



บทที่ 2

อุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทย

ในบทนี้จะเป็นการกล่าวถึงหัวข้อสำคัญอันเป็นพื้นฐานแห่งเนื้อหาสาระของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ หัวข้อสำคัญดังกล่าว ประกอบด้วย วิวัฒนาการของอุตสาหกรรมโรงแรม ลักษณะการจัดประเภทและมาตรฐานของโรงแรม ตลอดจนโครงสร้างและการบริหารงานของอุตสาหกรรมโรงแรม ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

วิวัฒนาการของอุตสาหกรรมโรงแรม

จุดกำเนิดดั้งเดิมของการมีอุตสาหกรรมโรงแรม มีสาเหตุมาจากปัญหาด้านการคมนาคม เป็นส่วนสำคัญ ในสมัยเดิมนั้นการคมนาคมไม่สะดวก ถนนหนทางระหว่างกรุงเทพฯ กับต่างจังหวัดเต็มไปด้วยความทุรกันดาร ยานพาหนะที่ใช้กัน ในสมัยนั้นก็มีเรือและการเดินเท้า ประชาชนมุ่งหน้าเข้าสู่กรุงเทพฯ เพื่อประกอบธุรกิจต่าง ๆ ไม่สามารถจะเดินทางกลับภูมิลำเนาของตนได้ในเพียงวันเดียว ทำให้ต้องตกค้างอยู่ในกรุงเทพฯ เป็นจำนวนมาก การแสวงหาที่หลบนอนตามบ้านญาติมิตรสหาย ไม่สามารถบรรเทาความยากลำบากในการพักแรมได้อย่างพอเพียง ดังนั้นจึงเป็นจุดกำเนิดที่พักคนเดินทางขึ้นมา เพื่อสนองความต้องการของสังคมในคานดังกล่าว ที่พักคนเดินทางแห่งแรกตั้งอยู่ที่เชิงสะพานเหล็กบนใกล้ ๆ สะพานหิน ตรงข้ามบริษัทเมอร์รี่คิงส์ จำกัด ในปัจจุบัน สภาพของที่พักคนเดินทางในสมัยเริ่มแรกนั้น ประกอบไปด้วยเรือนไม้ชั้นเดียว ลักษณะคล้ายศาลาวัดหรือศาลาการเปรียญ ฝาทั้งสี่ด้านเปิดโล่งตลอด มีความสูงยกพื้นประมาณหัวเข่า เวลานอนก็นอนเรียงกันไป ต่อมาสภาพของที่พักคนเดินทางเริ่มเปลี่ยนแปลงไป ด้วยเหตุว่าผู้ให้บริการที่พักคนเดินทางนั้นมีฐานะแตกต่างกัน คนมีฐานะดีหน่อยก็ยอมต้องการความสะดวกสบายที่เป็นสัดส่วน ดังนั้นที่พักคนเดินทางจึงถูกจัดแบ่ง โดยใช้ฝาทั้งสี่ด้าน เป็นเครื่องแสดงเขตที่เป็นสัดส่วน ซึ่งผู้ให้บริการนี้ก็ยอมเสียค่าที่พักสูงกว่าปกติธรรมดา ต่อมาฝาทั้งสี่ด้านนี้ก็ได้วิวัฒนาการเป็นฝาทั้งห้อง ทำให้เป็น

สัคเป็นส่วนใหญ่ ลักษณะของที่พักคนเดินทางที่เป็นเรือนไม้ชั้นเดียวกึ่งกล้าวข้างกันนั้น ต่อมาได้เปลี่ยนแปลงเป็นตึกแถวชั้นเดียว และสองชั้นตามลำดับ แต่ยังคงเรียกว่าที่พักคนเดินทางอยู่ตามเดิม¹

ในสมัยต่อมา ประเทศไทยติดต่อกับชาวตะวันตกมากขึ้น จึงได้มีการนำเอาแบบอย่างที่พักคนเดินทางของชาวตะวันตกเข้ามาใช้ดำเนินงานแทนที่พักคนเดินทางแบบเก่า ที่พักคนเดินทางในสมัยนี้เรียกกันว่า โรงแรมหรือโฮเต็ล การจัดระบบงานต่าง ๆ ในการดำเนินการก็ลอกแบบมาจากชาวตะวันตกเช่นเดียวกัน ที่พักคนเดินทางสมัยใหม่เริ่มแพร่หลายในประเทศไทยเมื่อประมาณ 100 ปีเศษ หรือประมาณ พ.ศ. 2438 มานี้เอง โรงแรมในสมัยนั้นคือ²

1. โรงแรมโอเรียนเต็ล
2. โรงแรมรัตนโกสินทร์
3. โรงแรมทรอคาเดโร
4. โรงแรมสยาม

โรงแรมสมัยใหม่ในระยะแรก ปริมาณห้องยังมีไม่มากเหมือนปัจจุบัน และเพิ่งจะมาเจริญอย่างเต็มที่ เมื่อประมาณ พ.ศ. 2492 อีกทั้งการควบคุมปริมาณ และคุณภาพของโรงแรมก็ยังไม่ดี ทางรัฐบาลในสมัยนั้นจึงได้เริ่มให้ความสนใจตรากฎหมายออกมากควบคุมธุรกิจประเภทนี้ เมื่อ พ.ศ. 2478³ และก้มีเป็นกฎหมายฉบับแรกที่ตราออกมาเพื่อการนี้โดยเฉพาะ

¹สมนึก สิงหนแพทย์, หนังสือคู่มือการบรรยายวิชาการธุรกิจการโรงแรม (บางส่วนของเล่มที่หนึ่ง ภาคที่หนึ่ง (กรุงเทพมหานคร: มหามกุฏราชวิทยาลัย, 2521), หน้า 15.

²เรื่องเดียวกัน, หน้า 15.

³รายละเอียดของพระราชบัญญัติโรงแรม สามารถศึกษาได้จากภาคผนวก ค.

สภาพของอุตสาหกรรมโรงแรมไทยได้เจริญเติบโตขึ้นมาเป็นลำดับ โดยจากระยะเริ่มแรก เมื่อ พ.ศ. 2438 มีโรงแรมก่อตั้งขึ้นประมาณ 60 แห่ง ต่อมาใน พ.ศ. 2521 มีจำนวนมากกว่า 300 แห่ง โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร โรงแรมที่มีมาตรฐานสำหรับต้อนรับชาวต่างประเทศมีจำนวน 58 แห่ง และเมื่อคิดเป็นปริมาณของรวมทั้ง 58 แห่งนี้ จะได้ปริมาณของทั้งสิ้น 11, 286 ห้อง

ลักษณะ การจัดประเภท และมาตรฐานของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย

อุตสาหกรรมโรงแรมเป็นธุรกิจอย่างหนึ่งที่ก่อตั้งขึ้นมาโดยมุ่งหวังกำไร เป็นเครื่องตอบแทนการดำเนินงาน ผลิตผลการดำเนินงานของอุตสาหกรรมโรงแรมนั้น โดยสภาพความเป็นจริงแล้วประกอบไปด้วยสินค้าและการบริการ ซึ่งมุ่งจำหน่ายให้แก่นักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตามในด้านการจัดประเภทอุตสาหกรรมโรงแรมไทยนั้น ในปัจจุบันยังไม่มีรูปแบบที่แน่นอน แต่เท่าที่สำรวจและวิจัยมาพอจะประมวลสรุปได้ดังนี้

1. จำแนกตามอัตราค่าที่พักและปริมาณสิ่งอำนวยความสะดวก
2. จำแนกตามรายละเอียดของลักษณะอาคาร
3. พิจารณาจำแนกตามลักษณะที่จะได้รับการส่งเสริมการลงทุน

การพิจารณาจากรายละเอียดในประเด็นแรกนั้น เป็นการพิจารณาจำแนกจากสมาคมโรงแรมไทย โดยให้หลักอัตราค่าเช่าสูงสุดไปจนถึงค่าเช่าต่ำสุด และสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท คือ²

1. โรงแรมกลุ่มที่ 1 เรียกว่า โรงแรมชั้นพิเศษ (Deluxe Hotel) หมายถึง โรงแรมที่มีอัตราค่าเช่าห้องเดี่ยว ตั้งแต่ 700 - 1,200 บาท ต่อคืน มีอยู่จำนวน 9 แห่ง

¹ รายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนห้องและอัตราค่าที่พักต่อคืน ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของโรงแรมชั้นนำทั้ง 58 แห่ง ปรากฏอยู่ในภาคผนวก ก.

² สัมภาษณ์ สมนึก สิงหนแพทย์, นายกสมาคมโรงแรมไทย, 14 พฤษภาคม 2522.

มีจำนวนห้องพัก 3,814 ห้อง

2. โรงแรมกลุ่มที่ 2 เรียกว่าโรงแรมชั้นที่ 1 (First Class Hotel)
หมายถึง โรงแรมที่มีอัตราค่าเช่าห้องเที่ยวตั้งแต่ 480 - 700 บาท ต่อคืน มีอยู่จำนวน 10 แห่ง มีจำนวนห้องพัก 2,801 ห้อง

3. โรงแรมกลุ่มที่ 3 เรียกว่าโรงแรมมาตรฐาน (Standard Hotel)
หมายถึง โรงแรมที่มีอัตราค่าเช่าห้องเที่ยวตั้งแต่ 240 - 480 บาท ต่อคืน มีอยู่จำนวน 12 แห่ง มีจำนวนห้องพัก 1,777 ห้อง

4. โรงแรมกลุ่มที่ 4 เรียกว่า โรงแรมประหยัด (Economic Hotel)
หมายถึง โรงแรมที่มีอัตราค่าเช่าห้องเที่ยวตั้งแต่ 80 - 240 บาท ต่อคืน มีอยู่จำนวน 27 แห่ง มีจำนวนห้องพัก 2,894 ห้อง

การที่สมาคมโรงแรมไทยได้แบ่งกลุ่มโรงแรมตามวิธีนี้ เพื่อสะดวกแก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาพัก จะสามารถเลือกโรงแรมตามอัตราค่าห้องพัก อัตราค่าห้องพักสูงก็ย่อมหมายถึงมีค่าบริการมากอย่าง และคุณภาพดีกว่าโรงแรมที่มีอัตราค่าห้องพักต่ำกว่า ในทำนองเดียวกันอัตราค่าห้องพักต่ำ ก็ย่อมหมายถึง มีปริมาณสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยกว่าโรงแรมที่มีอัตราค่าห้องพักสูงกว่า เช่น โรงแรมที่มีขนาดห้องพักตั้งแต่ 50 - 100 ห้อง มักจะไม่มีสระว่ายน้ำ เป็นต้น

ส่วนการพิจารณาจำแนกตามประเภทที่สองนั้น เป็นไปตามที่ตราไว้ในกฎกระทรวงมหาดไทย ซึ่งออกตามความในมาตรา 27 แห่งพระราชบัญญัติโรงแรม พุทธศักราช 2478 ในข้อ 13 ประเภทโรงแรมใหม่เป็น 3 ชั้น คือ

ก. โรงแรมชั้นที่ 1 มีลักษณะดังที่กำหนดไว้ต่อไปนี้

1. เป็นตึกหลังเดียวหรือหลายหลัง แต่ไม่มีลักษณะเป็นตึกแถว
2. เป็นเรือนไม้หลังเดียว หรือหลายหลังก็ตาม แต่มีอาณาเขตเป็นสนามหญ้า หรือที่ว่าง สำหรับให้แขกได้อาศัยเดินเล่น เพื่อหย่อนใจ

ข. โรงแรมชั้นที่ 2 มีลักษณะเป็นตึกแถว หรือแม่แต่บางส่วนจะเป็นตึกแถวก็ตาม

ค. โรงแรมชั้นที่ 3 มีลักษณะเป็นเรือนไม้ แต่ไม่มีอาณาเขตคิงกลาว ในหมายเลข 2 หรือที่เป็นห้องแถว

อย่างไรก็ตาม ความในข้อ 13 คิงกลาวนี้ไ้ถูกยกเลิกไปแล้ว ตั้งแต่ พ.ศ. 2504 โดยกฎกระทรวงข้อที่ 1 ฉบับที่ 7

สำหรับการจำแนกตามลักษณะที่จะได้รับการส่งเสริมการลงทุน มี 2 ประเภทคือ ประเภทที่ได้รับการส่งเสริมซึ่งต้องสร้างขึ้นตามหลักเกณฑ์คิงกลาว และประเภทที่ไม่ได้รับการส่งเสริม ซึ่งไม่สร้างตามหลักเกณฑ์เหล่านั้น มีรายละเอียดตามที่คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เพื่อกิจการอุตสาหกรรมใดกำหนดไว้ว่า สมควรจะได้รับการส่งเสริมการลงทุนหรือไม่ โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

1. ต้องมีห้องนอนตั้งแต่ 400² ห้องขึ้นไป
2. ต้องมีแบบแปลนแผนผัง เสนอให้คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนเพื่อกิจการอุตสาหกรรมให้ความเห็นชอบ และต้องได้รับอนุญาตตามเทศบัญญัติควบคุมการก่อสร้างอาคารและพระราชบัญญัติโรงแรมที่ใช้อยู่บังคับอยู่ด้วย
3. ที่ตั้งโรงแรมใหม่หรือโรงแรมที่ขยายกิจการ ต้องอยู่ในทำเลที่เหมาะสมแก่การตั้งโรงแรมชั้นหนึ่ง และต้องมีทางเข้าออกโดยมีอาณาเขตติดต่อกับถนน ซึ่งมีความกว้างอย่างน้อย 16 เมตร
4. อาคารตั้งแต่ 4 ชั้นขึ้นไป ต้องมีลิฟท์แบบทันสมัยให้บริการเพียงพอแก่จำนวนผู้มาพัก และมีลิฟท์สำหรับบริการอีกต่างหาก

โครงการส่งเสริมการลงทุน เทียวแห่งประเทศไทย, สัมมนาว่าด้วยการจัดการโรงแรม
ครั้งที่ 1 ณ ศาลาสันติธรรม ระหว่างวันที่ 26 - 28 มีนาคม 2511 (กรุงเทพมหานคร :

โรงพิมพ์รุ่งนุกุลกิจ, 2511), หน้า 294 - 295.

²ปัจจุบันจำนวนห้องนอนเปลี่ยนเป็นตั้งแต่ 600 ห้องขึ้นไป

5. ต้องมีเครื่องโทรศัพท์หรือระบบการพูดติดต่อกันภายในและภายนอกโรงแรมได้ ซึ่งนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว จะต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์เพิ่มเติม

อีกดังนี้

1. ห้องนอน ต้องมีห้องน้ำประจำทุกห้อง ห้องเดียวต้องมีเนื้อที่ไม่น้อยกว่า 15 ตารางเมตร พื้นไม่รวมเนื้อที่ห้องน้ำ ซึ่งไม่น้อยกว่า 4 ตารางเมตร
2. เครื่องปรับอากาศทำความเย็น ต้องใช้ระบบที่มีหน่วยศูนย์กลางความเย็นเท่านั้น
3. พรอมปูพื้นต้องปูเต็มสำหรับห้องพัก
4. ต้องมีห้องอาหาร และพื้นที่ว่างที่มีขนาด และเครื่องใช้เพียงพอที่จะให้บริการแก่ผู้มาพักได้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนห้อง
5. ทางเข้าออกของร้านค้าโรงแรม ต้องแยกไว้ต่างหากจากกัน เพื่อความสวยงาม เป็นระเบียบ และสะดวกเรียบร้อยแก่ผู้มาพัก
6. ต้องมีที่จอดรถได้ไม่น้อยกว่า 100 คัน สำหรับความจำเป็นในการดำเนินธุรกิจ

ตามปกติ

7. บริการในค่าน้ำหนักค่านูโลมิให้เฉพาะการใช้สถานที่ สำหรับบริการต่อไปนี้เท่านั้น
 - ก. ร้านขายของกระจุกกระจิกของโรงแรม
 - ข. ร้านค้ค้แดงผมาย - หญิง
 - ค. ห้องทำงานของบริษัทนำเที่ยว
 - ง. ห้องจองตั๋ว เครื่องบินของบริษัทการบิน

ถ้าหากโรงแรมใดมีคุณลักษณะไม่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์แล้ว ก็จะไม่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนเพื่อกิจการอุตสาหกรรม

ส่วนในค่าน้ำหนักฐานของอุตสาหกรรมโรงแรมไทยนั้น มีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับเรื่องนี้ จากแผนกควบคุมโรงแรม กองทะเบียน กรมตำรวจ เมื่อเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2502 ไถ่ระบุนโยบายการอนุญาตให้สร้างโรงแรมใหม่ ก็มีรายละเอียดคือ¹

¹สัมภาษณ์ คำรง ทัศนียกุล, พ.ศ.อ. ผู้กำกับการ 2 นายทะเบียนท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร, 2 พฤษภาคม 2522.

1. ตัวอย่างส่วนใหญ่จะต้องเป็นค็อก นอกจากบางส่วนมีความจำเป็นต้องใช้วัสดุทนไฟก็ให้ใช้ได้ รวมทั้งผนังกันห้องและพื้นทุก ๆ ชั้น เว้นแต่ประตูหน้าต่างและวงกบประตูหน้าต่าง

2. จำนวนห้องพัก ต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่า 150 ห้อง ขนาดห้องพักใหม่ส่วนกว้างและยาวไม่ต่ำกว่า 3.50×5.00 ตารางเมตร กว้างรวมเนื้อที่พื้นทั้งหมดไม่น้อยกว่า 14.50 ตารางเมตร โดยคอกเนื้อที่พื้นที่ห้องน้ำ ห้องส้วม และผนังกันห้องออกแล้ว

3. ต้องมีห้องน้ำ ห้องส้วม ประจำทุกห้อง ใหม่ส่วนกว้างและยาวไม่ต่ำกว่า 1.50×2.00 ตารางเมตร กว้างรวมเนื้อที่พื้นทั้งหมดไม่น้อยกว่า 3.00 ตารางเมตร ไม่รวมเนื้อที่ผนังกันห้อง พร้อมด้วยเครื่องสุขภัณฑ์ เช่น ยักบัว อ่างอาบน้ำ เป็นต้น

4. ต้องมีห้องโถงหรือห้องรับแขก ที่ใช้ร่วมกันประจำทุก ๆ ชั้น ใหม่ส่วนกว้างและยาวไม่ต่ำกว่า 4.00×5.00 ตารางเมตร กว้างรวมเนื้อที่พื้นทั้งหมดไม่น้อยกว่า 20 ตารางเมตร

5. ต้องจัดใหม่สถานที่กลาง (Counter) สำหรับติดตอสอบถาม เพื่ออำนวยความสะดวกประจำทุก ๆ ชั้น

6. บันไดลูกตั้งไม่สูงกว่า 19 เซนติเมตร ลูกนอนไม่แคบกว่า 30 เซนติเมตร

7. สถานที่ขายอาหาร เครื่องดื่ม ต้องจัดสถานที่ขายให้เรียบร้อย ตามแบบอย่างในต่างประเทศ

8. จะต้องเป็นสถานที่ที่ไม่มีพฤติกรรมที่สื่อให้เห็นว่า เป็นแหล่งมั่วสุมกัน

9. จะต้องมีการจัดสรร ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร

10. จะต้องมีการตรวจตราของเจ้าหน้าที่ตำรวจอยู่ตลอดเวลา เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่แขกผู้มาพัก

11. จะต้องได้รับการเห็นชอบจากเจ้าหน้าที่กองดับเพลิงเสียก่อนที่จะทำการก่อสร้าง เพื่อป้องกันอัคคีภัย

โครงสร้างและการบริหารงานของอุตสาหกรรมโรงแรม

เมื่อพิจารณาลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรมในค่านโครงสร้างและการบริหารงานแล้ว ขอจะสรุปลักษณะการดำเนินงานออกได้ 3 ประการ คือ

1. โรงแรมที่เป็นสาขาและมีช่างงานเชื่อมโยงกับโรงแรมในต่างประเทศ ส่วนใหญ่มักจะเป็นโรงแรมที่มีอยู่ในกรุงเทพมหานคร โรงแรมประเภทนี้จะต้องส่งรายได้จากการขายประมาณร้อยละ 6 - 8 ให้แก่โรงแรมสำนักงานใหญ่ในต่างประเทศ
2. โรงแรมที่ดำเนินงานโดยคนไทย แต่ได้ว่าจ้างชาวต่างประเทศที่มีความชำนาญ ให้เป็นผู้บริหารงาน โรงแรมลักษณะนี้ส่วนใหญ่มักอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร (เช่น เคียวกันใน ประการแรก) และในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
3. โรงแรมที่ยังมีการดำเนินงานไม่ได้มาตรฐานสากล โรงแรมลักษณะนี้ ส่วนใหญ่มักจะเป็นธุรกิจขนาดเล็ก (ที่มีจำนวนห้องตั้งแต่ 15 - 50 ห้อง) และขนาดกลาง (ซึ่งมีจำนวนห้องประมาณ 100 ห้อง) โรงแรมดังกล่าวนี้ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ตามต่างจังหวัด

จากลักษณะดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า อุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทยนั้นมีทั้งลักษณะการบริหารงานที่ทันสมัยได้มาตรฐานสากลไปจนถึงลักษณะการบริหารงานที่ไม่ได้มาตรฐานสากล แต่จะอย่างไรก็ตาม ลักษณะการบริหารงานในอุตสาหกรรมโรงแรมก็ได้แตกต่างไปจากลักษณะการบริหารในอุตสาหกรรมอื่น ในแง่ที่ว่าด้วยส่วนประกอบที่สำคัญของการบริหาร ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต้องมีโดยตัวของมันเองอยู่แล้ว คือ¹

1. เป็นกิจกรรมที่มีความมุ่งหมาย
2. มีความสัมพันธ์ และมีผลต่ออนาคตของมนุษย์
3. เป็นการกระทำของกลุ่ม
4. บังเกิดผลด้วยการกระทำของผู้อื่น
5. อาศัย ความรู้ ความสามารถ และการปฏิบัติ
6. เป็นกิจกรรมที่มองไม่เห็น

นอกจากนี้ การจัดการและการดำเนินงานของอุตสาหกรรมโรงแรม ก็ต้องใช้เครื่องมือในการบริหาร ซึ่งเป็นหลักสากล คือ

¹ สมบูรณ์ ศรีสุพรรณดิฐ. "คำบรรยายประกอบวิชาองค์การ และการจัดการ" (กรุงเทพมหานคร, ภาควิชาบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยการค้า, 2515)

1. การวางแผน คือ กิจกรรมในการวินิจฉัยเป้าหมายขององค์การและมรรควิธีที่จำเป็นที่จะบรรลุเป้าหมาย
2. การวางรูปร่าง คือ กิจกรรมในการพัฒนาโครงสร้างของตำแหน่งงาน เพื่อให้มีการปฏิบัติอันต่อเนื่องระหว่างกัน
3. การจูงใจ คือ กิจกรรมในการติดตามดูแลปฏิบัติงานให้มีความตั้งใจและเต็มใจปฏิบัติงานตามหน้าที่ความเชื่อว่า การปฏิบัติงานใหม่ผลดีต่อองค์การ จะเกิดผลดีต่อตนเองด้วย
4. การควบคุม คือ การทดสอบ การวัดผลงานให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ รวมทั้งการแก้ไขข้อบกพร่องในทางปฏิบัติ¹

กิจกรรมดังกล่าวข้างต้น ล้วนเป็นกิจกรรมที่มีผลกระทบต่อเนื่องถึงกันอย่างหลักเลียงไม่ได้ และอีกทั้งเป็นกิจกรรมที่จัดเป็นกระบวนการ ซึ่งต้องทำเป็นลำดับขั้น

และถ้าพิจารณาลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรมตามประเภทของอุตสาหกรรม ซึ่งจำแนกเป็นสองลักษณะ คือ ² อุตสาหกรรมการผลิต และอุตสาหกรรมบริการ แล้วอุตสาหกรรมโรงแรมก็จัดเข้าอยู่ในอุตสาหกรรมประเภทหลัง ซึ่งมีหลักการที่เป็นหัวใจในการดำเนินงานที่จะขาดไม่ได้คือ ³ 3 ประการ คือ

¹ สมบูรณ์ ศรีสุพรรณดิษฐ์, การจัดการ (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์บำรุงนุกุลกิจ, 2518), หน้า 18 - 19.

² องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, เอกสารเผยแพร่ในการสัมมนาผู้นำทางท่องเที่ยว ครั้งที่ 1 ณ โรงแรมบางแสนและโรงพลศึกษาเทศบาล 1 ชลบุรี วันที่ 17 - 21 มกราคม 2520 (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์บำรุงนุกุลกิจ, 2520), หน้า 1.

³ สมนึก สิงหนแพทย์, การบรรยายวิชาการธุรกิจโรงแรม (บางส่วน) เล่มที่หนึ่ง ภาคที่หนึ่ง (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ทามกฏาราวิทยาลัย, 2521), หน้า 16.

1. หลักความสะกดสบาย
2. หลักการบริการที่ดีที่สุด
3. หลักการบริการที่รวดเร็วที่สุด

ส่วนในค่านโครงสร้างของอุตสาหกรรมโรงแรมนั้น เมื่อพิจารณาแล้วก็เป็นกร
จำแนกโดยอาศัยหลักภารกิจที่จะต้องจัดทำ (Departmentation by function) กล่าวคือ
มีหน้าที่ใดบ้างที่จะต้องทำ ก็จัดแบ่งเป็นแผนกต่าง ๆ ออกมา ซึ่งอย่างน้อยที่สุดธุรกิจโรงแรม
จะต้องจัดแบ่งใหม่แผนกต่าง ๆ ดังนี้

1. แผนกขายและพนักงานส่วนหน้า
2. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม
3. แผนกบัญชี
4. แผนกช่าง
5. แผนกบริหารงานบุคคลและฝึกหัดอบรม

ส่วนในค่านปริมาณของแผนกหรือฝ่ายนั้นจะมากหรือน้อยประการใดก็ขึ้นอยู่กับนโยบาย
ในค่านต่าง ๆ และตลอดจนขนาดของอุตสาหกรรมโรงแรมนั้นว่าเป็นเช่นใด ถ้าขนาดของ
โรงแรมใหญ่ เช่น มีจำนวนห้องตั้งแต่ 150 - 1,200 ห้อง การจำแนกเป็นแผนกต่าง ๆ ก็จะมีปริมาณ
จะมีปริมาณมากไปคืบ แต่อย่างไรก็ดีจะไม่เกินไปกว่ารายละเอียดที่ปรากฏอยู่ในแผนภูมิที่ 1
ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า เป็นแผนภูมิสากล²

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

¹ องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, สันนิษว่าด้วยการจัดการโรงแรม
ครั้งที่ 1 ณ ศาลาสันติธรรมระหว่างวันที่ 26 - 28 มีนาคม 2511 (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
บำรุงนุกุลกิจ, 2511), หน้า 163.

² เรื่องเดียวกัน, หน้า 24.

HOTEL ORGANIZATION (OPERATION) CHART

BOARD OF DIRECTORS

PRESIDENT OR CHAIRMAN OF THE BOARD

VICE PRESIDENT

DIRECTORS

ADVISERS

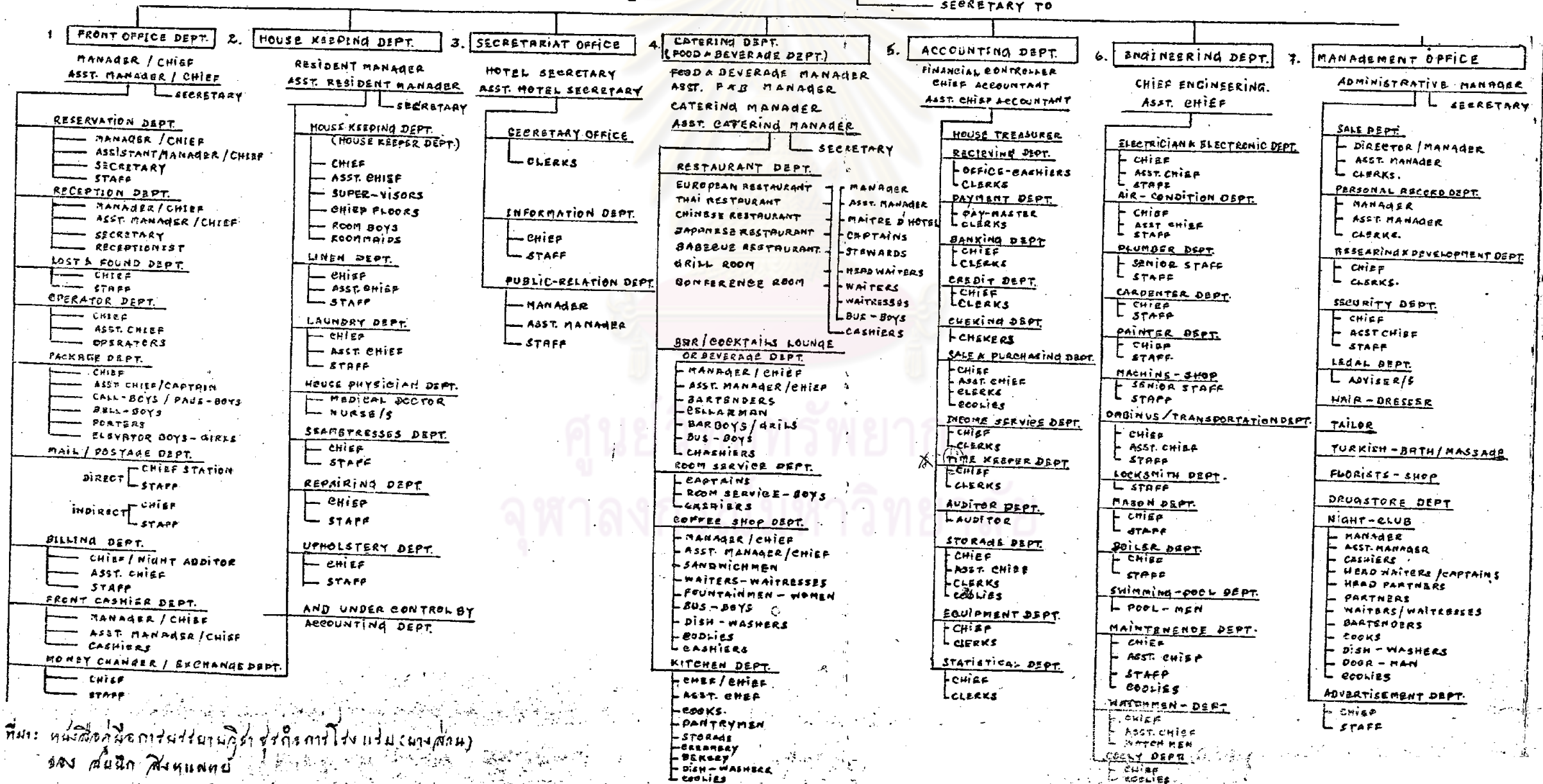
MANAGING DIRECTOR

DEPUTY ASST. } MANAGING DIRECTOR

GENERAL MANAGER / MANAGER

DEPUTY ASST. } GENERAL MANAGER / MANAGER

SECRETARY TO



หมายเหตุ: แผนการจัดองค์กรนี้จัดทำขึ้นโดย (นาย/นาง) ...