

บทที่ 3

ลักษณะ และรูปแบบของโรงแรม

เนื่องจากโรงแรมในประเทศไทยมีหลายประเภท และลักษณะการบริหารก็มีหลากหลายรูปแบบ ฉะนั้นในบทนี้จะเป็นเรื่องของการศึกษาถึงประเภทและรูปแบบตามทำเลที่ตั้งของโรงแรม ลักษณะการบริหารงาน ลักษณะทางกายภาพของโรงแรมชั้นนำ และลักษณะของแขกที่เข้าพักแรม

1. ประเภทของโรงแรม

จะแบ่งการพิจารณาเป็น 2 ลักษณะ คือ การแบ่งประเภทของโรงแรมตามทำเลที่ตั้ง และประเภทของโรงแรมตามระดับคุณภาพการบริการ

1.1 ทำเลที่ตั้งของโรงแรม

ลักษณะและรูปแบบของโรงแรมชั้นนำในประเทศไทยที่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้เป็นลักษณะของโรงแรมในเมือง (City Hotel) โดยหมายรวมถึงโรงแรมที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจัดอยู่ในประเภทนี้ด้วย และโรงแรมในสถานตากอากาศ (Resort Hotel) ซึ่งส่วนใหญ่โรงแรมชั้นนำประเภทนี้ในประเทศไทย จะอยู่ตามชายฝั่งทะเลมากกว่าตามภูเขา เนื่องจากสภาพภูมิประเทศเป็นคาบสมุทร โดยมีสัดส่วนของการศึกษาข้อมูลทั้ง 2 ประเภทนี้ใกล้เคียงกัน คือ สัดส่วนระหว่างโรงแรมในเมืองต่อโรงแรมในสถานตากอากาศ เป็นร้อยละ 50.9 และ 49.1 ตามลำดับ (ตารางที่ 3-1) โดยโรงแรมในเมืองจะอยู่ในกรุงเทพมหานคร และภาคเหนือเป็นส่วนใหญ่ ส่วนในภาคใต้และพหยาโรงแรมชั้นนำของประเทศจะเป็นลักษณะโรงแรมตามชายฝั่งทะเล ส่วนโรงแรมอื่น ๆ นั้นจะเป็นโรงแรมในภาคเหนือ ซึ่งอยู่ตามดอยหรือเชิงเขา ซึ่งจัดอยู่ในประเภทโรงแรมในสถานตากอากาศ

ตารางที่ 3-1 : ทำเลที่ตั้งของโรงแรม

ทำเลที่ตั้ง	จำนวน	ร้อยละ
กรุงเทพมหานคร	14	26.4
ชายฝั่งทะเล	23	43.4
ในเมือง	13	24.5
อื่น ๆ	3	5.7
รวม	53	100.0

1.2 ระดับคุณภาพของโรงแรม

ในเรื่องรูปแบบของโรงแรมนอกจากจะได้พิจารณาการแบ่งประเภทโรงแรมตามทำเลที่ตั้งแล้ว ยังได้มีการพิจารณาการจัดแบ่งประเภทโรงแรมตามระดับคุณภาพของโรงแรมตามการให้บริการ โดยยึดแนวทางการจัดระดับโรงแรมของยุโรปที่นิยมจัดเป็นจำนวนดาวที่ให้ด้วย โดยในการศึกษานี้ได้พิจารณาว่าถ้าเป็นโรงแรมชั้นนำแล้ว ควรมีจำนวนดาวไม่น้อยกว่า 3 ดาว จึงได้ออกแบบสอบถามไว้ 3 ระดับ คือ 3 ดาว 4 ดาว และ 5 ดาว ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า ส่วนมากของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจะมีเป็นโรงแรมขนาด 5 ดาว ถึง 30 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 56.6 เป็นโรงแรมระดับ 4 ดาว จำนวน 21 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 39.6 และโรงแรมระดับ 3 ดาว มีจำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 3.8 (ตารางที่ 3-2)

ตารางที่ 3-2 : ระดับโรงแรม

ระดับโรงแรม	จำนวนข้อมูล	ร้อยละ
5 ดาว	30	56.6
4 ดาว	21	39.6
3 ดาว	2	3.8
รวม	53	100.0

2. ลักษณะการบริหารงาน

ลักษณะของการดำเนินงานโรงแรมของไทยส่วนมากเป็นการดำเนินงานโดยที่มีเจ้าของเป็นคนไทยมากกว่าทรมีเจ้าของโรงแรมเป็นชาวต่างชาติ โดยลักษณะของการบริหารงานส่วนมากเป็นลักษณะที่เจ้าของโรงแรมดำเนินงานด้วยตนเอง ถึง 23 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 43.4 โรงแรมที่มีลักษณะเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มนานาชาติมีจำนวน 15 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 28.3 และมีลักษณะการบริหารโดยเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มในประเทศไทยมีจำนวน 11 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 20.8 (ตารางที่ 3-3)

ตารางที่ 3-3 : ลักษณะการบริหาร

ลักษณะการบริหาร	จำนวน	ร้อยละ
ส่วนหนึ่งของกลุ่มนานาชาติ	15	28.3
ส่วนหนึ่งของกลุ่มในประเทศไทย	11	20.8
เจ้าของดำเนินงานด้วยตนเอง	23	43.4
อื่น ๆ	4	7.5
รวม	53	100.0

โดยลักษณะการบริหารแบบอื่น ๆ เป็นลักษณะของการที่เจ้าของไม่ได้ดำเนินการเอง แต่จ้างผู้มีความรู้ ความชำนาญ หรือมืออาชีพที่มีประสบการณ์ในการบริหารงานโรงแรมมาก่อน ซึ่งเป็นได้ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเป็นผู้จัดการบริหารงานในโรงแรมให้ โดยเจ้าของโรงแรม/ผู้ลงทุนทำหน้าที่เป็นประธานกรรมการของโรงแรมเท่านั้น หรือบางแห่งเจ้าของโรงแรมที่มีความรู้และประสบการณ์ทางด้านการจัดการโรงแรมจะทำหน้าที่เป็นกรรมการผู้จัดการ แล้วจ้างตำแหน่งผู้จัดการในส่วนสำคัญของโรงแรม ได้แก่ ฝ่ายห้องพัก ครวั หรือผู้จัดการทั่วไปเป็นมืออาชีพมาช่วยบริหารงาน ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุดคือ มีโรงแรมเพียง 4 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 7.5 เท่านั้นที่บริหารงานในลักษณะนี้ โดยมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของธุรกิจเป็นหลักในการชี้นำและเป็นแนวทางในการบริหารงาน โดยมีลักษณะเป็นคำอธิบายพันธกิจ (mission) ที่กล่าวถึงเป้าหมายถึงการบริหารงานของโรงแรมไว้

ในการสอบถามถึงเป้าหมายหลักในเชิงพันธกิจหรือวิสัยทัศน์ของโรงแรมนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมักจะไม่ค่อยได้ระบุไว้อย่างชัดเจน โดยส่วนมากเป็นการกล่าวถึงลักษณะการให้บริการของโรงแรม เพื่อประโยชน์ทางด้านการค้าและการทำกำไรมากกว่าการกำหนดเป็นคำอธิบายถึงพันธกิจของโรงแรมอย่างแท้จริง โดยสามารถสรุปประเด็นเป้าหมายเชิงพันธกิจได้ 5 ประเด็น ดังนี้

1. มุ่งเน้นถึงการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้า โดยจะเป็นการพูดถึงความเป็นเลิศในการบริการ การบริการที่ดีที่สุด การบริการที่ครบวงจร ทำให้แขกพอใจสูงสุด บริการเป็นกันเอง การให้บริการและความเป็นอยู่ที่ดีแก่ลูกค้า การให้บริการที่ดีเพื่อชื่อเสียงที่มีมานานของโรงแรม การให้บริการที่ประทับใจ การให้ความสุข ความพึงพอใจแก่ลูกค้า มาตรฐานโรงแรม 5 ดาว

2. มุ่งเน้นด้านพนักงาน โดยมุ่งเน้นถึงการมีทีมงานที่ดี มีประสิทธิภาพ การทำให้ทรัพยากรบุคคลที่มีให้เกิดประโยชน์สูงสุด การพัฒนาพนักงาน การให้ความเป็นอยู่ที่ดีแก่พนักงาน พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี การทำงานร่วมกันโดยเกิดประโยชน์สูงสุด บุคลากรมีคุณภาพและจริยธรรม การดูแลพนักงานอย่างดี พนักงานมีรายได้อยู่ในระดับมาตรฐาน

3. มุ่งเน้นการทำกำไรและการแข่งขัน โดยกล่าวถึงผลได้และกำไรแก่ผู้ถือหุ้น การทำกำไรสูงสุด การเป็นโรงแรมชั้นนำของภูมิภาคและประเทศ การทำชื่อเสียงให้กับประเทศ การทำให้แขกกลับมาใช้บริการอีก มุ่งเน้นนักท่องเที่ยวระดับสูง เป็นโรงแรมชั้นนำของโลก

4. มุ่งเน้นการพัฒนา โดยระบุถึง การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงการทำงาน ความก้าวหน้าอย่างมั่นคง การเติบโตคู่ท้องถิ่นและประเทศ ปรับปรุงการให้บริการ มุ่งสู่ความเป็นเลิศในทุกด้าน

5. มุ่งเน้นการอนุรักษ์ประเพณีและวัฒนธรรม โดยระบุถึง การอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่นและประเทศ เน้นการให้บริการที่ดีโดยเน้นความเป็นไทย คือ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีจิตใจที่รักการให้บริการ การนำเอาขนบธรรมเนียมประเพณีไทยและระสนิยมแบบไทยมาบริการควบคู่ไปกับมาตรฐานสากล

เป้าหมายของโรงแรมบางแห่งได้รวมเอาลักษณะการมุ่งเน้นในหลาย ๆ ด้านมาผสมผสานรวมกันได้ แต่โดยส่วนมากจะกล่าวถึงการให้บริการเป็นเลิศ โดยมุ่งถึงการมีมาตรฐานสากล โดยเน้นความเป็นไทย ขณะเดียวกันก็ตระหนักถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ด้วย

3. ลักษณะทางกายภาพของโรงแรมชั้นนำ

ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ตั้งแต่เริ่มดำเนินการศึกษาแล้วว่า การศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาถึงโรงแรมชั้นนำของประเทศ ดังนั้นในข้อมูลที่จัดเก็บจึงไม่มีข้อมูลของโรงแรมขนาดเล็กแต่อย่างใด ลักษณะทางกายภาพของโรงแรม โดยดูจากขนาดและปริมาณจำนวนห้องพักที่มีของโรงแรมแล้วสามารถสรุปได้ว่า โรงแรมชั้นนำในประเทศไทยส่วนมากจะมีจำนวนห้องพักมากกว่า 100 ห้องขึ้นไป โดยส่วนใหญ่จะมีจำนวนห้องพักมากกว่า 200 ห้อง (ตารางที่ 3-4) และเป็นโรงแรมที่มีห้องพักแบบ suite จำนวนมากกว่า 10 ห้องขึ้นไป (ตารางที่ 3-5)

ตารางที่ 3-4 : จำนวนห้องพักในโรงแรม

จำนวนห้องพัก	จำนวนโรงแรม	ร้อยละ
น้อยกว่า 50 ห้อง	-	-
51-100 ห้อง	4	7.5
101-200 ห้อง	12	22.6
มากกว่า 200 ห้อง	37	69.8
รวม	53	100.0

ตารางที่ 3-5 : จำนวนห้อง suite ที่มีในโรงแรม

จำนวนห้องพัก	จำนวนโรงแรม	ร้อยละ
1-3 ห้อง	3	5.7
4-6 ห้อง	9	17.0
7-10 ห้อง	16	30.2
มากกว่า 10 ห้อง	25	47.1
รวม	53	100.0

4. ลักษณะของแขกที่เข้าพักโรงแรม

ในส่วนนี้จะพิจารณาถึงแหล่งที่มาของแขกที่เข้าพักในโรงแรม วัตถุประสงค์ของนักท่องเที่ยวและจำนวนวันพำนัก

อัตราส่วนของแขกที่เข้าพักโรงแรม

จากการศึกษาถึงแหล่งที่มาของแขกที่พักในโรงแรมพบว่า ผู้เข้าพักส่วนมากเป็นชาวต่างประเทศ โดยมีสัดส่วนส่วนใหญ่โดยสรุปได้ดังนี้

✦ ชาวต่างประเทศ	80-99%
	(30)
✦ ชาวไทยจากจังหวัดอื่น	10-30%
	(31)
✦ ชาวไทยในจังหวัด	0-5%
	(49)

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บเป็นจำนวนตัวอย่างที่ตอบ

จากข้อมูลที่ได้เมื่อวิเคราะห์อัตราส่วนโดยละเอียด พบว่า มีโรงแรมจำนวน 30 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 56.6 ที่มีจำนวนแขกพักแรมเป็นชาวต่างประเทศระหว่างร้อยละ 80-99 ของจำนวนผู้เข้าพักแรมทั้งหมด ซึ่งนับเป็นจำนวนความถี่สะสมที่มากที่สุด โดยมีโรงแรม 47 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 88.7 ที่มีอัตราส่วนของแขกพักแรมเป็นชาวต่างประเทศเกินกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนผู้เข้าพักแรมทั้งหมด ทั้งนี้ความถี่สูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามว่ามีแขกพักแรมเป็นชาวต่างประเทศ คือ มีโรงแรม 12 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 22.6 ที่มีแขกพักแรมเป็นชาวต่างประเทศที่ร้อยละ 90 (ภาคผนวก 7)

ในส่วนของการวิเคราะห์ถึงผู้พักแรมชาวไทยจากจังหวัดอื่น พบว่า มีโรงแรมเพียง 4 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 7.6 ที่มีอัตราส่วนของแขกพักแรมจากจังหวัดอื่นที่ร้อยละ 50 ขึ้นไป ขณะที่โรงแรม 5 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 9.4 ที่ตอบว่าไม่มีแขกพักแรมจากจังหวัดอื่นเลย โดยที่มีโรงแรม 31 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 58.5 ที่มีแขกพักแรมจากจังหวัดอื่นระหว่างร้อยละ 10-30 ของจำนวนผู้เข้าพักแรมทั้งหมด ซึ่งนับเป็นจำนวนความถี่สะสมที่มากที่สุด ทั้งนี้ความถี่สูงสุดของผู้

ตอบแบบสอบถามว่ามีแขกพักแรมเป็นชาวไทยจากจังหวัดอื่น คือ มีโรงแรม 10 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 18.9 ที่มีแขกพักแรมเป็นชาวไทยจากจังหวัดอื่นที่ร้อยละ 20 (ภาคผนวก 8)

กลุ่มสุดท้ายของผู้เข้าพักแรมในโรงแรม คือ ชาวไทยในจังหวัด จากผลลัพธ์ที่ได้พบว่า มีโรงแรมจำนวน 49 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 92.5 ที่มีจำนวนแขกพักแรมเป็นชาวไทยในจังหวัดระหว่างร้อยละ 0-5 ของจำนวนผู้เข้าพักแรมทั้งหมด ซึ่งนับเป็นจำนวนความถี่ที่ต่ำที่สุด โดยมีโรงแรมจำนวน 4 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 7.6 ที่มีอัตราส่วนของแขกพักแรมเป็นชาวไทยในจังหวัดเกินกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนผู้เข้าพักแรมทั้งหมด ทั้งนี้ความถี่สูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามว่ามีแขกพักแรมเป็นชาวไทยในจังหวัด คือ มีโรงแรม 36 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 67.9 ที่มีแขกพักแรมเป็นชาวไทยในจังหวัดที่ร้อยละ 0 คือ ไม่มีแขกพักแรมในจังหวัดเลย (ภาคผนวก 9)

จะเห็นได้ว่า ลักษณะของแขกที่เข้าพักแรมในโรงแรมส่วนมากเป็นชาวต่างประเทศ โดยมีชาวไทยในจังหวัดอื่นอยู่บ้าง แต่ชาวไทยในจังหวัดนั้น ๆ เอง จะมีจำนวนต่ำมากแทบจะเรียกได้ว่าไม่มีเลยก็ได้

—

วัตถุประสงค์ของแขกที่เข้าพักแรม

✦ พักผ่อนตากอากาศ	56.6%
	(30)
✦ ธุรกิจ	43.4%
	(23)

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือจำนวนตัวอย่างที่ตอบ

แขกที่เข้าพักแรมในโรงแรมชั้นนำของไทยส่วนมากร้อยละ 56.6 มีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อน เนื่องจากโรงแรมชั้นนำของไทยจะเป็นลักษณะโรงแรมในสถานตากอากาศ ส่วนนักท่องเที่ยวที่เข้าพักในโรงแรมประเภทโรงแรมในเมืองมักมีวัตถุประสงค์เพื่อธุรกิจมีจำนวนร้อยละ 43.4 โดยมักจะพักในโรงแรมที่กรุงเทพเป็นส่วนใหญ่

จำนวนวันพัก

✦ 2-7 วัน	77.4%
	(41)
✦ มากกว่า 7 วัน	17.0%
	(9)
✦ 1 วัน	5.6%
	(3)

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือจำนวนตัวอย่างที่ตอบ

จำนวนวันพักรวมโดยเฉลี่ยของแขกที่เข้าพักในโรงแรมส่วนมากจะเป็น 2-7 วัน มีจำนวน 41 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 77.4 ส่วนแขกที่พักรวมมากกว่า 7 วัน มีจำนวน 9 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 17 และพัก 1 คืน มีจำนวน 3 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 5.6

สรุป

ส่วนมากแล้วโรงแรมแทบทุกประเภทมักจะอยู่ในเมืองใหญ่ ๆ เพื่อให้เกิดความได้เปรียบทางด้านการท่องเที่ยวจากนักท่องเที่ยวทั้งไทยและต่างประเทศ โรงแรมในเมืองชั้นนำส่วนมากของประเทศจะตั้งอยู่ที่กรุงเทพมหานคร และตามเมืองหลักต่าง ๆ ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวซึ่งจะมีที่พักในสถานตากอากาศอยู่แล้ว แต่จะมีปริมาณของโรงแรมประเภทในเมืองน้อยกว่าโรงแรมประเภทสถานตากอากาศ ส่วนโรงแรมในสถานตากอากาศมักจะอยู่ตามชายฝั่งทะเลเนื่องจากภูมิประเทศของไทยจะมีชายฝั่งทะเลมาก ทั้งฝั่งอ่าวไทยและทะเลอันดามัน โดยจะมีโรงแรมตามเชิงเขาอยู่บ้างในภาคเหนือ ขนาดของโรงแรมที่ทำการสำรวจจะมีขนาดค่อนข้างใหญ่ เนื่องจากเป็นโรงแรมชั้นนำของประเทศ โดยมีจำนวนห้องพักมากกว่า 200 ห้อง และมีห้อง suite มากกว่า 10 ห้องเป็นส่วนมาก โดยมีเป้าหมายหรือพันธกิจ (mission) และวัตถุประสงค์ขององค์กร (corporate objectives) เป็นตัวกำหนดการดำเนินงานโดยรวมของโรงแรม

เป็นที่น่าแปลกใจ คือ การดำเนินงานโรงแรมชั้นนำของไทยมีลักษณะที่คนไทยเป็นเจ้าของมากกว่าชาวต่างชาติเป็นเจ้าของในสัดส่วนที่ค่อนข้างสูงถึงร้อยละ 71.7 และโรงแรมที่มีลักษณะเป็นกลุ่มเครือโรงแรมนานาชาติมีไม่ถึงครึ่งหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ มีเพียงร้อยละ 28.3

ลูกค้าหรือแขกส่วนมากของโรงแรมมีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อน โดยนักท่องเที่ยวที่พักในกรุงเทพมหานคร และในเมือง มีวัตถุประสงค์เพื่อธุรกิจมากกว่าพักผ่อน ขณะที่นักท่องเที่ยวที่พักในสถานตากอากาศตามชายฝั่งทะเล มีวัตถุประสงค์เพื่อการพักผ่อนมากกว่าเพื่อธุรกิจ นักท่องเที่ยวที่เข้าพักแรมในโรงแรมชั้นนำของไทยส่วนมากมาจากต่างประเทศมากกว่าเป็นคนไทย ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งที่ดีที่จะช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของไทยได้ โดยมีระยะเวลาพำนัก 2-7 วัน เป็นส่วนใหญ่