



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทยในปัจจุบัน มีบทบาทสำคัญต่อ เศรษฐกิจและสังคม สามารถทำรายได้ให้แก่ประเทศ โดยเฉพาะนำเงินตราต่างประเทศเข้ามาได้เป็นจำนวนมาก และเพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี ซึ่งช่วยในการพัฒนาประเทศและเป็นส่วนได้เปรียบดุลการค้า และดุลการชำระเงิน โดยวัตถุประสงค์ที่เสียไปในอุตสาหกรรมประเภทนี้จะน้อยกว่าอุตสาหกรรมประเภทอื่น ๆ อย่างมาก แต่รายได้ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เปรียบเทียบกับรายได้ของสินค้าออกประเภทอื่น ๆ ของไทย จากตารางที่ 1.1 และ 1.2 จะเห็นได้ว่าในปี 2523 อุตสาหกรรมท่องเที่ยวทำรายได้เป็นอันดับ 2 ของสินค้าออกของไทย ในปี 2525 - 2528 ทำรายได้เป็นอันดับ 1 ของสินค้าออก ซึ่งแนวโน้มของรายได้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวควรจะสูงขึ้นต่อไปเรื่อย ๆ トラบเท่าที่ได้รับการสนับสนุนและการส่งเสริมจากรัฐบาลอย่างจริงจัง

อุตสาหกรรมโรงแรม เป็นส่วนประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นส่วนที่ช่วยพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้เจริญก้าวหน้าไปได้อย่างรวดเร็ว อุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เจริญขึ้นนั้น เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการลงทุนต่อเนื่องในธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องให้เพิ่มขึ้นตามไปด้วย เช่น ธุรกิจนำเที่ยว ภัตตาคาร ร้านขายของที่ระลึก เป็นต้น อุตสาหกรรมและธุรกิจต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยสร้างเสริมและเปิดโอกาสให้ผู้คนจำนวนมากได้มีงานทำมากขึ้น เป็นแหล่งที่มาของเงินตราต่างประเทศ อันเป็นรายได้หลักของรัฐบาล ซึ่งจะสร้างเสริมความมั่นคงทางเศรษฐกิจให้แก่ประเทศไทย สรุปความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีต่อ เศรษฐกิจและสังคมของประเทศดังต่อไปนี้คือ¹

¹สมชาย หิรัญกิจ, พ.อ. ผู้ว่าการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. คำบรรยายในการประชุมพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อวันที่ 14 มกราคม 2524. จุลสารการท่องเที่ยว (ธันวาคม 2524), หน้า 13.

ตารางที่ 1.1 เปรียบเทียบรายได้จากการท่องเที่ยวกับสินค้าออกที่สำคัญของประเทศไทย ปี พ.ศ. 2523 - 2525

พ.ศ. 2523			พ.ศ. 2524			พ.ศ. 2525		
สินค้าออก	ล้านบาท	ร้อยละ	สินค้าออก	ล้านบาท	ร้อยละ	สินค้าออก	ล้านบาท	ร้อยละ
1) ข้าว	19,562	20.00	1) ข้าว	26,367	21.81	1) การท่องเที่ยว	23,879	18.38
2) การท่องเที่ยว	17,765	18.16	2) การท่องเที่ยว	21,455	17.75	2) ข้าว	22,504	17.32
3) มันสำปะหลัง	14,836	15.17	3) มันสำปะหลัง	16,446	13.61	3) มันสำปะหลัง	19,769	15.22
4) ยาง	12,399	12.68	4) ผลิตภัณฑ์สิ่งทอ	12,531	10.37	4) ผลิตภัณฑ์สิ่งทอ	14,049	10.81
5) ทุบูก	11,347	11.60	5) ยาง	10,840	8.97	5) น้ำตาล	12,933	9.96
6) ข้าวโพด	7,192	7.35	6) น้ำตาล	9,571	7.92	6) ยาง	9,490	7.31
7) วงจรไฟฟ้า	6,193	6.33	7) ทุบูก	9,091	7.52	7) ข้าวโพด	8,330	6.41
8) ผลิตภัณฑ์สิ่งทอ	4,755	4.86	8) ข้าวโพด	8,349	6.91	8) ทุบูก	7,773	5.98
9) อัญมณี	3,775	3.86	9) วงจรไฟฟ้า	6,221	5.15	9) วงจรไฟฟ้า	5,930	4.56
						10) อัญมณี	5,249	4.04
รวม	97,804	100.00	รวม	120,871	100.00	รวม	129,906	100.00

ที่มา : กองสถิติและวิจัย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 1.2 เปรียบเทียบรายได้จากการท่องเที่ยวเกี่ยวกับสินค้าออกที่สำคัญของประเทศไทย ปี 2526 - 2528

พ.ศ. 2526			พ.ศ. 2527			พ.ศ. 2528*		
สินค้าออก	ล้านบาท	ร้อยละ	สินค้าออก	ล้านบาท	ร้อยละ	สินค้าออก	ล้านบาท	ร้อยละ
1) การท่องเที่ยว	25,050	21.07	1) การท่องเที่ยว	27,317	19.98	1) การท่องเที่ยว	31,768	22.33
2) ข้าว	20,157	16.96	2) ข้าว	25,932	18.97	2) ผลิตภัณฑ์สิ่งทอ	23,568	16.57
3) มันสำปะหลัง	15,387	12.95	3) ผลิตภัณฑ์สิ่งทอ	19,155	14.01	3) ข้าว	22,523	15.83
4) ผลิตภัณฑ์สิ่งทอ	14,351	12.07	4) มันสำปะหลัง	16,600	12.14	4) มันสำปะหลัง	14,995	10.54
5) ยางพารา	11,787	9.92	5) ยางพารา	13,004	9.51	5) ยางพารา	13,527	9.51
6) ข้าวโพด	8,486	7.14	6) ข้าวโพด	10,147	7.42	6) วงจรไฟฟ้า	8,231	5.79
7) น้ำตาล	6,338	5.33	7) วงจรไฟฟ้า	7,352	5.38	7) ข้าวโพด	7,702	5.41
8) อัญมณี	6,214	5.23	8) อัญมณี	6,129	4.48	8) อาหารทะเลกระป๋อง	7,346	5.16
9) วงจรไฟฟ้า	5,829	4.90	9) อาหารทะเลกระป๋อง	5,858	4.29	9) อัญมณี	6,351	4.47
10) ทุบัก	5,265	4.43	10) น้ำตาล	5,222	3.82	10) น้ำตาล	6,243	4.39
รวม	118,864	100.00	รวม	136,716	100.00	รวม	142,254	100.00

ที่มา : กองสถิติและวิจัย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

*ปี 2528 รายได้จากสินค้าออกเป็นข้อมูลเบื้องต้นจากธนาคารแห่งประเทศไทย

- ก่อให้เกิดรายได้ด้านเงินตราต่างประเทศเช่นเดียวกับการส่งออก
- ช่วยลดเซชการขาดดุลการชำระเงินของประเทศ
- เป็นการกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศ
- เป็นการเพิ่มการจ้างงาน และการกระจายรายได้ไปสู่ประชากรอย่างกว้างขวาง
- เป็นการกระตุ้นให้เกิดการผลิตและการนำเอาทรัพยากรของประเทศมาใช้ประโยชน์ทางเศรษฐกิจ
- ก่อให้เกิดการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
- เป็นการส่งเสริมความปลอดภัยและความมั่นคงให้แก่พื้นที่ที่ได้รับการพัฒนา ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว
- ก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีในสังคม เป็นหนทางนำไปสู่ความสงบสุขและความสามัคคี

ในปัจจุบันนี้ โรงแรมที่ทันสมัย มีลักษณะการประกอบธุรกิจและการให้บริการแก่แขกผู้มาพักผิดแผกไปจากโรงแรมในสมัยเริ่มแรกอย่างเห็นได้ชัด กล่าวคือ นอกเหนือจากจุดมุ่งหมายเดิมอันได้แก่ การสร้างโรงแรม เพื่ออำนวยความสะดวกด้านที่พักให้แก่นักท่องเที่ยวและผู้เดินทางแล้ว ยังต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญของการดำเนินงานด้านอื่น ๆ อีกหลายประการ ตั้งแต่การสำรวจภาวะความต้องการของตลาดว่ามีมากน้อยเพียงไร การออกแบบก่อสร้างตัวอาคารโรงแรมให้มีรูปร่างสวยงามเป็นที่ดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว การให้บริการที่น่าพอใจ ประทับใจแก่แขกผู้มาพัก เครื่องอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก ห้องโถง ห้องอาหาร สถานที่เริงรมย์ต่าง ๆ เช่น ไนต์คลับ บาร์ ตลอดจนห้องเสริมสวย สระว่ายน้ำ สถานที่จอดรถ และอาคารร้านค้า นานาชนิดรอบ ๆ โรงแรม เป็นต้น สิ่งอำนวยความสะดวกในรูปแบบต่าง ๆ ที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวและผู้เดินทางเหล่านี้ ย่อมหมายถึง จำนวนเงินลงทุนอย่างมหาศาลที่แต่ละโรงแรมต่างพากันทุ่มเทเพื่อให้เป็นโรงแรมที่มีความสมบูรณ์พร้อม

รายได้ของโรงแรม มีแหล่งที่มาจาก 2 แหล่งใหญ่ได้แก่ ¹ รายได้จากค่าบริการห้องพัก และรายได้จากค่าบริการอาหารและเครื่องดื่ม นอกนั้นเป็นรายได้จากค่าบริการเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ เช่น

ไอนุตร์ โกลล์, "การวิเคราะห์ทางการเงินของโรงแรมชั้นนำในประเทศไทย โดยเปรียบเทียบโรงแรมที่ลงทุนโดยคนไทยกับโรงแรมที่มีชาวต่างประเทศร่วมลงทุนด้วย" (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชาการธนาคารและการเงิน บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523), หน้า

ค่าชักรีด ค่าโทรศัพท์ โทรเลข สถานที่จอดรถ เป็นต้น ผู้ดำเนินธุรกิจโรงแรมไม่อาจพึ่งรายได้จากการให้บริการห้องพักเป็นหลักสำคัญเพียงอย่างเดียว หากแต่จะต้องพึ่งรายได้จากการบริการอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ลูกค้าของโรงแรม และลูกค้าโดยทั่วไปด้วย ซึ่งจะสามารถทำรายได้ให้แก่โรงแรมเป็นอันมาก กิจกรรมโรงแรมหลาย ๆ แห่งยังต้องอาศัยรายได้จากการบริการอาหารและเครื่องดื่มนี้เป็นส่วนช่วยพยุงฐานะในการดำเนินงานของโรงแรม ซึ่งจะเห็นได้ชัดจากลักษณะการขยายห้องพักของโรงแรมส่วนใหญ่จะเปลี่ยนจากการขยายห้องพักเพียงอย่างเดียว มาเป็นการมุ่งขยายห้องพักควบคู่กับอาหารใหญ่กลุ่มนักท่องเที่ยว (Tourist) ยกเว้นโรงแรมบางแห่งซึ่งมีนโยบายในการรับนักท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวที่ไม่ได้มาเป็นหมู่คณะ ซึ่งทำให้รายได้ส่วนหนึ่งที่ได้จากอาหารและเครื่องดื่ม จะขึ้นอยู่กับจำนวนลูกค้าที่พักในโรงแรม ส่วนรายได้ส่วนอื่นของอาหารและเครื่องดื่มนี้จะได้จากลูกค้าทั่วไปภายนอก

ผู้ดำเนินธุรกิจโรงแรมต่างมองเห็นถึงตลาดของลูกค้าทั่วไปภายนอกโรงแรม ที่สามารถขยายตัวไปได้อย่างอิสระ ไม่ต้องขึ้นกับข้อจำกัด เช่น ปริมาณลูกค้าของโรงแรม ทำให้ต่างหันมามุ่งสนใจตลาดลูกค้าทั่วไปภายนอก ผลที่ตามมาของกิจการที่ประสบผลสำเร็จในตลาดส่วนนี้คือ รายได้ที่ได้รับมาเป็นเงินสดที่สามารถนำมาช่วยหมุนเวียน ทำให้สภาวะทางการเงินของโรงแรมดีขึ้น ซึ่งต่างจากลูกค้าห้องพักของโรงแรม ส่วนใหญ่จะต้องให้เครดิตเป็นระยะนานพอสมควร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่สภาวะเศรษฐกิจโดยทั่วไปไม่ค่อยดี ในปี พ.ศ. 2527 บริษัทนำเที่ยวต่างพากันปิดกิจการหลายแห่ง ทำให้กระทบกระเทือนฐานะการเงินของโรงแรม เนื่องจากเกิดหนี้สูญจำนวนมาก

เมื่อแต่ละโรงแรมต่างมุ่งมาหาตลาดลูกค้าทั่วไปภายนอกเหมือนกัน ทำให้มีการแข่งขันกันอย่างกว้างขวาง มีการลงทุนอย่างมากเพื่อดึงดูดลูกค้า ทั้งในด้านห้องอาหาร ภัตตาคารอาหารนานาชาติ ห้องฟังเพลงประเภทต่าง ๆ และห้องจัดเลี้ยง ซึ่งตลาดของอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมชั้นพิเศษ ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น เพราะมักจะอยู่ในย่านช้อปปิ้ง ย่านธุรกิจ มีความสะอาด ทรูหรา และราคาไม่สูงมากนัก มีมากประเภทให้เลือก ซึ่งเหมาะสมกับการต้อนรับแขก การเจรจาทางธุรกิจ ตลอดจนการพักผ่อนหย่อนใจส่วนตัว ตลาดของบริการประเภทนี้จะขึ้นอยู่กับราคา คุณภาพ ด้านรสชาติของอาหาร เครื่องดื่ม และการบริการเป็นหลัก ส่วนองค์ประกอบทั่วไปอื่น ๆ เช่น ความสะอาด ทำเลสถานที่ บรรยากาศ จะช่วยให้การบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมชั้นพิเศษ ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวางมากขึ้น

ในการแข่งขันของตลาดด้านนี้เพื่อจูงใจลูกค้า ราคาอาจเป็นสิ่งจูงใจได้ในระยะแรก แต่คุณภาพของสินค้า และการบริการ ประกอบกับองค์ประกอบอื่น ๆ มีความสำคัญอย่างยิ่งในการดึงดูด

ลูกค้า อย่างไรก็ตาม สิ่งที่จะต้องคำนึงถึงอยู่เสมอควบคู่กันไปในวิถีทางการแข่งขันคือ ต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น เนื่องจากการดำเนินธุรกิจย่อมมุ่งหวังผลกำไร ดังนั้น การจัดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพจะมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ที่จะทำให้อุตกิจประสบผลสำเร็จได้

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

จากความเป็นมาดังกล่าว ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มมีความสำคัญต่อกิจการโรงแรมเป็นอย่างมาก การจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพจะช่วยให้แต่ละโรงแรมเป็นผู้ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน โรงแรมแต่ละแห่งต่างมีรูปแบบการจัดการของตนเอง แต่ก็มีพื้นฐานมาจากแนวทางการจัดการธุรกิจโดยทั่วไป และนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับธุรกิจของตน ความน่าสนใจของธุรกิจเหล่านี้เป็นเหตุจูงใจให้ต้องการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ คือ

1. เพื่อศึกษาการจัดการ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมชั้นพิเศษ ในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาในด้านการตลาด บุคลากร และด้านต้นทุน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการจัดการ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม
2. เพื่อศึกษาปัญหา และการแก้ไขปัญหา ในการจัดการ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมชั้นพิเศษในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจ และธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในการศึกษาค้นคว้าในเรื่องการจัดการ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์ได้

ขอบเขตของการศึกษา

การจัดการ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมแต่ละแห่ง จะวางรูปแบบการจัดการของกิจการไปตามนโยบาย และแนวทางในการดำเนินงานของตนเอง การจัดการ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม โดยเฉพาะโรงแรมชั้นพิเศษในปัจจุบันนี้ นับว่าเป็นครึ่งหนึ่งของการดำเนินงานกิจการโรงแรม เพราะนอกจากการบริการด้านห้องพักแล้ว การบริการอื่น ๆ ของโรงแรมแทบทุกรูปแบบมักจะมีฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย วิทยานิพนธ์เรื่องนี้จะมุ่งเน้นการศึกษาการจัดการ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมชั้นพิเศษในกรุงเทพมหานคร โดยจะเลือกเฉพาะโรงแรมที่ให้ความสำคัญกับการหาตลาดลูกค้าโดยทั่วไปของฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ โรงแรมที่เข้ามาแข่งขันกันหาลูกค้าจากตลาดในประเทศ ซึ่งพอจะจำแนกประเภทใหญ่ๆ ของฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มที่ต้องการหาตลาดดังกล่าวได้ดังนี้ คือ

1. ฝ่ายจัดเลี้ยง ในปัจจุบันนี้การจัดเลี้ยงส่วนใหญ่ ผู้คนหันมานิยมการใช้บริการจากโรงแรมกันมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นงานสังสรรค์ งานประชุมสัมมนา หรืองานฉลองแต่งงาน และอื่น ๆ แต่ละโรงแรมจะมีบริการจัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวก และเครื่องมือเครื่องใช้ทุกอย่างที่จำเป็นต้องใช้ในงานให้อย่างครบครัน ราคาของการจัดงานแต่ละครั้งก็พอสมควร ทั้งยังมีสถานที่หรูหรา สะอาดกว้างขวาง สะดวกสบาย เหมาะแก่การต้อนรับแขกเป็นจำนวนมาก

2. ห้องอาหาร แต่ละโรงแรมชั้นพิเศษในปัจจุบัน มักประกอบไปด้วยห้องอาหารนานาชาติ และมีการสรรหาอาหารแปลกใหม่ ราคาไม่สูงนัก และอร่อยถูกปาก ปัจจุบันคนนิยมออกมารับประทานอาหารนอกบ้านกันมากขึ้น ดังนั้น ห้องอาหารนานาชาติที่เปิดขึ้น หรือแม้แต่ห้องอาหารทั่วไป ภายนอกโรงแรมก็ได้รับความนิยมใช้บริการมากขึ้น

3. ในที่คลับ บาร์ เลานจ์ ปัจจุบันคนนิยมที่จะไปฟังเพลงหรือเต้นรำ เพื่อเป็นการต้อนรับแขกหรือการพักผ่อนส่วนตัว ในโรงแรมชั้นพิเศษส่วนใหญ่จะต้องจำแนกลูกค้าประเภทที่แต่งกายไม่สุภาพ เด็กวัยรุ่นอายุต่ำกว่า 18 ปี หรือบุคคลประเภทที่จะเข้ามารบกวนแขกออกไป ทำให้เป็นที่นิยมของสุภาพชนทั้งหลาย ในการที่จะมาหาความสำราญตามคลับ บาร์ ของโรงแรมชั้นพิเศษได้อย่างสบายใจ

แนวทางในการวิจัยของวิทยานิพนธ์นี้ จะเน้นการศึกษาการจัดการในค่านัดต่อไปนี้ คือ

1. คานต้นทุน
2. คานการตลาด
3. คานบุคลากร

เนื่องจากการจัดประเภทและมาตรฐานของโรงแรมในประเทศไทยนั้น ยังไม่ได้มีการกำหนดไว้เป็นที่แน่นอน ดังนั้น การวิจัยในครั้งนี้จะคัดเลือกโรงแรมตัวอย่างเพื่อทำการสำรวจจากกลุ่มโรงแรมซึ่งอยู่ในหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้ คือ

1. เป็นโรงแรมที่อยู่ในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามแบบร่างของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งมีโรงแรมตามประเภทที่กำหนดไว้จำนวน 27 แห่ง

กลุ่มที่ 1 หมายถึง โรงแรมที่มีอัตราค่าห้องพัก 1,000 บาทขึ้นไปต่อคืน

กลุ่มที่ 2 หมายถึง โรงแรมที่มีอัตราค่าห้องพัก 701 - 1,000 บาทต่อคืน

2. เนื่องจากข้อมูลของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเป็นข้อมูลซึ่งสำรวจไว้เมื่อเดือนกันยายน 2528 ดังนั้น จึงใช้หลักเกณฑ์ของสมาคมโรงแรมไทยประกอบ เพื่อคัดเลือกโรงแรมที่มีอัตราค่าห้องพักขั้นต่ำ 1,000 บาทขึ้นไป เหลือโรงแรมที่อยู่ในขอบเขตที่กำหนดนี้ 24 แห่ง

3. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องอาหารและเครื่องดื่ม จึงคัดเลือกโรงแรมที่ให้ ความสำคัญในด้านอาหารและเครื่องดื่ม และเป็นสมาชิกของสมาคมผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มแห่งประเทศไทย มีโรงแรมที่คัดเลือกอยู่ในขอบเขตที่กำหนดนี้ 20 แห่ง

โรงแรมจำนวน 20 แห่งดังกล่าวข้างต้นได้มีการคัดเลือกโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย¹ โดยการจับสลากครั้งแรกจำนวน 10 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 50 และเมื่อเริ่มทำการวิจัย ปรากฏว่ามี โรงแรมตัวอย่างจำนวน 2 แห่ง ไม่นอญาตีให้แจกแบบสอบถามให้พนักงาน จึงได้มีการคัดเลือกอย่าง จากกลุ่มที่เหลือเพิ่มเติมอีก 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 60 และโรงแรมที่ทำการสำรวจโดยกรแจก แบบสอบถามให้พนักงานจำนวน 10 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 50 ของโรงแรมที่อยู่ในขอบเขตที่กำหนด ข้างต้น โรงแรมที่เลือกศึกษาจำนวน 12 แห่ง มีรายชื่อดังต่อไปนี้ คือ

1. โรงแรมเอราวัณ
2. โรงแรมตะวันนาเซอรატัน
3. โรงแรมอิมพีเรียล
4. โรงแรมเพรสซิเดนท์
5. โรงแรมนารายณ์
6. โรงแรมดุสิตธานี
7. โรงแรมมณเฑียร
8. โรงแรมเอเชีย
9. โรงแรมบางกอกพาเลส
10. โรงแรมรอยัล ออคิด เซอรატัน
11. โรงแรมไฮแอท เซ็นทรัลพลาซ่า
12. โรงแรมแอมบาสซ่าเคอร์

สมมติฐานของการศึกษา

1. การจัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มในด้านต้นทุน ด้านการตลาดและด้านบุคลากร ของแต่ละโรงแรมขึ้นพิเศษมีความแตกต่างกัน

ในราศรี ไวนิชกุล, ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ. (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525), หน้า 97.

2. การประหยัคต้นทุนรวมของฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ทำให้เกิดความขัดแย้งกับนโยบายทางการตลาดของฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มเอง
3. บุคคลกรในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม มักมีการเปลี่ยนงานบ่อย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาและวิเคราะห์

1. ทำให้ทราบลักษณะการจัดการ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมชั้นพิเศษ ในกรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบปัญหาต่าง ๆ ที่มักจะเกิดขึ้นในการจัดการ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมชั้นพิเศษในกรุงเทพมหานคร
3. ทำให้ทราบแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการจัดการ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมชั้นพิเศษในกรุงเทพมหานคร
4. เป็นประโยชน์แก่ผู้ดำเนินธุรกิจโรงแรมโดยทั่วไป ในการนำไปเป็นแนวทางในการพิจารณาการจัดการและแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการจัดการของฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรม
5. เป็นประโยชน์แก่ธุรกิจด้านอาหารและเครื่องดื่มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่จะนำไปเป็นแนวทางในการพิจารณาการจัดการ ของกิจการของตนเอง

วิธีการศึกษา

แหล่งที่มาของข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยข้อมูลปฐมภูมิ (PRIMARY DATA) และข้อมูลทุติยภูมิ (SECONDARY DATA)

ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ การออกสัมภาษณ์ผู้จัดการ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มหรือรองผู้จัดการ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 12 แห่ง เพื่อรวบรวมข้อมูลด้านแนวทางการจัดการที่โรงแรมใช้ โดยใช้คำถามชุดเดียวกันในการสัมภาษณ์ และการแจกแบบสอบถามแก่พนักงานจำนวน 10 โรงแรม คิดเป็นจำนวนพนักงาน 302 คน

ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าหนังสือ เอกสาร และวิทยานิพนธ์ต่าง ๆ ที่มีผู้รวบรวมหรือทำการวิจัยไว้แล้ว

ในการดำเนินการวิจัย ได้มีการเตรียมการ การเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล ข้อมูลและเขียนรายงานเป็นลำดับขั้นตอนดังนี้ คือ

1. การเตรียมการ

- 1) ศึกษาการจัดการ ผ่ายอาหารและเครื่องดื่มโดยทั่วไปจากเอกสาร ตำรา เรียน
- 2) ขอความร่วมมือจากผู้จัดการ ผ่ายอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม 12 แห่ง ในการขอสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผ่ายอาหารและเครื่องดื่ม และแจกแบบ สอบถามให้พนักงาน
- 3) รวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อสร้างแบบสอบถาม และนำแบบ สอบถามให้พนักงานโรงแรม 1 แห่ง จำนวน 30 คน ทดสอบ เพื่อหาข้อ บกพร่อง แลวนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้จริง

2. การเก็บข้อมูล

- 1) การสัมภาษณ์ ใ้ทำการสัมภาษณ์ผู้จัดการ ผ่ายอาหารและเครื่องดื่ม หรือ รองผู้จัดการ ผ่ายอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม 12 แห่ง
- 2) การออกแบบสอบถามให้พนักงานที่ทำงานใน ผ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ใน ตำแหน่งที่ต่ำกว่ารองผู้จัดการห้องอาหารลงมาเป็นผู้ตอบ มีโรงแรมที่ อนุญาตให้แจกแบบสอบถามให้พนักงานจำนวน 10 แห่ง

3. การประมวลผลข้อมูลและการเขียนรายงาน

- 1) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ใ้ทำการรวบรวมและประมวลผลด้วยมือแล้ว เขียนรายงานผลการวิจัย
- 2) ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ใ้ทำการรวบรวมและประมวลผลโดยใช้ เครื่องคอมพิวเตอร์ แล้วจึงเขียนรายงานผลการวิจัย

ข้อจำกัดของข้อมูลที่รวบรวมได้

1. โรงแรมที่ได้คัดเลือก 1 ตัวอย่าง มีลักษณะที่แตกต่างจากโรงแรมอื่น ๆ ที่สำรวจ เป็นอย่างมาก กล่าวคือ มีจำนวนห้องอาหารและจุดบริการขายอาหารประเภทต่าง ๆ ในโรงแรมมาก ถึง 24 จุด ในขณะที่โรงแรมอื่นมีประมาณ 8 - 9 จุด นอกจากนี้ยังมีจำนวนห้องพักและจำนวน พนักงานแตกต่างจากโรงแรมอื่นๆ โดยสิ้นเชิง แต่อย่างไรก็ตามในการประมวลผลและการรายงาน ผลการวิจัย ได้พยายามตัดส่วนที่มีความแตกต่าง เนื่องจากลักษณะพิเศษของโรงแรมออกไป เพื่อให้ สามารถเสนอรายงานผลการวิจัยของโรงแรมโดยส่วนรวมได้

2. ข้อมูลตัวเลขที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ ไม่สามารถแน่ใจในความถูกต้องใดทั้งหมด เนื่องจากประมาณร้อยละ 60 ของผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบว่า ผู้สัมภาษณ์อยู่ในครอบครัวที่ทำธุรกิจโรงแรม อาจเกรงว่าข้อมูลที่ได้จะถูกนำไปเป็นประโยชน์ทางธุรกิจ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย