



อุตสาหกรรมโรงแรม

ก่อนที่จะศึกษาเรื่องราวของฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมชั้นพิเศษ จะได้มีการกล่าวถึงหัวข้ออันเป็นพื้นฐานที่สำคัญ คืออุตสาหกรรมโรงแรม ในบทนี้จะเป็นการกล่าวถึงโครงสร้างอันเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของแต่ละโรงแรม การจัดประเภทและมาตรฐานของอุตสาหกรรมโรงแรมในลักษณะต่าง ๆ กัน

ในด้านโครงสร้างของอุตสาหกรรมโรงแรมนั้น มีการจำแนกโดยอาศัยหลักประเภทของงานที่ต้องจัดทำ ซึ่งในธุรกิจโรงแรมแต่ละแห่งแบ่งประเภทของแผนกต่าง ๆ ที่สำคัญไว้ดังนี้ คือ¹

1. ฝ่ายบัญชี
2. ฝ่ายห้องพัก
3. ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
4. ฝ่ายชาย
5. ฝ่ายบุคคล
6. ฝ่ายช่าง

นอกจากนี้ก็มีแผนกอื่น ๆ เช่น แผนกประชาสัมพันธ์ แผนกจัดซื้อ แผนกวิจัยการปฏิบัติงาน แผนกซักรีด เป็นต้น

เนื่องจากธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ดำเนินไปตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด จึงต้องมีผู้รับผิดชอบดูแลให้พนักงานทั้งหลายปฏิบัติงานไปได้อย่างสม่ำเสมอตลอดเวลา โครงสร้างการจัดการของธุรกิจเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่วนประกอบของโครงสร้างที่สำคัญ ประกอบด้วย²

¹ปรีชา แดงโรจน์, การโรงแรม (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศรีอนันต์, 2525), หน้า 363 - 364.

²เรื่องเดียวกัน, หน้า 351.

1. แผนผังขององค์การ หรือสายงานลำดับการบังคับบัญชา (Organization chart หรือ Chain of Command)
2. นโยบายและระบบ (Policies and System)

แผนผังขององค์การ หรือสายงานลำดับการบังคับบัญชา จะจำแนกโดยละเอียดมากน้อยเพียงไร ขึ้นอยู่กับขนาดและมาตรฐานของโรงแรมนั้น ซึ่งแผนผังการทำงานอย่างละเอียดได้มีการกำหนดไว้ เป็น "แผนภูมิสากล" ตามรูปที่ 2.1 เป็นการจัดโครงสร้าง แบ่งสายงานและลำดับการบังคับบัญชา ให้แตกต่างกัน ๑ รับผิดชอบงานเฉพาะด้าน เพื่อให้กิจการดำเนินไปได้ด้วยดี ตามนโยบายและระบบ ที่วางไว้

นโยบายและระบบ ธุรกิจโรงแรมที่มีขนาดเล็ก ๆ เจ้าของหรือผู้ลงทุนอาจเป็นผู้จัดการเอง ควบคุมดูแลกิจการทั้งสิ้นด้วยตัวเอง แต่ในธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่ ๆ จะมีผู้จัดการทั่วไป ซึ่งได้รับมอบอำนาจจากเจ้าของเป็นผู้ควบคุมดูแลกิจการ ตามนโยบายและระบบที่คณะกรรมการของธุรกิจซึ่งเป็น เจ้าของหรือผู้ลงทุนทั้งหลายได้กำหนดไว้

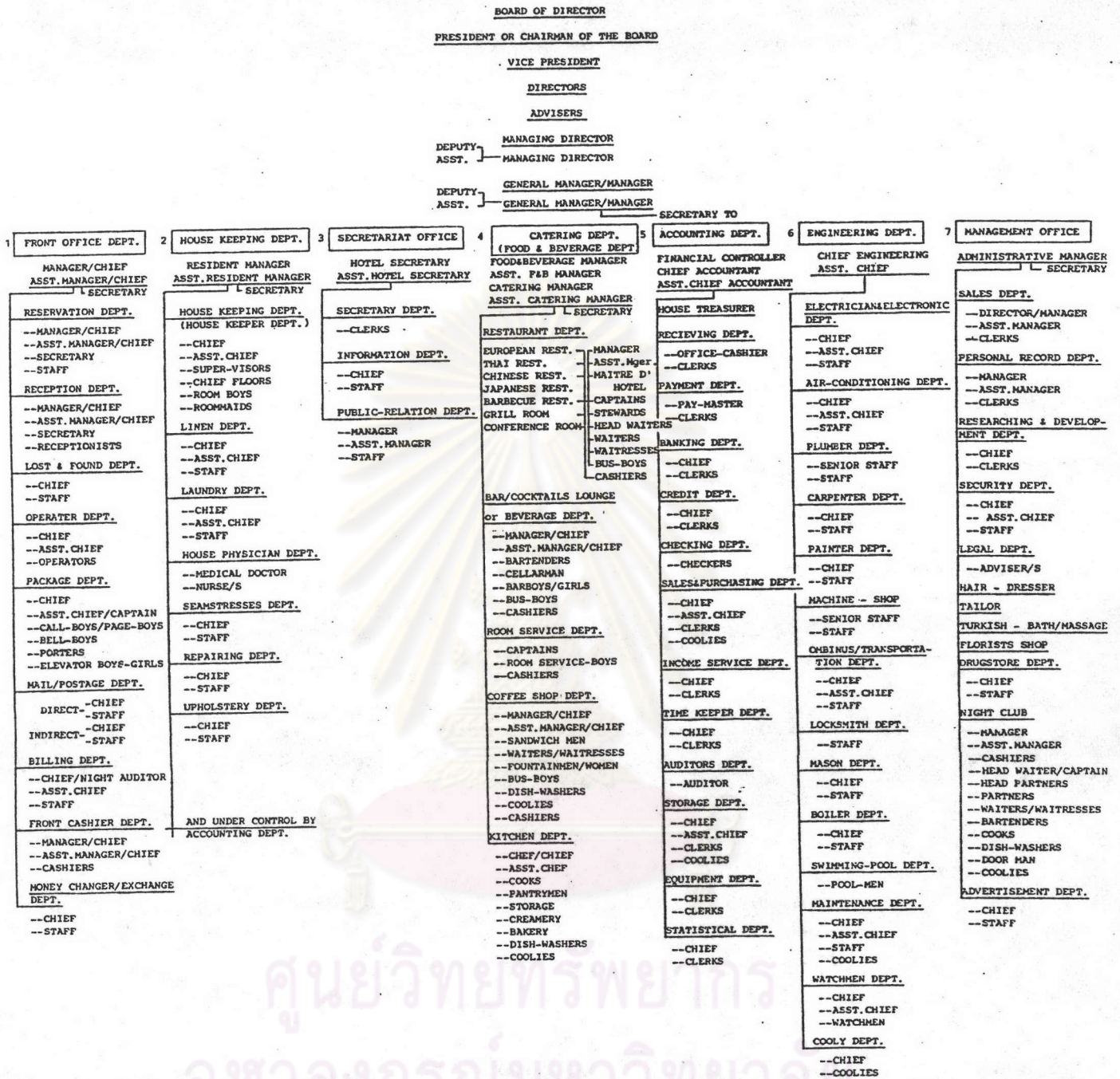
พนักงานโรงแรม

ลักษณะการดำเนินงานของอุตสาหกรรมโรงแรม จะประกอบไปด้วยผู้ที่รับผิดชอบ ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งต่าง ๆ กัน ในระดับต่าง ๆ กัน รวมมือกันดำเนินการให้ไปสู่ความสำเร็จ ระดับหน้าที่การปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมก็มีลักษณะใกล้เคียงกับพนักงานในอุตสาหกรรมอื่น ๆ ซึ่งพอจะแบ่งออกได้เป็น 4 ระดับดังนี้ คือ ¹

1. ระดับผู้กำหนดนโยบาย และผู้ควบคุมนโยบายไปปฏิบัติ คือ ผู้จัดการทั่วไปและระดับหัวหน้าฝ่ายหรือหัวหน้าแผนกต่าง ๆ (General Manager and Department Heads)
2. ระดับรองและผู้ช่วย หัวหน้าฝ่ายหรือแผนก (Sub and Assistance Department Heads)
3. ระดับหัวหน้างาน
4. พนักงานปฏิบัติงานทั่วไป

¹เรื่องเดียวกัน หน้า 363.

รูปที่ 2.1 แผนภูมิสากล 1



1 สมบัติ สิงห์แพทย์, การบรรยายวิชาธุรกิจโรงแรม (บางส่วน) เล่มที่ 1 ภาคที่หนึ่ง
 (กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาลัย, 2521), หน้า 24.

พนักงานแต่ละระดับ แต่ละฝ่ายหรือแผนก จะมีหน้าที่การปฏิบัติงานและความรับผิดชอบของตนแตกต่างกันไป ตามประเภทของงานนั้น ดังรายละเอียดในภาคผนวก

ลักษณะการจัดประเภทและมาตรฐานของอุตสาหกรรมโรงแรม

เนื่องจากประเภทของโรงแรมที่มีอยู่ในปัจจุบันนี้มีอยู่หลายรูปแบบ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็นลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ¹

1. จำแนกตามอัตราค่าที่พักและปริมาณสิ่งอำนวยความสะดวก
2. จำแนกตามรายละเอียดของลักษณะอาคาร
3. จำแนกตามลักษณะที่จะได้รับการส่งเสริมการลงทุน

การจำแนกตามอัตราค่าที่พักและปริมาณสิ่งอำนวยความสะดวก โดยสมาคมโรงแรมไทย ใช้หลักอัตราค่าเช่าสูงสุดไปจนถึงค่าเช่าต่ำสุด สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. โรงแรมชั้นพิเศษ (Deluxe Hotel) อัตราค่าเช่าห้องละ 700 - 1,200 บาทต่อคืน
2. โรงแรมชั้นหนึ่ง (First Class Hotel) อัตราค่าเช่าห้องละ 480 - 700 บาทต่อคืน
3. โรงแรมมาตรฐาน (Standard Hotel) อัตราค่าเช่าห้องละ 240 - 480 บาทต่อคืน
4. โรงแรมประหยัด (Economic Hotel) อัตราค่าเช่าห้องละ 80 - 240 บาทต่อคืน

¹พรเพ็ญ จักษ์ศรีมงคล, "ความต้องการและวิธีแสวงหาบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมของกรุงเทพมหานคร" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาพาณิชยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523), หน้า 15.

วิธีการจำแนกประเภทของโรงแรมตามอัตราค่าที่พักนี้ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
ได้มีการจัดแบบร่างไว้เป็นกลุ่มต่าง ๆ อีกแบบหนึ่งดังต่อไปนี้ คือ

- ก. กลุ่มที่ 1 ราคาห้องละ 1,000 บาทขึ้นไปต่อคืน
- ข. กลุ่มที่ 2 ราคาห้องละ 701 - 1,000 บาทต่อคืน
- ค. กลุ่มที่ 3 ราคาห้องละ 401 - 700 บาทต่อคืน
- ง. กลุ่มที่ 4 ราคาห้องละ 200 - 400 บาทต่อคืน
- จ. กลุ่มที่ 5 ราคาห้องละต่ำกว่า 200 บาทลงมาต่อคืน

การจำแนกตามรายละเอียดของลักษณะอาคาร ในอดีตเคยมีการแบ่งประเภทโรงแรม
โดยใช้กฎกระทรวงมหาดไทย ม.27 แห่งพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2478 ข้อ 13 แบ่ง
ประเภทโรงแรมเป็น 3 ชั้น คือ

1. โรงแรมชั้นที่ 1

- ก. เป็นตึกหลังเดียวหรือหลายหลัง แต่ไม่มีลักษณะเป็นตึกแถว
- ข. เป็นเรือนไม้หลังเดียวหรือหลายหลังก็ตาม แต่มีอาณาเขตเป็นที่วางหรือสนาม
หญ้า สำหรับให้ผู้ที่พักได้อาศัยเดินเล่นเพื่อหย่อนใจ

2. โรงแรมชั้นที่ 2

มีลักษณะเป็นตึกแถวหรือแม้แต่บางส่วนจะเป็นตึกแถวก็ตาม

3. โรงแรมชั้นที่ 3

มีลักษณะเป็นเรือนไม้ แต่ไม่มีอาณาเขต หรือไม่มีลักษณะเป็นห้องแถว

ในปัจจุบันพระราชบัญญัติข้อ 13 ดังกล่าว ได้ถูกยกเลิกแล้ว ตั้งแต่ พ.ศ. 2504 โดยกฎ
กระทรวงข้อ 1 ฉบับ 7

การจำแนกตามลักษณะที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุน โรงแรมที่ได้รับการส่งเสริมการ
ลงทุน จากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนเพื่อกิจการอุตสาหกรรมจะต้องประกอบด้วยลักษณะต่างๆ
ตามกฎหมายบังคับของคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เช่น ข้อบังคับจำนวนห้อง ลักษณะอาคาร ส่วน
ประกอบภายในโรงแรม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น

นอกจากการจำแนกประเภทและมาตรฐานของอุตสาหกรรมโรงแรมตามลักษณะต่าง ๆ ที่ได้อธิบายมาแล้วนั้น ยังมีการจัดประเภทของอุตสาหกรรมโรงแรมไว้อื่น ๆ อีก เช่น ตามมาตรฐานของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย โดยแผนกควบคุมโรงแรม กองทะเบียน กรมตำรวจ และการแบ่งชนิดของโรงแรมตามมาตรฐานสากล ยังแบ่งชนิดของโรงแรมสำหรับนักท่องเที่ยวและนักธุรกิจ ออกตามลำดับชั้น และตามลักษณะของทำเลที่ตั้ง และวิธีอื่นต่าง ๆ กันออกไปอีก เช่น นายเจอร์รัลด์ คัมบลิว แลทิน (Gerald W. Lattin) ได้แบ่งประเภทของโรงแรมในสหรัฐอเมริกาออกเป็น 4 แบบ คือ¹

1. โรงแรมที่ใช้ชั่วคราว (The Commercial or Transient Hotel)
2. โรงแรมตากอากาศ (The Resort Hotel)
3. โรงแรมที่ใช้เป็นที่อยู่อาศัย (The Residential Hotel)
4. โมเต็ล (The Motel or Motor Hotel)

นอกจากนี้ยังมีการแบ่งประเภทตามวัตถุประสงค์ของโรงแรมอีก 4 ประเภทดังนี้ คือ²

1. แบ่งตามมาตรฐานความสะดวกสบาย (Degree of Comfort) ตามประเภทของอุปกรณ์เครื่องใช้ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในโรงแรม
2. แบ่งตามความมุ่งหมาย (Purpose) ได้แก่ โรงแรมในเมือง โรงแรมบนภูเขา โรงแรมชายหาด หรือโรงแรมตามสถานที่อาบน้ำแร่ เป็นต้น
3. แบ่งตามระยะเวลาการดำเนินงาน (Duration of Operation) เช่น โรงแรมแบบฤดูเดียว หรือโรงแรมแบบสองฤดู
4. แบ่งตามขนาดของโรงแรม (Size) โดยนับตามจำนวนห้อง หรือนับตามจำนวนเตียงในโรงแรม

¹Lattin, Gerald W., Modern Hotel and Motel Management (W.H. Freeman and Co., 1968), p.

²Ibid., p. 8.

โครงสร้างและการบริหารงานของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย แบ่งการดำเนินงานออกเป็น 3 ลักษณะ คือ¹

1. โรงแรมที่เป็นสาขาและมีชาย่างานเชื่อมโยงกับโรงแรมในต่างประเทศ ส่วนใหญ่เป็นโรงแรมที่มีอยู่ในกรุงเทพฯ โรงแรมประเภทนี้ต้องส่งรายได้จากการขายประมาณร้อยละ 6-8 ให้แก่โรงแรมสำนักงานใหญ่ในต่างประเทศ โรงแรมเหล่านี้ในประเทศไทยเป็นโรงแรมชั้นพิเศษแทบทั้งสิ้น เช่น โรงแรมสยาม อินเตอร์คอนติเนนตัล เป็นเครือข่ายของโรงแรมกลุ่มอินเตอร์คอนติเนนตัล โรงแรมไฮแอท เซ็นทรัลพลาซ่า เป็นเครือข่ายของโรงแรมกลุ่มไฮแอท อินเตอร์เนชั่นแนล เป็นต้น
2. โรงแรมที่ดำเนินงานโดยคนไทย แต่ได้ว่าจ้างชาวต่างประเทศที่ชำนาญงานให้เป็นผู้บริหารงาน โรงแรมลักษณะนี้ส่วนใหญ่อยู่ในกรุงเทพฯ และในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เช่น โรงแรมรอยัล คลิฟ บีช ในเมืองพัทยา เป็นต้น
3. โรงแรมที่ยังมีการดำเนินงานไม่ได้มาตรฐานสากล โรงแรมลักษณะนี้ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็ก มีห้องพักประมาณ 15 - 50 ห้อง หรือขนาดกลาง มีห้องพักประมาณ 100 ห้อง ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ตามต่างจังหวัด

จากลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทยที่กล่าวมาข้างต้นนั้น มีทั้งรูปแบบลักษณะการบริหารงานที่ทันสมัยได้มาตรฐานสากล ไปจนถึงลักษณะการบริหารงานที่ไม่ได้มาตรฐานสากล อย่างไรก็ตาม ลักษณะการบริหารงานในอุตสาหกรรมโรงแรมก็มีได้แตกต่างไปจากลักษณะการบริหารในอุตสาหกรรมอื่น ๆ

หลักในการบริหาร ซึ่งใช้ในการจัดการและการดำเนินงานของอุตสาหกรรมโรงแรม ซึ่งเป็นหลักสากลที่ใช้ในการบริหารงานทั่วไป คือ²

¹พรเพ็ญ จักษ์ศรีมงคล, "ความต้องการและวิธีแสวงหาบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมของกรุงเทพมหานคร," หน้า 19.

²สมบุรณ์ ศรีสุพรรณดิฐ, การจัดการ (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บำรุงนุกูลกิจ, 2528), หน้า 18 - 19.

1. การวางแผนงาน (Planning) คือ กิจกรรมในการวินิจฉัยเป้าหมายขององค์การ และวิธีที่จำเป็นที่จะบรรลุเป้าหมาย

2. การวางรูปงาน (Organizing) คือ กิจกรรมในการพัฒนาโครงสร้างของตำแหน่งงาน เพื่อให้มีการปฏิบัติต่อเนื่องระหว่างกัน

3. การดำเนินงาน (Directing and Motivating) คือ กิจกรรมในการดูแลผู้ปฏิบัติงานให้มีความตั้งใจ และเต็มใจปฏิบัติงานตามหน้าที่ ค่ายเชื่อว่า การปฏิบัติงานให้มีผลดีต่อองค์การ จะเกิดผลดีต่อตนเองด้วย

4. การควบคุม (Controlling) คือ การทดสอบ การวัดผลงานให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ รวมทั้งการแก้ไขข้อบกพร่องในทางปฏิบัติ

นอกจากนี้ ในการดำเนินงานของอุตสาหกรรมบริการ ซึ่งอุตสาหกรรมโรงแรมก็จัดอยู่ในอุตสาหกรรมประเภทนี้ จะมีหลักการที่สำคัญในการดำเนินงานอยู่ 3 ประการดังนี้ คือ¹

1. หลักความสะอาดสบาย
2. หลักการบริการที่ดีที่สุด
3. หลักการบริการที่รวดเร็วที่สุด

นอกจากหลักการดำเนินงานดังกล่าวแล้ว ยังมีผู้กล่าวถึงหลักใหญ่ในความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม หรือสถานบริการอาหารเครื่องดื่มใด ๆ ก็ตามขึ้นอยู่กับหลัก 3 ประการ คือ²

1. การบริการที่ดี (Good Service) มีพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมอย่างดีไว้คอยต้อนรับ และให้บริการในด้านต่าง ๆ ที่ดีต่อลูกค้า
2. อาหารอร่อย (Good Food) มีพ่อครัวและพนักงานครัวที่มีความสามารถในการปรุงอาหารที่มีคุณภาพดี อร่อยถูกปากลูกค้า และประเภทของรายการอาหารดี
3. บรรยากาศดี (Good Atmosphere) มีบริเวณและห้องอาหารที่ตกแต่งสวยงาม มีรสนิยมดี และบรรยากาศโดยทั่วไปดี ไม่มีเสียงรบกวนที่ไม่จำเป็น

¹สมนึก สิงห์แพทย์, การบรรยายวิชาธุรกิจโรงแรม, หน้า 16.

²พิศมัย บโชติการ, งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (กรุงเทพมหานคร : บริษัทศึกษาพร จำกัด, 2527), หน้า 67.

จากการศึกษาลักษณะต่าง ๆ ของอุตสาหกรรมโรงแรมที่ผ่านมานี้ จะเห็นว่า การบริการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม เป็นส่วนประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่งในโครงสร้างการจัดการของธุรกิจโรงแรม และยังสามารถมีส่วนช่วยส่งเสริมให้ธุรกิจประสบความสำเร็จในการประกอบการได้



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย