



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## บทที่ 2

### เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารรายงานและรวบรวมแนวคิดทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับโรงแรม
2. มาตรฐานธุรกิจโรงแรม
3. โรงแรมที่พักในจังหวัดสุพรรณบุรี
4. ยุทธศาสตร์การค้ำจังหวัดสุพรรณบุรี
5. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
  - 5.1 แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าพักโรงแรม
  - 5.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - 5.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
  - 5.4 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
  - 5.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - 5.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 6.1 งานวิจัยในประเทศ
  - 6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

#### 1. ความรู้เกี่ยวกับโรงแรม

##### 1.1 ความหมายของโรงแรม

โรงแรม (Hotel) เป็นคำมาจากภาษาฝรั่งเศส ซึ่งหมายถึง อาคารชุดและคฤหาสน์ของผู้มีอันจะกินที่มีไว้เพื่อให้ญาติมิตรมาพักค้างเป็นระยะเวลาสั้น ๆ อาคารชุดเป็นที่รู้จักกันแพร่หลายในปลายศตวรรษที่ 18 ในความหมายของคำว่าสถานที่พักแรม (Lodging)

คำว่า “โรงแรม” (Hotel) มีความหมาย ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของคำว่าโรงแรม หมายถึง “ที่พักคนเดินทางซึ่งต้องเสียค่าพักแรมด้วย” (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. 2546 : 980) จากความหมายดังกล่าว พอสรุปได้ว่า โรงแรมคือที่พักของคนเดินทางที่ต้องการที่พักเพื่อใช้



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา<sup>9</sup>

สำหรับพักผ่อนหลับนอน ซึ่งเป็นการพักผ่อนแบบชั่วคราว ไม่ได้พักอาศัยแบบถาวร และต้องเสียค่าพักแรมด้วย

พระราชบัญญัติโรงแรมพุทธศักราช 2487 (มาตรา 3) ได้กำหนดไว้ว่าโรงแรม หมายถึง สถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับเงินจ้างสำหรับคนเดินทาง หรือบุคคลที่หาที่พักเป็นการชั่วคราว ทั้งนี้ ต้องมีบริการอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้เข้าพักตามต้องการ และในมาตรา 5 ยังได้กำหนดเอาไว้ว่า เกสสถานใดใช้เป็นบ้านพักดังกล่าว คือ ใช้เฉพาะเป็นที่รับบุคคลที่ประสงค์จะไปพักอาศัยอยู่ ซึ่งอยู่ระยะเวลาอย่างน้อยหนึ่งเดือน โดยผู้มีสิทธิให้ใช้มิได้ขายอาหารหรือเครื่องดื่มใดๆ แก่ผู้พักที่เป็นปกติธุระหรือแก่ประชาชน ไม่ถือว่าเป็นโรงแรมตามความหมายแห่งพระราชบัญญัตินี้

จากความหมายดังกล่าว นำมาสรุปความหมายของคำว่าโรงแรม (Hotel) ได้ดังนี้

โรงแรมเป็นสถานประกอบการ เพื่อรับค่าจ้างจากคนที่มาพัก ผู้ที่มาพักต้องจ่ายเงินให้เพื่อเป็นค่าที่พักจึงจะมีสิทธิ์เข้าพักได้

โรงแรมเป็นที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางที่ต้องการที่พักเพื่อใช้ในการพักผ่อนหลับนอน แต่การพักดังกล่าวไม่ได้เป็นการพักแบบถาวร

โรงแรมต้องมีบริการอาหาร และเครื่องดื่มไว้บริการแก่ลูกค้าผู้เข้าพัก ทั้งนี้เพื่อความสะดวกสบายของลูกค้า

โรงแรมเป็นการดำเนินการขนาดใหญ่ที่ต้องใช้แรงงานและทุนมากในการดำเนินการ ต้องมีระบบบริหารงานที่ดี มีแบบแผน รวมทั้งระบบการควบคุมมาตรฐานที่ดี เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ

## 1.2 ประวัติความเป็นมาของกิจการโรงแรมในประเทศ

สมัยต้นกรุงรัตนโกสินทร์ มีหลักฐานจากนิราศของกวีเอกสุนทรภู่ กล่าวถึงการพักแรมของชาวบ้านทั่วไปเมื่อเดินทาง คือ บ้านญาติ บ้านเพื่อน ศาล ซึ่งในสมัยก่อนมีอยู่ทั่วไป ไม่เฉพาะในวัดเท่านั้น มีตามรายทาง รัชกาลที่ 2 และรัชกาลที่ 3 มีการติดต่อกับฝรั่งชาวยุโรปมากขึ้น มีการปลูกบ้านให้ชาวต่างชาติที่เข้ามารับราชการอยู่ ในรัชกาลที่ 4 ได้โปรดส่งคณะทูตไปเจริญสัมพันธไมตรีกับประเทศอังกฤษ หม่อมราโชทัยได้เล่าเรื่องโรงแรมในต่างประเทศไว้ในหนังสือนิราศลอนดอน เป็นการนำเอาวัฒนธรรมการพักอาศัยแบบชาวตะวันตกเข้ามา หลังจากคณะทูตที่มีหม่อมราโชทัยเป็นล่ามกลับจากยุโรปได้ 3-4 ปี ได้มีการสร้าง ที่พักของชาวต่างชาติ (Bording house) บริเวณริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา ก่อน จึงค่อยเปลี่ยนเป็นโรงแรม 2-3 โรง แต่การดำเนินงานไม่มั่นคง มีการยุบเลิกกิจการไปจนเหลือเพียง 1 โรง ในรัชสมัยสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เดิมคนไทยโบราณไม่รู้จักตากอากาศชายทะเล ฝรั่งที่เข้ามาอยู่ในกรุงเทพฯ ได้ขอร้องให้รัฐบาลไทย จัดสถานที่ตากอากาศชายทะเลขึ้นสักแห่ง จึงทรงชวนให้สมเด็จพระยาบรมมหาราชวังสุริยวงศ์กับพระยารวิวงศ์ ให้ร่วมมือ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

10

กันสร้างท่าจอดเรือ กับตึกใหญ่สองชั้น จำนวน 2 หลัง ชื่อว่าตำหนักมหาราชากับตำหนักมหาราชินี ซึ่งมีขนาดเล็กกว่าเล็กน้อย ชั้นบนมีห้องพัก 3 ห้อง จุได้ 24 เตียง และ 20 เตียงตามลำดับ ปัจจุบันเป็นบ้านพักครูสภา

สมัยรัชกาลที่ 5 (พ.ศ. 2411 – 2453) เป็นยุคแห่งการปรับปรุงประเทศความเจริญแบบฝรั่ง กำลังแผ่ขยายเข้ามาในพระนคร คนในสมัยนั้นชื่นชมยินดี ในการเปิดประเทศเข้าสู่ยุคใหม่ ซึ่งมีรากฐานอยู่บนปรัชญาและอุดมคติแห่งเสรีภาพ ในการค้าขายและมนุษยธรรม เมื่อติดต่อระหว่างชาติต่าง ๆ มากขึ้น ความต้องการที่พักก็เพิ่มขึ้น มีโรงแรมเกิดขึ้นในสมัยนั้นประมาณ 10 โรงแรม โรงแรมโอเรียนเต็ลก็สร้างขึ้นในปี พ.ศ. 2419 หรือ ค.ศ. 1876 โดยนักเดินเรือชาวเดนมาร์ก 2 คน ชื่อจาร์ค (H. Jark) และเซลลี (C. Salie) และได้เปลี่ยนมือไปหลายเจ้าของ หลายครั้ง จนกระทั่งเป็นรูปบริษัทในปัจจุบัน

สมัยรัชกาลที่ 6 (พ.ศ. 2543 – 2468) เนื่องจากพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงได้รับการศึกษาจากประเทศอังกฤษ และเดินทางประพาสสหรัฐอเมริกา ได้ทรงมีส่วนพัฒนากิจการ โรงแรมไทย ให้มีมาตรฐานสูงถึงขนาดดัดแปลงแก้ไขวังพญาไทเป็นโรงแรม โดยมีพระราชโอรส 2 ประการคือ ลดค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา โดยหันมาหารายได้เลี้ยงตนเองประการหนึ่ง กับเพื่อพระราชทานความสะดวกสบายให้ชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาติดต่อค้าขายให้มีที่เช่าพัก ขณะที่กำลังจะดำเนินการเปลี่ยนแปลงวังพญาไท เป็นโรงแรม รัชกาลที่ 6 ก็ทรงประจวบสวรรคตเสียก่อน รัชกาลที่ 7 ขึ้นครองราชย์ ก็ได้พระราชทานพระบรมราชานุญาตให้ดำเนินการต่อไป ในรัชกาลที่ 6 นี้ ได้มีโรงแรมเอกชนเกิดขึ้น 2 แห่ง คือ

1. โรงแรม โรแยล (Royal Hotel) (พ.ศ. 2454) โรงแรมตั้งอยู่ที่ถนนสาทร ปัจจุบันคือสถานทูตรัสเซีย

2. โรงแรมหัวหิน (พ.ศ. 2465) นับเป็นโรงแรมชายทะเลแห่งแรกของเมืองไทย ใช้เป็นที่รับรองแขกเมือง ในรัชกาลต่อ ๆ มา ดำเนินการ โดยการรถไฟแห่งประเทศไทย มาจนถึงรัชกาลที่ 9 ก็ขายกิจการให้กลุ่มบริษัทเซ็นทรัล หัวหิน เปลี่ยนชื่อเป็น Sofitel Central Hua-Hin Hotel

สมัยรัชกาลที่ 7 (พ.ศ. 2468-2477) เป็นช่วงเวลาที่ดัดแปลงวังพญาไทเป็นโรงแรมเดอลักซ์ (Deluxe) แห่งแรกของเมืองไทยได้สำเร็จ ตัวโรงแรม ประกอบด้วย ห้องรับรอง ห้องอาหาร บาร์ ห้องนั่งเล่น ห้องเขียนหนังสือ ห้องพักประมาณ 60 ห้อง แบ่งเป็นห้องธรรมดาและห้องเดอลักซ์ เนื่องจากเป็นพระราชวังมาก่อน จึงประดับประดาตกแต่งด้วยศิลปะอย่างวิจิตรงดงาม โดยเฉพาะห้องจักรี ซึ่งเคยเป็นห้องบรรทมมาก่อน มีห้องเดินรำ มีบึงกะโล 6 หลัง มีสนามเทนนิส 2 คอร์ท สนามแบดมินตัน 1 คอร์ท โรงเก็บรถและรถยนต์ของโรงแรมสำหรับรับส่งแขกอีกด้วย มีบริเวณกว้างขวาง มีทางสำหรับเดินชื่นชมธรรมชาติของโรงแรม ระยะทางยาวกว่า 2 ไมล์ ในบริเวณมีบึงหรือสระน้ำขนาดใหญ่ บางส่วนปลูกบัวต่างๆ สวนกุหลาบและไม้ดอก สวนญี่ปุ่น สวนหย่อม



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

11

น้ำตก น้ำพุ สวยงามมาก นับว่าเป็น พาเลส โฮเทล (Palace hotel) ที่ยอดเยี่ยมที่สุดในตะวันออกไกล เมื่อเทียบกับจีน ญี่ปุ่น อินเดีย มลายู เชียงไฮ้ ฮองกง สิงคโปร์ และเมืองอื่นๆ ในขณะนั้น ผลการดำเนินงานมีกำไรเป็นที่พอพระทัยมาก นอกจากนี้ยังมีโรงแรมอื่นๆ เกิดขึ้นอีก ดังนี้ คือ

1. โรงแรมราชธานี (พ.ศ. 2470) ปัจจุบันเป็นกองโรงแรม และคลังพัสดุรถเสบียงการรถไฟ แห่งประเทศไทย

2. โรงแรมทรอคคาเดโร (พ.ศ. 2470) ก่อตั้งโดยพระยาประกาศรวงศ์ (ว่อง บุญนาค) โดยมีคุณฉวี บุญนาค และบุตรสาว และมีสเตอร์เกย์ อดีตหัวหน้าพ่อครัวชาวฝรั่งเศส ในราชสำนักของในหลวงรัชกาลที่ 6 มาเป็นผู้จัดการคนแรก เป็นตึก 4 ชั้นแบบฝรั่งเศส บนเนื้อที่ 1 ไร่ มีส่วนต้อนรับอยู่ชั้นล่าง บาร์ ห้องอาหาร และครัว อีก 3 ชั้นเป็นห้องพักจำนวน 45 ห้อง ทำพิธีเปิด พ.ศ. 2470 โดยสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระนครสวรรค์พินิต นับว่าเป็นโรงแรมที่หรูหราที่สุดแห่งหนึ่งของเมืองไทยในสมัยนั้น เปลี่ยนมือผู้เช่า 2 ครั้ง ปัจจุบันชื่อนิวทรอคคาเดโร

สมัยรัชกาลที่ 8 (พ.ศ. 2477-2489) ในรัชสมัยพระเจ้าอยู่หัวอานันทมหิดล จอมพล ป. พิบูลสงคราม ได้สร้างอาคารสองข้าง ถนนราชดำเนินกลาง สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ได้สร้างโรงแรม 3 โรง

1. โรงแรมรัตนโกสินทร์
2. โรงแรมสุริยานนท์

3. โรงแรมบางแสน อยู่ที่ชายฝั่งทะเลบางแสน จังหวัดชลบุรี ในช่วงสิบปีแรกมีชื่อเสียงในต่างจังหวัดมากในการบริการ เป็นที่ชุมนุมสังคมชั้นสูง และรัฐบาลใช้เป็นที่พักต้อนรับแขกเมือง และจัดงานเลี้ยงรับรอง ต่อมาเอกชนเข้าไปดำเนินการ เปลี่ยนชื่อเป็น Royal และ Majestic ส่วนโรงแรมบางแสนนั้นขึ้นอยู่กับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จนปี พ.ศ. 2526 เอกชนได้ประมูลเข้าไปดำเนินการเช่นกัน

สมัยรัชกาลที่ 9 (พ.ศ. 2489 – ปัจจุบัน) ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ตั้งแต่มีพระราชกฤษฎีกา จัดตั้งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยว พ.ศ. 2502 และในปี พ.ศ. 2522 ได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การขยายตัวทางเศรษฐกิจสาขาการท่องเที่ยว มีอัตราสูงกว่าการขยายทางเศรษฐกิจโดยรวม การลงทุนด้านภารกิจกิจการ โรงแรมเพิ่มมากขึ้น มีโรงแรมที่สำคัญ ที่เป็นตัวอย่างและต้นแบบโรงแรมชั้นหนึ่ง ในปัจจุบันได้แก่

1. โรงแรมเอราวัณ (Erawan Hotel) พ.ศ. 2499
2. โรงแรมรามมา (Rama Hotel) พ.ศ. 2504
3. โรงแรมโอเรียนเต็ล (Oriental Hotel) พ.ศ. 2508

ในจำนวนนี้โรงแรมรามามีวิวัฒนาการที่น่าสนใจ ดังนี้ พ.ศ. 2508 เจ้าของคือ คุณสุนิรัตน์ เตลาน เช่นสัญญาจ้างบริหาร (Management contract) กับโรงแรมฮิลตัน (Hilton International)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

12

นับเป็นโรงแรมแห่งแรกของไทยที่เข้าเครือข่าย เซล โฮเทล (Chain hotel) บริหารโดยกลุ่มธุรกิจโรงแรมนานาชาติ โรงแรมฮิลตันได้นำวิธีการบริการและการจัดการโรงแรมระดับมาตรฐานสากลชั้นเยี่ยม โดยทีมงานชาวยุโรปและอเมริกันเกือบ 20 คน ทำหน้าที่ผู้จัดการทั่วไป หัวหน้าแผนกต่างๆ จนถึงระดับผู้จัดการ เฉพาะในครั้วมีก๊อชาวยุโรปถึง 5 คน ปรับปรุงกิจการด้านต่างๆ เช่น ห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม ด้านจัดเลี้ยงเพิ่มบริการภายนอก กิจการเจริญก้าวหน้าเป็นลำดับ

ธุรกิจโรงแรมมีมาแต่สมัยโบราณกาล เริ่มแรกจะอำนวยความสะดวกทางด้านที่พักอย่างเดียว สำหรับอาหารนั้นยังไม่มีบริการสำหรับยุคแรก ๆ ต่อมาได้มีการตื่นตัวทางธุรกิจโรงแรมอย่างมาก พ่อค้า นายทุนต่างก็หันมาให้ความสนใจที่จะลงทุนสร้างโรงแรมใหม่ๆ ขึ้นมากมาย โดยได้มีการพัฒนาแนวความคิดใหม่ ๆ ในการสร้าง และออกแบบเพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับแนวโน้มความเจริญของการท่องเที่ยว กิจกรรมโรงแรมซึ่งถือว่าเป็นสถานที่พักอาศัยสำหรับแขกผู้มาพักอาศัยและใช้บริการ นับได้ว่าธุรกิจโรงแรมได้ผ่านพ้นไปหลายร้อยปีความเจริญเติบโต ความหรูหรา ตลอดจนงานการให้บริการนั้นได้ก้าวหน้าไปมาก ซึ่งในปัจจุบันได้มีวิทยาการสมัยใหม่ทางการบริหารเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย จึงทำให้ธุรกิจโรงแรมอยู่ในมาตรฐานที่สากลยอมรับ

## 1.3 พัฒนาการธุรกิจโรงแรมไทย

พัฒนาการธุรกิจโรงแรมไทยจำแนกออกเป็นยุคต่างๆ ได้ดังนี้

1. ยุคแรกเริ่มธุรกิจโรงแรมไทย (พ.ศ. 2419-2488) โรงแรมที่เกิดขึ้นมีไม่กี่แห่ง มีทั้งของรัฐบาลและเอกชน โรงแรมมาตรฐานต่างประเทศยุคนี้มี 4 แห่ง คือ โอเรียลเต็ล (โรงแรมแห่งแรกของไทย สร้างขึ้น พ.ศ. 2419) โรงแรมรอยัล โรงแรมวังพญาไท และโรงแรมทรอคคาเดโร

2. ยุคกลุ่มผู้บริหารโรงแรมจากต่างประเทศ (พ.ศ. 2489-2519) หลังสงครามโลก มีธุรกิจการบินหลายแห่งเปิดเส้นทางการบินมาประเทศไทย ประกอบกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยหน่วยงานของรัฐ ส่งผลให้ชาวต่างประเทศรู้จักประเทศไทย และเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ทำให้เกิดโรคมะเร็งระดับมาตรฐานสากลขึ้นหลายแห่ง โดยให้กลุ่มผู้บริหารโรงแรมระดับนานาชาติเข้ามาบริหาร ซึ่งบริษัทแม่จะเป็นผู้วางระบบการบริหารให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก เริ่มจากโรงแรมโรมาให้กลุ่มฮิลตัน โรงแรมอินเตอร์คอนติเนนตัล โรงแรมเชอราตัน โรงแรมไฮแอท โรงแรมริเจนท์ เป็นต้น

3. ยุคผู้บริหารคนไทย (พ.ศ. 2520-2529) การเปิดตัวโรงแรมใหม่ๆ ที่จ้างผู้บริหารมาจากต่างประเทศ ก่อให้เกิดการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์แก่คนไทย เมื่อธุรกิจท่องเที่ยวเริ่มซบเซา กลุ่มผู้บริหารจากต่างประเทศ ซึ่งไม่คุ้นเคยกับตลาดคนไทย เริ่มถอยตัวกลับ และลดบทบาทลง ทำให้ผู้บริหารคนไทยเข้ามามีบทบาทมากขึ้น



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

13

4. ยุคกลุ่มบริหารโรงแรมของไทย (พ.ศ. 2530 - ปัจจุบัน) เมื่อภาวะเศรษฐกิจเอื้ออำนวยและการท่องเที่ยวเริ่มขยายตัวอย่างรวดเร็วปลายปี พ.ศ. 2529 เป็นเหตุจูงใจให้มีการขยายการลงทุนในด้านโรงแรมอย่างมาก โรงแรมที่สร้างขึ้นส่วนใหญ่เป็นโรงแรมขนาดเล็ก 50-200 ห้อง แต่เน้นคุณภาพด้านบริการในระดับ 3-5 ดาว มีโรงแรมเกิดขึ้นมากมายทั้งในกรุงเทพมหานครและในภูมิภาคต่างๆ ในระหว่างปี พ.ศ. 2531-2533 เรียกได้ว่าเป็นปีทองของโรงแรมไทย

## 1.4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกิจการบริการที่พักแรม

การดำเนินธุรกิจโรงแรม ได้มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกิจการที่พักแรมดังนี้

1. สมาคมโรงแรม (The Hotel Association) องค์กรที่มีบทบาทสำคัญต่ออุตสาหกรรมโรงแรมระดับโลกในปัจจุบัน คือ สมาคมโรงแรมและโมเต็ลแห่งสหรัฐอเมริกา (The American Hotel and Motel Association) ถือว่าเป็นองค์กรที่มีความเกี่ยวข้องกับความเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมบริการตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการด้านที่พักแรม

2. สมาคมโรงแรมไทย (Thai Hotels Association) เริ่มเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2499 จากการประชุมสโมสรสกอตแห่งกรุงเทพมหานคร (The Skat Club of Bangkok) โดยผู้ร่วมประชุมเป็นผู้จัดการสายการบิน สายการบินเรือทะเล และผู้บริหารโรงแรม ต่อมาสมาชิกจากด้านโรงแรมเพิ่มมากขึ้น จึงได้รวมตัวก่อตั้งเป็นสมาคมขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2506 ใช้ชื่อว่าสมาคมโรงแรมเพื่อนักทัศนอาจรแห่งประเทศไทย ต่อมา พ.ศ. 2511 จึงได้เปลี่ยนชื่อเป็นสมาคมโรงแรมไทย

## 1.5 ลักษณะของงานโรงแรม

ลักษณะการบริหารงานโรงแรมจะมีลักษณะที่แตกต่างจากการบริการประเภทอื่น ดังนี้

1. โรงแรมเป็นสถานที่ให้บริการเป็นสิ่งก่อสร้างเคลื่อนที่ไม่ได้ ลูกค้าต้องมาใช้บริการของโรงแรมด้วยตนเอง เพราะโรงแรมไม่สามารถติดตามไปให้บริการแก่ลูกค้าตามที่ต่างๆ ได้ ยกเว้นการให้บริการบางอย่าง เช่น การจัดเลี้ยงนอกสถานที่ เป็นต้น

2. การให้บริการต่างๆ จะให้บริการ ณ สถานที่ที่โรงแรมตั้งอยู่

3. โรงแรมเป็นธุรกิจที่ไม่สามารถเก็บบริการต่างๆ เอาไว้ให้แก่ลูกค้าได้ เพราะงานบริการขึ้นอยู่กับเงื่อนเวลา และงานบริการถือเป็นสิ่งที่เสียหายง่าย

4. โรงแรมเป็นงานที่เน้นการให้บริการแก่ลูกค้าเป็นสำคัญ ดังนั้น บุคลากร จึงถือได้ว่ามีความสำคัญและจำเป็นต่อโรงแรมเป็นอย่างมาก เพราะโรงแรมใช้แรงงานจากบุคลากรเป็นหลัก มิได้ใช้แรงงานจากเครื่องจักรหรือเครื่องทุ่นแรง

5. โรงแรมเป็นสถานที่ที่ให้บริการแก่บุคคลทั่วไป ทุกคนมีสิทธิเข้ามาใช้บริการ ต่าง ๆ จากโรงแรมได้



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

14

6. ลักษณะการให้บริการของโรงแรมเป็นลักษณะเฉพาะตัว คือให้บริการลูกค้าแต่ละราย ซึ่งลูกค้าอาจได้รับความพึงพอใจต่างกัน
7. บริการต่าง ๆ จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน ซึ่งหากโรงแรมใดให้บริการไม่ได้มาตรฐานก็จะส่งผลกระทบต่อโรงแรมนั้น
8. โรงแรมเป็นธุรกิจที่ต้องใช้เงินลงทุนสูง เพราะต้องเลือกสรร เตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการแก่ลูกค้า สิ่งอำนวยความสะดวกต้องทันสมัยเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า
9. โรงแรมเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเช่น ธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจสถานบันเทิง เป็นต้น ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้โรงแรมประสบความสำเร็จ
10. โรงแรมจะคอยดูแลความปลอดภัยให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นความปลอดภัยด้านทรัพย์สิน ซึ่งโรงแรมจะมีพนักงานรักษาความปลอดภัยให้กับลูกค้าตลอดเวลาเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า
11. โรงแรมเป็นสถานที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด
12. โรงแรมจะเน้นการให้บริการลูกค้าเป็นอันดับแรก คือให้ความสำคัญแก่ลูกค้ามากที่สุด ลูกค้าจะได้รับการต้อนรับอย่างสมเกียรติ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

## 1.6 ประเภทของโรงแรม

โรงแรมในปัจจุบันมีหลายประเภท และมีการแบ่งประเภทของโรงแรมหลายแบบ ซึ่งมีปัจจัยต่างๆ ที่กำหนดประเภทของโรงแรมดังนี้

1. แบ่งตามสถานที่ตั้ง โดยยึดสถานที่ตั้งของ โรงแรมเป็นหลัก สามารถ แบ่งประเภทของโรงแรมได้ คือ 1) โรงแรมในเมือง (Center city hotel or down town hotel) เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ในตัวเมือง ลูกค้าส่วนมากเป็นนักธุรกิจและนักท่องเที่ยวซึ่งได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อธุรกิจและการจับจ่ายซื้อของตามห้างสรรพสินค้า 2) โรงแรมชานเมือง (Suburban hotel) เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ตามชานเมือง ไม่ไกลจากตัวเมืองมากนัก การคมนาคมติดต่อกับเมืองสะดวก ลูกค้าสามารถติดต่อธุรกิจในเมืองและใกล้เคียงได้สะดวก 3) โรงแรมสำหรับพักผ่อนอากาศ (Resort hotel) มักจะตั้งอยู่ใกล้กับแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นธรรมชาติ เช่น ทะเล น้ำตก ภูเขา เหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการพักผ่อน 4) โรงแรมที่ตั้งอยู่ตามถนนสายหลัก (Highway hotel) เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ตามถนนสายหลักมีขนาดเล็ก ราคาไม่แพง มีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่มาก ลูกค้าพักไม่นาน เพราะเป็นทางผ่านที่ลูกค้าจะเดินทางไปทีอื่น และ 5) โรงแรมใกล้ท่าอากาศยาน (Airport hotel) เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ใกล้ ท่าอากาศยาน เหมาะสำหรับลูกค้าหรือผู้โดยสารของ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

15

สายการบินต่างๆ ที่เดินทางผ่านและมีเวลาไม่มาก ต้องเดินทางต่อไปที่อื่น หรือพนักงานของสายการบินต่างๆ

2. แบ่งตามราคา การแบ่งประเภทของ โรงแรมโดยยึดราคาห้องพัก หรือราคา ค่าบริการต่างๆ ในโรงแรมเป็นหลัก สามารถแบ่งได้ คือ 1) โรงแรมราคาประหยัด (Economy or limited service) ส่วนมากเป็น โรงแรมขนาดเล็ก ราคาห้องพักและค่าบริการต่างๆ ไม่แพง สิ่งอำนวยความสะดวกมีไม่มาก เหมาะสำหรับลูกค้าที่มีรายได้น้อย และ 2) โรงแรมราคาสูง (Top of the price or full service) เป็น โรงแรมที่มี ค่าห้องพัก ค่าบริการต่างๆ ราคาแพง ส่วนมากจะเป็น โรงแรมใหญ่ๆ มีชื่อเสียง มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้ามากมาย

3. แบ่งตามขนาดจำนวนของห้องพัก เป็นวิธีจัดกลุ่มหรือแยกประเภทของ โรงแรมได้ง่าย โดยทั่วไปนิยมจัดกลุ่มโรงแรมออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) โรงแรมขนาดเล็ก ได้แก่ โรงแรมที่มีห้องพักไม่เกิน 100 ห้อง 2) โรงแรมขนาดปานกลาง ได้แก่ โรงแรมที่มีห้องพักมากกว่า 100 ห้อง และ 3) โรงแรมขนาดใหญ่ ได้แก่ โรงแรมที่มีห้องพักตั้งแต่ 300 ห้องขึ้นไป

4. แบ่งตามกลุ่มเป้าหมายในเชิงการตลาด เป็นการกำหนดกลุ่มเป้าหมายว่าจะขายให้แก่กลุ่มใดมาจากไหน ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะไม่กำหนดกลุ่มเป้าหมายเพียงกลุ่มเดียว สามารถแบ่งประเภทของ โรงแรมตามกลุ่มเป้าหมายได้อย่างกว้างๆ คือ 1) โรงแรมประเภทธุรกิจ (Commercial hotels) โดยทั่วไปจะตั้งอยู่ในเมือง หรือเขตที่มีร้านค้า บริษัท ตั้งอยู่หนาแน่น มุ่งขายแก่นักธุรกิจเป็นหลัก 2) โรงแรมประจำท่าอากาศยาน (Airport hotels) ตั้งอยู่ใกล้ท่าอากาศยาน โดยเฉพาะท่าอากาศยานนานาชาติ ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นนักธุรกิจ ผู้โดยสารเครื่องบินที่ต้องแวะค้างคืน พนักงานของบริษัทสายการบิน 3) โรงแรมประเภทห้องชุด (Suite hotels) เป็น โรงแรมที่มีห้องพักเป็นห้องชุดล้วนๆ คือ มีห้องรับแขกแยกจากห้องนอน ห้องครัวเล็กๆ มีตู้เย็นเครื่องดื่มบริการ มีเนื้อที่ใช้สอยสำหรับห้องพักมากขึ้น 4) โรงแรมประเภทพักอาศัย (Residential hotels) ได้แก่ โรงแรมที่ให้พักช่วงยาว แต่บริการต่าง ๆ ค่อนข้างจำกัดกว่าโรงแรมทั่วไป 5) โรงแรมเพื่อการพักผ่อน (Resort hotels) เป็นโรงแรมที่อยู่ใกล้สถานที่พักผ่อนที่เป็นธรรมชาติ สำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการพักผ่อนในวันหยุด 6) โรงแรมประเภทให้ที่พักกับอาหารเช้า (Bed and breakfast hotels) เรียกชื่อว่า B&B ได้แก่ บ้าน หรือ อาคารขนาดเล็กมีไม่กี่ห้องแล้วดัดแปลงเป็นที่พักค้างคืนสำหรับคนเดินทาง มีบริการอาหารเช้าแก่แขก ราคาข่อมเยา 7) โรงแรมประเภทแบ่งเวลาและประเภท คอนโดมิเนียม (Tim-share and condominium hotels) มีลักษณะเป็นการซื้อการเป็นเจ้าของห้องพักระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งคนเป็นเจ้าของมีสิทธิครอบครองห้องพักของตน แล้วเอาห้องพักไปให้เช่า โดยผ่านบริษัทโรงแรม ซึ่งการบริการก็เหมือนโรงแรมทั่วไป โดยแขกที่มาพักจะไม่ทราบว่าห้องที่ตนพักเป็นโรงแรม Time-share 8) โรงแรมคาสิโน (Casino hotels) เป็น โรงแรมที่มีการบริการด้านการพนัน ห้องพักและบริการจะหรูหรา มีการบริการด้านการบันเทิงต่าง ๆ สำหรับแขกที่มาพักเพื่อ





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

16

เล่นการพนัน 9) ศูนย์ประชุม (Conference centers) เป็นธุรกิจศูนย์ประชุมกลุ่มใหญ่ๆ ที่มักจะมีบริการด้านที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ด้วย 10) โรงแรมเพื่อการประชุม (Convention hotels) เป็นโรงแรมที่จัดไว้เพื่อการประชุมโดยเฉพาะ จะเป็นโรงแรมขนาดใหญ่ มีห้องพักมากสามารถรับผู้เข้าร่วมประชุม ได้จำนวนมาก โดยปกติจะมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกสำหรับการประชุมอย่างครบถ้วนและ ทันสมัย และ 11) ที่พักประเภทอื่นๆ เช่น สวนสาธารณะสำหรับจอดรถพิกค้างคืน (Vehicle parks) แคมป์ (Camp grounds) สวนสาธารณะสำหรับจอดรถที่ดัดแปลงเป็นบ้าน (Mobile home parks) เป็นต้น

## 1.7 บริการของโรงแรม

โรงแรมต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้แก่ลูกค้าจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความพร้อมหรือระดับมาตรฐานของ โรงแรมนั้นๆ ซึ่งการให้บริการต่างๆ สามารถแบ่งได้ดังนี้

1. บริการด้านห้องพัก (Rooms)
2. บริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and beverage)
3. บริการด้านการจัดเลี้ยง (Banquets)
4. บริการซักรีด (Laundry)
5. ร้านขายสินค้า (Shopping)
6. บริการรับแลกเปลี่ยนเงินตรา (Money exchange)
7. บริการสอบถามข่าวสารข้อมูล (Enquiries and information)
8. บริการรถรับส่ง (Limousine service)
9. ศูนย์บริการข่าวสารข้อมูลทางธุรกิจ (Business service center)
10. บริการโทรศัพท์ (Telephone service)
11. บริการนำเที่ยว (Travel service)
12. บริการร้านเสริมสวย (Beauty salon and barber shop)
13. ศูนย์บริการด้านกีฬา (Sports center)
14. บริการที่จอดรถ (Parking)
15. บริการรับฝากกระเป๋าและสัมภาระ (Luggage deposit)
16. บริการรักษาพยาบาล (Doctor service)
17. บริการด้านไปรษณีย์ (Postage service)
18. บริการรับฝากของมีค่า (Safety deposit boxes)
19. บริการรับเลี้ยงเด็ก (Baby sitters)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

17

20. บริการรับจองห้องพักของโรงแรม (Hotel bookings)
21. บริการรับแจ้งปลุก (Wake-up calls)
22. บริการรับฝากข่าวสารข้อมูล (Leave message)
23. บริการรับห่อสิ่งของให้กับลูกค้า (Parcel service)
24. การให้บริการด้านเลขานุการ (Secretarial service)
25. บริการรับซ่อมและทำความสะอาดรองเท้า (Shoe cleaning and repair)
26. บริการอาหารเครื่องดื่มตามห้องพักลูกค้า (Room service)
27. บริการโทรทัศน์และภาพยนตร์ในห้องพัก (Television and house moving)
28. บริการรักษาความปลอดภัย (Security service)
29. บริการด้านการบันเทิง (Entertainment)
30. บริการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการกีฬา (Sport facilities)

## 1.8 เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานโรงแรม

การกำหนดมาตรฐานของโรงแรมมีการกำหนดตามเกณฑ์โดยแบ่งตามเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งมีลักษณะสำคัญของโรงแรมต่างๆ ทั้ง 5 ระดับหรือระดับดาว มีที่มาและมาตรฐานดังนี้ (มูลนิธิพัฒนามาตรฐานและบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว, 2549 : 78)

มูลนิธิพัฒนามาตรฐานและบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว (Hotel standard) ได้จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ.2542 มีความประสงค์ที่จะให้มูลนิธิฯ บังเกิดผลเป็นรูปธรรมในระบบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้ สมาคมโรงแรมไทย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาและสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อจัดแบ่งมาตรฐานโรงแรมในประเทศไทย ได้ถูกต้องและชัดเจน และเป็นการยกระดับมาตรฐานด้านการบริการ ในอุตสาหกรรมโรงแรมให้มีประสิทธิภาพและเติบโตอย่างยั่งยืน

### วัตถุประสงค์เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานโรงแรม ประกอบด้วย

1. ดำเนินการพัฒนาความรู้ให้แก่บุคลากรของประเทศในด้านต่างๆ อันจะยังผลต่อการพัฒนาประเทศ
2. จัดทำและรับรองมาตรฐานโรงแรมในประเทศ
3. เผยแพร่ให้ความรู้ สนับสนุนการศึกษา และวิจัยบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ
4. จัดหาและเป็นทุนการศึกษา เพื่อพัฒนาบุคลากรของประเทศในด้านต่าง ๆ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

18

- ส่งเสริมและพัฒนามาตรฐานงานทางด้านบริการ
- สร้างสำนักแก้บุคลากรของประเทศในอันที่จะส่งเสริมงานด้านศิลปะและวัฒนธรรม
- ดำเนินงานเพื่อสาธารณะประโยชน์ หรือร่วมมือกับองค์กรการกุศลอื่นๆ เพื่อสาธารณะประโยชน์
- ได้ดำเนินการเกี่ยวข้องกับการเมืองแต่ประการใด

## ประโยชน์ของเกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานโรงแรม มีดังนี้

- สำหรับอุตสาหกรรมในโรงแรมโดยรวม ยกเว้นมาตรฐานโรงแรมในประเทศไทย โดยเฉพาะมาตรฐานด้านความปลอดภัย สุขอนามัย สิ่งแวดล้อม และการบริการ มีระบบมาตรฐานโรงแรมที่สามารถอ้างอิงและเชื่อถือได้ เกิดการพัฒนาบุคลากรและการศึกษาด้านโรงแรม ก่อให้เกิดการพัฒนาโรงแรมในประเทศไทย และทำให้อุตสาหกรรมโรงแรมสำหรับประเทศไทย เติบโตอย่างเข้มแข็งและยั่งยืน เพิ่มช่องทางการคุ้มครองผู้บริโภค และเผยแพร่จิตสำนึกในการปรับปรุงมาตรฐานโรงแรมในประเทศไทย ได้อย่างต่อเนื่อง
- ประโยชน์สำหรับโรงแรมที่ได้รับมาตรฐาน สามารถส่งมอบการบริการที่ดีและมีคุณภาพให้แก่ลูกค้า เพิ่มมูลค่าของสินค้าและบริการ การบริหารโรงแรมให้มีประสิทธิภาพ ลดการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่ไม่จำเป็น ทำให้สามารถลดการลงทุนที่เกินความจำเป็น ส่งเสริมการตลาด การขายของโรงแรมให้สามารถแข่งขันกันด้วยความเป็นธรรม และสอดคล้องกับสภาพตลาดความต้องการของลูกค้าและสภาพทางกายภาพของโรงแรม

## ปัจจัยหลักในการพิจารณาตัดสินมาตรฐานโรงแรม ได้แก่

- สภาพทางกายภาพ เช่น ที่ตั้ง สภาพแวดล้อม เป็นต้น
  - การก่อสร้าง เช่น โครงสร้างทางกายภาพของโรงแรม ระบบในโรงแรม การเลือกใช้วัสดุ ระบบความปลอดภัย
  - สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้เข้าพัก และผู้มาใช้บริการ เช่น ปริมาณของใช้ที่จัดให้อุปกรณ์ตกแต่ง
  - คุณภาพการบริการและการรักษาคุณภาพ เช่น บุคลิกภาพ คุณภาพ การบริการ ความสะอาด สุขอนามัย ชื่อเสียงโรงแรม เป็นต้น
  - การบำรุงรักษาโรงแรม สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ
- มาตรฐานโรงแรมของประเทศไทยจะครอบคลุม 3 ลักษณะ คือ การก่อสร้าง สิ่งอำนวยความสะดวก การบำรุงรักษา และคุณภาพการบริการ

มาตรฐานโรงแรมไทยมีตั้งแต่ระดับ 1 - 5 ดาว โดยมีรายละเอียด ดังนี้



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

19

## มาตรฐานโรงแรมระดับ 1 ดาว

นอกจากเรื่องความสะดวกและปลอดภัยที่โรงแรมทุกระดับให้ความสำคัญแล้ว โรงแรมเน้นการมีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานทั่วไป อาทิ ห้องพักที่มีขนาดไม่เล็กกว่า 10 ตารางเมตร พร้อมเตียงขนาด 3 ฟุต กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โต๊ะ เก้าอี้ ภายห้องน้ำมีผ้าเช็ดตัวและกระดาษชำระไว้บริการ

## มาตรฐานโรงแรมระดับ 2 ดาว

มีเฟอร์นิเจอร์ตกแต่งภายในโรงแรม และสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไปไว้บริการ อาทิ ห้องพัก ที่มีขนาดไม่เล็กกว่า 14 ตารางเมตร มีตาแมว โซลลิ่งประตู พร้อมเตียงขนาด 3 ฟุต กระจกแต่งหน้า ถังขยะ โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม โทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไป และโทรศัพท์ติดต่อกภายใน ห้องน้ำแบบชักโครก มีผ้าเช็ดตัวและกระดาษชำระ เป็นต้น

## มาตรฐานโรงแรมระดับ 3 ดาว

มีสิ่งอำนวยความสะดวกระดับปานกลาง อาทิ ห้องพักขนาดไม่น้อยกว่า 18 ตารางเมตร ซึ่งมีโทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไปพร้อมรีโมทคอนโทรล ตู้เสื้อผ้า ไฟหัวเตียง เครื่องเขียน ในห้องน้ำมีอ่างอาบน้ำ ระบบน้ำร้อน-น้ำเย็น สบู่ หมวกอาบน้ำ แก้ว ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า ถุงใส่ผ้าอนามัย บริการอื่นๆ ที่มี เช่น ร้านกาแฟ (Coffee shop) ห้องประชุมและอุปกรณ์ที่จำเป็น บิสซิเนส เซนเตอร์ (Business center) ห้องน้ำสาธารณะ ห้องน้ำคนพิการ เป็นต้น

## มาตรฐานโรงแรมระดับ 4 ดาว

มีการตกแต่งที่สวยงาม พร้อมด้วยบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ ห้องพักมาตรฐานซึ่งกว้างกว่า 24 ตารางเมตร ภายในมีเตียงขนาดไม่น้อยกว่า 3.5 ฟุต โทรทัศน์ขนาด 20 นิ้วขึ้นไปที่มีรายการให้ชมมากกว่า 8 ช่องรายการ ตู้เย็น มินิบาร์ กาต้มน้ำร้อนพร้อมชา กาแฟ ชุดขัดรองเท้า ถุงซักผ้า เสื้อคลุมอาบน้ำ รองเท้าแตะ โทรศัพท์ที่สามารถโทรทางไกล / ต่างประเทศได้โดยตรง ห้องน้ำที่มีเครื่องใช้ครบถ้วน อุปกรณ์ในห้องน้ำที่เพิ่มเติมจากระดับ 3 ดาว คือ (Foam bath) แชมพู ผ้าเช็ดมือ (Sewing kit) ไดรเป่าผม ปลั๊กไฟสำหรับโกนหนวด มีห้องชุดให้บริการ 2 แบบ นอกจากนั้นยังมีห้องอาหาร ห้องออกกำลังกายที่มีอุปกรณ์มากกว่า 5 ชนิด ห้องอบไอน้ำ ห้องนวด สระว่ายน้ำ (Business center) ห้องประชุมใหญ่ และห้องประชุมย่อยอีกไม่น้อยกว่า 2 ห้อง มีระบบการตรวจเช็คและอุปกรณ์ด้านความปลอดภัย

## มาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาว

มีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายใน เพียบพร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่ประทับใจ อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ได้รับการดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพดี ห้องพักมาตรฐานกว้างกว่า 30 ตารางเมตร พร้อมเตียงสะอาดขนาดไม่น้อยกว่า 4 ฟุต โทรทัศน์ขนาด 20 นิ้ว



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

20

ขึ้นไป ซึ่งมีรายการให้ชมมากกว่า 12 ช่องรายการ ตู้เย็น มินิบาร์ และอุปกรณ์การติดต่อสื่อสารที่ครบครัน ห้องน้ำขนาดใหญ่ สุขาภัณฑ์สะอาด สวยงาม เครื่องใช้ครบถ้วน พร้อมเครื่องชั่งน้ำหนัก และโทรศัพท์ฟองอยู่ภายใน นอกจากนี้ยังมีห้องชุดให้เลือกใช้บริการถึง 3 แบบ ห้องอาหารซึ่งให้บริการทั้งอาหารไทยและอาหารนานาชาติ ห้องออกกำลังกายที่มีอุปกรณ์มากกว่า 7 ชนิด ห้องอบไอน้ำ อ่างจากุสซี่ ห้องนวด สระว่ายน้ำ ห้องประชุมใหญ่ที่มีอุปกรณ์ครบถ้วน พร้อมห้องประชุมย่อยอีกไม่น้อยกว่า 4 ห้อง มีระบบการตรวจเช็คความปลอดภัยและอุปกรณ์ที่ทันสมัย

## 2. มาตรฐานธุรกิจโรงแรม

กำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม ตามกฎหมายมาตรา 4 มาตรา 5 และมาตรา 13 ดังนี้ (ราชกิจจานุเบกษา. 2551 : 7-13)

อาศัยอำนาจตามความใน (3) ของบทนิยามคำว่า “โรงแรม” ในมาตรา 4 มาตรา 5 และมาตรา 13 แห่งพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 อันเป็นกฎหมายที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา 29 ประกอบกับ มาตรา 33 และมาตรา 43 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยโดยคำแนะนำของคณะกรรมการส่งเสริมและกำกับธุรกิจโรงแรมออกกฎกระทรวงไว้ดังต่อไปนี้

### หมวด 1 สถานที่พักที่ไม่เป็นโรงแรมและประเภทของโรงแรม

ข้อ 1 ให้สถานที่พักที่มีจำนวนห้องพักในอาคารเดียวกันหรือหลายอาคารรวมกันไม่เกินสี่ห้องและมีจำนวนผู้พักรวมกันทั้งหมดไม่เกินยี่สิบคน ซึ่งจัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักรวดเร็วสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน อันมีลักษณะเป็นการประกอบกิจการเพื่อหารายได้เสริมและได้แจ้งให้นายทะเบียนทราบตามแบบที่รัฐมนตรีกำหนด ไม่เป็นโรงแรมตาม (3) ของบทนิยามคำว่า “โรงแรม” ในมาตรา 4

ข้อ 2 โรงแรมแบ่งเป็น 4 ประเภท ดังต่อไปนี้

1. โรงแรมประเภท 1 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการเฉพาะห้องพัก
2. โรงแรมประเภท 2 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพักและห้องอาหารหรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

21

3. โรงแรมประเภท 3 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหารหรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร และสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการหรือห้องประชุมสัมมนา

4. โรงแรมประเภท 4 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหารหรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร สถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ และห้องประชุมสัมมนา

## หมวด 2 หลักเกณฑ์และเงื่อนไขสำหรับโรงแรมทุกประเภท

ข้อ 3 สถานที่ตั้งของโรงแรมต้องมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและอนามัยของผู้พักและมีการคมนาคมสะดวกและปลอดภัย

2. เส้นทางเข้าออกโรงแรมต้องไม่ก่อให้เกิดปัญหาด้านการจราจร

3. ในกรณีที่ใช้พื้นที่ประกอบธุรกิจโรงแรมในอาคารเดียวกันกับการประกอบกิจการอื่นต้องแบ่งสถานที่ให้ชัดเจน และการประกอบกิจการอื่นต้องไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของธุรกิจโรงแรม

4. ไม่ตั้งอยู่ในบริเวณหรือใกล้เคียงกับโบราณสถาน ศาสนสถานหรือสถาน อันเป็นที่เคารพในทางศาสนา หรือสถานที่อื่นใดอันจะทำให้เกิดทัศนียภาพที่ไม่เหมาะสมกระทบต่อความมั่นคงและการดำรงอยู่ของสถานที่ดังกล่าว หรือจะทำให้ขัดต่อขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น

ข้อ 4 โรงแรมต้องจัดให้มีการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พักอย่างน้อยดังต่อไปนี้

1. สถานที่ลงทะเบียนผู้พัก

2. โทรศัพท์หรือระบบการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกโรงแรมโดยจะจัดให้มีเฉพาะภายนอกห้องพักก็ได้ แต่ต้องมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้พัก

3. การปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานพยาบาลใกล้เคียง

4. ระบบรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึงตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง

ข้อ 5 โรงแรมต้องจัดให้มีห้องน้ำและห้องส้วมในส่วนที่ให้บริการสาธารณะ โดยจัดแยกส่วนสำหรับชายและหญิง และต้องรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ

ข้อ 6 ห้องพักต้องไม่มีรูปแบบทางสถาปัตยกรรมที่มีลักษณะเหมือนหรือคล้ายหรือมุ่งหมายให้เหมือนหรือคล้ายกับศาสนสถานหรือสถานอันเป็นที่เคารพในทางศาสนา



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

222

ข้อ 7 ห้องพักต้องมีเลขที่ประจำห้องพักกำกับไว้ทุกห้องเป็นตัวเลขอารบิกโดยให้แสดงไว้บริเวณด้านหน้าห้องพักที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน และในกรณีที่มีโรงแรมใดมีหลายอาคารเลขที่ประจำห้องพักแต่ละอาคารต้องไม่ซ้ำกัน

ประตูห้องพักให้มีช่อง หรือวิธีการอื่นที่สามารถมองจากภายในสู่ภายนอกห้องพักได้ และมีกลอนหรืออุปกรณ์อื่นที่สามารถล็อกจากภายในห้องพักทุกห้อง

ข้อ 8 สถานที่จอดรถของโรงแรมที่อยู่ติดห้องพักต้องไม่มีลักษณะมิดชิดและต้องสามารถมองเห็นรถที่จอดอยู่ได้ตลอดเวลา

ข้อ 9 อาคารสำหรับใช้เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ในท้องที่ที่มีกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารใช้บังคับ ต้องมีหลักฐานแสดงว่าได้รับอนุญาตให้ใช้อาคารเป็นโรงแรมหรือมีใบรับรองการตรวจสภาพอาคาร ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร

ข้อ 10 อาคารสำหรับใช้เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ในท้องที่ที่ไม่มีกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารใช้บังคับ ต้องมีใบรับรองการตรวจสอบสภาพอาคารว่ามีความมั่นคงแข็งแรงและปลอดภัยโดยผู้ซึ่งได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมหรือผู้ซึ่งได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพสถาปัตยกรรมควบคุมตามกฎหมายว่าด้วยงานนั้น และผ่านการตรวจพิจารณาจากนายทะเบียนว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดในข้อ 11 ข้อ 12 ข้อ 13 ข้อ 14 ข้อ 15 ข้อ 16 และข้อ 17

ข้อ 11 อาคารสำหรับใช้เป็นโรงแรมตามข้อ 10 ต้องมีการรักษาความสะอาด มีการจัดแสงสว่างอย่างเพียงพอ และมีระบบระบายน้ำ ระบบบำบัดน้ำเสีย และระบบระบายอากาศที่ถูกต้องลักษณะ

ข้อ 12 อาคารสำหรับใช้เป็นโรงแรมตามข้อ 10 ต้องติดตั้งเครื่องดับเพลิงตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

1. อาคารที่มีลักษณะเป็นห้องแถว ตึกแถว บ้านแถว บ้านเดี่ยวหรือบ้านแฝด ที่มีความสูงไม่เกินสองชั้น ต้องติดตั้งเครื่องดับเพลิงแบบมือถือตามชนิดและขนาดที่เหมาะสมกับสภาพของอาคารและวัสดุภายใน จำนวนคูหาละ 1 เครื่อง

2. อาคารอื่นนอกจากอาคารตาม (1) ต้องติดตั้งเครื่องดับเพลิงแบบมือถือในแต่ละชั้นจำนวน 1 เครื่อง ต่อพื้นที่อาคารไม่เกิน 1,000 ตารางเมตร ทุกระยะไม่เกิน 45 เมตร แต่ไม่น้อยกว่าชั้นละ 1 เครื่อง

3. การติดตั้งเครื่องดับเพลิง ต้องติดตั้งให้ส่วนบนสุดของตัวเครื่องสูงจากระดับพื้นอาคารไม่เกิน 1.50 เมตร และต้องติดตั้งไว้ในที่ที่สามารถมองเห็นและอ่านคำแนะนำการใช้ได้โดยสะดวก



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

23

4. เครื่องดับเพลิงต้องอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตลอดเวลาและสามารถนำมาใช้งานได้โดยสะดวก

ข้อ 13 อาคารสำหรับใช้เป็นโรงแรมตามข้อ 10 ต้องติดตั้งระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. อาคารที่มีลักษณะเป็นห้องแถว ตึกแถว บ้านแถว บ้านเดี่ยวหรือบ้านแฝดที่มีความสูงไม่เกินสองชั้น ต้องมีระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ติดตั้งอยู่ในอาคารอย่างน้อย 1 เครื่อง ทุกคูหา

2. อาคารตาม (1) ที่มีความสูงเกินสองชั้น ต้องมีระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ติดตั้งอยู่ภายในอาคารอย่างน้อย 1 เครื่อง ทุกชั้นและทุกคูหา

3. อาคารอื่นนอกจากอาคารตาม (1) และ (2) ที่มีพื้นที่รวมกันทุกชั้นในอาคารหลังเดียวกันเกิน 2,000 ตารางเมตร ต้องมีระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ทุกชั้น

ข้อ 14 อาคารสำหรับใช้เป็นโรงแรมตามข้อ 10 ต้องมีช่องทางเดินภายในอาคารกว้างไม่น้อยกว่า 1.50 เมตร

ข้อ 15 อาคารสำหรับใช้เป็นโรงแรมตามข้อ 10 ต้องมีทางหนีไฟหรือบันไดหนีไฟตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร

ข้อ 16 อาคารสำหรับใช้เป็นโรงแรมตามข้อ 10 ที่มีพื้นที่รวมกันทุกชั้นในอาคารหลังเดียวกันเกิน 2,000 ตารางเมตร ภายในอาคารต้องจัดให้มีระบบจ่ายพลังงานไฟฟ้าสำรองสำหรับกรณีฉุกเฉิน เช่น แบตเตอรี่ หรือเครื่องกำเนิดไฟฟ้า แยกเป็นอิสระจากระบบที่ใช้อยู่ตามปกติและสามารถทำงานได้โดยอัตโนมัติเมื่อระบบจ่ายพลังงานไฟฟ้าปกติหยุดทำงาน

ระบบจ่ายพลังงานไฟฟ้าสำรองตามวรรคหนึ่ง ต้องสามารถจ่ายพลังงานไฟฟ้าได้เพียงพอสำหรับเครื่องขยายเสียงทางออกฉุกเฉิน ทางเดิน ห้องโถง บันได บันไดหนีไฟ และระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้เป็นเวลาไม่น้อยกว่าสองชั่วโมง

ข้อ 17 บ่อเกรอะและบ่อซึมของส้วมของอาคารสำหรับใช้เป็นโรงแรมตามข้อ 10 ต้องอยู่ห่างจากแม่น้ำ คู คลอง หรือแหล่งน้ำสาธารณะไม่น้อยกว่า 10 เมตร เว้นแต่กรณีที่ส้วมมีระบบกำจัดสิ่งปฏิกูลที่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลและมีขนาดที่เหมาะสม

## หมวด 3 หลักเกณฑ์และเงื่อนไขสำหรับโรงแรมแต่ละประเภท

ข้อ 18 โรงแรมประเภท 1 ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

1. มีห้องพักไม่เกิน 50 ห้อง





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

24

2. ห้องพักทุกห้องต้องมีพื้นที่ใช้สอยไม่น้อยกว่า 8 ตารางเมตร ไม่รวม  
ห้องน้ำ ห้องส้วมและระเบียงห้องพัก

3. มีห้องน้ำและห้องส้วมที่ถูกลักษณะอย่างเพียงพอสำหรับผู้พัก

ข้อ 19 โรงแรมประเภท 2 ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

1. ห้องพักทุกห้องต้องมีพื้นที่ใช้สอยไม่น้อยกว่า 8 ตารางเมตร ไม่รวม  
ห้องน้ำ ห้องส้วมและระเบียงห้องพัก

2. มีห้องน้ำและห้องส้วมที่ถูกลักษณะอย่างเพียงพอสำหรับผู้พัก

ข้อ 20 โรงแรมประเภท 3 และประเภท 4 ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และ  
เงื่อนไขดังต่อไปนี้

1. ห้องพักทุกห้องต้องมีพื้นที่ใช้สอยไม่น้อยกว่า 14 ตารางเมตร ไม่รวม  
ห้องน้ำ ห้องส้วมและระเบียงห้องพัก

2. มีห้องน้ำและห้องส้วมที่ถูกลักษณะในห้องพักทุกห้อง

3. กรณีมีห้องพักไม่เกิน 80 ห้อง ห้ามมีสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วย  
สถานบริการ

ความใน (3) มิให้นำมาใช้บังคับแก่โรงแรมที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่เพื่อการอนุญาต  
ให้ตั้งสถานบริการและโรงแรมที่ตั้งอยู่นอกเขตพื้นที่เพื่อการอนุญาตให้ตั้งสถานบริการ  
หรือโรงแรมที่ตั้งอยู่ในท้องที่อนุญาตให้ตั้งสถานบริการซึ่งมีสถานบริการตามมาตรา 3  
(5) แห่งพระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. 2509 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติ  
สถานบริการ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546

## บทเฉพาะกาล

ข้อ 21 ความในข้อ 3 (4) ข้อ 5 เว้นแต่การรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ข้อ  
14 ข้อ 18 (2) และข้อ 19 (1) มิให้นำมาใช้บังคับแก่โรงแรมประเภท 1 และประเภท 2 ที่  
ประกอบธุรกิจโรงแรมโดยได้รับใบอนุญาตอยู่ก่อนหรือในวันที่กฎกระทรวงนี้ใช้บังคับ  
หรือโรงแรมประเภท 1 และประเภท 2 ที่ประกอบธุรกิจโรงแรมโดยไม่ได้รับใบอนุญาต  
อยู่ก่อนหรือในวันที่กฎกระทรวงนี้ใช้บังคับ แต่ได้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตต่อนายทะเบียน  
ภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่กฎกระทรวงนี้ใช้บังคับ

ข้อ 22 ความในข้อ 3 (4) และข้อ 20 (3) มิให้นำมาใช้บังคับแก่โรงแรมประเภท  
3 และประเภท 4 ที่ประกอบธุรกิจโรงแรมโดยได้รับใบอนุญาตอยู่ก่อนหรือในวันที่  
กฎกระทรวงนี้ใช้บังคับ หรือโรงแรมประเภท 3 และประเภท 4 ที่ประกอบธุรกิจโรงแรม



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

25

โดยไม่ได้รับใบอนุญาตอยู่ก่อนหรือในวันที่กฎกระทรวงนี้ใช้บังคับ แต่ได้ยื่นคำขอรับ  
ใบอนุญาตต่อนายทะเบียนภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่กฎกระทรวงนี้ใช้บังคับ

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้กฎกระทรวงฉบับนี้ คือ โดยที่ปัจจุบัน  
การท่องเที่ยวในเชิงอนุรักษ์ได้รับความนิยมมากขึ้น ในแต่ละท้องถิ่นมีการประกอบธุรกิจ  
ให้บริการสถานที่พักขนาดเล็กเป็นรายได้เสริมอันเป็นกิจการที่ส่งเสริมการท่องเที่ยว  
สร้างรายได้ให้แก่ท้องถิ่น รวมทั้งเผยแพร่และอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณีและ  
วัฒนธรรมท้องถิ่น ดังนั้น เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมการประกอบกิจการดังกล่าว  
สมควรกำหนดให้สถานที่พักขนาดเล็กซึ่งมีห้องพักไม่เกินสี่ห้องและมีจำนวนผู้พักไม่เกิน  
ยี่สิบคนซึ่งให้บริการเพื่อหารายได้เสริม ไม่เป็นโรงแรมตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติ  
โรงแรม พ.ศ. 2547 และโดยที่มาตรา 13 แห่งพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวบัญญัติให้รัฐมนตรี  
โดยคำแนะนำของคณะกรรมการส่งเสริมและกำกับธุรกิจ โรงแรมมีอำนาจออก  
กฎกระทรวงกำหนดประเภทของโรงแรม หลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับสถานที่ตั้ง  
ขนาด ลักษณะ สิ่งอำนวยความสะดวก หรือมาตรฐานการประกอบธุรกิจของโรงแรมเพื่อ  
ประโยชน์ในการกำหนดและควบคุมมาตรฐานของโรงแรม ส่งเสริมการประกอบธุรกิจ  
โรงแรมและส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม ความมั่นคงแข็งแรง สุขลักษณะและ  
ความปลอดภัยของโรงแรมจึงจำเป็นต้องออกกฎกระทรวงนี้

### 3. โรงแรมที่พักในจังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่

ในจังหวัดสุพรรณบุรี โรงแรมที่พัก ดังนี้ (สำนักงานการค้าภายในจังหวัดสุพรรณบุรี. 2552 : 96)

โรงแรมที่พักในอำเภอเมืองสุพรรณบุรี ได้แก่

1. กิ่งโพธิ์ไทร มีจำนวน 80 ห้อง ราคา 130-280 บาทต่อคืน ที่ตั้ง 72 ถนนนครแก้ว ตำบล  
ท่าพี่เลี้ยง
2. กีฬาและสุขภาพ มีจำนวน 88 ห้อง ราคา 420-560 บาทต่อคืน ที่ตั้งถนนริมคลอง  
ชลประทานวัดป่าเลไลยก์ ตำบลรั้วใหญ่
3. คันทรี โฮเต็ล มีจำนวน 46 ห้อง ราคา 400-450 บาทต่อคืน ที่ตั้ง 207 หมู่ 3 ถนน  
สุพรรณบุรี-บางบัวทอง ตำบลท่าระหัด
4. คຸ້ມสุพรรณ มีจำนวน 226 ห้อง ราคา 700-7,500 บาทต่อคืน ที่ตั้ง 28/2 ถนนหมื่นหาญ  
ตำบลท่าพี่เลี้ยง
5. เค เอ ที มีจำนวน 57 ห้อง ราคา 200-320 บาทต่อคืน ที่ตั้ง 27 ถนนพระพันวษา ตำบล  
ท่าพี่เลี้ยง



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

26

6. ดิรัจฉ มีจำนวน 40 ห้อง ราคา 200-480 บาทต่อคืน ที่ตั้ง 2 ถนนเนรแก้ว ตำบลท่าพี่เลี้ยง
  7. บิ๊กอินน์ โฮเต็ล มีจำนวน 65 ห้อง ราคา 250-600 บาทต่อคืน ที่ตั้ง 125/6 หมู่ 8 ถนนชัยนาท-สุพรรณบุรี ตำบลโพธิ์พระยา
  8. พชร มีจำนวน 46 ห้อง ราคา 150-450 บาทต่อคืน ที่ตั้ง 3 ถนนนางสร้อยฟ้า ตำบลท่าพี่เลี้ยง
  9. ไพฑูรย์ มีจำนวน 39 ห้อง ราคา 150-400 บาทต่อคืน ที่ตั้ง 2 ถนนประชาธิปไตย ตำบลท่าพี่เลี้ยง
  10. วาเลนไทน์ มีจำนวน 50 ห้อง ราคา 180-400 บาทต่อคืน ที่ตั้ง 195 ถนนเนรแก้วตำบลท่าพี่เลี้ยง
  11. ศรีสุพรรณ มีจำนวน 30 ห้อง ราคา 180-350 บาทต่อคืน ที่ตั้ง 31-33 ถนนขุนไกร ตำบลท่าพี่เลี้ยง
  12. ศรีอุทอง มีจำนวน 60 ห้อง ราคา 200-350 บาทต่อคืน ที่ตั้ง 113 ถนนนางพิม ตำบลท่าพี่เลี้ยง
  13. สองพันบุรี มีจำนวน 150 ห้อง ราคา 600-1,800 บาทต่อคืน ที่ตั้ง 135/1 ถนนประชาธิปไตย ตำบลท่าพี่เลี้ยง
  14. สุลักษณ์ มีจำนวน 17 ห้อง ราคา 120-200 บาทต่อคืน ที่ตั้ง 577-8 ถนนพลายเพชร ตำบลท่าพี่เลี้ยง
  15. โรงแรม 99 มีจำนวน 33 ห้อง ราคา 200-450 บาทต่อคืน ที่ตั้ง 2 ถนนประชาธิปไตย ตำบลท่าพี่เลี้ยง
  16. ไม้เอก ที่ตั้งเลขที่ 400 ตำบลคอนกำยาน
- โรงแรมที่พักในอำเภอศรีประจันต์ ได้แก่**
1. วังยาง ริเวอร์ พาร์ค รีสอร์ท มีจำนวน 35 ห้อง ราคา 890-990 บาทต่อคืน ที่ตั้ง 28/1 หมู่ 6 ถนนสุพรรณบุรี-ชัยนาท ตำบลวังยาง
  2. บังกะโล มีจำนวน 4 หลัง ราคา 1,600-3,200 บาทต่อคืน และมีเตียงให้เช่า ราคาเตียงละ 300 บาทต่อคืน
- โรงแรมที่พักในอำเภอสามชูก ได้แก่**
- สามชุกอินน์ มีจำนวน 20 ห้อง ราคา 200-450 บาทต่อคืน ที่ตั้ง 131 หมู่ 1 ตำบลสามชุก
- โรงแรมที่พักในอำเภออุทอง ได้แก่**
1. ทุ่งดินคำ รีสอร์ท มีจำนวน 28 ห้อง ราคา 500-1,000 บาทต่อคืน ที่ตั้ง 199/2 หมู่ 4 ตำบลบ้านไฉ่



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

27

2. สยาม มีจำนวน 52 ห้อง ราคา 150-350 บาทต่อคืน ที่ตั้ง 1603 หมู่ 6 ซอยสุขศาลา ตำบล  
อุทอง

3. อุทองธานี มีจำนวน 32 ห้อง ราคา 200-350 บาทต่อคืน ที่ตั้ง 1027 หมู่ 6 ถนนท้าว  
อุทอง ตำบลอุทอง

**โรงแรมที่พักในอำเภอสองพี่น้อง ได้แก่**

แอลพี โฮเต็ล มีจำนวน 48 ห้อง ราคา 200-500 บาทต่อคืน ที่ตั้ง 229 ถนนมาลัยแมน  
ตำบลสองพี่น้อง

**โรงแรมที่พักในอำเภอด่านช้าง ได้แก่**

ด่านช้างแค้มป์ปิ้งเฮาส์ มีจำนวน 7 ห้อง ราคา 500 บาทต่อคืน ห้องพักรวม 8-10 คน ราคา  
1,000 บาทต่อคืน บ้านพัก 1 หลัง ราคา 800 บาทต่อคืน ที่ตั้ง 296/1 หมู่ที่ 1 ตำบลด่านช้าง

## 4. ยุทธศาสตร์การค้ำจังหวัดสุพรรณบุรี

การจัดทำยุทธศาสตร์การค้ำจังหวัดสุพรรณบุรี โดยสำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุพรรณบุรี  
ตระหนักถึงความสำคัญ ในการวางแผนยุทธศาสตร์การค้ำของจังหวัด เพื่อเตรียมพร้อมรับการ  
เปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ ซึ่งมีผลกระทบต่อสถานะการแข่งขันทางการค้าของประเทศและ  
ของจังหวัดสุพรรณบุรี ทั้งในปัจจุบันและอนาคต การกำหนดยุทธศาสตร์การค้ำส่งผลให้ผู้เกี่ยวข้อง  
ได้มีเป้าหมาย ทิศทางที่ชัดเจน และเกิดการบูรณาการการทำงานร่วมกันเป็นหนึ่งเดียว สร้างการ  
พัฒนาทางเศรษฐกิจของจังหวัด ซึ่งเป็นรากฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ก่อให้เกิดการ  
สร้างรายได้จากการค้าทั้งจากในและต่างประเทศ และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวม  
ด้วย (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสุพรรณบุรี. 2552 : 96)

กรอบแนวคิดการจัดทำยุทธศาสตร์การค้ำของจังหวัดสุพรรณบุรี ได้พิจารณาจากสภาพ  
แวดล้อมทางเศรษฐกิจที่แท้จริงของจังหวัด และความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์การค้ำให้สอดคล้องกับ  
ยุทธศาสตร์ประเทศไทย แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 – 2554)  
ยุทธศาสตร์กระทรวงพาณิชย์ ยุทธศาสตร์แผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ฉบับ  
ที่ 2 (2550-2554) ยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง อันประกอบด้วยจังหวัดนครปฐม  
กาญจนบุรี สุพรรณบุรี ราชบุรี และยุทธศาสตร์จังหวัดสุพรรณบุรี นอกจากนี้ เปิดโอกาสให้  
ภาคเอกชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและจัดทำยุทธศาสตร์  
การค้ำ เพื่อให้เกิดความสมดุลในมุมมองที่หลากหลาย สำนักงานพาณิชย์จังหวัดได้จัดให้มีการ  
ประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยมี ผู้ว่าราชการจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นประธาน ในวันพุธที่ 13 และวัน  
พฤหัสบดีที่ 21 สิงหาคม พ.ศ. 2551 ได้ข้อสรุปของยุทธศาสตร์การค้ำจังหวัดสุพรรณบุรี ดังนี้



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

28

**วิสัยทัศน์ (Vision)** “เป็นเมืองแห่งการค้าสินค้าเกษตร อุตสาหกรรมการเกษตรที่มีมาตรฐานและมีธุรกิจการท่องเที่ยวที่หลากหลาย”

## **พันธกิจ (Mission)**

พัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน ส่งเสริมธุรกิจการค้า สินค้าเกษตรที่ปลอดภัยและได้มาตรฐาน เพื่อยกระดับรายได้เกษตรกร ส่งเสริมและสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงเส้นทางท่องเที่ยวที่โดดเด่นของจังหวัดสุพรรณบุรี พัฒนาเป็นศูนย์กลางการค้าส่ง ตลาดกลางสำหรับผลิตภัณฑ์เอกลักษณ์ของจังหวัดและจังหวัดอื่น ๆ

## **ประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic Issues)**

พัฒนาระบบตลาดสินค้า ธุรกิจบริการ และการท่องเที่ยวเชิงรุก ส่งเสริมนวัตกรรมใหม่ และสร้างมูลค่าเพิ่มสินค้าและบริการ สร้างและพัฒนาศักยภาพผู้ผลิตและผู้ประกอบการ พัฒนาระบบโลจิสติกส์ทางการค้า

## **เป้าประสงค์ (Goals)**

มูลค่าการค้าสินค้าและบริการเพิ่มขึ้น มูลค่าด้านการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น มีสินค้าและบริการที่มีเอกลักษณ์ สินค้าและบริการได้มาตรฐานและมีมูลค่าเพิ่มขึ้น มีผู้ผลิตและนักธุรกิจรายใหม่ ผู้ผลิตและผู้ประกอบการมีความเข้มแข็ง ลดต้นทุนด้านประกอบการ

จากประเด็นยุทธศาสตร์ดังกล่าว ได้นำไปสู่การกำหนดเป้าประสงค์ในรูปของแผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategic map) คือ เป็นเมืองแห่งการค้าสินค้าเกษตร อุตสาหกรรมการเกษตรที่มีมาตรฐาน และมีธุรกิจการท่องเที่ยวที่หลากหลาย พัฒนาระบบตลาดสินค้าและธุรกิจท่องเที่ยวเชิงรุก มูลค่าการค้าสินค้าและบริการที่เพิ่มขึ้น มูลค่าด้านการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น ส่งเสริมนวัตกรรมใหม่ และสร้างมูลค่าเพิ่ม สินค้าและบริการ มีสินค้าและบริการที่มีเอกลักษณ์ สินค้าและบริการได้มาตรฐาน และมีมูลค่าเพิ่มขึ้น พัฒนาระบบโลจิสติกส์ทางการค้า ลดต้นทุนด้านการประกอบการ สร้างและพัฒนาศักยภาพผู้ผลิตและผู้ประกอบการ มีผู้ผลิตและนักธุรกิจรายใหม่ ผู้ผลิตและผู้ประกอบการมีความเข้มแข็ง

## **5. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง**

### **5.1 แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าพักโรงแรม**

สเตดมอน และมิเชล (Steadmon & Michael, 1988 : 142) กล่าวว่า ลูกค้ามีความต้องการพื้นฐานที่จะรับบริการที่พักรที่ตนเองเลือก ในเรื่องของความสะอาด ความสุขสบายของห้องพัก การต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ความปลอดภัยของที่พักรและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จะทำให้แขกได้รับความสะอาดสบาย ได้รับการตรวจสอบดูแลอย่างดี



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

29

สุทธิศรี ชูชาติ (2543 : 26) กล่าวว่า ในการเลือกที่พักของลูกค้านั้น นอกจากลูกค้าจะคำนึงถึงความต้องการพื้นฐานแล้ว ลูกค้ายังพิจารณาถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. ที่ตั้ง (Location) เนื่องจากลูกค้าไม่ได้เลือกที่พัก เพราะต้องการที่หลับนอนเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการเดินทางด้วย เช่น การเดินทางเพื่อพักผ่อน ลูกค้าจะเลือกที่พักในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ มีการบริการสำหรับการพักผ่อนหย่อนใจ หรือการเดินทางเพื่อติดต่อธุรกิจ ลูกค้าจะเลือกที่พักในเมือง ซึ่งตั้งอยู่ใกล้สถานีรถไฟ สนามบิน หรือใกล้เส้นทางคมนาคม เพราะสะดวกในการติดต่องานด้านธุรกิจ

2. ราคา (Price) ราคาเป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกที่พักของลูกค้า การกำหนดราคาขึ้นอยู่กับประเภท ขนาด และการบริการของที่พักแรมนั้น ๆ และราคาขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการรับบริการ และการจัดบริการต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้า

3. การจัดความสะดวกสบาย (Facilities offered) ในเรื่องของห้องพัก ห้องอาหาร การรับ-ส่ง การพักผ่อน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งในการพิจารณาของลูกค้า

4. ขนาด (Size) ขนาดของที่พักมีความสำคัญมกเช่นกัน ที่พักรวมมีพื้นที่ซึ่งจัดให้แขกได้พักผ่อนหย่อนใจ มีบรรยากาศที่ดี ภายในอาคารและห้องพักมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้บริการ

การพัฒนาการธุรกิจที่พักของประเทศไทยมีการพัฒนามานานแล้ว ซึ่งที่พักสามารถแยกประเภทตามลักษณะทางกายภาพ ได้ดังนี้ (สมบัติ กาญจนกิจ. 2544 : 105 – 106)

1. โรงแรม (Hotel) คือที่พักที่มีพนักงานบริการเต็มเวลา  
2. ที่พักริมทาง (Motel) ที่พักริมทางมักจะตั้งอยู่ริมถนนไฮเวย์ (Highway) เชื่อมระหว่างเมืองใหญ่ ๆ ในสหรัฐอเมริกา แขกผู้เข้าพักมักจะต้องการบริการตนเอง แต่ในประเทศไทยจะมีลักษณะที่แตกต่างออกไป มีลักษณะเป็นสถานเริงรมย์เสียมากกว่า

3. ที่พักตากอากาศ (Resort) คือที่พักที่มักสร้างในบริเวณสถานที่ตากอากาศ เช่น ตามเชิงเขา หรือทะเล หรือบริเวณที่ใกล้เคียงกับสถานที่เล่นกีฬา เช่น สนามกอล์ฟ ที่พักประเภทนี้มักจะเหมาะสำหรับแขกที่เข้าพักเป็นเวลานาน ๆ (Long-stay guest) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อม เช่น สระว่ายน้ำ สนามเทนนิส ศูนย์สุขภาพ

4. โรงแรมเพื่อการประชุม (Convention hotel) คือ สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพราะมีจุดมุ่งหมายให้จัดประชุม และขายห้องพักด้วย

5. ศูนย์ประชุม (Conference Center) คือ สถานที่จัดประชุมที่ขายห้องพักด้วย มีจุดมุ่งหมายคล้ายกับ Convention hotel แต่ขนาดของสถานที่จะเล็กกว่า



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

30

6. สถานที่พักหรือโรงแรมที่จัดห้องพักไว้ให้แขก (All suite hotel) เป็นบริการที่พักแบบใหม่ ทุกห้องพักมักมีครัวและอุปกรณ์การปรุงอาหารอย่างครบครัน มีอาหารและวัตถุดิบสำหรับเตรียมอาหารพร้อมอยู่ในตู้เย็น มีห้องนั่งเล่น ห้องพักผ่อน

7. คอนโดเทล (Condotel) คือ ที่พักจัดสำหรับแขกที่เข้ามาพักนานกว่าปกติ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้ให้เหมือนกับคอนโดมิเนียม สำหรับในประเทศไทยคอนโดเทลจะหมายถึง คอนโดมิเนียมที่นอกจากจะขายขาดให้แก่ผู้ซื้อแล้ว ยังเปิดห้องว่างให้เช่าเป็นรายเดือน รายสัปดาห์ หรือรายวัน

8. ที่พักชั่วคราวที่จัดให้นักเดินทางระหว่างเมือง (Bed and Breakfast) คือ เป็นที่พักขนาดเล็กมักต้องบริการตนเอง (Self service) ตามปกติมักตั้งอยู่แถบชานเมือง

จันทน์ วรรณถนอม (2547 : 15) ได้กล่าวว่า ในช่วงหลายทศวรรษที่ผ่านมา เป็นช่วงที่ไม่ค่อยมีสถานที่พักแรมเปิดบริการนักท่องเที่ยว ชาวไทยส่วนใหญ่จะพักตามบ้านญาติ หรือบ้านเพื่อน ซึ่งเป็นรูปแบบดั้งเดิมของการท่องเที่ยวที่แสดงออกถึงวัฒนธรรมไทย ส่วนที่เหลือก็จะกระจายไปตามที่พักประเภทต่าง ๆ เช่น โรงแรมหรือบังกะโล จนกระทั่งมีอิทธิพลแนวคิดการพักแรมแบบตะวันตกเข้ามา ทำให้คนไทยส่วนหนึ่งให้ความสำคัญและเริ่มพักผ่อนในโรงแรม รีสอร์ท ที่มีบริการครบวงจร และมีมาตรฐานบริการแบบตะวันตกมากขึ้นกว่าเมื่อก่อน

ประเภทของที่พักจำแนกตามลักษณะทางกายภาพได้แก่ โรงแรม โมเต็ล รีสอร์ท โรงแรมเพื่อการประชุม ศูนย์ประชุม สถานที่พักหรือโรงแรมที่จัดห้องพักไว้ให้แขก คอนโดเทล และที่พักชั่วคราวที่จัดให้นักเดินทางระหว่างเมือง

## 5.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ได้มีผู้ให้ความหมายหรือแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ไว้หลากหลายและมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

วอลเลสไตน์ (Wallestein. 1971 : 25 – 26) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับผลความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End – state in felling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

เครช และ ครัทฟิลด์ (Krech & Crutfield. 1962 : 77) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองพร้อมบรรลุจุดมุ่งหมาย (Goals) ที่ตั้งไว้ระดับหนึ่ง

ทิฟฟิน และแมคคอร์มิก (Tiffin & McCormic. 1965 : 349) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540 : 98) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคน ๆ หนึ่ง สิ่งที่เขาเคยไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจ

ป็องส์ค็ี ทองเนื้อแข็ง (2544 : 7) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความสุขความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นความสุขสบายที่เกิดขึ้นจากเข้าร่วม ได้รู้ได้เห็นในกิจกรรมนั้น ๆ

มอร์ส (Morse. 1955 : 27) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การที่มนุษย์สามารถสนองความต้องการได้โดยการลดความตึงเครียดลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น

วอลแมน (Wolman. 1973 : 384) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ตามความต้องการ หรือตามแรงจูงใจ

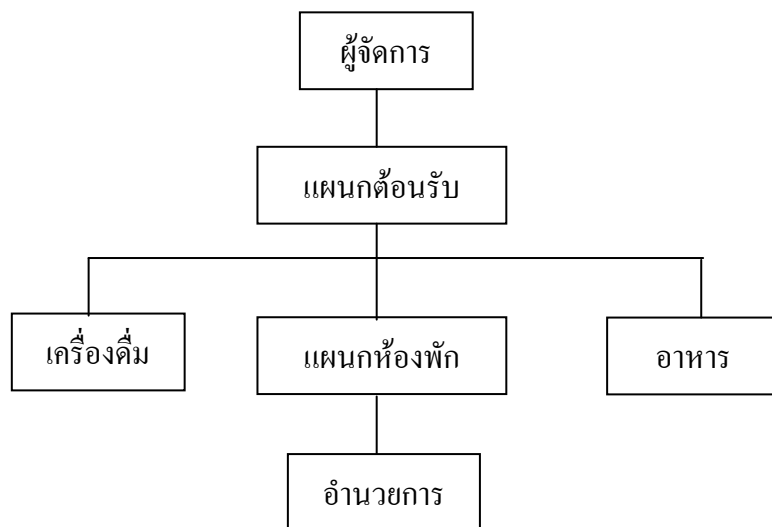
จากความหมายความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ สนใจ ไม่สนใจ ในสิ่งที่ได้สัมผัสหรือพบเห็น และได้แสดงออกถึงความรู้สึกดังกล่าวออกด้วย ท่าทาง และคำพูดต่าง ๆ ซึ่งเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจ

### 5.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

การบริหารงานโรงแรม มีหลายลักษณะขึ้นอยู่กับประเภท และขนาดของ โรงแรม ซึ่งสามารถแบ่งการบริหาร สมยศ นาวิกาน (2546 : 46) กล่าวได้ดังนี้

#### 1. โครงสร้างการจัดองค์กรของโรงแรม

เป็นการจัดแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบของการทำงานแต่ละงาน กำหนดสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน การจัดองค์กรจะเป็นรูปแบบใดขึ้นอยู่กับโรงแรมแต่ละแห่ง และขนาดของ โรงแรมด้วย



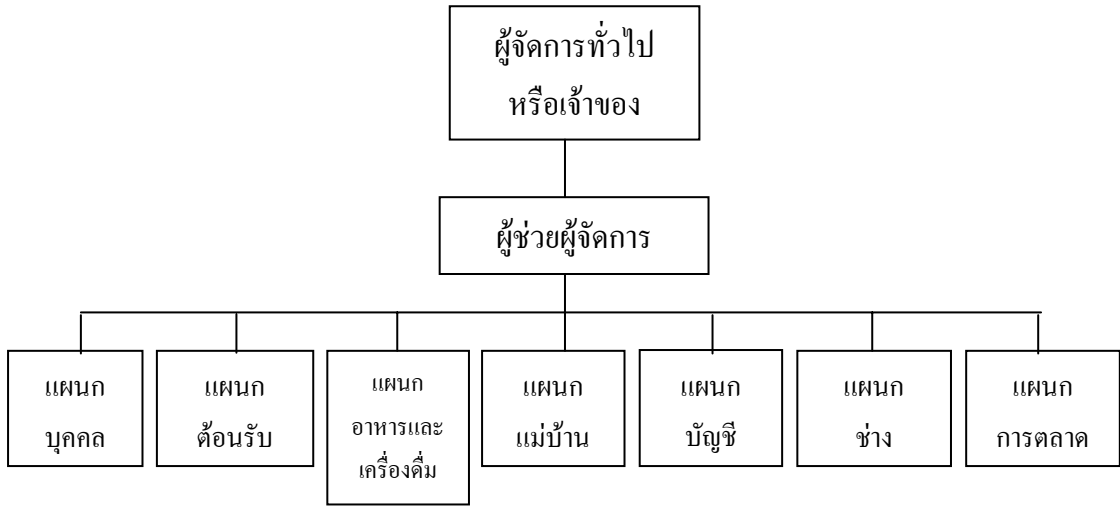
ภาพประกอบ 2 โครงสร้างองค์กรของโรงแรมขนาดเล็ก





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จากภาพประกอบ 2 โครงสร้างโรงแรมขนาดเล็ก ประกอบด้วยผู้จัดการ แผนกต้อนรับ แผนกเครื่องดื่ม แผนกห้องพัก แผนกอาหาร และแผนกอำนวยความสะดวก ซึ่งโรงแรมดังกล่าวอาจจะตั้งตามจังหวัดเล็กๆ ที่ไม่มีนักท่องเที่ยวมากและมีนโยบายเพื่อบริการที่พอกให้กับผู้ใช้บริการเท่านั้น



ภาพประกอบ 3 โครงสร้างองค์กรของโรงแรมขนาดกลาง

จากภาพประกอบ 3 โครงสร้างของโรงแรมขนาดกลาง ประกอบด้วย ผู้จัดการทั่วไปหรือเจ้าของ ผู้ช่วยผู้จัดการ มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นแผนก ดังนี้ แผนกบุคคล แผนกต้อนรับ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน แผนกบัญชี แผนกช่าง และแผนกการตลาด ซึ่งโรงแรมขนาดกลางจะเพิ่มโครงสร้างในด้านการบริหารจัดการมากกว่าโรงแรมขนาดเล็ก ส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ในจังหวัดขนาดกลางและใหญ่ทั่วไปในประเทศ

สำหรับ โครงสร้างองค์กรของ โรงแรมขนาดใหญ่ ประกอบด้วย ผู้จัดการทั่วไป ผู้ช่วยผู้จัดการหรือประธานกรรมการ แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นแผนก คือ แผนกทรัพยากรบุคคล ผู้จัดการสถานที่ ผู้จัดการด้านฝึกอบรม แผนกขายและการตลาด ผู้จัดการประชาสัมพันธ์ แผนกควบคุมการเงิน ผู้จัดการฝ่ายอสังหาริมทรัพย์ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ผู้จัดการซักรีด แผนกต้อนรับส่วนหน้า ผู้จัดการฝ่ายรักษาความปลอดภัย แผนกห้องพัก ผู้จัดการฝ่ายโทรศัพท์ และแผนกส่วนโครงสร้างนี้จะแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นสัดส่วนมากกว่าโรงแรมขนาดกลาง เนื่องจากเป็นโรงแรมใหญ่ต้องมีการบริหารจัดการเป็นสัดส่วนและแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบกระจายกันไป ทำให้การบริหารงานคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ โรงแรมประเภทนี้ส่วนใหญ่เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ในจังหวัดที่เป็นเมืองใหญ่และเป็นแหล่งท่องเที่ยว



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

33

## 2. การแบ่งส่วนบริหารของงานบริการ

โดยทั่วไปการบริหารงานบริการ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ งานบริการส่วนหน้า (Front of the house) งานบริการส่วนหลัง (Back of the house) โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 งานบริการส่วนหน้า (Front of the house) หมายถึง งานที่ต้องรับผิดชอบในการทำงานของส่วนหน้าทั้งหมด ทุกโรงแรมจะให้ความสำคัญกับการบริการส่วนหน้ามากที่สุด ลูกค้าจะประทับใจในการบริการของโรงแรมหรือไม่ ผู้บริการส่วนหน้ามีความเกี่ยวข้องเป็นอย่างมาก งานบริการส่วนหน้าประกอบด้วยฝ่ายต่างๆ ดังนี้

2.1.1 ฝ่ายรับจองห้องพัก (Reservation function)

2.1.2 ฝ่ายต้อนรับส่วนหน้า (Front reception function)

2.1.3 ฝ่ายดูแลกระเป๋าและสัมภาระ (Concierge function)

2.1.4 ฝ่ายสอบถามข่าวสารข้อมูล (Enquiry function)

2.1.5 ฝ่ายเก็บเงินส่วนหน้า (Front cashier function)

2.1.6 แผนกประชาสัมพันธ์ (Public relation department)

2.1.7 แผนกอาคันตุกะสัมพันธ์ (Guest relations department)

2.2 งานบริการส่วนหลัง (Back of the house) หมายถึง กิจการส่วนหลังของโรงแรมทั้งหมด งานบริการส่วนหลังจะช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานของโรงแรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ งานบริการส่วนหลังประกอบด้วย

2.2.1 แผนกแม่บ้าน (Housekeeping department)

2.2.2 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and beverage department)

2.2.3 แผนกโทรศัพท์ (Telephone operator department)

2.2.4 แผนกช่าง (Engineering department)

2.2.5 แผนกควบคุมการเงิน (Financial controller department)

2.2.6 แผนกรักษาความปลอดภัย (Security department)

2.2.7 แผนกซักรีด (Laundry department)

2.2.8 แผนกทรัพยากรมนุษย์ (Human resources department)

2.2.9 แผนกพัฒนาและฝึกอบรม (Training and development)

2.2.10 แผนกขายและการตลาด (Sales and marketing department)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

34

## 3. การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ

โรงแรมแต่ละแห่งอาจมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับนโยบายของโรงแรม โดยทั่วไปจะแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบออกเป็นหลายฝ่ายหลายแผนก ดังนี้

- 3.1 คณะกรรมการบริหาร
- 3.2 ผู้จัดการทั่วไป
- 3.3 แผนกต้อนรับส่วนหน้า ประกอบด้วย
  - 3.3.1 ฝ่ายรับจองห้องพัก
  - 3.3.2 ฝ่ายต้อนรับส่วนหน้า
  - 3.3.3 ฝ่ายดูแลกระเป๋าและสัมภาระ
  - 3.3.4 ฝ่ายโทรศัพท์
  - 3.3.5 ฝ่ายสอบถามข่าวสารข้อมูล
  - 3.3.6 ฝ่ายศูนย์บริการธุรกิจ
  - 3.3.7 ฝ่ายต้อนรับที่สนามบิน
- 3.4 แผนกแม่บ้าน ประกอบด้วย
  - 3.4.1 ฝ่ายห้องพัก
  - 3.4.2 ฝ่ายเครื่องดืมในห้องพัก
  - 3.4.3 ฝ่ายรักษาความสะอาดทั่วไป
  - 3.4.4 ฝ่ายห้องดอกไม้
  - 3.4.5 ฝ่ายดูแลเครื่องแบบพนักงาน
- 3.5 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ประกอบด้วย
  - 3.5.1 ฝ่ายห้องครัว
  - 3.5.2 ฝ่ายห้องอาหาร
  - 3.5.3 ฝ่ายจัดเลี้ยง
  - 3.5.4 ฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก
- 3.6 แผนกรักษาความปลอดภัย
- 3.7 แผนกขายและการตลาด
- 3.8 แผนกทรัพยากรมนุษย์
- 3.9 แผนกฝึกอบรมและพัฒนา
- 3.10 แผนกประชาสัมพันธ์



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

35

- 3.11 แผนกอาคารคันทะสัมพันธ์
- 3.12 แผนกซักรีด
- 3.13 แผนกควบคุมการเงิน ประกอบด้วย
  - 3.13.1 ฝ่ายบัญชี
  - 3.13.2 ฝ่ายการเงิน
  - 3.13.3 ฝ่ายคลังพัสดุ
  - 3.13.4 ฝ่ายควบคุมต้นทุน
  - 3.13.5 ฝ่ายบัญชีพัสดุ
  - 3.13.6 ฝ่ายลูกหนี้
  - 3.13.7 ฝ่ายจัดซื้อ
- 3.14 แผนกสวน
- 3.15 แผนกช่าง
- 3.16 แผนกโทรศัพท์

แอสโตรฟ และโรบบีย์ (Astroff & Robbey. 1998 : 42-44) กล่าวถึง การบริหารจัดการ ธุรกิจโรงแรมว่า มีลักษณะพื้นฐานที่ไม่แตกต่างไปจากธุรกิจอื่น คือ มีปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้ และ ปัจจัยที่ควบคุมได้ เข้ามาเกี่ยวข้องกับปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลถึงยอดขายของธุรกิจโรงแรม ปัจจัยที่ ควบคุมไม่ได้ คือ ตัวแปรภายนอก (External Variables) ที่ผู้ประกอบการธุรกิจไม่สามารถควบคุม การเกิดขึ้นได้ เช่น สภาพอากาศ ภาวะขาดแคลนพลังงาน สภาพการณ์ผูกพันของค่าเงิน เป็นต้น ส่วน ปัจจัยที่ควบคุมได้ คือ ตัวแปรภายใน (Internal Variables) ซึ่งประกอบไปด้วย 4 M คือ

1. คน (Man) หมายถึง บุคคลที่ให้บริการกับผู้บริโภค เพื่อตอบสนองความพึงพอใจ ให้กับผู้บริโภคที่มาใช้บริการ การให้บริการในธุรกิจโรงแรมแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ การบริการ ด้านกายภาพ (Physical products) คือ บริการที่สามารถจับต้องได้ เช่น ห้องพัก ห้องประชุม อาหาร และเครื่องดื่ม สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม เป็นต้น ส่วนการบริการอีกประเภทของ โรงแรม คือ ความพึงพอใจต่ออารมณ์ (Emotion satisfaction) ซึ่งเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่สัมผัสได้ ด้วยความรู้สึกเฉพาะบุคคล เช่น การบริการของพนักงาน ชื่อเสียงของโรงแรม เป็นต้น

การให้บริการนั้นต้องมีรรถประโยชน์ (Utility) จึงจะมีคุณค่า (Value) ในสายตาของผู้บริโภคและจะทำให้สามารถขายบริการนั้นได้ คุณค่าของการบริการพิจารณาจาก ความแตกต่าง ทางการแข่งขันซึ่งประกอบด้วย ความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ ความแตกต่างด้านบริการ ความแตกต่างด้านบุคลากร และความแตกต่างด้านภาพลักษณ์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541 : 45)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

36

2. เงิน (Money) หมายถึง ค่าจ้างหรือค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ เพื่อให้ผู้บริโภครเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าของการบริการกับราคา ซึ่งถ้าคุณค่าของการบริการสูงกว่า ผู้บริโภคก็จะตัดสินใจใช้บริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541 : 35)

3. วัสดุสิ่งของ (Materials) หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เครื่องมือต่าง ๆ รวมทั้งอาคารสถานที่ ที่ใช้ในการส่งมอบการบริการไปยังผู้บริโภค

4. การจัดการ (Management) หมายถึง การบริหารจัดการซึ่งในธุรกิจการบริการนั้นมีความแตกต่างจากธุรกิจอื่น คือ ผู้ผลิตไม่ต้องเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์ไปให้กับผู้บริโภค แต่ผู้บริโภคต้องเข้ามาหาผลิตภัณฑ์ หรือเข้ามาใช้บริการ ณ จุดบริการ ลักษณะการจัดการของธุรกิจโรงแรมอาจแบ่งได้เป็น 2 ระบบคือ

ระบบไม่ผ่านคนกลาง ผู้บริโภคติดต่อกันทางโรงแรมโดยตรงจากจดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือมาติดต่อโรงแรมด้วยตนเอง เป็นต้น

ระบบผ่านคนกลาง ทางโรงแรมได้ติดต่อประสานงานทางธุรกิจกับตัวแทนประเภทต่างๆ ทำให้ขายสินค้าหรือการบริการได้ในปริมาณมากและรวดเร็วกว่าการขายตรง เนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมใช้เงินในการลงทุนสูง ดังนั้นการบริหารจัดการจะช่วยให้โรงแรมได้เงินทุนกลับคืนมา หรืออยู่ในจุดคุ้มทุนให้รวดเร็วที่สุด ตัวแทนในการขาย ได้แก่ ตัวแทนโรงแรม (Hotel Representative), บริษัทนำเที่ยว, สำนักงานการท่องเที่ยว, สายการบิน, ระบบการสำรองห้องพัก เป็นต้น

สำหรับการบริหารจัดการของโรงแรมในตลาดการจัดประชุมนั้น ผู้บริโภคสามารถติดต่อโรงแรมโดยตรง หรือติดต่อผ่านคนกลางได้ แต่การจัดประชุมในระดับประเทศ หรือระดับนานาชาติ ซึ่งมีการเตรียมงานค่อนข้างสลับซับซ้อน ผู้บริโภคจึงมักติดต่อโรงแรมผ่าน ผู้ปฏิบัติการ(Tour Operator) หรือติดต่อผู้จัดการมืออาชีพ (PCO : Professional Convention Organizer) ซึ่งจะเป็นผู้รับผิดชอบในการเตรียมงานทั้งหมด โดยทำหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดประชุม เช่น สถานที่จัดประชุม (Venue) ที่พัก (Accommodation) การขนส่ง (Transportation) เป็นต้น (สถาบันทรัพย์สินทางปัญญาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2542 : 2/10-2/11) นอกจากนี้ยังรวมถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างโรงแรมกับผู้บริโภคด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อสร้างทัศนคติและ พฤติกรรมการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ การติดต่ออาจทำได้โดยการใช้พนักงานขาย และการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คน เครื่องมือการบริหารจัดการที่สำคัญ ได้แก่ การโฆษณา การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย การขายโดยใช้พนักงานขาย การตลาดโดยตรง

## 5.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้แก่ ทฤษฎีแสวงหาความพึงพอใจ ดังนี้



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

37

เมตตา เสวตเลข (2545 : 11) ได้กล่าวว่าหากบุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆ ที่ให้ความสุข และจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์ หรือความลำบาก แบ่งประเภทความพอใจ ออกเป็น 3 ประเภทคือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา เป็นทรศนะของความพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติแล้วต้องแสวงหาความสุขส่วนตัว หรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ
2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง เป็นทรศนะความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป
3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม ทรศนะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ และจะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์นี้ผู้หนึ่งด้วย

นักจิตวิทยาที่สนับสนุนทฤษฎีนี้กล่าวว่า คนถูกจูงใจให้กระทำเนื่องมาจากการกระทำนั้นๆ จะทำให้คนได้รับความพอใจ อารมณ์จึงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม

เครช และ ครัชฟิลด์ (Krech & Crutfield, 1962 : 77) กล่าวว่า เมื่อเกิดความต้องการ คนเราก็จะกำหนดเป้าหมาย (Goals) หลายอย่างเพื่อสร้างความพึงพอใจ กำลังความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยต่อไปนี้

1. วัฒนธรรมและค่านิยม
2. ศักยภาพทางร่างกาย
3. ประสบการณ์
4. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพและทางสังคม

ทฤษฎีความคาดหวังของ วรูม (Vroom, 1984 : 84) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า ทฤษฎีความคาดหวังต้องขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ คือ บุคคลต้องการสิ่งนั้นมากเพียงใด และเขาคิดว่าเขาจะได้สิ่งนั้นมากเพียงใด โดยมีสมมติฐาน 4 ประการ ดังนี้

1. พลังในตัวบุคคลประกอบด้วยพลังจากสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรม
  2. บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของตนในองค์การ
  3. บุคคลมีความแตกต่างกันในเรื่องประเภทของความต้องการ ความปรารถนา และเป้าหมาย
  4. บุคคลทำการตัดสินใจระหว่างแผนเพื่อเลือก หรือทางเลือกหลาย ๆ ทางของพฤติกรรม โดยอยู่บนพื้นฐานของการรับรู้ของตนว่า พฤติกรรมเช่นนี้จะนำไปสู่ผลลัพธ์ตามปรารถนาหรือไม่
- ทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 : 79) แบ่งประเภทของความพึงพอใจออกเป็น 2 ลักษณะตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้แก่



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

38

1. ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่เกิดจากความมีสำนึกในการทำงาน ผลสัมฤทธิ์ ความเจริญเติบโตของงาน ความก้าวหน้า รายได้ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เทคนิคการนิเทศงาน ความรับผิดชอบในการทำงาน นโยบายในการทำงาน นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน สภาพของงาน ตัวของงานที่ทำ สภาพและปัจจัยส่วนตัวของผู้ทำงาน ตลอดจนความมั่นคงในการทำงาน ความพึงพอใจเบื้องต้นนี้สามารถสังเกตได้จากผลงานที่ทำ

2. ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ส่วนใหญ่จะเป็นความพึงพอใจที่เกิดจากความรู้สึก เช่น ความรู้สึกอันเกิดจากสามัญสำนึกที่มีต่องานและผลสัมฤทธิ์ของงาน ความรู้สึกที่มีต่อความเจริญเติบโตของงาน ต่อความรับผิดชอบในการทำงาน ต่อกลุ่มผู้ร่วมงาน ต่อการเพิ่มหรือลดความมั่นคงในการทำงาน ความรู้สึกที่มีต่อความยุติธรรม ความรู้สึกภูมิใจต่อความเสมอภาคหรือรู้สึกละอายต่อความไม่เสมอภาค รวมทั้งความรู้สึกที่มีต่อรายได้ที่ได้รับ

ธีรวิทย์ นายภมร (2544 : 25) กล่าวถึง ทฤษฎีแสวงหาความพอใจว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆ ที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำสิ่งที่จะได้รับความทุกข์หรือความลำบาก อาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological hedonism) เป็นทฤษฎีของความพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติแล้วต้องแสวงหาความสุขส่วนตัว หรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistic hedonism) เป็นทฤษฎีของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical hedonism) ทฤษฎีนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อประโยชน์ของมวลมนุษย์ สังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ และจะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์นี้ผู้หนึ่งด้วย

ความพึงพอใจคือการที่มีความรู้สึกดี เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของแต่ละบุคคล โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้ตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึกรัก ชอบ โกรธเกลียด เป็นต้น



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

39

## 5.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการมีวิธีการกำหนดโครงสร้างของการบริหารตามหลักของทฤษฎีโดยเป็นการศึกษาวิธีการที่จะกำหนดโครงสร้างขององค์การเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานตามสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานในองค์กรตามนโยบายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ซึ่งการจัดการเชิงบริหาร (Administrative management) เป็นกระบวนการจัดการการทำงานขั้นพื้นฐานที่ผู้ปฏิบัติงานบริหารมีอยู่ในทุกระดับของการบริหารและในองค์กรต้องปฏิบัติเพื่อนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ และได้มีทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการจัดการหรือการบริหารไว้ได้แก่

หลักการจัดการของ ฟาโย (Fayol) (ตุลา มหาพสุธานนท์, 2545 : 60-61 ; อ้างอิงจาก Dubrin & Ireland, 1993, **Management and Organization**) คิดค้นหลักการ 14 ข้อ ซึ่งเรียกว่า หลักการจัดการ เพื่อช่วยให้ผู้บริหารสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแนะนำว่าควรใช้หลักการนี้อย่างยืดหยุ่น ความท้าทายจึงอยู่ที่ว่าผู้บริหารควรจะใช้หลักการเหล่านี้เมื่อใดและอย่างไร รายละเอียดของหลักการทั้ง 14 ข้อ มีดังนี้

1. การแบ่งงานกันทำ (Division of work) โดยการเพิ่มการแบ่งงานกันทำตามความสามารถ หรือความถนัด (Specialization) ในงานแต่ละงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ
2. อำนาจหน้าที่ (Authority) ผู้บริหารมีสิทธิที่จะสั่งการและมีอำนาจที่จะบังคับให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามคำสั่งนั้น ๆ
3. เอกภาพการสั่งการ (Unity of command) ผู้ใต้บังคับบัญชาควรรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว
4. วินัย (Discipline) ผู้ใต้บังคับบัญชาควรให้ความเคารพ และเชื่อฟังในข้อกำหนดและนโยบายขององค์กร
5. เอกภาพในทิศทาง (Unity of direction) งานแต่ละงานในแต่ละกลุ่ม หรือแต่ละฝ่าย ควรปฏิบัติงานภายใต้แผนและการอำนวยการเดียวกัน
6. ผลประโยชน์ส่วนตัวขึ้นกับผลประโยชน์ส่วนรวม (Subordination of individual interests to the general interest) นั่นคือ ผลประโยชน์ทางสังคมควรมาก่อนในลำดับแรก ผลประโยชน์ขององค์กรในลำดับที่สอง และผลประโยชน์ของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มคนมาเป็นอันดับสุดท้าย
7. ผลตอบแทน (Remuneration) คนงานควรได้รับผลตอบแทนอย่างยุติธรรม ผลตอบแทนนั้นต้องเป็นที่ยอมรับได้ทั้งคนงานและองค์กร





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

40

8. รวมอำนาจ (Centralization) เพิ่มบทบาทของผู้ได้บังคับบัญชาในกระบวนการตัดสินใจ คือ การกระจายอำนาจ (Decentralization) ในขณะที่หากลดบทบาทด้านนี้ลงจะเป็นการรวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลาง (Centralization) ผู้บริหารที่มีความสามารถต้องตัดสินใจอย่างถูกต้องว่าสถานการณ์ใดควรรวมอำนาจและสถานการณ์ใดควรกระจายอำนาจ

9. สายการบังคับบัญชา (Scalar chain) ควรกำหนดสายการบังคับบัญชาแต่ละหน่วยงานในองค์การให้ชัดเจนไม่เหลื่อมล้ำ ซ้ำซ้อน หรือ คลุมเครือ ซึ่งสายการบังคับบัญชานี้จะสัมพันธ์กับการสื่อสารในองค์การด้วย

10. ระเบียบ (Order) ทุกสิ่งทุกอย่างควรมีระเบียบแบบแผน การบรรจุลูกจ้างเข้าทำงานควรคำนึงถึงคุณสมบัติ และองค์การควรต้องจัดให้บุคคลทำงานที่เหมาะสมกับตน

11. ยุติธรรม (Equity) ผู้บริหารควรบังคับบัญชาด้วยความเมตตากรุณา และยุติธรรมต่อผู้ได้บังคับบัญชา

12. ความมั่นคง (Stability of tenure of personnel) อัตราการออกจางานสูงให้เห็นถึงความไร้ประสิทธิภาพของผู้บริหารและองค์การ ผู้บริหารควรสร้างความรู้สึกรักในเรื่อง ความมั่นคงในหน้าที่การงานให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อลดอัตราการออกจางานให้น้อยลง

13. การริเริ่ม (Initiative) ผู้ได้บังคับบัญชาควรได้รับโอกาสในการออกแบบ และดำเนินการตามแผนด้วยตนเอง

14. ความสามัคคี (Esprit de corps) เพื่อให้การทำงานเป็นทีมประสบความสำเร็จ การส่งเสริมให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะเพื่อให้เกิดเอกภาพทั้งองค์การ

จากหลักการจัดการของฟาโยดังกล่าวข้างต้น ทำให้ทราบได้ว่า ในการบริหารงานให้ประสบความสำเร็จ ต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลายอย่าง อาทิเช่น การแบ่งงานกันทำตามความถนัดของผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาก็เป็นการสั่งการตามอำนาจหน้าที่การทำงาน คนในองค์กรก็ต้องมีการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรตามข้อกำหนดขององค์กร หรือการสร้างความรู้สึกรักมั่นคงในหน้าที่การงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน การสร้างความรักและสามัคคีกันภายในองค์กร รวมไปถึงการให้รางวัลผลตอบแทน การปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรเพื่อก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน

สิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 20-22) กล่าวว่า หน้าที่ของการบริหารจัดการ (Functions of management) หรือ กระบวนการของการบริหารจัดการ (Management process) เป็นหน้าที่พื้นฐาน 4 ประการ ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำ (Leading) การควบคุม (Controlling) ทรัพยากรขององค์กร ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การวางแผน (Planning) เป็นขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์ และพิจารณาถึงวิธีการที่ควรปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องตัดสินใจว่าบริษัทมี



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

41

วัตถุประสงค์อะไรในอนาคต และจำเป็นต้องดำเนินการอย่างไรเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ การวางแผนจึงประกอบไปด้วย

- 1.1 การดำเนินการตรวจสอบเพื่อกำหนดสถานภาพในปัจจุบัน ขององค์การ
- 1.2 การสำรวจสภาพแวดล้อม
- 1.3 การกำหนดวัตถุประสงค์
- 1.4 การพยากรณ์สถานการณ์ในอนาคต
- 1.5 การกำหนดแนวทางปฏิบัติงาน และความจำเป็นในการใช้ทรัพยากร
- 1.6 การประเมินแนวทางปฏิบัติงานที่วางไว้
- 1.7 การทบทวนและปรับแผนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง และ ผลลัพธ์ของการ

ควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

- 1.8 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการวางแผนเป็นไปอย่างทั่วถึง

2. การจัดองค์การ (Organizing) เป็นขั้นตอนในการจัดบุคคลและทรัพยากรที่ใช้ในการทำงาน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายในการทำงานนั้น หรือเป็นการจัดแบ่งงาน และทรัพยากรสำหรับงาน เพื่อให้งานเหล่านั้นสำเร็จ ดังนั้น การจัดองค์การประกอบด้วย

- 2.1 การระบุและอธิบายงานที่จะถูกนำไปดำเนินการ
- 2.2 การกระจายงานออกเป็นหน้าที่ (Duties)
- 2.3 การรวมหน้าที่ต่าง ๆ เข้าเป็นตำแหน่งงาน (Positions)
- 2.4 การอธิบายสิ่งที่จำเป็นหรือความต้องการของตำแหน่งงาน
- 2.5 การรวมตำแหน่งงานต่าง ๆ เป็นหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์กันอย่างเหมาะสม

และสามารถบริหารจัดการได้

- 2.6 การมอบหมายงาน ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่
- 2.7 การทบทวนและปรับโครงสร้างขององค์การเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและ

ผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

- 2.8 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการจัดองค์การเป็นไปอย่างทั่วถึง
- 2.9 การกำหนดความจำเป็นของทรัพยากรมนุษย์
- 2.10 การสรรหาผู้ปฏิบัติงานที่มีศักยภาพ
- 2.11 การคัดเลือกจากบุคคลที่สรรหามา
- 2.12 การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่าง ๆ
- 2.13 การทบทวนและปรับคุณภาพ และปริมาณของทรัพยากรมนุษย์เมื่อสถานการณ์

เปลี่ยนแปลง และผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

- 2.14 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการจัดคนเข้าทำงานเป็นไปอย่างทั่วถึง



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

42

3. การนำ (Leading) เป็นขั้นตอนในการกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้น และชักนำความพยายามของพนักงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการใช้ ความพยายามของผู้จัดการที่จะกระตุ้นให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงานสูง การนำประกอบด้วย

3.1 การติดต่อสื่อสาร และอธิบายวัตถุประสงค์ ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทราบ

3.2 การมอบหมายมาตรฐานของการปฏิบัติงานต่าง ๆ

3.3 การให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้สอดคล้องกับมาตรฐานของการปฏิบัติงาน

3.4 การให้รางวัลแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาบนพื้นฐานของผลการปฏิบัติงาน

3.5 การยกย่องสรรเสริญและการตำหนิติเตียนอย่างยุติธรรมและถูกต้องเหมาะสม

3.6 การจัดหาสภาพแวดล้อมมากระตุ้นการจูงใจโดยการติดต่อ สื่อสารเพื่อสำรวจความต้องการและสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง

3.7 การทบทวนและปรับวิธีการของภาวะความเป็นผู้นำ เมื่อ สถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

3.8 การติดต่อสื่อสาร โดยทั่วทุกแห่งในกระบวนการของภาวะความเป็นผู้นำ

4. การควบคุม (Controlling) เป็นการติดตามผลการทำงานและแก้ไข ปรับปรุงในสิ่งที่จำเป็น หรือเป็นขั้นตอนของการวัดผลการทำงาน และดำเนินการแก้ไขเพื่อให้บรรลุผลที่ต้องการ การควบคุมประกอบด้วย

4.1 การกำหนดมาตรฐาน

4.2 การเปรียบเทียบและติดตามผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐาน

4.3 การแก้ไขความบกพร่อง

4.4 การทบทวนและปรับวิธีการควบคุม เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง และ ผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

4.5 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการควบคุมเป็นไปอย่างทั่วถึง

จากทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้างต้นทำให้ทราบว่า การบริหารจัดการเป็นกิจกรรมที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมกันดำเนินงานมุ่งถึงความสำเร็จร่วมกัน โดยยึดหลักความมีประสิทธิภาพ และความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ร่วมกัน ซึ่งเป็นกระบวนการของกิจกรรมที่ต่อเนื่องและประสานงานกันซึ่งต้องมีผู้บริหาร มีผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชามาร่วมกันปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การที่ได้ตั้งไว้ ดังนั้น ในกระบวนการบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การต้องมีขั้นตอน ดังนี้ คือ มีการวางแผน มีการจัดองค์การ มีการชี้นำ และมีการควบคุมในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์การ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

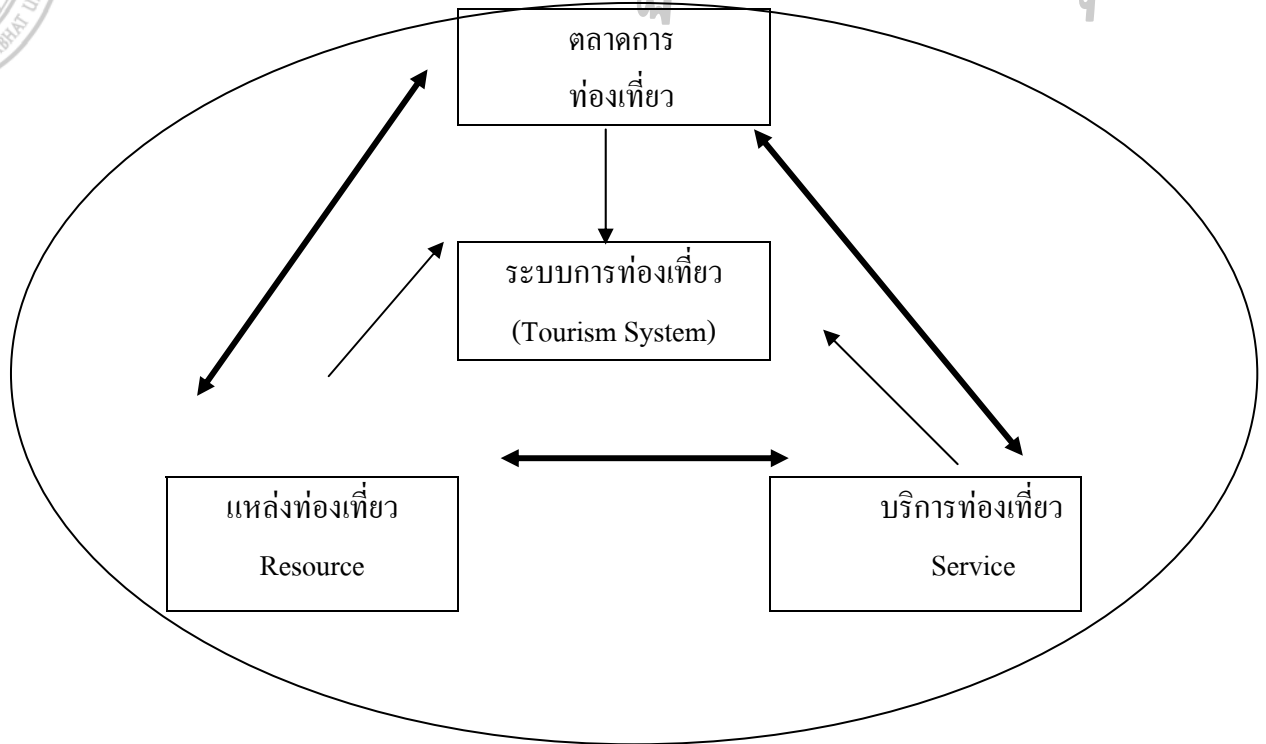
43

## 5.6 แนวคิดกับการท่องเที่ยว

จากการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว ได้แก่ทฤษฎีการท่องเที่ยว ดังนี้

สมบัติ กาญจนกิจ (2544 : 87 – 88) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบการท่องเที่ยว คือ การท่องเที่ยวเป็นกระบวนการทางสังคมและเศรษฐกิจที่มีองค์ประกอบหลัก 3 ด้าน คือ ทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยว บริการการท่องเที่ยว และตลาดการท่องเที่ยว แต่ละองค์ประกอบย่อยที่มีความสัมพันธ์กันเป็นเหตุและผลซึ่งกันและกัน ความแตกต่างของแต่ละรูปแบบการท่องเที่ยว จึงอยู่ที่ความแตกต่างในองค์ประกอบย่อยและความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นนั่นเอง

ความสัมพันธ์ระหว่างระบบย่อยทั้ง 3 เกิดขึ้นเมื่อนักท่องเที่ยวได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรการท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการหรือทัศนศึกษา ซึ่งอาจเป็นการใช้ประโยชน์โดยตรงและจากการบริการที่เกี่ยวข้อง โดยปกติทรัพยากรการท่องเที่ยวเป็นทรัพยากรที่ใช้ไม่มีวันหมด เพราะรูปแบบการใช้มักเป็นการสัมผัสแต่ภายนอกโดยไม่มี การเคลื่อนย้ายทรัพยากรใด ๆ หรืออาจมีการชดเชยได้อยู่ตลอดเวลา อย่างไรก็ตาม ในการท่องเที่ยวที่เป็นจริงนั้นการใช้ประโยชน์ของทรัพยากรมักมีการแปรรูปทรัพยากรและอาจไม่คำนึงถึงการสูญเสีย หรือผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับระบบย่อยต่าง ๆ รวมทั้งผลต่อสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ในทางกลับกันสิ่งแวดล้อมที่เป็นระบบอื่นๆ เช่น ระบบชุมชน ระบบอุตสาหกรรม ฯลฯ อาจมีผลกระทบมาสู่ระบบท่องเที่ยวด้วย ดังนั้น การท่องเที่ยวที่ขาดระบบการจัดการที่ดีเข้ามาเกี่ยวข้องจึงเป็นการท่องเที่ยวที่ไม่ประสบความสำเร็จได้เลย นอกจากนี้ องค์ประกอบภายในระบบแล้ว การท่องเที่ยวยังมีสิ่งแวดล้อมสำคัญที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอีกหลายประการ เช่น สภาพกายภาพและระบบนิเวศสิ่งแวดล้อม โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจ และการลงทุน สังคมและวัฒนธรรมองค์กรและกฎหมาย เป็นต้น ดังแสดงในภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 ระบบการท่องเที่ยว

ที่มา : สมบัติ กาญจนกิจ. 2544 : 87

1. แหล่งท่องเที่ยว เป็นทรัพยากรที่สำคัญ จัดเป็นอุปทานการท่องเที่ยว (Tourism supply) ซึ่งได้จัดหมวดหมู่ของแหล่งท่องเที่ยวเป็น 5 ประเภท คือ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม แหล่งท่องเที่ยวซึ่งแสดงออกถึงประเพณีต่าง ๆ (Traditional attractions) แหล่งท่องเที่ยวซึ่งแสดงถึงความงดงามในรูปแบบต่าง ๆ ของภูมิเทศ แหล่งท่องเที่ยวประเภทที่ให้ความบันเทิง แหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ที่มีลักษณะเฉพาะตัว

สำหรับประเทศไทยนั้น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยบริษัทหรือหน่วยงานที่ปรึกษาต่างๆ แบ่งแหล่งท่องเที่ยวออกเป็น 3 ประเภท คือ แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวประวัติศาสตร์โบราณคดี และแหล่งท่องเที่ยวศิลปวัฒนธรรม ส่วนแหล่งท่องเที่ยวที่ให้ความบันเทิงนั้น จัดเป็นส่วนหนึ่งในสถานบริการนักท่องเที่ยว

2. บริการการท่องเที่ยวเป็นบริการที่รองรับการท่องเที่ยวเป็นอุปทานประเภทหนึ่ง ซึ่งไม่ได้เป็นจุดหมายปลายทางหลักของนักท่องเที่ยว แต่เป็นบริการที่รองรับให้เกิดความสะดวกสบายและความบันเทิงแก่นักท่องเที่ยวในบางโอกาสเป็นตัวดึงดูดใจได้เช่นกัน บริการการท่องเที่ยวที่



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

45

สำคัญ ได้แก่ ที่พัก อาหาร แหล่งจำหน่ายสินค้า แหล่งบันเทิง แหล่งกิจกรรม และบริการอื่น ๆ ทั้งนี้ รวมถึงโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่น ๆ

3. ตลาดการท่องเที่ยวเป็นการแสดงออกของอุปสงค์ (Tourism demand) ซึ่งมีความปรารถนาในการท่องเที่ยวจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งเพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมพักผ่อนหย่อนใจและเพื่อกิจกรรมอื่น ๆ (ปกติตลาดการท่องเที่ยวจะเน้นที่นักท่องเที่ยว) ซึ่งในกระบวนการจัดการได้หมายรวมถึงส่งเสริมและพัฒนาการขาย และการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวด้วย

สุชาติพร ชูติธรานนท์ (อารณีย์ วิวัฒนาภรณ์. 2546 :10) กล่าวว่าวัตถุประสงค์ของการเดินทางท่องเที่ยวว่ามีหลายประการได้แก่

1. เดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ
2. เดินทางเพื่อร่วมการประชุมสัมมนา
3. เดินทางเพื่อศึกษาหาความรู้
4. เดินทางเพื่อการศึกษา
5. เดินทางเพื่อการติดต่อธุรกิจ
6. เดินทางเพื่อการเยี่ยมเยือนญาติพี่น้อง
7. เดินทางเพื่อการประกอบศาสนากิจ
8. เดินทางเพื่อทัศนศึกษา
9. เดินทางเพื่อสุขภาพ หรือพักผ่อน

อารณีย์ วิวัฒนาภรณ์ (2546 : 32) กล่าวว่า ความสำคัญของการท่องเที่ยวนี้สามารถสรุปจำแนกไว้ได้ ดังนี้

## 1. ความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจของประเทศ

1.1 การท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศ เข้าประเทศเป็นจำนวนมาก ตั้งแต่ปี 2535 เป็นต้นมา การท่องเที่ยวสามารถทำรายได้ในรูปของเงินตราต่างประเทศมากเป็นอันดับ 1 เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากสินค้าออกอื่น ๆ นอกจากนี้รายรับสุทธิในรูปของเงินตราต่างประเทศ จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ยังมีส่วนช่วยให้ดุลการชำระเงินของประเทศเกินดุลอีกด้วย

1.2 รายได้จากการท่องเที่ยวจะมีผลกระทบทวีคูณในการสร้างรายได้หมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น ซึ่งจะทำให้ผลผลิตส่วนรวมของประเทศมีค่าทวีกว่า 3 เท่าตัว

1.3 การท่องเที่ยวเป็นช่องทางยกระดับมาตรฐานการครองชีพให้สูงขึ้น เพราะใช้แต่ในด้านการแลกเปลี่ยนระหว่างประเทศเท่านั้น ยังทำให้บทบาทของเศรษฐกิจ ซึ่งถือเป็นปัจจัยของการมีรายได้เพิ่มขึ้นด้วยและทำให้อาชีพใหม่ ๆ เกิดขึ้นซึ่งการซื้อบริการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศถือได้ว่าเป็นการส่งสินค้าออก เพราะเป็นการซื้อด้วยเงินตราต่างประเทศ การผลิตสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวซื้อก็จะต้องมีการลงทุนซึ่งผลประโยชน์จะตกอยู่ในประเทศ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

46

และช่วยให้เกิดงานอาชีพอีกหลายแขนง เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ ทางด้านสังคม การท่องเที่ยวเป็นการพักผ่อน คลายความตึงเครียด พร้อม ๆ กับการได้รับความเข้าใจในวัฒนธรรม ที่ผิดแผกแตกต่างออกไป

1.4 การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการหมุนเวียน และการกระจายรายได้ไปสู่ภูมิภาค เมื่อเกิดการเดินทางท่องเที่ยวเข้าไปถึงแหล่งท่องเที่ยวในชนบท การพัฒนาความเจริญก็จะไปถึงภูมิภาค นั้น ๆ ก่อให้เกิดการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในท้องถิ่น เช่น โรงแรม กัสดาคาร ร้านค้า สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีผู้ลงทุนในหลาย ๆ รูปแบบทำให้เกิดการสร้างงานสร้างอาชีพอย่างกว้างขวางเป็นการสร้างรายได้สู่ประชาชนอย่างแท้จริง

1.5 การท่องเที่ยว มีบทบาทในการกระตุ้นให้เกิดการผลิต และนำเอาทรัพยากรของประเทศ โดยเฉพาะของท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในอัตราที่สูง ในรูปของการผลิตสินค้าพื้นเมืองและสินค้าที่ระลึกตลอดจนการบริการในท้องถิ่นนั้น

1.6 การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ไม่สิ้นเปลืองวัตถุดิบ ผลผลิตขายได้ตลอดเวลาสุดแล้วแต่ความเหมาะสมและความสามารถของผู้ขาย

1.7 การท่องเที่ยวช่วยกระตุ้นให้เกิดการผลิต เป็นวงจรหมุนเวียนภายในประเทศทำให้เกิดการสร้างอาชีพของประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจัดว่าเป็นแหล่งจ้างงานที่ใหญ่ที่สุด เนื่องจากเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันหลาย ๆ อาชีพ เป็นต้นว่า อาชีพเกี่ยวกับการขนส่ง อาชีพให้บริการด้านที่พัก อาชีพจัดบริการสิ่งดึงดูดการท่องเที่ยว อาชีพผลิตของที่ระลึก และอาชีพเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลทางการท่องเที่ยว เป็นต้น เป็นการลดการว่างงานลง ประชากรมีรายได้เพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลให้รัฐบาลได้รับรายได้ในรูปของภาษีอากรประเภทต่าง ๆ

## 2. ความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อสังคม

2.1 การท่องเที่ยวมีส่วนในการส่งเสริมความสัมพันธ์ของมนุษยชาติ ก่อให้เกิดสันติภาพความเป็นมิตรไมตรี และความเข้าใจอันดีระหว่างเจ้าของบ้านและผู้มาเยือน

2.2 การท่องเที่ยวในปัจจุบันเป็นอุปกรณ์ทางการศึกษาและเป็นการส่งเสริมสุขภาพจิต

2.3 การท่องเที่ยวมีบทบาทในการพัฒนา สร้างสรรค์ความเจริญทางสังคมให้เกิดแก่ท้องถิ่นทำให้มีการก่อสร้างสิ่งใหม่ ๆ มีการลงทุนทางด้านการผลิตเพื่อรองรับการบริการแก่ผู้มาเยือนท้องถิ่นทำให้ประชาชนมีรายได้จากการมีงานทำจึงทำให้อยู่ดีกินดีมีความสุขโดยทั่วกัน

2.4 การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการอนุรักษ์ฟื้นฟูมรดกทางวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ ความสำนึกและตระหนักในคุณค่าของศิลปวัฒนธรรมตลอดจนการรักษาเอกลักษณ์ของชาติก่อให้เกิดความรู้สึกรักหวงแหนและรักแผ่นดินที่อยู่อาศัยของตน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

47

2.5 การท่องเที่ยวช่วยขจัดปัญหาความแตกต่างระหว่างเมืองกับชนบท ช่วยขจัดปัญหาที่หลังไหลและเคลื่อนย้ายเข้ามาหางานทำหรือเสี่ยงโชคในเมืองของประชาชนในชนบท

2.6 การท่องเที่ยวช่วยให้ประชาชนในชนบทรู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์รู้จักใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นมาผลิตและประดิษฐ์สิ่งของเครื่องใช้ในรูปของสินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกไว้สำหรับขายผู้มาเยือนเป็นการหารายได้มาจุนเจือครอบครัวเพิ่มขึ้น

### 3. ความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อการเมือง

3.1 การเดินทางท่องเที่ยวก่อให้เกิดความรู้สึกถึงความมั่นคง ปลอดภัย เพราะการที่นักท่องเที่ยวจะเลือกเดินทางไปเยือนที่ใด ที่นั้นจะต้องมีความปลอดภัยเพียงพอ

3.2 การท่องเที่ยวเป็นวิถีทางที่มนุษย์ต่างสังคมจะได้พบปะ รู้จัก ทำความเข้าใจกัน การเดินทางไปมาหาสู่กันภายในประเทศทำให้รู้จัก คู่ขนาน รู้ปัญหา ฟังพาอาศัยกันเป็นการสร้างความรักความสามัคคี สมานฉันท์ของคนในชาติ ในทำนองเดียวกัน การเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศจะเป็นการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม เสริมสร้างความเข้าใจอันดีนำไปสู่ความเป็นเพื่อนร่วมโลกที่จะช่วยสร้างสรรค์สัมพันธไมตรีและความสงบสันติสุขในโลก การท่องเที่ยว มีความสำคัญต่อประเทศในทุก ๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นต่อบุคคล เศรษฐกิจ การเมือง และประเทศ ซึ่งการท่องเที่ยวจะเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ประเทศพัฒนาก้าวหน้าต่อไป

ฉลองศรี พิมลสมพงษ์ (อารณีย์ วิวัฒนาภรณ์. 2546 : 3) กล่าวว่า เหตุผลของการเดินทางท่องเที่ยวของแต่ละบุคคล มีความแตกต่างกันในหลาย ๆ ประการ สรุปได้ดังนี้

1. เงินหรือค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นสิ่งแรกๆที่ผู้เดินทางท่องเที่ยวจะต้องคิดทันที เพราะการเดินทางท่องเที่ยวไม่ว่าจะใกล้หรือไกลจำเป็นต้องมีเงิน หรืองบประมาณเพื่อใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ เช่น ค่าพาหนะ ค่าที่พัก ค่าอาหาร ค่าบริการสำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกและการใช้จ่ายซื้อของ เป็นต้น

2. เวลา เป็นสิ่งที่มีความหมายสำคัญสำหรับผู้เดินทางท่องเที่ยว เพราะแต่ละบุคคลย่อมอยู่ในสภาพทางการประกอบอาชีพที่แตกต่างกัน บางคนอาจใช้เวลาวันหยุดสุดสัปดาห์ เพื่อการท่องเที่ยวแต่บางคนอาจจะต้องรอถึงปิดภาคเรียน หรือบางคนอาจใช้เวลาหลังช่วงชีวิตทำงานเพื่อการท่องเที่ยว เป็นต้น

3. ความตั้งใจที่จะไปปัจจัยข้อนี้เกิดจากเหตุผล และความรู้สึกนึกคิดส่วนตัวอย่างแท้จริง การมีเงิน และมีเวลา คงไม่สามารถกระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยวได้ถ้าไม่ตั้งใจที่จะไป นักท่องเที่ยวอาจถูกกระตุ้นจากสิ่งต่าง ๆ เช่น ความต้องการที่จะเดินทางท่องเที่ยว การเก็บรวบรวมข้อมูล การเสริมสร้างทัศนคติที่ดีให้เห็นคุณค่าของการท่องเที่ยว ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ เสถียรภาพทางการเมือง ฤดูกาล สิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย และภาพพจน์ทางการท่องเที่ยว เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ความตั้งใจที่จะเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงได้อยู่ตลอดเวลา





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

48

วรรณ วรรณนิช (2549 : 17) กล่าวว่าได้อ่านนิตยสารทางการท่องเที่ยวแบ่งประเภทการท่องเที่ยว ออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. การท่องเที่ยวในประเทศ เป็นการท่องเที่ยวไปตามสถานที่ต่าง ๆ ภายในประเทศ การท่องเที่ยวในลักษณะนี้ จะต้องมีสิ่งจูงใจหลายอย่าง เช่น ความสวยงามของภูมิประเทศ ความสะดวกสบายในการเดินทาง ความปลอดภัย การโฆษณา หรือมีสิ่งจูงใจ โดยเฉพาะของสถานที่นั้น เช่น หลักฐานทางประวัติศาสตร์ หรือศิลปวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น เป็นต้น

2. การท่องเที่ยวต่างประเทศ เป็นการท่องเที่ยวไปยังสถานที่ ที่ต่างไปจากประเทศของตน และต้องผ่านขบวนการระหว่างประเทศหลายอย่าง เช่น ศุลกากร ด้านตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น ใช้ภาษาต่างประเทศ และอาจจะต้องมีมัคคุเทศก์เป็นผู้นำ

อารณีย์ วิวัฒนาการณ์ (2546 : 15) กล่าวถึงประเภทของการท่องเที่ยว ดังนี้ การท่องเที่ยวยังขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการไปเที่ยวอีกด้วย ตัวอย่างเช่น การไปท่องเที่ยวในระหว่างวันหยุด อาจจะเป็นการไปตากอากาศ ชมสภาพบ้านเมืองหรือ ไปดูชีวิตความเป็นอยู่ในชนบท รวมถึงการไปเยี่ยมเยือนเพื่อนฝูง เป็นต้น จากวัตถุประสงค์ดังกล่าว อาจแบ่งลักษณะของการท่องเที่ยว ออกได้เป็น 6 ลักษณะ ดังนี้

1. การท่องเที่ยวเพื่อความสนุกสนานและความบันเทิง เป็นการท่องเที่ยวเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศ เพื่อชมทิวทัศน์ วันธรรม ประเพณี ชีวิต ความเป็นอยู่ของท้องถิ่นต่าง ๆ หรือท่องเที่ยวไปตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ เพื่อความสนุกสนานเพลิดเพลิน เพื่อเปลี่ยนสถานที่พักอาศัย เป็นต้น การท่องเที่ยวแบบนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น รสนิยม ฐานะทางเศรษฐกิจของนักท่องเที่ยว และสิ่งดึงดูดความสนใจของสถานที่แต่ละแห่ง

2. การท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน เป็นการใช้เวลาว่างเพื่อพักผ่อนร่างกายและสมอง อาจรวมถึงการพักผ่อนหลังการเจ็บป่วย โดยจะใช้เวลาพักผ่อนให้นานที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้

3. การท่องเที่ยวเพื่อการกีฬา ส่วนมากจะมีสองประการ คือ การไปชมการแข่งขันและการไปท่องเที่ยวและแข่งขันกีฬา เช่น การไปแข่งขันเทนนิส อีทีพี ทัวร์ เป็นต้น

4. การท่องเที่ยวเพื่อศึกษาวัฒนธรรมเป็นการท่องเที่ยวเพื่อการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เช่น การศึกษาชีวิตความเป็นอยู่ ทั้งในแง่ มานุษยวิทยา และสังคมวิทยา เช่น ชมโบราณสถาน ศิลปะ หรือการแสดงต่าง ๆ

5. การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ การประชุม และสัมมนา ซึ่งผู้ที่ไปเพื่อธุรกิจหรือสัมมนามักจะแบ่งเวลาส่วนหนึ่งให้กับการท่องเที่ยว เช่น การสัมมนาเชิงปฏิบัติการนอกสถานที่ เป็นต้น

6. การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา เป็นการไปศึกษาดูงาน หรือวิจัย หรือว่าการแลกเปลี่ยนอาจารย์ นักศึกษา ระหว่างมหาวิทยาลัย และจะอยู่ในประเทศนั้น เป็นเวลานับเดือน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

49

อารณีย์ วิวัฒนาภรณ์ (2546 : 15 – 16) กล่าวว่า องค์ประกอบของการท่องเที่ยวที่นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญ เพราะนอกจากจะช่วยกระตุ้นให้เกิดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ยังเป็นผลดีของนักท่องเที่ยวโดยทั่วไปด้วย กิจกรรมการท่องเที่ยวต้องอาศัยองค์ประกอบหลายอย่าง คือ

1. นักท่องเที่ยว ถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดของธุรกิจการท่องเที่ยว ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ลักษณะของนักท่องเที่ยว การกระจายของนักท่องเที่ยว กิจกรรมต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยว และทัศนคติของนักท่องเที่ยว

2. สินค้าท่องเที่ยว หรือสถานที่ท่องเที่ยว เป็นสินค้าที่มีลักษณะพิเศษ คือ สินค้าที่รวบรวมเอาสินค้าและบริการ หลายประการทั้งที่เป็นรูปธรรม และนามธรรมไว้ด้วยกัน เช่น ทรัพยากรธรรมชาติ วัฒนธรรม ประเพณี อุตสาหกรรม และสาธารณูปโภค สินค้าเหล่านี้มีคุณสมบัติที่แตกต่างกัน ซึ่งสินค้าทางการท่องเที่ยวจะต้องเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวซื้อ (ไปเที่ยว) และเกิดความประทับใจ เพราะมีสิ่งที่มีคุณค่าด้านต่าง ๆ หลายอย่าง เช่น คุณค่าทางวัฒนธรรม วิถีชีวิต และความเป็นอยู่ของประชาชนในประเทศนั้น ๆ ทิวทัศน์ หรือทัศนียภาพ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ความประทับใจจากลมฟ้าอากาศ เป็นต้น

3. การคมนาคมขนส่ง การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว หรือสถานที่ท่องเที่ยว นับเป็นปัจจัยสำคัญทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ และธุรกิจท่องเที่ยวสามารถดำเนินต่อไปได้ซึ่งจะต้องพิจารณาถึงสิ่งต่าง ๆ เช่น รูปแบบของการคมนาคมขนส่ง การคมนาคมขนส่งสู่แหล่งท่องเที่ยว การคมนาคมขนส่งในแหล่งท่องเที่ยว แบบแผนการเดินทางของนักท่องเที่ยว บริเวณหรือสถานที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารหรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวก รูปแบบ หรือปัญหาการจราจร เป็นต้น

4. ข้อมูลข่าวสารและการบริการ เป็นเอกสารเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว เพื่อชักจูงให้นักท่องเที่ยวในประเทศมากขึ้น เช่น หนังสือแนะนำเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว เพื่อชักจูงให้นักท่องเที่ยวในประเทศมากขึ้น

5. ความปลอดภัย และการอำนวยความสะดวกในด้านการเข้าเมือง ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงมากที่สุด เพราะจะทำให้ให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจตั้งแต่ก้าวแรกที่ได้เดินทางเข้าสู่ประเทศโดยให้ความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- 5.1 ระเบียบพิธีการเข้าออกเมือง เช่น การทำวีซ่า และศุลกากร
- 5.2 การขนส่งกระเป๋าของผู้โดยสาร
- 5.3 บริการขนส่งระหว่างท่าอากาศยาน หรือสถานีขนส่งที่พัก
- 5.4 การอำนวยความสะดวก แก่ผู้โดยสารที่สถานีขนส่งและท่าอากาศยาน

6. องค์ประกอบด้านโครงสร้างพื้นฐาน เป็นองค์ประกอบที่สนับสนุนให้ธุรกิจการท่องเที่ยวสามารถดำเนินไปได้ด้วยดี และก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินธุรกิจ ได้แก่

- 6.1 การไฟฟ้า



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

50

6.2 การประปา

6.3 การสื่อสารโทรคมนาคม

6.4 ความสามารถในการกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล

6.5 สถานพยาบาล

7. การสนับสนุนอื่น ๆ เป็นการเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่นักท่องเที่ยว เช่น การเงิน และการธนาคารระเบียบต่าง ๆ สถานที่ศึกษา แหล่งค้นคว้าด้านต่าง ๆ ความร่วมมือระหว่างประเทศ ตลอดจนความสุภาพอ่อนโยนและมีไมตรีจิตต่อกัน

วรรณ วรณานิช (2549 : 19 – 23). กล่าวว่า เนื่องจากพื้นที่โลกมีสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติที่แตกต่างกันจึงก่อให้เกิดลักษณะของภูมิทัศน์ทางธรรมชาติและลักษณะทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันประกอบกับโดยทั่วไปมนุษย์ต้องการเดินทางท่องเที่ยวไปยังบริเวณต่าง ๆ ที่มีสภาพแวดล้อมที่แปลก และแตกต่างกันไปจากถิ่นที่ตนที่อยู่ของตน ดังนั้นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางภูมิศาสตร์และวัฒนธรรมจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยดึงดูดนักท่องเที่ยว ซึ่งปัจจัยส่งเสริมการท่องเที่ยวมีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวดังนี้

1. ปัจจัยทางด้านภูมิศาสตร์ ประกอบด้วย

1.1 ลักษณะภูมิประเทศ เป็นลักษณะที่ปรากฏอยู่ตามส่วนต่าง ๆ ของโลก มีการเปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา เช่น ภูเขา น้ำตก และถ้ำ เป็นต้น

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ เป็นสภาพภูมิอากาศที่แตกต่างกันไปในแต่ละภูมิภาค เช่น ในประเทศไทยมี 3 ฤดู ในขณะที่ประเทศในแถบตะวันออก มี 4 ฤดู

2. ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม ประกอบด้วย

2.1 ปัจจัยทางด้านประวัติศาสตร์ หมายถึง บริเวณที่เป็นแหล่งอารยธรรมมาตั้งแต่โบราณ มักจะมีหลักฐานทางด้านประวัติศาสตร์ เช่น เมืองเก่าสุโขทัย เป็นต้น

2.2 ขนบธรรมเนียมประเพณี และศิลปวัฒนธรรม หมายถึง ระเบียบวิธีปฏิบัติที่เป็นของชุมชนนั้น ๆ เช่น การตัดบาตรดอกไม้ของชาวสระบุรี

2.3 การประกอบอาชีพของประชาชนในท้องถิ่น

2.4 การคมนาคม

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.1 งานวิจัยในประเทศ

ราณี อมรินทร์รัตน์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยสรุปได้ว่าลูกค้าผู้ใช้บริการของโรงแรมมีความพึง



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

51

พอใจในการใช้บริการของโรงแรมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ส่วนความพึงพอใจต่อปัจจัยในการให้บริการต่าง ๆ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัย ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของลูกค้าที่มาใช้บริการที่ทำให้ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการแตกต่างกันคือ ระดับอายุ และระดับการศึกษา ปัจจัยที่มีอำนาจในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า คือ ความสะอาดของพนักงานผู้ให้บริการ สิ่งแวดล้อม บรรยากาศ และความงดงามของโรงแรม ในส่วนกลยุทธ์เสริมสร้างความพึงพอใจของลูกค้า พบว่า พนักงานผู้ให้บริการให้ความสำคัญต่อการให้บริการ และมีการเสริมสร้างศักยภาพของพนักงาน โดยโรงแรมทั้งขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก ให้ความสำคัญต่อกิจกรรมระดับปฏิบัติการของโรงแรมในการเสริมสร้างความพึงพอใจของลูกค้าไม่แตกต่างกัน และพบว่าลูกค้าที่ใช้บริการในโรงแรมขนาดใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากกว่าโรงแรมขนาดเล็กอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

อัญมณี สงวนวงศ์วาน (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดใหญ่ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดใหญ่ ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง และด้านการส่งเสริมการตลาดเรียงตามลำดับ คือ ด้านการบริการที่มีผลต่อการใช้บริการในระดับมากที่สุด ได้แก่ ห้องพักสะอาด สะดวกสบาย ที่จอดรถสะดวก กิริยามารยาทของพนักงาน มีบริการด้านอื่นๆ ครบครัน และความหรรษาความทันสมัย ด้านราคามีผลต่อการใช้บริการในระดับมาก และค่าบริการมีหลายระดับราคาก็มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมากเช่นกัน ด้านทำเลที่ตั้งที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในระดับมากที่สุด ได้แก่ โรงแรมตั้งอยู่ในเมือง โรงแรมอยู่ติดถนนสายหลักเข้าออกได้หลายทาง และโรงแรมตั้งอยู่ในย่านธุรกิจการค้า ด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการระดับปานกลาง ได้แก่ การให้ส่วนลดพิเศษ บัตรวิไอพี การลดราคา การจัดนิทรรศการ การประชุมสัมมนาต่าง ๆ การแถมอาหารเมื่อใดมือหนึ่ง การให้ส่วนลดพิเศษในการบริการด้านอื่นๆ และการสะสม โบนัสเพื่อแลกบริการ

ขวัญหทัย สุขสมณะ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ให้บริการในการพิจารณาเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายเป็นอันดับหนึ่งคือ ปัจจัยด้านสถานที่ รองลงมาเป็นปัจจัยด้านบริการหรือบุคคล ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสาร และปัจจัยด้านสัญลักษณ์ ตามลำดับ ผลการศึกษาแต่ละปัจจัยในรายละเอียดมีดังนี้ ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ 3 อันดับแรก คือ การมีพนักงานบริการตลอด 24 ชั่วโมง รองลงมาเป็นการมีระบบรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สิน และความสะอาดบริเวณส่วนต่าง ๆ ของโรงแรมและห้องพัก ปัจจัยด้านบริการหรือบุคคลที่มีอิทธิพลต่อผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ 3 อันดับแรก คือ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ความสามารถให้บริการที่รวดเร็วทันใจ รองลงมาเป็นการใส่ใจและให้บริการที่ถูกต้องและการให้บริการที่มีความปลอดภัย ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ 3 อันดับแรก คือ โทรทัศน์ รองลงมาคือโทรศัพท์และเครื่องปรับอากาศ ปัจจัยด้านวัสดุสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ 3 อันดับแรก คือ ญาติหรือเพื่อนแนะนำ รองลงมาเป็นการให้ส่วนลดที่พักเป็นกรณีพิเศษและการโฆษณาทางโทรทัศน์ ปัจจัยด้านสัญลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ 3 อันดับแรก คือ ชื่อเสียงของโรงแรม รองลงมาเป็น โรงแรมเปิดให้บริการมานานและการมีป้ายชื่อโรงแรมแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน ปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ 3 อันดับแรก คือ ราคาห้องพัก รองลงมาเป็นการแสดงราคาห้องพักไว้ชัดเจนและราคาอาหารในห้องพัก ปัญหาที่ผู้ใช้บริการประสบในการใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่าผู้ใช้บริการมีปัญหาในแต่ละด้านอันได้แก่ ปัญหาด้านปัจจัยทางการตลาด ด้านสถานที่ ด้านการบริการ หรือบุคคล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านวัสดุสื่อสาร ด้านสัญลักษณ์และด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุดทั้งหมด

สินินาด ต้นตราพล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ ระหว่าง 31- 40 ปี ผู้ใช้บริการที่เป็นชาวต่างประเทศ มาจากประเทศฝรั่งเศส เนเธอร์แลนด์ และ สิงคโปร์ ส่วนคนไทยมาจากกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่จะประกอบธุรกิจส่วนตัว เดินทางมาเพื่อการท่องเที่ยวเป็นสำคัญ ใช้บริการเป็นครั้งแรก ทราบข้อมูลของโรงแรมจากเพื่อนและญาติสนิท จองห้องพักทางโทรศัพท์ มีระยะเวลาพักประมาณ 1-2 คืน มากที่สุด และมีแนวโน้มจะกลับมาใช้บริการอีก ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดคือราคาห้องพักมาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือทำเลที่ตั้ง คุณภาพของห้องพัก และคุณภาพการบริการ ตามลำดับ แต่มีข้อสังเกตว่า หากพิจารณาในรายละเอียดเรื่องเพศ พบว่า เพศหญิงกลับให้ความสำคัญเรื่องทำเลที่ตั้งมาเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็น คุณภาพห้องพัก ราคา และคุณภาพการบริการ ตามลำดับ ผู้ใช้บริการชาวไทยจะให้ความสำคัญเรื่องราคามาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ คุณภาพห้องพัก ทำเลที่ตั้ง และคุณภาพบริการ ตามลำดับ ส่วนชาวต่างประเทศ ให้ความสำคัญเรื่องทำเลที่ตั้งมาเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นราคา คุณภาพบริการ และคุณภาพห้องพัก ตามลำดับ ในส่วนความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการทั้งหมดมีความพึงพอใจในระบบการรักษาความปลอดภัยบริเวณรอบ ๆ โรงแรม เป็นอันดับแรก รองลงมาคือระบบควบคุมกุญแจห้องพักที่มีประสิทธิภาพ ความสะอาดของห้องพัก การสำรองห้องพักเป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ และความคุ้มค่าของอาหารกลางวัน ตามลำดับ แต่ถ้าพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ใช้บริการชาวไทย มีความพึงพอใจในระบบรักษาความปลอดภัยบริเวณรอบ ๆ โรงแรม เป็น



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

53

อันดับแรก รองลงมาคือความสะอาดของห้องพัก ระบบควบคุมคุณภาพห้องพักที่มีประสิทธิภาพ การสำรองห้องพักเป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ และความประทับใจในอาหารมื้อกลางวัน ตามลำดับ ส่วนชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจในระบบรักษาความปลอดภัยภายในและรอบ ๆ บริเวณ โรงแรม เป็นอันดับแรก รองลงมาคือระบบควบคุมคุณภาพห้องพักที่มีประสิทธิภาพ การสำรองห้องพักเป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ และความสะอาดของห้องพัก ตามลำดับ

รภัศ ศิลป์ศรีกุล (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาโครงสร้างตลาดและกลยุทธ์การตลาดของธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาโครงสร้างตลาด พบว่า ธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานครเป็นตลาดประเภทกึ่งแข่งขันกึ่งผูกขาด เนื่องจากอัตราส่วนการกระจุกตัวของธุรกิจรายใหญ่ 3 อันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 8.49 ซึ่งหมายความว่า อุตสาหกรรมมีการกระจุกตัวต่ำ และหากพิจารณาค่าอัตราส่วนขนาดธุรกิจพบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 52.01 หมายความว่า ธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่ 3 อันดับแรกมีขนาดของยอดขายโดยเฉลี่ยสูงกว่าขนาดยอดขายโดยเฉลี่ยของธุรกิจโรงแรมอื่น ๆ ที่เหลือ สำหรับลักษณะทั่วไปของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างพบว่า โรงแรมส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด มีจำนวนห้องพัก 60 – 150 ห้อง มีอัตราค่าห้องพักเฉลี่ย 500 – 999 บาท มีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยร้อยละ 60 – 79 และเป็นโรงแรมที่ไม่ได้อยู่ในเครือ ลูกค้ำของโรงแรมกลุ่มตัวอย่างเป็นคนไทยมากที่สุด รองลงมาคือลูกค้ำจากภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ สำหรับกลยุทธ์การตลาดต่างด้านๆ ที่มีความสำคัญมากต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้แก่ กลยุทธ์เรื่องทำเลที่ตั้ง การจัดกิจกรรมหรือเทศกาลพิเศษเพื่อดึงดูดให้ลูกค้ำมาใช้บริการ การกำหนดราคาห้องพักหลายราคาสำหรับกลุ่มลูกค้ำที่แตกต่างกัน การมีเว็บไซต์ของโรงแรมเพื่อให้บริการรับจองห้องพัก การให้ความสำคัญกับพนักงานขายในการเสนอขายบริการต่าง ๆ การมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถและทักษะในการให้บริการเป็นอย่างดี และการเป็นพันธมิตรกับโรงแรมอื่น ส่วนผลการทดสอบความแตกต่างพบว่าโรงแรมที่มีจำนวนห้องพัก ราคาห้องพักเฉลี่ย ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ และรูปแบบการดำเนินงานที่แตกต่างกัน จะให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกัน สำหรับอุปสรรคในการเข้าสู่ธุรกิจโรงแรมของผู้ประกอบการรายใหม่ ได้แก่ขนาดของเงินลงทุนในโรงแรมใหม่ และความได้เปรียบด้านทำเลที่ตั้งของโรงแรมที่มีอยู่เดิม จากผลการวิจัยดังกล่าวจึงเสนอแนะให้ธุรกิจโรงแรมควรใช้กลยุทธ์ในระยะสั้น โดยจัดกิจกรรมหรือเทศกาลพิเศษเพื่อสร้างความแตกต่างและดึงดูดให้ลูกค้ำมาใช้บริการ และเน้นการใช้กลยุทธ์การตั้งราคาหลายราคาสำหรับกลุ่มลูกค้ำที่แตกต่างกัน ส่วนในระยะยาวควรมีการปรับปรุงห้องพักเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ำอยู่เสมอ

วรชัย จันทรภัทร (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน การตกแต่ง ระยะเวลาในการเข้าพักโรงแรม และราคาห้องพัก มีอิทธิพลต่อการ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

เลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ร้อยละ 10 ( $\alpha = 0.10$ ) คือ ถ้ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนเพิ่มขึ้น มีโอกาสทำให้การเลือกใช้บริการโรงแรมระดับราคาตั้งแต่ 1,000 บาทขึ้นไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น เช่นเดียวกับปัจจัยทางด้านการตกแต่ง ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมที่มีระดับราคาตั้งแต่ 1,000 บาทขึ้นไป ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ร้อยละ 1.0 ( $\alpha = 0.01$ ) ส่วนระยะเวลาหรือจำนวนวันในการเข้าพักโรงแรมที่ลดลง มีโอกาสทำให้การเลือกใช้บริการโรงแรมที่มีระดับราคาตั้งแต่ 1,000 บาทขึ้นไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ร้อยละ 1.0 ( $\alpha = 0.01$ ) และปัจจัยด้านราคาห้องพักที่เพิ่มขึ้น มีโอกาสทำให้การเลือกใช้บริการโรงแรมที่มีระดับราคาตั้งแต่ 1,000 บาทขึ้นไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศลดลง ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ร้อยละ 5.0 ( $\alpha = 0.05$ ) เมื่อพิจารณาด้วยวิธี Marginal Effects พบว่า เมื่อรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเพิ่มขึ้น 100 บาท มีโอกาสทำให้การเลือกใช้บริการโรงแรมที่มีระดับราคาตั้งแต่ 1,000 บาทขึ้นไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น ร้อยละ 10 ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ร้อยละ 10 ( $\alpha = 0.10$ ) ปัจจัยด้านการตกแต่งของโรงแรม มีโอกาสทำให้การเลือกใช้บริการโรงแรมที่มีระดับราคาตั้งแต่ 1,000 บาทขึ้นไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเพิ่มมากขึ้นอยู่ในช่วงร้อยละ 18.0 – 23.8 ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ร้อยละ 1.0 ( $\alpha = 0.01$ ) ส่วนปัจจัยด้านระยะเวลาในการเข้าพักโรงแรม ถ้าระยะเวลาในการเข้าพักโรงแรม นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศลดลง 1 วัน มีโอกาสทำให้การเลือกใช้บริการโรงแรมที่มีระดับราคาตั้งแต่ 1,000 บาทขึ้นไปเพิ่มมากขึ้น อยู่ในช่วงร้อยละ 1.5 – 2.0 ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ร้อยละ 1.0 ( $\alpha = 0.01$ ) และปัจจัยด้านราคาห้องพักที่เพิ่มขึ้น มีโอกาสทำให้การเลือกใช้บริการโรงแรมที่มีระดับราคาตั้งแต่ 1,000 บาทขึ้นไปของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ลดน้อยลง อยู่ในช่วงร้อยละ 12.6 – 18.1 ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ร้อยละ 5.0 ( $\alpha = 0.05$ )

กรรองทอง อัมวงษ์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า 1) ลูกค้ามีพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมเป็นหมู่คณะฯ ละ 2-4 คน ใช้บริการห้องพักราคาต่ำกว่า 900 บาท และใช้บริการห้องพักแบบเตียงคู่ มีการจองห้องพักล่วงหน้า ระยะเวลาเข้าพักต่อครั้งระหว่าง 1-2 คืน ความถี่ในการใช้บริการโรงแรมระหว่าง 1-2 ครั้งต่อปี ได้ข้อมูลการบริการห้องพักจากใบปลิว โฆษณา/แผ่นพับ ผู้ใช้บริการตัดสินใจด้วยตนเองในการเลือกเข้าพักโรงแรม 2) ลูกค้าส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของโรงแรมในระดับมาก ส่วนด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้งของโรงแรม ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านสื่อ/ช่องทางที่ได้รับข้อมูลของโรงแรม มีระดับความพึง



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

55

พอใจระดับปานกลาง 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน ลูกค้ำมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านสื่อ/ช่องทางที่ได้รับข้อมูลของโรงแรมแตกต่างกัน อาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านสื่อ/ช่องทางที่ได้รับข้อมูลของโรงแรมแตกต่างกัน ภูมิฐานะแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการตลาด และด้านสื่อ/ช่องทางที่ได้รับข้อมูลของโรงแรมแตกต่างกัน และ 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรม จำแนกตามพฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการ พบว่า จำนวนผู้ร่วมเดินทางแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกัน การเลือกชื่อโรงแรมเข้าพักแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านสื่อ/ช่องทางที่ได้รับข้อมูลของโรงแรมแตกต่างกัน ความถี่ในการเข้าพักโรงแรมแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการ และด้านสื่อ/ช่องทางที่ได้รับข้อมูลของโรงแรมแตกต่างกัน

ศรินยา ละอองอินทร์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวสหราชอาณาจักรต่อโรงแรมอมารีรินคำ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพแต่งงานแล้ว มีรายได้ระหว่าง 35,001 – 45,000 บาทต่อเดือน ระยะเวลาการพักมากกว่า 6 คืน และส่วนใหญ่สำรองห้องพักจากริษัทนำเที่ยว ในด้านความพึงพอใจนั้น กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากในปัจจัยทุกด้านของโรงแรม คือ สถานที่ตั้ง ห้องพัก ห้องอาหาร การบริการและบุคลากรของโรงแรม การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ ของโรงแรม ผู้วิจัยเลือกทำการวิจัยปัจจัยด้านสถานที่ตั้งเพียงด้านเดียว เนื่องจากปัจจัยด้านนี้มีความสำคัญและเป็นแรงจูงใจที่ส่งผลต่อนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวสหราชอาณาจักรให้เกิดการตัดสินใจเข้าพักในโรงแรม ในขณะที่เดียวกันผลการศึกษาและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ส่วนใหญ่มีความเห็นที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านสถานที่ตั้ง ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำผลการศึกษาที่ได้นำเสนอให้แก่โรงแรมอมารีรินคำ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวสูงอายุชาวสหราชอาณาจักรเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยผลการศึกษาพบว่า ด้านทำเลที่ตั้ง กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่แต่งงานแล้วจะมีระดับความพึงพอใจสูงสุด ทางด้านบรรยากาศ กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเข้าพักแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการเข้าพักมากกว่า 6 คืน จะมีระดับความพึงพอใจสูงสุด และด้านที่จอดรถ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจก็แตกต่างกันด้วย โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 45,000 บาทต่อเดือน จะมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในขณะที่ด้านสวนของ





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

56

โรงแรมและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สระว่ายน้ำ สนามเทนนิส และอื่น ๆ นั้น ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างไม่แตกต่างกัน สำหรับข้อเสนอแนะ นักท่องเที่ยวสูงอายุชาวสหราชอาณาจักรให้ความคิดเห็นว่า ควรมี ห้องออกกำลังกาย ควรเพิ่มจำนวนสนามเทนนิส ห้องน้ำภายในห้องพักแคบ พนักงานให้ข้อมูลคำแนะนำต่างๆ ไม่ชัดเจน ถูกต้องแม่นยำ และห้องพักมีเสียงดังรบกวนจากถนน

ศศิกาญจน์ สุรินทร์ดี (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม ของผู้ใช้บริการชาวไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาทต่อเดือน ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการโรงแรม ของผู้ใช้บริการชาวไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการตลาดบริการ โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านสื่อที่เป็นรูปธรรม และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ตามลำดับ

นิตยา สุภาภรณ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษากลยุทธ์การจัดการธุรกิจโรงแรมในเกาะสมุย ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริการให้ความสำคัญในการจัดการธุรกิจโรงแรม โดยเห็นด้วยกับการใช้กลยุทธ์ผสมที่มุ่งเน้นไปทางการสร้างความแตกต่าง ด้านการนำวัตถุดิบเขาสู่กิจการ ด้านการปฏิบัติการ ด้านการจัดส่งสินค้า ด้านการตลาดและการขาย ด้านการบริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานของโรงแรม และด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ส่วนด้านการพัฒนาเทคโนโลยี และด้านการจัดหา ผู้บริหารเห็นด้วยกับการใช้กลยุทธ์ผสมที่มุ่งเน้นไปทางความเป็นผู้นำด้านต้นทุน สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้บริหารที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงาน และรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการแตกต่างกัน และผู้บริหารที่มีกลุ่มระดับราคาและประเภทธุรกิจโรงแรมแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านกลยุทธ์การจัดการแตกต่างกัน โดยผู้วิจัยได้สรุปแบ่งกลุ่มระดับราคาเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มระดับราคาต่ำกว่า 1,000 บาท มีความเห็นว่าควรใช้กลยุทธ์ผสมที่มุ่งเน้นไปทางความเป็นผู้นำด้านต้นทุน กลุ่มระดับราคาตั้งแต่ 1,000 บาทขึ้นไป ผู้บริหารเห็นด้วยในการใช้กลยุทธ์ผสมที่มุ่งเน้นไปทางการสร้างความแตกต่าง สำหรับผู้บริหารประเภทโรงแรมแตกต่างกันพบว่า ผู้บริหารประเภทบังกะโลและเกสต์เฮาส์เห็นด้วยในการใช้กลยุทธ์ผสมที่มุ่งเน้นไปทางความเป็นผู้นำด้านต้นทุน ผู้บริหารประเภทห้องพัก ห้องชุด และรีสอร์ท พบว่าเห็นด้วยกับการใช้กลยุทธ์ผสมที่มุ่งเน้นไปทางการสร้างความแตกต่าง



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

57

รัตนภรณ์ ถาวร (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่ นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่ใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ขณะที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ มีอายุ 41– 50 ปี สำหรับการศึกษากิจกรรมในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศมีวัตถุประสงค์เพื่อมาท่องเที่ยวเพียงอย่างเดียวและนิยมท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติ นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เดินทางมากับกลุ่มเพื่อน และเดินทางมาเชียงใหม่มากกว่า 1 ครั้ง ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเดินทางมาเที่ยวเพียงคนเดียวและเดินทางมาเชียงใหม่เป็นครั้งแรก สำหรับพฤติกรรมการใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศนิยมพักโรงแรมที่มีที่ตั้งในเขตเมือง ทำการจองที่พักล่วงหน้าและทำการจ่ายค่าพักโดยใช้เงินสด ข้อมูลที่ใช้ในการหาที่พักนักท่องเที่ยวชาวไทยจะทราบข้อมูลมาจากญาติและกลุ่มเพื่อน ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศหาข้อมูลที่พักมาจากอินเทอร์เน็ต ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พัก คือ ปัจจัยด้านราคา รองลงมาคือปัจจัยด้านที่พักและปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายตามลำดับ เมื่อมาพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยย่อยแต่ละปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยวชาวไทย คือ ราคาที่พักมีหลายระดับให้เลือก รองลงมาคือที่พักมีความสะอาด ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ คือ ราคาที่พักมีหลายระดับเลือก รองลงมาคือ ที่พักมีความปลอดภัยในชีวิต

นิพนภรณ์ ชูขำ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 21 – 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ รายได้เฉลี่ยระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท และมีถิ่นที่พำนักอาศัยอยู่ประเทศเยอรมนี ส่วนด้านพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนมากจองห้องพักโดยผ่านบริษัททัวร์ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการโรงแรมมากที่สุด คือ ตัวนักท่องเที่ยวเองจะเข้าพักที่โรงแรมประมาณ 2 – 3 คน ใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน และมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแต่ละครั้งประมาณ 4,501 – 5,500 บาท ด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรม ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการโรงแรม ด้านกระบวนการให้บริการเป็นอันดับแรก และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุดคือ ด้านราคาของโรงแรม และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ



## 6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

วาทินส์ (Wathins Abstract. 2545 : 75) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพอใจในการบริการ พบว่าแขกหรือลูกค้าจะพอใจการบริการของโรงแรม ได้เกิดจากข้อพิจารณา 10 ประการ คือ เจ้าของโรงแรมควรเตรียมพร้อมเรื่องความปลอดภัยในด้านต่าง ๆ ในบริเวณโรงแรม โรงแรมจะต้องสะอาด คุ่มค่าเงิน มีบรรยากาศดี เจ้าของควรใส่ใจดูแลโรงแรมให้ดูดีเสมอ พนักงานควรตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว อาหารและเครื่องดื่มต้องมีคุณภาพที่นอน หมอนควรจะมีรูปแบบที่ทันสมัย รูปร่างเหมาะสม ความแรงของน้ำควรมีมากพอ ไม่อ่อนไม่แรงจนเกินไป มีที่ตั้งเหมาะสม ง่าย การบริหารจะต้องคล่องตัว ตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว

บิทเนอร์ บูมส์ และเทเรอูลท์ (Bitner, Booms & Tetreault. 1990 : 71-84) ได้ศึกษาถึงเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในปฏิสัมพันธ์ของการบริการ โดยการสัมภาษณ์ผู้บริโภคนับจำนวน 375 คน ที่ใช้บริการสายการบิน โรงแรม และภัตตาคารเกี่ยวกับเหตุการณ์สำคัญ (Critical incidents) ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการรับบริการจากองค์การเหล่านั้นพบว่า ผู้บริโภคทั้งสามกลุ่มได้ระบุถึงเหตุการณ์สำคัญทั้งหมด 700 เหตุการณ์ ซึ่งสามารถนำมาแยกประเภทและจัดกลุ่มเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ ได้ 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) การตอบสนองของพนักงานต่อความล้มเหลวในการให้บริการ เช่น การตอบสนองต่อการบริการที่ล่าช้าอย่างไม่มีเหตุผลหรือความล้มเหลวอื่น ๆ 2) การตอบสนองของพนักงานต่อความต้องการของผู้บริโภค เช่น การตอบสนองต่อความต้องการพิเศษของผู้บริโภคหรือความผิดพลาดของผู้บริโภค และ 3) การปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น ความใส่ใจที่ให้กับผู้บริโภค เป็นต้น

บาเกอร์ และ ครอมป์ตัน (Baker & Crompton. 2000 : 785-804) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของคุณภาพ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมเจตนา ด้วยการสุ่มตัวอย่างกับผู้ที่มีร่วมงานเทศกาลคาร์นิวัล ซึ่งเป็นงานประจำปีและมีการออกร้านแสดงศิลปวัฒนธรรมและอาหารที่จัดขึ้นในย่านธุรกิจใจกลางเมือง จำนวน 508 ราย ด้วยการตอบแบบสอบถามกลับทางไปรษณีย์ที่น่าจ่ายล่วงหน้า โดยศึกษาเรื่องของประเด็นหลักของคุณภาพของงานเทศกาลดังกล่าว 4 ประการ ได้แก่ ลักษณะทั่วไปของงานเทศกาลลักษณะเฉพาะอย่างของกิจกรรมบันเทิง การให้ข้อมูลของงานเทศกาล และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในงาน ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ยืนยันว่า ความพึงพอใจจะเพิ่มมากขึ้นจากการรับรู้ที่สูงขึ้นของการแสดงผลที่มีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า คุณภาพนำไปสู่ความพึงพอใจ และพฤติกรรมเจตนา ตามลำดับ นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามจะกลับมาเที่ยวงานเทศกาลนี้อีกในปีต่อไป และจะบอกเล่าแบบปากต่อปากเพื่อชักชวนให้ผู้อื่นมาร่วมงานเทศกาลนี้ด้วย

กู๊ดคอลล (Goodall. 1972 : 151-161) กล่าวว่า ในทางปฏิบัติปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกที่อยู่อาศัย ได้แก่ รายได้ (Income) ความพอใจ (Preferences) และการเลือกที่อยู่อาศัย (Choice



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

59

Residence) จะมีความสัมพันธ์กันมากยิ่งขึ้น เมื่อรายได้มีมากขึ้น โอกาสเลือกก็มีมากขึ้น และความพอใจในสิ่งที่ชอบก็จะได้รับการตอบสนองมากขึ้น

โมเวน (ศิริพงษ์ พงุทธิพันธ์ และพยัค วุฒิรงค์. 1994 : 214 ; อ้างอิงจาก Moven.1989 . **Individual in Society**) ได้ศึกษาพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นสิ่งที่ใช้วิเคราะห์ธรรมชาติของการแบ่งส่วนแบ่งตลาด และการแบ่งตลาดเป้าหมายของบริษัท การสำรวจทางประชากรศาสตร์ เป็นสิ่งสำคัญในการวิจัยทางการตลาด กลุ่มประชากรศาสตร์ ได้แก่ กลุ่มเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ และประสบการณ์ในการใช้บริการ