

TOURISM AND HOTEL MANAGEMENT



การจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม

Written and Prepared By
Watcharee Tricharoenkullpak., Ph.D.

การจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม

(Tourism and Hotel Management)



Copyright by Watcharee©2025. All Rights Reserved.

คำนำ

ในโลกยุคปัจจุบันที่การเดินทางข้ามพรมแดนกลายเป็นเรื่องง่าย อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรมจึงมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างรายได้จากนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ การสร้างงานให้กับคนในชุมชน หรือการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมระหว่างผู้คนจากหลากหลายเชื้อชาติ

หนังสือเรื่อง "การจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม (Tourism and Hotel Management)" เล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ความรู้พื้นฐานและแนวทางในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมอย่างเป็นระบบ โดยเนื้อหาครอบคลุมตั้งแต่หลักการเบื้องต้นของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การบริหารจัดการธุรกิจโรงแรม งานบริการลูกค้า การตลาด การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ไปจนถึงแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับผู้ที่สนใจในสาขานี้ไม่ว่าจะเป็นนักเรียน นักศึกษา ผู้ประกอบการ หรือบุคคลทั่วไปที่ต้องการต่อยอดความรู้

ผู้เขียนมุ่งหวังว่าเนื้อหาในเล่มจะช่วยให้อ่านเข้าใจภาพรวม
ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรมได้อย่างถ่องแท้ สามารถนำ
ความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานหรือประกอบธุรกิจได้อย่าง
เหมาะสม มีคุณธรรม และรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ท้ายที่สุดนี้ ผู้เขียนขอขอบคุณผู้อ่านทุกท่านที่ให้ความสนใจ
และขอให้หนังสือเล่มนี้เป็นประโยชน์และแรงบันดาลใจแก่ทุกท่านใน
การเดินทางสู่ความสำเร็จในสายงานอันทรงคุณค่านี้

ด้วยความปรารถนาดี

ดร.วัชรวิ ไตรเจริญกุลภักดิ์ จงแจ่ม

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	10
ความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม	11
วัตถุประสงค์ของหนังสือ	12
แนวโน้มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโลกและประเทศไทย	13
บทที่ 1: ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยว	15
ความหมายของการท่องเที่ยว	16
ประเภทของการท่องเที่ยว	16
องค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	18
ปัจจัยที่มีผลต่อการเดินทางท่องเที่ยว	19
บทบาทของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม	19
บทที่ 2: การจัดการธุรกิจการท่องเที่ยว	25
ความหมายและหน้าที่ของการจัดการในธุรกิจท่องเที่ยว	25
โครงสร้างองค์กรด้านการท่องเที่ยว	26

สารบัญ

	หน้า
การวางแผนและกลยุทธ์ในธุรกิจท่องเที่ยว	27
การจัดทำแพ็คเกจทัวร์	27
การบริหารความเสี่ยงในการท่องเที่ยว	28
บทที่ 3: ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม	34
ความหมายของโรงแรมและประเภทของที่พักร	34
โครงสร้างองค์กรในโรงแรม	35
มาตรฐานและระดับของโรงแรม	36
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม	37
บทที่ 4: การจัดการงานบริการในโรงแรม	43
การบริการส่วนหน้า (Front Office)	43
งานแม่บ้าน (Housekeeping)	44
งานอาหารและเครื่องดื่ม (F&B)	44
การดูแลลูกค้าและการบริการลูกค้า (Customer Service)	45
การจัดการข้อร้องเรียน	45

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 5: การตลาดการท่องเที่ยวและโรงแรม	51
แนวคิดพื้นฐานด้านการตลาดบริการ	52
พฤติกรรมนักท่องเที่ยวและลูกค้า	53
การสร้างแบรนด์และภาพลักษณ์	53
กลยุทธ์การสื่อสารและประชาสัมพันธ์	54
การใช้สื่อดิจิทัลและโซเชียลมีเดีย	55
บทที่ 6: การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม	60
การสรรหาและคัดเลือกพนักงาน	60
การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะ	61
การประเมินผลและแรงจูงใจในการทำงาน	61
จรรยาบรรณและจริยธรรมในงานบริการ	61
บทที่ 7: การพัฒนาอย่างยั่งยืนในธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรม	67
ความหมายของการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน	67

สารบัญ

	หน้า
แนวทางการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	68
การมีส่วนร่วมของชุมชน	68
ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices)	69
บทที่ 8: เทคโนโลยีและนวัตกรรมในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม	75
ระบบการจองและการจัดการโรงแรม (PMS, CRS)	75
เทคโนโลยี AI, VR, AR ในการท่องเที่ยว	76
แพลตฟอร์ม OTA และการตลาดดิจิทัล	77
เทรนด์ใหม่ ๆ ที่มีผลต่อธุรกิจ	77
บทที่ 9: กฎหมายและจริยธรรมในธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม	83
กฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว	83
สิทธิของนักท่องเที่ยวและผู้บริโภค	84
จริยธรรมและความรับผิดชอบต่อผู้ให้บริการ	84

สารบัญ

	หน้า
กรณีศึกษาปัญหาทางกฎหมาย	85
บทที่ 10: แนวโน้มอนาคตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม	
	90
การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมนักท่องเที่ยว	90
ความท้าทายหลังวิกฤต เช่น โรคระบาด เศรษฐกิจ	91
การปรับตัวของธุรกิจโรงแรมและบริษัททัวร์	91
อาชีพและโอกาสในอนาคต	92
ภาคผนวก	97
ศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรม (Hotel Vocabulary)	97
บรรณานุกรม	99

บทนำ

ในช่วงหลายทศวรรษที่ผ่านมา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม ได้กลายเป็นหนึ่งในเครื่องจักรสำคัญที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจโลก โดยเฉพาะในประเทศที่มีทรัพยากรธรรมชาติอุดมสมบูรณ์ หรือมีมรดกทางวัฒนธรรมโดดเด่น การเดินทางของผู้คนจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ไม่เพียงเป็นการพักผ่อนหย่อนใจ แต่ยังเป็นช่องทางในการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม เรียนรู้ความแตกต่าง และสร้างรายได้อย่างมหาศาลแก่ทั้งภาครัฐและเอกชน

เมื่อโลกเปลี่ยนไป เทคโนโลยีก้าวหน้า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวก็เปลี่ยนตาม อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรมจึงต้องปรับตัวอย่างต่อเนื่อง ผู้ประกอบการในยุคใหม่นอกจากต้องมีความรู้ด้านบริการแล้ว ยังต้องเข้าใจแนวโน้มตลาด การจัดการเชิงกลยุทธ์ และการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มศักยภาพให้ธุรกิจอยู่รอดและเติบโตได้อย่างยั่งยืน

เนื้อหาในบทนำนี้ จะพาผู้อ่านเข้าใจถึงภาพรวมของอุตสาหกรรม การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และจุดมุ่งหมายของหนังสือเล่มนี้ ซึ่งจะกลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาความรู้และแนวคิดของผู้ที่สนใจในสายงานบริการระดับโลก