



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจโรงแรมนับเป็นธุรกิจที่ทำรายได้ให้แก่ประเทศไทยหนึ่ง ๆ เป็นจำนวนหลายพันล้านบาท ก่อให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจและการว่าจ้างแรงงานอย่างมาก เนื่องจากธุรกิจด้านนี้เป็นงานด้านการบริการที่ไม่อาจใช้เครื่องจักรเข้ามาแทนได้เสียทีเดียว และถ้าธุรกิจโรงแรมมีการบริการที่สะดวกและจำนวนห้องเพียงพอกับความต้องการแล้ว จะมีส่วนจูงใจให้นักท่องเที่ยวเข้าประเทศเพิ่มขึ้น ในทำนองเดียวกันการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวในแต่ละปีจะมีผลให้จำนวนโรงแรมและห้องพักเพิ่มตามไปด้วย โดยเฉพาะในปี พ.ศ. 2531 จำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นมาก ทำให้ต้องมีการจัดสร้างโรงแรมขนาดมาตรฐานเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ และที่ยังอยู่ในระหว่างดำเนินการก่อสร้างก็ยังมีอีกมาก ดังจะเห็นได้จากจำนวนผู้ลงทุนขอรับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน และได้รับอนุมัติให้การส่งเสริมการลงทุนมากที่สุดในปี พ.ศ. 2532 เฉพาะในกรุงเทพมหานครมีจำนวนมากถึง 22 โครงการ จำนวนห้องประมาณ 13,000 ห้อง (ตารางที่ 1)

ศูนย์วิทยพัทยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 1

จำนวนโรงแรมที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริม
การลงทุนในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด (พ.ศ. 2523 - 2532)

พ.ศ.	กรุงเทพฯ		ต่างจังหวัด	
	ราย	ห้อง	ราย	ห้อง
2523	2	673	19	2,770
2524	5	3,379	8	1,217
2525	-	-	9	1,443
2526	-	-	-	-
2527	-	-	19	2,337
2528	-	-	2	218
2529	-	-	8	747
2530	-	-	8	1,704
2531	-	-	1	60
2532	22	13,000	34	8,125
(มค.-ตค.)				

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

จากการที่ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่กำลังขยายตัวเพิ่มขึ้น ทำให้จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณสมบัติและความชำนาญอย่างดีในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ลูกค้า แต่ในภาวะการที่ปัจจุบันปัญหาเรื่องการขาดแคลนบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรในระดับกลาง ดูเหมือนจะเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับธุรกิจเกือบทุกประเภท อันเนื่องมาจากอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจและการลงทุนที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ธุรกิจโรงแรมก็เช่นเดียวกันต้องประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นทำให้ความต้องการในการจ้างงานมีการแข่งขันกันเพื่อดึงดูดตัวบุคลากรที่มีความสามารถและประสบการณ์เป็นไปอย่างรุนแรง รายงานการสำรวจแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวปี 2530 โดยรองศาสตราจารย์ นริวรรณ จินตกานนท์ แห่งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้สรุปถึงปัญหาเกี่ยวกับแรงงานในธุรกิจที่พักแรม 3 ประการ คือ

1. บุคลากรไม่ค่อยมีความรู้ในด้านภาษาต่างประเทศที่ดี โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นภาษาหลัก
2. การลาออกของพนักงาน พนักงานมีการลาออกเพื่อไปทำงานที่อื่นอยู่เสมอ
3. บุคลากรขาดประสบการณ์ พนักงานที่มีประสบการณ์หายาก พนักงานที่ไม่มีประสบการณ์เมื่อทำงานจนพอมีประสบการณ์บ้างแล้ว ก็มักจะลาออกไปทำงานที่อื่น

และรายงานการสำรวจนี้ยังพบว่า ความต้องการแรงงานในธุรกิจที่พักแรมในปี 2531 ประมาณร้อยละ 23.5 ของธุรกิจที่พักแรมทั่วประเทศต้องการแรงงานเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย สถานที่พักแรมละ 2 คน หรือจำนวนรวมทั้งสิ้น 5,669 คน ประมาณร้อยละ 30.1 ของธุรกิจที่พักแรมทั้งประเทศมีความต้องการแรงงานเพิ่มขึ้นภายในปี 2535 เฉลี่ยแล้ว 4 คน ต่อที่พักแรม 1 แห่ง หรือรวมแรงงานที่ต้องการทั้งสิ้น 11,714 คน (คิดเป็นร้อยละ 8.7 ของแรงงานในธุรกิจที่พักแรมในปี 2530)¹

จากรายงานการสำรวจดังกล่าวทำให้ทราบว่าในธุรกิจโรงแรมยังมีความต้องการบุคลากรอีกจำนวนมาก บุคลากรที่เข้าใหม่ส่วนใหญ่มีขาดประสบการณ์ ส่วนบุคลากรที่ทำงานจนพอมีความชำนาญและมีประสบการณ์มักจะมีการย้ายงานอยู่เสมอ การที่จะได้บุคลากรที่มีประสิทธิภาพเข้าทำงานกับองค์กรและเมื่อเข้ามาแล้วมีความผูกพันต่อองค์กรนั้นขึ้นอยู่กับระบบการบริหารงานที่ดี ทัศนคติ

¹จากรุณณ์ ปาณานนท์, สรุปเรื่อง "รายงานการสำรวจแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวปี 2530", นิตยสารธุรกิจท่องเที่ยว, (มิถุนายน 2531) : 95-100.

ของบุคลากรที่มีต่อองค์การและต่อการบริหารงานบุคคลขององค์การ ด้วยเหตุดังกล่าวจึงเป็นที่มาแห่งความสนใจของผู้ศึกษาในการศึกษาวิจัยการบริหารงานบุคคลของธุรกิจโรงแรม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารงานบุคคลของโรงแรมชั้นนำในเรื่องเกี่ยวกับการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร และการจ่ายผลตอบแทน
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานระดับผู้บริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของโรงแรม
3. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ทางการบริหารงานบุคคลของโรงแรมชั้นนำ

สมมติฐานการวิจัย

1. การสรรหาและคัดเลือกพนักงานของแต่ละโรงแรมคล้ายคลึงกัน โดยมีการใช้ระบบคุณธรรมมากกว่าระบบอุปถัมภ์
2. อัตราการเข้าออกจางานของพนักงานแต่ละโรงแรมมีความสัมพันธ์กับผลตอบแทนที่ได้รับ
3. พนักงานระดับบริหารของแต่ละโรงแรมมีทัศนคติเชิงบวกต่อการบริหารงานบุคคลมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ

ขอบเขตการวิจัย

วิทยานิพนธ์เรื่องนี้จะมุ่งเน้นการศึกษาเปรียบเทียบการบริหารงานบุคคลของโรงแรมชั้นนำในเขตกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล และการจ่ายผลตอบแทน สำหรับการจ่ายผลตอบแทนประกอบด้วย ค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการ รวมทั้งการศึกษาถึงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อกระบวนการบริหารงานบุคคล

ข้อจำกัดการวิจัย

เนื่องจากประชากรในการศึกษามีมาก ผู้วิจัยจึงต้องเลือกตัวแทนของประชากรให้เหมาะสม โดยมีหลักเกณฑ์และวิธีการสุ่มตัวอย่าง อย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะการใช้การสุ่มตัวอย่างแบบทฤษฎีความน่าจะเป็น ซึ่งช่วยลดข้อจำกัดต่าง ๆ ลงได้บ้าง

ประชากร

ประชากรที่ศึกษาได้แก่พนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการของธุรกิจโรงแรมชั้นนำในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากการจัดประเภทและมาตรฐานของโรงแรมในประเทศไทยได้ใช้หลักอัตราค่าห้องพักเป็นเกณฑ์ ถ้าราคาห้องพักสูงก็เป็นโรงแรมชั้นหนึ่ง ถ้าราคาต่ำลงก็จะ เป็นโรงแรมชั้นสอง ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จะขอยึดหลักเกณฑ์การแบ่งระดับโรงแรมจากรายชื่อของ โรงแรม ซึ่งรวบรวมจากกองสถิติและวิจัย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งได้ใช้เกณฑ์อัตราค่าห้องพัก ในการแบ่งกลุ่มโรงแรมออกเป็น 3 กลุ่ม² ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านเวลา และ ค่าใช้จ่ายตลอดจนความร่วมมือของประชากร จึงศึกษาเฉพาะโรงแรมในกลุ่ม 1 เท่านั้น

กลุ่ม 1 ราคา 2,500 บาทขึ้นไป จำนวน 18 โรงแรม

กลุ่ม 2 ราคา 1,500 - 2,500 บาท จำนวน 16 โรงแรม

กลุ่ม 3 ราคาต่ำกว่า 1,500 บาท จำนวน 85 โรงแรม

รายชื่อและจำนวนห้องพักโรงแรมกลุ่ม 1

ชื่อ	จำนวนห้องพัก
1. โรงแรมแอร์พอร์ต	300
2. โรงแรมเอเชีย	650
3. โรงแรมเซ็นทรัล พลาซ่า	607

² การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, กองสถิติและวิจัย, รายชื่อโรงแรมในกรุงเทพมหานคร, กรกฎาคม, 2532.

ชื่อ	จำนวนห้องพัก
4. โรงแรมคฤหาสน์	525
5. โรงแรมฮิลตัน อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล	388
6. โรงแรมอิมพีเรียล	400
7. โรงแรมอินทรา รีเจนท์	438
8. โรงแรมแลนด์มาร์ค	418
9. โรงแรมเลอ เมอริเดียน เพอร์ซิเด้นท์	400
10. โรงแรมมณเฑียร	500
11. โรงแรมโอเรียนเต็ล	402
12. โรงแรมรีเจนท์ กรุงเทพฯ	407
13. โรงแรมรอยัล ออคิด เชอราตัน	772
14. โรงแรมแชงกรี-ลา	697
15. โรงแรมสยามอินเทอร์เน็ต-คอนติเนนตัล	400
16. โรงแรมตวันนา รามาดา	251
17. โรงแรมซารา	200
18. โรงแรมแม่น้ำ	717

ตัวอย่าง

ตัวอย่างในการวิจัยสุ่ม เลือกจากธุรกิจโรงแรมชั้นนำ (กลุ่ม 1) ตามที่กองสถิติและวิจัย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ใช้เกณฑ์อัตราค่าห้องในการแบ่งกลุ่ม โรงแรม และทำการสุ่มเลือก พนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการจาก โรงแรมที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่าง ไว้ในครั้งแรก การวิจัยจึงแบ่งกลุ่มบุคลากรของแต่ละโรงแรมเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ 1 เป็นพนักงานระดับบริหาร ได้แก่ หัวหน้าแผนก หัวหน้าฝ่าย รองผู้จัดการฝ่าย ผู้จัดการฝ่าย รองผู้อำนวยการฝ่าย ผู้อำนวยการฝ่าย ฯลฯ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ 2 เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ พนักงานทั่วไป และพนักงานระดับคนงานของ โรงแรม

ขนาดตัวอย่าง

จากกลุ่มโรงแรมที่แบ่งตามเกณฑ์อัตราค่าห้องพัก ผู้วิจัยจะทำการสุ่มเลือกโรงแรมชั้นพิเศษ (กลุ่ม 1) จำนวน 6 โรงแรม การเลือกตัวอย่างพนักงานระดับบริหารจะเลือกจำนวน 50 เปอร์เซ็นต์ ของผู้บริหารในแต่ละโรงแรม การเลือกพนักงานระดับปฏิบัติการจะเลือกจำนวน 10 เปอร์เซ็นต์ ของพนักงานทั้งหมดของแต่ละโรงแรมตัวอย่าง

วิธีการเลือกตัวอย่าง

เลือกตัวอย่างโรงแรมโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากจำนวนโรงแรมชั้นพิเศษทั้ง 18 แห่ง จากรายชื่อโรงแรมที่ได้จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยทุก ๆ 3 โรงแรม นำมา 1 โรงแรม และขอความร่วมมือ แต่ถ้าโรงแรมใดไม่ร่วมมือ ก็จะเลือกโรงแรมในลำดับถัดไป และได้จำนวนตัวอย่างโรงแรมดังนี้

1. โรงแรมเซ็นทรัล พลาซ่า
2. โรงแรมดุสิตธานี
3. โรงแรมอิมพีเรียล
4. โรงแรมแลนด์มาร์ค
5. โรงแรมวีเจนท์ กรุงเทพฯ
6. โรงแรมแข่งกรี-ลา

จากโรงแรมตัวอย่างที่สุ่มได้ ผู้วิจัยได้ทำการเลือกตัวอย่างพนักงานโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามโควตา เลือกพนักงานระดับบริหารจำนวน 50 เปอร์เซ็นต์ และพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 10 เปอร์เซ็นต์ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2

แสดงการสุ่มตัวอย่างจากจำนวนพนักงานแยกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

โรงแรม	จำนวนประชากรทั้งหมด		จำนวนตัวอย่างทั้งหมด		รวม ตัวอย่าง ที่ส่งไป	จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา		รวม ตัวอย่าง ที่ได้
	พนักงาน ระดับ บริหาร	พนักงาน ระดับ ปฏิบัติการ	พนักงาน ระดับ บริหาร	พนักงาน ระดับ ปฏิบัติการ		พนักงาน ระดับ บริหาร	พนักงาน ระดับ ปฏิบัติการ	
	โรงแรมเซ็นทรัล พลาซ่า	76	864	38	87	125	16	48
โรงแรมดุสิตธานี	80	1,055	40	106	146	19	64	83
โรงแรมอิมพีเรียล	24	833	12	84	96	10	48	58
โรงแรมแลนด์มาร์ค	40	1,000	20	100	120	18	55	73
โรงแรมวีเจนท์ กรุงเทพฯ	30	810	15	81	96	10	47	57
โรงแรมช่างกรี-ลา	90	1,000	45	100	145	29	51	80
รวม	340	5,562	170	558	728	102	313	415

ศูนย์วิทยทรัพยากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิธีดำเนินการวิจัย

แหล่งที่มาของข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวกับงานด้านบุคคล และการออกแบบสอบถามที่ได้สร้างไว้อย่างมีแบบแผน (Structured Questions) โดยแจกแบบสอบถามแก่พนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงแรมชั้นนำ

ข้อมูลทุติยภูมิ ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ เอกสาร และวิทยานิพนธ์ที่มีผู้รวบรวมหรือทำการวิจัยไว้แล้ว

วิธีการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. การสร้างเครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ใช้การสัมภาษณ์เบื้องต้น โดยใช้แบบสอบถามควบคู่กับการสัมภาษณ์แก่กลุ่มพนักงาน และทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวกับงานด้านบุคคลของโรงแรม แล้วนำข้อมูลนั้นมาเป็นเนื้อหาและแนวทางในการสร้างแบบสอบถามต่อไป
2. ศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ ส่วนที่เป็นพื้นฐานทางด้านการบริหารงานบุคคล และธุรกิจโรงแรม รวบรวมจากวารสาร เอกสาร บทความทางวิชาการทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชน และนำมาใช้ประกอบในการสร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม

การทดสอบแบบสอบถาม

ก่อนที่จะนำแบบสอบถามออกใช้เพื่อเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปทดลองใช้กับพนักงานโรงแรมสยามอินเตอร์ คอนติเนนตัล จำนวน 10 คน หลังจากที่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว จึงนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์อีกครั้งหนึ่งก่อนนำออกใช้ภาคสนาม

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของธุรกิจโรงแรมชั้นพิเศษ แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบในด้านการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรมและพัฒนา และการจ่ายผลตอบแทนขององค์กร

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อการบริหารงานบุคคลในธุรกิจโรงแรมชั้นพิเศษทั้ง 3 ด้าน ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แต่ละข้อมี 5 ตัวเลือกตามความถี่ของทัศนคติโดยแบ่งเป็น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยให้น้ำหนักคะแนน 5, 4, 3, 2, 1 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานบุคคล เป็นคำถามเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ในด้านการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรมและพัฒนา และการจ่ายผลตอบแทน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. หาค่าร้อยละ ของจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน และหาค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล
2. หาค่าความสัมพันธ์โดยใช้ไคสแควร์ (Chi - Square)
3. หาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถามเป็นรายข้อ
4. ใช้การทดสอบแบบที (t - test) ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับทัศนคติต่อการบริหารงานบุคคลระหว่างพนักงานระดับบริหารกับพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมชั้นพิเศษ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงระบบการบริหารงานบุคคลของธุรกิจโรงแรมซึ่งเป็นธุรกิจที่กำลังขยายตัว
2. ทำให้ทราบความคิดเห็นของพนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการในการบริหารงานบุคคลของธุรกิจโรงแรม เพื่อจะได้นำความคิดเห็นเหล่านี้มาใช้ในการพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลของโรงแรม

3. เพื่อให้ผู้บริหารได้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขด้านการบริหารงานบุคคล
4. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจจะได้ทำการศึกษาค้นคว้าและทำการวิจัยต่อไป
5. เป็นการประยุกต์หลักวิชาที่ผู้วิจัยได้ศึกษา เข้ากับสถานการณ์ของการดำเนินงานในธุรกิจที่เป็นจริง

คำนิยามที่ใช้ในการวิจัย

1. โรงแรมชั้นพิเศษหมายถึง โรงแรมที่ตั้งใน เขตกรุงเทพมหานคร และมีอัตราค่าห้องพัก วันละ 2,500 บาทขึ้นไป
2. พนักงานระดับบริหารของโรงแรมหมายถึง หัวหน้าแผนก หัวหน้าฝ่าย รองผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ และผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ ของโรงแรมขึ้นไป
3. พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมหมายถึง พนักงานทั่วไป และพนักงานระดับคนงานของโรงแรม

ปัญหาในการทำวิจัย

1. ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากโรงแรมต่าง ๆ มีกฎระเบียบในการอนุญาตให้เก็บรวบรวมข้อมูลหลายขั้นตอน และใช้เวลารอนาน กล่าวคือ บางครั้งผู้จัดการจะต้องเสนอคณะกรรมการบริหารของโรงแรมพิจารณาก่อน เมื่อขออนุมัติแล้ว จึงจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ และบางโรงแรมไม่อนุญาตให้เก็บรวบรวมข้อมูล
 2. ในการทำงานของพนักงานในโรงแรมมีการทำงานหลายกะ การเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะให้ครอบคลุมตัวอย่างที่กำหนดไว้ จะต้องทำการเก็บตัวอย่างพนักงานให้ครบทุกกะ จึงต้องทำให้เก็บรวบรวมข้อมูลหลายรอบ เพื่อให้ได้ตัวอย่างเป็นตัวแทนของพนักงานในโรงแรมอย่างถูกต้อง
- นอกจากนี้ บางโรงแรมผู้วิจัยไม่สามารถจะไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองได้ ทางผู้จัดการโรงแรมจะสงวนสิทธิที่จะไม่ให้พบพนักงานโรงแรม และทางโรงแรมจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเอง