

รหัสโครงการ : RDG46O0004

ชื่อโครงการ : อุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทย ภายใต้โครงการ “มูลค่าเพิ่มในประเทศ
ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย”

ชื่อนักวิจัย : มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด นุกุล เครือฟู และอักรพงศ์ อันทอง
สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

E-mail Address : sridir@chiangmai.ac.th

ระยะเวลาโครงการ : 1 พฤษภาคม 2546-30 มกราคม 2548

การศึกษานี้ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ภายใต้งานวิจัย สาขาอาระแห่งชาติ รายงานฉบับนี้ประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ โดยในส่วนแรกมีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจโครงสร้าง รูปแบบการแข่งขัน ผลการดำเนินงาน และบทบาทของอุตสาหกรรมซึ่งวัดจากมูลค่าเพิ่มที่เก็บไว้ในประเทศของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย ในจังหวัดท่องเที่ยวหลัก และกรณีศึกษาอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ และส่วนที่ 2 เป็นการวัดประสิทธิภาพของอุตสาหกรรมโดยวิธีเชิงปริมาณ การศึกษานี้อาศัยแหล่งข้อมูลจากงบการเงินปี พ.ศ. 2425 ของโรงแรมในประเทศไทยจำนวน 142 ราย ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เจาะลึกผู้ประกอบการโรงแรมในประเทศไทย 127 ราย ฐานข้อมูลการสำรวจกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ ปี พ.ศ. 2545 จำนวน 1,854 แห่ง ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ และฐานข้อมูลของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

การศึกษาในส่วนแรก พบว่า ในปี พ.ศ. 2545 อุตสาหกรรมโรงแรมของทั้งโลกมีจำนวนห้องทั้งหมด 13,887,000 ตลาคมีขนาดไม่น้อยกว่า 2 แส่นล้านดอลลาร์สหรัฐฯ หรือคิดเป็นเงินไทยประมาณ 8 ล้านล้านบาท และเป็นอุตสาหกรรมที่มีแนวโน้มดี แต่มีความผันผวนตามเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง โรงแรมที่มีรายได้สูงส่วนใหญ่เป็นโรงแรมที่มีเครือข่ายนานาชาติ และเครือข่ายส่วนใหญ่อยู่ในสหรัฐอเมริกาและยุโรป

แนวโน้มในอนาคตคาดว่าเครือข่ายนานาชาติจะมีการควบรวมกิจการเพื่อขยายขนาดของเครือข่ายกันมากขึ้น เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันให้สูงขึ้น และมีช่องทางการตลาดที่กว้างขึ้น ในขณะที่เดียวกันเครือข่ายโรงแรมในเอเชีย โดยเฉพาะกลุ่มโรงแรมสัญชาติสิงคโปร์ และฮ่องกง มีแนวโน้มที่จะขยายไปยังภูมิภาคอื่นๆ (รวมทั้งประเทศไทย) มากขึ้นเพื่อลดความเสี่ยง และการแข่งขันในอุตสาหกรรมโรงแรมที่จะทวีความรุนแรงขึ้นจะทำให้โรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กต้องอาศัยการขายความแตกต่าง ซึ่งจะทำให้เกิดโรงแรมหรูขนาดเล็กถึงกลางที่เรียกกันว่า Boutique Hotel การขึ้น

มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด, นุกุล เครือฟู และอักรพงศ์ อันทอง. 2548. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการมูลค่าเพิ่มในประเทศของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย : รายงานพิเศษ อุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทย. เชียงใหม่ : สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สำหรับอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทยนั้น ได้พัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องจนเป็น อุตสาหกรรมแนวหน้าของประเทศ และโรงแรมของไทยหลายแห่งได้ก้าวหน้าขึ้นมาเป็นโรงแรมระดับ แนวหน้าของโลกในปี พ.ศ. 2545 อุตสาหกรรมนี้มีโรงแรมและที่พักกว่า 3,700 แห่งมีจำนวนห้องพัก รวมกันไม่น้อยกว่า 230,000 ห้อง มีการจ้างงานโดยตรงกว่า 154,000 คน และจากการศึกษาในปี พ.ศ. 2545 พบว่าอุตสาหกรรมโรงแรมของไทยสามารถสร้างรายได้ปีละไม่ต่ำกว่า 170,000 ล้านบาท สร้าง มูลค่าเพิ่มประมาณ 89,000 ล้านบาท โดยแรงงาน 1 คน สร้างมูลค่าเพิ่มได้ 579,457 บาท และสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มต่อห้องได้ 373,575 บาท เสียภาษีทางอ้อมทั้งสิ้น 10,113 บาท ซึ่งประมาณ ครึ่งหนึ่งของมูลค่าเพิ่มเป็นค่าจ้าง (44,599 ล้านบาท) คิดเป็นมูลค่าเพิ่มที่เก็บไว้ในประเทศร้อยละ 97 ของ มูลค่าเพิ่มทั้งหมด เป็นมูลค่าเพิ่มที่ตกอยู่กับชาวต่างชาติจำนวน 2,356 ล้านบาท โดยพบว่ามีการนำเข้า อาหารและเครื่องคั่วประมาณ 1,500 ล้านบาท และมีการจ่ายค่าธรรมเนียมสำหรับการว่าจ้างบริษัทรับจ้าง บริหารจัดการโรงแรมจากต่างประเทศ และการใช้ซื้อการค้ำของเครือข่ายสากลประมาณ 900 ล้านบาท

ส่วนอุตสาหกรรมโรงแรมและรีสอร์ทในจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งมียอดขายประมาณ 10,000 ล้านบาท และก่อให้เกิดการจ้างงานประมาณ 7,800 คน เป็นอุตสาหกรรมที่มีโครงสร้างที่ประกอบไปด้วย โรงแรมที่มีราคาประหยัด หรือโรงแรมที่มีระดับ 3 ดาวลงมาในสัดส่วนค่อนข้างสูงและมีการแข่งขัน อย่างรุนแรงด้วยการตัดราคาซึ่งอาจทำให้ผู้ประกอบการมีแนวโน้มที่จะไม่สามารถรักษาและเพิ่มคุณภาพ การให้บริการในระยะยาว เมื่อวิเคราะห์มูลค่าเพิ่มในปี พ.ศ. 2545 พบว่าอุตสาหกรรมโรงแรมและรี สอร์ตในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มกว่า 5,300 ล้านบาท โดยเป็นมูลค่าเพิ่มที่ตกแก่ แรงงานถึงร้อยละ 49 ของมูลค่าเพิ่มทั้งหมด ตกอยู่กับเจ้าของทุนร้อยละ 40 และตกอยู่กับรัฐร้อยละ 11 ของมูลค่าเพิ่มทั้งหมดและเป็นมูลค่าเพิ่มที่เก็บไว้ในประเทศกว่าร้อยละ 94 ของมูลค่าเพิ่มทั้งหมด

เมื่อเปรียบเทียบสมรรถนะและผลิตภาพของเครือข่ายโรงแรมระดับห้าดาวของไทย กับโรงแรม ไทยในเครือข่ายสากลแล้วพบว่า เครือข่ายโรงแรมไทยในระดับนี้จะมีอัตราการเข้าพักที่ใกล้เคียงกับ เครือข่ายสากล แต่เครือข่ายโรงแรมไทยมีรายได้ต่อห้องต่ำกว่า แม้จะเน้นการให้บริการที่ดีและใช้แรงงานต่อ ห้องสูงก็ตาม เพราะเครือข่ายสากลมีตลาดกว้างขวางกว่า และเป็นที่ยอมรับของลูกค้าที่มีกำลังซื้อสูง ดังนั้น โรงแรมไทยที่เป็นโรงแรมอิสระซึ่งเสียเปรียบเครือข่ายสากลด้านการตลาด ควรอาศัยการสร้าง ความแตกต่างในด้านการบริการ จึงต้องเน้นการพัฒนาบุคลากร และสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรสนใจที่ จะให้บริการอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ รัฐควรสนับสนุนให้มีการทำวิจัยเชิงพัฒนาสำหรับโรงแรมไทย โดยเฉพาะโรงแรม SMEs เพื่อพัฒนาระบบการบริหารรวมทั้งโปรแกรมด้านไอที และสถาบันการศึกษา ของรัฐควรร่วมกับสมาคมโรงแรมไทยพัฒนาการให้การศึกษาระดับอุดมศึกษานอกเวลาราชการด้านการ โรงแรม สำหรับบุคลากรในช่วงระหว่างการทำงาน (Mid-career) เพื่อพัฒนาตัวเองเป็นผู้บริหารระดับ สูงได้ในอนาคต

มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด, นุกูล เครือฟู และอัครพงษ์ อันทอง. 2548. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการมูลค่าเพิ่มใน ประเทศของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย : รายงานพิเศษ อุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทย. เชียงใหม่ : สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นอกจากนี้ หากเปรียบเทียบสมรรถนะ และผลผลิตภาพของอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดท่องเที่ยวหลัก อันได้แก่ กรุงเทพฯ ภูเก็ต ชลบุรี และเชียงใหม่ พบว่า ในปี พ.ศ. 2545 อุตสาหกรรมโรงแรมของกรุงเทพฯ มีสมรรถนะดีกว่าอุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดอื่น ๆ ที่ศึกษาเมื่อวัดสมรรถนะจากอัตราการเข้าพักเฉลี่ย (Occupancy Rate) อัตราค่าห้องพักเฉลี่ย (ADR) และรายได้ต่อห้องพักพร้อมขาย (RevPAR) แต่เมื่อเปรียบเทียบผลผลิตภาพของอุตสาหกรรมโดยใช้ลูกค่าเพิ่มต่อแรงงานและมูลค่าเพิ่มต่อห้องพัก กลับพบว่าอุตสาหกรรมโรงแรมในภูเก็ตมีผลผลิตภาพในการสร้างมูลค่าเพิ่มที่ดีที่สุด

สำหรับการศึกษาในส่วนที่สองเป็นการวัดประสิทธิภาพของอุตสาหกรรมโดยวิธีเชิงปริมาณและหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยกระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมและเกสต์เฮาส์ในประเทศไทย จังหวัดท่องเที่ยวที่สำคัญ และในภาคเหนือตอนบน โดยใช้วิธีการ Stochastic Frontier Approach (SFA) และวิธีการ Data Envelopment Analysis (DEA) ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ได้มาจากโครงการสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ พ.ศ. 2545 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ จำนวน 1,854 ราย ซึ่งเป็นโรงแรมและเกสต์เฮาส์ที่มีการจดทะเบียนกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผลการศึกษา พบว่า โรงแรมและเกสต์เฮาส์ในประเทศไทยมีระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานเฉลี่ยร้อยละ 63-58 โดยมีพิสัย (range) ของระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานระหว่างร้อยละ 61-80 โรงแรมและเกสต์เฮาส์ในกรุงเทพฯ มีระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานเฉลี่ยสูงที่สุด ในขณะที่โรงแรมและเกสต์เฮาส์ในภาคใต้มีระดับประสิทธิภาพเฉลี่ยต่ำที่สุด สำหรับโรงแรมที่มีราคาห้องพักสูงกว่า 2,500 บาทต่อคืน และมีการลงทุนจากต่างประเทศ มีระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานสูงกว่าโรงแรมและเกสต์เฮาส์ในลักษณะอื่น ๆ นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงต่อความคืบหน้าประสิทธิภาพในการดำเนินงานของโรงแรมและเกสต์เฮาส์ส่วนใหญ่เกิดจากปัจจัยทางด้านแรงงาน และปัจจัยทางคุณภาพการบริการของโรงแรม ความคืบหน้าประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่เกิดขึ้นทำให้โรงแรมและเกสต์เฮาส์สูญเสียรายได้ประมาณ 9,314 ล้านบาท และทำให้ระบบเศรษฐกิจสูญเสียมูลค่าเพิ่มประมาณ 6,119 ล้านบาท

เมื่อประเมินระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมและเกสต์เฮาส์ในจังหวัดท่องเที่ยวที่สำคัญ คือ จังหวัดเชียงใหม่ ภูเก็ต ชลบุรี และกรุงเทพฯ พบว่า โรงแรมและเกสต์เฮาส์ในจังหวัดท่องเที่ยวทั้ง 4 แห่ง มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานเฉลี่ยร้อยละ 69.39 โดยโรงแรมและเกสต์เฮาส์ที่อยู่ในจังหวัดภูเก็ตมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานสูงสุดรองลงมา ได้แก่ จังหวัดชลบุรี เชียงใหม่ และกรุงเทพฯ ตามลำดับ อีกทั้งยังพบว่าขนาดของโรงแรมและเกสต์เฮาส์ ระดับราคาห้องพัก และการลงทุนจากต่างประเทศ มีผลกำไรให้โรงแรมและเกสต์เฮาส์ในจังหวัดท่องเที่ยวที่สำคัญมีระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานแตกต่างกัน โดยโรงแรมและเกสต์เฮาส์ที่มีขนาดเล็ก มีระดับราคาห้องพักสูงกว่า 2,500 บาทต่อคืน และมีการลงทุนจากต่างประเทศจะมีระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ ความคืบหน้าประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่เกิดขึ้นทำให้สูญเสียโอกาสในการสร้างมูลค่าเพิ่มประมาณ 4,533 ล้านบาท

มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด, นกุล เครือฟู และอัครพงศ์ อันทอง. 2548. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการมูลค่าเพิ่มใน

ประเทศของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย : รายงานพิเศษ อุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทย.

เชียงใหม่ : สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ในส่วนของการประเมินระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม และเกสต์เฮาส์ ในภาคเหนือตอนบน 9 จังหวัด คือ จังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง แพร่ น่าน พะเยา เชียงราย แม่ฮ่องสอน และตาก พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและเกสต์เฮาส์ในภาคเหนือตอนบนมีประสิทธิภาพการดำเนินงานเฉลี่ยร้อยละ 47 เมื่อเทียบกับผู้ประกอบการที่ดีที่สุด (best practices) ในกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาโดยโรงแรมที่มีการจัดตั้งแบบห้องหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคลหรือห้องหุ้นส่วนจำกัด และมีขนาดห้องพัก 60-149 ห้อง จะมีระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่ต่ำแต่อย่างไรก็ตาม หากผู้ประกอบการที่ด้อยประสิทธิภาพในการดำเนินงานในธุรกิจนี้ สามารถปรับปรุงการดำเนินงานและการจัดการให้ทัดเทียมกับผู้ประกอบการในระดับแนวหน้าได้แล้ว จะทำให้สามารถสร้างรายได้เพิ่มขึ้นอีกประมาณ 1,400 ล้านบาท และสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มได้เพิ่มขึ้นอีกประมาณ 700 ล้านบาท

ข้อเสนอแนะสำหรับอุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทยนั้น มีความจำเป็นที่จะต้องรักษาและเพิ่มคุณภาพการบริการในทุกระดับ ดังนั้นผู้ประกอบการ ภาครัฐและสมาคมโรงเรียน จึงควรร่วมมือกันเพื่อพัฒนาบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ผู้ประกอบการควรหลีกเลี่ยงการแข่งขันด้วยการตัดราคา มีการวิจัยการปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการ และควรรักษาเกี่ยวกับบรรณนิยมนและพฤติกรรมของผู้มาเยือนในแต่ละประเทศ เพื่อจัดบริการให้เหมาะสมและประทับใจ อีกทั้งควรเพิ่มช่องทางการตลาด และหาตลาดใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น ส่วนภาครัฐควรสร้างแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการเข้ามาเสียภาษีให้ถูกต้อง โดยคืนภาษีส่วนหนึ่งให้แก่สมาคมโรงแรมสำหรับการประชาสัมพันธ์ หรือการสร้างกิจกรรมที่สร้างรายได้เพิ่มขึ้น รวมไปถึงการพัฒนาบุคลากร และส่งเสริมให้โรงแรมไทยสู่สากล หรือสนับสนุนให้โรงแรมไทยมีเครือข่ายนานาชาติ

คำหลัก : อุตสาหกรรมโรงแรมและที่พัก, มูลค่าเพิ่ม, มูลค่าเพิ่มในประเทศ, ประสิทธิภาพการดำเนินงาน