

ธุรกิจโรงแรม (Hotel Business)

หนังสือเล่มนี้เรียบเรียงตามจุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา และคำอธิบายรายวิชา
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2562
ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ



 IMAC EDUCATION

ธุรกิจโรงแรม 20701-2010

หมวดวิชาสมรรถนะวิชาชีพ

กลุ่มสมรรถนะวิชาชีพเฉพาะ

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2562

จรรุวรรณ กะวิเศษ

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

จารุวรรณ กะวิเศษ.

ธุรกิจโรงแรม (20701-2010). -- กรุงเทพฯ : แม็คเอดูเคชั่น, 2563.

288 หน้า.

1. การจัดการโรงแรม. 2. โรงแรม. I. ชื่อเรื่อง.

647.94

ISBN 978-616-345-212-2

จัดพิมพ์และจำหน่ายโดย

MAC EDUCATION

ผู้เขียน : จารุวรรณ กะวิเศษ

ผู้ทรงคุณวุฒิ : วชิราภรณ์ โลหะชาละ

การสั่งซื้อ : ส่งชื่อนัดตีสั่งจ่าย ไปรษณีย์ลาดพร้าว ในนาม บริษัท แม็คเอดูเคชั่น จำกัด
เลขที่ 9/99 อาคารแม็ค ซอยลาดพร้าว 38 ถนนลาดพร้าว แขวงจันทระเกษม
เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

☎ : 0-2938-2022-7 FAX : 0-2938-2028

www.MACeducation.com

พิมพ์ครั้งที่ : 1

จำนวนที่พิมพ์ : 3,000 เล่ม

ราคาจำหน่าย : 164 บาท

ปีที่พิมพ์ : 2564

พิมพ์ที่ : บริษัท พี.เอ็น.เค แอนด์ สกายพริ้นติ้งส์ จำกัด

(สงวนลิขสิทธิ์ตามกฎหมาย ห้ามลอกเลียน ไม่ว่าจะเป็นส่วนหนึ่งส่วนใดของหนังสือเล่มนี้นอกจากจะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษร)

คำนำ

ตามที่กระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศใช้หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2562 เพื่อมุ่งผลิตและพัฒนาากำลังคนระดับฝีมือให้มีสมรรถนะ มีคุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ สามารถประกอบอาชีพอิสระ เป็นผู้ประกอบการที่มีคุณภาพ หรือประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้ตรงตามความต้องการของสถานประกอบการทั้งในประเทศและภูมิภาคอาเซียน

บริษัท แม็คเอ็ดดูเคชั่น จำกัด ผู้ผลิตและจำหน่ายหนังสือเรียน สื่อการเรียนรู้ และวารสารทางการศึกษา ทั้งในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ระดับอาชีวศึกษา ตระหนักถึงภารกิจสำคัญในการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนส่งเสริม การศึกษาระดับอาชีวศึกษาให้บรรลุผลสมดังเจตนารมณ์ที่ตั้งไว้ จึงได้แต่งตั้งคณะทำงานซึ่งประกอบด้วยนักวิชาการและ ผู้สอนทั้งในระดับอาชีวศึกษาและระดับอุดมศึกษาที่มีความเชี่ยวชาญด้านหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ ดำเนินการวิเคราะห์ หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2562 ในแต่ละสาขาวิชาเพื่อจัดทำสื่อการเรียนรู้ อันประกอบด้วย

1. หนังสือเรียนที่จัดทำให้ตรงกับจุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา และคำอธิบายรายวิชา ทั้งนี้โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาวิชาชีพทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรมและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านสมรรถนะแกนกลาง และด้านสมรรถนะวิชาชีพ

2. แผนการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนผ่านกิจกรรมการเรียนรู้หลากหลายรูปแบบ เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้สอนนำไปปรับให้เหมาะสมกับธรรมชาติของผู้เรียนและจุดเน้นของสถานศึกษา

จุดเด่นของหนังสือเรียนชุดใหม่ มีดังนี้

1. นำเสนอในรูปแบบหน่วยการเรียนรู้ ที่เนื้อหาเหมาะสมต่อการเรียนรู้ แต่ยังคงไว้ซึ่งความเข้มข้นและทันสมัย ทั้งนี้เนื้อหาในหนังสือเรียนมุ่งเน้นให้สัมพันธ์กับจุดประสงค์การเรียนรู้ หลักการเรียนรู้ตามสภาพจริง (Authentic Learning) และการประเมินผลตามสภาพจริง (Authentic Assessment)

2. แทรกกิจกรรมตรวจสอบความเข้าใจ กิจกรรมตามสมรรถนะรายวิชา กิจกรรมการฝึกกระบวนการคิด (Thinking Skills) และกิจกรรมบูรณาการให้แก่ผู้เรียน

3. พัฒนาสมรรถนะแกนกลางและสมรรถนะวิชาชีพผ่านกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้ใบช่วยสอนเป็นสื่อ สำหรับการฝึกกระบวนการเรียนรู้ที่สำคัญ เช่น การเรียนรู้จากโครงงาน (Project-based Learning)

4. มีแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยจัดทำแบบทดสอบให้สอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้ ประจำหน่วยการเรียนนั้นๆ ท้ายหน่วยการเรียนรู้ทุกหน่วย

บริษัท แม็คเอ็ดดูเคชั่น จำกัด ขอขอบคุณสถานศึกษา ครู คณาจารย์ ผู้สอน ผู้เรียน และผู้ที่สนใจทุกท่านที่ให้ความไว้วางใจในสื่อการเรียนรู้ของบริษัท บริษัทหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสื่อการเรียนรู้ชุดนี้จะมีส่วนช่วยให้การจัดการเรียนรู้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพทัดเทียมระดับสากลต่อไป

บริษัท แม็คเอ็ดดูเคชั่น จำกัด

รหัส 20701-2010

วิชาธุรกิจโรงแรม

ทฤษฎี 2 ชั่วโมง ปฏิบัติ - ชั่วโมง 2 หน่วยกิต

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. มีความรู้ความเข้าใจหลักการดำเนินงานโรงแรม
2. มีความรู้เข้าใจลักษณะการดำเนินงาน โครงสร้างการบริหาร ลักษณะพิเศษ และงานขั้นพื้นฐานของโรงแรม
3. สามารถใช้ระบบการจัดการโรงแรมหรือ PMS
4. มีเจตคติที่ดีและถูกต้องต่ออาชีพโรงแรม

สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการดำเนินงานธุรกิจโรงแรม ลักษณะพิเศษและแนวโน้มของธุรกิจโรงแรมในอนาคต
2. แสดงความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์เฉพาะของงานโรงแรมที่ใช้ในการปฏิบัติการอาชีพ
3. แสดงความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในงานโรงแรม
4. เลือกใช้ระบบการจัดการโรงแรม

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับความเป็นมา ความสำคัญของธุรกิจโรงแรมต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ประเภทของโรงแรม การแบ่งระดับของโรงแรม โครงสร้างการบริหารงาน การปฏิบัติหน้าที่ ความรับผิดชอบ การแบ่งสายงานในโรงแรม ลักษณะพิเศษของงานโรงแรม คำศัพท์เฉพาะสำหรับงานโรงแรม ปฏิบัติเกี่ยวกับระบบการจัดการโรงแรม (Property Management System หรือ PMS) วิธีการใช้ระบบการจัดการโรงแรมที่เป็นปัจจุบัน การเลือกใช้ระบบการจัดการโรงแรมให้เหมาะกับงาน แก้ปัญหาข้อจำกัดในการใช้งาน และฝึกปฏิบัติการใช้ระบบการจัดการโรงแรม

ตารางวิเคราะห์สมรรถนะประจำหน่วย

หน่วยการเรียนรู้ที่	ชื่อหน่วยการเรียนรู้	สมรรถนะประจำหน่วย
1	ประวัติความเป็นมาของธุรกิจโรงแรม	1. แสดงความรู้เกี่ยวกับความหมายของโรงแรม 2. แสดงความรู้เกี่ยวกับความสำคัญของธุรกิจโรงแรมต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม 3. วิเคราะห์เกี่ยวกับผลกระทบของธุรกิจโรงแรมต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม 4. แสดงความรู้เกี่ยวกับความเป็นมาของธุรกิจโรงแรม 5. วิเคราะห์เกี่ยวกับแนวโน้มของธุรกิจโรงแรมในอนาคต 6. แสดงความรู้เกี่ยวกับปัญหาในธุรกิจโรงแรม
2	ประเภทของธุรกิจโรงแรม	1. แสดงความรู้เกี่ยวกับประเภทของที่พัก 2. จำแนกประเภท ลักษณะและรูปแบบของโรงแรม 3. แสดงความรู้เกี่ยวกับลักษณะของโรงแรมแนวใหม่ที่มีให้บริการในปัจจุบัน
3	ลักษณะพิเศษของงานโรงแรม	1. แสดงความรู้เกี่ยวกับลักษณะของธุรกิจโรงแรม 2. แสดงความรู้เกี่ยวกับลักษณะพิเศษของงานโรงแรม 3. แสดงความรู้เกี่ยวกับที่มาของรายได้ในธุรกิจโรงแรม 4. แสดงความรู้เกี่ยวกับการให้บริการของโรงแรมและการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า 5. แสดงความรู้เกี่ยวกับลูกค้าของโรงแรม
4	การแบ่งระดับของโรงแรม	1. แสดงความรู้เกี่ยวกับระบบการแบ่งระดับโรงแรมแบบสากล 2. แสดงความรู้เกี่ยวกับระบบการแบ่งระดับโรงแรมของไทย 3. ระบุเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานโรงแรมระดับหรูหร 4. แสดงความรู้เกี่ยวกับโรงแรมระดับห้าดาวในประเทศไทย 5. แสดงความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม

หน่วยการเรียนรู้ที่	ชื่อหน่วยการเรียนรู้	สมรรถนะประจำหน่วย
5	การดำเนินงานและโครงสร้างการบริหารงานโรงแรม	1. จำแนกเกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินงานและการบริหารงานโรงแรม 2. กำหนดโครงสร้างการบริหารงานโรงแรมประเภทต่างๆ 3. แสดงความรู้เกี่ยวกับการแบ่งสายงานโรงแรม 4. แสดงความรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบของพนักงานโรงแรม
6	ระบบการจัดการโรงแรม	แสดงความรู้เกี่ยวกับระบบการจัดการโรงแรม
7	พนักงานโรงแรมและการปฏิบัติงาน	1. แสดงความรู้เกี่ยวกับลักษณะและความก้าวหน้าในวิชาชีพการโรงแรม 2. จำแนกประเภทของพนักงานในธุรกิจโรงแรม 3. แสดงความรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของพนักงานโรงแรม 4. แสดงความรู้เกี่ยวกับบุคลิกภาพที่ดีของพนักงานโรงแรม 5. แสดงความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตามหน้าที่ของพนักงานโรงแรม 6. แสดงความรู้เกี่ยวกับความรู้สำหรับการปฏิบัติงานโรงแรม
8	คำศัพท์เฉพาะสำหรับงานโรงแรม	1. ใช้คำศัพท์เฉพาะในงานโรงแรมได้ถูกต้อง 2. สนทนาภาษาอังกฤษในการให้บริการในธุรกิจโรงแรมได้ถูกต้อง 3. มีทัศนคติที่ดีในงานโรงแรม

สารบัญ

	หน้า
หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ประวัติความเป็นมาของธุรกิจโรงแรม	1
1. ความหมายของโรงแรม	2
2. ความสำคัญของธุรกิจโรงแรมต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม	3
3. ผลกระทบของธุรกิจโรงแรมต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม	7
4. ประวัติและวิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรม	10
5. ประวัติและวิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย	21
6. แนวโน้มของธุรกิจโรงแรม	28
7. ปัญหาในธุรกิจโรงแรม	30
แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้	35
หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 ประเภทของธุรกิจโรงแรม	37
1. ประเภทของที่พัก	39
2. การแบ่งประเภท ลักษณะและรูปแบบของโรงแรม	44
3. โรงแรมแนวใหม่ที่ให้บริการในปัจจุบัน	62
แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้	69
หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 ลักษณะพิเศษของงานโรงแรม	71
1. ลักษณะของธุรกิจโรงแรม	72
2. ลักษณะพิเศษของงานโรงแรม	74
3. รายได้ของธุรกิจโรงแรม	79
4. การให้บริการของโรงแรมและการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า	82
5. ลูกค้าของโรงแรม	92
แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้	97
หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 การแบ่งระดับของโรงแรม	99
1. ระบบการแบ่งระดับโรงแรมแบบสากล	100
2. ระบบการแบ่งระดับโรงแรมของไทย	107
3. ระบบมาตรฐานโรงแรมระดับหรูหรา	111
4. โรงแรมระดับห้าดาวในประเทศไทย	131
5. สมาคมโรงแรมไทยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม	147
แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้	155

หน่วยการเรียนรู้ที่ 5 การดำเนินงานและโครงสร้างการบริหารงานโรงแรม	157
1. รูปแบบการดำเนินงานและการบริหารงานโรงแรม	158
2. โครงสร้างการบริหารงานโรงแรม	163
3. การแบ่งสายงานโรงแรมและความรับผิดชอบของพนักงานโรงแรม	170
แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้	192
หน่วยการเรียนรู้ที่ 6 ระบบการจัดการโรงแรม	193
1. ความหมายและส่วนประกอบของระบบการจัดการโรงแรม	194
2. ความเป็นมาของการนำระบบการจัดการมาใช้ในการดำเนินงานโรงแรม	196
3. ความสำคัญและประโยชน์ของระบบการจัดการโรงแรม	199
4. การเลือกใช้ระบบการจัดการโรงแรม	203
5. การใช้ระบบการจัดการโรงแรมในปัจจุบัน	206
6. การแก้ปัญหาข้อจำกัดในการใช้ระบบจัดการโรงแรม	219
แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้	226
หน่วยการเรียนรู้ที่ 7 พนักงานโรงแรมและการปฏิบัติงาน	228
1. ลักษณะและความก้าวหน้าของวิชาชีพการโรงแรม	230
2. ประเภทของพนักงานในธุรกิจโรงแรม	237
3. คุณสมบัติที่พึงประสงค์ของพนักงานโรงแรม	239
4. บุคลิกภาพที่ดีของพนักงานโรงแรม	241
5. การปฏิบัติตนตามหน้าที่ของพนักงานโรงแรม	243
6. ความรู้สำหรับการปฏิบัติงานโรงแรม	247
แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้	262
หน่วยการเรียนรู้ที่ 8 คำศัพท์เฉพาะสำหรับงานโรงแรม	264
1. คำศัพท์เฉพาะงานฝ่ายห้องพักในธุรกิจโรงแรม	265
2. คำศัพท์เฉพาะงานฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มพนักงานโรงแรม	267
3. บทสนทนาภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรม	271
แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้	277
บรรณานุกรม	279

ประวัติความเป็นมา ของธุรกิจโรงแรม

สาระการเรียนรู้

1. ความหมายของโรงแรม
2. ความสำคัญของธุรกิจโรงแรมต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
3. ผลกระทบของธุรกิจโรงแรมต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
4. ประวัติและวิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรม
5. ประวัติและวิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย
6. แนวโน้มของธุรกิจโรงแรม
7. ปัญหาในธุรกิจโรงแรม

ประวัติความเป็นมา ของธุรกิจโรงแรม

จุดประสงค์การเรียนรู้

1. อธิบายความหมายของโรงแรมได้
2. บอกความสำคัญของธุรกิจโรงแรมต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมได้
3. บอกผลกระทบของธุรกิจโรงแรมต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมได้
4. บอกความเป็นมาของธุรกิจโรงแรมได้
5. ระบุแนวโน้มของธุรกิจโรงแรมในอนาคตได้
6. บอกปัญหาในธุรกิจโรงแรมได้

สมรรถนะประจำหน่วย

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับความหมายของโรงแรม
2. แสดงความรู้เกี่ยวกับความสำคัญของธุรกิจโรงแรมต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
3. วิเคราะห์เกี่ยวกับผลกระทบของธุรกิจโรงแรมต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
4. แสดงความรู้เกี่ยวกับความเป็นมาของธุรกิจโรงแรม
5. วิเคราะห์เกี่ยวกับแนวโน้มของธุรกิจโรงแรมในอนาคต
6. แสดงความรู้เกี่ยวกับปัญหาในธุรกิจโรงแรม

ประวัติความเป็นมาของธุรกิจโรงแรม

จากจุดกำเนิดแรกเริ่มของโรงแรมที่เป็นเพียงที่พักแรมสำหรับนักเดินทางตามความจำเป็น และการจัดที่พักในยุคแรกนั้น เพื่อความเอื้อเฟื้อแก่พระและผู้แสวงบุญในทางศาสนา ต่อมาเมื่อมีการเดินทางของมนุษย์เพื่อการค้าขายแลกเปลี่ยนมากขึ้น ที่พักจึงมีบทบาทสำคัญและจำเป็นสำหรับผู้เดินทางค้าขายระหว่างดินแดนหนึ่งไปยังอีกดินแดนหนึ่ง ซึ่งนับเป็นเวลากว่าพันปีที่โรงแรมได้มีวิวัฒนาการเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง และไม่ว่าจะด้วยวัตถุประสงค์ใด ในปัจจุบันธุรกิจโรงแรมกลายเป็นธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่ที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของนานาประเทศทั่วโลก เพราะธุรกิจโรงแรมมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการเดินทางของมนุษย์ และมีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

1. ความหมายของโรงแรม

โรงแรม (Hotel) มาจากภาษาฝรั่งเศส มีความหมายว่า “คฤหาสน์ หรืออาคารขนาดใหญ่” คำว่า “Hotel” เริ่มใช้ในราวปลายศตวรรษที่ 18 ในยุคแรกใช้คำว่า Hôtel และภายหลังนิยมเขียนแบบอังกฤษเป็น Hotel ซึ่งมีผู้ให้คำจำกัดความไว้ดังนี้

Bhatia ให้ความหมาย “โรงแรม” คือ สถานที่ประกอบการที่ผู้ให้บริการต้องจัดให้มีบริการด้านอาหาร เครื่องดื่ม และที่พักไว้บริการแก่นักเดินทางที่ต้องจ่ายค่าบริการ หรือโรงแรม คือ สถานที่ซึ่งจัดบริการด้านที่พักอาศัย และสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ักเดินทาง (Bhatia, 1983 : 240)

โรงแรม หมายถึง สถานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจดำเนินการเพื่อให้บริการผู้เดินทางในเรื่องของที่พักอาศัย อาหาร และบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพักอาศัยและการเดินทาง หรือสถานที่ที่เป็นอาคารที่มีห้องนอนหลายห้องติดต่อกันเรียงรายกันในอาคารหนึ่งหลังหรือหลายหลัง ซึ่งมีบริการต่างๆ เพื่อความสะดวกของผู้ที่มาพัก เรียกว่า “แขก (Guest)” (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, ออนไลน์)

โรงแรม พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 ได้ให้ความหมายไว้ว่า “โรงแรม” หมายความว่า สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใด โดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ ไม่รวมสถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวซึ่งดำเนินการโดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา และโดยมิใช่เป็นการหาผลกำไรหรือรายได้มาแบ่งปันกันและสถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไป หรือสถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

โรงแรม หมายถึง สถานที่ที่จัดตั้งเพื่อหารายได้จากผู้เข้าพัก โดยมีการขายอาหารและเครื่องดื่มตามความต้องการของผู้เข้าพัก ซึ่งรายได้หลัก ได้แก่ ค่าเช่าห้องพัก การขายอาหารและเครื่องดื่ม และมีรายได้จากการบริการอื่นๆ เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าซักรีด ค่าบริการรถรับส่ง เป็นธุรกิจบริการที่นับเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมแห่งไมตรีจิต (Hospitality Industry) และเป็นธุรกิจที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวโดยตรง (www.tsl.tsu.ac.th, ออนไลน์ : 2557)

โดยสรุปแล้ว โรงแรม (Hotel) หมายถึง สถานที่ที่ให้บริการด้านที่พักแรมแก่ผู้เดินทาง โดยมีค่าตอบแทนจากการให้บริการนั้น ซึ่งจะมีบริการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางและการพักแรมรวมอยู่ด้วย เช่น การให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม การให้บริการรถรับส่ง การบริการด้านการติดต่อธุรกิจ การซักรีด ฯลฯ ทั้งนี้โรงแรมเป็นสถานที่ที่ต้องรองรับการพักอาศัยของนักท่องเที่ยว ในอดีตลูกค้าจะเป็นบุคคลในสังคมชั้นสูง มีความร่ำรวย หรือ พ่อค้า ทำให้โรงแรมต้องมีการจัดตกแต่งให้ออกมาสวยงามและดูหรูหรา มีระดับ เป็นสัญลักษณ์ของความทันสมัย และการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านอื่น ๆ เพื่อให้บริการแก่ผู้ที่มาเข้าพักได้เกิดความสะดวกสบาย เช่น การบริการรถรับส่ง การบริการปลูก การบริการซักรีด การบริการเพื่อความบันเทิง ดนตรี ผับ การบริการด้านประชุม หรือ แม้แต่เรื่องส่วนตัวของผู้เข้าพัก เช่น การเก็บรักษาสิ่งของมีค่าให้กับลูกค้า หรือการบริการด้านธุรกิจ ฯลฯ ผู้ที่เข้าพักอาศัยและเป็นลูกค้าของโรงแรม เรียกว่า แขก (Guest)



(ที่มา : <https://www.edtguide.com>)



(ที่มา : <https://adrianioanlupu.blogspot.com>)

ภาพที่ 1.1 โรงแรมในเมืองขนาดใหญ่

2. ความสำคัญของธุรกิจโรงแรมต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ธุรกิจโรงแรมมีความเจริญเติบโตควบคู่มาพร้อม ๆ กับความเจริญของการคมนาคมและการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นส่วนช่วยสนับสนุนซึ่งกันและกัน นั้นหมายถึงเมื่อนักท่องเที่ยวหรือนักเดินทางมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น เพราะความสะดวกและรวดเร็วในการเดินทางจึงส่งผลให้ความต้องการด้านที่พักสูงตามไปด้วย และเมื่อนักท่องเที่ยวมีความแตกต่างหลากหลายหรือมีความต้องการบริการที่พักที่หลากหลายรูปแบบมากขึ้น ก็จะทำให้โรงแรมมีรูปแบบและการบริการที่มีความหลากหลายขึ้นเช่นเดียวกัน เพราะโรงแรมมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการนักท่องเที่ยวให้ได้รับความพึงพอใจและประทับใจมากที่สุด โรงแรมจึงมีการพัฒนาทั้งรูปแบบ ลักษณะ ที่ตั้ง และการบริการที่แตกต่างหลากหลายออกไป จึงมีโรงแรมใหม่ ๆ เกิดขึ้น ด้วยภาพลักษณ์ที่สวยงามและประทับใจ มีความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์

พัฒนาการของโรงแรมในยุคแรกก็นับว่าเป็นโรงแรมอย่างแท้จริง นับตั้งแต่ราว ค.ศ. ที่ 18-19 จนถึงปัจจุบัน โรงแรมมีความเจริญเติบโตมากขึ้น เป็นสถานที่ที่สามารถก่อให้เกิดงานและอาชีพให้กับผู้คนทั่วไป

เป็นอย่างมาก กลายเป็นธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีการระดมเงินทุนเป็นจำนวนมาก ใช้การลงทุนสูง เพื่อสร้างโรงแรมที่มีขนาดใหญ่ มีห้องพักจำนวนมากที่สามารถรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยว นักเดินทาง นักธุรกิจ หรือบุคคลต่าง ๆ ซึ่งเห็นได้จากโรงแรมบางแห่งมีห้องพักมากกว่าห้าร้อยห้อง นอกจากนี้ การดำเนินงานของโรงแรมยังมีการเปลี่ยนแปลงพัฒนาเพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างครบครัน เพื่อดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการ ดังนั้นในการบริหารงานโรงแรมจึงจำเป็นต้องใช้ผู้บริหารที่มีความรู้และประสบการณ์ นั่นคือผู้บริหารทุกระดับต้องมีความเข้าใจในลักษณะเฉพาะของงานบริการและสามารถบริหารจัดการ มีการจัดระบบงานที่ดีและทันสมัย เพื่อให้ทันต่อความต้องการและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา พนักงานโรงแรมต้องได้รับการฝึกอบรมให้มีความทักษะในการให้บริการ เพราะไม่เพียงแต่จะมุ่งใจลูกค้าให้มาใช้บริการเท่านั้น ธุรกิจโรงแรมยังต้องประสบกับปัญหาของการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมด้วยกัน และเพื่อให้สามารถดำเนินการตามเป้าหมายและประสบความสำเร็จ ธุรกิจโรงแรมจึงต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ เข้ามาช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ทั้งในด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี การประชาสัมพันธ์ การตลาด และการส่งเสริมการขาย เป็นต้น ทั้งนี้สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวทำให้เกิดระบบการหมุนเวียนทั้งทางด้านทรัพยากร บุคลากร สินค้าและวัตถุดิบต่าง ๆ ส่งผลให้ธุรกิจต่าง ๆ มีการเคลื่อนไหวสอดคล้องกับการดำเนินการดังกล่าวของธุรกิจโรงแรมเป็นลูกโซ่อย่างต่อเนื่อง การเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานของโรงแรมหลาย ๆ ด้านดังกล่าว ทำให้โรงแรมในปัจจุบันกลายเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับธุรกิจต่าง ๆ มากมาย สามารถสร้างรายได้ให้กับผู้ประกอบการธุรกิจได้อย่างเป็นที่น่าสนใจ จึงมีนักธุรกิจจำนวนมากนิยมลงทุนทำธุรกิจโรงแรมมากขึ้น นับว่าธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจแขนงหนึ่งที่มีบทบาทต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ พอที่จะสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้

2.1 ความสำคัญของธุรกิจโรงแรมที่มีต่อเศรษฐกิจ

จากการที่ธุรกิจโรงแรมต้องทำหน้าที่จัดหาหรือบริการให้กับลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวในลักษณะที่หลากหลาย ทั้งการจัดที่พัก การอำนวยความสะดวกในการรับประทานอาหาร การให้บริการรถรับส่ง การบริการซักรีดดูแลเสื้อผ้าให้กับลูกค้า หรือแม้แต่การบริการด้านความบันเทิง เป็นต้น การดำเนินงานดังกล่าวย่อมใช้บุคลากรเป็นจำนวนมาก ในโรงแรมหลายแห่งใช้บุคลากรเป็นร้อยคนขึ้นไป หรือบางแห่งอาจมีพนักงานเป็นจำนวนหลักพัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดและลักษณะของการบริหารจัดการของโรงแรมแต่ละแห่งที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งก่อให้เกิดผลดีทางด้านเศรษฐกิจ ดังนี้

2.1.1 ก่อให้เกิดอาชีพและการจ้างงาน สามารถสร้างงานให้กับชุมชนและท้องถิ่น ทำให้ประชาชนมีงานทำและลดภาวะการว่างงาน

2.1.2 ประชาชนมีรายได้ ทำให้เกิดความคล่องตัวในการใช้จ่ายใช้สอยของประชาชน อีกทั้งผลตอบแทนของงานโรงแรมยังช่วยให้พนักงานมีรายได้เพื่อการดำรงชีพในสังคม

2.1.3 เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ โดยมีการซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้าและวัตถุดิบเพื่อนำมาใช้ในการกิจการของโรงแรม เช่น อาหารหรือเครื่องดื่มที่ทางโรงแรมมีให้บริการแก่ลูกค้า ทั้งนี้โรงแรมต้องมีการจัดหาสินค้าจากพ่อค้าหรือตัวแทน นายหน้า (Supplier) ในการจัดหาสินค้าต่าง ๆ มานำเสนอ หรือพ่อค้าคนกลางไปจัดซื้อจากอีกต่อหนึ่งจากผู้ผลิตสินค้า แสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่าเกิดการหมุนเวียนการซื้อขายสินค้าถึง 3-4 ชั้น ทำให้ระบบเศรษฐกิจเกิดการซื้อขายต่อเนื่องเป็นห่วงโซ่ เกิดสภาพคล่องภายในประเทศ

2.1.4 เกิดการลงทุนจากต่างชาติ การลงทุนเป็นการระดมเม็ดเงินที่ทำให้เกิดรายได้ภายในประเทศมากมายหลายประการ ประการแรกคือ สามารถทำให้ประเทศมีรายได้จากการจำหน่ายวัสดุอุปกรณ์ ประการที่สองคือ การจ้างคนเพื่อทำงาน และประการที่สามคือ ทำให้ประเทศมีเงินและรายได้ในรูปแบบของภาษี รัฐบาลจะมีรายได้จากการจัดเก็บภาษีจากโรงแรมทั้งในประเภทภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย ภาษีเงินได้และภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นต้น และการลงทุนจากต่างชาติยังเป็นดัชนีชี้วัดค่าความเชื่อมั่นทางเศรษฐกิจให้กับประเทศได้เป็นอย่างดี ทำให้ต่างชาติเกิดความมั่นใจที่จะมาลงทุนภายในประเทศ



(ที่มา : <http://tavatli.ir/wp-content/uploads>)

(ที่มา : จารุวรรณ กะวิเศษ)

ภาพที่ 1.2 โรงแรมมีความต้องการแรงงานในอัตราสูง

2.2 ความสำคัญของธุรกิจโรงแรมที่มีต่อสังคม

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยบุคลากรในการดำเนินการเป็นจำนวนมาก เพราะงานของโรงแรมแบ่งออกเป็นหลายฝ่าย หลายแผนก เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ เพราะโรงแรมไม่ได้ให้บริการเฉพาะห้องพักเพียงอย่างเดียว แต่ให้บริการด้านอื่น ๆ ด้วย ได้แก่ การให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม การให้บริการด้านการจัดประชุม สัมมนา การจัดงานเลี้ยง การออกก่าลังกาย การช้อปปิ้ง การให้บริการทางด้านดำเนินงานทางธุรกิจ (Business Center) การบริการเช่ารถ และติดต่อการจัดนำเที่ยว เป็นต้น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ก่อให้เกิดประโยชน์ทางด้านสังคม ดังนี้

2.2.1 ทำให้ประชาชนมีงานทำ เมื่อประชาชนมีรายได้ก็จะทำให้เกิดความมั่นคงทางครอบครัวและสังคม ครอบครัวมีความอบอุ่น

2.2.2 มีการแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรม เพราะมีการติดต่อกับลูกค้าชาวต่างชาติ ทำให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของชาวต่างชาติต่าง ๆ เช่น ลักษณะนิสัย พฤติกรรมความต้องการ ทำให้เกิดความเข้าใจอันดี และเกิดอหยาศัยไมตรีที่ดี ที่เรียกว่า ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจแห่งไมตรีจิต

2.2.3 มีความเจริญทางสังคม เพราะผู้ที่มาพักหรือใช้บริการที่พักไม่ได้มีแต่เฉพาะนักท่องเที่ยวเท่านั้น แต่มีกลุ่มบุคคลที่หลากหลาย ทั้งนักธุรกิจ นักลงทุน นักวิชาการ ทหาร นักแสดง นักการเมืองและบุคคลทั่วไป กลุ่มบุคคลเหล่านี้ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทำให้สังคมได้รับความรู้ใหม่ ๆ และอาจนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประเทศ

2.2.4 มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยี เพราะโรงแรมต้องใช้ระบบที่ทันสมัยในการดำเนินการและให้ทันต่อความต้องการของลูกค้า ดังนั้นเทคโนโลยีที่ดีและทันสมัยจะถูกนำมาใช้เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าให้ได้รับความสะดวกและความพอใจ เช่น การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการติดต่อทางธุรกิจของโรงแรมจะทำให้เกิดความรวดเร็วและทันสมัยในการให้บริการแก่ลูกค้า หรือการนำระบบการประชุมทางไกลเข้ามาใช้ ทำให้ประเทศสามารถรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ และพัฒนาได้เร็วขึ้น

2.2.5 ประชาชนมีชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นผลพวงมาจากปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น ประชาชนจึงได้รับผลของการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ของโรงแรมด้วยเช่นเดียวกัน การนำวัตถุดิบสินค้าและความเจริญจากต่างประเทศเข้ามาใช้ส่งผลให้ประชาชนในประเทศได้ใช้สินค้าหรือวัตถุดิบที่มีคุณภาพรวมทั้งวิธีการบริหารจัดการที่ดี

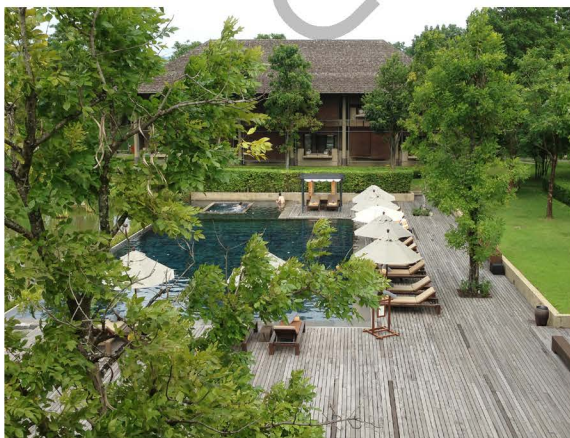
2.3 ความสำคัญของธุรกิจโรงแรมที่มีต่อสิ่งแวดล้อม

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ต้องการนำเสนอภาพลักษณ์ที่โดดเด่น มีการตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม หรูหรา อยู่ในทำเลที่ดี หรือบางแห่งมีที่ตั้งอยู่ในบริเวณที่สวยงามและดึงดูดใจนักท่องเที่ยว โรงแรมจึงนิยมแสวงหาตำแหน่งที่ตั้งที่สามารถสร้างแรงดึงดูดใจของนักท่องเที่ยวและความได้เปรียบในเชิงของการแข่งขัน ซึ่งสรุปได้ดังนี้

2.3.1 มีการพัฒนาพื้นที่ในบริเวณของโรงแรม ทำให้บริเวณโดยรอบได้รับการปรับปรุงให้สวยงามเป็นระเบียบ

2.3.2 มีการสร้างความโดดเด่นและความน่าสนใจของพื้นที่ที่ตั้งของโรงแรม ทำให้แหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ใกล้หรืออยู่ในท้องถิ่นนั้นมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของลูกค้าและนักท่องเที่ยว

2.3.3 มีการส่งเสริมระบบการดูแลสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศใกล้เคียง ด้วยการใช้ระบบการบำบัดน้ำเสียหรือระบบการหมุนเวียนการใช้น้ำหรือทรัพยากรธรรมชาติอื่น ๆ เป็นการลดสภาวะการทำลายธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมลงได้



(ที่มา : จารุวรรณ กษวิเศษ)

ภาพที่ 1.3 สภาพแวดล้อมของโรงแรมที่จัดตกแต่งให้สวยงามและน่าประทับใจ

3. ผลกระทบของธุรกิจโรงแรมต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ธุรกิจโรงแรมสามารถสร้างผลประโยชน์อันมหาศาลให้แก่ประชาชนท้องถิ่นและประเทศแต่รูปแบบของการดำเนินงานโรงแรมก็ก่อให้เกิดผลกระทบตามมาเช่นเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม จึงควรศึกษาและทำความเข้าใจถึงสิ่งที่อาจจะเกิดขึ้นทั้งในทางบวกและทางลบ เพื่อกำหนดแนวทางและวางแผนการดำเนินงานซึ่งอาจลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นให้บรรเทาเบาบางลง หรือหากหลีกเลี่ยงไม่ได้ก็ควรให้เกิดผลเสียให้น้อยที่สุด ที่สำคัญคือการสร้างความตระหนักให้กับผู้ปฏิบัติงานในทุกฝ่ายหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในทุกระดับที่พึงปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบและลดปัจจัยเสี่ยงที่จะทำให้เกิดผลกระทบดังกล่าว ดังนี้

3.1 ผลกระทบทางเศรษฐกิจ

จากลักษณะการดำเนินงานของโรงแรมโดยทั่วไปที่มีรูปแบบตกแต่งรูปแบบเฉพาะตนเน้นความเป็นเอกลักษณ์ เช่น โรงแรมระดับห้าดาวเน้นความสวยงามหรูหราบรรยากาติ แบบรีสอร์ทเน้นการออกแบบตกแต่งที่กลมกลืนกับธรรมชาติ โรงแรมในเมืองเน้นรูปแบบสไตล์ที่ทันสมัย เป็นต้น โรงแรมจึงต้องจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกอุปกรณ์ต่างๆ ในการให้บริการ เช่น โคมไฟ พรม และของประดับตกแต่งเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าและผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งทำให้การดำเนินงานดังกล่าวส่งผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ดังนี้

3.1.1 ผลกระทบทางบวก ได้แก่

- 1) ธุรกิจโรงแรมถือเป็นการผลิตสินค้าด้านการบริการที่ก่อให้เกิดรายได้มหาศาลเป็นรายได้หลักสำคัญที่ส่งผลดีต่อระบบการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจภายในประเทศ
- 2) ด้านการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของทรัพยากรการท่องเที่ยวที่จะสร้างรายได้และสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง
- 3) ช่วยกระตุ้นระบบการผลิตให้กับประเทศ การซื้อสินค้าและบริการมีความเชื่อมโยงกันหลายระดับ เมื่อนักท่องเที่ยวเข้าพักโรงแรม กิจกรรมบริการสินค้าและบริการจะเกิดขึ้นในแบบลูกโซ่ เช่น ลูกค้าต้องรับประทานอาหารเช้า พ่อครัวต้องสั่งซื้อวัตถุดิบไปยังผู้แทนจำหน่าย (Suppliers) และจะมีการสั่งซื้อสินค้าต่อไปยังผู้ผลิตต่อไป

3.1.2 ผลกระทบทางลบ ได้แก่

- 1) การสั่งซื้อสินค้าจากต่างประเทศจำนวนมาก ทำให้มีค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อ อาจส่งผลถึงการขาดดุลการค้าของประเทศ
- 2) การเลือกใช้ของที่มียกระดับคุณภาพสูง ทำให้ต้นทุนการบริการสูงตามไปด้วย ส่งผลถึงค่าครองชีพในพื้นที่ที่โรงแรมตั้งอยู่ ซึ่งประชาชนโดยรอบย่อมได้รับผลกระทบด้านสิ่งของมีราคาสูงเช่นกัน

3.2 ผลกระทบทางสังคม

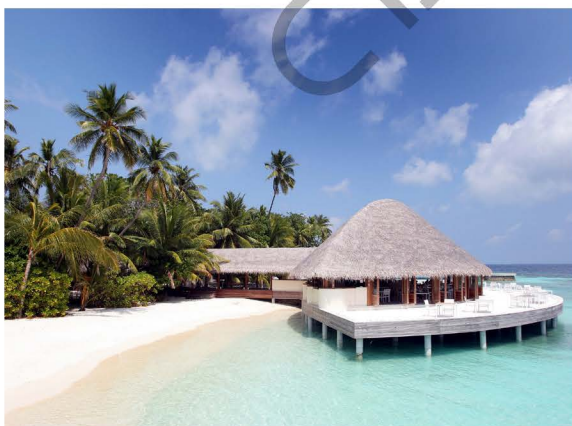
ธุรกิจโรงแรมสร้างขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว นักธุรกิจ นักท่องเที่ยวที่ต้องเดินทางไปพักค้างแรมที่อื่น ดังนั้นลูกค้าที่โรงแรมกำหนดเป็นเป้าหมายหลักคือกลุ่มนักท่องเที่ยวและนักธุรกิจ ซึ่งการเข้ามาของคนต่างชาติที่มีวัฒนธรรมต่างกัน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมทั้งทางบวกและทางลบ ดังนี้

3.2.1 ผลกระทบทางบวก ได้แก่

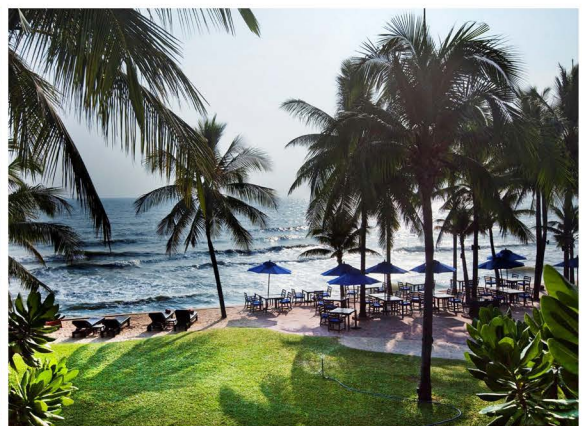
- 1) ธุรกิจโรงแรมสร้างงาน สร้างอาชีพ สนับสนุนและส่งเสริมงานให้แก่ชุมชน ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งการที่โรงแรมให้บริการด้านที่พักอาศัย (Accommodation) ยังเป็นการเพิ่มศักยภาพด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศให้เข้มแข็ง สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวจากทั่วทุกมุมของโลกได้
- 2) การสนับสนุนด้านศิลปวัฒนธรรม ซึ่งโรงแรมสามารถส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้สึกและทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นได้ โดยการนำวัฒนธรรมประเพณีมาเป็นจุดขายในกิจกรรมของโรงแรม เช่น การจัดงานลอยกระทง การแสดงรำไทย การแกะสลักผักผลไม้ เป็นต้น ทั้งนี้การนำอัตลักษณ์ชุมชน วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่นมาใช้ เท่ากับเป็นการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมที่ดีในอีกรูปแบบหนึ่งที่ทำให้กับประเทศ

3.2.2 ผลกระทบทางลบ ได้แก่

- 1) คนในชุมชนท้องถิ่นเกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมการทำตนเสมือนต่างชาติ ทั้งการแต่งกายและการแสดงออกที่ไม่เหมาะสมกับวัฒนธรรมในท้องถิ่น
- 2) สถานที่ที่ตั้งของโรงแรมถูกกันไว้เป็นบริเวณส่วนตัวซึ่งคนในท้องถิ่นไม่สามารถได้รับประโยชน์ในพื้นที่ได้ เช่น บริเวณชายหาดของโรงแรมระดับห้าดาว ประชาชนที่ไม่ใช่ลูกค้าของโรงแรมไม่สามารถเข้าไปเล่นน้ำหรือพักผ่อนในบริเวณชายหาดและด้านหน้าของโรงแรมได้ ซึ่งความเป็นจริงชายหาดควรเป็นพื้นที่สาธารณะที่ประชาชนสามารถใช้ประโยชน์ได้ด้วยเช่นกัน



(ที่มา : <http://www.indulgemaldives.com>)



(ที่มา : <https://images.corendon.nl>)

ภาพที่ 1.4 พื้นที่ของโรงแรมกลายเป็นสถานที่ส่วนบุคคลที่คนทั่วไปไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้

3.3 ผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม

เป้าหมายของโรงแรมในการลงทุนคือผลกำไร สิ่งที่โรงแรมควรคำนึงถึงมากที่สุดในการลงทุนคือทำเลที่ตั้งของโรงแรมว่าสามารถให้ผลตอบแทนที่คุ้มทุนหรือไม่ โรงแรมต่างๆ จึงนิยมหาสถานที่ที่มีความสวยงาม ทิวทัศน์สวย ใกล้ชายหาดหรือหน้าผาซึ่งเป็นการดึงดูดใจลูกค้าให้มาใช้บริการ ดังนั้นโรงแรมในลักษณะรีสอร์ทจึงค่อนข้างจะมีปัญหาด้านที่ดิน การรื้อถอนพื้นที่ป่าสงวน เป็นต้น นอกจากนี้ธุรกิจโรงแรมยังสร้างผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้

3.3.1 ผลกระทบทางบวก ได้แก่

- 1) พื้นที่ที่เป็นที่ตั้งของโรงแรมมักมีการพัฒนาเส้นทาง ถนนและสภาพแวดล้อมให้สวยงาม โดยเฉพาะหากโรงแรมอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติจะมีการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกเข้ามาด้วย ทำให้ชุมชน สังคมในพื้นที่ได้รับความสะดวกและอยู่กับพื้นที่ที่เป็นระเบียบ สวยงามไปด้วย
- 2) ในด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม คือ โรงแรมจัดทำนโยบายส่งเสริมเกี่ยวกับการอนุรักษ์สภาพสิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรที่ตระหนักต่อความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การทำโครงการโรงแรมสีเขียว (Green Hotel) การอนุรักษ์พลังงาน นโยบายลดขยะ เป็นต้น การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของโรงแรมถือเป็นหัวใจหลักที่ต้องดำเนินการ ถือเป็นองค์กรหลักที่จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อมให้กับชุมชน

3.3.2 ผลกระทบทางลบ ได้แก่

- 1) มีการใช้พลังงานเป็นจำนวนมาก เช่น การใช้เครื่องปรับอากาศขนาดใหญ่เพื่อให้มีความเย็นทั่วทั้งบริเวณของโรงแรม การใช้ไฟเพื่อความสว่างและความสวยงาม การใช้น้ำในปริมาณมากต่อการให้บริการลูกค้า (ลูกค้า 1 คน ใช้น้ำในปริมาณ 300-400 แกลลอนต่อวัน) เป็นเหตุให้มีการใช้ทรัพยากรน้ำมากในแต่ละวัน
- 2) ทำให้เกิดภาวะโลกร้อน เช่น น้ำเสีย อากาศร้อนขึ้น และมีคาร์บอนไดออกไซด์ที่เกิดจากการใช้เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบันโรงแรมต่างๆ จะต้องเสนอโครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้น โดยนำระบบบำบัดน้ำเสียเข้ามาใช้หรือกำหนดสัญลักษณ์ของการอนุรักษ์เพื่อแสดงถึงความตระหนักรู้ในการดูแลจัดการสิ่งแวดล้อม เช่น โรงแรมกรีนโฮเทลที่ใช้ใบไม้เป็นสัญลักษณ์ของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- 3) มีการรื้อถอนพื้นที่ เช่น ชายหาด เขตอุทยานหรือป่าสงวน ทำให้พื้นที่ธรรมชาติถูกรบกวนและสูญเสียความเป็นธรรมชาติ ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญระหว่างภาคธุรกิจและภาครัฐ เช่น มีโรงแรมริมชายหาดหลายแห่งทั้งที่เปิดให้บริการแล้วและที่เป็นโครงการจะก่อสร้าง ซึ่งมีที่ตั้งอยู่ในบริเวณชายหาดที่เป็นอุทยานแห่งชาติ



(ที่มา : <https://www.internationaltraveller.com>)

ภาพที่ 1.5 การรื้อถอนพื้นที่เป็นผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม

4. ประวัติและวิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรม

ประวัติและวิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรมมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ความเป็นมาของธุรกิจโรงแรมในยุโรป

4.1.1 ยุคสมัยของอาณาจักรกรีกโบราณ (800-500 B.C.) ก่อนจะพัฒนามาเป็นรูปแบบของธุรกิจโรงแรม ที่ให้บริการด้านที่พักและการบริการด้านอื่น ๆ อย่างหลากหลายดังเช่นในปัจจุบัน โรงแรมมีจุดเริ่มต้นและพัฒนา มาอย่างยาวนาน นับตั้งแต่ยุคเริ่มต้นในสมัยกรีกโบราณ มีนักเดินทางที่มีแรงจูงใจในการเดินทางเพื่อการจาริก แสวงบุญ การประกอบพิธีกรรมทางศาสนา และจัดทำที่พักแบบง่าย ๆ ตามริมทาง ตามบ้านเรือนของประชาชน หรือใกล้กับบริเวณของโบสถ์หรือศาสนสถานต่าง ๆ การเกิดสถานที่สำหรับพักแรมในยุคนี้เข้าไปเพื่อการเอื้อเฟื้อ แก่พระและผู้แสวงบุญ กล่าวคือ การเดินทางเพื่อประกอบกิจการทางด้านศาสนาได้เริ่มมีมากขึ้น ทางฝ่ายศาสนา จะจัดวัดเป็นศูนย์กลางที่พัก (Religious Centers) ของผู้จาริกแสวงบุญ หรือผู้ที่เดินทางมาเพื่อเคารพและบูชา พระเจ้า จึงนิยมสร้างที่พักแรมอยู่ใกล้กับสถานที่ประกอบกิจกรรมทางศาสนา ดังนั้นการให้บริการดังกล่าวจึง ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย รวมทั้งมีอาหารให้ตามอัธยาศัย

เมื่อสังคมขยายตัวและการเดินทางของผู้คนมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นบุคคลทั่วไปหรือพ่อค้า การจัดที่พักแบบ มีรายได้จึงเริ่มจากการแบ่งบ้านพักอาศัยบางส่วนให้นักเดินทางเช่าเพื่อค้างคืน และอาจให้บริการอาหารและ เครื่องดื่มพอประมาณ ต่อมามีการพัฒนาขึ้นเป็นโรงแรม (Inn) หรือสถานบริการห้องพักขนาดเล็ก เพื่อรองรับ จำนวนของผู้เดินทางที่มากขึ้น (Mill, 1990 : 25-27)

ต่อมามีการพัฒนาเส้นทางการคมนาคมและเส้นทางเดินเรือโดยรอบกรุงเอเธนส์ รวมทั้งได้มีการจัดการ แข่งขันกีฬาขึ้น (776 ปี ก่อนคริสต์ศักราช) ซึ่งกรุงเอเธนส์คือจุดกำเนิดของการแข่งขันกีฬาโอลิมปิก จึงทำให้การ เดินทางในอาณาจักรกรีกเป็นที่นิยมและมีการเดินทางด้วยเหตุผลเพื่อการท่องเที่ยวเกิดขึ้นอย่างแพร่หลาย นอกจากนี้ ในอาณาจักรกรีกยังมีการเดินทางเพื่อการศึกษาและการค้าขายมากขึ้น และพบหลักฐานการจัดที่พักแรมสำหรับ นักเดินทางระหว่างเมืองเกิดขึ้น เป็นที่พักขนาดเล็กเรียกว่า อินน์ (Inn) สำหรับเป็นที่พักแรมของนักเดินเรือ (ฉันทิช วรรณถนอม, 2552 : 12)



(ที่มา : www.archaeolink.com)



(ที่มา : <https://karenswhimsy.com>)

ภาพที่ 1.6 โรงแรมในสมัยกรีกโบราณและการเดินทางทางน้ำ

4.1.2 ยุคอาณาจักรโรมัน (509-27 B.C.) การเดินทางในยุคกรีกเกิดขึ้นอย่างกว้างขวางและเรื่อยมาจนกระทั่งในยุคโรมัน ซึ่งเป็นอาณาจักรที่มีความเจริญรุ่งเรืองทั้งในด้านการเมืองการปกครอง กฎหมาย ศาสนา เศรษฐกิจและสังคม ศิลปะและวิทยาการ ความเจริญของอาณาจักรโรมันทำให้การเดินทางและการท่องเที่ยวขยายตัวเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะชาวโรมันสามารถสร้างถนนตามหลักวิศวกรรมโยธา มีความสะดวกและง่ายต่อการเดินทาง มีเส้นทางการเดินทางทั่วทั้งกรุงโรมไปยังสถานที่ต่าง ๆ จึงมีคำกล่าวว่า “ถนนทุกสายมุ่งสู่กรุงโรม (all road lead to Rome)” ชาวโรมันได้รับเอาวัฒนธรรมกรีกมาใช้กันมาก รวมทั้งการจัดการแข่งขันกีฬา การเดินทางและนักท่องเที่ยวในยุคอาณาจักรโรมันจึงมีจำนวนมาก โดยมีเหตุผลสำคัญในการเดินทาง ดังนี้

- 1) มีเส้นทางการเดินทางสะดวก ซึ่งถนนบางสายยังคงใช้อยู่จนถึงปัจจุบัน
- 2) มีการแข่งขันกีฬา โดยที่ชาวโรมันนั้นได้รับอิทธิพลการแข่งขันกีฬามาจากกรีก
- 3) ชาวโรมันรักการศึกษาค้นคว้า มีความอยากรู้อยากเห็น มีความต้องการเดินทางเพื่อชมสถานที่ต่าง ๆ เสมอ
- 4) เพื่อจาริกแสวงบุญ เพราะศาสนาเป็นจุดหมายหลักของการเดินทาง การไปประกอบพิธีกรรมทางศาสนา ณ วิหารเทพเจ้า เป็นวัฒนธรรมอันสำคัญที่เกิดขึ้นตั้งแต่ยุคอาณาจักรกรีกและสืบเนื่องมาจนถึงยุคอาณาจักรโรมัน
- 5) การเดินทางเพื่อรักษาสุขภาพ เป็นการเดินทางไปยังแหล่งน้ำแร่ที่มีความเชื่อว่าช่วยบำบัดและรักษาโรคได้

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้เกิดที่พักเพื่อตอบสนองความต้องการของนักเดินทางที่เรียกว่า “แพเวิร์น (Tavern)” ซึ่งเป็นที่พักในลักษณะโถงใหญ่ มีการบริการเครื่องดื่มไวน์และอาหาร นิยมใช้เป็นที่ชุมนุมจัดเลี้ยงของนักเดินทาง



(ที่มา : <https://zzzland.webs.com>)



(ที่มา : <https://www.eug.architektur.tu-darmstadt.de>)

ภาพที่ 1.7 ที่พักแบบแพเวิร์นในสมัยโรมัน

4.1.3 ยุคกลาง (Middle Age) ระหว่าง ค.ศ. 500-1500 คือ ช่วงยุคที่อาณาจักรโรมันตะวันตกล่มสลาย ขาดเสถียรภาพทางการเมืองและความมั่นคง บ้านเมืองแตกแยกออกเป็นอาณาจักรเล็ก ๆ เกิดสงครามและโรคระบาด อาณาจักรโรมันจึงได้ย้ายศูนย์กลางจากกรุงโรมไปที่กรุงคอนสแตนติโนเปิล (Constantinople) โดยจักรพรรดิคอนสแตนติน (Constantine) และรับเอาศาสนาคริสต์เป็นศาสนาของอาณาจักร นอกจากปัญหา

ของสงครามและโรคระบาดแล้วยังมีโจรผู้ร้ายชุกชุม บ้านเมืองขาดการพัฒนา รวมทั้งเส้นทางการคมนาคม และการติดต่อธุรกิจการค้าขาย จึงส่งผลให้การเดินทางชะงักงัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระหว่าง ค.ศ. ที่ 6-10 เกิดเหตุการณ์ความไม่สงบไปทั่วยุโรป ไม่มีความปลอดภัยในการเดินทาง การท่องเที่ยวลดลง มีการสู้รบแย่งชิงดินแดน ศีลธรรมของผู้คนเสื่อมลง เมื่อธุรกิจการค้าต่าง ๆ มีปัญหาจึงเป็นเหตุให้ธุรกิจโรงแรมหยุดชะงัก ในยุคนี้นี้เรียกได้ว่าเป็นยุคมืด (Dark Ages) ของยุโรป

เมื่อกรุงคอนสแตนติโนเปิลรับเอาคริสต์ศาสนามาเป็นศาสนาประจำอาณาจักร ทำให้ผู้คนเริ่มใช้ศาสนาเป็นที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจและเริ่มเดินทางอีกครั้งด้วยแรงจูงใจจากศาสนาเป็นสำคัญ นักเดินทางส่วนใหญ่จึงเป็นผู้แสวงบุญ (Pilgrim) นอกจากนี้เหตุที่ทำให้ผู้คนกลับมาเริ่มต้นเดินทางอีกครั้ง เนื่องจากมีความต้องการในการเดินทางเพื่อสำรวจดินแดนที่อยู่ห่างไกลเพื่อหาเครื่องเทศและสินค้า ทั้งนี้ความตกต่ำทางเศรษฐกิจในยุคกลางทำให้ผู้คนไม่สนใจในการดูแลสุขภาพอนามัยส่วนตัวและการเป็นอยู่ ไม่พิถีพิถันในการทำอาหาร ดังนั้นในตอนปลายของยุคกลางจึงมีการผลิตน้ำหอมขึ้นมาใช้ หรือการเสาะแสวงหาเครื่องเทศเพื่อนำมาใส่อาหารให้มีกลิ่นหอมน่ารับประทานขึ้น



(ที่มา : <https://www.daz3d.com>)



(ที่มา : <http://fanwood2joburg.blogspot.com>)

ภาพที่ 1.8 ที่พักแบบแทเวอร์นในสมัยกลาง

ในช่วงปลายยุคกลาง (ค.ศ. 1095-1291) ได้เกิดสงครามศาสนาหรือสงครามครูเสด (Crusades) ระหว่างศาสนาคริสต์กับอิสลาม เพื่อช่วงชิงกรุงเยรูซาเล็ม นครศักดิ์สิทธิ์ของทั้งศาสนาคริสต์และอิสลาม ชาวคริสต์ในยุโรปได้เดินทางไปร่วมทำสงครามครูเสด วัดในคริสต์ศาสนาจึงจัดสร้างที่พักไว้บริการแก่ชาวคริสต์ เรียกว่า “Hospice (ที่พักคนเดินทาง บ้านพักรับรอง)” เป็นที่พักสำหรับพระที่ไปร่วมสงคราม นอกจากนี้ สงครามครูเสดยังส่งผลให้มีการเดินทางในกลุ่มบุคคลหลายระดับ จากนครรัฐต่าง ๆ ของประเทศอิตาลีไปยังสถานที่ต่าง ๆ ทำให้เมืองเวนิส (Venice) และฟลอเรนซ์ (Florence) กลายเป็นศูนย์กลางการค้าและการเดินทางจากยุโรปสู่เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งเป็นดินแดนของการทำสงครามศาสนา และเพื่อตอบสนองความต้องการในการพักผ่อนของนักเดินทาง ในเมืองฟลอเรนซ์จึงมีการจัดสร้างที่พักขึ้นและมีโรงแรมจำนวนมากกว่า 86 แห่ง ในปี ค.ศ. 1290 (ปรีชา แดงโรจน์, 2525 : 7)



(ที่มา : <https://kknews.cc/zh-mo/pet/ey2agny.html>)



(ที่มา : <https://www.historytoday.com>)

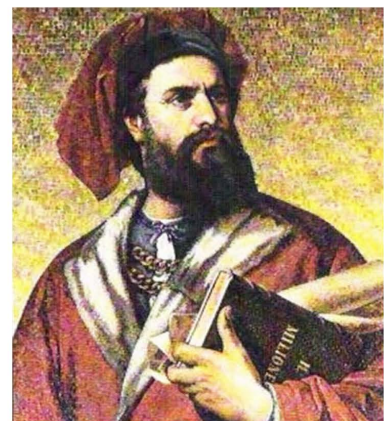
ภาพที่ 1.9 Hospice of the Great St. Bernard ที่พักสำหรับนักบวชใน ค.ศ. ที่ 10-12

ในช่วงระหว่างปี ค.ศ. 1271-1295 มาร์โค โปโล (Marco Polo) ชาวเวนิส ประเทศอิตาลี ได้ออกเดินทางสำรวจดินแดนแห่งใหม่จากอิตาลีไปยังประเทศจีน หลังจากนั้นกระแสการเดินทางเพื่อการสำรวจและแสวงหาดินแดนจึงเป็นที่สนใจของชาวยุโรป โดยมีความสนใจอยู่ที่การหาสินค้าและทรัพยากรต่างๆ จนกระทั่งในปี ค.ศ. 1282 เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการให้บริการที่พัก มีผู้เริ่มทำให้ที่พักแบบเอื้อเพื่อกลายเป็นธุรกิจ โดยมีจุดเริ่มต้นที่เมืองฟลอเรนซ์ ประเทศอิตาลี เพราะในขณะนั้นเมืองเวนิสและฟลอเรนซ์เป็นศูนย์กลางของการค้าของยุโรป และหลังจากมีการเปลี่ยนแนวคิดจากการให้บริการแบบไม่ตรีจิตมาเป็นการทำธุรกิจ จึงเพิ่มบริการการขายไวน์และบริการอาหารง่าย ๆ ดังนั้นที่พักที่เกิดขึ้นในระยะหลังจึงกลายเป็นการทำธุรกิจเต็มรูปแบบ มีการให้บริการด้านอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น มีการขายเครื่องดื่มและการบริการอาหาร และเมื่อธุรกิจโรงแรมทำกำไรได้ดีจึงขยายตัวต่อไปยังประเทศเยอรมนี ฝรั่งเศส และอังกฤษ (ฉันทิช วรรณถนอม, 2552 : 22-23)

ในปี ค.ศ. 1300 ประเทศอิตาลีมีที่พักสำหรับนักเดินทางทั่วทั้งประเทศ นอกจากนี้ยังมีการให้บริการด้านไปรษณีย์สำหรับนักเดินทาง และเริ่มมีการรวมกลุ่มกันของเจ้าของโรงแรม มีการดำเนินงานในลักษณะให้ประมุขการบริหารโรงแรม คราวละ 3 ปี ธุรกิจโรงแรมจึงเริ่มขยายตัวมากยิ่งขึ้น (ไทยโฮเทลจ๊อบคือทคอม, ออนไลน์)

ในประเทศฝรั่งเศส มีการสร้างที่พักของนักเดินทางในราวปี ค.ศ. 1254 และมีการออกกฎหมายที่กำหนดให้ผู้เดินทางจะต้องพักในโรงแรม ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีที่พักสำหรับบริการแก่นักเดินทาง (เอกสารคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร อ้าง จำลอง ทองดี. 2526, ออนไลน์)

ในประเทศอังกฤษได้มีการก่อสร้างโรงเตี๊ยม (Inn) ในทำเลที่เป็นเส้นทางของรถม้า เพื่อความสะดวกสบายในการเดินทาง รูปแบบของที่พักในยุคแรก ๆ การออกแบบอาคารจะเป็นรูปสี่เหลี่ยม แบ่งพื้นที่ออกเป็น ส่วนต่างๆ และแยกส่วนที่พักระหว่างส่วนของการขายอาหารและเครื่องดื่ม

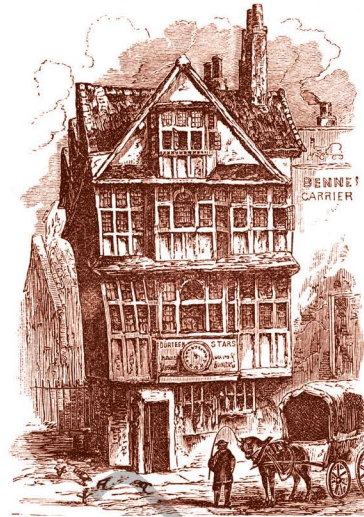


(ที่มา : <https://dplrd.files.wordpress.com>)

ภาพที่ 1.10 มาร์โค โปโล นักเดินทางสำรวจดินแดน ชาวอิตาลี



(ที่มา : <https://www.pinterest.com>)



(ที่มา : <https://www.alamy.com>)

ภาพที่ 1.11 ที่พักแบบแพเวิร์นในยุคแรกเริ่มตอนต้นสมัยกลาง



อดีต (ที่มา : <https://athousandwinds.tumblr.com>) ปัจจุบัน (ที่มา : <https://www.stampboards.com>)

ภาพที่ 1.12 โรงเตี๊ยมในประเทศอังกฤษ

4.1.4 ยุคฟื้นฟูศิลปวิทยาการ (Renaissance) ค.ศ. ที่ 15-17 จากปลายสมัยกลางเข้าสู่ยุคแห่งการเกิดใหม่ หรือเรอเนสซองส์ (Renaissance) นับตั้งแต่ ค.ศ. ที่ 14-15 เกิดการค้าขายระหว่างเมืองและมีการขยายตัวในด้านเศรษฐกิจ ส่งผลให้ธุรกิจทางด้านที่พักเริ่มมีการขยายกิจการตามไปด้วย และในช่วง ค.ศ. ที่ 15 ได้มีโรงแรม (Inn หรือ Tavern) ในเมืองต่าง ๆ แพร่หลายในยุโรป

ในปี ค.ศ. 1576 ประเทศอังกฤษมีโรงแรมบริการประมาณ 6,000 แห่ง โรงแรมประเภทนี้ตั้งอยู่บริเวณริมทางรถม้า จัดที่พักให้ทุกคนและม้า ซึ่งนอกจากจะเป็นที่พักแรมของคนเดินทางแล้ว ที่พัสดังกล่าวยังเป็นที่พักบะสังสรรค์ของบุคคลในวงสังคม ขุนนาง นักการเมือง พระ และบุคคลในท้องถิ่น (เอกสารคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร อ้าง Bhatia. 1983 : 236, ออนไลน์)

หนังสือเรียนอาชีวศึกษา

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) พุทธศักราช 2562

สื่อการเรียนรู้แบบบูรณาการความรู้ สมรรถนะ และกิจกรรมในการทำงาน

เนื้อหาดี มีคุณภาพ ตรงตามจุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา และคำอธิบายรายวิชาของหลักสูตร
มุ่งเน้นกิจกรรมตามสมรรถนะวิชาชีพให้แก่ผู้เรียน และใบช่วยสอนโดยเน้นกระบวนการเรียนรู้ที่สำคัญ :-



Project-based Learning



Thinking Skills



Green Technology



Creative Economic



MAC iLink



หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง



มีแผนการจัดการเรียนรู้ที่ทันสมัย สะดวก และปรับได้
สำหรับผู้สอนใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรียนรู้

- หนังสือ ☐ 1 สี จำนวน หน้า
☐ 2 สี จำนวน หน้า
☒ 4 สี จำนวน 280 หน้า
- กระดาษ ปอนด์
- ความหนา กระดาษปก 210 แกรม
กระดาษเนื้อใน 70 แกรม

ธุรกิจโรงแรม



3407229100

MAC | MACEDUCATION

www.MACeducation.com



9 786163 452122

ราคา 164 บาท