

ธุรกิจโรงแรม

หนังสือเล่มนี้เรียบเรียงตามจุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา และคำอธิบายรายวิชา
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) พุทธศักราช 2556
ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

ได้ผ่านการตรวจประเมินคุณภาพจากสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ครั้งที่ 1
ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชา การท่องเที่ยว ลำดับที่ 2



- หนังสือ 2 สี ตลอดทั้งเล่ม
- กระดาษ ปอนด์

จารุวรรณ กะวิเศษ

125.-



ธุรกิจโรงแรม 2700-1007



หมวดวิชาทักษะวิชาชีพ

กลุ่มทักษะวิชาชีพพื้นฐาน

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2556

จารุวรรณ กะวิเศษ

บรรณาธิการ : วชิราภรณ์ โลทะชาละ

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

จารุวรรณ กะวิเศษ.

ธุรกิจโรงแรม.-- กรุงเทพมหานคร : แม็คเ็ดดูเคชั่น, 2558.

272 หน้า.

1. โรงแรม--การบริหาร. 2. การจัดการโรงแรม I. ชื่อเรื่อง.

338.4764794

ISBN 978-616-274-564-5

จัดพิมพ์และจำหน่ายโดย

 IMAC EDUCATION

ผู้เขียน : จารุวรรณ กะวิเศษ

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

☎ : 0-2938-2022-7 FAX : 0-2938-2028

www.MACeducation.com

ราคาจำหน่าย : 125 บาท

สงวนลิขสิทธิ์ : มีนาคม 2558

พิมพ์ที่ : บริษัท แอ็ดวานซ์ อินเตอร์ พรีนติ้ง จำกัด

(สงวนลิขสิทธิ์ตามกฎหมาย ห้ามลอกเลียน ไม่ว่าจะเป็นส่วนหนึ่งส่วนใดของหนังสือเล่มนี้นอกจากจะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษร)

คำนำ

ตามที่กระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศใช้หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2556 ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) แผนการศึกษาแห่งชาติ ฉบับปรับปรุง (พ.ศ. 2552-2559) และแผนปฏิบัติการการเตรียมความพร้อมพลเมืองเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 ทั้งนี้หลักสูตรดังกล่าวมุ่งผลิตและพัฒนากำลังคนระดับฝีมือให้มีสมรรถนะ มีคุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ สามารถประกอบอาชีพอิสระ เป็นผู้ประกอบการที่มีคุณภาพ หรือประกอบอาชีพอื่นๆ ได้ตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ ทั้งในประเทศและในภูมิภาคอาเซียน

บริษัท แม็คเอ็ดดูเคชั่น จำกัด ผู้ผลิตและจำหน่ายหนังสือเรียน สื่อการเรียนรู้ และวารสารทางการศึกษา ทั้งในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ระดับอาชีวศึกษา ตระหนักถึงภารกิจสำคัญในการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนส่งเสริมการศึกษาระดับอาชีวศึกษาให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามมโนทัศน์ที่ตั้งไว้ จึงได้แต่งตั้งคณะทำงานซึ่งประกอบด้วยนักวิชาการ และผู้สอนทั้งในระดับอาชีวศึกษาและระดับอุดมศึกษาที่มีความเชี่ยวชาญด้านหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ ดำเนินการวิเคราะห์หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2556 ในแต่ละสาขาวิชาเพื่อจัดทำสื่อการเรียนรู้ อันประกอบด้วย

1. หนังสือเรียนที่จัดทำให้ตรงกับจุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา และคำอธิบายรายวิชา ทั้งนี้โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาวิชาชีพทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านสมรรถนะหลัก และสมรรถนะทั่วไป และด้านสมรรถนะวิชาชีพ
2. แผนการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนผ่านกิจกรรมเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้สอนนำไปปรับให้เหมาะสมกับธรรมชาติของผู้เรียนและจุดเน้นของสถานศึกษา
3. คู่มือครูสำหรับผู้สอนใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการจัดการเรียนรู้ และการฝึกประสบการณ์ให้แก่ผู้เรียนให้สอดคล้องกับหลักสูตร

จุดเด่นของหนังสือเรียนชุดใหม่มีดังนี้

1. นำเสนอในรูปแบบหน่วยการเรียนรู้ ที่มีเนื้อหาง่ายต่อการเรียนรู้ แต่ยังคงไว้ซึ่งความเข้มข้นและทันสมัย ทั้งนี้เนื้อหาในหนังสือเรียนมุ่งเน้นให้สัมพันธ์กับจุดประสงค์การเรียนรู้ หลักการเรียนรู้ตามสภาพจริง (Authentic Learning) และการประเมินผลตามสภาพจริง (Authentic Assessment)
2. แทรกกิจกรรมตรวจสอบความเข้าใจ กิจกรรมการฝึกกระบวนการคิด (Thinking Skills) และกิจกรรมเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียนให้แก่ผู้เรียน
3. พัฒนาสมรรถนะหลักและสมรรถนะวิชาชีพผ่านกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้ใบช่วยสอนเป็นสื่อสำหรับการฝึกกระบวนการเรียนรู้ที่สำคัญ เช่น การเรียนรู้จากโครงงาน (Project-Based Learning) การพัฒนาเทคโนโลยีให้เป็นเทคโนโลยีสะอาด (Green Technology) และการสร้างสรรค์นวัตกรรมหรือผลิตภัณฑ์ตามแนวคิดเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ (Creative Economy) เป็นต้น
4. มีแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยจัดทำแบบทดสอบให้สอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้ประจำหน่วยการเรียนนั้นๆ ท้ายหน่วยการเรียนรู้ทุกหน่วย

บริษัท แม็คเอ็ดดูเคชั่น จำกัด ขอกราบขอบพระคุณสถานศึกษา ผู้สอน ผู้เรียน และผู้ที่สนใจทุกท่านที่ให้ความไว้วางใจในสื่อการเรียนรู้ของบริษัท บริษัทหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสื่อการเรียนรู้ชุดนี้จะมีส่วนช่วยให้การจัดการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพทัดเทียมระดับสากลต่อไป

รหัส 2700-1007

วิชาธุรกิจโรงแรม

ทฤษฎี 2 ชั่วโมง ปฏิบัติ - ชั่วโมง 2 หน่วยกิต

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. มีความรู้ความเข้าใจหลักการดำเนินงานโรงแรม
2. มีความรู้ความเข้าใจลักษณะการดำเนินงาน โครงสร้างการบริหาร ลักษณะพิเศษ และงานขั้นพื้นฐานของโรงแรม
3. มีเจตคติที่ดีและถูกต้องต่ออาชีพโรงแรม

สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการดำเนินงานธุรกิจโรงแรม ลักษณะพิเศษและแนวโน้มของธุรกิจโรงแรมในอนาคต
2. แสดงความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์เฉพาะของงานโรงแรมที่ใช้ในการปฏิบัติการอาชีพ
3. ประยุกต์ใช้ความรู้ด้านธุรกิจโรงแรมในการปฏิบัติการอาชีพ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับความเป็นมา ความสำคัญของธุรกิจโรงแรมต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ประเภทของโรงแรม การแบ่งระดับของโรงแรม โครงสร้างการบริหารงาน การปฏิบัติหน้าที่ ความรับผิดชอบ การแบ่งสายงานในโรงแรม ลักษณะพิเศษของงานโรงแรม คำศัพท์เฉพาะสำหรับงานโรงแรม

ตารางวิเคราะห์สมรรถนะประจำหน่วย

หน่วยการเรียนรู้ที่	ชื่อหน่วยการเรียนรู้	สมรรถนะประจำหน่วย
1	ประวัติความเป็นมาของธุรกิจโรงแรม	1. แสดงความรู้เกี่ยวกับความหมายของโรงแรม 2. แสดงความรู้เกี่ยวกับความสำคัญของธุรกิจโรงแรมต่อเศรษฐกิจสังคม และสิ่งแวดล้อม 3. วิเคราะห์เกี่ยวกับผลกระทบของธุรกิจโรงแรมต่อเศรษฐกิจสังคม และสิ่งแวดล้อม 4. แสดงความรู้เกี่ยวกับความเป็นมาของธุรกิจโรงแรม 5. วิเคราะห์เกี่ยวกับแนวโน้มของธุรกิจโรงแรมในอนาคต 6. แสดงความรู้เกี่ยวกับปัญหาในธุรกิจโรงแรม
2	ประเภทของธุรกิจโรงแรม	1. แสดงความรู้เกี่ยวกับประเภทของที่พัก 2. จำแนกประเภท ลักษณะและรูปแบบของโรงแรม 3. แสดงความรู้เกี่ยวกับลักษณะของโรงแรมแนวใหม่ที่ให้บริการในปัจจุบัน
3	ลักษณะพิเศษของงานโรงแรม	1. แสดงความรู้เกี่ยวกับลักษณะของธุรกิจโรงแรม 2. แสดงความรู้เกี่ยวกับลักษณะพิเศษของงานโรงแรม 3. แสดงความรู้เกี่ยวกับที่มาของรายได้ในธุรกิจโรงแรม 4. แสดงความรู้เกี่ยวกับการให้บริการของโรงแรมและการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า 5. แสดงความรู้เกี่ยวกับลูกค้าของโรงแรม
4	การแบ่งระดับของโรงแรม	1. แสดงความรู้เกี่ยวกับระบบการแบ่งระดับโรงแรมแบบสากล 2. แสดงความรู้เกี่ยวกับระบบการแบ่งระดับโรงแรมของไทย 3. ระบุเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานโรงแรมระดับหรูหร่า 4. แสดงความรู้เกี่ยวกับโรงแรมระดับห้าดาวในประเทศไทย 5. แสดงความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม

หน่วยการเรียนรู้ที่	ชื่อหน่วยการเรียนรู้	สมรรถนะประจำหน่วย
5	การดำเนินงานและโครงสร้างการบริหารงานโรงแรม	1. จำแนกเกี่ยวกับรูปแบบของการดำเนินงานและการบริหารงานโรงแรม 2. กำหนดโครงสร้างการบริหารงานโรงแรมประเภทต่างๆ 3. แสดงความรู้เกี่ยวกับการแบ่งสายงานโรงแรม 4. แสดงความรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบของพนักงานโรงแรม
6	พนักงานโรงแรมและการปฏิบัติงาน	1. แสดงความรู้เกี่ยวกับลักษณะและความก้าวหน้าในวิชาชีพการโรงแรม 2. จำแนกประเภทของพนักงานในธุรกิจโรงแรม 3. แสดงความรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของพนักงานโรงแรม 4. แสดงความรู้เกี่ยวกับบุคลิกภาพที่ดีของพนักงานโรงแรม 5. แสดงความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตนตามหน้าที่ของพนักงานโรงแรม 6. แสดงความรู้เกี่ยวกับความรู้สำหรับการปฏิบัติงานโรงแรม
7	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	9
5. ประวัติและวิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย	21
6. แนวโน้มของธุรกิจโรงแรม	28
7. ปัญหาในธุรกิจโรงแรม	31
แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้	37

หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 ประเภทของธุรกิจโรงแรม

39

1. ประเภทของที่พัก	41
2. การแบ่งประเภท ลักษณะและรูปแบบของโรงแรม	46
3. โรงแรมแนวใหม่ที่ให้บริการในปัจจุบัน	66
แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้	73

หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 ลักษณะพิเศษของงานโรงแรม

75

1. ลักษณะของธุรกิจโรงแรม	76
2. ลักษณะพิเศษของงานโรงแรม	78
3. รายได้ของธุรกิจโรงแรม	83
4. การให้บริการของโรงแรมและการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า	86
5. ลูกค้าของโรงแรม	97
แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้	104

หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 การแบ่งระดับของโรงแรม

106

1. ระบบการแบ่งระดับโรงแรมแบบสากล 107
2. ระบบการแบ่งระดับโรงแรมของไทย 114
3. ระบบมาตรฐานโรงแรมระดับห้าดาว 118
4. โรงแรมระดับห้าดาวในประเทศไทย 138
5. สมาคมโรงแรมไทยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม 155

แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้ 164

หน่วยการเรียนรู้ที่ 5 การดำเนินงานและโครงสร้างการบริหารงานโรงแรม

166

1. รูปแบบการดำเนินงานและการบริหารงานโรงแรม 167
2. โครงสร้างการบริหารงานโรงแรม 172
3. การแบ่งสายงานโรงแรมและความรับผิดชอบของพนักงานโรงแรม 179

แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้ 204

หน่วยการเรียนรู้ที่ 6 พนักงานโรงแรมและการปฏิบัติงาน

206

1. ลักษณะและความก้าวหน้าของวิชาชีพการโรงแรม 208
2. ประเภทของพนักงานในธุรกิจโรงแรม 216
3. คุณสมบัติที่พึงประสงค์ของพนักงานโรงแรม 219
4. บุคลิกภาพที่ดีของพนักงานโรงแรม 220
5. การปฏิบัติตนตามหน้าที่ของพนักงานโรงแรม 222
6. ความรู้สำหรับการปฏิบัติงานโรงแรม 227

แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้ 244

หน่วยการเรียนรู้ที่ 7 คำศัพท์เฉพาะสำหรับงานโรงแรม

246

1. คำศัพท์เฉพาะงานฝ่ายห้องพักในธุรกิจโรงแรม 247
2. คำศัพท์เฉพาะงานฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มพนักงานโรงแรม 249
3. บทสนทนาภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรม 254

แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้ 261

บรรณานุกรม

263

ประวัติความเป็นมาของธุรกิจโรงแรม

สาระการเรียนรู้

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

ประวัติความเป็นมา ของธุรกิจโรงแรม

จุดประสงค์การเรียนรู้

1. บอกความหมายของโรงแรมได้
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 ในปัจจุบันธุรกิจโรงแรมกลายเป็นธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่ที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของนานาประเทศทั่วทุกภูมิภาคของโลก เพราะธุรกิจโรงแรมมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการเดินทางของมนุษย์ และมีแนวโน้มที่จะสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

1. ความหมายของโรงแรม

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

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

โรงแรม หมายถึง สถานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อประกอบการเชิงการค้า ที่นักธุรกิจดำเนินการเพื่อให้บริการผู้เดินทางในเรื่องของที่พักอาศัย อาหาร และบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพักอาศัยและการเดินทาง หรือสถานที่ที่เป็นอาคารที่มีห้องนอนหลายห้อง ติดต่อกันเรียงรายกันในอาคารหนึ่งหลังหรือหลายหลัง ซึ่งมีบริการต่างๆ เพื่อความสะดวกของผู้ที่มาพัก เรียกว่า “แขก (Guest)” (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, ออนไลน์)

โรงแรม พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 ได้ให้ความหมายไว้ว่า “โรงแรม” หมายความว่า สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราว สำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ ไม่รวมสถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราว ซึ่งดำเนินการโดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา และโดยมิใช่เป็นการหาผลกำไรหรือรายได้มาแบ่งปันกันและสถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไป หรือสถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

โรงแรม หมายถึง สถานที่จัดตั้งเพื่อหารายได้จากผู้เข้าพัก โดยมีการขายอาหารและเครื่องดื่มตามความต้องการของผู้เข้าพัก ซึ่งรายได้หลัก ได้แก่ ค่าเช่าห้องพัก การขายอาหารและเครื่องดื่ม และมีรายได้

จากการบริการอื่นๆ เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าซักผ้า ค่าบริการรถรับส่ง เป็นธุรกิจบริการที่นับเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมแห่งไมตรีจิต (Hospitality Industry) และเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวโดยตรง (www.tsl.tsu.ac.th เข้าถึงข้อมูลเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2557)

โดยสรุปแล้ว โรงแรม (Hotel) หมายถึง สถานที่ที่ให้บริการด้านที่พักแรมแก่ผู้เดินทาง โดยมีค่าตอบแทนจากการให้บริการนั้น ซึ่งจะมีบริการด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางและการพักแรมรวมอยู่ด้วย เช่น การให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม การให้บริการรถรับส่ง การบริการด้านการติดต่อธุรกิจ การซักผ้า ฯลฯ ทั้งนี้โรงแรมเป็นสถานที่ที่ต้องรองรับการพักอาศัยของนักเดินทาง ในอดีตลูกค้าจะเป็นบุคคลในสังคมชั้นสูง มีความร่ำรวย หรือพ่อค้า ทำให้โรงแรมต้องมีการจัดตกแต่งให้ออกมาสวยงามและดูหรูหรา มีระดับ เป็นสัญลักษณ์ของความทันสมัยและการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านอื่นๆ เพื่อให้บริการแก่ผู้ที่มาเข้าพักได้เกิดความสะดวกสบาย เช่น การบริการรถรับส่ง การบริการปลูก การบริการซักผ้า การบริการเพื่อความบันเทิง ดนตรี ฝ้า การบริการด้านประชุม หรือแม้แต่เรื่องส่วนตัวของผู้เข้าพัก เช่น การเก็บรักษาสิ่งของมีค่าให้กับลูกค้า หรือการบริการด้านธุรกิจ ฯลฯ ผู้ที่เข้าพักอาศัยและเป็นลูกค้าของโรงแรม เรียกว่าแขก (Guest)



ภาพที่ 1.1 โรงแรมในเมืองขนาดใหญ่

2. ความสำคัญของธุรกิจโรงแรมต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ธุรกิจโรงแรมมีความเจริญเติบโตควบคู่มาพร้อมกับความเจริญของการคมนาคมและการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นส่วนช่วยสนับสนุนซึ่งกันและกัน นั่นหมายถึงเมื่อนักท่องเที่ยวหรือนักเดินทางมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น เพราะความสะดวกและรวดเร็วในการเดินทางจึงมีผลทำให้ความต้องการด้านที่พักสูงตามไปด้วย และเมื่อนักท่องเที่ยวมีความแตกต่างหลากหลายหรือมีความต้องการบริการที่พักในหลากหลายรูปแบบมากเท่าไร ก็จะทำให้โรงแรมมีรูปแบบและการบริการที่มีความหลากหลายขึ้น

เช่นเดียวกัน เพราะโรงแรมมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการนักท่องเที่ยวให้ได้รับความพึงพอใจและประทับใจมากที่สุด โรงแรมจึงมีการพัฒนาทั้งรูปแบบ ลักษณะ ที่ตั้ง และการบริการที่แตกต่างหลากหลายออกไป จึงมีโรงแรมใหม่ๆ เกิดขึ้น ด้วยภาพลักษณ์ที่สวยงามและประทับใจ มีความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์

พัฒนาการของโรงแรมในยุคแรกที่น่าจะเป็นโรงแรมอย่างแท้จริง นับตั้งแต่ราว ค.ศ. ที่ 18-19 จนถึงปัจจุบัน โรงแรมมีความเจริญเติบโตมากขึ้น เป็นสถานที่ที่สามารถก่อให้เกิดงานและอาชีพให้กับผู้คนทั่วไปเป็นอย่างมาก กลายเป็นธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีการระดมเงินทุนเป็นจำนวนมาก ใช้การลงทุนสูงเพื่อสร้างโรงแรมที่มีขนาดใหญ่ มีห้องพักจำนวนมากที่สามารถรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยว นักเดินทาง นักธุรกิจ หรือบุคคลต่างๆ ซึ่งเห็นได้จากโรงแรมบางแห่งมีห้องพักมากกว่าห้าร้อยห้อง นอกจากนี้ การดำเนินงานของโรงแรมยังมีการเปลี่ยนแปลงพัฒนาเพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อย่างครบครัน เพื่อดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการ ดังนั้นในการบริหารงานโรงแรมจึงจำเป็นต้องใช้ผู้บริหารที่มีความรู้และประสบการณ์ นั่นคือผู้บริหารทุกระดับต้องมีความเข้าใจในลักษณะเฉพาะของงานบริการและสามารถบริหารจัดการ มีการจัดระบบงานที่ดีและทันสมัย เพื่อให้ทันต่อความต้องการและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา พนักงานโรงแรมต้องได้รับการฝึกอบรมให้มีทักษะในการให้บริการ เพราะไม่เพียงแต่จะจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการเท่านั้น ธุรกิจโรงแรมยังต้องประสบกับปัญหาของการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมด้วยกัน และเพื่อให้สามารถดำเนินการตามเป้าหมายและประสบความสำเร็จ ธุรกิจโรงแรมจึงต้องอาศัยปัจจัยต่างๆ เข้ามาช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ทั้งในด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี การประชาสัมพันธ์ การตลาด และการส่งเสริมการขาย เป็นต้น ทั้งนี้สิ่งต่างๆ ดังกล่าวทำให้เกิดระบบการหมุนเวียนทั้งทางด้านทรัพยากร บุคลากร สินค้าและวัตถุดิบต่างๆ ส่งผลให้ธุรกิจต่างๆ มีการเคลื่อนไหวสอดคล้องกับการดำเนินการดังกล่าวของธุรกิจโรงแรมเป็นลูกโซ่อย่างต่อเนื่อง การเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานของโรงแรมหลายๆ ด้านดังกล่าว ทำให้โรงแรมในปัจจุบันกลายเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับธุรกิจต่างๆ มากมาย สามารถสร้างรายได้ให้กับผู้ประกอบการได้อย่างเป็นที่น่าสนใจ 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 โดยมีการซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้าและวัตถุดิบเพื่อนำมาใช้ในกิจการของโรงแรม เช่น อาหารหรือเครื่องดื่ม ที่ทางโรงแรมมีให้บริการแก่ลูกค้า ทั้งนี้โรงแรมต้องมีการจัดหาสินค้าจากพ่อค้าหรือตัวแทน นายหน้า (Supplier) ในการจัดหาสินค้าต่างๆ มานำเสนอ หรือพ่อค้าคนกลางไปจัดซื้ออีกต่อหนึ่งจากผู้ผลิตสินค้า แสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่าเกิดการหมุนเวียนการซื้อขายสินค้าถึง 3-4 ชั้น ทำให้ระบบเศรษฐกิจเกิดการซื้อขายต่อเนื่องเป็นห่วงโซ่ เกิดสภาพคล่องภายในประเทศ

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



ภาพที่ 1.2 โรงแรมมีความต้องการแรงงานในอัตราสูง

2.2 ความสำคัญของธุรกิจโรงแรมที่มีต่อสังคม

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยบุคลากรในการดำเนินกิจการเป็นจำนวนมาก เพราะงานของโรงแรมแบ่งออกเป็นหลายฝ่าย หลายแผนก เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ เพราะโรงแรมไม่ได้ให้บริการเฉพาะห้องพักเพียงอย่างเดียว แต่ให้บริการด้านอื่นๆ ด้วย ได้แก่ การให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม การให้บริการด้านการจัดประชุม สัมมนา การจัดงานเลี้ยง การออกกำลังกาย การช้อปปิ้ง การให้บริการทางด้านดำเนินงานทางธุรกิจ (Business Center) การบริการเช่ารถ และติดต่อการจัดนำเที่ยว เป็นต้น สิ่งต่างๆ เหล่านี้ก่อให้เกิดประโยชน์ทางด้านสังคม ดังนี้

2.2.1 ทำให้ประชาชนมีงานทำ เมื่อประชาชนมีรายได้ก็จะทำให้เกิดความมั่นคงทางครอบครัว และสังคม ครอบครัวมีความอบอุ่น

2.2.2 มีการแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรม เพราะมีการติดต่อกับลูกค้าชาวต่างชาติ ทำให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของชาวต่างชาติต่างๆ เช่น ลักษณะนิสัย พฤติกรรมความต้องการ ทำให้เกิดความเข้าใจอันดีและเกิดอภิยาชัยไมตรีที่ดี ที่เรียกว่า ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจแห่งไมตรีจิต

2.2.3 มีความเจริญทางสังคม เพราะผู้ที่มาพักหรือใช้บริการที่พักรับไม่ได้มีแต่เฉพาะนักท่องเที่ยวเท่านั้น แต่มีกลุ่มบุคคลที่หลากหลาย ทั้งนักธุรกิจ นักลงทุน นักวิชาการ ทหาร นักแสดง นักการเมือง และบุคคลทั่วไป กลุ่มบุคคลเหล่านี้ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทำให้สังคมได้รับความรู้ใหม่ๆ และอาจนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประเทศ

2.2.4 มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยี เพราะโรงแรมต้องใช้ระบบที่ทันสมัยในการดำเนินการและให้ทันต่อความต้องการของลูกค้า ดังนั้นเทคโนโลยีที่ดีและทันสมัยจะถูกนำมาใช้เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าให้ได้ ความสะดวกและความพอใจ เช่น การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการติดต่อทางธุรกิจของโรงแรม จะทำให้เกิดความรวดเร็วและทันสมัยในการให้บริการแก่ลูกค้า หรือการนำระบบการประชุมทางไกล เข้ามาใช้ ทำให้ประเทศสามารถรับเทคโนโลยีใหม่ๆ และพัฒนาได้เร็วขึ้น

2.2.5 ประชาชนมีชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นผลพวงมาจากปัจจัยต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น ประชาชนจึงได้รับผลของการพัฒนาในด้านต่างๆ ของโรงแรมด้วยเช่นเดียวกัน การนำวัตถุดิบสินค้าและความเจริญจากต่างประเทศเข้ามาใช้ ส่งผลให้ประชาชนในประเทศได้ใช้สินค้าหรือวัตถุดิบที่ดีมีคุณภาพ รวมทั้งวิธีการบริการจัดการที่ดี

2.3 ความสำคัญของธุรกิจโรงแรมที่มีต่อสิ่งแวดล้อม

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ต้องการนำเสนอภาพลักษณ์ที่โดดเด่น มีการตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม หรรษา อยู่ในทำเลที่ดี หรือบางแห่งมีที่ตั้งอยู่ในบริเวณที่สวยงามและดึงดูดใจนักท่องเที่ยว โรงแรมจึงนิยมเสาะแสวงหาตำแหน่งที่ตั้งที่สามารถสร้างแรงดึงดูดใจของนักท่องเที่ยวและความได้เปรียบในเชิงของการแข่งขัน ซึ่งสรุปได้ดังนี้

2.3.1 มีการพัฒนาพื้นที่ในบริเวณของโรงแรม ทำให้บริเวณโดยรอบได้รับการปรับปรุงให้สวยงาม เป็นระเบียบ

2.3.2 มีการสร้างความโดดเด่นและความน่าสนใจของพื้นที่ที่ตั้งของโรงแรม ทำให้แหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ใกล้หรืออยู่ในท้องถิ่นนั้นมีชื่อเสียง เป็นที่รู้จักของลูกค้าและนักท่องเที่ยว

2.3.3 มีการส่งเสริมระบบการดูแลสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศใกล้เคียง ด้วยการใช้ระบบการบำบัดน้ำเสียหรือระบบการหมุนเวียนการใช้น้ำหรือทรัพยากรธรรมชาติอื่นๆ เป็นการลดสภาวะการทำลายธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมลงได้



ภาพที่ 1.3 สภาพแวดล้อมของโรงแรมที่จัดตกแต่งให้สวยงามและน่าประทับใจ

3. ผลกระทบของธุรกิจโรงแรมต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ถึงแม้ว่าธุรกิจโรงแรมจะสามารถสร้างผลประโยชน์อันมหาศาลให้แก่ประชาชน ท้องถิ่น และประเทศ แต่ลักษณะของการดำเนินงานโรงแรมก็ก่อให้เกิดผลกระทบต่างๆ ตามมาเช่นเดียวกัน ทั้งที่เป็นผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจและสังคม นักการโรงแรมจึงควรศึกษาและทำความเข้าใจถึงสิ่งที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดผลกระทบด้านลบดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อให้มีการกำหนดนโยบายวางแผนการดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบ เพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นให้บรรเทาเบาบางลงหรือหากหลีกเลี่ยงไม่ได้ก็ควรให้เกิดผลเสียน้อยที่สุด และที่สำคัญคือการสร้างความตระหนักให้กับโรงแรม พนักงาน ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในทุกระดับ ทุกฝ่ายควรปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบและลดปัจจัยเสี่ยงที่จะทำให้เกิดผลเสีย

3.1 ผลกระทบทางเศรษฐกิจ

ตามลักษณะการดำเนินงานของโรงแรมโดยทั่วไป โรงแรมต่างๆ จะมีการออกแบบตกแต่งสถานที่ให้มีรูปแบบเฉพาะตนที่เน้นความสวยงาม หูหรรษา บรรยากาศดี สร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าและผู้ที่มาใช้บริการ ดังนั้นโรงแรมจึงสรรหาสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่ดีและมีคุณภาพไว้เพื่อบริการแก่ลูกค้า ให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกพึงพอใจและประทับใจ เช่น โคมไฟ พรม และของประดับตกแต่ง ซึ่งจะต้องมีความสวยงามและมีราคา รวมถึงวัตถุดิบในการทำอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งทำให้ต้นทุนของการให้บริการในโรงแรมสูงตามไปด้วย ผลกระทบที่สำคัญมีดังนี้

3.1.1 การสั่งซื้อสินค้าจากต่างประเทศจำนวนมากๆ ทำให้มีค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อสินค้าเป็นเงินจำนวนมาก อาจส่งผลไปถึงการขาดดุลการค้าของประเทศได้

3.1.2 โรงแรมเลือกใช้ของที่ตีมีคุณภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า ทำให้ต้นทุนในการบริการสูงตามไปด้วย ซึ่งอาจมีผลต่อค่าครองชีพในพื้นที่ที่โรงแรมตั้งอยู่สูง ประชาชนทั่วไปย่อมได้รับผลกระทบด้านของแพงด้วยเช่นกัน

3.2 ผลกระทบทางสังคม

ธุรกิจโรงแรมสร้างขึ้นเพื่อสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว นักธุรกิจ นักท่องเที่ยว ที่ต้องเดินทางไปพักค้างแรมที่อื่น ดังนั้นลูกค้าส่วนใหญ่ที่โรงแรมตั้งเป้าหมายไว้คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวและนักธุรกิจเป็นหลัก ซึ่งการเข้ามาของคนต่างชาติต่างวัฒนธรรม ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรม มีผลกระทบดังนี้

3.2.1 คนในชุมชนท้องถิ่นเกิดการเลียนแบบในพฤติกรรมการทำงานเหมือนต่างชาติ ทั้งการแต่งกายและการแสดงออกที่ไม่เหมาะสมกับวัฒนธรรมในท้องถิ่น

3.2.2 สถานที่ที่ตั้งของโรงแรมถูกกันไว้เป็นบริเวณส่วนตัว ซึ่งคนในท้องถิ่นไม่สามารถได้รับประโยชน์ในพื้นที่ได้ เช่น บริเวณชายหาดของโรงแรมระดับห้าดาว ประชาชนที่ไม่ใช่ลูกค้าของโรงแรมไม่สามารถเข้าไปเล่นน้ำหรือพักผ่อนในบริเวณชายหาดและด้านหน้าของโรงแรมได้ ทั้งที่ในความเป็นจริงชายหาดควรเป็นพื้นที่สาธารณะที่ประชาชนสามารถใช้ประโยชน์ได้ จึงเป็นการไม่สมควรที่โรงแรมจะกีดกันไว้ให้ลูกค้าของโรงแรมเท่านั้น



ภาพที่ 1.4 พื้นที่ของโรงแรมกลายเป็นสถานที่ส่วนบุคคลที่คนทั่วไปไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้

3.3 ผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม

สิ่งที่โรงแรมควรคำนึงถึงมากที่สุดในการลงทุนคือ ทำเลที่ตั้งของโรงแรม ว่าสามารถให้ผลตอบแทนที่คุ้มทุนหรือไม่ โรงแรมต่างๆ จึงนิยมหาสถานที่ที่มีความสวยงาม ทิวทัศน์สวย ใกล้ชายหาดหรือหน้าผา

ซึ่งเป็นการดึงดูดใจลูกค้าให้มาใช้บริการ ดังนั้นโรงแรมในลักษณะรีสอร์ทจึงค่อนข้างจะมีปัญหาด้านที่ดิน การรุกร้าพื้นที่ป่าสงวน เป็นต้น นอกจากนี้ธุรกิจโรงแรมยังสร้างผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมดังนี้

3.3.1 มีการใช้พลังงานเป็นจำนวนมาก เช่น การใช้เครื่องปรับอากาศขนาดใหญ่เพื่อให้มีความเย็นทั่วทั้งบริเวณของโรงแรม การใช้ไฟเพื่อความสว่างและความสวยงาม การใช้น้ำในปริมาณมากต่อการให้บริการลูกค้า (ลูกค้า 1 คน ใช้น้ำในปริมาณ 300-400 แกลลอนต่อวัน) เป็นเหตุให้มีการใช้ทรัพยากรน้ำมากในแต่ละวัน

3.3.2 ทำให้เกิดภาวะโลกร้อน เช่น น้ำเสีย อากาศร้อนขึ้นและมีคาร์บอนไดออกไซด์ที่เกิดจากการใช้เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบันโรงแรมต่างๆ จะต้องเสนอโครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้น โดยใช้ระบบบำบัดน้ำเสียเข้ามาใช้ หรือกำหนดสัญลักษณ์ของการอนุรักษ์เพื่อแสดงถึงความตระหนักในการดูแลจัดการสิ่งแวดล้อม เช่น โรงแรมกรีนโฮเต็ล ที่ใช้ใบไม้เป็นสัญลักษณ์ของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

3.3.3 มีการรุกร้าพื้นที่ เช่น ชายหาด เขตอุทยาน หรือป่าสงวน ทำให้พื้นที่ธรรมชาติถูกรบกวน และสูญเสียความเป็นธรรมชาติ ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญระหว่างภาคธุรกิจและภาครัฐ เช่น มีโรงแรมริมชายทะเลหลายแห่ง ทั้งที่เปิดให้บริการแล้วและที่เป็นโครงการจะก่อสร้าง ซึ่งมีที่ตั้งอยู่ในบริเวณชายหาดที่เป็นอุทยานแห่งชาติ



ภาพที่ 1.5 การรุกร้าพื้นที่เป็นผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม

4. ประวัติและวิวัฒนาการของธุรกิจโรงแรม

4.1 ความเป็นมาของธุรกิจโรงแรมในยุโรป

4.1.1 ยุคสมัยของอาณาจักรกรีกโบราณ (800-500 B.C.) ก่อนจะพัฒนามาเป็นรูปแบบของธุรกิจโรงแรมที่ให้บริการด้านที่พักและการบริการด้านอื่นๆ อย่างหลากหลายดังเช่นในปัจจุบัน โรงแรม

มีจุดเริ่มต้นและพัฒนาอย่างยาวนาน นับตั้งแต่ยุคเริ่มต้นในสมัยกรีกโบราณ มีนักเดินทางที่มีแรงจูงใจในการเดินทางเพื่อการจาริกแสวงบุญ การประกอบพิธีกรรมทางศาสนา และจัดทำที่พักแบบง่ายๆ ตามริมทางตามบ้านเรือนของประชาชนหรือใกล้กับบริเวณของโบสถ์หรือศาสนสถานต่างๆ การเกิดสถานที่สำหรับพักแรมในยุคนี้เป็นไปเพื่อการเอื้อเฟื้อแก่พระและผู้แสวงบุญ กล่าวคือ การเดินทางเพื่อประกอบกิจการทางด้านศาสนาได้เริ่มมีมากขึ้น ทางฝ่ายศาสนาจะจัดวัดเป็นศูนย์กลางที่พัก (Religious Centers) ของผู้จาริกแสวงบุญ หรือผู้ที่เดินทางมาเพื่อเคารพและบูชาพระเจ้า จึงนิยมสร้างที่พักแรมอยู่ใกล้กับสถานที่ประกอบกิจกรรมทางศาสนา ดังนั้นการให้บริการดังกล่าวจึงไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย รวมทั้งมีอาหารให้ตามอัตภาพ

เมื่อสังคมขยายตัวและการเดินทางของผู้คนมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นบุคคลทั่วไปหรือพ่อค้า การจัดที่พักแบบมีรายได้จึงเริ่มจากการแบ่งบ้านพักอาศัยบางส่วนให้แก่ักเดินทางเช่าเพื่อค้างคืน และอาจให้บริการอาหารและเครื่องดื่มพอประมาณ ต่อมามีการพัฒนาขึ้นเป็นโรงแรม (Inn) หรือสถานบริการห้องพักรขนาดเล็ก เพื่อรองรับจำนวนของผู้เดินทางที่มากขึ้น (Mill, 1990 : 25-27)

ต่อมามีการพัฒนาเส้นทางการคมนาคมและเส้นทางเดินเรือโดยรอบกรุงเอเธนส์ รวมทั้งได้มีการจัดการแข่งขันกีฬาขึ้น (776 ปี ก่อนคริสต์ศักราช) ซึ่งกรุงเอเธนส์คือจุดกำเนิดของการแข่งขันกีฬาโอลิมปิก จึงทำให้การเดินทางในอาณาจักรกรีกเป็นที่นิยมและมีการเดินทางด้วยเหตุผลเพื่อการท่องเที่ยวเกิดขึ้นอย่างแพร่หลาย นอกจากนี้ในอาณาจักรกรีกยังมีการเดินทางเพื่อการศึกษาและการค้าขายมากขึ้น และพบหลักฐานการจัดที่พักแรมสำหรับนักเดินทางระหว่างเมืองเกิดขึ้น เป็นที่พักขนาดเล็กเรียกว่า อินน์ (Inn) สำหรับเป็นที่พักแรมของนักเดินเรือ (ฉันทิช วรรณถนอม, 2552 : 12)



ภาพที่ 1.6 โรงแรมในสมัยกรีกโบราณและการเดินทางทางน้ำ

4.1.2 ยุคอาณาจักรโรมัน (509-27 B.C.) การเดินทางในยุคกรีกเกิดขึ้นอย่างกว้างขวางและเรื่อยมาจนกระทั่งในยุคโรมัน ซึ่งเป็นอาณาจักรที่มีความเจริญรุ่งเรืองทั้งในด้านการเมืองการปกครอง กฎหมาย ศาสนา เศรษฐกิจและสังคม ศิลปะและวิทยาการ ความเจริญของอาณาจักรโรมันทำให้การเดินทางและการท่องเที่ยวขยายตัวเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะชาวโรมันสามารถสร้างถนนตามหลัก

วิศวกรรมโยธามีความสะดวกและง่ายต่อการเดินทาง มีเส้นทางการเดินทางทั่วทั้งกรุงโรมไปยังสถานที่ต่างๆ จึงมีคำกล่าวว่า “ถนนทุกสายมุ่งสู่กรุงโรม” (all road lead to Rome) ชาวโรมันได้รับเอาวัฒนธรรมกรีกมาใช้กันมาก รวมทั้งการจัดการแข่งขันกีฬา การเดินทางและนักท่องเที่ยวในยุคอาณาจักรโรมันจึงมีจำนวนมาก โดยมีเหตุผลสำคัญในการเดินทาง ดังนี้

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

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้เกิดที่พักเพื่อตอบสนองความต้องการของนักเดินทางที่เรียกว่า “แทเวอร์น (Tavern)” ซึ่งเป็นที่พักในลักษณะโรงใหญ่ มีการบริการเครื่องดื่มไวน์และอาหาร นิยมใช้เป็นที่ชุมนุมจัดเลี้ยงของนักเดินทาง



ภาพที่ 1.7 ที่พักแบบแทเวอร์นในสมัยโรมัน

4.1.3 ยุคกลาง (Middle Age) ระหว่าง ค.ศ. 500-1500 คือ ช่วงยุคที่อาณาจักรโรมันตะวันตกล่มสลาย ขาดเสถียรภาพทางการเมืองและความมั่นคง บ้านเมืองแตกแยกออกเป็นอาณาจักรเล็กๆ เกิดสงครามและโรคระบาด อาณาจักรโรมันจึงได้ย้ายศูนย์กลางจากกรุงโรมไปที่กรุงคอนสแตนติโนเปิล (Constantinople) โดยจักรพรรดิคอนสแตนติน (Constantine) และรับเอาศาสนาคริสต์เป็นศาสนาของอาณาจักร นอกจากปัญหาของสงครามและโรคระบาดแล้วยังมีโจรผู้ร้ายชุกชุม บ้านเมืองขาด

การพัฒนา รวมทั้งเส้นทางการคมนาคม และการติดต่อธุรกิจการค้าขาย เขา จึงส่งผลให้การเดินทางชะลอตัว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระหว่าง ค.ศ. ที่ 6-10 เกิดเหตุการณ์ความไม่สงบไปทั่วยุโรป ไม่มีความปลอดภัยในการเดินทาง การท่องเที่ยวลดลง มีการสู้รบแย่งชิงดินแดน ศีลธรรมของผู้คนเสื่อมลง เมื่อธุรกิจการค้าต่างๆ มีปัญหาจึงเป็นเหตุให้ธุรกิจโรงแรมหยุดชะงัก ในยุคนี้เรียกได้ว่าเป็นยุคมืด (Dark Ages) ของยุโรป

เมื่อกรุงคอนสแตนติโนเปิลรับเอาคริสต์ศาสนามาเป็นศาสนาประจำอาณาจักร ทำให้ผู้คนเริ่มใช้ศาสนาเป็นที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจและเริ่มเดินทางอีกครั้งด้วยแรงจูงใจจากศาสนาเป็นสำคัญ นักเดินทางส่วนใหญ่จึงเป็นผู้แสวงบุญ (Pilgrim) นอกจากนี้เหตุที่ทำให้ผู้คนกลับมาเริ่มต้นเดินทางอีกครั้ง เนื่องจากมีความต้องการในการเดินทางเพื่อสำรวจดินแดนที่อยู่ห่างไกลเพื่อหาเครื่องเทศและสินค้า ทั้งนี้ความตกต่ำทางเศรษฐกิจในยุคกลาง ทำให้ผู้คนไม่สนใจในการดูแลสุขภาพอนามัยส่วนตัวและการเป็นอยู่ ไม่พิถีพิถันในการทำอาหาร ดังนั้นในตอนปลายของยุคกลางจึงมีการผลิตน้ำหอมขึ้นมาใช้ หรือการเสาะแสวงหาเครื่องเทศเพื่อนำมาใส่อาหารให้มีกลิ่นหอม นำรับประทานขึ้น



ภาพที่ 1.8 ที่พักแบบแทเวิร์นในสมัยกลาง

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



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 มีผู้ริเริ่มทำให้ที่พักแบบเอื้อเพื่อกลายเป็นธุรกิจ โดยมีจุดเริ่มต้นที่เมืองฟลอเรนซ์ ประเทศอิตาลี เพราะในขณะนั้นเมืองเวนิสและฟลอเรนซ์เป็นศูนย์กลางของการค้าของยุโรป และหลังจากมีการเปลี่ยนแนวคิดจากการให้บริการแบบโมตรจิตมาเป็นการทำธุรกิจ จึงเพิ่มบริการการขายไวน์และบริการอาหารง่ายๆ ดังนั้นที่พักที่เกิดขึ้นในระยะหลังจึงกลายเป็นการทำธุรกิจเต็มรูปแบบ มีการให้บริการด้านอื่นๆ เพิ่มมากขึ้น มีการขายเครื่องดื่มและการบริการอาหาร และเมื่อธุรกิจโรงแรมทำกำไรได้ดีจึงขยายตัวต่อไปยังประเทศเยอรมนี ฝรั่งเศส และอังกฤษ (ฉันทิช วรรณอนม, 2552 : 22-23)

ในปี ค.ศ. 1300 ประเทศอิตาลีมีที่พักแรมสำหรับนักเดินทางทั่วทั้งประเทศ นอกจากนี้ยังมีการให้บริการด้านไปรษณีย์สำหรับนักเดินทางและเริ่มมีการรวมกลุ่มกันของเจ้าของโรงแรม มีการดำเนินงานในลักษณะให้ประมูลการบริหารโรงแรม คราวละ 3 ปี ธุรกิจโรงแรมจึงเริ่มขยายตัวมากยิ่งขึ้น (ไทยโฮเทลจ็อบดิ้อทคอม, ออนไลน์)

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



ภาพที่ 1.10 มาร์โค โปโล นักเดินทางสำรวจดินแดน ชาวอิตาลี

ในประเทศอังกฤษได้มีการก่อสร้างโรงเตี๊ยม (Inn) ในทำเลที่เป็นเส้นทางของรถม้า เพื่อความสะดวกสบายในการเดินทาง รูปแบบของที่พักรุ่นแรกๆ การออกแบบอาคารจะเป็นรูปสี่เหลี่ยม แบ่งพื้นที่ออกเป็น ส่วนต่างๆ และแยกส่วนที่พักรออกจากส่วนของการขายอาหารและเครื่องดื่ม



ภาพที่ 1.11 ที่พักรุ่นแรกๆในยุคแรกเริ่มตอนต้นสมัยกลาง



อดีต



ปัจจุบัน

ภาพที่ 1.12 โรงเตี๊ยมในประเทศอังกฤษ

4.1.4 ยุคฟื้นฟูศิลปวิทยาการ (Renaissance) ค.ศ. ที่ 15-17 จากปลายสมัยกลางเข้าสู่ยุคแห่งการเกิดใหม่ หรือเรอแนซ็อง (Renaissance) นับตั้งแต่ ค.ศ. ที่ 14-15 เกิดการค้าขายระหว่างเมือง และมีการขยายตัวในด้านเศรษฐกิจ ส่งผลให้ธุรกิจทางด้านที่พักเริ่มมีการขยายกิจการตามไปด้วย และในช่วง ค.ศ. ที่ 15 ได้มีโรงแรม (Inn หรือ Tavern) ในเมืองต่างๆ แพร่หลายในยุโรป

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

ในการฟื้นตัวของเศรษฐกิจ นับจากยุคกลางที่มีการเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่ของชาวยุโรป ไม่ว่าจะเป็นการค้นพบวิธีการรักษาโรค การเดินทางเพื่อศึกษาหาความรู้ด้านศิลปะ การนำเครื่องจักรมาใช้ในการระบบการผลิต การใช้เครื่องจักรกับรถไฟและเรือเดินสมุทร การเจริญรุ่งเรืองของการเดินทาง การค้าขาย และเศรษฐกิจ มีผลทำให้เกิดการเดินทางระหว่างทวีป ผู้คนเกิดการโยกย้ายและเปลี่ยนแปลง เรียกว่าเป็นยุคฟื้นฟูศิลปวิทยาการ (Renaissance) เริ่มตั้งแต่ในช่วงราว ค.ศ. ที่ 15-17

ในช่วง ค.ศ. ที่ 17-18 คือ ระยะเวลาของการขยายตัวทางเศรษฐกิจของยุโรป ผสมกับความเข้มแข็งทางด้านการเมืองและความก้าวหน้าในการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โรงแรมในยุคนี้จะมีอาคารขนาดเล็ก 20-30 ห้อง เรียกว่า George Inn มีห้องเก็บของ อาหาร เหล้าองุ่น ห้องประกอบอาหาร ห้องพักสำหรับคนเลี้ยงม้าและม้า ต่อมามีการพัฒนาปรับปรุงธุรกิจโรงแรม เพื่อให้บริการแก่คนเดินทางที่ร่ำรวย โดยมุ่งเน้นให้ความสะดวกสบาย สนุกสนานเพลิดเพลิน โรงแรมจะจัดให้มีการแสดงละครสัตว์และกีฬาต่างๆ

การจัดตั้งโรงแรมต้องได้รับอนุญาตจากขุนนาง อัครวิญ และเจ้าของที่ดิน ส่วนการตั้งชื่อโรงแรมเดิมใช้สีเชียวเป็นเครื่องหมายเพื่อให้รู้ว่าเป็นโรงแรม ต่อมาได้วิวัฒนาการมาใช้เครื่องหมายต่างๆ เช่น ห่านขาว ปลาโลมา สิงโต



ภาพที่ 1.13 ที่พักรูปแบบ George Inn ในช่วง ค.ศ. ที่ 17-18

ในช่วง ค.ศ. ที่ 19 ได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีด้านการขนส่ง ทั้งทางน้ำและทางบก การประดิษฐ์เรือกลไฟและรถไฟในการขนส่งสินค้าและผู้โดยสาร ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้ธุรกิจการค้าขายตัวและส่งเสริมให้เกิดการขยายตัวในเรื่องการเดินทาง การค้าและธุรกิจต่างๆ ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมมีการขยายตัวและพัฒนามากยิ่งขึ้น และเมื่อความเจริญทางด้านเทคโนโลยีการผลิตเครื่องปั้นได้พัฒนามากยิ่งขึ้น

ในระหว่าง ค.ศ. ที่ 19-20 จึงกลายมาเป็นส่วนสำคัญในการขนส่งสินค้าและผู้โดยสาร การขนส่งทางอากาศ จึงมีบทบาทสำคัญในการเดินทางระหว่างประเทศ หรือการเดินทางระยะไกล

ธุรกิจโรงแรมในช่วงสมัยใหม่ถึงยุคปัจจุบัน ค.ศ. 1801-2000 ได้รับอิทธิพลการขยายตัวของธุรกิจการค้า ทำให้มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่ ค.ศ. ที่ 18 ได้พัฒนาเป็นโรงแรมที่ได้มาตรฐานและเป็นต้นแบบของโรงแรมปัจจุบันในปลาย ค.ศ. ที่ 19 (Gray and Liquori, 1994 : 3-5)

ในปี ค.ศ. 1867 ที่กรุงปารีส โรงแรม Hotel de la fidelite เซซาร์ ริทซ์ (Ce'sar Ritz) ชาวสวิททำงานเป็นเด็กกัญพื้นและชักรองเท้า และต่อมาได้เข้าทำงานที่โรงแรม “The Voisin” ที่ถือว่าหรูหราที่สุดในกรุงปารีสขณะนั้น เซซาร์ ริทซ์ ให้การต้อนรับบุคคลสำคัญของยุโรปมากมาย ทั้งท่านโกเซอร์แห่งเยอรมนี พระเจ้าซาร์แห่งรัสเซีย เป็นต้น หลังจากนั้น เซซาร์ ริทซ์ ได้เข้าทำงานในตำแหน่งผู้จัดการโรงแรม Grand Hotel National ของพินเอกแม็กซ์ ฟายเฟอร์ (Pfyffer) ที่มีรสนิยมสูง และเซซาร์ ริทซ์ ได้จ้างพ่อครัวออกุส เอสคอฟฟิเอร์ (Auguste Escoffier) ชาวฝรั่งเศส ผู้มีฝีมือในการทำอาหารซึ่งเป็นที่ยูจักแพร่หลาย ต่อมาได้รับการยกย่องให้เป็น “บิดาการครัว (King of Chef and The Chef of King)”



ออกุส เอสคอฟฟิเอร์



เซซาร์ ริทซ์

ภาพที่ 1.14 ออกุส เอสคอฟฟิเอร์ (บิดาการครัว) และเซซาร์ ริทซ์ (บิดาแห่งการโรงแรม)

ในปี ค.ศ. 1887 เซซาร์ ริทซ์ ได้บริหารโรงแรมซาวอย (Hotel Savoy) ในกรุงลอนดอน ซึ่งเป็นโรงแรมที่มีความโอ่อ่าที่สุดในประเทศอังกฤษและเป็นโรงแรมที่เริ่มผลิตไฟฟ้าขึ้นใช้เอง มีบริการต่างๆ เช่น โบสถ์และโรงละคร โดยมีเซซาร์ ริทซ์ เป็นผู้บริหารงาน การให้บริการที่เน้นความประณีตสวยงามของการตกแต่งภายใน ความละเอียดถี่ถ้วนในการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างสมบูรณ์ เซซาร์ ริทซ์ ได้รับสมญาว่าเป็น “The King of Hotelier and The Hotelier of The King” และยกย่องให้เป็น “บิดาแห่งการโรงแรม” ต่อมาเซซาร์ ริทซ์ ได้มีการก่อสร้างโรงแรมและบริหารงานเพิ่มอีกหลายแห่ง เช่น สร้าง Grand Hotel ที่กรุงโรม Ritz Hotel ที่กรุงปารีส Carlton Hotel และ Ritz Hotel ที่กรุงลอนดอน โดยมีแนวคิดในการให้บริการห้องพักที่มีห้องน้ำในตัวเพื่อบริการลูกค้าชั้นสูง เพราะในสมัยนั้นต้องใช้ห้องน้ำร่วมกัน ดังนั้นโรงแรมของเซซาร์ ริทซ์ จึงถือเป็นนวัตกรรมใหม่ของธุรกิจโรงแรมในยุคนั้น ในยุคนี้อังกฤษ

นิยมเดินทางไปพักผ่อนตามสถานที่ตากอากาศ ทำให้มีการสร้างโรงแรมแบบที่พักตากอากาศ (Resort) ขึ้นเพื่อรับรองนักท่องเที่ยว โดยเป็นโรงแรมที่เน้นความหรูหราและทันสมัย

4.2 ความเป็นมาของธุรกิจโรงแรมในอเมริกา

ธุรกิจโรงแรมในอเมริกาเกิดขึ้นและขยายตัวอย่างรวดเร็ว หลังจากมีชาวอังกฤษและชาวยุโรปชาติอื่นๆ อพยพเข้าไปอยู่ในอเมริกาตั้งแต่ ค.ศ. ที่ 16 ก็ทำให้เกิดที่พักหรือโรงแรมในบริเวณด้านตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศสหรัฐอเมริกาในปัจจุบัน ตามบริเวณเมืองท่าชายฝั่งทะเลหรือแม่น้ำ ในปี ค.ศ. 1607 โรงแรมที่สร้างขึ้นแห่งแรกเป็นโรงแรมที่มีรูปแบบเดียวกับประเทศอังกฤษ แต่ไม่มีระบบชั้นเหมือนในอังกฤษ บุคคลทั่วไปสามารถเข้าพักได้

ในปี ค.ศ. 1794 มีการสร้างโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางไปทั่วอเมริกาเพื่อการค้าขายคือ โรงแรมซิตี (City Hotel) ในนครนิวยอร์ก (New York) ประเทศสหรัฐอเมริกา นับเป็นโรงแรมขนาดใหญ่ที่สุด มีห้องพัก 70 ห้อง



ภาพที่ 1.15 โรงแรมซิตีในนครนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา

ในปี ค.ศ. 1829 ที่เมืองบอสตัน มลรัฐแมสซาชูเซตส์ ประเทศสหรัฐอเมริกา มีการสร้างโรงแรมทรีมอนต์ (Tremont Hotel) ที่มีความทันสมัยมีขนาดใหญ่มีห้องพักถึง 170 ห้อง และหลังจากนั้นธุรกิจโรงแรมจึงได้พัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างโรงแรมที่มีลักษณะหรูหราและทันสมัย ในช่วงนี้ธุรกิจโรงแรมในประเทศสหรัฐอเมริกามีวิวัฒนาการเจริญก้าวหน้าอย่างมาก โดยมีโรงแรมใน 2 ลักษณะ คือ โรงแรมขนาดใหญ่ หูหรา ทันสมัย และโรงแรมขนาดเล็กแต่สวยงาม ส่วนใหญ่จะอยู่ในเมืองอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ และตั้งอยู่ใกล้กับศูนย์กลางการขนส่ง เช่น สถานีรถไฟ เมื่อการขนส่งพัฒนาและขยายตัว จำนวนของห้องพักมีไม่เพียงพอต่อการรองรับชาวอเมริกันและนักท่องเที่ยวที่มีจำนวนมากขึ้น จึงมีการสร้างโรงแรมขนาดใหญ่ขึ้น โดยในปี ค.ศ. 1908 เอลส์เวิร์ธ เอ็ม. สเตทเลอร์ (Elsworth M. Statler) ได้สร้างโรงแรมบัฟฟาโล สเตทเลอร์ (Buffalo Statler) มีห้องพักทั้งหมด 300 ห้อง แต่ละห้องมีห้องน้ำส่วนตัว มีโทรศัพท์ทุกห้อง และจัดตกแต่งอย่างสวยงามด้วยผ้าผ้าม่านและผ้าคลุมเตียง ในปี ค.ศ. 1912 สร้างโรงแรมคลีฟแลนด์ สเตทเลอร์ (Cleveland Statler) มีบริการหนังสือพิมพ์ในตอนเช้าให้กับลูกค้า และยังได้ขยายกิจการโรงแรม