนการปฏิบัติงาน ในรูปแบบที่เหมาะสมกับกระบวนการที่ได้กำหนดไว้ในโครงสร้างโซ่อุปทานขององค์กร ขั้นตอนในการจัดส่งเข้าคลังสินค้า ปฏิบัติตามขั้นตอนที่วางไว้ ซึ่งแบ่งเป็นขั้นตอนย่อยๆ ดังนี้

D1.1 คือ การรวบรวมข้อมูลกระบวนการผลิต

D1.2 คือ การรับ order

- D1.3 คือ การตรวจสอบดูสินค้าคงคลัง กำหนดวันส่งว่าเสร็จวันไหน
- D1.4 คือ การรวบรวม order ว่าต้องผลิตอีกเท่าไร
- D1.5 คือ การวางแผนการผลิตและสร้างผลิตภัณฑ์
- D1.6 คือ การหาเส้นทางการในการขนส่ง
- D1.7 คือ การเลือกเส้นทางที่ขนส่งและพิจารณาอัตราการขนส่งด้วย
- D1.8 คือ การรับสินค้าจากคลัง
- D1.9 คือ การเก็บรวบรวมผลิตภัณฑ์ทั้งหมด
- D1.10 คือ การตรวจสอบความถูกต้องทั้งหมด
- D1.11 คือ การตรวจสอบหาที่ตั้งลูกค้า
- D1.12 คือ การจัดส่งผลิตภัณฑ์
- D1.13 คือ การส่งใบแจ้งรายการสินค้า

การประยุกต์ใช้ SCOR Model กับอุตสาหกรรมการผลิต

ในอุตสาหกรรมการผลิตมีความสัมพันธ์กันระหว่างกระบวนการ 2 กระบวนการที่อยู่ติดกัน ทั้งกระบวนการก่อนหน้าและกระบวนการถัดไปดังแสดงในภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการในรูปแบบของ Supply Chain
จาก <http://www.orbussoftware.com/business-process-analysis/scor>

จากภาพที่ 2.4 จุดตัดที่เกิดขึ้นระหว่างกระบวนการที่อยู่ติดกัน เช่น Source กับ Make กับ Deliver เป็นต้น จุดตัดนั้นแสดงถึงความสัมพันธ์ในห่วงโซ่อุปทาน นั่นคือในแต่ละกระบวนการหรือแต่ละขั้นตอนถือเป็นลูกค้า (Customer) ของ Source และในทางกลับกัน Make เป็น Supplier สำหรับกระบวนการ Delivery เนื่องจากแต่ละกระบวนการมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นในแต่ละหน่วยงานหรือแต่ละกระบวนการในองค์กร ควรมีการวางแผนทั้งในกระบวนการของตนเองและทำการวางแผนร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นทางด้านบริหารจัดการ การดำเนินงาน การจัดหาทรัพยากรวัตถุดิบ การจัดการหน่วยการผลิต การควบคุมเบิกจ่ายพัสดุคงคลัง การจัดหน่วยงานซ่อมบำรุง การดำเนินงานจัดส่งสินค้า และการตรวจรับคืนสินค้า เป็นต้น เพื่อให้เกิดการสมดุล (Balance) ของ Supply Chain ในองค์กรนั้นๆ

ทฤษฎีการวิเคราะห์สภาพองค์การ หรือ SWOT Analysis ผู้คิดค้นโดย อัลเบิร์ต ฮัมฟรีย์ (Albert Humphrey) ได้นำเทคนิคนี้มาแสดงในงานสัมมนาที่มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด ในช่วงทศวรรษที่ 1960 – 1970 หลักการสำคัญของ SWOT Analysis คือ การวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ 2 ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก เพื่อให้รู้จักตนเองและรู้จักสภาพแวดล้อมในการทำธุรกิจ ในการวิเคราะห์นี้ช่วยให้ผู้บริหารในอุตสาหกรรมนั้นๆ ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ทั้งที่เกิดขึ้นแล้วและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมถึงผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อธุรกิจของตน ข้อมูลเหล่านี้เป็นประโยชน์อย่างมากในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์และแผนการดำเนินการต่างๆที่เหมาะสมต่อไป (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, หน้า 112)

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) ประกอบด้วย 2 คำ คือ Technology และ Information เทคโนโลยี (Technology) หมายถึง การประยุกต์เอาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ การศึกษาองค์ความรู้ต่างๆเพื่อให้เข้าใจธรรมชาติ กฎเกณฑ์ของสิ่งต่างๆและหาทางนำมาประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ เทคโนโลยีจึงเป็นคำที่มีความหมายกว้าง สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์แต่ละคนตั้งแต่เกิดมาได้เรียนรู้สิ่งต่างๆเป็นจำนวนมาก เช่น เรียนรู้สภาพสังคม เป็นต้น เพราะฉะนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) หมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้จัดการสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องตั้งแต่การรวบรวมการจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล การพิมพ์ การสร้างรายงาน การสื่อสารข้อมูล ฯลฯ เทคโนโลยีสารสนเทศยังรวมถึงเทคโนโลยีที่ทำให้เกิดระบบการให้บริการ การใช้ และการดูแลข้อมูล

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ 1) อินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นเครื่องมือที่ใช้เชื่อมต่อระหว่างคอมพิวเตอร์เน็ตเวิร์ค (Computer Network) ทั่วโลกประมาณว่า 100,000 เน็ตเวิร์ค อินเทอร์เน็ตมีจุดกำเนิดในปี ค.ศ. 1969 โดยหน่วยงานวิจัยเพื่อการป้องกันประเทศ (Department of Defenced Research Project Agency) และพัฒนาจนเป็นระบบทางการในปี ค.ศ.1983 มีการขยายฐานการใช้สู่ภาคเอกชนและต่อมาสู่ภาคธุรกิจ เช่น ส่วนการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Commercial online) วงการศึกษาวิจัย วงการสื่อสาร วงการข่าว เป็นต้น 2) อินทราเน็ต (Intranets) เป็นระบบเฉพาะสมาชิกกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งที่ต้องการจัดวาง หรือจัดกลุ่มการสื่อสารระหว่างกัน (Internal Computer Network) เช่น องค์การต่างๆ ที่ต้องมีการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารที่เป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง รวมทั้งเพื่อความปลอดภัยด้วย 3) เวิลด์ ไวด์ เว็บ (World Wide Web) เป็นสื่อที่เติบโตเร็วและสำคัญที่สุด ภายใต้ระบบอินเทอร์เน็ต เพราะเป็นการเชื่อมประสานระหว่างชุดของข้อมูลต่างๆ เข้าด้วยกัน (Computer Servers) เพื่อการบริหารจัดการฐานข้อมูลข่าวสารที่สะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ฐานข้อมูลของคอมพิวเตอร์ เป็นต้น (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2557)

ทฤษฎีการเรียนรู้ของ Bloom (Bloom's Taxonomy)

การเรียนรู้ คือ กระบวนการที่ทำให้คนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ความคิด คนสามารถเรียนรู้ได้จากการได้ยิ่การสัมผัส การอ่าน การใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศ

Bloom ได้แบ่งการเรียนรู้เป็น 6 ระดับ

- 1.ความรู้ที่เกิดจากความจำ (Knowledge) สามารถในการจำความรู้ต่างๆที่ได้เรียนรู้มา
- 2.ความเข้าใจ (Comprehend) สามารถในการแปลความ ขยายความในสิ่งที่ได้เรียนรู้
- 3.การประยุกต์ (Application) สามารถในการใช้สิ่งที่ได้เรียนรู้มาก่อให้เกิดสิ่งใหม่
- 4.การวิเคราะห์ (Analysis) สามารถในการแยกความรู้ออกเป็นส่วน ทำความเข้าใจในแต่ละส่วนว่าสัมพันธ์หรือแตกต่างอย่างไร
- 5.การสังเคราะห์ (Synthesis) สามารถในการรวมความรู้ต่างๆหรือประสบการณ์ต่างๆ ให้เกิดเป็นสิ่งแปลกใหม่
- 6.การประเมินค่า (Evaluation) สามารถในการตัดสินคุณค่าอย่างมีเหตุผล (Bloom, B, 1976,p.18)

4.แนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ในช่วงทศวรรษ 2500 ระบอบการปกครองแบบคอมมิวนิสต์ได้แพร่เข้ามาสู่ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ทำให้เกิดความกังวลทางด้านเสถียรภาพทางการเมืองและเศรษฐกิจ ประกอบกับประเทศมหาอำนาจเริ่มไม่สนับสนุนให้ความช่วยเหลือเท่าที่ควร ทำให้ประเทศในกลุ่มหันมาหาความร่วมมือซึ่งกันและกัน และได้มีการฟื้นฟูสัมพันธภาพระหว่างประเทศขึ้น ด้วยเหตุนี้จึงได้มีการแสวงหาลู่ทางจัดตั้งองค์การความร่วมมือทางเศรษฐกิจขึ้นในภูมิภาค“สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้”จึงได้จัดตั้งขึ้นโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศของประเทศสมาชิกก่อตั้ง 5 ประเทศได้แก่ ไทย อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ มาเลเซีย และสิงคโปร์ ได้ร่วมลงนามใน “ปฏิญญากรุงเทพฯ” (Bangkok Declaration) หรือที่เรียกว่าปฏิญญาอาเซียน (ASEAN Declaration) ที่พระราชวังสราญรมย์ เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม พ.ศ. 2510 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างกันในภูมิภาค อารังไว้ซึ่งสันติภาพเสถียรภาพ และความมั่นคงทางการเมือง สร้างสรรค์ ความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ การพัฒนาทางสังคมและวัฒนธรรม การกีดกันอยู่ดีบนพื้นฐานของความเสมอภาคและผลประโยชน์ร่วมกันของสมาชิก เมื่อแรกก่อตั้งในปี 2510 อาเซียนมีสมาชิก 5 ประเทศได้แก่ ไทย อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ และสิงคโปร์ ซึ่งผู้แทนทั้ง 5 ประเทศ ประกอบด้วย นายอาดัม มาลิก (รัฐมนตรีต่างประเทศอินโดนีเซีย) นายตุน อับดุล ราซิก บิน ฮุสเซน (รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีกลาโหม และรัฐมนตรีกระทรวงพัฒนาการแห่งชาติมาเลเซีย) นายนาซิโซ รามอส (รัฐมนตรีต่างประเทศฟิลิปปินส์) นายเอส ราซาร์ตันัม (รัฐมนตรีต่างประเทศสิงคโปร์ และพันเอก (พิเศษ) ถนัด คอมันตร์ (รัฐมนตรีต่างประเทศไทย) ได้ร่วมลงนามในปฏิญญากรุงเทพฯ วัตถุประสงค์ของการก่อตั้งอาเซียนตามปฏิญญากรุงเทพฯ

1. ส่งเสริมความร่วมมือและความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ และการบริหาร

2. ส่งเสริมสันติภาพและความมั่นคงส่วนภูมิภาค
3. เสริมสร้างความเจริญรุ่งเรืองทางเศรษฐกิจและการพัฒนาการทางวัฒนธรรมในภูมิภาค
เสริมสร้างความเจริญรุ่งเรือง ทางเศรษฐกิจ พัฒนาการทางวัฒนธรรมในภูมิภาค
4. ส่งเสริมให้ประชาชนในอาเซียนมีความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตที่ดี
5. ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในรูปแบบของการฝึกอบรมและการวิจัย และส่งเสริมการศึกษา
ด้านเอเชียตะวันออกเฉียงใต้
6. เพิ่มประสิทธิภาพของการเกษตรและอุตสาหกรรม การขยายการค้า ตลอดจนปรับปรุงการ
ขนส่งและการคมนาคม
7. เสริมสร้างความร่วมมืออาเซียนกับประเทศภายนอกองค์การความร่วมมือแห่งภูมิภาคอื่นๆ
และองค์การระหว่างประเทศ

นับตั้งแต่วันก่อตั้งอาเซียนได้แสดงบทบาทในการธำรงรักษาและส่งเสริมสันติภาพ เสถียรภาพ ความมั่นคงและความเจริญร่วมกันในภูมิภาคตลอดจนมีวิวัฒนาการอย่างต่อเนื่องในการสร้างความไว้วางใจระหว่างประเทศสมาชิก ตลอดจนพัฒนาการในเรื่องความร่วมมือทางเศรษฐกิจและสังคมจนเป็นที่ประจักษ์แก่นานาชาติประเทศ และนำไปสู่การขยายสมาชิกภาพ โดยบรูไน ดารุสซาลามเข้าเป็นสมาชิกลำดับที่ 6 เมื่อปี 2527 เวียดนามเข้าเป็นสมาชิกลำดับที่ 7 ในปี 2538 สปป.ลาวและพม่าเข้าเป็นสมาชิกพร้อมกันเมื่อปี 2540 และกัมพูชาเข้าเป็นสมาชิกล่าสุดเมื่อปี 2542 อาเซียนเป็นภูมิภาคที่มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วและเป็นตัวอย่างของการรวมตัวของกลุ่มประเทศที่มีพลังต่อรองในเวทีการเมืองและเศรษฐกิจระหว่างประเทศความก้าวหน้าของอาเซียนมีปัจจัยสำคัญจาก ความไว้วางใจกันระหว่างรัฐสมาชิก อันก่อให้เกิดบรรยากาศที่สร้างสรรค์และเอื้อต่อความร่วมมือระหว่างกัน ทำให้สถานการณ์ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ได้เปลี่ยนผ่านสภาวะความตึงเครียดและการเผชิญหน้าในยุคสงครามเย็นมาสู่ความมีเสถียรภาพความมั่นคงและความร่วมมืออย่างใกล้ชิดในปัจจุบัน อย่างไรก็ตามในปี 2540 อาเซียนประสบกับมรสุมหนัก คือ วิกฤติเศรษฐกิจเอเชีย หลังผ่านพ้นมรสุมดังกล่าวไปได้ จึงเกิดศรัทธาใหม่ของความร่วมมือระหว่างกัน โดยในปี 2546 ผู้นำอาเซียนได้ลงนามปฏิญญาว่าด้วยความร่วมมือในอาเซียน ฉบับที่ 2 (Declaration of ASEAN Concord II หรือ Bali Concord II) เพื่อประกาศจัดตั้งประชาคมอาเซียน หรือ ASEAN Community ภายในปี 2563 (ค.ศ.2020) โดยสนับสนุนการรวมตัวและความร่วมมืออย่างรอบด้าน โดยในด้านการเมืองให้จัดตั้ง “ประชาคมการเมืองความมั่นคง อาเซียน” หรือ ASEAN Political Security Community (APSC) ด้านเศรษฐกิจให้จัดตั้ง “ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” หรือ ASEAN Economic Community (AEC) และด้านสังคมและวัฒนธรรมให้จัดตั้ง “ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน” หรือ ASEAN Socio-Cultural Community (ASCC) ต่อมา ในการประชุมสุดยอดผู้นำอาเซียนครั้งที่ 12 ในเดือนมกราคม 2550 ที่เซบู ประเทศฟิลิปปินส์ ผู้นำอาเซียนได้ตกลงให้มีการจัดตั้งประชาคมอาเซียนให้แล้วเสร็จเร็วขึ้นเป็นภายในปีค.ศ 2015 (พ.ศ. 2558) รวมทั้งจัดโครงสร้างองค์กรของอาเซียน รองรับภารกิจและพันธกิจรวมทั้งแปลงสภาพอาเซียนจากองค์กรที่มีการรวมตัวหรือร่วมมือกันแบบหลวมๆ เพื่อสร้างและพัฒนาไปสู่สภาพการเป็น “นิติบุคคล” ซึ่งเป็นที่มาของการนำหลักการนี้ไปร่างเป็น “กฎบัตรอาเซียน” ซึ่งทำหน้าที่เป็น “ธรรมนูญ” การบริหารปกครองกลุ่มประเทศอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ ซึ่งผนึกกำลังเป็นหนึ่งเดียวกันดังปรากฏตามสโลแกนที่ว่า “สิบชาติ หนึ่งอาเซียน”

กฎบัตรอาเซียน (ASEAN Charter) ในการประชุมสุดยอดอาเซียน ครั้งที่ 13 เมื่อปี 2550 ที่ประเทศสิงคโปร์ ผู้นำอาเซียนได้ลงนามในกฎบัตรอาเซียน ซึ่งเปรียบเสมือนธรรมนูญของอาเซียนที่จะวางกรอบทางกฎหมายและโครงสร้างองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของอาเซียนในการดำเนินการตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายโดยเฉพาอย่างยิ่งการขับเคลื่อน การร่วมตัวเป็นประชาคมอาเซียนภายในปี 2558 ตามที่ผู้นำอาเซียนได้ตกลงกันไว้ โดยวัตถุประสงค์ของกฎบัตรฯ คือ ทำให้อาเซียนเป็นองค์การที่มีประสิทธิภาพ มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง และเคารพกฎกติกาในการทำงานมากขึ้น นอกจากนี้กฎบัตรจะให้สถานะนิติบุคคลแก่อาเซียนเป็นองค์กรระหว่างรัฐบาล (Intergovernmental Organization) กฎบัตรอาเซียน ประกอบด้วยข้อบทต่างๆ 13 บท 55 ข้อ มีประเด็นใหม่ que แสดงความก้าวหน้าของอาเซียนได้แก่ 1) การจัดตั้งองค์กรสิทธิมนุษยชนของอาเซียน 2) การให้อำนาจเลขาธิการอาเซียนสอดส่อง และรายงานการทำตามความตกลงของรัฐสมาชิก 3) การจัดตั้งกลไกสำหรับการระงับข้อพิพาทต่างๆ ระหว่างประเทศสมาชิก 4) การให้ผู้นำเป็นผู้ตัดสินว่าจะดำเนินการอย่างไรต่อรัฐผู้ละเมิด พันธกรณีตามกฎบัตรอย่างร้ายแรง 5) การเปิดช่องให้ใช้วิธีการอื่นในการตัดสินใจได้หากไม่มีฉันทามติ 6) การส่งเสริมการปรึกษาหารือกับระหว่างประเทศสมาชิกเพื่อแก้ไข ปัญหาที่กระทบต่อผลประโยชน์ร่วม ซึ่งทำให้การตีความหลักการห้ามแทรกแซงกิจการภายในมีความยืดหยุ่นมากขึ้น 7) การเพิ่มบทบาทของประธานอาเซียนเพื่อให้อาเซียนสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที 8) การเปิดช่องทางให้อาเซียนสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับองค์กรภาคประชาสังคมมากขึ้น และ 9) การปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น ให้มีการประชุมสุดยอดอาเซียน 2 ครั้งต่อปี จัดตั้งคณะมนตรีเพื่อประสานความร่วมมือในแต่ละ 3 สาขาหลักและการมีคณะกรรมการผู้แทนถาวรประจำอาเซียนที่กรุงจาการ์ตาเพื่อลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการประชุมของอาเซียน เป็นต้น

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2555, หน้า 158-160) กล่าวว่า ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนกับผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว โลกในปัจจุบันมีการแข่งขันกันรุนแรงขึ้น ประเทศในกลุ่มอาเซียนซึ่งเป็นประเทศขนาดเล็กมักขาดอำนาจต่อรองกับชาติขนาดใหญ่ เช่น จีน อินเดีย สหรัฐฯ หรือสหภาพยุโรป จึงส่งผลให้เกิดการเสียเปรียบเมื่อต้องเจรจาทางการค้า แต่หากประเทศทั้งหลายในอาเซียนรวมตัวกันเป็นตลาดเดียว เป็นฐานการผลิตเดียว มีการเคลื่อนย้ายปัจจัยการผลิตต่างๆ เคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน แรงงานฝีมือ และเงินทุนได้อย่างเสรีเปรียบเสมือนอยู่ในประเทศเดียวกัน ก็จะเพิ่มความได้เปรียบเมื่อแข่งขันในเวทีโลกและการรวมตัวดังกล่าวนี้มีผลสมบูรณ์ในวันที่ 1 มกราคม พ.ศ.2558 โดยที่คุณเศรษฐพุฒิ สุทธิวาทนฤพุฒิ ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ ธนาคารไทยพาณิชย์ กล่าวว่า “การรวมตัวเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ ASEAN Economic Community (AEC) ใน พ.ศ. 2558 จะทำให้อาเซียนเป็นที่สนใจและมีบทบาทมากขึ้นในเวทีเศรษฐกิจโลก โดยศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจธนาคารไทยพาณิชย์ ได้ศึกษาผลกระทบจาก AEC โดยผลที่เกิดขึ้นเป็นที่สังเกตเห็นได้ชัดเจนแล้ว คือการเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์ต่าง เช่น การลดอัตราภาษีนำเข้าสินค้า หรือ การขยายเขตแดนสัดส่วนการลงทุนของนักลงทุนอาเซียนเป็น 70 เปอร์เซ็นต์ในธุรกิจบริการ ตั้งแต่ พ.ศ.2553 นอกจากนี้ผลกระทบอีกด้านคือ การเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพที่ได้เสรีมากขึ้น ซึ่ง การศึกษานี้ให้ความสำคัญกับธุรกิจบริการที่ได้รับผลกระทบในระยะอันใกล้

ผลจากการศึกษาพบว่า กลุ่มธุรกิจบริการเผชิญกับความท้าทายมากขึ้น จากการเปิดให้นักลงทุนในอาเซียนเข้ามาลงทุนในธุรกิจบริการได้มากขึ้น ซึ่งปัจจุบันธุรกิจนี้มีสัดส่วนนักลงทุนต่างชาติถือหุ้นสูงอยู่แล้ว เช่น ธุรกิจร้านอาหาร บริการบรรจุภัณฑ์ โรงแรม และรีสอร์ทผู้ประกอบการไทยมีแนวโน้มต้องแข่งขันกับเงินทุนจากต่างประเทศที่เข้ามาจากการเปิดให้นักลงทุนอาเซียนถือหุ้นในธุรกิจดังกล่าวได้ในสัดส่วน 70 เปอร์เซ็นต์ เพิ่มขึ้นจากปัจจุบันที่กำหนดสัดส่วนเฉลี่ย 49 เปอร์เซ็นต์ แต่ในขณะเดียวกัน ผู้ประกอบการธุรกิจบริการชาวไทยก็มีโอกาสไปลงทุนในประเทศมาเลเซีย ฟิลิปปินส์ และอินโดนีเซียมากขึ้นด้วย

ส่วนในด้านของแรงงานนั้น ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ.2558 เป็นต้นไป ภายในกลุ่มอาเซียน จะมีการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมืออย่างเสรี หมายความว่าผู้ใช้แรงงานชาติอาเซียนในสาขาที่กำหนดสามารถโยกย้ายการทำงานไปในชาติสมาชิก 10 ประเทศได้อย่างเสรี และทำให้เกิดการแข่งขันแย่งงานเพิ่มขึ้น ประชาชนของประเทศได้รับประโยชน์จากการเปิดเสรีอาเซียนเป็นอย่างมาก คือ ประชาชนจากชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษได้ดี เพราะประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนทำให้ภาษาอังกฤษกลายเป็นภาษาของชาติอาเซียน ส่งผลกระทบด้านลบคือ อาจเกิดภาวะสมองไหลของแรงงานวิชาชีพ เช่น แพทย์ พยาบาล พนักงานนวดแผนไทยและนักกายภาพบำบัด ไปยังประเทศสิงคโปร์และมาเลเซีย ซึ่งให้ผลตอบแทนสุทธิต่ำกว่า

มาตรฐานร่วมสำหรับวิชาชีพที่ทำงานได้ในประเทศ AEC (MRA)

การจัดทำข้อตกลงการยอมรับร่วม (Mutual Recognition Arrangements: MRA) ในสาขาบริการ เป็นพัฒนาการล่าสุดของความร่วมมือด้านการค้าบริการของอาเซียน โดย MRA หมายถึง การที่ผู้ให้บริการที่ได้รับการรับรองคุณสมบัติวิชาชีพโดยหน่วยงานที่มีอำนาจในประเทศตน จะได้รับการยอมรับโดย หน่วยงานที่มีอำนาจในประเทศอาเซียนอื่น โดยสอดคล้องกับกฎระเบียบภายในประเทศที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกการเคลื่อนย้ายผู้ให้บริการสาขาวิชาชีพในภูมิภาค MRA ในสาขาบริการของอาเซียน

กรอบความตกลงการค้าบริการของอาเซียน(AFAS) ตระหนักถึงความสำคัญของการรวมกลุ่มสาขาบริการโดยรวมในอาเซียนตามที่ระบุไว้ในมาตรา 5 ภายใต้อาฟาส ดังนี้

“สมาชิกอาเซียนแต่ละประเทศจะให้การยอมรับในวุฒิการศึกษาหรือประสบการณ์ที่ได้รับ และคุณสมบัติที่เป็นไปตามข้อกำหนด หรือ ใบอนุญาตหรือใบรับรองที่ได้รับในประเทศสมาชิกอื่น เพื่อวัตถุประสงค์ในการออกใบอนุญาตหรือใบรับรองให้แก่ผู้ให้บริการ การยอมรับดังกล่าวจะต้องทำอยู่บนพื้นฐานของความตกลงกับประเทศสมาชิกที่เกี่ยวข้อง หรืออาจให้การยอมรับโดยอิสระ”

ณ ปัจจุบัน อาเซียนได้สรุปผลการจัดทำ MRA และลงนามโดยรัฐมนตรีเศรษฐกิจอาเซียนแล้ว ดังนี้

1.ข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาบริการวิชาชีพวิศวกรรม ลงนามเมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2548 ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย

2.ข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาบริการวิชาชีพพยาบาล ลงนามเมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2549 ณ เมืองเซบู ประเทศฟิลิปปินส์

3.ข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาบริการวิชาชีพสถาปัตยกรรม และกรอบความตกลงสำหรับการยอมรับร่วมในคุณสมบัติวิชาชีพด้านการสำรวจ ลงนามเมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2550 ณ ประเทศสิงคโปร์

4.กรอบความตกลงว่าด้วยข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาบริการวิชาชีพบัญชี ข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาบริการวิชาชีพแพทย์ และข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาวิชาชีพทันตแพทย์ ลงนามเมื่อ วันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2552 ประเทศไทย

5.กรอบข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว ในการประชุมรัฐมนตรีขนส่งอาเซียน ครั้งที่ 12 เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2552 ณ กรุงฮานอย ประเทศเวียดนาม

ขณะนี้อาเซียนอยู่ระหว่างจัดตั้งกลไกในการดำเนินการตาม MRA ดังกล่าวการสรุปผล MRA ดังกล่าวเป็นการสิ้นสุดการเจรจา MRA ณ ปัจจุบัน ขณะเดียวกัน อาเซียนอาจพิจารณาเริ่มการเจรจา MRA ในสาขาวิชาชีพอื่นในอนาคต ซึ่งขณะนี้จะให้ความสำคัญกับการดำเนินการตาม MRA ที่เสร็จแล้วก่อน เพื่อให้ผู้ประกอบการวิชาชีพในภูมิภาคได้รับประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรมจากข้อตกลงดังกล่าว อย่างไรก็ตามในอนาคต ถ้าคนจบวิชาชีพต่างๆ ถ้าได้ภาษาอังกฤษด้วยสามารถทำงานที่ต่างประเทศได้แน่นอน และจะมีผลให้ค่าแรงในกลุ่ม AEC จะมีความใกล้เคียงกันมากขึ้นและไม่แตกต่างกันมากเหมือนปัจจุบัน

มาตรฐานวิชาชีพอาเซียน ข้อตกลงยอมรับร่วมในสาขาวิชาชีพ โดยมี 7 วิชาชีพที่สามารถย้ายแรงงานฝีมืออย่างเสรีในประชาคมอาเซียน 1.แพทย์ 2.ทันตแพทย์ 3.นักบัญชี 4.วิศวกร 5.พยาบาล 6.สถาปนิก 7.นักสำรวจ นอกจากนี้ยังมีการลงนามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professional: MRA) เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายผู้ประกอบการวิชาชีพการท่องเที่ยวในอาเซียนและแลกเปลี่ยนข้อมูลและแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด ข้อตกลงนี้จะเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรวิชาชีพของไทยในการเตรียมตัวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยมีคณะกรรมการวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งชาติและคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพท่องเที่ยวทำหน้าที่กำกับว่าผู้นั้นได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในมาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับนักวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน ทั้งนี้สิทธิในการประกอบวิชาชีพในประเทศผู้รับจะอยู่ภายใต้เงื่อนไขของกฎหมายและข้อบังคับของประเทศผู้รับ โดยกำหนดหลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียนสำหรับ 2 สาขา 6 แผนก 32 ตำแหน่งงาน ดังนี้

1.สาขาที่พัก (Hotel Services)

1.1 แผนกต้อนรับ (Front Office) มี 5 ตำแหน่งงาน 1.1.1 ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager) 1.1.2 ผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ (Front Office Supervisor) 1.1.3 พนักงานต้อนรับ (Receptionist) 1.1.4 พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator) 1.1.5 พนักงานยกกระเป๋า (Bell Boy)

1.2 แผนกแม่บ้าน (House Keeping) มี 6 ตำแหน่งงาน

1.2.1 ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper) 1.2.2 ผู้จัดการฝ่ายซักรีด (Laundry Manager) 1.2.3 ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก (Floor Supervisor) 1.2.4 พนักงานซักรีด (Laundry Attendant) 1.2.5 พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant) 1.2.6 พนักงานทำความสะอาด (Public Area Cleaner)

1.3 แผนกประกอบอาหาร (Food Production) มี 7 ตำแหน่งงาน

1.3.1 หัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef) 1.3.2 พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef) 1.3.3 ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef) 1.3.4 พ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie) 1.3.5 ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry) 1.3.6 งานขนมปัง (Baker) 1.3.7 งานเนื้อ (Butcher)

1.4 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) มี 5 ตำแหน่งงาน 1.4.1 ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Director) 1.4.2 ผู้จัดการอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Outlet Manager) 1.4.3 หัวหน้าพนักงานบริการ (Head Waiter) 1.4.4 พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender) 1.4.5 พนักงานบริการ (Waiter)

2.สาขาการเดินทาง (Travel Services)

2.1 แผนกธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) มี 4 ตำแหน่งงาน

2.1.1 ผู้จัดการทั่วไป (General Manager) 2.1.2 ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager) 2.1.3 หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior General Manager) 2.1.4 ผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant)

2.2 แผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) มี 5 ตำแหน่งงาน

2.2.1 ผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager) 2.2.2 ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing Manager) 2.2.3 ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Credit Manager) 2.2.4 ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager) 2.2.5 ผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว (Tour Manager) จาก (<http://www.thai-aec.com>, 1 มกราคม 2557)

ฉะนั้นทุกประเทศต้องจัดการกับองค์การภายในประเทศของตน เพื่อให้คนของชาติสมาชิก

อาเซียนเดินทางไปในประเทศต่างๆ ได้อย่างสะดวก โดยเฉพาะการตรวจคนเข้าเมือง หรือการออกใบอนุญาตทำงานของผู้คนที่เข้าไปประกอบวิชาชีพ หรือเข้าไปลงทุน แรงงานไทยที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สุขภาพ ท่องเที่ยวและโลจิสติกส์ ต้องปรับตัวอย่างมาก เพราะหลังจากวันที่ 1 มกราคม พ.ศ.2558 แรงงานไทยจะมีคู่แข่งคือ แรงงานจากชาติอื่นๆ ในอาเซียนที่มีฝีมือและมีความสามารถทางภาษาอังกฤษดีเยี่ยม แรงงานไทยจึงต้องมีความพร้อมแข่งขันกับแรงงานจากประเทศเพื่อนบ้านที่สามารถเข้ามาประกอบอาชีพนี้ได้อย่างเสรี เนื่องจากแรงงานไทยมีโอกาเสียดำเนินการจ้างงานให้กับเพื่อนบ้านในอาเซียน เพราะปัจจุบันอัตราการจ้างงานในไทยสูงเป็นอันดับที่ 3 รองจากสิงคโปร์ และอินโดนีเซีย หากประเทศไทยมีการเพิ่มค่าแรงขึ้นอีก จะทำให้ค่าแรงขั้นต่ำใกล้เคียงกับการจ้างแรงงานต่างชาติที่มีทักษะด้านภาษาอังกฤษดีกว่า เช่น ฟิลิปปินส์ ตุรกีจิบบริการต่างๆ โดยเฉพาะธุรกิจข้ามชาติมีทางเลือกนอกเหนือจากการจ้างคนไทย

5.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จินตนา บุญบงการ และคณะ (2547) ได้ทำวิจัยเรื่อง “ยุทธศาสตร์และการจัดการโซ่อุปทานของผลิตภัณฑ์นม” มีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาลักษณะความต้องการบริโภคผลิตภัณฑ์นมและวิธีการจัดการระบบโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมนมของประเทศไทย 2.เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมนมของประเทศไทย 3.เพื่อจัดทำแผนดำเนินการพัฒนาและแนวทางในการแก้ไขปัญหาของระบบโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมนมเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติจริง โดยศึกษาจากประชากรสหกรณ์โซ่อุปทานของสหกรณ์ผู้เลี้ยงโคนม, ผู้ประกอบการผู้ที่เป็นผู้ผลิตน้ำนมดิบ โรงงานแปรรูป ผู้ขนส่ง คลังสินค้า ผู้กระจายสินค้า สถาบันหลักซึ่งเป็นผู้รับซื้อผลิตภัณฑ์นมและหน่วยงานภาครัฐและสถาบันที่เกี่ยวข้อง โดยสรุป ภาพรวมของระบบสายโซ่อุปทานจากต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ มีเกษตรกรที่อยู่ในภาคการเลี้ยงโคนมถึง 20,107 ราย มีโคนม 380,203 ตัว อัตราการให้น้ำนมดิบ 10.3 กิโลกรัม/วัน/ตัว มีสหกรณ์โคนม 117 กิจการ มีรายได้รวม 7,971 ล้านบาท ความสามารถในการรับน้ำนมดิบ 1,970 ตัน/วัน ผลการผลิตจะสูงกว่าปริมาณที่รวบรวมได้ วันละ 1,288 ตัน ส่วนความสามารถในการแปรรูปของสหกรณ์มีเพียง 18 แห่ง ที่แปรรูปผลิตภัณฑ์นมพาสเจอร์ไรส์ได้ที่เหลือขายให้โรงงานของภาคเอกชน ต้นทุนค่าขนส่ง 90.15 บาทต่อตันต่อกิโลเมตร ดังนั้นภาพรวมของระบบโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มีความจำเป็นต้องพัฒนาเพื่อลดต้นทุนในระบบ และเพื่อมีคุณภาพและปริมาณที่ตอบสนองได้ ผลการศึกษาด้านการจัดการสายโซ่อุปทานของผลิตภัณฑ์นม ด้านการขนส่ง เนื่องจากสภาพภูมิอากาศของประเทศไทยที่แตกต่างกันในแต่ละภูมิภาค ในขณะที่ทางรัฐบาลได้มีการสนับสนุนให้เกษตรกรเลี้ยงโคนมโดยไม่มีการวางแผน ทำให้มีการกระจายตัวของการเลี้ยงโคนม ซึ่งเป็นปัญหาด้านการขนส่ง สหกรณ์บางแห่งต้องหยุดดำเนินกิจการ เนื่องจากรายได้ในการดำเนินงานไม่คุ้มค่าใช้จ่าย เพราะมีสมาชิกจำนวนน้อยและระยะทางที่ค่อนข้างไกลจากเกษตรกรมายังสหกรณ์ รวมทั้งราคาน้ำมันที่สูงขึ้น ทำให้ต้นทุนการขนส่งน้ำนมดิบจากเกษตรกรมายังสหกรณ์ และจากสหกรณ์ไปยังโรงงานแปรรูปสูง นอกเหนือจากค่าขนส่งที่สูงแล้ว ระยะทางที่ไกล รวมทั้งสภาพของถนน ก็มีผลต่อคุณภาพของน้ำนมดิบ ด้านการตลาด ในประเทศ จากการที่รัฐบาลได้จัดให้มีนมโรงเรียน เพื่อส่งเสริมสุขภาพของเด็กนักเรียนในช่วงเปิดเทอม โดยไม่มีการแจกใน

เวลาปิดเทอม ทำให้มีผลต่อปริมาณนมที่ล้นตลาดในช่วงปิดเทอม การนำน้ำนมดิบไปทำการแปรรูปเป็นนม UHT ในช่วงปิดเทอมนั้น เป็นปัญหาต่อเนื่องในช่วงเปิดเทอม เพราะจะมีนมโรงเรียน ทั้งจากนมสดตามปกติแล้ว ยังมีนม UHT ซึ่งมีอายุในการเก็บที่ไม่ควรเกิน 6 เดือน มาประชันกัน ด้านต่างประเทศ เนื่องจากการเปิดเสรีทางการค้ากับประเทศต่างๆ มีผลต่อการเข้ามาแข่งขันของผลิตภัณฑ์นมผง ที่มีราคาต่ำกว่าต้นทุนน้ำนมดิบ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล จุดอ่อนสามารถแยกได้ 4 ประเด็นหลักคือ ขาดบุคลากรหรือหน่วยงานหลัก ที่จะส่งเสริมและพัฒนาความรู้ด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชน ขาดบุคลากรหรือหน่วยงานหลัก ที่จะให้ความรู้ด้านการจัดการโรงงาน ในด้านต่างๆ เช่น การรับซื้อน้ำนมดิบ ณ ศูนย์รวบรวมน้ำนมดิบ ควรให้สะอาดและรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้น้ำนมดิบที่มีคุณภาพ การจัดการด้านความสะอาดและภาชนะและอุปกรณ์ที่รองรับน้ำนมดิบจากเกษตรกรเพื่อนำส่งโรงงาน หรือนำไปแปรรูปต่อไป การเก็บรักษาก่อนนำไปแปรรูป ขาดความรู้และอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการจัดการฟาร์มและสหกรณ์ ปัญหาด้านการเงินของทั้งเกษตรกรและสหกรณ์ จุดเด่น เกษตรกรในหลายพื้นที่ให้ความสนใจในการเข้ารับการอบรมจากเจ้าหน้าที่ในด้านการดูแลโคนมและฟาร์ม ให้มีสุขลักษณะที่ดี สะอาด ปลอดภัยจากแบคทีเรียและเชื้อโรค และมีสหกรณ์บางแห่งที่การพัฒนาสหกรณ์ได้ครบวงจรในการให้บริการแก่สมาชิก คือ นอกจากรับซื้อน้ำนมดิบแล้วยังให้บริการในด้านต่างๆ อาทิ เช่น จำหน่ายอาหารสัตว์, สินค้าอุปโภคบริโภค หรือให้ความรู้ให้บริการ การรักษาโคนมของเกษตรกร โดยอาจจะมีส่วนแพทย์ประจำของสหกรณ์เอง หรือเชิญมาจากส่วนกลาง(กรมปศุสัตว์) อีกทั้งมีระบบการเงินที่ให้ความสะอาดสมาชิก ซึ่งสามารถซื้อสินค้าจากร้านค้าของสหกรณ์ได้โดยไม่ต้องจ่ายเงินสด แต่ใช้การตัดบัญชีกับเงินที่ได้รับจากการส่งน้ำนมดิบให้กับสหกรณ์ ทิศทางการพัฒนาระบบโลจิสติกส์และซัพพลายเชนของผลิตภัณฑ์นมวิสัยทัศน์ เพื่อให้ระบบโลจิสติกส์และซัพพลายเชนของผลิตภัณฑ์นมมีประสิทธิภาพโดยมีต้นทุนการผลิตที่ต่ำ มีคุณภาพที่ดี และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ภารกิจ 1. ประสานความร่วมมือขององค์การส่งเสริมโคนมแห่งประเทศไทย กรมส่งเสริมสหกรณ์ สหกรณ์โคนม และลูกค้าสถาบันในการพัฒนาระบบโลจิสติกส์แบบบูรณาการ 2. พัฒนาบุคลากรของสหกรณ์ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานเชื่อมโยงให้มีความรู้ด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชน 3. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนระบบการบริหารซัพพลายเชน 4. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านโลจิสติกส์ และซัพพลายเชนเพื่อสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของผลิตภัณฑ์นม เป้าหมาย 1. เพื่อลดต้นทุนด้านโลจิสติกส์ของผลิตภัณฑ์นม 2. เพื่อให้ระบบการกระจายผลิตภัณฑ์อย่างมีประสิทธิภาพและเวลาที่เหมาะสม 3. ลดความสูญเสียของผลิตภัณฑ์นมไประบบซัพพลายเชน 4. ลดระยะเวลาจากผลิตภัณฑ์นมดิบไปยังช่องทางต่างๆ 5. เพิ่มอัตราการใช้งานของเครื่องมือเครื่องจักร 6. เกษตรกรสหกรณ์ มีความรู้ความเข้าใจในระบบเพื่อสามารถกระจายสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพ กลยุทธ์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์และซัพพลายเชนของผลิตภัณฑ์นม ระดับประเทศ 1. จัดตั้งคณะกรรมการร่วมระหว่างองค์การส่งเสริมโคนมแห่งประเทศไทย สหกรณ์เกษตรกรและผู้ประกอบการ เพื่อบำบัดการวางแผนพัฒนาระบบซัพพลายเชนของผลิตภัณฑ์นม 2. วางแผนการพัฒนาระบบโลจิสติกส์และซัพพลายเชนของผลิตภัณฑ์นมทั้งระบบ 3. วางระบบโซนนิ่งผลิตภัณฑ์นมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์นมทั้งระบบ 4. ศึกษาประเมินและพัฒนาโครงการพื้นฐานทั้งด้านกายภาพและด้านไม่ใช่มายภาพ เช่น สิ่งจำเป็นในการอำนวยความสะดวกในการพัฒนา

ปรับปรุงระบบ 5. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะการบริหารงานด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชน 6. จัดทำดัชนีชี้วัดความสำเร็จในการบริหารโลจิสติกส์และซัพพลายเชนระดับประเทศของผลิตภัณฑ์นม ระดับสหกรณ์ 1. สหกรณ์แต่ละสหกรณ์ต้องมีการประเมินศักยภาพด้านโลจิสติกส์ของกิจการทั้งด้านกายภาพ ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านระบบการกระจายสินค้า การขนส่ง การบริหารสินค้า ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร รวมทั้งค่าใช้จ่ายด้านโลจิสติกส์ 2. วางแผนพัฒนาปรับปรุงระบบโลจิสติกส์ เพื่อลดปัญหาและเพิ่มศักยภาพในการบริหารที่จะส่งผลต่อขีดความสามารถการแข่งขัน 3. พัฒนาศักยภาพของบุคลากรของสหกรณ์เพื่อมีความรู้และทักษะในการบริหารด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชน 4. สร้างพันธมิตรเชื่อมโยงระบบโลจิสติกส์ทั้งด้าน Supply Chain และ Demand Chain เพื่อทำให้ระบบที่มีประสิทธิภาพในประเด็นคุณภาพ ต้นทุน ความเร็ว 5. จัดทำดัชนีชี้วัดผลสำเร็จในการพัฒนาด้านระบบโลจิสติกส์และซัพพลายเชน 6. ถ่ายทอดความรู้ในการบริหารด้านโลจิสติกส์และซัพพลายเชนให้กับเกษตรกร

อภิชาติ โสภางค์ และคณะ (2551) ทำวิจัยเรื่อง “การศึกษาระบบจัดการโซ่อุปทานของลำไยสดในประเทศไทย” งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระบบโซ่อุปทานของลำไยสด ทำการประเมินประสิทธิภาพในโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ โดยศึกษาจากผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับระบบการผลิตลำไยสด วิเคราะห์ต้นทุน และนำเสนอแนวทางในการพัฒนาระบบโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ของลำไยสด ในรูปแบบของแนวปฏิบัติของการจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานภาครัฐในการที่จะสนับสนุนและส่งเสริม งานวิจัยนี้ได้พัฒนาวิธีการประเมินการดำเนินงานในห่วงโซ่อุปทานโดยประยุกต์จากแนวคิดของ SCOR Model (Supply Chain Operations Reference Models) ร่วมกับหลักการโซ่คุณค่า (Value Chain) โดยเริ่มจากการศึกษาภาพรวมของโซ่อุปทาน และจากผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบโซ่อุปทาน ตั้งแต่เกษตรกร พ่อค้าคนกลาง โรงงานอบแห้ง บริษัทขนส่ง บริษัทนำเข้าส่งออก ด้วยวิธีการวิเคราะห์โซ่แห่งคุณค่า (Value Chain) ซึ่งแบ่งออกเป็นกิจกรรมหลักและกิจกรรมเสริม โดยทำการประเมินใน 4 ด้านหลัก ได้แก่ โลจิสติกส์ขาเข้า (Inbound Logistics) การปฏิบัติการ (Operations) โลจิสติกส์ขาออก (Outbound Logistics) และกิจกรรมสนับสนุน (Supporting) กับผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบโซ่อุปทานทั้งสิ้น จำนวน 73 ราย ในเขต เชียงใหม่ ลำพูน และกรุงเทพฯ บนพื้นฐานของเครื่องมือดังกล่าวประกอบกับการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยผลการประเมินสามารถชี้บ่งว่าแต่ละองค์กรมีศักยภาพในการดำเนินงานในด้านใดที่มีความแตกต่างกันและทราบประเด็นปัญหา ผลการประเมินพบว่าองค์กรส่วนใหญ่มีการดำเนินการด้านโลจิสติกส์ขาออกดีที่สุด คือ กิจกรรมการส่งมอบสินค้าไปยังคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทาน โดยเฉพาะในกลุ่ม ผู้ค้าส่ง (Wholesalers) ในที่นี้เรียกว่า ล้งและมีการดำเนินการด้าน ปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การบริการลูกค้าต่ำที่สุด โดยเฉพาะในกลุ่มเกษตรกร นอกจากนี้ งานวิจัยยังบ่งชี้ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับโซ่อุปทานลำไย โดยปัญหาหลักที่พบคือ ลำไยขาดคุณภาพ ปริมาณผลผลิตไม่แน่นอน การดำเนินการของรัฐไม่ประสบผล ผลผลิตลำไยไม่มีมาตรฐานที่แน่นอน งานวิจัยนี้ยังได้นำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวข้างต้น จากการวิเคราะห์ข้อมูลของหน่วยงานที่มีการปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice) เพื่อพัฒนาห่วงโซ่อุปทานลำไยให้มีประสิทธิภาพดีกว่าที่เป็นอยู่ปัจจุบัน นอกจากนั้น โครงการยังคัดเลือกตัวอย่างผู้ที่มีแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ของแต่ละด้าน เพื่อเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติ รวมถึง ข้อเสนอแนะและแนวทางการปรับปรุงใน

อนาคต (To be) เพื่อสานต่อและนำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ในแต่ละภาคส่วนที่เกี่ยวข้องและในระดับประเทศต่อไป

ศศิชา สิทธิกุล (2551) ทำวิจัยเรื่อง “การลดต้นทุนโลจิสติกส์ระหว่างผู้ผลิตชิ้นส่วนและผู้ประกอบยานยนต์ในโซ่อุปทานอุตสาหกรรมยานยนต์” โดยมีวัตถุประสงค์ 1.การลดต้นทุนโลจิสติกส์ระหว่างผู้ผลิตชิ้นส่วนและผู้ประกอบยานยนต์ โครงการวิจัยอุตสาหกรรมฉบับนี้ ได้ทำการศึกษากระบวนการโลจิสติกส์ของการขนส่งชิ้นส่วนประกอบรถยนต์ จากบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนประกอบรถยนต์ (Suppliers) ไปยังบริษัทประกอบยานยนต์ โดยศึกษาจากกรณีของบริษัทไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทประกอบยานยนต์ บริษัทใช้รูปแบบการขนส่งโดยตรง ตามเงื่อนไขการตกลงซื้อขายแบบ CIF โดยผู้ผลิตชิ้นส่วนประกอบรถยนต์เป็นผู้รับผิดชอบการขนส่งด้วยตนเอง การศึกษาได้วิเคราะห์เปรียบเทียบต้นทุนโลจิสติกส์แบบ CIF กับรูปแบบการขนส่งแบบวนรับ ซึ่งต้องใช้เงื่อนไขการตกลงซื้อขายแบบ Ex work โดยพิจารณาเฉพาะกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนประกอบที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรีและระยอง ด้วยการสร้างแบบจำลองโปรแกรมเชิงเส้นตรงและใช้เครื่องมือ Solver ในโปรแกรม Excel ประมวลผลข้อมูลเพื่อหาคำตอบที่ดีที่สุด การวิเคราะห์ตัวอย่างข้อมูลพบว่า ต้นทุนการขนส่งรวมทั้งหมด 7 ครั้ง ของวิธีการขนส่งโดยตรงมีค่าเท่ากับ 58,313 บาท โดยเมื่อพิจารณาพาหนะที่มีการบรรทุกไม่เต็มคันรถ แล้วใช้วิธี Savings matrix ทำการกำหนดเส้นทางและจัดลำดับ เพื่อลดระยะทางและจำนวนพาหนะที่ไม่จำเป็นลง ทำให้รูปแบบการขนส่งแบบวนรับมีต้นทุนการขนส่ง 33,236 บาท ซึ่งลดลงเท่ากับ 25,078 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 43 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการขนส่งแบบวนรับจะช่วยลดต้นทุนการขนส่งลงได้

วีระ ภาคอุทัย และคณะ (2552) ทำวิจัยเรื่อง “โครงการการขยายและการพัฒนาเครือข่ายการจัดการห่วงโซ่อุปทานพริกสดปลอดภัย อำเภอเกษตรสมบูรณ์ และอำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ” การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อขยายและพัฒนาเครือข่ายกลุ่มเกษตรกรผู้ปลูกพริกให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น ต่อเนื่องจากโครงการเดิมและศึกษารูปแบบที่เหมาะสมในการขยายและพัฒนาเครือข่าย ตลอดจนศึกษาบทบาทของพริกต่อเศรษฐกิจสังคมของจังหวัดชัยภูมิ โดยศึกษาจากเกษตรกร 59 ราย และใช้วิธีวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research) ผลการศึกษาปรากฏว่า เกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการขยายมากขึ้นจากเดิม 59 รายเป็น 224 รายใน พ.ศ. 2551 ในจำนวนนี้มี 163 ราย ที่ยื่นขอใบรับรองมาตรฐานการเกษตรที่ดีที่เหมาะสม (ใบ Q) ปรากฏว่ามีผู้ผ่านการรับรอง (ได้รับใบ Q) จำนวน 41 ราย หรือร้อยละ 86.5 ของจำนวนผู้ยื่นขอใบ Q ทั้งหมด การขยายพื้นที่และจำนวนสมาชิกนั้นควรขยายไปในพื้นที่ที่มีดินอุดมสมบูรณ์และอยู่ใกล้แหล่งน้ำที่มีน้ำตลอดฤดู โดยเฉพาะพริกฤดูแล้ว รูปแบบการพัฒนาเครือข่ายควรรวมกันเป็นกลุ่มๆ ละ ไม่ต่ำกว่า 20 ราย เกษตรกรที่ปลูกพริกฤดูแล้วแต่ละครอบครัวควรปลูกไม่เกิน 1 ไร่ และพริกฤดูฝนควรปลูกไม่เกิน 3 ไร่ เพราะการปลูกพริกต้องทำแบบประณีต พริกจึงจะได้มาตรฐาน ผลผลิตต่อไร่เพิ่มขึ้นและลดต้นทุนในการผลิต พริกจังหวัดชัยภูมิได้ก่อให้เกิดรายได้ต่อจังหวัดประมาณ 1,000 ล้านบาท และยังก่อให้เกิดการจ้างงานอีกประมาณ 300-500 ล้านบาท การพัฒนาและขยายพื้นที่ปลูกพริกปลอดภัยได้รับความสนใจจากเกษตรกร อีกทั้งสนองตอบนโยบายการพัฒนาการเกษตรปลอดภัยของจังหวัด และจังหวัดเริ่มมีการวางแผนเชิงพื้นที่โดยเอาพริกเป็นตัวตั้ง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมา

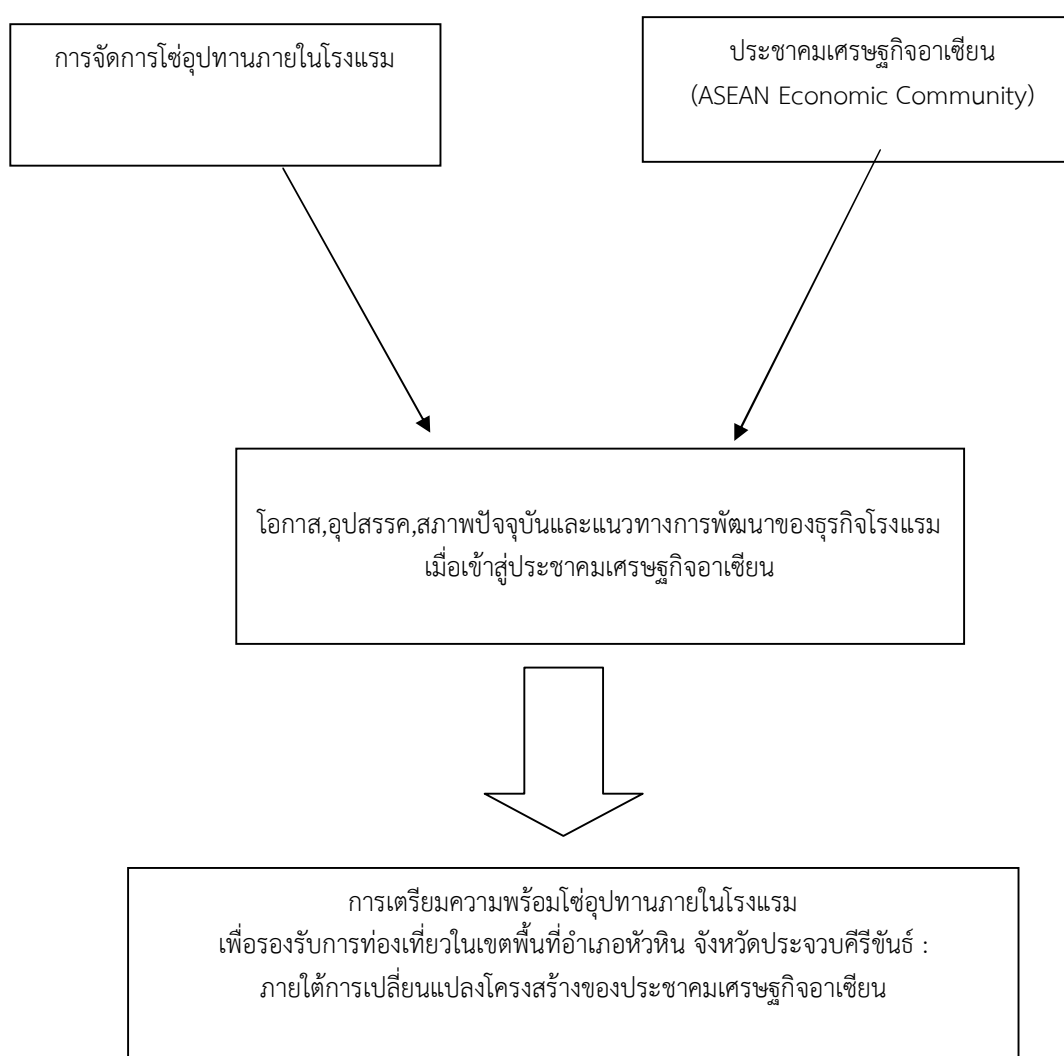
วางแผนร่วมกันเพื่อพัฒนาพริกทั้งระบบห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) และการพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าหรือห่วงโซ่แห่งความสุข (Value Chain)

เจษฎา ทิพย์มณเฑียร (2550) ทำวิจัยเรื่อง “การศึกษาสถานภาพการเก็บเกี่ยว การแปรรูป และการกระจายหน่อไม้ในจังหวัดปราจีนบุรี เพื่อการพัฒนาตัวแบบจำลองห่วงโซ่อุปทาน” โดยศึกษาจากผู้ประกอบการผลิตหน่อไม้ จังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งเป็นสินค้าเกษตรที่สำคัญทางเศรษฐกิจในจังหวัดปราจีนบุรี สามารถนำมาแปรรูปได้หลากหลาย การขาดความเข้าใจเชิงระบบที่มีความเชื่อมโยงกัน ทั้งภาคการเกษตร การแปรรูปเชิงอุตสาหกรรมและการกระจายสินค้าทำให้การประยุกต์ใช้นโยบายที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มสมรรถนะของห่วงโซ่อุปทานของหน่อไม้ไผ่ยังไม่มีความยั่งยืนนัก งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์เก็บเกี่ยว การแปรรูป และการกระจายหน่อไม้ในจังหวัดปราจีนบุรี โดยศึกษาจากผู้ประกอบการผลิตและแปรรูปหน่อไม้ในจังหวัดปราจีนบุรี เพื่อการพัฒนาตัวแบบจำลองห่วงโซ่อุปทานในวางแผนเชิงกลยุทธ์ ในปี 2551 พื้นที่เพาะปลูกทั้งจังหวัด 44,162 ไร่ โดยมีพื้นที่ที่ให้ผลผลิต 44,152 ไร่ มีผลผลิตรวม 61,820 ตัน ผลผลิตเฉลี่ย 1,400 กิโลกรัมต่อไร่ เขตอำเภอเมืองมีพื้นที่เพาะปลูกมากที่สุด (19,486 ไร่) ส่วนอำเภอนาดี ได้ผลผลิตหน่อไม้ไผ่ตงมากที่สุด (30,455 ตัน) เริ่มเก็บเกี่ยวผลผลิตได้ตั้งแต่เดือนมีนาคมถึงกันยายน ในขณะที่เดือนกรกฎาคมถึงกันยายน เป็นช่วงที่ผลผลิตออกสู่ตลาดมากที่สุด ราคาหน่อไม้ตลอดฤดูกาลเก็บเกี่ยวมีความผันผวนสูงมาก โดยราคาสูงถึง 29 บาทต่อกิโลกรัม ในช่วงที่หน่อไม้เริ่มออกสู่ตลาด (มีนาคม) อย่างไรก็ตามราคาจะลดต่ำลงเหลือเพียง 4 บาทต่อกิโลกรัม ในช่วงที่หน่อไม้ออกสู่ท้องตลาดมาก (กรกฎาคม ถึงกันยายน) ตั้งแต่หน่อไม้ออกดอกและตายในปี 2540 เป็นต้นมา การแปรรูปหน่อไม้ไผ่ตงในจังหวัดปราจีนบุรี มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง มีจำนวนบริษัทผลิตหน่อไม้ปับและหน่อไม้กระป๋องจำนวน 2 โรงงานในปี 2551 และเหลือเพียง 1 โรงงาน ในปี 2552 สาเหตุสำคัญมาจากวัตถุดิบไม่เพียงพอในการผลิตระดับโรงงาน ทั้งนี้โรงงานที่เหลือในปัจจุบันจำเป็นต้องแปรรูปผักและผลไม้อื่นๆ ด้วย เพื่อชดเชยกำลังการผลิตที่มีอยู่ กลไกการกำหนดราคาเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อผู้ทำการตัดสินใจขั้นตอนต่างๆ ของห่วงโซ่อุปทาน เพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างเงื่อนไขและปัจจัยต่างๆ ต่อการกำหนดราคา การศึกษาครั้งนี้ได้นำปัจจัยและเงื่อนไขจากภาคเกษตร ภาคการแปรรูป และผู้กระจายสินค้า มาศึกษาโดยประยุกต์ใช้ Causal Loop Diagram และ Stock and Flow Diagram ในการพัฒนาตัวแบบพลวัตเบื้องต้น ทั้งนี้ได้พิจารณาราคาในขั้นตอนต่างๆ ในห่วงโซ่อุปทาน เช่น ราคาที่เกษตรกรขายได้ที่สวน ราคาสูงสุดที่โรงงานแปรรูปสามารถรับซื้อได้และราคาในตลาดค้าส่ง พบว่าตัวแบบจำลองพลวัตระบบเป็นเครื่องมือที่มีศักยภาพในการจำลองสถานการณ์ของห่วงโซ่อุปทานหน่อไม้ไผ่ตงได้เป็นอย่างดี

รุจภา นันทโพธิ์เดช, ศศิกัญจน์ พุทธลา และศิริรัตน์ พัฒนไพโรจน์ (2549) ทำวิจัยเรื่อง “หลักการทำงานของแบบจำลองอ้างอิงการดำเนินงานห่วงโซ่อุปทานขององค์กร” โดยการศึกษาจากองค์กรหนึ่ง วัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอการทำงานของแบบจำลองอ้างอิงการดำเนินงานห่วงโซ่อุปทาน Supply Chain Operations Reference (SCOR) Model กล่าวถึงขั้นตอนและกระบวนการการทำงาน การอธิบายลักษณะการดำเนินงาน การจัดการ องค์ประกอบ ปัจจัยต่างๆ ของห่วงโซ่อุปทาน การกำหนดรายละเอียดของกระบวนการและการกำหนดมาตรวัด (Metrics) โดยใช้ Performance Attributes เป็นมาตรฐานในการวัดประสิทธิภาพการทำงานในแต่ละกระบวนการให้เป็นมาตรฐาน

เดียวกัน ซึ่งมาตรฐานนั้นถือได้ว่าเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ช่วยทำให้เกิดความสัมพันธ์กันระหว่างการจัดซื้อวัตถุดิบ การผลิต การจัดส่งสินค้า ตลอดจนการจัดจำหน่ายทำให้เป็นเครือข่ายหรือรูปแบบเดียวกัน เพื่อใช้ในการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า แก้ปัญหาการขาดความเป็นมาตรฐาน อีกทั้งยังเป็นแนวทางที่จะพัฒนาโซ่อุปทานมาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกขององค์กรแต่ละองค์กรอีกด้วย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2.5 กรอบแนวคิด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative method) โดยคณะวิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ตามลำดับดังนี้

1.ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือผู้บริหารและหัวหน้าแผนกต่างๆที่ทำงานในโรงแรม 650 โรงแรม ณ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2.การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารและหัวหน้าแผนกต่างๆที่ทำงานในโรงแรมทั้ง 7 โรงแรม ซึ่งเป็นตัวแทนของประชากร เนื่องจากโรงแรมทั้ง 7 โรงแรมมีจำนวนห้องพัก 100 – 300 ห้อง และมีระดับการให้บริการ 3 - 4 ดาว ลักษณะการแบ่งงานเป็นแผนกที่ชัดเจนและมีการควบคุมอย่างเป็นระบบ

ตารางที่ 3.1 รายชื่อโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ชื่อโรงแรม	จำนวน ห้อง	ระดับการ ให้บริการ (ดาว)	ราคา
1.โรงแรมศาลา@หัวหิน 57/66 ระหว่างซอยหัวหิน 3 -5 อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110 โทร : 032-616-100, 085-480-4378	194	3	฿ 1,850-5,500
2. ธานีโฮเต็ล แอนด์ สปา 64/1 ซอยหัวหิน 74 อำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ 77110 โทร : 032-530-420-3	131	3	฿1,180 – 3,500
3.โรงแรมซีดีพี รีสอร์ท หัวหิน 16 ถนนดำเนินเกษม อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110 โทร : 032-512-870	162	3.5	฿2,500 – 3,000

ตารางที่ 3.1 รายชื่อโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ชื่อโรงแรม	จำนวน ห้อง	ระดับการ ให้บริการ (ดาว)	ราคา
4.โรงแรมหัวหินแกรนด์ไฮเต็ลแอนด์พลาซ่า 222/2 ถนนเพชรเกษม, อำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ 77110 โทร : 032-511-499,02-107 0212, 083-078-9006	164	3.5	฿2,500 – 8,500
5.โรงแรมชมวิว หัวหิน 93 ถนนเพชรเกษม ซอยหัวถนน 23 ต.หนองแก อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110 โทร 032.-511-662	133	3.5	฿2,090-8,500
6.โรงแรมเดอะอิมพีเรียลหัวหิน บีช รีสอร์ท 11/66 ถนนเลียบวังไกลกังวล หัวหิน ซอย 19 อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110 โทร : 032-520-162	124	4	฿2,124 – 9,516
7.โรงแรมไอปิส หัวหิน 73/15 ซอยหัวถนน 1 ถนนเพชรเกษม อำเภอหัว หิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110 โทร : 032-610-388, 032-610-301	200	4	฿1,270 – 3,414

จาก สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวหัวหิน, 20 มิถุนายน 2556

การสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non probability sampling) และเป็นการเลือก
กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมี 7 โรงแรม ที่มีขนาดห้อง
100 -300 ห้อง และมีระดับการให้บริการ 3-4 ซึ่งเป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ ณ อำเภอหัวหิน จังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์

3.เครื่องมือในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

คณะผู้วิจัยเตรียมเครื่องมือในการวิจัย คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ซึ่งมีแนวคำถามในการสัมภาษณ์ เทปบันทึกเสียง สมุดจดบันทึก ปากกา กล้องถ่ายรูป และใช้การสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation)

ตอนที่ 1 สภาพปัจจุบันของโซ่อุปทานภายในโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เครื่องมือในการวิจัย คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation)

ตอนที่ 2 การเตรียมความพร้อมโซ่อุปทานด้านโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ : ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เครื่องมือในการวิจัย คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation)

ตอนที่ 3 โอกาสและอุปสรรคของธุรกิจโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ : ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เครื่องมือในการวิจัย คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)

ตอนที่ 4 เสนอแนะแนวทางการพัฒนาโซ่อุปทานภายในโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ : ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เครื่องมือในการวิจัย คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)

4.การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวิจัย โดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) เป็นการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant interview) ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้หรือมีข้อมูลในเรื่องภายในโรงแรมอย่างดีที่สุด ตามแบบสัมภาษณ์ที่ได้รับการออกแบบไว้แล้ว รวมทั้งการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) เป็นการสังเกตการณ์ขบวนการทำงานของพนักงานในแต่ละแผนกในการเชื่อมโยงภายในโรงแรม

5.การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ต้องทำการตรวจสอบข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล การตรวจสอบข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวนทั้งสิ้น 63 คน ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ตัวแทนผู้บริหารโรงแรม จำนวน 7 โรงแรม คือ โรงแรมศาลา@หัวหิน, ธนวิทย์ โฮเต็ล แอนด์ สปา, โรงแรมซีดีบีช รีสอร์ท หัวหิน, โรงแรมหัวหินแกรนด์โฮเต็ลแอนด์พลาซ่า, โรงแรมเดอะอิมพีเรียลหัวหิน บีช รีสอร์ท, โรงแรมชมวิว หัวหิน และโรงแรมไอบีส หัวหิน จำนวน 7 คน

กลุ่มที่ 2 ตัวแทนหัวหน้าฝ่ายแต่ละแผนกจำนวน 8 แผนกของโรงแรมทั้ง 7 โรงแรม เช่น แผนกต้อนรับส่วนหน้า, แผนกแม่บ้าน, แผนกอาหารและเครื่องดื่ม, แผนกรักษาความปลอดภัย, แผนกการขายและตลาด, แผนกการเงินและบัญชี, แผนกช่าง และแผนกทรัพยากรบุคคล จำนวน 56 คน

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ซึ่งได้จากการศึกษาเอกสาร (Document Research) ในการวิเคราะห์เอกสารผู้วิจัยต้องคำนึงถึงบริบท (Context) หรือสภาพแวดล้อมของข้อมูลเอกสารที่นำมาวิเคราะห์ประกอบด้วยข้อความแบบบรรยาย (Descriptive)

6.การนำเสนอรายงานการวิจัย

การเสนอรายงานการวิจัย ต้องมีความถูกต้อง ไม่บิดเบือนข้อมูล โดยต้องเขียนให้ตรงประเด็นของวัตถุประสงค์ มีความชัดเจน เข้าใจได้ง่าย ไม่ทำให้ผู้อ่านมีความสับสนในการเขียนงานวิจัยในครั้งนี้ ในการนำเสนอรายงานการวิจัย ผู้วิจัยเขียนด้วยข้อความแบบบรรยาย (Descriptive) เลือกข้อมูลที่เป็นสาระและตัดข้อมูลที่ไม่สำคัญทิ้งไปบ้าง ในบางครั้งนำไปไว้ในภาคผนวก

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง “การพัฒนาและการเตรียมความพร้อมโซ่อุปทานด้านโรงแรมเพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์: ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัย ซึ่งแบ่งเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 สภาพปัจจุบันของโซ่อุปทานภายในโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

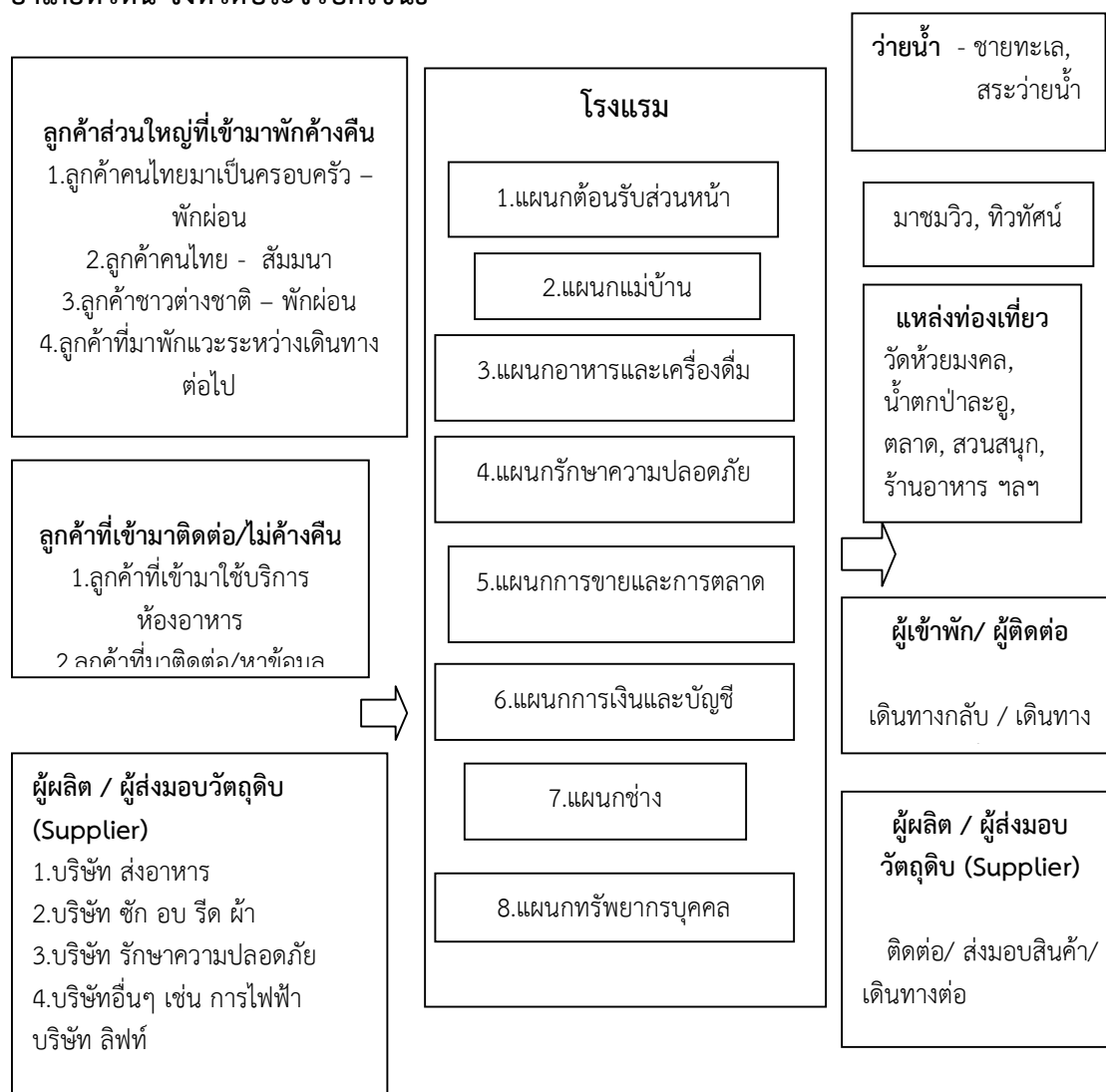
ตอนที่ 2 การเตรียมความพร้อมโซ่อุปทานด้านโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ : ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ตอนที่ 3 โอกาสและอุปสรรคของธุรกิจโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ : ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ตอนที่ 4 เสนอแนะแนวทางการพัฒนาโซ่อุปทานภายในโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ : ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

โรงแรมเป็นสถานที่พักแรมที่สร้างขึ้นเฉพาะและแบ่งเป็นห้องพัก มีสิ่งอำนวยความสะดวกทุกอย่างพร้อมให้บริการแก่นักท่องเที่ยว โดยเก็บค่าเช่าเป็นรายวัน หรือรายเดือน ซึ่งธุรกิจโรงแรมเป็นที่พักแรมที่มีคนรู้จักและนิยมพักกันมากที่สุด โรงแรมที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีจำนวน 650 โรงแรม ทางผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมี 7 โรงแรม ซึ่งเป็นโรงแรมขนาดกลาง ที่มีขนาดห้อง 100 - 300 ห้อง และมีระดับการให้บริการ 3 - 4 ดาว ซึ่งเป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ ณ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เนื่องจากมีบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยพิจารณาการเตรียมความพร้อมโซ่อุปทานภายในโรงแรม ดังนี้

ตอนที่ 1 สภาพปัจจุบันของโซ่อุปทานภายในโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่
อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



ภาพที่ 4.1 โซ่อุปทานโรงแรม อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ที่มา : ผลการศึกษาของผู้วิจัย

จากภาพที่ 4.1 โซ่อุปทานโรงแรมขนาดกลาง อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ลักษณะของโซ่อุปทานโรงแรม ซึ่งประกอบด้วย 3 กลุ่มใหญ่ คือ โซ่อุปทานส่วนต้นน้ำ, โซ่อุปทานส่วนกลางน้ำ, และโซ่อุปทานส่วนปลายน้ำ แสดงดังนี้

โซ่อุปทานส่วนต้นน้ำ คือ ผู้ที่เข้ามาติดต่อกับทางโรงแรม

ส่วนแรก ลูกค้าที่เข้ามาพักค้างคืน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อน มีทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ลักษณะเป็นครอบครัวส่วนใหญ่ ส่วนรองลงมาคือ ลูกค้าที่เข้าพักค้างคืนเพื่อการสัมมนา ซึ่งมาจากบริษัทต่างๆ กระทรวง ทบวง กรมต่างๆ ที่เข้าสัมมนา ลักษณะส่วนใหญ่เป็นคนไทย และ

ส่วนสุดท้าย ลูกค้ายที่เข้าพักและแวะระหว่างเดินทางต่อไปจังหวัดอื่นๆต่อไป เช่น จังหวัดภูเก็ต จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นต้น

ส่วนที่สอง คือลูกค้าที่เข้ามาติดต่อและไม่ค้างคืน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการห้องอาหาร ห้องประชุม รวมทั้งลูกค้าที่เข้ามาติดต่อ สอบถามข้อมูลต่างๆ เช่น ราคาห้องพัก การจัดประชุม เป็นต้น

ส่วนที่สาม คือ ผู้ผลิตหรือผู้ส่งมอบวัตถุดิบ (Supplier) เข้ามาติดต่อโรงแรมเพื่อการส่งของการบริการให้กับทางโรงแรม เช่น บริษัทส่งวัตถุดิบเกี่ยวกับอาหาร บริษัท ส่งผ้าปูที่นอน ผ้าเช็ดปาก เป็นต้น

โซ่อุปทานส่วนกลางน้ำ คือ โรงแรมประกอบด้วย 8 แผนก คือ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน แผนกรักษาความปลอดภัย แผนกการขายและการตลาด แผนกช่าง แผนกการเงินและบัญชี และแผนกทรัพยากรบุคคล

โซ่อุปทานส่วนปลายน้ำ คือ นักท่องเที่ยวหรือลูกค้าที่เข้าพักที่โรงแรมแล้ว มีกิจกรรมต่างๆที่เดินทางออกไปจากโรงแรม โดยมีกิจกรรมดังนี้ 1. การว่ายน้ำที่ชายหาด หรือสระว่ายน้ำ 2.การนั่งรถชมวิว ทิวทัศน์ 3.การเดินทางไปแหล่งท่องเที่ยว เช่น วัดห้วยมงคล น้ำตกป่าละอู ร้านอาหาร เป็นต้น 4.การเดินทางกลับหรือการเดินทางไปต่อ เพื่อให้ลูกค้าหรือพนักงานของโรงแรมไปถึงจุดหมายปลายทางของการเดินทางในครั้งนั้น 5.ผู้ผลิตหรือผู้ส่งมอบวัตถุดิบ เข้ามาติดต่อและได้ทำธุรกรรมกับโรงแรมเสร็จสิ้น จึงออกจากโรงแรม เช่น ได้ส่งมอบวัตถุดิบที่โรงแรมแล้วเดินทางต่อไป เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นโซ่อุปทานด้านโรงแรมประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนต้นน้ำ ประกอบด้วย ผู้เข้ามาพักค้างคืน, ลูกค้าที่ไม่เข้าพัก และผู้ส่งมอบวัตถุดิบให้กับทางโรงแรม ส่วนกลางน้ำ คือ โรงแรมประกอบด้วย 8 แผนก คือ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน แผนกรักษาความปลอดภัย แผนกการขายและการตลาด แผนกช่าง แผนกการเงินและบัญชี และแผนกทรัพยากรบุคคล ส่วนปลายน้ำ คือ ลูกค้าที่มาติดต่อหรือเข้าพักที่โรงแรม มีกิจกรรมต่างๆภายนอกโรงแรม เช่น การว่ายน้ำชายหาด การเดินทางไปแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ การเดินทางต่อไปและผู้ส่งมอบวัตถุดิบ เดินทางต่อไปที่อื่นๆ เป็นต้น

ตารางที่ 4.1 รายได้ค่าห้องพักโดยเฉลี่ยของโรงแรม อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

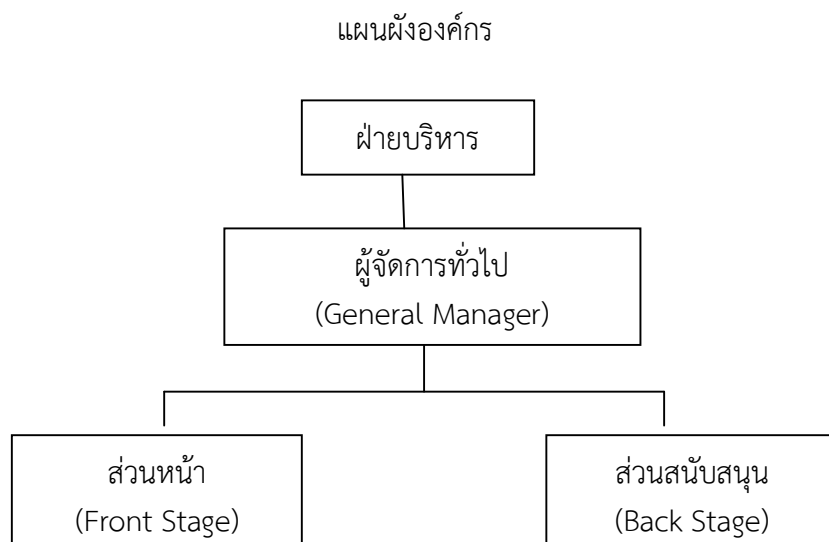
ช่วงเวลา ทุก 3 เดือนของทุกปี	ราคาเฉลี่ย	จำนวนวัน	จำนวนห้องพัก	ร้อยละการเข้าพัก	รายได้
เดือนมกราคม – มีนาคม	1,970	90	158	90%	25,212,060
เดือนเมษายน – มิถุนายน	1,970	91	158	71%	20,110,509
เดือนกรกฎาคม – กันยายน	1,970	92	158	53%	15,177,038
เดือนตุลาคม – ธันวาคม	1,970	92	158	84%	24,054,173
รวม รายได้เฉลี่ย					84,553,780

หมายเหตุ : ทุกรายการล้วนโดยเฉลี่ย

ที่มา : ผลการศึกษาของผู้วิจัย

จากการสัมภาษณ์ของผู้วิจัยกับผู้จัดการโรงแรมทั้ง 7 โรงแรม อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รายได้ค่าห้องพักโดยเฉลี่ยของโรงแรมทั้ง 7 โรงแรม อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ช่วงแรก คือ เดือนมกราคม – มีนาคม ราคาเฉลี่ยต่อห้อง 1,970 บาท/คืน จำนวน 90 วัน จำนวนห้องพักโดยเฉลี่ย 158 ห้อง ร้อยละการเข้าพักโดยเฉลี่ย 90 รายได้เฉลี่ย 25,212,060 บาท ช่วงที่สอง คือ เดือนเมษายน – มิถุนายน ราคาเฉลี่ยต่อห้อง 1,970 บาท/คืน จำนวน 91 วัน จำนวนห้องพักโดยเฉลี่ย 158 ห้อง ร้อยละการเข้าพักโดยเฉลี่ย 71 รายได้เฉลี่ย 20,110,509 บาท ช่วงที่สาม คือ เดือนกรกฎาคม – กันยายน ราคาเฉลี่ยต่อห้อง 1,970 บาท/คืน จำนวน 92 วัน จำนวนห้องพักโดยเฉลี่ย 158 ห้อง ร้อยละการเข้าพักโดยเฉลี่ย 53 รายได้เฉลี่ย 15,177,038 บาท ช่วงสุดท้าย คือ เดือนตุลาคม – ธันวาคม ราคาเฉลี่ยต่อห้อง 1,970 บาท/คืน จำนวน 92 วัน จำนวนห้องพักโดยเฉลี่ย 158 ห้อง ร้อยละการเข้าพักโดยเฉลี่ย 84 รายได้เฉลี่ย 24,054,173 บาท จากที่กล่าวมาข้างต้น รายได้เฉลี่ยทั้งปีของโรงแรมทั้ง 7 โรงแรม คือ 84,553,780 บาท

แผนผังองค์กรจากการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (No probability sampling) และเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมี 7 โรงแรม ซึ่งเป็นโรงแรมขนาดกลาง ที่มีขนาดห้อง 100 - 300 ห้อง และมีระดับการให้บริการ 3 - 4 ดาว ซึ่งเป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ ณ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



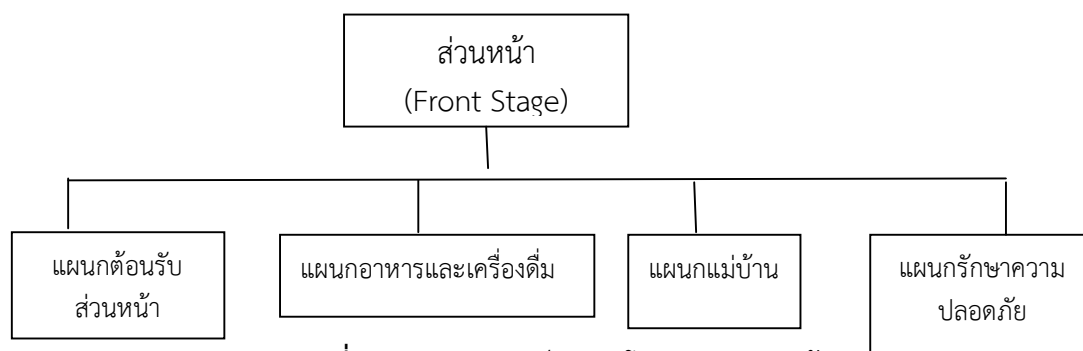
ภาพที่ : 4.2 แผนผังองค์กรของโรงแรม

ที่มา : ผลการศึกษาของผู้วิจัย

ส่วนหน้า คือ ส่วนหรือแผนกที่ต้องพบกับลูกค้าหรือผู้เข้าพัก ประกอบด้วย 4 แผนก แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน และแผนกรักษาความปลอดภัย

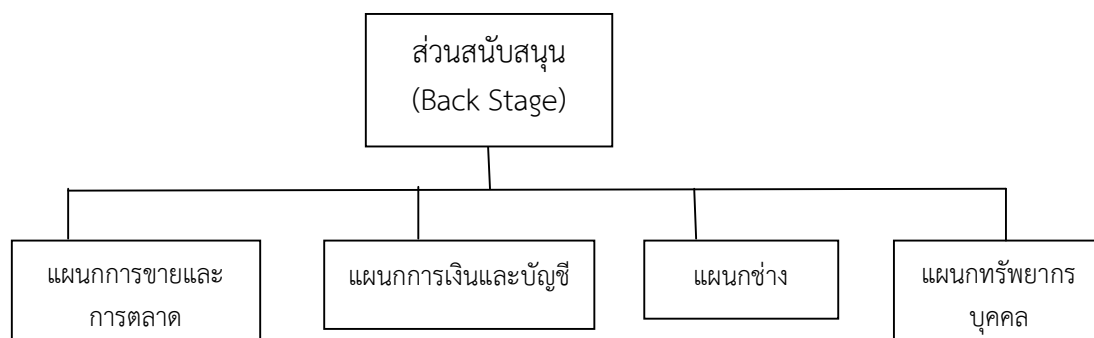
ส่วนสนับสนุน คือ ส่วนหรือแผนกที่ไม่ต้องพบกับลูกค้าหรือผู้เข้าพัก แต่เป็นส่วนให้การสนับสนุนส่วนหน้า เช่น ข้อมูลต่างๆ ซ่อมแซมห้องพัก เป็นต้น ประกอบด้วย 4 แผนก แผนกการขายและตลาด แผนกช่าง แผนกการเงินและบัญชี และแผนกทรัพยากรบุคคล

แผนผังองค์กรโดยมีฝ่ายบริหารวางนโยบายและให้ผู้จัดการทั่วไปเป็นผู้จัดการโรงแรมทั้งหมด โดยการแบ่งงานเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนหน้าและส่วนสนับสนุน ซึ่งส่วนหน้าเป็นส่วนที่มีหน้าที่หลักและความรับผิดชอบที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้เข้าพักโดยตรง ถือเป็นส่วนสำคัญที่สร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นกับแขกผู้มาติดต่อหรือเข้ามาใช้บริการ ซึ่งส่วนหน้าประกอบด้วย 4 แผนก คือ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน และแผนกรักษาความปลอดภัย ดังนี้



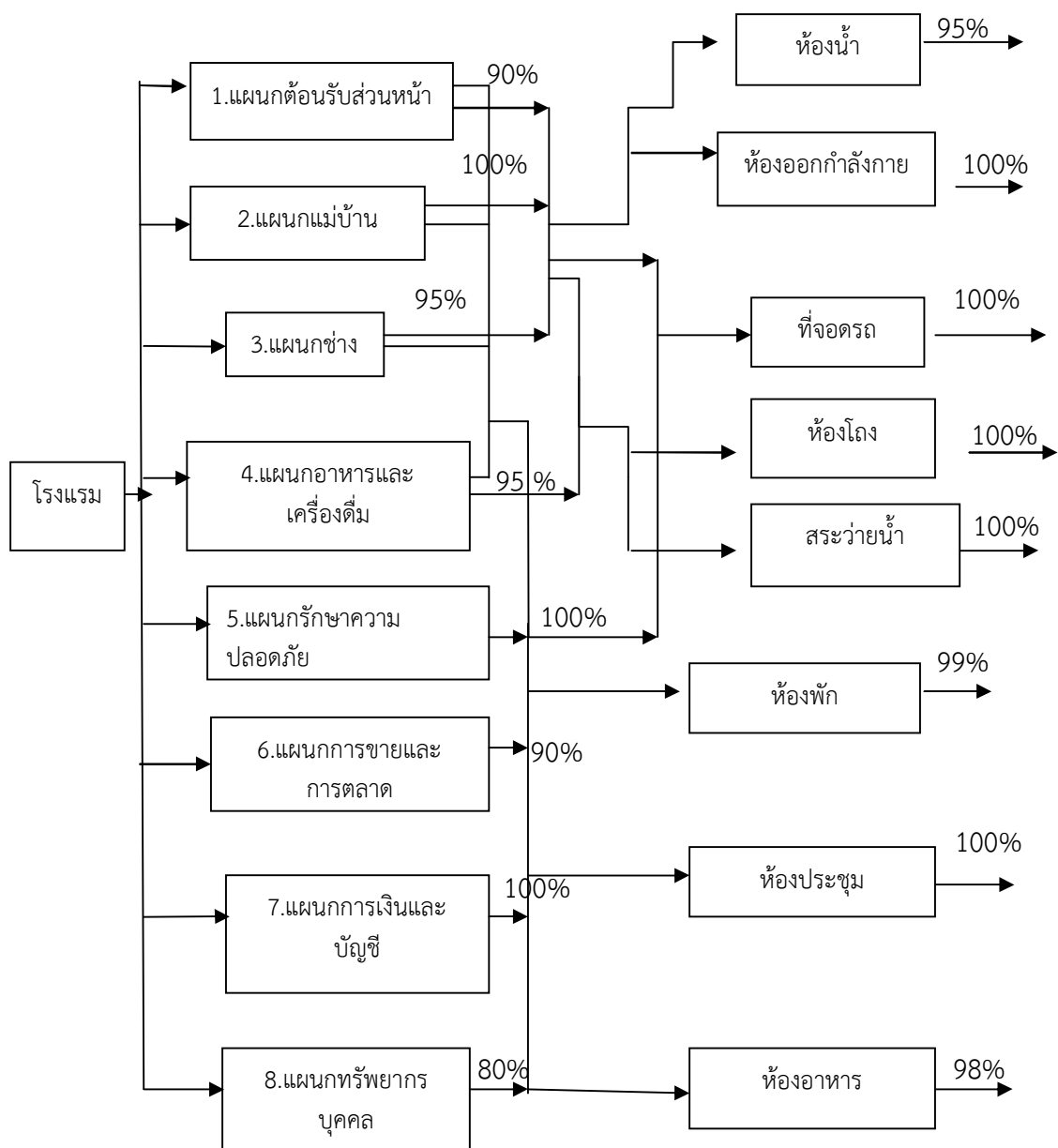
ภาพที่ : 4.3 แผนผังองค์กรของโรงแรม- ส่วนหน้า
ที่มา : ผลการศึกษาของผู้วิจัย

ส่วนสนับสนุน เป็นส่วนที่ไม่ได้มีการติดต่อประสานงานกับผู้เข้ามาพัก เป็นผู้ที่ทำงานอยู่เบื้องหลังความสำเร็จของโรงแรม ซึ่งส่วนสนับสนุนประกอบด้วย 4 แผนก คือ แผนกการขายและการตลาด แผนกการเงินและบัญชี แผนกช่าง และแผนกทรัพยากรบุคคล ดังนี้



ภาพที่ : 4.4 แผนผังองค์กรของโรงแรม- ส่วนสนับสนุน
ที่มา : ผลการศึกษาของผู้วิจัย

โซ่อุปทานภายในโรงแรมแผนกต่างๆกับส่วนต่างๆของโรงแรม
เกี่ยวกับความสมบูรณ์ของการให้บริการ



ภาพที่ 4.5 โซ่อุปทานภายในโรงแรมกับห้องต่างๆของโรงแรม
ที่มา : ผลการศึกษาของผู้วิจัย

หมายเหตุ: การเปรียบเทียบเปอร์เซ็นต์(%) จากการยอมรับของลูกค้า

โซ่อุปทานภายในโรงแรมประกอบด้วย 8 แผนก คือ คือ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน แผนกรักษาความปลอดภัย แผนกการขายและการตลาด แผนกช่าง แผนกการเงินและบัญชี และแผนกทรัพยากรบุคคล จะกล่าวถึงแต่ละแผนกดังนี้

1.แผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Department)

แผนกต้อนรับส่วนหน้า เป็นแผนกที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการเข้าพักของแขกในโรงแรม ตั้งอยู่บริเวณห้องโถง มีหน้าที่ต้อนรับแขก สำรองห้องพัก กำหนดห้องพัก บริการด้านข้อมูลข่าวสารและอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อการบริการแขกให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งประกอบด้วย หัวหน้าแผนกต้อนรับส่วนหน้า พนักงานต้อนรับส่วนหน้า พนักงานบริการโทรศัพท์ พนักงานเก็บเงิน พนักงานขนสัมภาระ พนักงานบริการข้อมูลข่าวสาร ซึ่งคน 1 คนสามารถทำหน้าที่ได้หลายตำแหน่ง เพื่อให้การทำงานได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของผู้เข้าพักได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น นอกจากนี้ยังเป็นศูนย์กลางการประสานงานกับแผนกอื่นๆ ภายในโรงแรมอีกด้วย เช่น ประสานงานกับแผนกแม่บ้าน และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น

ความสำคัญของแผนกต้อนรับส่วนหน้า

แผนกต้อนรับส่วนหน้า ถือเป็นจุดแรกที่ผู้เข้าพักเข้ามาติดต่อสอบถามกับทางโรงแรมและยังเป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้เข้าพักกับแผนกต่างๆ ในโรงแรม ดังนั้น แผนกต้อนรับส่วนหน้าจึงมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจโรงแรม ดังนี้

1.จุดแรก (First contact point) แผนกต้อนรับส่วนหน้าถือเป็นจุดแรกที่ผู้เข้าพักและบุคคลทั่วไปมาติดต่อและมีปฏิสัมพันธ์ด้วย ซึ่งทางโรงแรมควรให้ความสำคัญกับการให้บริการในจุดบริการนี้เป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นโอกาสในการสร้างความประทับใจครั้งแรกต่อแขกและบุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการในส่วนต่างๆ ของโรงแรม เช่น ผู้เข้าพักมาติดต่อห้องพัก ผู้เข้าพักขอข้อมูลการท่องเที่ยว เป็นต้น

2.ศูนย์กลางข้อมูลต่างๆ (Information center) แผนกต้อนรับส่วนหน้าเป็นจุดแรกที่ได้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้มาใช้บริการแล้วยังเป็นศูนย์กลางรวบรวมข้อมูลข่าวสารหลักของโรงแรม ดังนั้น พนักงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้าจึงต้องมีความรอบรู้ทั้งข้อมูลภายในและภายนอกโรงแรม เพื่อตอบคำถามต่างๆ ของแขกได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน รวมทั้งสามารถช่วยประชาสัมพันธ์การขายบริการอื่น ๆ ของภายในโรงแรมด้วย เช่น ห้องอาหาร ห้องประชุม ห้องออกกำลังกาย เป็นต้น นอกจากนี้ยังต้องมีความรู้ภายนอกโรงแรม เช่น การเช่ารถจักรยาน การเหมารถแท็กซี่ไปส่งสนามบิน เป็นต้น

3.ศูนย์กลางงานของโรงแรม (Nerve center) แผนกต้อนรับส่วนหน้า มีหน้าที่ลงทะเบียนเข้าพักให้กับแขก จึงมีข้อมูลเกี่ยวกับประวัติรายละเอียดการเข้าพักและความต้องการของแขก ดังนั้น เมื่อแผนกอื่นๆ ของโรงแรมต้องการทราบข้อมูลทั้งที่เกี่ยวกับโรงแรมและผู้เข้าพัก จะประสานงานมายังแผนกต้อนรับส่วนหน้า จึงทำให้แผนกนี้เปรียบเสมือนศูนย์ประสานงานหลักภายในโรงแรม เช่น

แผนกต้อนรับส่วนหน้า โทรสั่งแผนกแม่บ้านว่า Mr. David W. จะเข้าวันไหน ต้องเตรียมหมอนเพิ่มอีก 1 ใบ และเครื่องต้มน้ำอุ่นไว้ที่ห้องพัก เป็นต้น

4.จุดบริการสุดท้าย (Last contact point) นอกจากจะเป็นจุดบริการจุดแรกแล้วยังเป็นจุดบริการสุดท้ายด้วย เนื่องจากผู้เข้าพักต้องการคืนกุญแจห้องพัก พนักงานในแผนกนี้ควรให้บริการแก่แขกด้วยความสุภาพ รวดเร็วและถูกต้อง เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจครั้งสุดท้าย ซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของโรงแรมในการให้บริการและทำให้แขกนึกถึงโรงแรมในการใช้บริการครั้งต่อไป

หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกต้อนรับส่วนหน้า

1.การเสนอขายห้องพัก

โดยปกติห้องพักถือเป็นสินค้าหลักที่ทำรายได้สูงสุดให้กับธุรกิจโรงแรมมากกว่ารายได้จากจุดบริการอื่นๆ ดังนั้น หน้าที่ในการขายห้องพักจึงถือเป็นหน้าที่หลักของแผนกต้อนรับส่วนหน้า โดยทั่วไปงานที่เกี่ยวข้องกับการขายห้องพักของพนักงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้า ได้แก่ การรับสำรองห้องพัก การขายห้องพักให้กับแขกที่ไม่ได้จองไว้ล่วงหน้า การรับลงทะเบียนเข้าพัก และการกำหนดหมายเลขห้องพัก เป็นต้น

2.การบริการด้านข้อมูลข่าวสาร

แผนกต้อนรับส่วนหน้านับเป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลข่าวสารของแขกและเป็นศูนย์ประสานงานของโรงแรมในการให้บริการด้านต่างๆ ที่มีอยู่ในโรงแรมด้วยเช่นกัน เช่น การเสนออาหารที่ห้องอาหารของโรงแรม การเสนอห้องออกกำลังกายให้กับผู้เข้าพัก เป็นต้น รวมทั้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ภายนอกโรงแรม เช่น การเหมารถแท็กซี่ไปส่งผู้เข้าพักที่สนามบิน การเช่ารถจักรยานยนต์ให้ผู้เข้าพัก เป็นต้น

3.การบริการประสานงานให้แก่แขกกับแผนกอื่นๆภายในโรงแรม

ศูนย์กลางในการประสานงานระหว่างแขกกับแผนกอื่นๆภายในโรงแรม เช่น เมื่อมีการขายห้องพักเกิดขึ้น แผนกต้อนรับส่วนหน้าต้องส่งรายละเอียดเกี่ยวกับการขายห้องพักไปยังแผนกแม่บ้าน เพื่อเตรียมการเรื่องการทำความสะอาดห้องพัก หรือการส่งข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนผู้เข้าพักไปยังแผนกอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มให้เพียงพอกับจำนวนผู้เข้าพักในโรงแรม เป็นต้น

4.การทำรายงานเกี่ยวกับสถานภาพของห้องพัก

แผนกต้อนรับส่วนหน้า มีหน้าที่ตรวจสอบและรายงานสถานภาพห้องพักในแต่ละช่วงเวลาของวันให้ถูกต้องและทันเหตุการณ์ ได้แก่ รายละเอียดของห้องพักว่าง ห้องมีแขกพัก ห้องพักที่กำลังได้รับการทำความสะอาด ห้องชำรุด เป็นต้น หลังจากนั้น พนักงานต้อนรับส่วนหน้าส่งรายละเอียดเกี่ยวกับสถานภาพห้องพักทั้งหมดไปยังแผนกต่างๆที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้งานต่อไป

5.การรับชำระค่าใช้จ่ายของผู้เข้าพัก

ก่อนที่ผู้เข้าพักจะออกจากโรงแรม พนักงานต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ที่เรียกเก็บจากแขกทั้งการจ่ายด้วยเงินสด บัตรเครดิต หรือการจ่ายในนามบริษัทต่างๆ พนักงานรับชำระเงินส่วนหน้าจึงต้องจัดเตรียมเอกสารดังกล่าวให้เรียบร้อยก่อนถึงกำหนดเวลาผู้เข้าพักออกจากโรงแรม เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการแก่แขกด้านการชำระค่าใช้จ่ายและการรับคืนกุญแจห้องพัก

เช่น เมื่อผู้เข้าพักคืนกุญแจห้องพัก แผนกต้อนรับส่วนหน้าต้องรีบโทรไปแผนกแม่บ้านให้เช็คห้องพัก และสิ่งของต่างๆ ว่ามีการใช้บริการอะไรไปบ้าง แล้วรายงานมาที่แผนกต้อนรับส่วนหน้าเพื่อเตรียมเอกสารเรียกเก็บเงินที่ถูกต้องแก่ผู้เข้าพักอย่างรวดเร็ว เป็นต้น

6. การบันทึกประวัติของผู้เข้าพัก

พนักงานต้อนรับส่วนหน้าทำการรวบรวมข้อมูลของผู้เข้าพักทั้งหมดที่เข้าพักในโรงแรม โดยทั่วไปโรงแรมนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นเครื่องมือในการส่งเสริมการตลาดของธุรกิจ เช่น ทางโรงแรมส่งส่วนลดไปให้กับลูกค้าที่มาเข้าพักบ่อยๆ ในครั้งต่อไป เป็นต้น

แผนกต้อนรับส่วนหน้าที่มีความสัมพันธ์กับแผนกต่างๆ



ภาพที่ 4.6 โชว์อุปทานแผนกต้อนรับส่วนหน้ากับแผนกต่างๆในโรงแรม

ที่มา : ผลการศึกษาของผู้วิจัย

ความสัมพันธ์ของแผนกต้อนรับส่วนหน้ากับแผนกต่างๆในโรงแรม

เนื่องจากแผนกต้อนรับส่วนหน้า มีความสำคัญหลักในการเป็นศูนย์กลางประสานงานของ โรงแรม จึงจำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เพื่อผู้เข้าพักได้รับความ สะดวกสบายและความพึงพอใจในขณะเข้าพักกับทางโรงแรม แผนกต้อนรับส่วนหน้าต้องมีการติดต่อ สัมพันธ์กับแผนกต่างๆในโรงแรมดังนี้

1. แผนกแม่บ้าน แผนกต้อนรับส่วนหน้ากับแผนกแม่บ้านต้องทำงานกันอย่างใกล้ชิด ตลอดเวลา โดยเฉพาะต้องประสานงานในเรื่องการเข้าพักของผู้เข้าพัก เช่น ความเรียบร้อยของ

ห้องพัก ในขณะที่แผนกแม่บ้านทำหน้าที่จัดเตรียมห้องพักให้ความเรียบร้อยและพร้อมให้บริการ เพื่อให้แผนกต้อนรับส่วนหน้าทำการขายห้องพักในขั้นตอนต่อไป นอกจากนี้ ทั้งสองแผนกต้องมีการติดต่อประสานงานในเรื่องอื่นๆ อีก เช่น ผู้เข้าพักต้องการเปลี่ยนห้องพักที่มีขนาดใหญ่ขึ้น การตรวจเช็ครายการเครื่องดื่มนิมนิบาร์ ผู้เข้าพักคืนห้องพัก แผนกแม่บ้านทำการตรวจเช็คสิ่งของในห้องพัก เป็นต้น

2.แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกต้อนรับส่วนหน้าประสานงานกับแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ในเรื่องการต้อนรับหรือการจัดเลี้ยงในห้องอาหารของแขก โดยแผนกต้อนรับส่วนหน้าต้องส่งข้อมูลที่สำคัญๆ ให้กับแผนกอาหารและเครื่องดื่ม เช่น จำนวนผู้เข้าพัก ประเภทของอาหาร สถานที่จัดเลี้ยง วันและเวลา เป็นต้น

3.แผนกรักษาความปลอดภัย แผนกต้อนรับส่วนหน้าประสานงานกับแผนกรักษาความปลอดภัย ในกรณีที่มีการขโมยของหรือสิ่งของสูญหาย เกิดการทะเลาะวิวาท เกิดอุบัติเหตุต่างๆ การดูแลความปลอดภัยของผู้เข้าพัก การเตรียมที่จอดรถให้ผู้เข้าพัก เป็นต้น

4.แผนกช่าง แผนกต้อนรับส่วนหน้าต้องประสานงานกับแผนกช่าง ในเรื่องของชำรุดของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในโรงแรม เช่น อุปกรณ์สำนักงานชำรุด ระบบประปาขัดข้อง เป็นต้น ซึ่งแผนกต้อนรับส่วนหน้ามีใบแจ้งซ่อมเพื่อแจ้งไปยังหัวหน้าแผนกช่าง โดยบอกรายละเอียดของการชำรุด สถานที่ เพื่อให้แผนกช่างทำการซ่อมแซมต่อไป

5.แผนกทรัพยากรบุคคล แผนกต้อนรับส่วนหน้าติดต่อประสานงานกับแผนกทรัพยากรบุคคล เมื่อทางแผนกต้อนรับส่วนหน้าต้องการรับพนักงานใหม่เข้าทำงานในตำแหน่งต่างๆ การประเมินผล การปฏิบัติงานของพนักงาน การโยกย้ายและการเลื่อนตำแหน่ง ตลอดจนการฝึกอบรมพนักงานทั้งภายในและภายนอกโรงแรม

6.แผนกการขายและการตลาด แผนกต้อนรับส่วนหน้าทำหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติการเข้าพักของโรงแรม ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของแผนกการขายและการตลาดในอนาคต แผนกการขายและการตลาดต้องติดต่อกับแผนกต้อนรับส่วนหน้าเกี่ยวกับการกำหนดราคาห้องพักที่ให้ส่วนลดกับแขกแต่ละกลุ่ม และการจัดเตรียมห้องพักตามความต้องการของผู้เข้าพักประเภทที่มาเป็นหมู่คณะ

7.แผนกการเงินและบัญชี แผนกต้อนรับส่วนหน้าต้องทำการรับชำระค่าใช้จ่ายของผู้เข้าพัก ทำให้ต้องมีการติดต่อกับแผนกบัญชีและการเงินอยู่ตลอดเวลาทั้งในเรื่องการส่งเงินและการออกใบเสร็จให้กับผู้เข้าพัก เช่น แขกจ่ายเงินด้วยบัตรเครดิตพร้อมออกใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น

8.ฝ่ายบริหาร แผนกต้อนรับส่วนหน้ารับนโยบายจากฝ่ายบริหารมาปฏิบัติเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย ตลอดจนการจัดทำรายงานเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของแผนกเป็นรายวัน รายเดือน เช่น อัตราการเข้าพัก ราคาห้องพักเฉลี่ยที่ขายได้ เป็นต้น เพื่อนำเสนอให้ฝ่ายบริหารได้รับทราบ

จากที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น แผนกต้อนรับส่วนหน้าต้องมีความสัมพันธ์กับทุกแผนกภายในโรงแรม และมีความสมบูรณ์ของการให้บริการของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 90 เนื่องจากพนักงานบางคนยังไม่มีความพร้อมในการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษอย่างชัดเจน การประสบ

ความสำเร็จในการติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติยังไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร การกระตุ้นหรือรื้อฟื้นในการศึกษาหาความรู้ในการเปิดเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนยังไม่ได้เท่าที่ควรเช่นกัน

2.แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Department)

ความสำคัญของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

แผนกอาหารและเครื่องดื่มเป็นอีกแผนกหนึ่งที่ทำรายได้ให้กับโรงแรม จึงถือได้ว่าเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญไม่น้อยกว่าการบริการด้านห้องพัก ทั้งนี้รายได้จากห้องอาหารไม่ได้มาจากผู้มาเข้าพักเท่านั้นแต่อาจมาจากบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการห้องอาหารต่างๆในโรงแรม ส่วนงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ประกอบด้วย งานครัว งานทำความสะอาด เป็นต้น

หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

ในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานบริการต้องปฏิบัติหน้าที่ภาระหลัก 4 ด้าน ได้แก่

1.งานด้านเตรียมอาหารความพร้อมด้านการให้บริการต่างๆ เพื่อให้พร้อมต่อการให้บริการแขก ทั้งนี้ การเตรียมการให้สำคัญ ได้แก่ การจัดเตรียมวัตถุดิบที่ใช้ในการประกอบอาหาร การจัดโต๊ะอาหารและส่วนบริการต่างๆ การจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ในห้องครัวและห้องอาหารให้พร้อมใช้งาน เป็นต้น

2.งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม โดยเฉพาะพนักงานบริการทุกคนควรมีความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มเป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังต้องมีบุคลิกภาพที่ดี ตลอดจนการรักษาความสะอาด ความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน และที่สำคัญมีจิตใจที่พร้อมจะให้บริการถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ

3.งานด้านการขาย พนักงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่มมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างรายได้ให้กับทางโรงแรม ดังนั้น พนักงานทุกคนมีหน้าที่เชิญชวนแขกด้วยการเสนอรายการอาหารและเครื่องดื่มที่เหมาะสมและน่าดึงดูดใจ เพื่อกระตุ้นให้แขกเกิดความสนใจที่จะลองชิมอาหาร ซึ่งอีกทางหนึ่งในการหารายได้ให้กับทางโรงแรม

4.งานเก็บล้างและทำความสะอาด หลังจากให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในส่วนบริการต่างๆ เสร็จสิ้นแล้ว ในแต่ละวันพนักงานในแผนกนี้ต้องทำหน้าที่เก็บล้างภาชนะ ตลอดจนอุปกรณ์และเครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆที่ถูกใช้จากห้องครัว ห้องอาหาร ห้องพักแขก มาล้างให้สะอาดเหมือนเดิม และพร้อมใช้ในครั้งต่อไป

แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แบ่งเป็น 2 งาน

1.งานครัว (Kitchen) หน้าที่ประกอบอาหารให้แก่แขกที่มาใช้บริการในห้องอาหารต่างๆ ของโรงแรม จัดเตรียมอาหารสำหรับการจัดงานเลี้ยงภายในโรงแรม รวมถึงการเตรียมอาหารเพื่อเป็นสวัสดิการสำหรับพนักงานของโรงแรม ทั้งนี้ส่วนของงานครัวแบ่งออกเป็น 3 ครัว

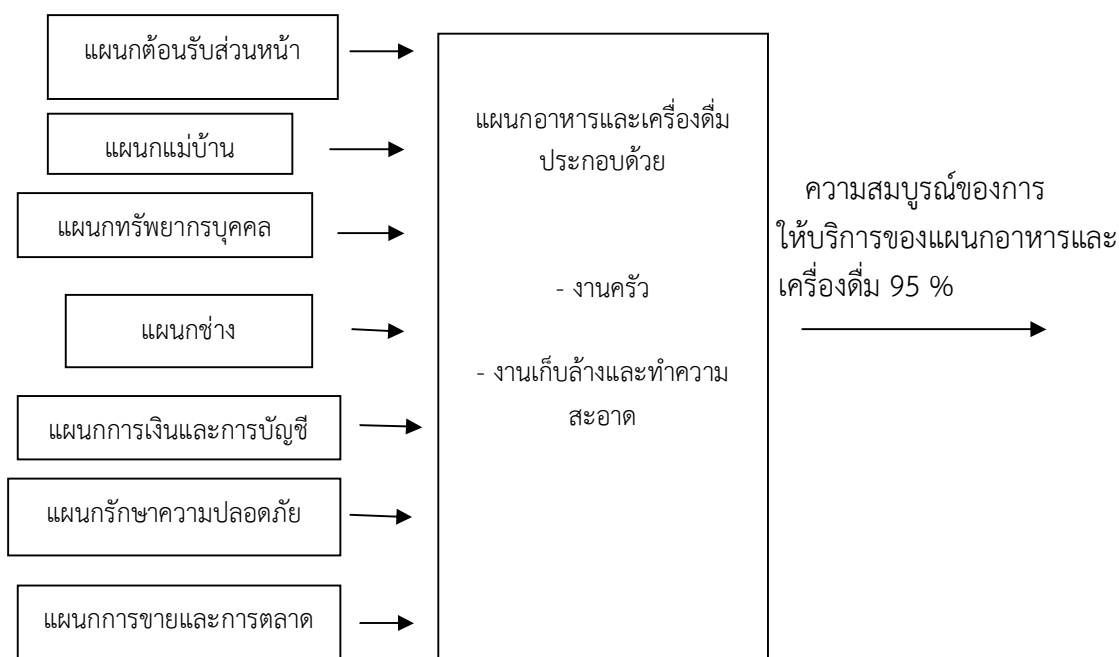
ครัวร้อน (Hot Kitchen) รับผิดชอบการจัดเตรียมวัตถุดิบและการปรุงอาหารที่ต้องใช้ความร้อน เช่น ต้ม ผัด แกง อบ ทอด อย่าง เป็นต้น

ครัวเย็น (Cold Kitchen) รับผิดชอบการจัดเตรียมวัตถุดิบและการปรุงอาหารจำพวกของแช่เย็น ส่วนใหญ่เป็นอาหารแถบตะวันตก เช่น ซุปเย็น สลัด แซนวิช เป็นต้น

ครัวขนมหวาน (Bakery and Pastry kitchen) ดูแลการผลิตขนมหวานทุกอย่าง เช่น ขนมอบ ขนมปัง ไอศกรีม เป็นต้น

2. งานเก็บล้างอุปกรณ์และทำความสะอาด (Steward) ทำหน้าที่เก็บ ล้างอุปกรณ์และภาชนะต่างๆ ที่ถูกใช้แล้วในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ควบคุมดูแลการนำไปใช้งานของแผนกต่างๆ รวมทั้งการดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ในแผนกให้สามารถใช้งานได้นานๆ เนื่องจากอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ มีราคาแพง

แผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีความสัมพันธ์กับแผนกต่างๆ



ภาพที่ 4.7 โซ่อุปทานแผนกอาหารและเครื่องดื่มกับแผนกต่างๆในโรงแรม
ที่มา : ผลการศึกษาของผู้วิจัย

เนื่องจากแผนกอาหารและเครื่องดื่มเป็นอีกแผนกหนึ่งที่ทำรายได้ให้กับโรงแรม จึงถือได้ว่าเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญไม่น้อยกว่าการบริการด้านห้องพัก จึงต้องมีการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆ เพื่อให้การทำงานและการบริการดำเนินไปอย่างพร้อมเพรียง ดังต่อไปนี้

1.แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่มติดต่อประสานงานกับแผนกต้อนรับส่วนหน้าตลอดในการเข้า – ออก ของผู้เข้าพัก เพื่อเตรียมอาหารและเครื่องดื่มให้เพียงพอแก่จำนวนผู้เข้าพักในโรงแรม เช่น การเตรียมอาหารสำหรับผู้เข้ามาสัมมนาที่ทางโรงแรม เป็นต้น

2.แผนกแม่บ้าน แผนกอาหารและเครื่องดื่มติดต่อประสานงานกับแผนกแม่บ้าน ในการทำความสะอาดในห้องอาหาร การจัดสำรองที่นั่งในห้องอาหารของโรงแรม ซึ่งแผนกแม่บ้านต้องรับแจ้งจำนวนแขกและรายละเอียดอย่างถูกต้อง เพื่อให้การบริการดังกล่าวเป็นไปตามความต้องการของผู้เข้าพัก

3.แผนกรักษาความปลอดภัย แผนกอาหารและเครื่องดื่มติดต่อประสานงานกับแผนกรักษาความปลอดภัย ด้านการรายงานบุคคลแปลกหน้าหรือมีท่าทีพิรุณ โดยแผนกอาหารและเครื่องดื่มต้องช่วยแผนกรักษาความปลอดภัยในการรายงานบุคคลต้องสงสัยตามชั้นต่างๆ และบริเวณต่างๆ ต่อแผนกรักษาความปลอดภัย อันจะช่วยป้องกันเหตุร้ายหรือหาแนวทางแก้ไขได้อย่างทันที่

4.แผนกช่าง แผนกอาหารและเครื่องดื่ม เมื่อพบเห็นสิ่งของชำรุดเสียหายเกิดขึ้นในห้องอาหารหรือบริเวณสาธารณะ ต้องมีการประสานงานไปยังแผนกช่าง เพื่อให้เข้ามาทำการซ่อมแซม เช่น ระบบประปาและไฟฟ้าในห้องอาหารเสีย เพอร์นิเจอร์ชำรุด เป็นต้น

5.แผนกทรัพยากรบุคคล แผนกอาหารและเครื่องดื่มติดต่อประสานงานกับแผนกทรัพยากรบุคคล เมื่อทางแผนกอาหารและเครื่องดื่มต้องการรับพนักงานใหม่เข้าทำงานในตำแหน่งต่างๆ การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การโยกย้ายและการเลื่อนตำแหน่ง ตลอดจนการฝึกอบรมพนักงานทั้งภายในและภายนอกโรงแรม

6.แผนกการขายและการตลาด แผนกอาหารและเครื่องดื่มทำหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติการเข้าพักของโรงแรม ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของแผนกการขายและการตลาดในอนาคต แผนกการขายและการตลาดต้องติดต่อกับแผนกอาหารและเครื่องดื่มเกี่ยวกับการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มตามความต้องการของผู้เข้าพัก

7.แผนกการเงินและบัญชี แผนกอาหารและเครื่องดื่มต้องทำรายการอาหารและเครื่องดื่ม ที่ต้องการเสนอซื้อ โดยติดต่อกับแผนกบัญชีและการเงินอยู่ตลอดเวลา เช่น การโทรแจ้งรายการที่ใช้ไป และต้องการซื้อรายการอาหารและเครื่องดื่มมาใช้ในโรงแรม เป็นต้น

จากที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น แผนกอาหารและเครื่องดื่มต้องมีความสัมพันธ์กับทุกแผนกภายในโรงแรม และมีความสมบูรณ์ของการให้บริการของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 95 เนื่องจากบางครั้งอาหารที่ทำเสร็จออกมาไม่ต้องกับความต้องการของลูกค้า เช่น ไข่ดาวสุกเกินไป การทานบุฟเฟ่ต์ บางครั้งอาหารหมดในขณะที่ลูกค้าเข้ามาตักอาหาร เป็นต้น

3.แผนกแม่บ้าน (Housekeeping Department)

ธุรกิจโรงแรมให้ความสำคัญอย่างมากในเรื่องความสะอาดและความสวยงามภายในห้องพัก และบริเวณอื่นๆ ภายในบริเวณโรงแรม ทั้งนี้เพื่อให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้เข้าพัก

ความสำคัญของแผนกแม่บ้าน

แผนกแม่บ้าน เป็นแผนกที่รับผิดชอบด้านความสะอาดและความสวยงามของโรงแรม ดังนั้น แผนกแม่บ้านต้องให้ความสำคัญในเรื่องของการรักษามาตรฐานด้านความสะอาดอย่างเข้มงวด เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ผู้เข้าพักที่มาใช้บริการ เริ่มตั้งแต่บริเวณด้านหน้าโรงแรม ห้องพัก บริเวณส่วนกลางของโรงแรม จึงอาจกล่าวได้ว่าแผนกแม่บ้านมีความสำคัญอย่างมากในความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจโรงแรม

หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้าน

1. ด้านความสะอาด พนักงานแม่บ้านมีหน้าที่ทำความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณสาธารณะต่างๆ ในโรงแรมให้สะอาดอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริเวณห้องโถงส่วนกลางถือว่ามีความสำคัญมาก เนื่องจากเป็นบริเวณที่ผู้เข้าพักเดินผ่านเข้า-ออก เป็นประจำ นอกจากนี้พนักงานแม่บ้านจำเป็นต้องมีทักษะและความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ทำความสะอาดต่างๆ ตลอดจนวิธีการดูแลรักษาอย่างถูกต้อง

2. ด้านความสะอาดสุขสบาย แผนกแม่บ้านมีหน้าที่จัดเตรียมห้องพักให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อยมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้าพักอย่างครบครันและพร้อมใช้งาน เช่น อุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักถูกจัดวางไว้อย่างเหมาะสมและสะดวกต่อการใช้งาน การปรับอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศได้ตามความต้องการของผู้เข้าพัก การมีแสงสว่างทั่วถึงภายในห้องพัก เป็นต้น

3. ด้านความสวยงาม แผนกแม่บ้านมีหน้าที่หลักในการดูแลด้านการจัดและตกแต่งภายในโรงแรมให้มีความเรียบร้อย สวยงาม ด้วยการเลือกใช้วัสดุ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพ และมีการจัดวางอย่างเหมาะสม เช่น การเลือกใช้สีสันทันที่เข้ากันและเหมาะสม การเลือกขนาดและลวดลายของผ้าปูที่นอน ตลอดจนการเลือกใช้เฟอร์นิเจอร์ในห้องพักต้องมีความเหมาะสมกลมกลืนกัน การจัดสวนภายในโรงแรม เป็นต้น

4. ด้านความปลอดภัย แผนกแม่บ้านทำหน้าที่ตรวจสอบอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกห้องพักด้วยความเอาใจใส่ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุกับผู้เข้าพักที่มาใช้บริการ เช่น ในขณะที่ทำความสะอาดพื้นสาธารณะ ควรมีป้ายบอกไว้ให้ระวังว่า พื้นลื่น ห้ามเดินผ่าน เป็นต้น

แผนกแม่บ้าน แบ่งงานเป็น 6 งาน

1. งานทำความสะอาดห้องพัก (Rooms) ทำหน้าที่ความรับผิดชอบคือ การทำความสะอาดห้องพักและจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องใช้ในห้องพักแขกให้มีความพร้อมในการใช้งานได้ ทั้งนี้ให้ได้มาตรฐานของการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละโรงแรมตลอดจนระดับของการให้บริการของโรงแรมนั้นๆ

2. งานบริเวณสาธารณะ (Public Area) หน้าที่ทำความสะอาดบริเวณต่างๆ ของโรงแรม ยกเว้นห้องพักแขก ได้แก่ บริเวณห้องโถง ห้องสุขา ลิฟท์ เป็นต้น

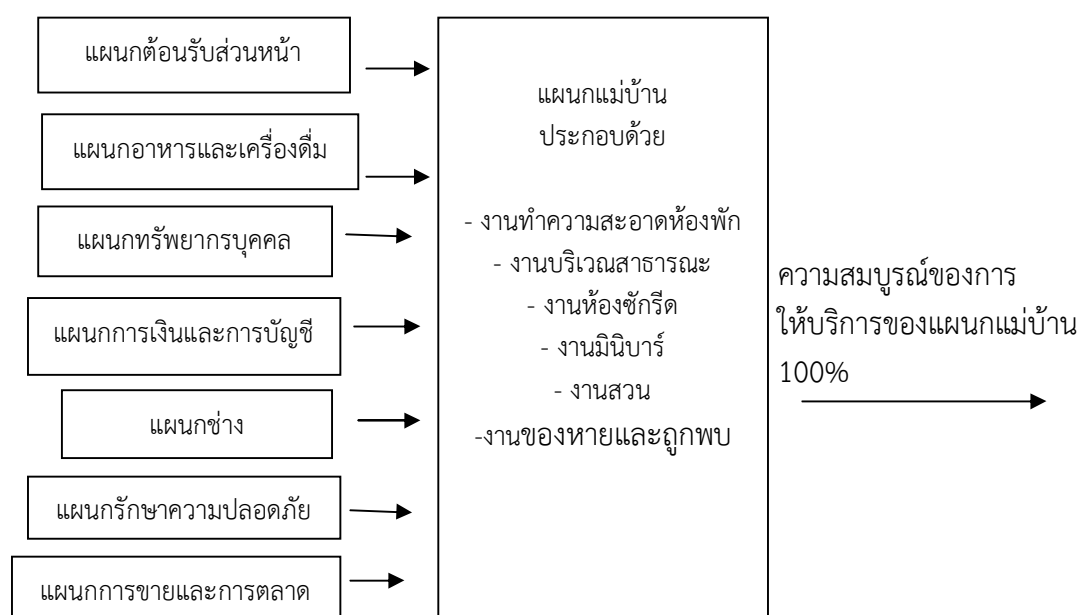
3.งานซักรีด (Laundry) มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลการซักรีดเสื้อผ้าของผู้เข้าพัก เครื่องแบบพนักงาน รวมถึงผ้าที่ใช้ในส่วนต่างๆของโรงแรมทั้งหมด พนักงานต้องซักผ้าให้สะอาดและมีความรู้เกี่ยวกับผ้าเป็นอย่างดี เนื่องจากเสื้อผ้าของผู้เข้าพักบางครั้งมีราคาแพง เพราะฉะนั้นต้องใช้ทักษะและความระมัดระวังในการซักผ้า เพื่อป้องกันเสื้อผ้าแขกชำรุดเสียหาย

4.งานมินิบาร์ (Minibar) หน้าที่ตรวจสอบเครื่องดื่มและสิ่งของในตู้เย็นภายในห้องพักในแต่ละวัน โดยการจัดเตรียมเครื่องดื่มและขนมขบเคี้ยวให้ครบถ้วนตามมาตรฐานของห้องพักในแต่ละประเภท เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้าพัก

5.งานสวน (Garden) ทำหน้าที่ดูแลต้นไม้และสวนของโรงแรม ตลอดจนเรือนเพาะชำต้นไม้ รับผิดชอบการผลิตเปลี่ยนต้นไม้เพื่อประดับตามสถานที่ต่างๆ ภายในโรงแรมให้ดูสวยงาม

6.งานของหายและถูกพบ (Lost and Found) เมื่อพนักงานโรงแรมพบเจอทรัพย์สินในบริเวณต่างๆของโรงแรม ต้องรีบแจ้งมายังงานของหายและถูกพบ เพื่อทำการบันทึกรายละเอียดสิ่งของนั้น หลังจากนั้นพนักงานทำการลงทะเบียนทรัพย์สินนั้นไว้ตามลำดับ เพื่อรอการติดต่อกลับจากแขก นอกจากนี้ในกรณีที่สิ่งของของพนักงานและแขกเกิดสูญหาย สามารถติดต่อมายังงานของหายและถูกพบได้ เพื่อแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับสิ่งของหรือทรัพย์สินนั้นๆ เพื่อการติดตามต่อไป

แผนกแม่บ้านที่มีความสัมพันธ์กับแผนกต่างๆ



ภาพที่ 4.8 โซ่อุปทานแผนกแม่บ้านกับแผนกต่างๆในโรงแรม
ที่มา : ผลการศึกษาของผู้วิจัย

ความสัมพันธ์ของแผนกแม่บ้านกับแผนกต่างๆในโรงแรม

เนื่องจากแผนกแม่บ้านมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบห้องพักของผู้เข้ามาพัก โดยเฉพาะเรื่องการทำ ความสะอาดห้องพักและพื้นที่สาธารณะในบริเวณโรงแรม จึงต้องมีการติดต่อประสานงานกับแผนก อื่นๆ เพื่อให้การทำงานและการบริการดำเนินไปอย่างราบรื่น ดังต่อไปนี้

1.แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้านติดต่อประสานงานกับแผนกต้อนรับส่วนหน้าตลอดใน การเข้า – ออก ของผู้เข้าพัก ทั้งในกรณีที่ห้องพักชำรุดต้องปิดซ่อมบำรุง หรือในกรณีที่ห้องพักไม่พร้อม ขยาย เนื่องจากยังทำความสะอาดไม่เสร็จ เป็นต้น ในกรณีเหล่านี้แผนกแม่บ้านต้องรีบแจ้งแผนก ต้อนรับส่วนหน้าให้รับทราบโดยเร็ว เพื่อให้การขายห้องพักไม่เกิดข้อผิดพลาดตามมา

2.แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้านต้องติดต่อประสานงานกับแผนกอาหารและ เครื่องดื่ม ในกรณีที่ต้องสั่งอาหารให้กับแขก หรือสำรองที่นั่งในห้องอาหารของโรงแรม ซึ่งแผนก แม่บ้านต้องแจ้งจำนวนแขกและรายละเอียดเกี่ยวข้องให้แผนกอาหารและเครื่องดื่มทราบอย่างถูกต้อง เพื่อให้การบริการดังกล่าวเป็นไปตามความต้องการของผู้เข้าพัก

3.แผนกรักษาความปลอดภัย แผนกแม่บ้านติดต่อประสานงานกับแผนกรักษาความปลอดภัย ด้านการรายงานบุคคลแปลกหน้าหรือมีท่าทีพิรุณ โดยแผนกแม่บ้านต้องช่วยแผนกรักษาความ ปลอดภัยในการรายงานบุคคลต้องสงสัยตามชั้นต่างๆ และบริเวณต่างๆ ต่อแผนกรักษาความปลอดภัย อันจะช่วยป้องกันเหตุร้ายหรือหาแนวทางแก้ไขได้อย่างทันท่วงที

4.แผนกช่าง แผนกแม่บ้านเมื่อพบเห็นสิ่งของชำรุดเสียหายเกิดขึ้นในห้องพักหรือบริเวณ สาธารณะ ต้องมีการประสานงานไปยังแผนกช่าง เพื่อให้เข้ามาทำการซ่อมแซม เช่น ระบบน้ำร้อนใน ห้องน้ำเสีย เพอร์นิเจอร์ชำรุด ชักโครกไม่ทำงาน เป็นต้น

5.แผนกทรัพยากรบุคคล แผนกแม่บ้านติดต่อประสานงานกับแผนกทรัพยากรบุคคล เมื่อทาง แผนกแม่บ้านต้องการรับพนักงานใหม่เข้าทำงานในตำแหน่งต่างๆ การประเมินผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน การโยกย้ายและการเลื่อนตำแหน่ง ตลอดจนการฝึกอบรมพนักงานทั้งภายในและภายนอก โรงแรม

6.แผนกการขายและการตลาด แผนกแม่บ้านทำหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติการเข้าพัก ของโรงแรม ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของแผนกการขายและการตลาดในอนาคต แผนกการขาย และการตลาดต้องติดต่อกับแผนกแม่บ้านเกี่ยวกับการจัดเตรียมห้องพักตามความต้องการของผู้เข้าพัก ประเภทที่มาเป็นหมู่คณะ

7.แผนกการเงินและบัญชี แผนกแม่บ้านต้องรายการการใช้สิ่งของภายในห้องพักของผู้เข้าพัก ทำให้ต้องมีการติดต่อกับแผนกบัญชีและการเงินอยู่ตลอดเวลา เช่น การโทรแจ้งรายการที่ใช้ไปของผู้ เข้าพักในห้องพัก โดยเฉพาะเครื่องดื่มและของทานเล่น เป็นต้น

จากที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น แผนกแม่บ้านต้องมีความสัมพันธ์กับทุกแผนกภายในโรงแรม และมีความ สมบูรณ์ของการให้บริการของแผนกแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 100 เนื่องจากแผนกแม่บ้านเป็น หัวใจของธุรกิจโรงแรม ในเรื่องของความสะอาด ความสวยงาม สิ่งเหล่านี้เป็นการสร้างความ ประทับใจให้กับผู้เข้าพักในโรงแรม เพราะฉะนั้นทางโรงแรมทุกโรงแรมเน้นเรื่องความสะอาดเรียบร้อย เป็นสำคัญ

4.แผนรักษาความปลอดภัย (Security Department)

ความสำคัญของแผนรักษาความปลอดภัย

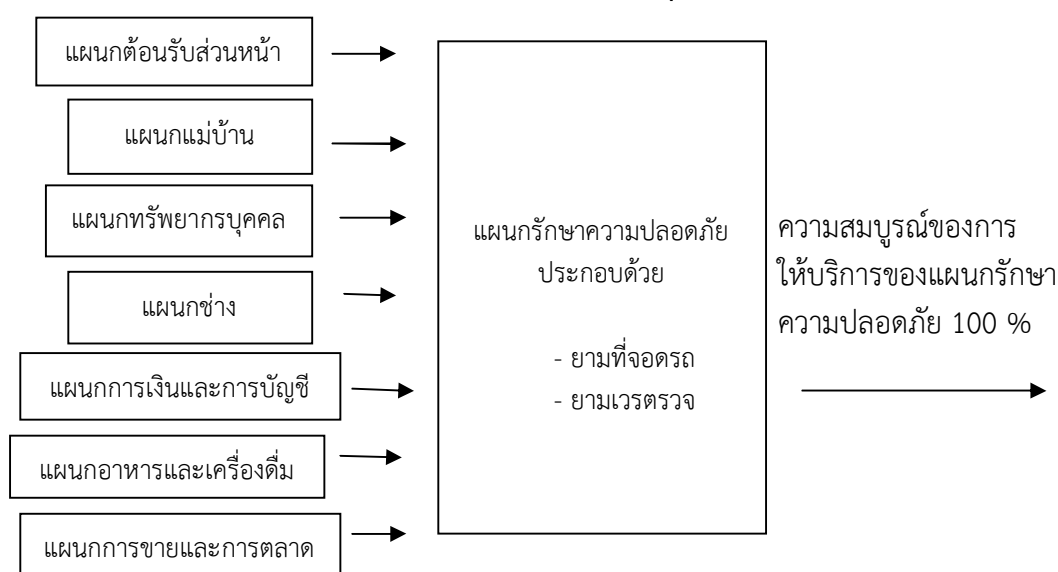
แผนรักษาความปลอดภัย มีหน้าที่หลักคือ การควบคุมดูแลด้านความปลอดภัยให้กับแขกของโรงแรมตลอดจนพนักงานทุกคน

หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนรักษาความปลอดภัย

แผนรักษาความปลอดภัยมีหน้าที่รับผิดชอบในด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ป้องกันความเสียหายด้านต่างๆที่พึงมีต่อลูกค้า พนักงาน และทรัพย์สินภายในโรงแรม รวมถึงการควบคุมและแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ เช่น ไฟไหม้ ทรัพย์สินของลูกค้าสูญหาย การทำลายทรัพย์สินของโรงแรม อุบัติเหตุต่างๆ ลูกค้าเมา มีเหตุทะเลาะวิวาท เป็นต้น แผนรักษาความปลอดภัย แบ่งหน้าที่ 2 หน้าที่ คือ

1. ยามที่จอดรถ (Parking Attendant) ทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบความปลอดภัยของพาหนะทั้งหมดในบริเวณลานจอดรถของโรงแรม จัดระบบและเก็บค่าธรรมเนียมการจอดรถ ตรวจตรารถยนต์และรถจักรยานยนต์ หากมีพิรุณสงสัยรายงานต่อหัวหน้าให้รับทราบทันที
2. ยามเวรตรวจ (Patrolmen) ทำหน้าที่ประสานปฏิบัติงานกับแผนอื่นๆ เช่น แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน เพื่อสอดส่องบุคคลน่าสงสัยที่เข้ามาในบริเวณโรงแรม เพื่อได้มั่นใจว่าทรัพย์สินและบุคคลที่อยู่ภายในโรงแรมได้รับความปลอดภัย โดยมีการจัดเจ้าหน้าที่ทั้งภายในและภายนอกเครื่องแบบทำการเดินตรวจตราภายในโรงแรม ตลอด 24 ชั่วโมง

แผนรักษาความปลอดภัยที่มีความสัมพันธ์กับแผนต่างๆ



ภาพที่ 4.9 โซ่อุปทานแผนรักษาความปลอดภัยกับแผนต่างๆในโรงแรม

ที่มา : ผลการศึกษาของผู้วิจัย

ความสัมพันธ์ของแผนรักษาความปลอดภัยกับแผนต่างๆในโรงแรม

เนื่องจากแผนรักษาความปลอดภัยมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบความปลอดภัยของผู้เข้ามาพัก โดยการตรวจตราและพื้นที่จอดรถในบริเวณโรงแรม จึงต้องมีการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆ เพื่อให้การทำงานและการบริการดำเนินไปอย่างราบรื่น ดังต่อไปนี้

1.แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกรักษาความปลอดภัยติดต่อประสานงานกับแผนกต้อนรับส่วนหน้าตลอดในการเข้า – ออก ของผู้เข้าพัก ทำให้แผนกรักษาความปลอดภัยสามารถความจุจำนวนที่จอดรถของผู้เข้าพัก เป็นต้น

2.แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกรักษาความปลอดภัยต้องติดต่อประสานงานกับแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ในกรณีที่ผู้เข้าพักนำอาหารและเครื่องดื่มออกมาทานข้างน้าห้องอาหาร

3.แผนกแม่บ้าน แผนกรักษาความปลอดภัยติดต่อประสานงานกับแผนกแม่บ้าน ด้านความสะอาดของที่จอดรถและบริเวณที่เข้าไปตรวจยาม ในกรณีที่ไม่สะอาดต้องรีบแจ้งแผนกแม่บ้านในการทำความสะอาดอย่างรีบด่วน

4.แผนกช่าง แผนกรักษาความปลอดภัยเมื่อพบเห็นสิ่งของชำรุดเสียหายเกิดขึ้นในบริเวณสาธารณะ ต้องมีการประสานงานไปยังแผนกช่าง เพื่อให้เข้ามาทำการซ่อมแซม เช่น บริเวณพื้นที่จอดรถชำรุดต้องการซ่อมแซม เป็นต้น

5.แผนกทรัพยากรบุคคล แผนกรักษาความปลอดภัยติดต่อประสานงานกับแผนกทรัพยากรบุคคล เมื่อทางแผนกรักษาความปลอดภัยมีการลาออกจากโรงแรม แล้วต้องหาบริษัทใหม่เข้ามาให้บริการต่อบริษัทเดิม เป็นต้น

6.แผนกการขายและการตลาด แผนกรักษาความปลอดภัยรับทราบจำนวนลูกค้าที่จะเข้าพักที่โรงแรมและทำหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนรถยนต์ของลูกค้าหรือผู้เข้าพัก ส่งให้แผนกการขายและการตลาด เพื่อเป็นการประมาณการวางแผนทางการตลาด

7.แผนกการเงินและบัญชี แผนกรักษาความปลอดภัยต้องรายการความเสียหายจากการชำรุดของสิ่งของ ให้กับแผนกการเงินและบัญชี เป็นต้น

จากที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น แผนกรักษาความปลอดภัยต้องมีความสัมพันธ์กับทุกแผนกภายในโรงแรม และมีความสมบูรณ์ของการให้บริการของแผนกรักษาความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 100 เนื่องจากแผนกรักษาความปลอดภัยเป็นหัวใจของธุรกิจโรงแรม ในเรื่องของความปลอดภัย สิ่งเหล่านี้เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้เข้าพักในโรงแรม เพราะฉะนั้นทางโรงแรมทุกโรงแรมเน้นเรื่องความปลอดภัยเป็นสำคัญ

5.แผนการขายและการตลาด (Sales and Marketing Department)

ความสำคัญของแผนการขายและการตลาด

ปัจจุบันมีการเพิ่มขึ้นของจำนวนธุรกิจที่ให้บริการด้านที่พักแรมอย่างรวดเร็วทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ จึงทำให้การแข่งขันในธุรกิจดังกล่าวมีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ดังนั้นธุรกิจโรงแรมจึงต้องมีการปรับกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจเพื่อความอยู่รอดและเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกิจการ นั่นคือ การเพิ่มยอดขายและเพิ่มผลกำไร ดังนั้น แผนการขายและการตลาดจึงนับว่ามีความสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจเป็นอย่างยิ่ง

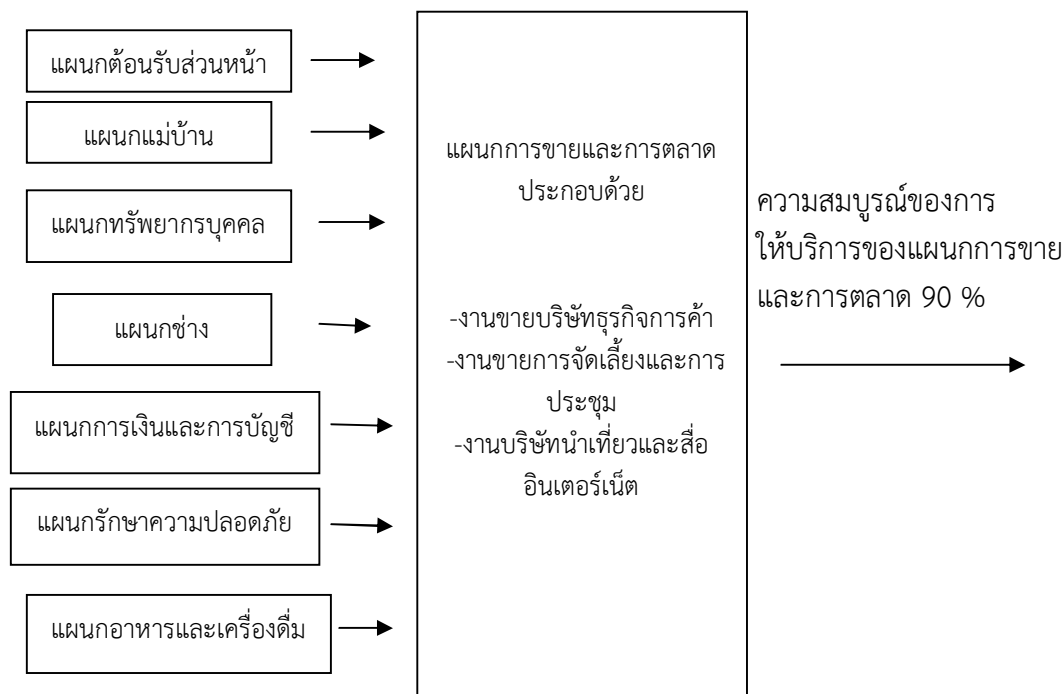
หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนการขายและการตลาด

แผนการขายและการตลาด มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการขายห้องพัก ขายงานจัดประชุม ขายงานจัดเลี้ยง และบริการอื่นๆของโรงแรม โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็น 2 งานหลัก คือ งานด้านการขาย และงานด้านการตลาด

1.งานด้านการขาย ทำหน้าที่ในการเสนอขายห้องพักและห้องประชุมให้กับลูกค้าใหญ่ๆ ผู้อำนวยการแผนการขายและการตลาด ต้องตรวจสอบจำนวนห้องพักว่ามีเพียงพอต่อความต้องการของแขก และพิจารณาด้านการเจรจาต่อรองราคาห้องพักที่ต่ำกว่าราคาปกติจากองค์กร ธุรกิจ หรือหน่วยงานต่างๆ นอกจากนี้ฝ่ายการขายต้องติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆในโรงแรมเพื่อให้ได้รับข้อมูลด้านการขายที่ถูกต้องและครบถ้วน เช่น เมื่อลูกค้าได้ติดต่อเข้ามาเพื่อการจัดงานเลี้ยงรุ่นในโรงแรมมายังแผนการขายและการตลาด งานด้านการขายต้องส่งต่อและประสานงานส่งข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ไปยังแผนกอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อให้ดำเนินการต่อไป เป็นต้น นอกจากนี้งานด้านการขาย แบ่งออกเป็น 3 งาน คือ งานขายบริษัทธุรกิจการค้า (Corporate Sales) งานขายงานจัดเลี้ยงและการประชุม (Banquet & Convention Sales) และงานขายบริษัทนำเที่ยว (Travel Agent Sales)

2.งานด้านการตลาด ทำหน้าที่รับผิดชอบด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสินค้าและบริการในธุรกิจโรงแรม เช่น เตรียมงานโฆษณา การออกแบบโฆษณา การพัฒนาแผ่นพับประชาสัมพันธ์ การหาข้อมูลลูกค้า นอกจากนี้ยังรับผิดชอบด้านการวางแผนการตลาด การวิจัยตลาด การส่งเสริมการขาย และการประชาสัมพันธ์ไปยังสมาคม บริษัท และหน่วยงานต่างๆ ตลอดจนการนำเสนอภาพพจน์ที่ดีของโรงแรม โดยการพยายามทำให้โรงแรมเป็นที่รู้จักแพร่หลายและสามารถเข้าถึงลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

แผนการขายและการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับแผนต่างๆ



ภาพที่ 4.10 โซ่อุปทานแผนการขายและการตลาดกับแผนต่างๆในโรงแรม
ที่มา : ผลการศึกษาของผู้วิจัย

ความสัมพันธ์ของแผนการขายและการตลาดกับแผนต่างๆในโรงแรม

เนื่องจากแผนการขายและการตลาดมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบด้านการขายห้องพัก ข่ายงานจัดประชุม ข่ายงานจัดเลี้ยง และบริการอื่นๆของโรงแรม จึงต้องมีการติดต่อประสานงานกับแผนอื่นๆ เพื่อให้การทำงานและการบริการดำเนินไปอย่างราบรื่น ดังต่อไปนี้

1.แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนการขายและการตลาดติดต่อประสานงานกับแผนกต้อนรับส่วนหน้าตลอด โดยการแจ้งให้ทราบว่าจะมีลูกค้าเข้ามาพัก เมื่อไร จำนวนกี่วัน จำนวนห้องประชุม ทำให้แผนการขายและการตลาด ต้องประสานงานกับทุกแผนก เป็นต้น

2.แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนการขายและการตลาดต้องติดต่อประสานงานกับแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งผู้เข้าพักมีการระบุประเภทของอาหารในวันเข้าพัก หรืออาหารเข้าเฉพาะ เป็นต้น

3.แผนกแม่บ้าน แผนการขายและการตลาด ติดต่อประสานงานกับแผนกแม่บ้าน โดยการแจ้งจำนวนลูกค้าที่จะเข้าพัก ความต้องการพิเศษของลูกค้า เช่น ประเภทของต้นไม้ที่ประดับในห้องประชุม เป็นต้น

4.แผนกช่าง แผนกการขายและการตลาดเมื่อพบเห็นสิ่งของชำรุดเสียหายเกิดขึ้นในบริเวณสาธารณะ ต้องมีการประสานงานไปยังแผนกช่าง เพื่อให้เข้ามาทำการซ่อมแซม เช่น บริเวณพื้นที่สาธารณะชำรุดต้องการซ่อมแซม เป็นต้น

5.แผนกทรัพยากรบุคคล แผนกการขายและการตลาดติดต่อประสานงานกับแผนกทรัพยากรบุคคล เมื่อทางแผนกการขายและการตลาดบางคนมีความประสงค์ลาออกจากแผนก ทางแผนกทรัพยากรบุคคลควรต้องสรรหาบุคคลมาทดแทน เป็นต้น

6.แผนกรักษาความปลอดภัย แผนกรักษาความปลอดภัยรับทราบจำนวนลูกค้าที่จะเข้าพักที่โรงแรมและทำหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนลูกค้าหรือผู้เข้าพัก ส่งให้แผนกการขายและการตลาดเพื่อเป็นการประมาณการวางแผนทางการตลาด

7.แผนกการเงินและบัญชี แผนกการขายและการตลาดต้องทำแผนการเงินรายงานให้แผนกการเงินและบัญชี รับทราบทุกไตรมาส เป็นต้น

จากที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น แผนกการขายและการตลาดต้องมีความสัมพันธ์กับทุกแผนกภายในโรงแรม และมีความสมบูรณ์ของการให้บริการของแผนกการขายและการตลาด คิดเป็นร้อยละ 90 เนื่องจากบางครั้งการทำการขายและการตลาดไม่ได้ตามแผนที่วางไว้ ทำให้มีความผิดพลาดและไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร

6.แผนกช่าง (Engineering Department)

ความสำคัญของแผนกช่าง

แผนกช่างรับผิดชอบดูแลระบบน้ำ ระบบไฟฟ้า ระบบทำความร้อน ระบบทำความเย็น ภายในโรงแรมให้ดำเนินไปด้วยความราบรื่น ถูกสุขลักษณะและมีความปลอดภัย หากเกิดการชำรุดของเฟอร์นิเจอร์ และอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ภายในโรงแรม แผนกช่างต้องรับผิดชอบการปรับปรุงซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน การปฏิบัติงานของแผนกช่างต้องติดต่อประสานงานกับทุกแผนกในโรงแรม เช่น แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน เป็นต้น

หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกช่าง

1.ซ่อมแซมและบำรุงรักษาอาคาร เครื่องจักร อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในโรงแรมให้อยู่ในสภาพดีและพร้อมใช้งาน เช่น ระบบไฟฟ้า ระบบเสียง ระบบทำความร้อน ระบายน้ำ เป็นต้น

2.ควบคุมการใช้งานอุปกรณ์ช่างทุกชนิดและควบคุมค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์เพื่อนำมาใช้ในการซ่อมแซมอาคารหรืออุปกรณ์สำนักงานต่างๆ เช่น การจัดทำบัญชีวัสดุสำนักงานที่มีการซ่อมบำรุง เป็นต้น

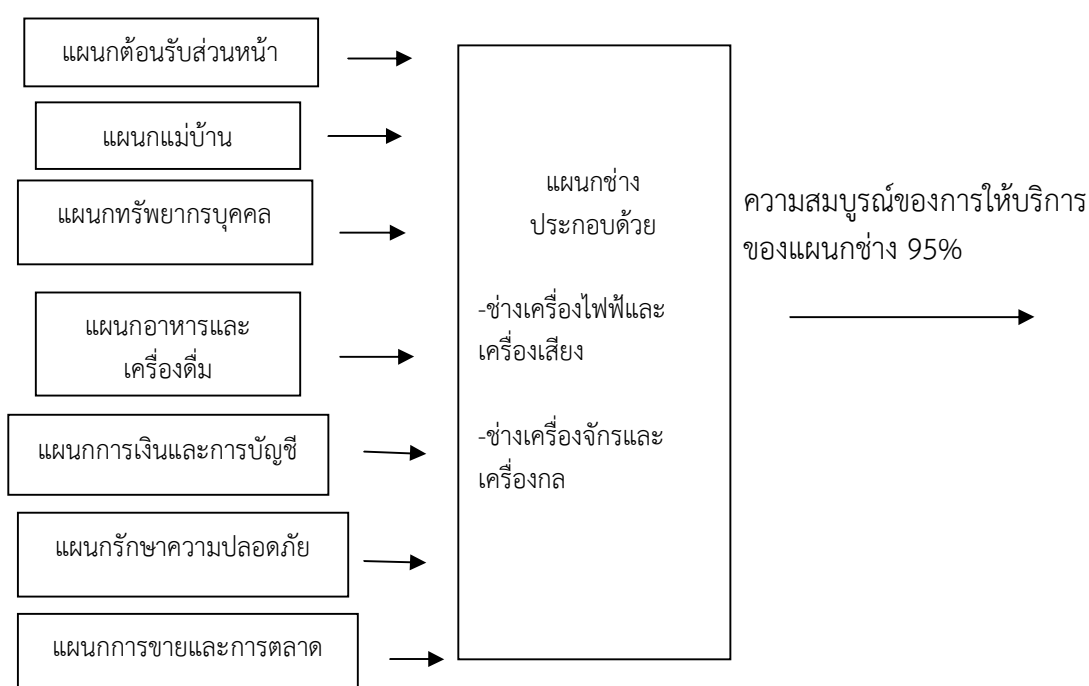
3.จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานและค่าใช้จ่ายของแผนก เพื่อใช้สำหรับการวางแผนและควบคุมประสิทธิภาพการทำงานของแผนก เช่น รายงานค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง เป็นต้น

4.พนักงานในแผนกช่าง ต้องหาความรู้ทางด้านเทคนิคเพิ่มขึ้นตลอดเวลา และหาวิทยาการใหม่ๆ อยู่เวลา นอกจากนี้ทางแผนกควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะด้านการปฏิบัติงานช่างให้พนักงานอย่างต่อเนื่อง

5.ติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อรับทราบปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เพื่อทำการวางแผนการซ่อมบำรุงก่อนจะเกิดการชำรุดขึ้น ทั้งนี้เมื่อมีการแจ้งความต้องการซ่อมแซมสิ่งชำรุดเสียหายใดๆ จากแผนกต่างๆ โดยการส่งแบบฟอร์มใบสั่งงานซ่อมมายังแผนกช่าง ต่อจากนั้นหัวหน้าช่างจะเป็นผู้ตัดสินใจสั่งงานโดยจัดลำดับความเร่งด่วนในการซ่อมบำรุงและสั่งการให้พนักงานในแผนกดำเนินงานต่อไป

แผนกช่างต้องมีความพร้อมในการซ่อมบำรุงอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมตลอด 24 ชั่วโมง

แผนกช่างที่มีความสัมพันธ์กับแผนกต่างๆ



ภาพที่ 4.11 โข่อุปทานแผนกช่างกับแผนกต่างๆในโรงแรม
ที่มา : ผลการศึกษาของผู้วิจัย

ความสัมพันธ์ของแผนกช่างกับแผนกต่างๆในโรงแรม

เนื่องจากแผนกช่างมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบด้านดูแลระบบประปา ระบบไฟฟ้า ระบบทำความร้อน ระบบทำความเย็น ภายในโรงแรมให้ดำเนินไปด้วยความราบรื่น ถูกสุขลักษณะและมีความปลอดภัย จึงต้องมีการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆ เพื่อให้การทำงานและการบริการดำเนินไปอย่างราบรื่น ดังต่อไปนี้

- 1.แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกช่างติดต่อประสานงานกับแผนกต้อนรับส่วนหน้าตลอด โดยแผนกต้อนรับส่วนหน้าโทรแจ้งเมื่อทราบว่าห้องพัก ห้องประชุม มีการชำรุด ต้องการซ่อมแซม เป็นต้น
- 2.แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกช่างต้องติดต่อประสานงานกับแผนกอาหารและเครื่องดื่ม เมื่อมีของชำรุดและต้องการซ่อมแซมภายในห้องอาหาร เป็นต้น
- 3.แผนกแม่บ้าน แผนกช่างติดต่อประสานงานกับแผนกแม่บ้าน โดยแผนกแม่บ้านแจ้งว่าห้องพัก หรือ บริเวณสาธารณะมีการชำรุดต้องการซ่อมแซม เป็นต้น
- 4.แผนกการขายและการตลาด แผนกการขายและการตลาดเมื่อพบเห็นสิ่งของชำรุดเสียหายเกิดขึ้นในบริเวณสาธารณะ ต้องมีการประสานงานไปยังแผนกช่าง เพื่อให้เข้ามาทำการซ่อมแซม เช่น บริเวณพื้นที่สาธารณะชำรุดต้องการซ่อมแซม เป็นต้น
- 5.แผนกทรัพยากรบุคคล แผนกช่างติดต่อประสานงานกับแผนกทรัพยากรบุคคล เมื่อบุคคลต้องการลาออกจากแผนก ทางแผนกทรัพยากรบุคคลควรต้องสรรหาบุคคลมาทดแทน เป็นต้น
- 6.แผนกรักษาความปลอดภัย แผนกรักษาความปลอดภัยเห็นว่าบริเวณสาธารณะชำรุดหรือเป็นอุปสรรคต่อการจราจร ต้องแจ้งแผนกช่างในการบำรุงรักษา ซ่อมแซม เป็นต้น
- 7.แผนกการเงินและบัญชี แผนกช่างต้องทำแผนการเงินรายงานให้แผนกการเงินและบัญชี รับทราบทุกไตรมาสและการเสนอซื้อสิ่งของกับแผนกการเงินและบัญชี เป็นต้น

จากที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น แผนกช่างต้องมีความสัมพันธ์กับทุกแผนกภายในโรงแรม และมีความสมบูรณ์ของการให้บริการของแผนกช่าง คิดเป็นร้อยละ 95 เนื่องจากบางครั้งแผนกช่างไม่สามารถซ่อมแซมสิ่งของที่ชำรุดได้หมดทุกอย่าง เช่น การซ่อมแซมลิฟท์ เป็นต้น

7.แผนกการเงินและบัญชี (Financial and Accounting Department)

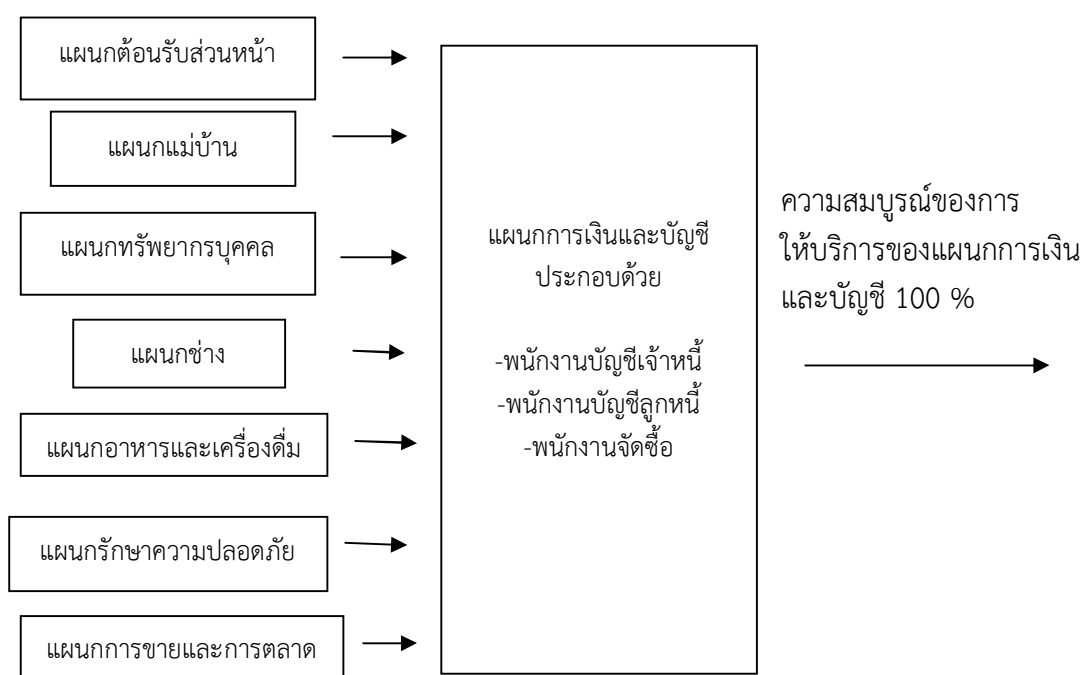
ความสำคัญของแผนกการเงินและบัญชี

ทำหน้าที่จัดทำรายงานทางการเงินบัญชีทุกประเภท และบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับการเงินและบัญชีของแผนกอื่นๆ ตลอดจนรายงานข้อมูลทางการเงินและบัญชีให้ผู้บริหารได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง

หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนการเงินและบัญชี

แผนการเงินและบัญชี ทำหน้าที่จัดทำรายงานทางการเงินการบัญชีทุกประเภทบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับการเงินและบัญชีของทุกแผนกในโรงแรม การวิเคราะห์ทางการเงิน ควบคุมกระแสเงินสด จัดทำบัญชีเงินเดือนพนักงาน ควบคุมบัญชีต้นทุนของแผนกต่างๆ รายการสินค้าคงเหลือ การเสียภาษีอากร การวางแผนทางการเงิน การจัดระบบการบันทึกสถิติทางด้านบัญชีเพื่อประโยชน์ในการวางแผนทางการเงินในอนาคต ช่วยเหลือฝ่ายบริหารในการจัดทำงบประมาณค่าใช้จ่ายของโรงแรม ตลอดจนงานคาดการณ์เกี่ยวกับยอดรายรับและรายจ่ายของโรงแรม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญให้กับฝ่ายบริหารสำหรับใช้ประกอบการตัดสินใจในการดำเนินงานด้านต่างๆ

แผนการเงินและบัญชีที่มีความสัมพันธ์กับแผนต่างๆ



ภาพที่ 4.12 โซ่อุปทานแผนการเงินและบัญชีกับแผนต่างๆในโรงแรม
ที่มา : ผลการศึกษาของผู้วิจัย

ความสัมพันธ์ของแผนการเงินและบัญชีกับแผนต่างๆในโรงแรม

เนื่องจากแผนการเงินและบัญชีมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบจัดทำรายงานทางการเงินการบัญชีทุกประเภท และบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับการเงินและบัญชีของแผนกอื่นๆ ตลอดจนงานรายงานข้อมูล

ทางการเงินและบัญชีให้ผู้บริหารได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง จึงต้องมีการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆ เพื่อให้การทำงานและการบริการดำเนินไปอย่างราบรื่น ดังต่อไปนี้

- 1.แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกการเงินและบัญชีติดต่อประสานงานกับแผนกต้อนรับส่วนหน้าตลอด โดยแผนกต้อนรับส่วนหน้าโทรแจ้งราคาห้องพัก ราคาห้องประชุม เป็นต้น
- 2.แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกการเงินและบัญชีต้องติดต่อประสานงานกับแผนกอาหารและเครื่องดื่ม เมื่อมีการสั่งซื้ออาหารและวัตถุดิบเข้าห้องอาหารเพื่อเสริมลูกค้า เป็นต้น
- 3.แผนกแม่บ้าน แผนกการเงินและบัญชีติดต่อประสานงานกับแผนกแม่บ้าน โดยแผนกแม่บ้านแจ้งว่าน้ำยาทำความสะอาด เป็นต้น
- 4.แผนกการขายและการตลาด แผนกการขายและการตลาดต้องมีการประสานงานไปยังแผนกการเงินและบัญชี ในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการประชาสัมพันธ์ทางการตลาด เป็นต้น
- 5.แผนกทรัพยากรบุคคล แผนกช่างติดต่อประสานงานกับแผนกทรัพยากรบุคคล เมื่อบุคคลต้องการลาออกจากแผนก ทางแผนกทรัพยากรบุคคลควรต้องสรรหาบุคคลมาทดแทน เป็นต้น
- 6.แผนกรักษาความปลอดภัย แผนกรักษาความปลอดภัยได้รับเงินเดือน โดยแผนกการเงินและบัญชีทำการรายการให้กับพนักงานทุกคน เป็นต้น
- 7.แผนกช่าง แผนกช่างต้องทำแผนการเงินรายงานให้แผนกการเงินและบัญชี รับทราบทุกไตรมาสและการเสนอซื้อสิ่งของกับแผนกการเงินและบัญชี เป็นต้น

จากที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น แผนกการเงินและบัญชีต้องมีความสัมพันธ์กับทุกแผนกภายในโรงแรม และมีความสมบูรณ์ของการให้บริการของแผนกการเงินและบัญชี คิดเป็นร้อยละ 100 แผนกการเงินและบัญชีต้องมีความแม่นยำและมีความสมบูรณ์ในเรื่องของการบัญชี

8.แผนกทรัพยากรบุคคล (Human Resource Department)

ความสำคัญของแผนกทรัพยากรบุคคล

แผนกทรัพยากรบุคคล ทำหน้าที่วางแผนและนโยบายการบริหารบุคลากรของโรงแรม รับผิดชอบในการสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรมพนักงาน ดูแลการจัดสวัสดิการ ให้แก่พนักงาน การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การกำหนดบทลงโทษและกฎระเบียบของพนักงาน ส่วนของการดำเนินงานในแผนกทรัพยากรบุคคล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ งานบุคคล และงานฝึกอบรม

หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกทรัพยากรบุคคล

1.งานบุคคล (Personnel Department)

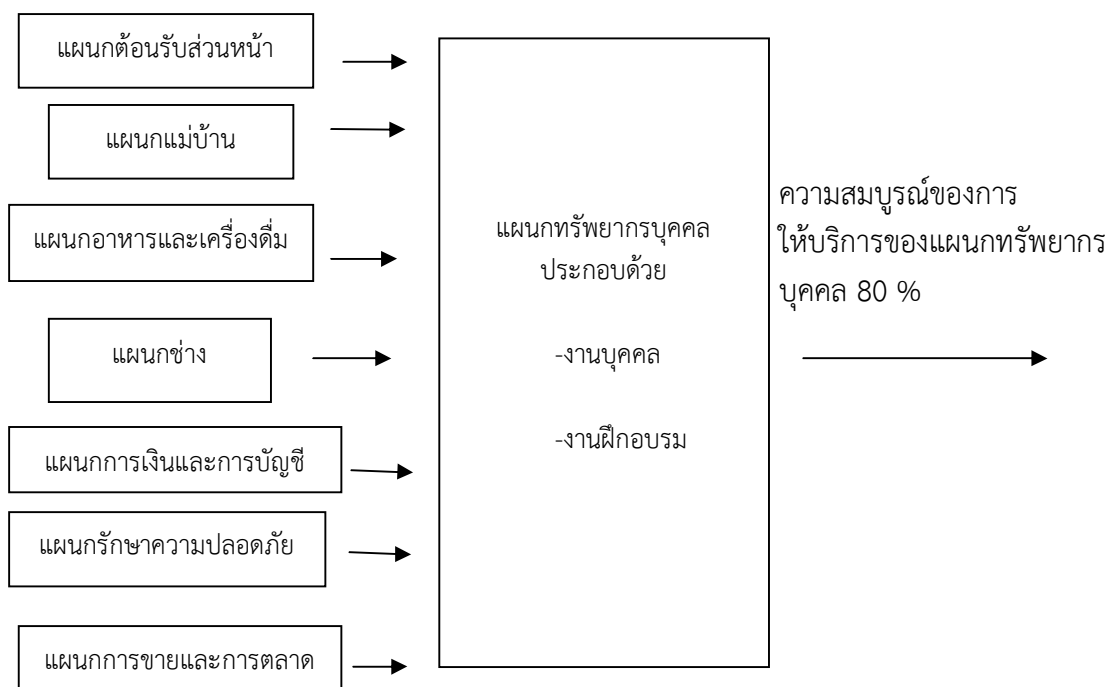
งานบุคคล ทำหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องการคัดเลือกพนักงาน การว่าจ้าง การแบ่งหน้าที่และลักษณะงานในแต่ละตำแหน่ง เก็บประวัติของพนักงานทุกคน การจ่ายเงินเดือน สวัสดิการและ

ค่าตอบแทน การให้รางวัล การเลื่อนตำแหน่ง การโยกย้าย การลาออก การเลิกจ้าง รวมถึงการวางแผนและกำหนดหลักเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆ เพื่อให้พนักงานทุกคนมีแนวทางในการปฏิบัติตลอดจนสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาทุกระดับ นอกจากนี้ผู้จัดการทำหน้าที่ประสานงานด้านการว่าจ้าง การพัฒนาพนักงาน และการให้ผลตอบแทนต่างๆ แก่พนักงานโดยให้เป็นไปตามนโยบายของโรงแรม จัดเก็บข้อมูลงานบุคคลให้เป็นระบบ นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เช่น องค์กรส่วนท้องถิ่นในการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆ เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างโรงแรมกับชุมชนท้องถิ่น

2.งานฝึกอบรม (Training Department)

งานฝึกอบรม ทำหน้าที่อบรมให้ความรู้ในเรื่องที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อพนักงานในแผนกต่างๆ เช่น การอบรมกฎระเบียบข้อบังคับของโรงแรม การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ เป็นต้น ตลอดจนการฝึกอบรมด้านภาษาต่างประเทศ การพัฒนาบุคลิกภาพ ของพนักงานให้ได้มาตรฐานที่ทางโรงแรมได้กำหนดไว้ การจัดอบรมตามโครงการที่ได้รับการอนุมัติจากฝ่ายบริหารให้ดำเนินการได้ค่อยสังเกต ให้คำปรึกษาและวิเคราะห์การปฏิบัติงานของพนักงานในแผนกต่างๆ เพื่อประเมินและวัดผลการทำงานของพนักงานทุกคนให้มีประสิทธิภาพตามที่ทางโรงแรมกำหนด

แผนกทรัพยากรบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับแผนกต่างๆ



ภาพที่ 4.13 โซ่อุปทานแผนกทรัพยากรบุคคลกับแผนกต่างๆในโรงแรม
ที่มา : ผลการศึกษาของผู้วิจัย

ความสัมพันธ์ของแผนกทรัพยากรบุคคลกับแผนกต่างๆในโรงแรม

เนื่องจากแผนกทรัพยากรบุคคลมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบวางแผนและนโยบายการบริหารบุคลากรของโรงแรมรับผิดชอบในการสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรมพนักงาน ดูแลการจัดสวัสดิการให้แก่พนักงาน การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การกำหนดบทลงโทษและกฎระเบียบของพนักงาน จึงต้องมีการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆ เพื่อให้การทำงานและการบริการดำเนินไปอย่างราบรื่น ดังต่อไปนี้

1.แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกทรัพยากรบุคคลติดต่อประสานงานกับแผนกต้อนรับส่วนหน้าตลอด โดยแผนกทรัพยากรบุคคลโทรแจ้งเรื่องการอบรมโครงการต่างๆ เป็นต้น

2.แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกทรัพยากรบุคคลต้องติดต่อประสานงานกับแผนกอาหารและเครื่องดื่ม เมื่อมีโครงการอบรมต่างๆ และมีการเข้า – ออก ของพนักงานภายในโรงแรม เป็นต้น

3.แผนกแม่บ้าน แผนกทรัพยากรบุคคลติดต่อประสานงานกับแผนกแม่บ้าน ในเรื่องเงินเดือนการอบรม เป็นต้น

4.แผนกการขายและการตลาด แผนกการขายและการตลาดต้องมีการประสานงานไปยังแผนกทรัพยากรบุคคล ในเรื่องกำลังพนักงานแผนกการขายและการตลาด เป็นต้น

5.แผนกการเงินและบัญชี แผนกทรัพยากรบุคคลติดต่อประสานงานกับแผนกทรัพยากรบุคคล เมื่อบุคคลต้องการลาออกจากแผนก ทางแผนกทรัพยากรบุคคลควรต้องสรรหาบุคคลมาทดแทน เป็นต้น

6.แผนกรักษาความปลอดภัย แผนกรักษาความปลอดภัยได้รับการติดต่อการฝึกอบรม การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

7.แผนกช่าง แผนกทรัพยากรบุคคลทำโครงการอบรมให้กับช่าง เพื่อให้ทำงานประสบความสำเร็จ การมีนโยบายเลื่อนขั้น การปรับเงินเดือน เป็นต้น

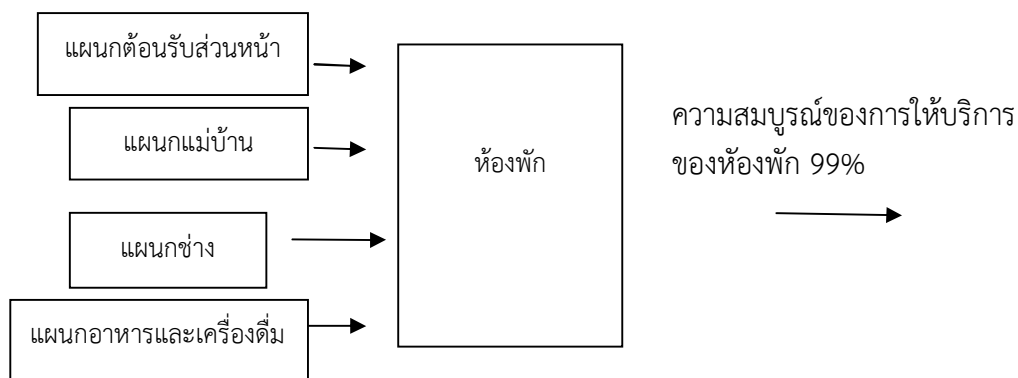
จากที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น แผนกทรัพยากรบุคคลต้องมีความสัมพันธ์กับทุกแผนกภายในโรงแรม และมีความสมบูรณ์ของการให้บริการของแผนกทรัพยากรบุคคล คิดเป็นร้อยละ 80 เนื่องจากจากพนักงานส่วนใหญ่ต้องการอบรมในเรื่องให้บริการกับลูกค้า การอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นการลงทุนที่สูงและต่อเนื่อง เพราะว่าพนักงานมีการโยกย้าย เปลี่ยนงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ในการพัฒนาบุคคลให้ประสบความสำเร็จค่อนข้างยากหรือคิดเป็นร้อยละ 80

ห้องพัก

ความสำคัญของห้องพัก

ห้องพักเป็นส่วนสำคัญที่ทำรายได้ให้กับทางโรงแรม จึงต้องมีการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆ เพื่อให้การทำงานและการบริการดำเนินไปอย่างราบรื่น ดังต่อไปนี้

แผนกต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับห้องพักของโรงแรม



ภาพที่ 4.14 โซ่อุปทานห้องพักกับแผนกต่างๆภายในโรงแรม
ที่มา : ผลการศึกษาของผู้วิจัย

ห้องพัก



ภาพที่ 4.15 ห้องพัก 1



ภาพที่ 4.16 ห้องพัก 2

ที่มา : ภาพจากผู้วิจัย

ความสัมพันธ์ของห้องพักกับแผนกต่างๆในโรงแรม

เนื่องจากห้องพักมีความสำคัญและทำรายได้ให้กับทางโรงแรม จึงต้องมีการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆ เพื่อให้การทำงานและการบริการดำเนินไปอย่างราบรื่น ดังต่อไปนี้

- 1.แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกต้อนรับส่วนหน้าติดต่อประสานงานห้องพัก ในเรื่องการจัดห้องพักให้กับผู้เข้าพักในช่วงเวลา จำนวนวัน เป็นต้น
- 2.แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกอาหารและเครื่องดื่มต้องติดต่อประสานงานกับแผนกอาหารและเครื่องดื่ม อาหารที่มารับบริการที่ห้องพัก เป็นต้น
- 3.แผนกแม่บ้าน แผนกแม่บ้านติดต่อประสานงานกับแผนกต้อนรับส่วนหน้า ในการเข้าไปทำความสะอาดห้องพัก เป็นต้น
- 4.แผนกช่าง แผนกช่างได้รับแจ้งว่าห้องพักมีการชำรุด ต้องการซ่อมแซม เป็นต้น

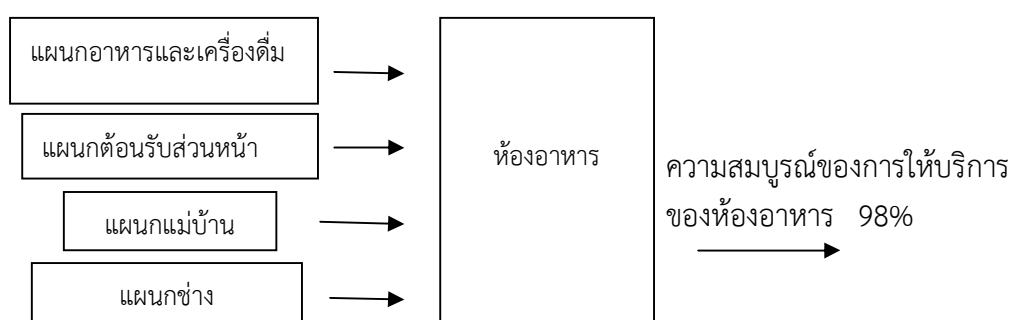
จากที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ห้องพักต้องมีความสัมพันธ์กับเกือบทุกแผนกภายในโรงแรม โดยเฉพาะ 4 แผนก คือ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน และแผนกช่าง เป็นต้น และมีความสมบูรณ์ของการให้บริการของห้องพัก คิดเป็นร้อยละ 99 เนื่องจากห้องพักต้องมีการจัดเตรียมให้สมบูรณ์ ไม่ควรมีการตักกลับของห้องพัก เช่น กลิ่นเหม็น เป็นต้น แต่บางครั้งลูกค้ามีความต้องการห้องพักประเภทอื่นๆ เช่น ทำการจองห้องพักแบบStudio แต่พอมายังโรงแรมต้องการแบบห้องที่เชื่อมต่อกันได้ เป็นต้น

ห้องอาหาร

ความสำคัญของห้องอาหาร

ห้องอาหารเป็นส่วนสำคัญอันดับที่ 2 ที่ทำรายได้ให้กับทางโรงแรม จึงต้องมีการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆ เพื่อให้การทำงานและการบริการดำเนินไปอย่างราบรื่น ดังต่อไปนี้

แผนกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับห้องอาหารของโรงแรม



ภาพที่ 4.17 โซ่อุปทานห้องอาหารกับแผนกต่างๆภายในโรงแรม

ที่มา : ผลการศึกษาของผู้วิจัย

ห้องอาหาร



ภาพที่ 4.18 ห้องอาหาร 1

ที่มา : ภาพจากผู้วิจัย



ภาพที่ 4.19 ห้องอาหาร 2

ความสัมพันธ์ของห้องอาหารกับแผนกต่างๆในโรงแรม

เนื่องจากห้องอาหารมีความสำคัญเป็นอันดับที่สี่และทำรายได้ให้กับทางโรงแรม รองจากห้องพัก จึงต้องมีการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆ เพื่อให้การทำงานและการบริการดำเนินไปอย่างราบรื่น ดังต่อไปนี้

- 1.แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกต้อนรับส่วนหน้าติดต่อประสานงานห้องอาหาร ในเรื่องของจำนวนผู้เข้าพักสำหรับอาหารเช้าให้กับผู้เข้าพักในช่วงเวลา จำนวนกี่วัน เป็นต้น
- 2.แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกอาหารและเครื่องดื่มต้องติดต่อประสานงานกับห้องอาหาร เกี่ยวกับประเภทของอาหาร จำนวนผู้เข้าพัก อาหารที่มารับบริการที่ห้องอาหาร เป็นต้น
- 3.แผนกแม่บ้าน แผนกแม่บ้านติดต่อประสานงานกับห้องอาหาร ในการเข้าไปทำความสะอาดห้องอาหาร เป็นต้น
- 4.แผนกช่าง แผนกช่างได้รับแจ้งว่าห้องอาหารมีการชำรุด ต้องการซ่อมแซม เป็นต้น

จากที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ห้องอาหารต้องมีความสัมพันธ์กับเกือบทุกแผนกภายในโรงแรม โดยเฉพาะ 4 แผนก คือ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน และแผนกช่าง เป็นต้น และมีความสมบูรณ์ของการให้บริการของห้องอาหาร คิดเป็นร้อยละ 98 เนื่องจาก

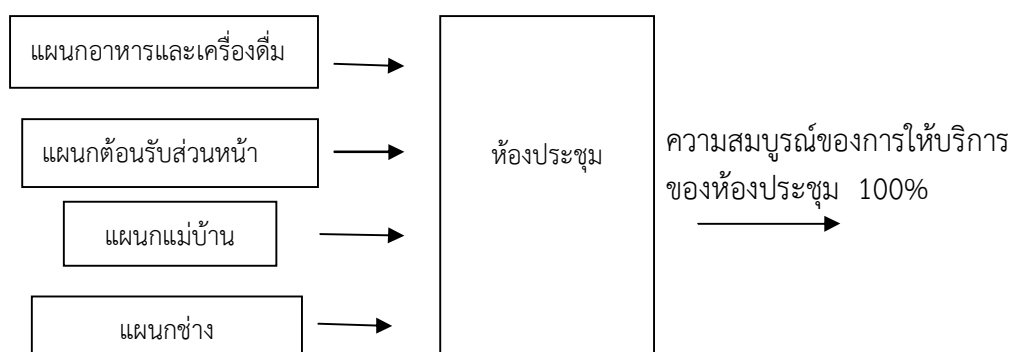
ห้องอาหารต้องมีการจัดเตรียมให้สมบูรณ์ แต่บางครั้งลูกค้ามีความต้องการอาหารประเภทเนื้อ ทำให้มีการปิ้งย่าง ที่ไม่สมบูรณ์ตามความต้องการของลูกค้า ทำให้มีความผิดพลาดบางครั้ง หรือการสั่งไขดาว ที่ไม่ต้องการสุกมาก แต่นำมาให้ลูกค้าแบบสุกเกินไป รวมทั้งอาหารแบบบุฟเฟ่ ระหว่างอาหารขาดช่วง เป็นเหตุให้ลูกค้าไม่ประทับใจ เป็นต้น

ห้องประชุม

ความสำคัญของห้องประชุม

ห้องประชุมเป็นส่วนสำคัญของทางโรงแรม ซึ่งจะมีลูกค้ามาประชุมที่โรงแรมเป็นประจำ เช่น บริษัทจัดการประชุมนอกสถานที่ กระทรวง ทบวง กรม มีการจัดสัมมนาที่โรงแรมต่างจังหวัด เป็นต้น จึงต้องมีการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆ เพื่อให้การทำงานและการบริการดำเนินไปอย่างราบรื่น ดังต่อไปนี้

แผนกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับห้องประชุมของโรงแรม



ภาพที่ 4.20 โซ่อุปทานห้องประชุมกับแผนกต่างๆภายในโรงแรม

ที่มา : ผลการศึกษาของผู้วิจัย

ความสัมพันธ์ของห้องประชุมกับแผนกต่างๆในโรงแรม

เนื่องจากห้องประชุมมีความสำคัญกับทางโรงแรม เนื่องจากมีลูกค้าจะต้องมาประชุมนอกสถานที่ ห้องประชุมจึงต้องมีการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆ เพื่อให้การทำงานและการบริการดำเนินไปอย่างราบรื่น ดังต่อไปนี้

1. แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกต้อนรับส่วนหน้าติดต่อประสานงานห้องประชุม ในเรื่องของจำนวนผู้เข้าพักสำหรับการเตรียมห้องประชุมในช่วงเวลา จำนวนกัวัน เป็นต้น

2.แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกอาหารและเครื่องดื่มต้องติดต่อประสานงานกับห้องประชุม เกี่ยวกับประเภท ชนิด ของอาหาร จำนวนผู้เข้าพัก อาหารที่มารับบริการที่ห้องประชุม เป็นต้น

3.แผนกแม่บ้าน แผนกแม่บ้านติดต่อประสานงานกับห้องประชุม ในการเข้าไปทำความสะอาดห้องประชุม เป็นต้น

4.แผนกช่าง แผนกช่างได้รับแจ้งว่าห้องประชุมมีการชำรุด ต้องการซ่อมแซม เป็นต้น

จากที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ห้องประชุมต้องมีความสัมพันธ์กับเกือบทุกแผนกภายในโรงแรม โดยเฉพาะ 4 แผนก คือ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน และแผนกช่าง เป็นต้น และมีความสมบูรณ์ของการให้บริการของห้องอาหาร คิดเป็นร้อยละ 100 เนื่องจากลูกค้าต้องการใช้ห้องประชุมในการทำงาน ทุกอย่างควรต้องมีความสมบูรณ์ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า เป็นต้น

ห้องประชุม



ภาพที่ 4.21 ห้องประชุม

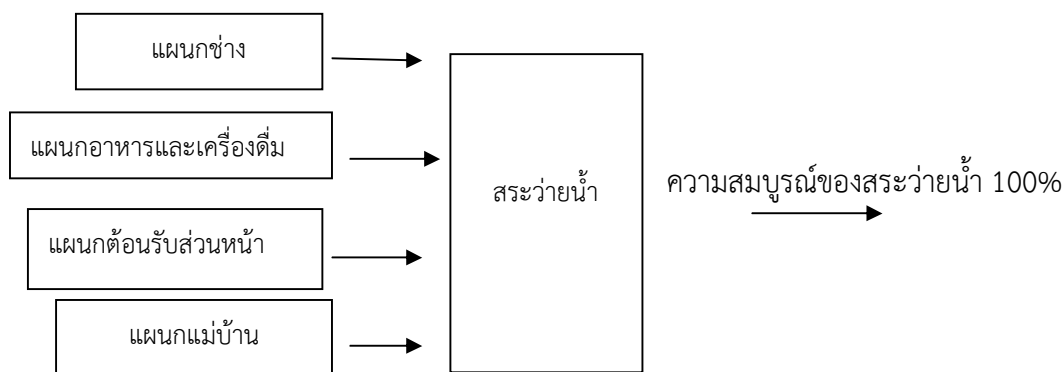
ที่มา : ภาพจากผู้วิจัย

สระว่ายน้ำ

ความสำคัญของสระว่ายน้ำ

สระว่ายน้ำเป็นส่วนสำคัญของทางโรงแรม ซึ่งจะมีลูกค้ามาโรงแรมเพื่อมาพักผ่อน กิจกรรมที่ผู้เข้าพักนิยมและง่ายคือ การว่ายน้ำในสระว่ายน้ำของโรงแรม จึงต้องมีการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆ เพื่อให้การทำงานและการบริการดำเนินไปอย่างราบรื่น ดังต่อไปนี้

แผนกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสระว่ายน้ำของโรงแรม



ภาพที่ 4.22 โซ่อุปทานห้องประชุมกับแผนกต่างๆภายในโรงแรม
ที่มา : ผลการศึกษาของผู้วิจัย

ความสัมพันธ์ของสระว่ายน้ำกับแผนกต่างๆในโรงแรม

เนื่องจากสระว่ายน้ำมีความสำคัญกับทางโรงแรม เนื่องจากมีลูกค้าต้องการพักผ่อน กิจกรรมที่นิยม คือ การว่ายน้ำในสระว่ายน้ำของโรงแรม จึงต้องมีการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆ เพื่อให้การทำงานและการบริการดำเนินไปอย่างราบรื่น ดังต่อไปนี้

- 1.แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกต้อนรับส่วนหน้าติดต่อประสานงานสระว่ายน้ำ ในเรื่องของจำนวนผู้เข้าพักสำหรับการเตรียมสระว่ายน้ำให้เรียบร้อยในช่วงเวลา เป็นต้น
- 2.แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกอาหารและเครื่องดื่มต้องติดต่อประสานงานกับสระว่ายน้ำ เกี่ยวกับประเภท ชนิด ของอาหารที่ให้บริการกับลูกค้าบริเวณสระว่ายน้ำ เป็นต้น
- 3.แผนกแม่บ้าน แผนกแม่บ้านติดต่อประสานงานกับสระว่ายน้ำ ในการเข้าไปทำความสะอาดบริเวณสระว่ายน้ำ เป็นต้น
- 4.แผนกช่าง แผนกช่างได้รับแจ้งว่าสระว่ายน้ำมีการชำรุด ต้องการซ่อมแซม ทำความสะอาดสระว่ายน้ำ เป็นต้น

จากที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สระว่ายน้ำต้องมีความสัมพันธ์กับเกือบทุกแผนกภายในโรงแรม โดยเฉพาะ 4 แผนก คือ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน และแผนกช่าง เป็นต้น และมีความสมบูรณ์ของการให้บริการของสระว่ายน้ำ คิดเป็นร้อยละ 100 เนื่องจากลูกค้าต้องการว่ายน้ำในสระว่ายน้ำ เพื่อการพักผ่อน

สระว่ายน้ำ



ภาพที่ 4.23 สระว่ายน้ำ 1



ภาพที่ 4.24 สระว่ายน้ำ 2
ที่มา : ภาพจากผู้วิจัย



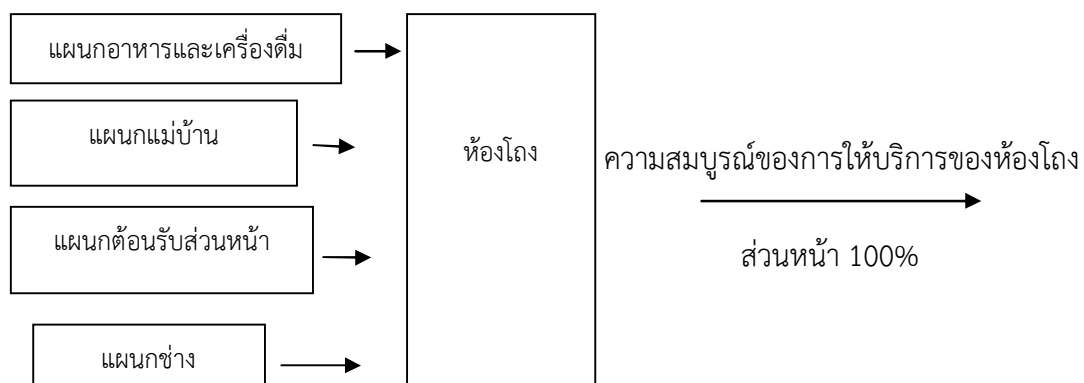
ภาพที่ 4.25 สระว่ายน้ำ 3

ห้องโถง

ความสำคัญของห้องโถง

ห้องโถงเป็นส่วนหน้าของทางโรงแรม ซึ่งลูกค้าต้องเข้ามาติดต่อกับแผนกต้อนรับส่วนหน้า ห้องโถงถือว่ามีส่วนรับแขกของทางโรงแรมและต้องมีการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆ เพื่อให้การทำงานและการบริการดำเนินไปอย่างราบรื่น ดังต่อไปนี้

แผนกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับห้องโถงของโรงแรม



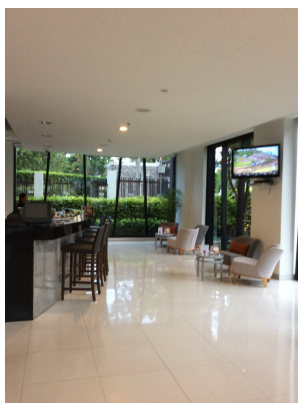
ภาพที่ 4.26 โซ่อุปทานห้องโถงกับแผนกต่างๆภายในโรงแรม
ที่มา : ผลการศึกษาของผู้วิจัย

ความสัมพันธ์ของห้องโถงกับแผนกต่างๆในโรงแรม

เนื่องจากห้องโถงเป็นส่วนหน้าของทางโรงแรม ซึ่งลูกค้าต้องเข้ามาติดต่อกับแผนกต้อนรับ ส่วนหน้า ห้องโถงถือว่ามีส่วนรับแขกของทางโรงแรม จึงต้องมีการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆ เพื่อให้การทำงานและการบริการดำเนินไปอย่างราบรื่น ดังต่อไปนี้

- 1.แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกต้อนรับส่วนหน้าติดต่อประสานงานห้องโถง ในเรื่องของจำนวนผู้เข้าพักสำหรับการเตรียมห้องโถงให้สะอาด ลูกค้าจำนวนมาก เป็นต้น
- 2.แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกอาหารและเครื่องดื่มต้องติดต่อประสานงานกับทางห้องโถง เกี่ยวกับเครื่องดื่มที่ให้บริการกับลูกค้าเวลาเข้ามาพักที่โรงแรม เป็นต้น
- 3.แผนกแม่บ้าน แผนกแม่บ้านติดต่อประสานงานกับห้องโถง ในการเข้าไปทำความสะอาดห้องโถง เป็นต้น
- 4.แผนกช่าง แผนกช่างได้รับแจ้งว่าห้องโถงมีการชำรุด ต้องการซ่อมแซม เป็นต้น

จากที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ห้องโถงต้องมีความสัมพันธ์กับเกือบทุกแผนกภายในโรงแรม โดยเฉพาะ 4 แผนก คือ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน และแผนกช่าง เป็นต้น และมีความสมบูรณ์ของการให้บริการของห้องโถง คิดเป็นร้อยละ 100 เนื่องจากลูกค้าต้องการใช้ห้องโถงในการติดต่อห้องพัก ขอข้อมูลข่าวสารต่างๆ



ภาพที่ 4.27 ห้องโถง 1



ภาพที่ 4.28 ห้องโถง 2
ที่มา : ภาพจากผู้วิจัย



ภาพที่ 4.29 ห้องโถง 3

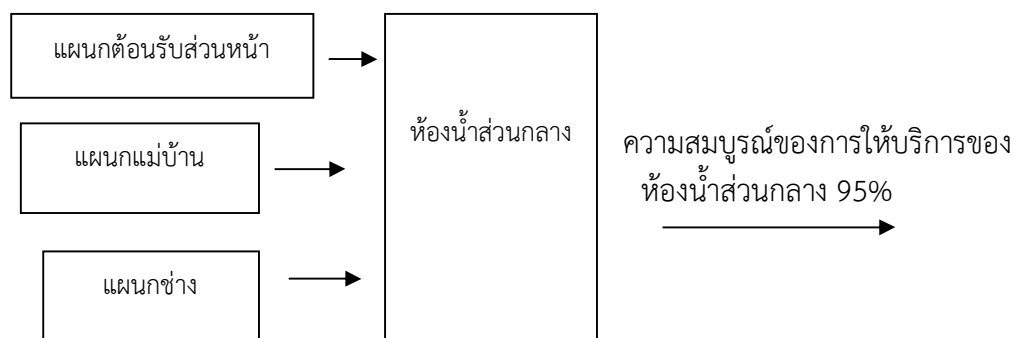
ห้องน้ำส่วนกลาง

ความสำคัญของห้องน้ำส่วนกลาง

ห้องน้ำส่วนกลาง เป็นส่วนสำคัญของทางโรงแรม เมื่อมีลูกค้ามาประชุมที่โรงแรม มาพักที่โรงแรม มาติดต่อกับทางโรงแรม ลูกค้าเหล่านี้ต้องใช้บริการห้องน้ำส่วนกลาง สิ่งเหล่านี้มีความสำคัญ

กับทางโรงแรม โดยเฉพาะห้องน้ำที่สะอาด จะทำให้มีลูกค้าเกิดความประทับใจกับทางโรงแรม ห้องน้ำส่วนกลางต้องมีการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆ เพื่อให้การทำงานและการบริการดำเนินไปอย่างราบรื่น ดังต่อไปนี้

แผนกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับห้องน้ำส่วนกลางของโรงแรม



ภาพที่ 4.30 โซ่อุปทานห้องน้ำส่วนกลางกับแผนกต่างๆภายในโรงแรม

ที่มา : ผลการศึกษาของผู้วิจัย

ความสัมพันธ์ของห้องน้ำส่วนกลางกับแผนกต่างๆในโรงแรม

เนื่องจากห้องน้ำส่วนกลางเป็นส่วนหน้าของทางโรงแรม ซึ่งลูกค้าต้องเข้ามาติดต่อกับแผนกต้อนรับส่วนหน้า ห้องน้ำส่วนกลางถือว่าเป็นส่วนรับแขกของทางโรงแรม จึงต้องมีการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆ เพื่อให้การทำงานและการบริการดำเนินไปอย่างราบรื่น ดังต่อไปนี้

- 1.แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกต้อนรับส่วนหน้าติดต่อประสานงานห้องน้ำส่วนกลาง ในเรื่องของจำนวนผู้เข้าพักสำหรับการเตรียมห้องน้ำส่วนกลางให้สะอาด ในช่วงเวลาใด เป็นต้น
- 2.แผนกแม่บ้าน แผนกแม่บ้านติดต่อประสานงานกับห้องน้ำส่วนกลาง ในการเข้าไปทำความสะอาดห้องน้ำส่วนกลาง ถ้าจำนวนผู้เข้าพักหรือคนมาติดต่อจำนวนมาก ต้องทำความสะอาดบ่อยครั้งขึ้น เป็นต้น
- 3.แผนกช่าง แผนกช่างได้รับแจ้งว่าห้องน้ำส่วนกลางมีการชำรุด ต้องการซ่อมแซม เป็นต้น

จากที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ห้องน้ำส่วนกลางต้องมีความสัมพันธ์กับเกือบทุกแผนกภายในโรงแรม โดยเฉพาะ 3 แผนก คือ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน และแผนกช่าง เป็นต้น และมีความสมบูรณ์ของการให้บริการของห้องน้ำส่วนกลาง คิดเป็นร้อยละ 95 เนื่องจากลูกค้าต้องการใช้ห้องน้ำส่วนกลางในการติดต่อห้องพัก ขอข้อมูลข่าวสารต่างๆ แต่บางครั้งห้องน้ำส่วนกลาง กระจายชำระหมด น้ำยาล้างมือหมด เป็นต้น ทำให้เกิดความไม่เรียบร้อยเกิดขึ้น เป็นเหตุให้ลูกค้าไม่ประทับใจ เป็นต้น



ภาพที่ 4.31 ที่อาบน้ำ



ภาพที่ 4.32 ห้องน้ำส่วนกลาง

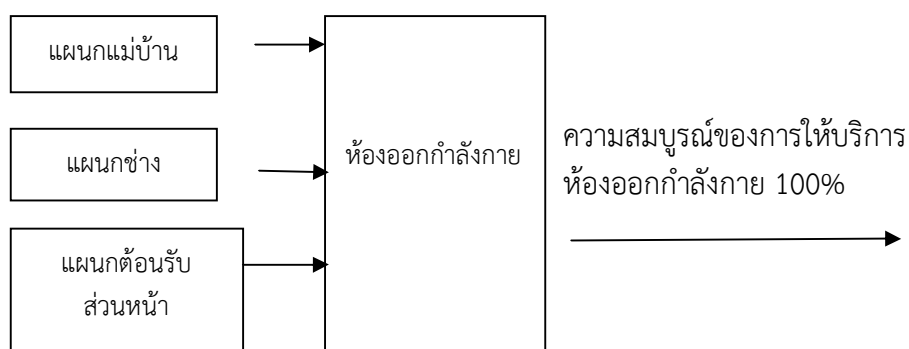
ที่มา : ภาพจากผู้วิจัย

ห้องออกกำลังกาย

ความสำคัญของห้องออกกำลังกาย

ห้องออกกำลังกาย เป็นส่วนหนึ่งของทางโรงแรม เมื่อมีลูกค้ามาประชุมที่โรงแรม มาพักที่โรงแรม ลูกค้าเหล่านี้สามารถใช้บริการห้องออกกำลังกายได้ แผนกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับห้องออกกำลังกายของโรงแรม มีดังนี้

แผนกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับห้องออกกำลังกายของโรงแรม



ภาพที่ 4.33 โซ่อุปทานห้องออกกำลังกายกับแผนกต่างๆภายในโรงแรม
ที่มา : ผลการศึกษาของผู้วิจัย

ความสัมพันธ์ของห้องออกกำลังกายกับแผนกต่างๆในโรงแรม

เนื่องจากห้องออกกำลังกายเป็นส่วนหนึ่งของทางโรงแรม ซึ่งลูกค้าที่เข้ามาพักสามารถใช้บริการได้ จึงต้องมีการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆ เพื่อให้การทำงานและการบริการดำเนินไปอย่างราบรื่น ดังต่อไปนี้

- 1.แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกต้อนรับส่วนหน้าติดต่อประสานงานห้องออกกำลังกายในเรื่องของจำนวนผู้เข้าพักสำหรับการเตรียมห้องออกกำลังกายให้สะอาด เป็นต้น
- 2.แผนกแม่บ้าน แผนกแม่บ้านติดต่อประสานงานกับห้องออกกำลังกาย ในการเข้าไปทำความสะอาดห้องออกกำลังกาย ถ้าจำนวนผู้เข้าพักหรือคนมาติดต่อจำนวนมาก ต้องทำความสะอาดบ่อยครั้งขึ้น เป็นต้น
- 3.แผนกช่าง แผนกช่างได้รับแจ้งว่าห้องออกกำลังกายมีการชำรุด ต้องการซ่อมแซม เป็นต้น

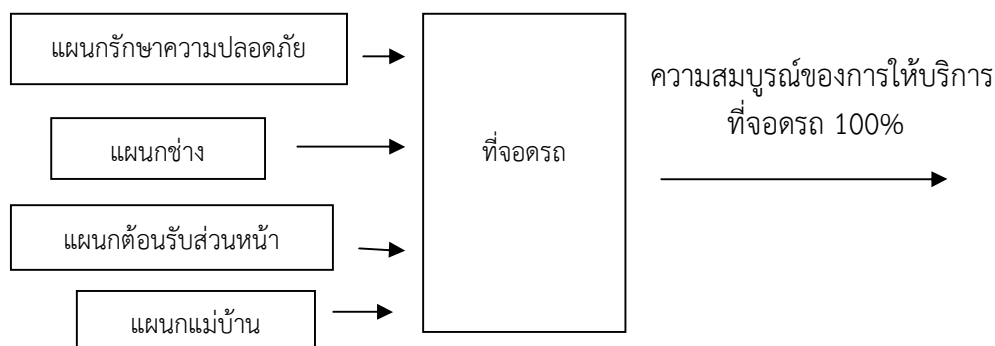
จากที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ห้องออกกำลังกายต้องมีความสัมพันธ์กับเกือบทุกแผนกภายในโรงแรม โดยเฉพาะ 3 แผนก คือ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน และแผนกช่าง เป็นต้น และมีความสมบูรณ์ของการให้บริการของห้องออกกำลังกาย คิดเป็นร้อยละ 100 เนื่องจากลูกค้าบางส่วนต้องการใช้ห้องออกกำลังกายในช่วงเวลาพักผ่อน

ที่จอดรถ

ความสำคัญของที่จอดรถ

ที่จอดรถมีความสำคัญของโรงแรม เมื่อลูกค้าเข้ามาพักหรือมาติดต่อกับทางโรงแรม ทางโรงแรมไม่มีที่จอดรถให้ บางครั้งเป็นสาเหตุหนึ่งทำให้ลูกค้าไม่เลือกใช้บริการ เนื่องจากเป็นห่วงรถยนต์ที่จอดไว้นานเกินไป เป็นต้น เพราะฉะนั้นที่จอดรถจึงมีความสำคัญกับทางโรงแรมในการรับลูกค้าจำนวนมากๆด้วย

แผนกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับที่จอดรถของโรงแรม



ภาพที่ 4.34 โช้อุปทานที่จอดรถกับแผนกต่างๆภายในโรงแรม
ที่มา : ผลการศึกษาของผู้วิจัย

ความสัมพันธ์ของที่จอดรถกับแผนกต่างๆในโรงแรม

เนื่องจากที่จอดรถเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของทางโรงแรม ซึ่งลูกค้าที่เข้ามาพักและติดต่อกับทางโรงแรม ควรมีที่จอดรถเพื่อบริการให้กับลูกค้า จึงต้องมีการติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นๆ เพื่อให้การทำงานและการบริการดำเนินไปอย่างราบรื่น ดังต่อไปนี้

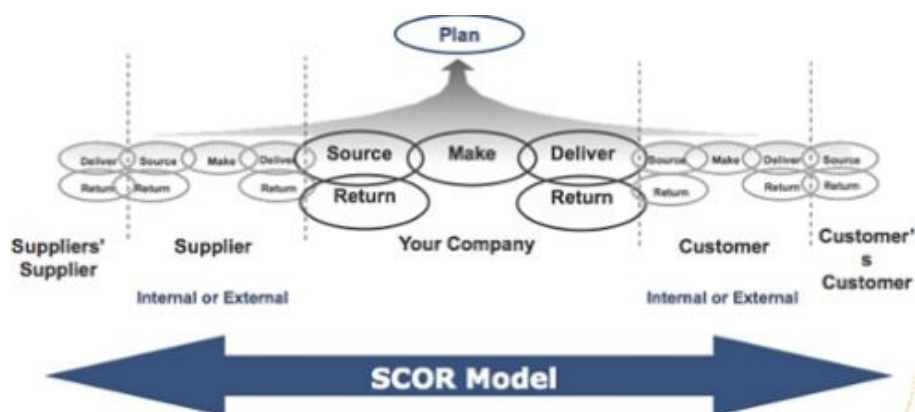
- 1.แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกต้อนรับส่วนหน้าติดต่อประสานงานที่จอดรถหรือแผนกรักษาความปลอดภัย ในเรื่องของจำนวนผู้เข้าพักสำหรับการเตรียมที่จอดรถให้เป็นระเบียบ เป็นต้น
- 2.แผนกแม่บ้าน แผนกแม่บ้านติดต่อประสานงานกับที่จอดรถ ในการเข้าไปทำความสะอาดที่จอดรถ เป็นต้น
- 3.แผนกช่าง แผนกช่างได้รับแจ้งว่าที่จอดรถมีการชำรุด ต้องการซ่อมแซมป้ายที่จอดรถ เป็นต้น
- 4.แผนกรักษาความปลอดภัย ได้รับแจ้งว่ามีลูกค้ามาเข้าพักเป็นจำนวนมาก ทำให้ต้องมีการเตรียมที่จอดรถให้เพียงพอกับจำนวนลูกค้าที่จะเข้าพัก เป็นต้น

จากที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ที่จอดรถต้องมีความสัมพันธ์กับเกือบทุกแผนกภายในโรงแรม โดยเฉพาะ 4 แผนก คือ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกรักษาความปลอดภัย และแผนกช่าง เป็นต้น และมีความสมบูรณ์ของการให้บริการของที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ 100



ภาพที่ 4.35 ที่จอดรถ
ที่มา : ภาพจากผู้วิจัย

กระบวนการทำงานการดำเนินงานโซ่อุปทานภายในโรงแรม
(Supply Chain Operation Reference (SCOR) Model)



ภาพที่ 4.36 แบบจำลองอ้างอิงการดำเนินงานในโซ่อุปทาน (SCOR Model version 6.1)
แหล่งที่มา : Supply-Chain Council, 2004, p.2

การพัฒนาโซ่อุปทานของโรงแรม ต้องจัดการในกระบวนการที่สำคัญ 5 ส่วน คือ การวางแผน (Plan) การจัดหาแหล่งวัตถุดิบ (Source) การผลิต (Make) การจัดส่ง (Delivery) และการส่งคืน (Return) มีรายละเอียดดังนี้

1) การวางแผน (Plan) ผู้บริหารของโรงแรมกำหนดนโยบายของโรงแรมให้กับ 8 แผนก คือ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน แผนกรักษาความปลอดภัย แผนกการขายและการตลาด แผนกช่าง แผนกการเงินและบัญชี และแผนกทรัพยากรบุคคล โดยให้ทุกแผนกมีส่วนร่วมในการวางแผนและนำเสนอแผนงานให้กับผู้บริหารพิจารณาอนุมัติโครงการ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายทางการเงินของโรงแรม มีรายละเอียดดังนี้

แผนกต้อนรับส่วนหน้า ทำหน้าที่รับนโยบายจากผู้บริหารในการบริหารงานโรงแรม ทำการวางแผนให้กับแผนกต้อนรับส่วนหน้าเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของโรงแรม เช่น การพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารให้กับพนักงานต้อนรับส่วนหน้า เป็นต้น

แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ทำหน้าที่รับนโยบายและปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายของโรงแรม เช่น การพัฒนารูปแบบของอาหารให้เข้ากับผู้เข้าพัก, การพัฒนาเมนูอาหารให้มีความหลากหลาย เป็นต้น

แผนกแม่บ้าน ทำหน้าที่รับนโยบายและมีการวางแผนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายของโรงแรม เช่น เทคนิคการทำความสะอาดที่ถูกต้อง, การอบรมพนักงานแม่บ้านที่เข้ามาทำงานใหม่ เป็นต้น

แผนกรักษาความปลอดภัย มีหน้าที่รับนโยบายและวางแผนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายของโรงแรม เช่น มีการวางแผนให้ยามเดินตรวจทุก 1 ชั่วโมง รอบบริเวณโรงแรม เป็นต้น

แผนกการขายและการตลาด มีหน้าที่รับนโยบายและวางแผนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายของโรงแรม เช่น ทำแผนงานหาลูกค้าใหม่ โดยเขียนแผนปฏิบัติการและเสนอค่าใช้จ่ายให้กับผู้บริหาร, ทุกแผนกทำรายการที่ต้องจัดซื้อเสนอใน เป็นต้น

แผนกช่าง มีหน้าที่รับนโยบายและวางแผนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายของโรงแรม เช่น การดูแลรักษาเครื่องปรับอากาศทุกเดือน, การดูแลระบบท่อประปาทั้งระบบ เป็นต้น

แผนกการเงินและบัญชี มีหน้าที่รับนโยบายและวางแผนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายของโรงแรม เช่น การรับนโยบายค่าใช้จ่ายอย่างประหยัด แผนกการเงินและบัญชี พยายามลดค่าใช้จ่าย 10% ให้แก่โรงแรม โดยเฉพาะค่าไฟฟ้า และค่าน้ำประปา เป็นต้น

แผนกทรัพยากรบุคคล ทำหน้าที่รับนโยบายและวางแผนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายของโรงแรม เช่น วางแผนพัฒนาบุคคล โดยให้พนักงานสามารถทำหน้าที่ได้หลายอย่าง เพื่อเป็นการประหยัดแรงงานให้กับทางโรงแรม การอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เป็นต้น

จากที่กล่าวมาการวางแผนของโรงแรมมีความสำคัญมากในการบริหารโรงแรมและให้ทุกแผนกทำงานไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้โรงแรมพัฒนาโซ่อุปทานโรงแรมไปสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

2) การจัดหาแหล่งวัตถุดิบ (Source) ทุกแผนกทำการวางแผนว่าจะต้องสั่งซื้อวัตถุดิบ

อุปกรณ์ อะไรบ้าง ต่อจากนั้นทำการเบิก ซื้อวัตถุดิบ อุปกรณ์ต่างๆ ผ่านผู้บริหารเพื่อทำการอนุมัติ นำส่งแผนการเงินและบัญชี เพื่อทำการจัดซื้อรายการต่างๆ ตามความต้องการของแผนกต่างๆ นอกจากนี้แผนการเงินและบัญชี ทำการจัดหาผู้ผลิต/ผู้จัดส่งสินค้า (Suppliers) ที่น่าเชื่อถือในความ พร้อมในการผลิตวัตถุดิบ/สินค้าที่มีคุณภาพดี ทำการประมูลหาผู้ผลิต / ผู้จัดส่งสินค้า (Supplier) ที่ให้ราคาที่เหมาะสมให้กับทางโรงแรม เพื่อนำสินค้าที่มีคุณภาพและราคาเหมาะสมมาส่งให้กับทาง โรงแรม

3) การผลิต (Make) แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

3.1 ผลิตเพื่อจัดเก็บ ทุกแผนกต้องมีการเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ให้เพียงพอพร้อม เพื่อใช้ในการผลิต มีรายละเอียดดังนี้

แผนกต้อนรับส่วนหน้า ทำการสั่งซื้อวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ เช่น กระดาษ หมึกพิมพ์ กระดาษ ปากกา เป็นต้น ไปยังแผนการเงินและบัญชีซึ่งเป็นศูนย์รวมการสั่งซื้อของโรงแรม ต่อจากนั้นทำการสั่งซื้อวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ให้กับทุกแผนกและทำการแจกจ่ายไปตามแต่ละแผนก ต่อไป เมื่อทุกแผนกได้รับวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ที่ได้สั่งซื้อแล้วนั้นทำการจัดเตรียมและพร้อมใช้งานต่อไป

แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ทำการสั่งซื้อวัตถุดิบ เครื่องดื่ม เช่น ผัก ผลไม้ เนื้อสัตว์ ไข่ กาแฟ เป็นต้น ไปยังแผนการเงินและบัญชี เพื่อทำการจัดซื้อวัตถุดิบ อุปกรณ์ต่างๆ มายังแผนกอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อเตรียมไว้สำหรับกระบวนการผลิตสินค้าในขั้นตอนต่อไป รวมทั้งการจัดเตรียมหั่นเนื้อสัตว์ ซอยหัวหอม หั่นผัก เพื่อเตรียมไว้สำหรับผัด ทอด ให้กับลูกค้า เป็นต้น

แผนกแม่บ้าน ทำการสั่งซื้อวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ เช่น น้ำยาทำความสะอาด อุปกรณ์ ทำความสะอาดให้กับแผนกแม่บ้าน โดยส่งรายการต่างๆ ไปยังแผนการเงินและบัญชีเพื่อทำการสั่งซื้อรายการดังกล่าว และเตรียมความพร้อมเพื่อใช้ในการทำความสะอาดให้กับทางโรงแรมต่อไป

แผนกรักษาความปลอดภัย ทำการสั่งซื้อวัสดุ อุปกรณ์ส่วนรวมให้กับแผนกรักษา ความปลอดภัย ไปยังแผนการเงินและบัญชี เพื่อรวบรวมรายการต่างๆ และสั่งซื้อสินค้าซึ่งได้รับการ อนุมัติจากผู้บริหารเป็นที่เรียบร้อยแล้ว แผนกรักษาความปลอดภัยทำการจ้างบริษัทอื่นๆ เข้ามาทำงาน ให้กับโรงแรม แต่ทางโรงแรมยังมีหัวหน้าแผนกรักษาความปลอดภัยเพื่อดูแลความปลอดภัยให้กับ ลูกค้าที่เข้าพักกับทางโรงแรม

แผนกการขายและตลาด ทำการสั่งซื้อวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรศัพท์ กระดาษ ปากกา เป็นต้น ไปยังแผนการเงินและบัญชี เพื่อรวบรวมรายการสินค้า ต่างๆ แล้วทำการสั่งซื้อสินค้าให้กับแผนกการขายและการตลาดต่อไป เพื่อเป็นการเตรียมอุปกรณ์ ต่างๆ ไว้

แผนกช่าง ทำการสั่งซื้อวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ เช่น กาว ตะปู ส่วนไฟฟ้า หลอดไฟ เป็นต้น ไปยังแผนการเงินและบัญชี เพื่อรวบรวมรายการสินค้าต่างๆ แล้วทำการสั่งซื้อสินค้าให้กับ แผนกช่าง วัสดุ อุปกรณ์ เพื่อเตรียมไว้ใช้ในกรณีฉุกเฉิน

แผนกการเงินและบัญชี ทำการสั่งซื้อวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ เช่น ปากกา กระดาษ เป็นต้น เพื่อมาใช้ในแผนก ทำการรวบรวมรายการสินค้าจากทุกแผนกแล้วทำการสั่งซื้อทีเดียว

แผนกทรัพยากรบุคคล ทำการสั่งซื้อวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ เช่น แผ่นวีดีโอ กระดาษ ปากกา เป็นต้น ไปยังแผนกการเงินและบัญชี เพื่อรวบรวมรายการสินค้าต่างๆ แล้วทำการสั่งซื้อสินค้าให้กับแผนกทรัพยากรบุคคล เพื่อเตรียมไว้ในโครงการอบรมต่างๆ

หมายเหตุ ทุกรายการต้องได้รับอนุมัติจากผู้บริหาร

3.2 ผลิตตามคำสั่งของลูกค้า ทุกแผนกทำการผลิตต่อเมื่อมีคำสั่งของลูกค้า มีรายละเอียดดังนี้

แผนกต้อนรับส่วนหน้า เมื่อได้รับคำสั่งของลูกค้าจะเข้าพักในช่วงเวลาใด ทำการสำรองห้องพัก เพื่อจัดเตรียมห้องพักให้กับลูกค้า

แผนกอาหารและเครื่องดื่ม เมื่อลูกค้าเข้ามาสั่งอาหารและเครื่องดื่มที่ห้องอาหาร ทางครัวจะทำตามคำสั่งของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องอาหาร

แผนกแม่บ้าน เมื่อลูกค้ามีการสั่งจองห้องพัก แผนกแม่บ้านจะทำการจัดเตรียมห้องพักให้กับลูกค้าและเมื่อลูกค้าออกจากห้องพัก แผนกแม่บ้านทำความสะอาดห้องพักให้เรียบร้อยเหมือนเดิม

แผนกรักษาความปลอดภัย เมื่อลูกค้าเข้ามาติดต่อกับทางโรงแรม แล้วหาที่จอดรถไม่ได้ ยามจะพาหน้าพาที่หาที่จอดรถให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการให้บริการจากทางโรงแรม

แผนกการขายและตลาด ทำหน้าที่ติดต่อลูกค้าให้มาใช้บริการกับทางโรงแรม เมื่อลูกค้าพอใจกับข้อเสนอ จะทำการโทรสั่งกับทางโรงแรมว่าจะเข้ามาใช้บริการเมื่อใด แผนกการขายและตลาดเมื่อรับคำสั่งจากลูกค้า ทำการติดต่อกับทางโรงแรมเพื่อสำรองห้องพักให้กับลูกค้า

แผนกช่าง ทำหน้าที่รับคำสั่งจากแผนกต่างๆ เพื่อทำการซ่อมแซม บำรุงรักษา อุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆ ให้กับทางโรงแรม

แผนกการเงินและบัญชี ทำการลงรายการบัญชีให้กับทุกแผนกของทางโรงแรม เมื่อมีการจัดซื้อและมีรายการรับ - จ่ายเงินของทางโรงแรม

แผนกทรัพยากรบุคคล ทำตามคำสั่งเพื่อการสรรหาบุคคล โอนย้าย เลื่อนตำแหน่ง และการอบรมต่างๆ เพื่อทำตามแผนการปฏิบัติงานประจำปี

จากที่กล่าวมาข้างต้นทุกแผนกต้องมีการเตรียมการผลิตเพื่อการจัดเก็บและทำการผลิตตามคำสั่งของลูกค้าหรือผู้เข้าพักกับทางโรงแรมให้เกิดความเรียบร้อยและความรวดเร็ว เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า เพราะในอนาคตอาจแนะนำและมาใช้บริการต่อไปในครั้งหน้า

4) การจัดส่ง (Delivery) ทุกแผนกทำการเตรียมการผลิตเพื่อการจัดเก็บและกระบวนการผลิตตามคำสั่งของลูกค้า เมื่อลูกค้าหรือผู้เข้ามาพักเดินทางเข้ามาใช้บริการที่โรงแรม ทางโรงแรมทำการจัดเตรียม กระบวนการผลิต และทำการส่งมอบบริการให้กับลูกค้า เช่น ผู้เข้าพักต้องการสั่งอาหารมาที่ห้องพัก แผนกอาหารและเครื่องดื่มทำอาหารตามรายการที่ลูกค้าสั่ง เมื่อทำเสร็จแล้วให้พนักงาน

นำอาหารที่เสร็จแล้วมาส่งให้กับลูกค้าที่ห้องพักนั้น ภายในเวลาที่กำหนด เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้เข้าพัก เป็นต้น

5) การส่งคืน (Return) ทุกแผนกทำการส่งคืนสินค้า ในกรณีที่สินค้ามีความเสียหายระหว่างการขนส่ง มีตำหนิ หรือไม่ถูกต้องตามความต้องการของแผนกนั้นๆ เป็นต้น โดยการส่งคืนต้องแจ้งว่ามีรายการความเสียหายอะไร สาเหตุคืออะไร เป็นต้น แผนกการเงินและบัญชีจะได้ทำการตีกลับไปยังบริษัทผู้ผลิตต่อไปได้ รวมทั้งห้องพักที่ไม่เรียบร้อยและอาหารที่ไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า สามารถทำการส่งคืนสินค้าและบริการไปยังแผนกที่รับผิดชอบนั้นๆ ได้เช่นกัน

จากที่กล่าวมาเรื่อง SCOR Model ทำให้ทุกแผนกต้องมีการวางแผนเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของโรงแรม ต่อมาทุกแผนกส่งรายการสั่งซื้อวัสดุ อุปกรณ์ สินค้าต่างๆ ไปยังแผนกการเงินและบัญชี เพื่อการจัดหาแหล่งวัตถุดิบที่มีคุณภาพและราคาที่เหมาะสม มาเสนอต่อผู้บริหาร เพื่ออนุมัติซื้อสินค้าเหล่านั้นได้ ต่อจากนั้นทำการผลิต โดยมีการผลิตเพื่อจัดเก็บ เช่น การซื้อวัสดุ อุปกรณ์ การเตรียมผ้าปูที่นอนส่วนเพิ่ม เป็นต้น แล้วทำการผลิตตามคำสั่งของลูกค้าหรือผู้เข้าพัก เมื่อเข้ามาใช้บริการกับทางโรงแรม เช่น การสำรองห้องพักไว้ให้ลูกค้าที่โทรมาจอง การทำอาหารตามคำสั่งของลูกค้า เป็นต้น เมื่อมีกระบวนการผลิตแล้วต่อจากนั้นต้องทำการส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าด้วยความรวดเร็วและความเรียบร้อย ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ แต่ถ้าห้องพัก อาหาร และบริการไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า สามารถทำการส่งคืนสินค้าและบริการไปยังแผนกที่รับผิดชอบได้

สิ่งเหล่านี้นำมาประยุกต์ใช้การบริหารโซ่อุปทานโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเชื่อมโยงแต่ละแผนกในการติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็วภายในองค์กร

ตอนที่ 2 การเตรียมความพร้อมโซ่อุปทานภายในโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ : ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

การเตรียมความพร้อมโซ่อุปทานภายในโรงแรม การเตรียมตัวก่อนที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นการทำความเข้าใจในงานที่ทำ โดยการศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในทุกๆด้าน รวมทั้งกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ต้องเตรียมความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจในการให้บริการลูกค้า ซึ่งทำการสัมภาษณ์ตัวแทนแต่ละแผนกจำนวน 8 แผนกของโรงแรมทั้ง 7 โรงแรม คือ แผนกต้อนรับส่วนหน้า, แผนกแม่บ้าน, แผนกอาหารและเครื่องดื่ม, แผนกรักษาความปลอดภัย, แผนกการขายและตลาด, แผนกการเงินและบัญชี, แผนกช่าง และแผนกทรัพยากรบุคคล จำนวน 56 คน

การประเมินครั้งนี้มีสถิติที่ใช้ มีดังต่อไปนี้

1.สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อสรุปข้อมูลที่ได้จากการวิจัย เพื่อบรรยายให้ทราบถึงลักษณะของข้อมูลตัวอย่าง ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีสูตรดังนี้

1.1 คำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean)

1.2 คำนวณหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตารางที่ 4.2 แสดงการกำหนดระดับการแปรค่าระดับความคิดเห็น

ระดับคะแนน	ความหมาย
4.21 – 5.00	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
3.41 – 4.20	ระดับความคิดเห็นมาก
2.61 – 3.40	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
1.09 – 2.60	ระดับความคิดเห็นน้อย
1.00 – 1.08	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินดังนี้

จำนวนระดับคะแนนที่ไว้กำหนดมี 5 ระดับ มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 และน้อยที่สุด = 1

$$\begin{aligned}
 \text{ระยะระหว่างระดับ} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80
 \end{aligned}$$

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อม
แผนกต้อนรับส่วนหน้า

1.แผนกต้อนรับส่วนหน้า	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับที่
<i>การเตรียมความพร้อมทางร่างกาย</i>				
1.การเตรียมความพร้อมบุคลากรในเรื่อง ความรู้ ความสามารถ ทักษะ กระบวนการ ทำงาน กฎระเบียบ	4.29	0.76	มากที่สุด	1
2.การเตรียมความพร้อมการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติ เมื่อเปิด ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	3.29	0.49	ปานกลาง	4
<i>การเตรียมความพร้อมทางจิตใจ</i>				
1.การเตรียมความพร้อมความกระตือรือร้นใน การรับข่าวสารข้อมูล กฎระเบียบและข้อบังคับ เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	3.71	0.49	มาก	3
2.การเตรียมความพร้อมแรงจูงใจ ปรับตัวใน การทำงานและการอยู่ร่วมกันกับชาวอาเซียน	3.85	0.38	มาก	2

จากตารางที่ 4.3 กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ตัวแทนแต่ละแผนกจำนวน 8 แผนกของ
โรงแรมทั้ง 7 โรงแรม คือ แผนกต้อนรับส่วนหน้า, แผนกแม่บ้าน, แผนกอาหารและเครื่องดื่ม, แผนก
รักษาความปลอดภัย, แผนกการขายและตลาด, แผนกการเงินและบัญชี, แผนกช่าง และแผนก
ทรัพยากรบุคคล จำนวน 56 คน แสดงการเตรียมความพร้อมแผนกต้อนรับส่วนหน้า ลำดับที่ 1 คือ
การเตรียมความพร้อมบุคลากรในเรื่องความรู้ ความสามารถ ทักษะ กระบวนการทำงาน กฎระเบียบ
มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.76 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา การ
เตรียมความพร้อมแรงจูงใจ ปรับตัวในการทำงานและการอยู่ร่วมกันกับชาวอาเซียน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)
3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.38 ระดับความคิดเห็นมาก ลำดับที่ 3 คือ การเตรียมความ
พร้อมความกระตือรือร้นในการรับข่าวสารข้อมูล กฎระเบียบและข้อบังคับเกี่ยวกับประชาคม
เศรษฐกิจอาเซียน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.49 ระดับความคิดเห็นมาก
ลำดับสุดท้าย คือ การเตรียมความพร้อมการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติ เมื่อ
เปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 3.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.49 ระดับ
ความคิดเห็นปานกลาง

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อม
แผนกอาหารและเครื่องดื่ม

2.แผนกอาหารและเครื่องดื่ม	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับที่
<i>การเตรียมความพร้อมทางร่างกาย</i>				
1.การเตรียมความพร้อมบุคลากรในเรื่อง ความรู้ ความสามารถ ทักษะ กฎระเบียบ กระบวนการทำงานเกี่ยวกับอาหารและ เครื่องดื่ม	4.71	0.49	มากที่สุด	1
2.การเตรียมความพร้อมการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติ เมื่อเปิด ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	3.43	0.53	มาก	4
<i>การเตรียมความพร้อมทางจิตใจ</i>				
1.การเตรียมความพร้อมความกระตือรือร้นใน การรับข่าวสารข้อมูล กฎระเบียบและข้อบังคับ เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	3.71	0.49	มาก	3
2.การเตรียมความพร้อมแรงจูงใจ ปรับตัวใน การทำงานและการอยู่ร่วมกันกับชาวอาเซียน	4.57	0.53	มากที่สุด	2

จากตารางที่ 4.4 กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ตัวแทนแต่ละแผนกจำนวน 8 แผนกของ
โรงแรมทั้ง 7 โรงแรม คือ แผนกต้อนรับส่วนหน้า, แผนกแม่บ้าน, แผนกอาหารและเครื่องดื่ม, แผนก
รักษาความปลอดภัย, แผนกการขายและตลาด, แผนกการเงินและบัญชี, แผนกช่าง และแผนก
ทรัพยากรบุคคล จำนวน 56 คน แสดงการเตรียมความพร้อมแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ลำดับที่ 1
คือ การเตรียมความพร้อมบุคลากรในเรื่องความรู้ ความสามารถ ทักษะ กฎระเบียบ กระบวนการ
ทำงานเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.49 ระดับ
ความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา การเตรียมความพร้อมแรงจูงใจ ปรับตัวในการทำงานและการอยู่
ร่วมกันกับชาวอาเซียน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.53 ระดับความคิดเห็น
มากที่สุด ลำดับที่ 3 คือ การเตรียมความพร้อมความกระตือรือร้นในการรับข่าวสารข้อมูล กฎระเบียบ
และข้อบังคับเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
0.49 ระดับความคิดเห็นมาก ลำดับสุดท้าย คือ การเตรียมความพร้อมการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อการ
สื่อสารกับลูกค้าต่างชาติ เมื่อเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) 3.43 ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน (S.D.) 0.53 ระดับความคิดเห็นมาก

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อม
แผนกแม่บ้าน

3.แผนกแม่บ้าน	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับที่
<i>การเตรียมความพร้อมทางร่างกาย</i>				
1.การเตรียมความพร้อมบุคลากรในเรื่องความรู้ ความสามารถ ทักษะ กฎระเบียบ กระบวนการทำงาน เกี่ยวกับการทำความสะอาดที่ถูกต้อง	4.29	0.49	มากที่สุด	1
2.การเตรียมความพร้อมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติ เมื่อเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	2.86	0.38	ปานกลาง	4
<i>การเตรียมความพร้อมทางจิตใจ</i>				
1.การเตรียมความพร้อมความกระตือรือร้นในการรับข่าวสารข้อมูล กฎระเบียบและข้อบังคับเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	3.00	0.00	ปานกลาง	3
2.การเตรียมความพร้อมจิตใจ ปรับตัวในการทำงานและการอยู่ร่วมกันกับชาวอาเซียน	4.14	0.38	มาก	2

จากตารางที่ 4.5 กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ตัวแทนแต่ละแผนกจำนวน 8 แผนกของ
โรงแรมทั้ง 7 โรงแรม คือ แผนกต้อนรับส่วนหน้า, แผนกแม่บ้าน, แผนกอาหารและเครื่องดื่ม, แผนก
รักษาความปลอดภัย, แผนกการขายและตลาด, แผนกการเงินและบัญชี, แผนกช่าง และแผนก
ทรัพยากรบุคคล จำนวน 56 คน แสดงการเตรียมความพร้อมแผนกแม่บ้าน ลำดับที่ 1 คือ การ
เตรียมความพร้อมบุคลากรในเรื่องความรู้ ความสามารถ ทักษะ กฎระเบียบ กระบวนการทำงาน
เกี่ยวกับการทำความสะอาดที่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.49
ระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา การเตรียมความพร้อมจิตใจ ปรับตัวในการทำงานและการอยู่
ร่วมกันกับชาวอาเซียน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.38 ระดับความคิดเห็น
มาก ลำดับที่ 3 คือ การเตรียมความพร้อมความกระตือรือร้นในการรับข่าวสารข้อมูล กฎระเบียบและ
ข้อบังคับเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 3.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
0.00 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ลำดับสุดท้าย คือ การเตรียมความพร้อมการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อ
การสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติ เมื่อเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 2.86 ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน (S.D.) 0.38 ระดับความคิดเห็นปานกลาง

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมแผนกรักษาความปลอดภัย

4.แผนกรักษาความปลอดภัย	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับที่
<i>การเตรียมความพร้อมทางร่างกาย</i>				
1.การเตรียมความพร้อมบุคลากรในเรื่องความรู้ ความสามารถ ทักษะ กฎระเบียบ กระบวนการทำงานเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย	3.86	0.38	มาก	2
2.การเตรียมความพร้อมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติ เมื่อเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	2.57	0.53	น้อย	3
<i>การเตรียมความพร้อมทางจิตใจ</i>				
1.การเตรียมความพร้อมความกระตือรือร้นในการรับข่าวสารข้อมูล กฎระเบียบและข้อบังคับเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	2.57	0.53	น้อย	4
2.การเตรียมความพร้อมจิตใจ ปรับตัวในการทำงานและการอยู่ร่วมกันกับชาวอาเซียน	4.14	0.38	มาก	1

จากตารางที่ 4.6 กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ตัวแทนแต่ละแผนกจำนวน 8 แผนกของโรงแรมทั้ง 7 โรงแรม คือ แผนกต้อนรับส่วนหน้า, แผนกแม่บ้าน, แผนกอาหารและเครื่องดื่ม, แผนกรักษาความปลอดภัย, แผนกการขายและตลาด, แผนกการเงินและบัญชี, แผนกช่าง และแผนกทรัพยากรบุคคล จำนวน 56 คน แสดงการเตรียมความพร้อมแผนกรักษาความปลอดภัย ลำดับที่ 1 คือ การเตรียมความพร้อมจิตใจ ปรับตัวในการทำงานและการอยู่ร่วมกันกับชาวอาเซียน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.38 ระดับความคิดเห็นมาก รองลงมา การเตรียมความพร้อมบุคลากรในเรื่องความรู้ ความสามารถ ทักษะ กฎระเบียบกระบวนการทำงานเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.38 ระดับความคิดเห็นมาก ลำดับที่ 3 คือ การเตรียมความพร้อมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติ เมื่อเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 2.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.53 ระดับความคิดเห็นน้อย ลำดับสุดท้าย คือ การเตรียมความพร้อมความกระตือรือร้นในการรับข่าวสารข้อมูล กฎระเบียบและข้อบังคับเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 2.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.53 ระดับความคิดเห็นน้อย

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมแผนกการขายและการตลาด

5.แผนกการขายและการตลาด	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับที่
<i>การเตรียมความพร้อมทางร่างกาย</i>				
1.การเตรียมความพร้อมบุคลากรในเรื่องความรู้ ความสามารถ ทักษะ กฎระเบียบ กระบวนการทำงานเกี่ยวกับการขายและการตลาด	4.57	0.53	มากที่สุด	1
2.การเตรียมความพร้อมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติ เมื่อเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	3.71	0.49	มาก	4
<i>การเตรียมความพร้อมทางจิตใจ</i>				
1.การเตรียมความพร้อมความกระตือรือร้นในการรับข่าวสารข้อมูล กฎระเบียบและข้อบังคับเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	3.86	0.38	มาก	3
2.การเตรียมความพร้อมจิตใจ ปรับตัวในการทำงานและการอยู่ร่วมกันกับชาวอาเซียน	4.43	0.53	มากที่สุด	2

จากตารางที่ 4.7 กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ตัวแทนแต่ละแผนกจำนวน 8 แผนกของโรงแรมทั้ง 7 โรงแรม คือ แผนกต้อนรับส่วนหน้า, แผนกแม่บ้าน, แผนกอาหารและเครื่องดื่ม, แผนกรักษาความปลอดภัย, แผนกการขายและการตลาด, แผนกการเงินและบัญชี, แผนกช่าง และแผนกทรัพยากรบุคคล จำนวน 56 คน แสดงการเตรียมความพร้อมแผนกการขายและการตลาด ลำดับที่ 1 คือ การเตรียมความพร้อมบุคลากรในเรื่องความรู้ ความสามารถ ทักษะ กฎระเบียบ กระบวนการทำงานเกี่ยวกับการขายและการตลาด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.53 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา การเตรียมความพร้อมจิตใจ ปรับตัวในการทำงานและการอยู่ร่วมกันกับชาวอาเซียน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.53 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ลำดับที่ 3 คือ การเตรียมความพร้อมความกระตือรือร้นในการรับข่าวสารข้อมูล กฎระเบียบและข้อบังคับเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.38 ระดับความคิดเห็นมาก ลำดับสุดท้าย คือ การเตรียมความพร้อมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติ เมื่อเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.49 ระดับความคิดเห็นมาก

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมแผนกช่าง

6.แผนกช่าง	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับที่
<i>การเตรียมความพร้อมทางร่างกาย</i>				
1.การเตรียมความพร้อมบุคลากรในเรื่องความรู้ ความสามารถ ทักษะ กฎระเบียบ กระบวนการทำงานเกี่ยวกับงานช่าง	4.71	0.49	มากที่สุด	1
2.การเตรียมความพร้อมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติ เมื่อเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	2.43	0.53	น้อย	4
<i>การเตรียมความพร้อมทางจิตใจ</i>				
1.การเตรียมความพร้อมความกระตือรือร้นในการรับข่าวสารข้อมูล กฎระเบียบและข้อบังคับเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	2.86	0.38	ปานกลาง	3
2.การเตรียมความพร้อมจิตใจ ปรับตัวในการทำงานและการอยู่ร่วมกันกับชาวอาเซียน	4.14	0.38	มาก	2

จากตารางที่ 4.8 กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ตัวแทนแต่ละแผนกจำนวน 8 แผนกของโรงแรมทั้ง 7 โรงแรม คือ แผนกต้อนรับส่วนหน้า, แผนกแม่บ้าน, แผนกอาหารและเครื่องดื่ม, แผนกรักษาความปลอดภัย, แผนกการขายและตลาด, แผนกการเงินและบัญชี, แผนกช่าง และแผนกทรัพยากรบุคคล จำนวน 56 คน แสดงการเตรียมความพร้อมแผนกช่าง ลำดับที่ 1 คือ การเตรียมความพร้อมบุคลากรในเรื่องความรู้ ความสามารถ ทักษะ กฎระเบียบ กระบวนการทำงานเกี่ยวกับงานช่าง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.49 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา การเตรียมความพร้อมจิตใจ ปรับตัวในการทำงานและการอยู่ร่วมกันกับชาวอาเซียน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.38 ระดับความคิดเห็นมาก ลำดับที่ 3 คือ การเตรียมความพร้อมความกระตือรือร้นในการรับข่าวสารข้อมูล กฎระเบียบและข้อบังคับเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 2.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.38 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ลำดับสุดท้าย คือ การเตรียมความพร้อมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติ เมื่อเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 2.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.53 ระดับความคิดเห็นน้อย

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมแผนการเงินและบัญชี

7.แผนการเงินและบัญชี	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับที่
<i>การเตรียมความพร้อมทางร่างกาย</i>				
1.การเตรียมความพร้อมบุคลากรในเรื่องความรู้ ความสามารถ ทักษะ กฎระเบียบ กระบวนการทำงานเกี่ยวกับงานบัญชี	4.86	0.38	มากที่สุด	1
2.การเตรียมความพร้อมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติ เมื่อเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	3.43	0.53	มาก	4
<i>การเตรียมความพร้อมทางจิตใจ</i>				
1.การเตรียมความพร้อมความกระตือรือร้นในการรับข่าวสารข้อมูล กฎระเบียบและข้อบังคับเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	3.86	0.38	มาก	3
2.การเตรียมความพร้อมจิตใจ ปรับตัวในการทำงานและการอยู่ร่วมกันกับชาวอาเซียน	4.43	0.53	มากที่สุด	2

จากตารางที่ 4.9 กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ตัวแทนแต่ละแผนกจำนวน 8 แผนกของโรงแรมทั้ง 7 โรงแรม คือ แผนกต้อนรับส่วนหน้า, แผนกแม่บ้าน, แผนกอาหารและเครื่องดื่ม, แผนกรักษาความปลอดภัย, แผนกการขายและตลาด, แผนกการเงินและบัญชี, แผนกช่าง และแผนกทรัพยากรบุคคล จำนวน 56 คน แสดงการเตรียมความพร้อมแผนการเงินและบัญชี ลำดับที่ 1 คือ การเตรียมความพร้อมบุคลากรในเรื่องความรู้ ความสามารถ ทักษะ กฎระเบียบ กระบวนการทำงานเกี่ยวกับงานบัญชี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 4.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.38 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา การเตรียมความพร้อมจิตใจ ปรับตัวในการทำงานและการอยู่ร่วมกันกับชาวอาเซียน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.53 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ลำดับที่ 3 คือ การเตรียมความพร้อมความกระตือรือร้นในการรับข่าวสารข้อมูล กฎระเบียบและข้อบังคับเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.38 ระดับความคิดเห็นปานกลาง ลำดับสุดท้าย คือ การเตรียมความพร้อมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติ เมื่อเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 3.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.53 ระดับความคิดเห็นมาก

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมแผนกทรัพยากรบุคคล

8.แผนกทรัพยากรบุคคล	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับที่
<i>การเตรียมความพร้อมทางร่างกาย</i>				
1.การเตรียมความพร้อมบุคลากรในเรื่องความรู้ ความสามารถ ทักษะ กฎระเบียบ กระบวนการทำงานเกี่ยวกับบุคลากร	4.14	0.38	มาก	3
2.การเตรียมความพร้อมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติ เมื่อเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	3.29	0.49	ปานกลาง	4
<i>การเตรียมความพร้อมทางจิตใจ</i>				
1.การเตรียมความพร้อมความกระตือรือร้นในการรับข่าวสารข้อมูล กฎระเบียบและข้อบังคับเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	4.29	0.49	มากที่สุด	2
2.การเตรียมความพร้อมจิตใจ ปรับตัวในการทำงานและการอยู่ร่วมกันกับชาวอาเซียน	4.43	0.53	มากที่สุด	1

จากตารางที่ 4.10 กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ตัวแทนแต่ละแผนกจำนวน 8 แผนกของโรงแรมทั้ง 7 โรงแรม คือ แผนกต้อนรับส่วนหน้า, แผนกแม่บ้าน, แผนกอาหารและเครื่องดื่ม, แผนกรักษาความปลอดภัย, แผนกการขายและตลาด, แผนกการเงินและบัญชี, แผนกช่าง และแผนกทรัพยากรบุคคล จำนวน 56 คน แสดงการเตรียมความพร้อมแผนกทรัพยากรบุคคล ลำดับที่ 1 คือ การเตรียมความพร้อมจิตใจ ปรับตัวในการทำงานและการอยู่ร่วมกันกับชาวอาเซียน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.53 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมา การเตรียมความพร้อมความกระตือรือร้นในการรับข่าวสารข้อมูล กฎระเบียบและข้อบังคับเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.49 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ลำดับที่ 3 คือ การเตรียมความพร้อมบุคลากรในเรื่องความรู้ ความสามารถ ทักษะ กฎระเบียบ กระบวนการทำงานเกี่ยวกับบุคลากร ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.38 ระดับความคิดเห็นมาก ลำดับสุดท้าย คือ การเตรียมความพร้อมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติ เมื่อเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 3.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 0.49 ระดับความคิดเห็นปานกลาง

จากที่กล่าวมา การเตรียมความพร้อมโซ่อุปทานภายในโรงแรม ทุกแผนกมีความเตรียมความพร้อมรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน สิ่งที่สำคัญในการเตรียมความพร้อมมากที่สุด คือ การเตรียมความพร้อมการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติ เมื่อเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งควรมีการอบรมภาษาอังกฤษให้กับพนักงานทุกแผนก โดยเฉพาะการพูดสื่อสารภาษาอังกฤษให้ได้อย่างชัดเจน เนื่องจากว่าคนที่ทำงานส่วนมากเป็นคนท้องถิ่นประมาณ 90% ระดับการสื่อสารภาษาอังกฤษยังไม่ดีพอ ซึ่งเป็นลำดับการเตรียมความพร้อมที่ได้คะแนนน้อยที่สุดและต้องเตรียมความพร้อมมากที่สุดในขณะเดียวกัน ส่วนที่ต้องมีการเตรียมความพร้อมน้อยที่สุด คือ การเตรียมความพร้อมบุคลากรในเรื่องความรู้ ความสามารถ ทักษะ ภาวะเยียบกระบวนการทำงานของแต่ละแผนก ซึ่งสิ่งเหล่านี้พนักงานต้องศึกษาหาความรู้ ทำงานทุกวัน ทำให้มีสะสมประสบการณ์ ความสามารถ ทักษะ ภูมิข้อบังคับต่างๆจากกระบวนการทำงาน ร่องลงมา คือ การเตรียมความพร้อมจิตใจ ปรับตัวในการทำงานและการอยู่ร่วมกันกับชาวอาเซียน และลำดับที่ 3 คือ การเตรียมความพร้อมความกระตือรือร้นในการรับข่าวสารข้อมูล ภาวะเยียบและข้อบังคับเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ตอนที่ 3 โอกาสและอุปสรรคของธุรกิจโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ : ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

โดยการศึกษาหาข้อมูลโอกาสและอุปสรรคของธุรกิจโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ : ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยการสัมภาษณ์ตัวแทนผู้บริหารโรงแรม จำนวน 7 โรงแรม ซึ่งจากผลการวิจัยได้สรุปจุดแข็งและจุดอ่อนของธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.11 สรุป จุดแข็ง จุดอ่อน ของธุรกิจโรงแรม

จุดแข็ง	จุดอ่อน
-มีจำนวนห้องพัก 100 - 300 ห้อง เพื่อบริการลูกค้าจำนวนมาก โดยเฉพาะสำหรับกลุ่มสัมมนา -ราคาที่เสนอต่อหน่วยงานของรัฐบาล เช่น กระทรวง ทบวง กรม สามารถรับได้ -มีห้องประชุม 2 -3 ห้อง สำหรับกลุ่มสัมมนา -สถานที่ตั้งของโรงแรมส่วนหนึ่งติดทะเล และอีกส่วนหนึ่งติดแหล่งท่องเที่ยว เช่น ตลาดนัด	-บุคลากรของโรงแรมยังไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างชัดเจน -บุคลากรยังไม่ค่อยสนใจหาความรู้เพิ่มเติม -โรงแรมมีรูปแบบห้อง ยังไม่หลากหลาย เช่น ห้องพัก 2 ห้องที่เชื่อมต่อกันได้ -โรงแรมยังไม่พัฒนาห้องพักให้ทันสมัย เช่น โรงแรมบูติก

จุดแข็งของธุรกิจโรงแรม

1. โรงแรมมีจำนวนห้องพัก 100 -300 ห้อง เพื่อให้บริการลูกค้าจำนวนมาก โดยเฉพาะกลุ่มสัมมนา ซึ่งมาจากบริษัทต่างๆ และกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ ทั่วประเทศ
2. หน่วยงานของรัฐบาล เช่น กระทรวง ทบวง กรม ต่างๆ สามารถเข้ามาขอรับบริการได้ และสามารถจ่ายได้ตามอัตราของราชการที่กำหนดไว้
3. โรงแรมมีจำนวนห้องประชุม 2 -3 ห้อง เพื่อการรองรับกลุ่มสัมมนาที่มาจากทั่วประเทศ
4. สถานที่ตั้งของโรงแรมส่วนหนึ่งติดชายทะเล และอีกส่วนหนึ่งติดแหล่งท่องเที่ยว เช่น ตลาดนัด

จุดอ่อนของธุรกิจโรงแรม

1. บุคลากรของโรงแรมยังไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดความเข้าใจผิดหรือไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้า ส่งผลทำให้ลูกค้าชาวต่างชาติเกิดความไม่ประทับใจในการให้บริการของทางโรงแรม
2. บุคลากรของโรงแรมยังไม่ค่อยสนใจหาความรู้เพิ่มเติมทั้งความรู้เกี่ยวกับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจ จะส่งผลบุคลากรของโรงแรมอย่างไร ความรู้รอบตัว เช่น การหาพนักงานขับรถไปรับลูกค้าที่สนามบินสุวรรณภูมิ เป็นต้น
3. โรงแรมมีรูปแบบห้องไม่หลากหลาย เช่น ห้องพัก 2 ห้องแบบติดกัน สามารถเชื่อมต่อกันได้ เป็นต้น ซึ่งบางครั้งผู้เข้าพักมักเป็นหลายครอบครัว ซึ่งถ้าได้ห้องพัก 2 ห้องแบบติดกัน ทำให้เพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้าด้วยในขณะเดียวกัน
4. ส่วนใหญ่โรงแรมยังไม่พัฒนาห้องพักให้ดูทันสมัย เช่น โรงแรมบูติก เป็นต้น ทำให้สูญเสียลูกค้าบางกลุ่ม

ผลการวิจัย สรุปโอกาสและอุปสรรคของธุรกิจโรงแรม มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.12 สรุป โอกาส อุปสรรค ของธุรกิจโรงแรม

โอกาส	อุปสรรค
-สามารถคัดกรองคนเข้ามาทำงานได้มากขึ้น เนื่องจากจะมีคนต่างชาติเข้ามาทำงานในประเทศไทยมากขึ้น เช่น คนพม่า คนลาว เป็นต้น -สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันได้มากขึ้น เช่น ชาวอาเซียนที่เข้ามาทำงานในธุรกิจโรงแรมสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้ -แหล่งท่องเที่ยวมีความหลากหลายมากขึ้น เช่น สวนน้ำ สวนแกะ ตลาดน้ำ เป็นต้น -สถานที่ท่องเที่ยวที่อยู่ใกล้กรุงเทพฯ ใช้เวลาเดินทาง 2 ชั่วโมง 30 นาที -มีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมีจำนวนมากขึ้นทุกปี	-โครงสร้างพื้นฐานของทางรัฐบาลยังไม่ดีพอ เช่น ปริมาณน้ำยังมีไม่เพียงพอ โดยเฉพาะหน้าแล้ง, การขยายของถนน โดยเฉพาะช่วงวันหยุด ซึ่งเป็นเหตุให้รถติด เป็นต้น - การหาบุคคลเข้ามาทำธุรกิจโรงแรมหายาก เพราะบุคลากรต้องมีการสื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างชัดเจน -ธุรกิจโรงแรมทั้ง 10 ประเทศในอาเซียน จะมีการแข่งขันกันมากขึ้น ในการแสวงหาลูกค้ามาใช้บริการ

โอกาสของธุรกิจโรงแรม

เนื่องจากการร่วมกันของประเทศในอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ ทำให้นักท่องเที่ยวต่างชาติ เช่น ชาวยุโรป ชาวสหรัฐอเมริกา เป็นต้น สามารถทำวีซ่าเพียง 1 ใบ สามารถเดินทางเข้าประเทศในอาเซียนทั้ง 10 ประเทศได้ ซึ่งเป็นการสะดวกต่อนักท่องเที่ยวในการเดินทาง สิ่งนี้อาจทำให้มีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในแถบอาเซียนเพิ่มขึ้นเป็นเท่าตัว ซึ่งนี่จึงเป็นโอกาสของธุรกิจโรงแรม

1.สามารถคัดกรองคนที่เข้ามาทำงานที่โรงแรมได้มากขึ้นอีก โดยการจ้างคนทำงานได้ถูกและสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ เช่น คนพม่า คนลาว เป็นต้น

2.สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันได้มากขึ้น เช่น ชาวอาเซียนที่เข้ามาทำงานในธุรกิจโรงแรมสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้

3.แหล่งท่องเที่ยวที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น สวนน้ำ สวนแกะ ตลาดน้ำ เป็นต้น

4.อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่อยู่ใกล้กรุงเทพฯ ใช้เวลาเดินทาง 2 ชั่วโมง 30 นาที

5.มีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมีจำนวนมากขึ้นทุกปี ทำให้มีโอกาหา
ลูกค้าเพิ่มขึ้น

อุปสรรคของธุรกิจโรงแรม

1.เนื่องจากพื้นที่ส่วนใหญ่ของอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นพื้นที่ดินปนทราย ทำให้พื้นดินไม่อุ้มน้ำ ก่อปรกับอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีจำนวนประชากรย้ายเข้าอยู่กัน
จำนวนมากขึ้น ทำให้ที่ดินบริเวณนี้มีราคาแพงขึ้นหลายเท่าตัว คอนโดมิเนียมและโรงแรมมีจำนวนเพิ่ม
มากขึ้น เพื่อรองรับการขยายตัวของอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวแหล่ง
หนึ่งที่สำคัญ สิ่งเหล่านี้ทำให้โครงสร้างพื้นฐานของอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เติบโตไม่ทัน
กับการขยายตัวของตัวของอำเภอหัวหิน เช่น ปริมาณน้ำที่ขาดแคลน ระบบไฟฟ้าที่ขัดข้องเวลาฝนตก
หนัก เป็นต้น ส่งผลทำให้ธุรกิจโรงแรมต้องมีการสั่งน้ำเข้ามาเก็บไว้อยู่ตลอดเวลา

2.เพื่อบริการให้ลูกค้า รวมทั้งบุคคลากรของโรงแรมที่มีความสามารถในการสื่อสาร
ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดีหายากในธุรกิจโรงแรม ทำให้ทางโรงแรมต้องมีการอบรมพนักงานในเรื่อง
ของภาษาอังกฤษอยู่ตลอดเวลา

3.ในปีพ.ศ.2558 ซึ่งเป็นการรวมตัวกันของประเทศอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ เป็นการเพิ่ม
ความสะดวกให้แก่ักท่องเที่ยวต่างชาติในการทำวีซ่า 1 ใบ สามารถเดินทางเข้าประเทศในอาเซียนทั้ง
10 ประเทศได้ จึงเหล่านีส่งผลทำให้ธุรกิจโรงแรมมีการแข่งขันกันสูงขึ้น เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้ามา
ใช้บริการกับทางโรงแรม

**ตอนที่ 4 เสนอแนะแนวทางการพัฒนาโซ่อุปทานภายในโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขต
พื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ : ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคม
เศรษฐกิจอาเซียน**

เสนอแนะแนวทางการพัฒนาโซ่อุปทานภายในโรงแรม

1.ทางโรงแรมไม่สามารถตัดโซ่อุปทานภายในโรงแรมได้เลย เช่น แผนกแม่บ้าน แผนกต้อนรับ
ส่วนหน้า แผนกช่าง เป็นต้น ในทางตรงกันข้ามถ้าต้องมีการขยายแผนกต่างๆ ขึ้น นั้นหมายความว่า
ต้องมีเรื่องของต้นทุนเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ทำให้โรงแรมมีนโยบายในการให้พนักงานคนเดียวมี
ความสามารถทำงานได้หลายอย่าง เพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายของโรงแรมและไม่ขยายแผนก

2.ส่วนในเรื่องของการพัฒนาโซ่อุปทานในเรื่องของการให้บริการ เช่น มีการบริการแบบ One
Stop Service หมายความว่า ลูกค้าสามารถโทรเบอร์เดียวแล้วได้ทุกอย่าง อาทิ ลูกค้าโทรกลาง เบอร์
000 ซึ่งสามารถโทรสั่งได้ทุกอย่าง เช่น โทรสั่งอาหาร โทรแจ้งไฟเสีย ซึ่งสามารถติดต่อเบอร์เดียว
ต่อจากนั้นพนักงานกระจายงานไปให้คนอื่นๆ ประสานงานต่อ เป็นต้น แต่ในขณะเดียวกันบางโรงแรม
ยังคงการบริการแบบเดิมๆ เช่น โทรสั่งอาหาร ต้องติดต่อ เบอร์ 007 โทรซัก เสื้อผ้า ต้องติดต่อเบอร์
008 เป็นต้น ทำให้ผู้เข้าพักเกิดความสับสนขึ้นได้ หลังจากนั้นพนักงานผู้รับโทรศัพท์จะทำการติดต่อ
แผนกต่างๆต่อไป นอกจากนี้ควรมีการปรับทัศนคติที่ดีในเรื่องการบริการและมีใจรักบริการ รวมทั้ง

การสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้เข้าพักได้อย่างชัดเจนและเข้าใจ โรงแรมควรมีการปรับปรุงแบบห้องให้ทันสมัยกับยุคปัจจุบัน เช่น โรงแรมแบบบูติก เป็นต้น และมีห้องหลายๆแบบ เช่น ห้องที่เชื่อมต่อกัน เป็นต้น

3.ปัจจุบันมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) เข้ามาในการติดต่อภายในและภายนอกโรงแรม รวมทั้งการจองห้องพักผ่านระบบข้อมูลและเทคโนโลยี ใช้ระบบ Intranet เชื่อมโยงภายในเพื่อลดต้นทุนในระยะยาวของธุรกิจโรงแรม

4.ระบบ Customer Relationship Management (CRM) เป็นการรองรับการบริหารจัดการลูกค้า เช่น การจัดการข้อมูลติดต่อลูกค้า การเสนอราคา เป็นต้น นำข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์หาความเกี่ยวข้องระหว่างพฤติกรรมของลูกค้ากับกลยุทธ์ทางการตลาดของโรงแรม

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษา “การพัฒนาและการเตรียมความพร้อมโซ่อุปทานด้านโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์: ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ตอนที่ 1 สภาพปัจจุบันของโซ่อุปทานภายในโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งสรุปผลการวิจัยดังนี้ คือ

โซ่อุปทานภายในโรงแรม ซึ่งประกอบด้วย 8 แผนก คือ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน แผนกรักษาความปลอดภัย แผนกการขายและการตลาด แผนกช่าง แผนกการเงินและบัญชี และแผนกทรัพยากรบุคคล ทั้ง 8 แผนกต้องทำงานร่วมกันตลอดและไม่สามารถแยกออกไปได้ นอกจากนี้การพัฒนาโซ่อุปทานของโรงแรม มีกระบวนการที่สำคัญ 5 ส่วน คือ 1.การวางแผน (Plan) ทุกแผนกต้องมีการวางแผน เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของโรงแรม 2.การจัดหาแหล่งวัตถุดิบ (Source) ทั้ง 8 แผนกต้องเสนอรายการที่ต้องการซื้อส่งมาที่แผนกการเงินและบัญชี เพื่อจัดเตรียมรายการต่างๆ และทำการจัดหาแหล่งวัตถุดิบที่มีคุณภาพที่ดีและราคาที่เหมาะสม 3.การผลิต (Make) ทุกแผนกต้องมีการผลิตเพื่อการจัดเก็บ เตรียมวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการกับลูกค้า และมีการผลิตตามคำสั่งของลูกค้า เมื่อได้รับคำสั่งแล้วทำการผลิตให้ลูกค้าด้วยความรวดเร็ว ภายในระยะเวลาที่กำหนด 4.การจัดส่ง (Delivery) เมื่อผลิตสินค้าหรือบริการเรียบร้อยแล้วทำการจัดส่งสินค้าและบริการ เพื่อมอบให้กับลูกค้า 5.การส่งคืน (Return) เมื่อสินค้าหรือบริการมีข้อบกพร่องให้ทำการตีกลับสินค้าและบริการ เพื่อทำการแก้ไขและทำให้สมบูรณ์ต่อไป การบริหารโซ่อุปทานภายในองค์กรโดยการเชื่อมโยงแผนกต่างๆด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกต่างๆเพื่อความเร็ว

ตอนที่ 2 การเตรียมความพร้อมโซ่อุปทานด้านโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ : ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งสรุปผลการวิจัยดังนี้ คือ

ตารางที่ 5.1 สรุปการเตรียมความพร้อมโซ่อุปทานภายในโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สรุป การเตรียมความพร้อมโซ่อุปทาน ทั้ง 8 แผนก

การเตรียมความพร้อมทั้ง 8 แผนก	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับที่
<i>การเตรียมความพร้อมทางร่างกาย</i>				
1.การเตรียมความพร้อมบุคลากรในเรื่องความรู้ ความสามารถ ทักษะ กฎระเบียบ กระบวนการทำงานเกี่ยวกับบุคลากร	3.89	0.48	มาก	2
2.การเตรียมความพร้อมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติ เมื่อเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	3.13	0.49	ปานกลาง	4
<i>การเตรียมความพร้อมทางจิตใจ</i>				
1.การเตรียมความพร้อมความกระตือรือร้นในการรับข่าวสารข้อมูล กฎระเบียบและข้อบังคับเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	3.48	0.39	มาก	3
2.การเตรียมความพร้อมจิตใจ ปรับตัวในการทำงานและการอยู่ร่วมกันกับชาวอาเซียน	4.26	0.45	มากที่สุด	1

การเตรียมความพร้อมโซ่อุปทานภายในโรงแรมที่ความปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน คือ การเตรียมความพร้อมการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติ เมื่อเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งมีความพร้อมน้อยที่สุดทั้ง 8 แผนกของโรงแรม ในทางตรงกันข้าม การเตรียมความพร้อมจิตใจปรับตัวในการทำงานและการอยู่ร่วมกันกับชาวอาเซียน มีความพร้อมมากที่สุดในทุกแผนกของโรงแรม

ตอนที่ 3 โอกาสและอุปสรรคของธุรกิจโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ : ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งสรุปผลการวิจัยดังนี้ คือ

ตารางที่ 5.2 สรุป โอกาสและอุปสรรคของธุรกิจโรงแรม

โอกาส	อุปสรรค
1.สามารถคัดกรองคนที่เข้ามาทำงานที่โรงแรมได้มากขึ้นอีก โดยการจ้างคนทำงานได้ถูกและสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ เช่น คนพม่า คนลาว เป็นต้น	1.โครงสร้างพื้นฐานที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เติบโตไม่ทันกับการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ทำให้ปริมาณน้ำประปาขาดแคลน เป็นต้น
2.สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันได้มากขึ้น เช่น ชาวอาเซียนที่เข้ามาทำงานในธุรกิจโรงแรมสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้	2.การสรรหาบุคลากรที่มาทำงานโรงแรมหายาก โดยเฉพาะความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี
3.แหล่งท่องเที่ยวที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น สวนน้ำ สวนแกะ ตลาดน้ำ เป็นต้น	3.ธุรกิจโรงแรมจะมีการแข่งขันกันสูงขึ้น เนื่องจากนักท่องเที่ยวสามารถทำวีซ่า 1 ใบสามารถเดินทางท่องเที่ยวประเทศอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ
4.อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่อยู่ใกล้กรุงเทพฯ ใช้เวลาเดินทาง 2 ชั่วโมง 30 นาที	
5.มีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมีจำนวนมากขึ้นทุกปี ทำให้มีโอกาสหาลูกค้าเพิ่มขึ้น	

จากตารางที่ 5.2 โอกาสของธุรกิจโรงแรมคือ ทางโรงแรมสามารถคัดกรองคนที่เข้ามาทำงานที่โรงแรมได้มากขึ้นอีก โดยการจ้างคนทำงานได้ถูกและสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ เช่น คนพม่า คนลาว เป็นต้น สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันได้มากขึ้น เช่น ชาวอาเซียนที่เข้ามาทำงานในธุรกิจโรงแรมสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้ ร่วมกันพัฒนาโรงแรมให้สามารถแข่งขันในระดับอาเซียน แหล่งท่องเที่ยวที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น สวนน้ำ สวนแกะ ตลาดน้ำ เป็นต้น อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่อยู่ใกล้กรุงเทพฯ ใช้เวลาเดินทาง 2 ชั่วโมง 30 นาที รวมทั้งมีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมีจำนวนมากขึ้นทุกปี ทำให้มีโอกาสหาลูกค้าเพิ่มขึ้น ในทางตรงกันข้ามอุปสรรคของธุรกิจโรงแรม คือ โครงสร้างพื้นฐานที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เติบโตไม่ทันกับการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ทำให้ปริมาณน้ำประปาขาดแคลน เป็นต้น การสรรหาบุคลากรที่มาทำงานโรงแรมหายาก โดยเฉพาะความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ธุรกิจโรงแรมจะมีการแข่งขันกันสูงขึ้น เนื่องจากนักท่องเที่ยวสามารถทำวีซ่า 1 ใบสามารถเดินทางท่องเที่ยวประเทศอาเซียนทั้ง 10 ประเทศในอาเซียน

ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาโซ่อุปทานภายในโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์: ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งสรุปผลการวิจัยดังนี้ คือ

ตารางที่ 5.3 สรุป แนวทางการพัฒนาโซ่อุปทานภายในโรงแรม

แนวทางการพัฒนาโซ่อุปทานภายในโรงแรม	ลักษณะการเชื่อมโยงภายในโรงแรม
1.One Stop Service	ลูกค้าสามารถโทรติดต่อเพียงเบอร์เดียว สามารถสั่งบริการได้ทุกอย่าง เช่น ห้องอาหาร หลอดไฟเสีย เป็นต้น
2.ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology, IT)	การจองห้องพักผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ติดต่อแผนกต้อนรับส่วนหน้าได้อย่างรวดเร็ว และใช้ระบบ Intranet เชื่อมโยงภายในโรงแรมเพื่อลดต้นทุน
3.ระบบ Customer Relationship Management (CRM)	เพื่อรองรับการบริหารจัดการด้านลูกค้า เช่น การจัดการข้อมูลติดต่อลูกค้า การเสนอราคา เป็นต้น

จากตารางที่ 5.3 แนวทางการพัฒนาโซ่อุปทานภายในโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ : ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยการใช้ One Stop Service เป็นการบริการลูกค้าโดยการโทรติดต่อเพียงเบอร์เดียว สามารถสั่งบริการได้ทุกอย่าง เช่น ห้องอาหาร หลอดไฟเสีย เป็นต้น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology, IT) สามารถช่วยในเรื่องการจองห้องพักผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ติดต่อแผนกต้อนรับส่วนหน้าได้อย่างรวดเร็ว และใช้ระบบ Intranet เชื่อมโยงภายในโรงแรมเพื่อลดต้นทุน รวมทั้งระบบ Customer Relationship Management (CRM) เป็นการรองรับการบริหารจัดการลูกค้า เช่น การจัดการข้อมูลติดต่อลูกค้า การเสนอราคา เป็นต้น นำข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์หาความเกี่ยวข้องระหว่างพฤติกรรมของลูกค้ากับกลยุทธ์ทางการตลาดของโรงแรม

อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยในการศึกษา เรื่อง “การพัฒนาและการเตรียมความพร้อมโซ่อุปทานด้านโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ : ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” มีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปรายผลดังนี้

ตอนที่ 1 สภาพปัจจุบันของโซ่อุปทานภายในโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

โซ่อุปทานของโรงแรม มีกระบวนการที่สำคัญ 5 ส่วน คือ 1.การวางแผน (Plan) ทุกแผนกต้องมีการวางแผน เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของโรงแรม 2.การจัดหาแหล่งวัตถุดิบ (Source) ทั้ง 8 แผนกต้องเสนอรายการที่ต้องการซื้อส่งมาที่แผนกการเงินและบัญชี เพื่อจัดเตรียมรายการต่างๆ และทำการจัดหาแหล่งวัตถุดิบที่มีคุณภาพที่ดีและราคาที่เหมาะสม 3.การผลิต (Make) ทุกแผนกต้องมีการผลิตเพื่อการจัดเก็บ เตรียมวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการกับลูกค้า และมีการผลิตตามคำสั่งของลูกค้า เมื่อได้รับคำสั่งแล้วทำการผลิตให้ลูกค้าโดยความรวดเร็ว ภายในระยะเวลาที่กำหนด 4.การจัดส่ง (Delivery) เมื่อผลิตสินค้าหรือบริการเรียบร้อยแล้วทำการจัดส่งสินค้าและบริการเพื่อมอบให้กับลูกค้า 5.การส่งคืน (Return) เมื่อสินค้าหรือบริการมีข้อบกพร่องให้ทำการตีกลับสินค้าและบริการ เพื่อทำการแก้ไขและทำให้สมบูรณ์ต่อไป ซึ่งมีความสอดคล้องกับทฤษฎี The Supply Chain Operations Reference (SCOR) Model มีกระบวนการที่สำคัญ 5 ส่วน คือ การวางแผน (Plan) การจัดหาแหล่งวัตถุดิบ (Source) การผลิต (Make) การจัดส่ง (Delivery) และการส่งคืน (Return) และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “Aligning business process reengineering in implementing global supply chain system by the SCOR model” (2009) กล่าวว่า โซ่อุปทานได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินการทดแทนการบริหารจัดการบริษัทแบบเฉพาะบุคคล ซึ่งเป็นการเพิ่มมูลค่าในการบริหารมากขึ้นเริ่มมาตั้งแต่ทศวรรษที่ 21 การเข้าใจการบริหารจัดการโซ่อุปทานได้กลายเป็นสิ่งสำคัญมากขึ้น The Supply Chain Operations Reference (SCOR) Model ได้มีการพัฒนารูปแบบโดยสมาคมโซ่อุปทาน ซึ่งเป็นโครงสร้างที่สำคัญในการวางแผนการจัดการ การศึกษาการวิเคราะห์ข้อจำกัด SCOR Model และการวางแผนเทคนิคต่างๆ ผลการวิจัยพบว่า โครงการโซ่อุปทานหลายๆโครงการสามารถระบุถึงช่องว่างและการเชื่อมโยงกันระหว่างช่องทางได้ และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “A study on the relationship between the PDSA cycle of green purchasing and the performance of the SCOR model” (Hwang, Y, Wen, Y & Chen, M, 2010) ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาสภาพแวดล้อมเกิดข้อขัดแย้งกับคนทุกฝ่าย ซึ่งมีผลกระทบทั้งภูมิภาค ทวีป และโลก ทั้งนี้ได้มีการออกแบบสภาพแวดล้อมในอยู่แบบยั่งยืน โดยเฉพาะการซื้อสินค้าปลอดสารพิษและไม่ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม The Supply Chain Operations Reference (SCOR) Model ได้มีสนับสนุนองค์การต่างๆในการใช้ SCOR Model ในการพัฒนาระบบการทำงานขององค์กร นอกจากนี้ได้มีการศึกษาถึง the plan-do-study-act (PDSA) cycle ของขบวนการซื้อสินค้าปลอดสารพิษ ทั้ง SCOR Model กับ PDSA cycle ได้มาใช้ร่วมกันแล้ว กลายมาเป็นโครงการ A Structural Equation Model (SEM)

ตอนที่ 2 การเตรียมความพร้อมโซ่อุปทานด้านโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ : ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

การเตรียมความพร้อมการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติ เมื่อเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งมีความพร้อมน้อยที่สุดทั้ง 8 แผนกของโรงแรม ในทางตรงกันข้าม การเตรียมความพร้อมบุคลากรในเรื่องความรู้ ความสามารถ ทักษะ กฎระเบียบกระบวนการทำงาน มีความพร้อมมากที่สุดในทุกแผนกของโรงแรม ซึ่งการเตรียมความพร้อมมีความสอดคล้องกับความ

พร้อมตามทฤษฎีภาวะผู้นำตามสถานการณ์ (Situational Leadership Theory) ซึ่งมีองค์ประกอบหลัก 2 ด้าน คือ 1.ความพร้อมในการปฏิบัติงาน 2.ความพร้อมทางด้านจิตใจ สิ่งเหล่านี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ นงนภัส ชื่นพัฒนพงศ์ (2555) ผลการศึกษา “การศึกษาความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์” จำแนกตามความคิดเห็นของนักศึกษาตามคณะต่างๆ จำนวน 5 คณะ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จำนวน 1,540 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน จำแนกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความพร้อมด้านความรู้ ความพร้อมด้านทักษะกระบวนการ ความพร้อมด้านเจตคติ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบทีแบบอิสระ (t-test independent) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ด้วยสถิติทดสอบเอฟ (F-test) และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Sheffe's) ความคิดเห็นเรื่องความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของนักศึกษามหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความพร้อมด้านเจตคติ อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบความแตกต่างของนักศึกษาแต่ละคณะมีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาต่างคณะกันมีความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนด้านทักษะและกระบวนการ ด้านเจตคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “ทัศนคติและการเตรียมความพร้อมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีต่อการเปิดเสรีอาเซียน กรณีเปิดเสรีแรงงาน 7 อาชีพ” กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาที่อยู่ในอาชีพที่เปิดเสรีแรงงานอาเซียนที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้งหมด 6 คณะ ได้แก่ วิศวกรรมศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ สถาปัตยกรรมศาสตร์ แพทยศาสตร์ บริหารธุรกิจ ทันตแพทย์ จากการศึกษาเรื่อง การเตรียมความพร้อมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีต่อการเปิดเสรีอาเซียนอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักรวมเท่ากับ 3.19 โดยมีการจัดอันดับการเตรียมความพร้อมจากมากไปน้อย ดังนี้ คือ การฝึกฝนทางด้านภาษาอังกฤษ เพื่อที่จะสะดวกต่อการสื่อสาร การศึกษาพฤติกรรม การปรับตัวในการทำงานและการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ต่อมาการรับข้อมูลข่าวสารต่างๆที่เกิดขึ้นในอาเซียนและการเพิ่มขีดความสามารถของตนเอง โดยการเข้าฝึกอบรมวิชาชีพ การเข้าฟังบรรยายการเตรียมตัวเข้าสู่การเปิดเสรีอาเซียน ทั้งสองนี้ต้องมีการเตรียมความพร้อมเท่ากัน ถัดไปคือ การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เช่น การเรียนรู้เกี่ยวกับอาเซียน กฎและระเบียบต่างๆ วัฒนธรรม ค่านิยม ประเพณี สุดท้าย คือ การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด จากการศึกษาในครั้งนี้ การเตรียมความพร้อมภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารกับชาวต่างชาติ จัดเป็นลำดับที่สำคัญที่สุด

ตอนที่ 3 โอกาสและอุปสรรคของธุรกิจโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ : ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

โอกาสของธุรกิจโรงแรม คือ ทางโรงแรมสามารถคัดกรองคนที่เข้ามาทำงานที่โรงแรมได้มากขึ้นอีก โดยการจ้างคนทำงานได้ถูกและสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ เช่น คนพม่า คนลาว เป็นต้น สามารถแลกเปลี่ยนความคิดระหว่างกันได้มากขึ้น เช่น ชาวอาเซียนที่เข้ามาทำงานในธุรกิจโรงแรมสามารถแลกเปลี่ยนความคิดกันได้ ร่วมกันพัฒนาโรงแรมให้สามารถแข่งขันในระดับอาเซียน แหล่ง

ท่องเที่ยวที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น สวนน้ำ สวนแกะ ตลาดน้ำ เป็นต้น .อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่อยู่ใกล้กรุงเทพฯ ใช้เวลาเดินทาง 2 ชั่วโมง 30 นาที รวมทั้งมีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมีจำนวนมากขึ้นทุกปี ทำให้มีโอกาสดูถูกค่าเพิ่มขึ้น ในทางตรงกันข้ามอุปสรรคของธุรกิจโรงแรม คือ โครงสร้างพื้นฐานที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เติบโตไม่ทันกับการขยายตัวของเศรษฐกิจ ทำให้ปริมาณน้ำประปาขาดแคลน เป็นต้น การสรรหาบุคลากรที่มาทำงานโรงแรมหายาก โดยเฉพาะความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ธุรกิจโรงแรมจะมีการแข่งขันกันสูงขึ้น เนื่องจากนักท่องเที่ยวสามารถทำวีซ่า 1 ใบสามารถเดินทางท่องเที่ยวประเทศอาเซียนทั้ง 10 ประเทศในอาเซียน ซึ่งมีความสอดคล้องกับทฤษฎีการวิเคราะห์สภาพอุตสาหกรรม หรือ SWOT Analysis ทฤษฎีนี้คิดค้นขึ้นโดย อัลเบิร์ต ฮัมฟรีย์ (Albert Humphrey) ได้นำมาเสนอในงานสัมมนาที่มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด ในช่วงทศวรรษที่ 1960 – 1970 และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “ตัวแบบยุทธศาสตร์การพัฒนาสโมสรฟุตบอลอาชีพในไทยพรีเมียร์ลีกสู่การแข่งขันฟุตบอลอาชีพระดับนานาชาติ” ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่ออธิบายลักษณะสถานะแวดล้อมภายในและภายนอกของบริษัทไทยพรีเมียร์ลีก จำกัดและทีมสโมสรฟุตบอล ในไทยพรีเมียร์ลีก และ 2) เพื่อนำเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนาลีสโมสรฟุตบอลอาชีพไทยพรีเมียร์ลีกสู่การแข่งขันระดับสโมสรฟุตบอลอาชีพนานาชาติด้วยวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและปริมาณ เพื่อหาประวัติความเป็นมาของการแข่งขันฟุตบอลในระดับนานาชาติ เหนือมาตรฐานการจัดการสโมสรฟุตบอลอาชีพของ AFC ทั้ง 11 เหนือ และวิธีการประเมินคะแนนเพื่อกำหนดโควตาเพื่อกำหนดโควตาของแต่ละประเทศให้สามารถเข้าไปแข่งขันใน Asian Champions League ตลอดจนปัจจุบันจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค จากนั้นจึงนำไปสร้างเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาทีมสโมสรฟุตบอลอาชีพไทยพรีเมียร์ลีกสู่การแข่งขันระดับสโมสรฟุตบอลอาชีพนานาชาติ โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 ท่านและผู้บริหารสโมสรฟุตบอล 18 ท่าน รวม 28 ท่าน ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ยุทธศาสตร์ OK Strategy ประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์ที่ 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างของ TPL ยุทธศาสตร์ที่ 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาโครงสร้างสโมสรเพื่อให้การพัฒนาฟุตบอลอาชีพมีความสมบูรณ์ ยุทธศาสตร์ที่ 3 มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาด้านการตลาดและสิทธิประโยชน์ของ TPL และสโมสร ยุทธศาสตร์ที่ 4 มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความร่วมมือกับสมาคมฟุตบอลเพื่อการพัฒนาฟุตบอลอาชีพ (องอาจ ก่อสินคำ, 2557)

ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาโซ่อุปทานภายในโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์: ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

การพัฒนาภายในโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ : ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งเป็นการพัฒนาการบริการให้กับผู้เข้าพักเพียงแค่โทรหมายเลขเดียว แล้วส่งทุกรายการ เช่น รายการอาหาร การบริการอื่นๆ ทางผู้รับสายจะประสานต่อไปยังแผนกต่างๆ รวมทั้งการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในติดต่อสื่อสารกับแผนกต่างๆ และการบริหารจัดการเก็บข้อมูลต่างๆ ซึ่งตรงกับ

ทฤษฎีการเรียนรู้ของ Bloom (Bloom's Taxonomy) ซึ่งนำความรู้ต่าง ๆ นำมาประยุกต์ใช้ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นการติดต่อระหว่างแผนกต่างๆภายในองค์กร รวมทั้งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรพรนภัส แฝงสม (2556) ได้ศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการตลาดของโรงแรมระดับ 4 ดาว เครือข่ายในประเทศในเขตเมืองพัทยา” กล่าวไว้ว่า ด้านกระบวนการ ควรมีการวางแผนในเรื่องขั้นตอนการบริการให้มีความง่ายต่อการปฏิบัติการ นอกจากนี้ควรมีการบริการหลังการขายด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ควรมีอินเทอร์เน็ตไร้สาย ควรเพิ่มปลอกหมอนและหมอนนอน โทรทศน์ควรรับดาวเทียมได้ ควรมีเครื่องดับเพลิง/เครื่องเตือนความร้อน เครื่องเป่าผม โทรศัพท์ต่อต่างประเทศ บริการตู้เสื้อผ้า เสื้อคลุมอาบน้ำ / รองเท้าแตะ โทรศัพท์สัจพลาสมา บริการปลูกตอนเช้า เป็นต้น รวมทั้งเรื่องพนักงานสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดีเหมาะสมกับหน้าที่และประเภทของระดับโรงแรมเป็นอันดับรองสุดท้าย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาของผู้วิจัย เรื่อง “การพัฒนาและการเตรียมความพร้อมโซ่อุปทานด้านโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์: ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะด้านการนำไปใช้ประโยชน์

1. จากผลการวิจัยพบว่า การเตรียมความพร้อมโซ่อุปทานภายในโรงแรมทั้ง 8 แผนก ต้องเตรียมความพร้อมในเรื่อง การสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษกับลูกค้าชาวต่างชาติ โดยเฉพาะส่วนหน้าของโรงแรมคือ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน และแผนกรักษาความปลอดภัย ที่ต้องเผชิญหน้ากับลูกค้าหรือผู้เข้าพักที่โรงแรม จึงควรมีการส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวัน

2. จากผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์ SWOT Analysis ของธุรกิจโรงแรมที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โอกาสของธุรกิจโรงแรมมาจากลูกค้าชาวต่างชาติจะมากขึ้น เมื่อเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน แต่อุปสรรคที่สำคัญ คือ โครงสร้างพื้นฐานที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ขยายไม่ทันกับการขยายตัวทางเศรษฐกิจ เช่น ระบบประปา ขยายตัวไม่ทันกับการขยายตัวของคอนโดมิเนียม ทำให้ปริมาณน้ำขาดแคลน เป็นต้น นำการวิเคราะห์เหล่านี้มาหาทางแก้ปัญหาโดยการสร้างที่เก็บน้ำขนาดใหญ่ไว้สำรองช่วงฤดูร้อน

3. จากผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาภายในโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ : ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทั้ง 8 แผนกต้องทำงานร่วมกันตลอด ไม่สามารถตัดแผนกใดแผนกหนึ่งได้ แต่สามารถพัฒนาการบริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ เช่น One Stop Service ที่ผู้เข้าพักสามารถติดต่อโทรศัพท์ โดยการใช้สายภายในโรงแรมเพียงเบอร์เดียว 000 สามารถสั่งทุกอย่างที่ต้องการจากทางโรงแรมได้ เพราะฉะนั้นโรงแรมต่างๆ ควรมีการพัฒนาบริการต่างๆ เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และระบบ Customer Relationship Management เป็นการเก็บข้อมูลและนำมาวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความสะดวกรวดเร็วและความประทับใจ สิ่งเหล่านี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับทุกองค์การได้

ข้อเสนอแนะนำไปใช้ประโยชน์ด้านวิชาการ

4. ควรต้องมีการเตรียมความพร้อมในเรื่องภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ตั้งแต่ระดับประถมศึกษาจนถึงระดับมหาวิทยาลัย

5. นำผลการวิจัยมาใช้ในห้องเรียน เรื่อง “การพัฒนาและการเตรียมความพร้อมโซ่อุปทานด้านโรงแรม เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์: ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” มาวิเคราะห์ในห้องเรียน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรมีการศึกษาปัจจัยในการวัดประสิทธิภาพและผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบถึงเป้าหมายของแต่ละปัจจัยของผลความสามารถในการปฏิบัติของโซ่อุปทานของโรงแรม เช่น ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการต่อคำสั่งซื้อจากลูกค้า อัตราการหมุนเวียนของสินค้าคงคลัง เป็นต้น

2.ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบโซ่อุปทานภายในโรงแรมกับขนาดของโรงแรมที่แตกต่างกัน เช่น โรงแรมขนาดเล็กที่มีจำนวนน้อยกว่า 100 ห้อง และโรงแรมขนาดใหญ่ที่มีจำนวนห้อง 300 - 500 ห้อง เป็นต้น

3.ควรมีการศึกษาผู้เข้าพักโรงแรมนั้นๆ ว่าได้รับบริการที่สมบูรณ์ตามที่โรงแรมให้ข้อมูล เพื่อเป็นการยืนยันว่าเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม ภาษาไทย

- กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2555). รายงานการสำรวจส่วนพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศปี พ.ศ.2555. 25 กันยายน 2556. <http://Tourism.go.th>.
- กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2555). สถิตินักท่องเที่ยว ปี พ.ศ.2555. 25 กันยายน 2556. <http://Tourism.go.th>.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.(2554). “คู่มือท่องเที่ยวหัวหิน”. 8 พฤศจิกายน 2554. จ ำ ก <http://thai.tourismthailand.org/where-to-go/cities-guide/destination/huahin/>.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2554). “การศึกษา: การสร้างประชาคมอาเซียน 2558”. 8 พฤศจิกายน 2554. <http://www.bic.moe.go.th>.
- เกียรติ ลิ้มสุร. (2550). งานโรงแรม. กรุงเทพฯ : บริษัท ฮิวแมน เฮอริเทจ จำกัด.
- จินตนา บุญบังการ และคณะ.(2547). ยุทธศาสตร์และการจัดการโซ่อุปทานของผลิตภัณฑ์นม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2555). การโรงแรม. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- เจษฎา ทิพย์มณฑิร.(2550). การศึกษาสถานภาพการเก็บเกี่ยว การแปรรูปและการกระจายหน่อไม้ในจังหวัดปราจีนบุรี เพื่อการพัฒนาตัวแบบจำลองโซ่อุปทาน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ไชยยศ ไชยมั่นคง และ ดร.มยุขพันธ์ ไชยมั่นคง. (2550). กลยุทธ์โลจิสติกส์และซัพพลายเชน เพื่อแข่งขันในตลาดโลก. พิมพ์ครั้งที่ 1.กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ทศนา แคมมณี.(2548). รูปแบบการเรียนการสอนทางเลือกที่หลากหลาย.พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธัญพรนภัส แฟงสม.(2556). แนวทางการพัฒนาการตลาดของโรงแรมระดับ 4 ดาวเครือ ภายในประเทศ ในเขตเมืองพัทยา. วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย, 8 (1), 49-60.
- ธารีทิพย์ ทากิ. (2549). การจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- นงศ์นุช ศรีธนาอนันต์.(2552). การโรงแรมเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- นงนภัส ชื่นพัฒน์พงศ์. (2555). ทักษะคิดและการเตรียมความพร้อมของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่มีต่อการเปิดเสรีอาเซียน กรณีเปิดเสรีแรงงาน 7 อาชีพ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปณิศลา ลัญชานนท์.(2548). หลักการตลาด.กรุงเทพฯ : ธรรมสาร
- ราชบัณฑิตสถาน.(2557).พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ.2542. 20 มิถุนายน 2557.<http://rirs3.royin.go.th/>.

- รจนาภา นันทโพธิ์เดช, ศศิกัญจน์ พุทธลา และศิริรัตน์ พัฒนไพโรจน์. (2549). หลักการทำงานของแบบจำลองอ้างอิงการดำเนินงานโซ่อุปทานขององค์กร. *วิศวกรรมสาร*, มข.33(4), 325-335.
- วีระ ภาคอุทัย และคณะ. (2552). *โครงการการขยายและการพัฒนาเครือข่ายการจัดการห่วงโซ่อุปทานพริกสดปลอดภัย อำเภอเกษตรสมบูรณ์ และอำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ*.
ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). *การตลาดธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555 – 2559*. 8 พฤศจิกายน 2554.
www.nesdb.go.th.
- สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดเพชรบุรี. (2554). *โครงการแผนพัฒนากลุ่มจังหวัด พ.ศ. 2553 – 2556*. 8 พฤศจิกายน 2554. <http://www.phetchaburi.go.th>.
- สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. (2554). *ท่องเที่ยวเมืองประจวบคีรีขันธ์*. 8 พฤศจิกายน 2554 .
<http://prachuapkhirikhan.mots.go.th/index.php?lay=show&ac=article&Ntype=3>.
- สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. (2554). *ท่องเที่ยวไทยพระเอกตัวจริง*. 8 พฤศจิกายน 2554.
<http://www.fpo.go.th>.
- สมใจ กงเต็ม.(2555). *การศึกษาความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์*. เพชรบูรณ์ : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยว. (2556). *รายชื่อโรงแรมหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- แสงเดือน ทวีสิน.(2545). *จิตวิทยาการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยแสง.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2552). *การบริหารการตลาดยุคใหม่ ฉบับปรับปรุงใหม่*. ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.
- ศศิชา สิริธิกุล. (2551). *การลดต้นทุนโลจิสติกส์ระหว่างผู้ผลิตชิ้นส่วนและผู้ประกอบการยานยนต์ในโซ่อุปทานอุตสาหกรรมยานยนต์*.วิทยานิพนธ์หลักสูตร วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขา วิศวกรรมระบบการผลิต คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2557). *เทคโนโลยีสารสนเทศ*. 1 กันยายน 2557
<http://www.ops.go.th/ictc/index.php/ictc-km/it-library/48-it-articles/89-information-technology?showall=&start=1>.
- องอาจ ก่อสินคำ. (2557). *ตัวแบบยุทธศาสตร์การพัฒนาสโมสรฟุตบอลอาชีพในไทยพรีเมียร์ลีกสู่การแข่งขันฟุตบอลอาชีพระดับนานาชาติ*. *วารสารวิจัย มสค*, 10(1), 131-147.
- องค์ความรู้ “ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน”. (2557). *มาตรฐานร่วมสำหรับวิชาชีพที่ทำงานได้ในประเทศ AEC (MRA)*. 1 มกราคม 2557. <http://www.thai-aec.com>.

อภิชาติ โสภางค์ และคณะ. (2551). *การศึกษาระบบจัดการโซ่อุปทานของลำไยสดในประเทศไทย*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บรรณานุกรม ภาษาอังกฤษ

- Bloom, Benjeamins. (1976). *Human Characteristics and School Learning*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Dowing and Thackery. (1971). *The Webster Dictionary of English Language*. New York : Processing and Books Inc.
- Hwang, Y, Wen, Y, & Chen, M. (2010). A Study on the relationship between the PDSA Cycle of green purchasing and the performance of the SCOR model. *Total Quality Management & Business Excellence*, 21(12), 1261-1278.
- Pairach Piboonrungraj and Stephen M. Disney. (2011). *Tourism Supply Chain: A Conceptual Framework*. Cardiff: UK.
- Paul Hersey and Kenneth H. Blanchard. (1993). *Management of Organizational Behavior : Utilizing Human Resources*. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall.
- Supply-Chain Council, (2010), *Supply-Chain Operations Reference-Model: SCOR Version 10*, Supply-Chain Council: USA.
- The Supply Chain Operations Reference model. (2014). *What is SCOR?*. 23 June 2014. <http://www.orbussoftware.com/business-process-analysis/scor>.
- William Y.C. Wang, H.K. Chan & David J. Pauleen. (2009). *Aligning business process reengineering in implementing global supply chain system by the SCOR model*. *International Journal of Production Research*, 48(19), 5647-5669.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แนวทางการสัมภาษณ์

แนวทางการสัมภาษณ์

เรื่อง “การพัฒนาและการเตรียมความพร้อมโซ่อุปทานด้านโรงแรมเพื่อรองรับ
การท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ :
ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน”

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ใช้สอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง “การเตรียมความพร้อมโซ่อุปทานด้าน
โรงแรมเพื่อรองรับการท่องเที่ยว ในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ : ภายใต้การ
เปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน”

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การเตรียมความพร้อมโซ่อุปทานแต่ละแผนกของโรงแรม

ตอนที่ 3 โอกาสและอุปสรรคของธุรกิจโรงแรม ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของ
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาโซ่อุปทานภายในโรงแรม ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง
ของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

2. ในการตอบแบบสอบถาม ขอให้ท่านโปรดตอบแบบสอบถามตามสภาพความคิดเห็นที่เป็น
จริงซึ่งจะทำให้ผลการวิจัยมีความสมบูรณ์และบังเกิดประโยชน์ต่อการนำผลการวิจัยไปใช้

3. คำตอบของท่าน ผู้วิจัยจะรักษาไว้เป็นความลับและจะใช้เฉพาะการวิจัยในครั้งนี้นี้เท่านั้น
และจะไม่ทำให้เกิดความเสียหายใดๆต่อตัวท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความหรือเติมข้อความลงในช่องว่างตาม
สภาพความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถามเพียงข้อเดียว

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ () 1. น้อยกว่า 21 ปี () 2. 21 – 30 ปี () 3. 31 – 40 ปี
() 4. 41 – 50 ปี () 5. 51- 60 ปี () 6. 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

() 1. โสด () 2. สมรส () 3. อื่นๆ (ระบุ).....

4. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา () 2. มัธยมศึกษา / อาชีวศึกษา
() 3. ปริญญาตรี () 4. ปริญญาโท () 5. ปริญญาเอก

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)

() 1. ต่ำกว่า 5,001 บาท () 2. 5,001 – 10,000 บาท
() 3. 10,001 – 15,000 บาท () 4. มากกว่า 15,000 บาท

6. ปัจจุบันทำอยู่แผนก

() 1. แผนกต้อนรับส่วนหน้า () 2. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม
() 3. แผนกแม่บ้าน () 4. แผนกรักษาความปลอดภัย
() 5. แผนกการขายและการตลาด () 6. แผนกช่าง
() 7. แผนกการเงินและบัญชี () 8. แผนกทรัพยากรบุคคล

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมโซ่อุปทานแต่ละแผนกของโรงแรม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การเตรียมความพร้อมของแต่ละแผนก	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<i>การเตรียมความพร้อมทางร่างกาย</i>					
1.การเตรียมความพร้อมบุคลากรในเรื่อง ความรู้ ความสามารถ ทักษะ กระบวนการทำงาน					
2.การเตรียมความพร้อมการใช้ ภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารกับลูกค้า ต่างชาติ เมื่อเปิดประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียน					

การเตรียมความพร้อมของแต่ละแผนก	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การเตรียมความพร้อมทางจิตใจ					
3.การเตรียมความพร้อมความกระตือรือร้นในการรับข่าวสารข้อมูล กฎระเบียบ และข้อบังคับเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน					
4.การเตรียมความพร้อมแรงจูงใจปรับตัวในการทำงานและการอยู่ร่วมกับชาวอาเซียน					

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับโอกาสและอุปสรรคของธุรกิจโรงแรม :
ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

3.1 โอกาสของธุรกิจโรงแรม : ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจ

.....

.....

3.2 อุปสรรคของธุรกิจโรงแรม : ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจ

.....

.....

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาโซ่อุปทานภายในโรงแรม :
ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

4.1 แนวทางการพัฒนาโซ่อุปทานภายในโรงแรม: ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจ

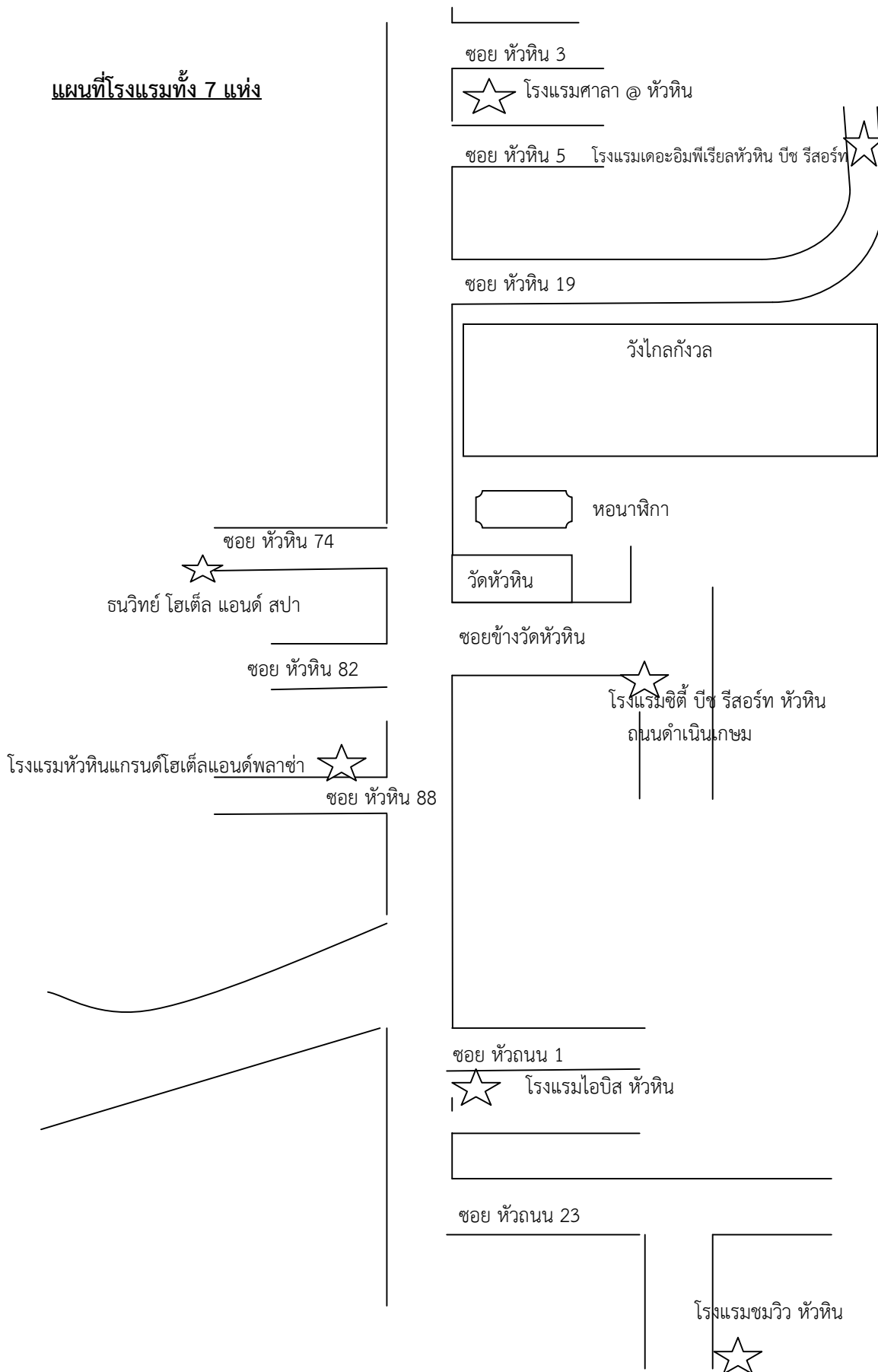
.....

.....

ภาคผนวก ข

แผนที่โรงแรมทั้ง 7 แห่ง

แผนที่โรงแรมทั้ง 7 แห่ง



ประวัติผู้วิจัย

- 1.ชื่อ - สกุล (ภาษาไทย) นางสาว.....ปริศนา มั่นเภา.....
(ภาษาอังกฤษ) MissPrisana Munpao.....
- 2.เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 5 1009 99060 54 6
- 3.ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ พนักงานมหาวิทยาลัย
- 4.หน่วยงานที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ (ที่ทำงานและมือถือ)
โทรสาร และ E-mail

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริการลูกค้า
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
โทรศัพท์ 02-244-5757
โทรศัพท์มือถือ 086-376-0163
E-mail : prisana_mun@hotmail.com

5.ประวัติการศึกษา

- พ.ศ. 2534 เศรษฐศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ. 2543 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
พ.ศ. 2553 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา Supply Chain Management,
University of Dallas, USA

6.สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ (แตกต่างจากวุฒิการศึกษา) ระบุสาขาวิชาการ

- 7.ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยระบุ
สถานภาพในการทำวิจัยว่าเป็นผู้อำนวยการแผนงานวิจัย หัวหน้าโครงการวิจัย หรือผู้ร่วมวิจัยในแต่
ละข้อเสนอการวิจัย

7.1หัวหน้าโครงการวิจัย : ชื่อโครงการวิจัย “การพัฒนาและการเตรียมความพร้อมโซ่
อุปทานด้านโรงแรมเพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์ : ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจ
อาเซียน”

7.2 งานวิจัยที่กำลังทำ : งานวิจัย ชื่อโครงการวิจัย “การพัฒนาและการเตรียมความ
พร้อมโซ่อุปทานด้านโรงแรมเพื่อรองรับการท่องเที่ยวในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ : ภายใต้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชาคมเศรษฐกิจ
อาเซียน” แหล่งทุนจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ การวิจัยถูกล่วงแล้ว
ประมาณร้อยละ 90