

ได้ผ่านการตรวจประเมินคุณภาพหนังสือเรียนอาชีวศึกษา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2562
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 1 ประกาศลำดับที่ 32



รหัสวิชา 20701-2010

หนังสือเล่มนี้เรียบเรียงตามจุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชาและคำอธิบายรายวิชา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ
พุทธศักราช 2562 ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

ธุรกิจโรงแรม

Hotel Business



ธีราพรรณ อัมโษษฐ์

114.-

ธุรกิจโรงแรม Hotel Business

รหัสวิชา 20701 - 2010

หมวดวิชาสมรรถนะวิชาชีพ กลุ่มสมรรถนะวิชาชีพเฉพาะ

ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2562

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) กระทรวงศึกษาธิการ



เรียบเรียงโดย

ธีราพรรณ อิ่มโอษฐ์

พ.บ. (การตลาด) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Certificate of Hospitality and Restaurant

Administration, Community College of Denver, U.S.A.



ธุรกิจโรงแรม

(Hotel Business)

ISBN 978-616-495-106-8

จัดพิมพ์และจัดจำหน่ายโดย...



บริษัทวังอักษร จำกัด

69/3 ถนนอรุณอมรินทร์ แขวงวัดอรุณ เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพฯ 10600

Tel. 0-2472-3293-5 Fax 0-2891-0742 Mobile 08-8585-1521

e-Mail : wangaksorn9@gmail.com Facebook : สำนักพิมพ์ วังอักษร

<http://www.wangaksorn.com>

ID Line : @wangaksorn



พิมพ์ครั้งที่ 1 พ.ศ. 2563

จำนวนที่พิมพ์ 3,000 เล่ม

สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537

โดยบริษัทวังอักษร จำกัด ห้ามนำส่วนใดส่วนหนึ่งของหนังสือเล่มนี้ไปทำซ้ำ
ดัดแปลง หรือเผยแพร่ต่อสาธารณชน ไม่ว่ารูปแบบใด ๆ นอกจากได้รับอนุญาต

เป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าจากทางบริษัทฯ เท่านั้น

ชื่อและเครื่องหมายการค้าอื่น ๆ ที่อ้างอิงในหนังสือฉบับนี้

เป็นสิทธิโดยชอบด้วยกฎหมายของเจ้าของแต่ละราย

โดยบริษัทวังอักษร จำกัด มิได้อ้างความเป็นเจ้าของแต่อย่างใด





ธุรกิจโรงแรม

(Hotel Business)

รหัสวิชา 20701 - 2010

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 การปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบ การแบ่งสายงานในโรงแรม ลักษณะพิเศษของงานโรงแรม คำศัพท์เฉพาะสำหรับงานโรงแรม ปฏิบัติเกี่ยวกับระบบการจัดการโรงแรม (Property Management System หรือ PMS) วิธีการใช้ระบบการจัดการโรงแรมที่เป็นปัจจุบัน การเลือกใช้ระบบการจัดการโรงแรมให้เหมาะกับงาน แก้ปัญหาข้อจำกัดในการใช้งาน และฝึกปฏิบัติการใช้ระบบการจัดการโรงแรม





ตารางวิเคราะห์สมรรถนะรายวิชา

วิชา ธุรกิจโรงแรม รหัสวิชา 20701 - 2010 ท-ป-น 2-0-2 จำนวน 2 คาบ/สัปดาห์ รวม 36 คาบ					
หน่วยที่	สมรรถนะรายวิชา	แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการดำเนินงานธุรกิจโรงแรม ลักษณะพิเศษและแนวโน้มของธุรกิจโรงแรมในอนาคต	แสดงความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์เฉพาะของงานโรงแรมที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริง	แสดงความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในงานโรงแรม	เลือกใช้ระบบการจัดการโรงแรม
1. ประวัติและวิวัฒนาการของอุตสาหกรรมโรงแรม		✓			
2. ประเภทของโรงแรม		✓			
3. การแบ่งระดับชั้นของโรงแรม		✓			
4. โครงสร้างการบริหารและการแบ่งสายงานโรงแรม		✓			✓
5. การปฏิบัติหน้าที่และลักษณะพิเศษของพนักงานโรงแรม		✓			
6. คำศัพท์เฉพาะสำหรับงานโรงแรม		✓	✓		
7. ธุรกิจโรงแรมกับเทคโนโลยีสารสนเทศ		✓		✓	



คำนำ

วิชาการโรงแรม รหัสวิชา 20701 - 2010 จัดอยู่ในหมวดวิชาสมรรถนะวิชาชีพ กลุ่มสมรรถนะวิชาชีพเฉพาะ ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม ตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2562 สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) กระทรวงศึกษาธิการ ผู้เขียนได้บริหารสาระการเรียนรู้แบ่งเป็น 7 บทเรียน **ได้จัดการจัดการเรียนรู้/แผนการสอนที่เน้นฐานสมรรถนะ (Competency Based) และการบูรณาการ (Integrated)** ตรงตามจุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา คำอธิบายรายวิชา ในแต่ละบทเรียนมุ่งให้ความสำคัญส่วนที่เป็นความรู้ทฤษฎี หลักการ กระบวนการ ตัวอย่าง แบบฝึกปฏิบัติ และคำถามเพื่อการทบทวน เพื่อฝึกทักษะประสบการณ์ **เร่งพัฒนาบทบาทของผู้เรียนเป็นผู้จัดการแสวงหาความรู้ (Explorer)** เป็นผู้สอนตนเองได้สร้างองค์ความรู้ใหม่ และ**บทบาทของผู้สอนเปลี่ยนจากผู้ให้ความรู้เป็นผู้ชี้แนะ (Teacher Role)** จัดสิ่งแวดล้อมเอื้ออำนวยต่อความสนใจเรียนรู้และเป็น**ผู้ร่วมเรียนรู้ (Co - Investigator)** จัดห้องเรียนเป็นสถานที่ทำงานร่วมกัน (Learning Context) จัดกลุ่มเรียนรู้ให้รู้จัก**ทำงานร่วมกัน (Grouping)** ฝึกความใจกว้าง มุ่งสร้างสรรค์คนรุ่นใหม่ สอนความสามารถที่นำไปใช้งานได้ (Competency) สอนความรัก ความเมตตา (Compassion) ความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ (Trust) เป้าหมายอาชีพอันยังประโยชน์ (Productive Career) และชีวิตที่มีศักดิ์ศรี (Noble Life) เหนือสิ่งอื่นใด เป็นคนดี ทั้งกาย วาจา ใจ มีคุณธรรม จรรยาบรรณทางธุรกิจและวิชาชีพ

ส่งเสริมสนับสนุนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ (Vocational Qualification System) สอดคล้องตามมาตรฐานอาชีพ (Occupational Standard) สร้างภูมิคุ้มกัน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ กำลังแรงงาน การพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานระดับชาติ (National Benchmarking) และการวิเคราะห์หน้าที่การทำงาน (Functional Analysis) เพื่อให้เกิดผลสำเร็จในภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ทุกสาขาอาชีพ เป็นการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ขอขอบพระคุณท่านอาจารย์ผู้สอน ผู้ประสทาวิชาความรู้ เอกสาร หนังสือที่ใช้ประกอบในการเรียบเรียงไว้ ณ โอกาสนี้

ธีราพรรณ อิมโอสฐ์



สารบัญ



เนื้อหา

หน้า

บทที่ 1 ประวัติและวิวัฒนาการของอุตสาหกรรมโรงแรม	1
ความหมายของ “โรงแรม”	2
วิชาชีพการโรงแรมส่งเสริมระบบเศรษฐกิจ	6
ลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรม	7
กำเนิดของกิจการโรงแรม	8
ความสำคัญของโรงแรมในยุโรปกับพัฒนาการทางเศรษฐกิจและสังคม	10
โรงแรมในสหรัฐอเมริกากับระบบเศรษฐกิจสังคม	12
ผู้บุกเบิกและผู้นำในวงการอุตสาหกรรมธุรกิจโรงแรม	16
วิวัฒนาการของโรงแรมไทย	22
พัฒนาการของโรงแรมในประเทศไทย	24
ประวัติของโรงแรมโอเรียลเต็ล	27
แบบทดสอบและกิจกรรมการฝึกทักษะ	31
บทที่ 2 ประเภทของโรงแรม	34
ประเภทของแขกที่มาพัก	35
ประเภทของโรงแรม	40
ประเภทของโรงแรมแบ่งตามสถานที่ตั้ง (Location)	42
ประเภทของโรงแรมแบ่งตามจำนวนห้องพัก (Number of Guest Rooms)	47
ประเภทของโรงแรมแบ่งตามระยะเวลาที่ลูกค้าเข้าพัก (Period of Staying)	47
ประเภทของโรงแรมแบ่งตามระดับความหรูหรา (Type of Luxury Hotels)	48
ประเภทของโรงแรมแบ่งตามระดับการบริการ (Service Level)	48
ประเภทของโรงแรมแบ่งตามลักษณะของเจ้าของกิจการ (Ownership)	49
กรณีศึกษาโรงแรมระบบเครือข่าย (Chain) Preferred Hotel and Resort Group	52
ประเภทของโรงแรมแบ่งตามวัตถุประสงค์ (Objective)	54
โรงแรม (Hotel) และโมเต็ล (Motel) ที่มีเครือข่ายทั่วโลก	57
แบบทดสอบและกิจกรรมการฝึกทักษะ	60
ใบงานที่ 2 - 1 การแบ่งประเภทของโรงแรม	62
บทที่ 3 การแบ่งระดับชั้นของโรงแรม	63
ระบบมาตรฐาน AAA Diamond	65
ระบบมาตรฐานตามระดับความหรูหรา (Star Luxury)	65
ความหมายของโรงแรมระดับ 1-5 ดาว	66
มาตรฐานโรงแรมไทย	67
รายชื่อสถานประกอบการที่พักเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรม รีสอร์ท ที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน	68
แบบทดสอบและกิจกรรมการฝึกทักษะ	107



สารบัญ



เนื้อหา

หน้า

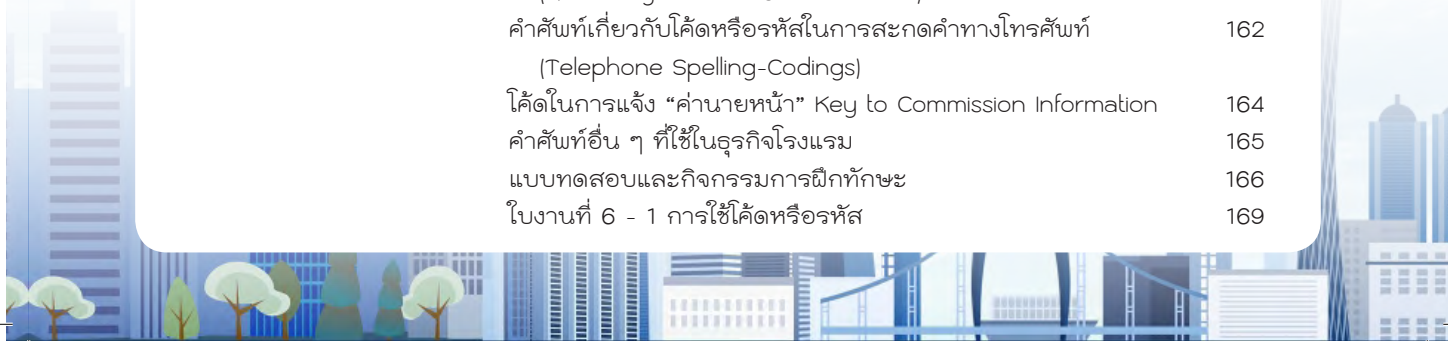
บทที่ 4 โครงสร้างการบริหารและการแบ่งสายงานโรงแรม	109
แผนภูมิขององค์กร (Organization Chart)	110
การจัดแบ่งงานของฝ่ายต่าง ๆ ในโรงแรม	112
ฝ่ายห้องพัก (Room Division)	115
ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Division)	123
ฝ่ายช่าง (Engineering Division)	127
ฝ่ายบัญชีและการเงิน (Accounting and Finance Division)	128
ฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing Division)	130
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (Human Resource Division)	132
แบบทดสอบและกิจกรรมการฝึกทักษะ	134
ใบงานที่ 4 - 1 เขียนแผนภูมิองค์กร	137
ใบงานที่ 4 - 2 เขียนแผนภูมิองค์กร	138
ใบงานที่ 4 - 3 บอกตำแหน่งหน้าที่ของงานโรงแรม	139



บทที่ 5 การปฏิบัติหน้าที่และลักษณะพิเศษของพนักงานโรงแรม	140
คำจำกัดความของบุคลิกภาพ	141
ส่วนประกอบของบุคลิกภาพ	141
บุคลิกภาพของพนักงานที่ดี	142
นิสัยการทำงานที่ดีของพนักงานโรงแรม	143
คุณลักษณะอันเป็นรากฐานของพนักงานโรงแรม	143
ลักษณะความผิดพลาดบกพร่องต่าง ๆ ที่พนักงานโรงแรม	144
ต้องหลีกเลี่ยง	
วินัยของพนักงานโรงแรม	145
การแต่งกายของพนักงานโรงแรม	145
มาตรฐานการปฏิบัติตนที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ	147
แบบทดสอบและกิจกรรมการฝึกทักษะ	155



บทที่ 6 คำศัพท์เฉพาะสำหรับงานโรงแรม	158
คำศัพท์เกี่ยวกับห้องพักและเตียง	159
(Knowledge of Rooms and Beds)	
คำศัพท์เกี่ยวกับราคาห้อง	160
(Knowledge of Room Rates, Tariff or Rack Rates)	
คำศัพท์เกี่ยวกับอาหารและการบริการ	161
(Knowledge of Meals and Service)	
คำศัพท์เกี่ยวกับโค้ดหรือรหัสในการสะกดคำทางโทรศัพท์	162
(Telephone Spelling-Codings)	
โค้ดในการแจ้ง “ค่านายหน้า” Key to Commission Information	164
คำศัพท์อื่น ๆ ที่ใช้ในธุรกิจโรงแรม	165
แบบทดสอบและกิจกรรมการฝึกทักษะ	166
ใบงานที่ 6 - 1 การใช้โค้ดหรือรหัส	169





สารบัญ

เนื้อหา

หน้า



บทที่ 7 ธุรกิจโรงแรมกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	170
ธุรกิจโรงแรมกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	171
ระบบการจัดการโรงแรม	172
(Property Management System : PMS)	
ความสำคัญของระบบการจัดการโรงแรม	173
ประโยชน์ของระบบการจัดการโรงแรม	174
ลักษณะการใช้งานระบบ Property Management System หรือ PMS	176
ระบบ Property Management System (PMS)	178
การเลือกใช้ระบบการจัดการโรงแรม	180
แบบทดสอบและกิจกรรมการฝึกทักษะ	182



ภาคผนวก	185
บรรณานุกรม	201



ประวัติและวิวัฒนาการ ของอุตสาหกรรมโรงแรม

แนวคิด

กิจการโรงแรมก่อกำเนิดขึ้นเมื่อหลายพันปีมาแล้ว ด้วยเหตุผลสำคัญ ๆ พอสรุปได้ ดังนี้ 1. กำเนิดจากเรื่องศาสนา 2. กำเนิดจากเรื่องการเมือง 3. กำเนิดจากเรื่องการค้า 4. กำเนิดจากเรื่องของการผจญภัยและความสนุกสนานเพลิดเพลิน 5. กำเนิดจากเรื่องของสุขภาพและอนามัย

พัฒนาการของธุรกิจโรงแรมไทยสามารถจำแนกออกเป็นยุคต่าง ๆ โดยสรุปได้ดังนี้ 1. ยุคแรกเริ่มธุรกิจโรงแรมไทย (พ.ศ. 2406 - พ.ศ. 2488) 2. ยุคกลุ่มผู้บริหารโรงแรมจากต่างประเทศ (พ.ศ. 2489 - พ.ศ. 2519) 3. ยุคผู้บริหารคนไทย (พ.ศ. 2520 - พ.ศ. 2529) 4. ยุคกลุ่มบริหารโรงแรมของไทย (พ.ศ. 2530 - ปัจจุบัน)

สมรรถนะประจำบท

1. สรุปประวัติของโรงแรมได้
2. ลำดับวิวัฒนาการของอุตสาหกรรมโรงแรมได้

สาระการเรียนรู้

1. ความหมายของ “โรงแรม”
2. วิชาชีพการโรงแรมส่งเสริมระบบเศรษฐกิจ
3. ลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรม
4. กำเนิดของกิจการโรงแรม
5. ความสำคัญของโรงแรมในยุโรปกับพัฒนาการทางเศรษฐกิจและสังคม
6. โรงแรมในสหรัฐอเมริกากับระบบเศรษฐกิจสังคม
7. ผู้บุกเบิกและผู้นำในการอุตสาหกรรมธุรกิจโรงแรม
8. วิวัฒนาการของโรงแรมไทย
9. พัฒนาการของโรงแรมในประเทศไทย
10. ประวัติของโรงแรมโอเรียลเต็ล

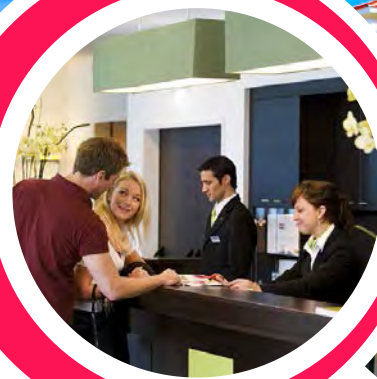
วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. ศึกษาความหมายของโรงแรม
2. อธิบายวิชาชีพการโรงแรม
3. ระบุลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรม
4. สรุปการกำเนิดของกิจการโรงแรม
5. ลำดับความเป็นมาของอุตสาหกรรมโรงแรมของทวีปยุโรป
6. ศึกษาประวัติอุตสาหกรรมที่พักแรมของประเทศสหรัฐอเมริกา
7. แนะนำผู้บุกเบิกและผู้นำในการอุตสาหกรรมธุรกิจโรงแรม
8. สรุปวิวัฒนาการของโรงแรมไทย
9. อธิบายพัฒนาการของโรงแรมในประเทศไทย
10. ลำดับประวัติของโรงแรมโอเรียลเต็ล

บทที่ 1



บทที่ 1



ประวัติและวิวัฒนาการ ของอุตสาหกรรมโรงแรม



ความหมายของ “โรงแรม”

คำว่า **โรงแรม** เป็นคำภาษาไทย แปรมาจากคำศัพท์ภาษาอังกฤษว่า **Hotel**

Hotel เป็นคำที่มาจากภาษาฝรั่งเศส หมายถึง คฤหาสน์ของเศรษฐี คฤหาสน์มีลักษณะเป็น บ้านหลังใหญ่ มีห้องนอนจำนวนมาก รวมถึงห้องรับแขก ห้องอาหาร ห้องนั่งเล่นที่ใหญ่โต มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมต่อมากฤหาสน์เหล่านี้ก็เปิดให้คนเข้าไปพักได้ จึงเป็นจุดเริ่มต้นของโรงแรมส่วนหนึ่ง



รูปที่ 1.1 โรงแรมที่ตกแต่งอย่างหรูหรา
(ที่มา : yingpook)

ตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2478 มาตรา 3 กล่าวว่า โรงแรม หมายถึง “บรรดาสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว” จะต้องประกอบด้วยการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้เข้าพักตามความต้องการด้วย

มาตราที่ 25 กล่าวว่า “เคหสถานใดใช้เป็นบ้านพักดังกล่าว คือ ใช้เฉพาะเป็นที่รับบุคคลที่ประสงค์จะไปพักอาศัยอยู่ ซึ่งระยะเวลาอย่างน้อยหนึ่งคืน โดยผู้มีสิทธิ์ให้ใช้มิได้ขายอาหารหรือเครื่องดื่มใด ๆ แก่ผู้พักเป็นปกติธุระหรือแก่ประชาชน ไม่ถือว่าเป็นโรงแรมตามความหมายแห่งพระราชบัญญัตินี้”

จะเห็นได้ว่า โรงแรม จะต้องเป็นธุรกิจที่มีห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม ไว้คอยบริการแก่ผู้ที่ต้องการหาที่พักชั่วคราว

นอกจากนี้ ยังมีคำศัพท์ที่มีความหมายคล้ายกัน และเป็นคำศัพท์ที่ใช้ในธุรกิจโรงแรม ดังนี้

Hostel มาจากคำว่า **Host** หมายถึง เจ้าของบ้านหรือเจ้าภาพ

Hosteler หมายถึง เจ้าของโรงแรม หรือ ผู้ประกอบการโรงแรม

Hospitality เป็นคำศัพท์อีกคำหนึ่งที่ควรจะทราบความหมาย เพราะเวลาที่เราจะไปศึกษาต่อวิชาการโรงแรมที่ต่างประเทศ มักจะใช้คำว่า Hospitality สำหรับผู้เรียนทางด้านวิชาการโรงแรม



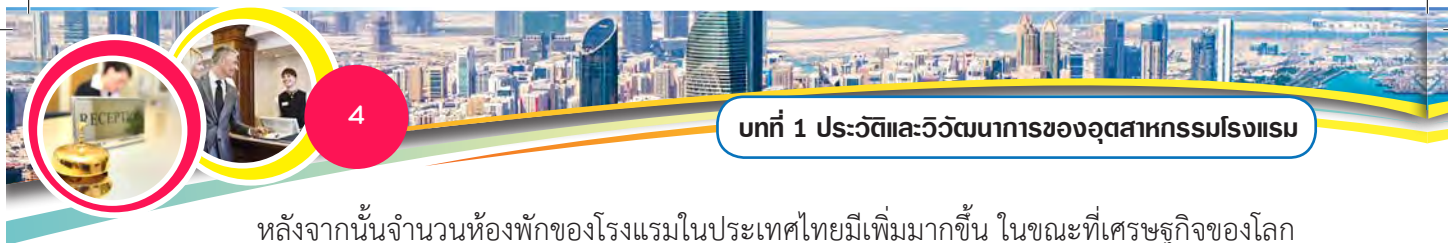
รูปที่ 1.2 โรงแรม Marriott อิตาลี
(ที่มา : atlahuasposa)

Hospitality หมายถึง การต้อนรับ การให้ความบันเทิงแก่ผู้มาเยือนหรือบุคคลที่ไม่เคยรู้จักมาก่อน ด้วยอัธยาศัยและน้ำใจไมตรีอันดีเยี่ยม

Hospitality Industry หมายถึง การจัดเตรียมอาหาร เครื่องดื่ม ที่พัก ความเพลิดเพลิน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้บริการให้แก่ผู้ที่ห่างบ้าน

ในปัจจุบัน ธุรกิจโรงแรมนอกจากจะมีที่พัก อาหารและเครื่องดื่มไว้บริการแล้ว ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพิ่มเติมอีกมากเพื่อให้ผู้ที่มาพักได้รับความสะดวกสบายอย่างดีที่สุด สิ่งอำนวยความสะดวกที่โรงแรมจัดเตรียมไว้เพิ่มเติม ได้แก่ สระว่ายน้ำ สถานที่ออกกำลังกาย ห้องอาหารที่หลากหลาย เช่น อาหารไทย จีน ญี่ปุ่น เวียดนาม ยุโรป ฯลฯ ห้องฟังเพลง ห้องเต้นรำ ไนต์คลับ ห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยง ขนาดใหญ่ ห้องแสดงสินค้า ร้านค้าพวกเพชร พลอย ผ้าไหม ของที่ระลึก เป็นต้น

จะเห็นได้ว่า ธุรกิจโรงแรมเจริญเติบโตคู่ไปกับเศรษฐกิจของชาติและของโลกด้วย ปีใดที่เศรษฐกิจโลกดี มีคนเดินทางเป็นจำนวนมาก ธุรกิจโรงแรมก็จะทำรายได้เป็นอย่างมาก เช่น ในช่วงประมาณปี พ.ศ. 2530 - 2538 เป็นช่วงยุคทองของโรงแรมไทย เพราะมีนักท่องเที่ยวมาเที่ยวประเทศไทยเป็นจำนวนมาก และจำนวนห้องพักของโรงแรมยังมีไม่เพียงพอรองรับนักท่องเที่ยว



หลังจากนั้นจำนวนห้องพักของโรงแรมในประเทศไทยมีเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่เศรษฐกิจของโลกเริ่มประสบปัญหา จึงทำให้ธุรกิจโรงแรมประสบภาวะลำบาก ผู้ประกอบการโรงแรมจึงเริ่มส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศมากขึ้น และพยายามขายห้องพักแก่คนไทยโดยให้ส่วนลดพิเศษ รวมทั้งมีการส่งเสริมการขายอาหารและเครื่องดื่ม ทำให้อุตสาหกรรมเพิ่มขึ้นเพื่อการอยู่รอด

อย่างไรก็ตาม โรงแรมเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับผู้เดินทางมาประกอบธุรกิจและท่องเที่ยว ฉะนั้นธุรกิจโรงแรมจึงอยู่เคียงคู่กับธุรกิจอื่น ๆ ต่อไป

คำว่า **Guest** หมายถึงแขกที่มาพัก เป็นคำที่นิยมเรียกผู้มาใช้บริการในธุรกิจโรงแรม แทนคำว่า **Customer** ซึ่งหมายถึงลูกค้า ซึ่งใช้เรียกผู้มาอุดหนุนสินค้าหรือบริการในธุรกิจอื่น ๆ

คำว่า **Guest** เป็นคำที่มีความหมายที่สนิทสนมและลึกซึ้งมากกว่าคำว่า **ลูกค้า** เพราะธุรกิจโรงแรมต้องการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจเหมือนได้มาพบกับเพื่อน ผู้คุ้นเคยในบ้านของเขาเอง

นอกจากคำว่า **Hotel** แล้ว ยังมีศัพท์คำอื่นที่ใช้เรียกแทนสถานที่ที่ให้บริการอาหาร เครื่องดื่ม และที่พัก ได้แก่

Inns หมายถึง ที่พักของนักเดินทาง เป็นศัพท์ที่นิยมใช้ในสมัยโบราณ เมื่อเริ่มก่อตั้งธุรกิจโรงแรมขึ้นใหม่ในขณะนั้น เป็นที่พักขนาดเล็ก มีบริการที่จำเป็นสำหรับพักค้างแรมเท่านั้น



รูปที่ 1.3 ที่พักคนเดินทางประเภท Inns
(ที่มา : Wyndham Phoenix North)



รูปที่ 1.5 Resort
(ที่มา : Khayangan Resort)



รูปที่ 1.4 Abandoned Motels
(ที่มา : pinterest)



รูปที่ 1.6 Resort Hotel
(ที่มา : Salinas Maceio All Inclusive Resort)

Motel หมายถึง สถานที่พักราคาประหยัด ไม่หรูหรา มีสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน เฉพาะที่จำเป็นสำหรับนักเดินทาง

Motor Hotel หมายถึง สถานที่พักสำหรับนักเดินทางที่ใช้รถยนต์ มักตั้งอยู่ตามเส้นทางที่เป็น ทางผ่าน ทางเชื่อมระหว่างเมือง เหมาะสำหรับผู้ขับรถยนต์ที่สามารถจะแวะพักค้างคืนได้สะดวก

Resort หมายถึง สถานที่พักตากอากาศ มักจะตั้งอยู่ในบริเวณที่มีวิวทิวทัศน์สวยงาม เหมาะสำหรับ การเปลี่ยนบรรยากาศในเมือง มักจะอยู่ใกล้กับทะเล ริมแม่น้ำ ภูเขา เป็นต้น

Condominium หมายถึง สถานที่พักระยะยาว ซึ่ง ผู้เช่าพักมีกรรมสิทธิ์ในห้องพักโดยการซื้อหรือเช่า

Apartment หมายถึง สถานที่พักระยะยาว ผู้เช่าพัก สามารถเช่าได้ตามระยะเวลาที่ต้องการ

Servicet Apartment หมายถึง สถานที่พักสำหรับ ผู้ที่ต้องการเช่าในระยะสั้นหรือระยะยาว มีสิ่งอำนวยความสะดวก และบริการเทียบเท่าโรงแรม เป็นธุรกิจซึ่งเป็นคู่แข่งกับโรงแรม ได้โดยตรง

Tavern หมายถึง ที่พักคนเดินทางที่ใช้มาเป็นพาหนะ คล้ายโรงเตี๊ยม ปัจจุบันเป็นที่พักที่มีที่จอดรถ



รูปที่ 1.7 Condominium
(ที่มา : Crown Asia Properties, Inc.)



(ก) The London Tavern ที่พักคนเดินทาง
(ที่มา : Peter Facey)



(ข) โรงเตี๊ยมแบบพื้นเมือง
(ที่มา : travellingbeyondsky)

รูปที่ 1.8 ที่พักคนเดินทางประเภท Tavern แบบต่าง ๆ

Accommodation หมายถึง ที่พักที่จัดไว้สำหรับคนเดินทาง มีบริการอาหาร เครื่องดื่ม และ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

Guest House หมายถึง สถานที่ให้เช่าที่มีขนาดใหญ่ มีห้องพัก ห้องน้ำ ห้องโถง ราคาเช่าถูก แต่ไม่รวมบริการอื่น ๆ

Lodge หมายถึง สถานที่เช่าพักค้างคืนที่ให้บริการอาหาร เครื่องดื่ม สระว่ายน้ำและอื่น ๆ

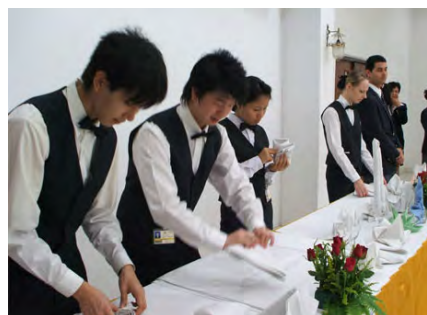
วิชาชีพการโรงแรมส่งเสริมระบบเศรษฐกิจ

ในปัจจุบัน วงการศึกษาในประเทศไทยให้การยอมรับวิชาการโรงแรมว่าเป็นวิชาชีพแขนงหนึ่ง ผู้สำเร็จการศึกษามีความสามารถนำไปประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองได้ และมีความก้าวหน้าในสายงานไม่แพ้สาขาวิชาชีพอื่น ๆ

การเรียนการสอนวิชาการโรงแรมในประเทศไทย มีทั้งหลักสูตรระยะสั้น ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ระดับปริญญาตรีและปริญญาโท

มีผู้สงสัยว่า เรียนการโรงแรมจบแล้วต้องทำงานโรงแรมอย่างเดียวไหม หรือว่าสามารถประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้อีก

สามารถอธิบายได้ว่าการเรียนวิชาชีพการโรงแรม นอกจากจะทำงานโรงแรมได้โดยตรงแล้ว ยังสามารถนำความรู้ความสามารถที่มีอยู่ไปประกอบอาชีพอื่น ๆ ได้อีก ดังตารางที่ 1.1 แสดงตัวอย่างประเภทของงานสำหรับผู้จบวิชาชีพการโรงแรม ซึ่งผู้จบการโรงแรมหลายคนมักทำงานเป็นลูกจ้างในระยะแรก ต่อมาก็สามารถพัฒนาตนเองกลายเป็นเจ้าของกิจการ เช่น เป็นเจ้าของรีสอร์ท เจ้าของร้านอาหาร เจ้าของอพาร์ทเมนต์ เจ้าของร้านฟาสต์ฟู้ด (Fast Food) และร้านขายของฝาก ของที่ระลึก เป็นต้น



รูปที่ 1.9 วิชาชีพการโรงแรม
(ที่มา : สถาบัน I-TIM)

ตารางที่ 1.1 ประเภทงานต่าง ๆ สำหรับผู้จบวิชาชีพการโรงแรม

งานด้านที่พักแรม	งานด้านอาหารและเครื่องดื่ม	งานอื่น ๆ
โรงแรมทุกประเภท สถานที่พักตากอากาศ คอนโดมิเนียม อพาร์ทเมนต์ ศูนย์สันทนาการและพักผ่อน ชุมชนผู้เกษียณอายุ	ร้านอาหารจานด่วน คาเฟ่ที่ริเีย คอฟฟี่ชอป ภัตตาคาร บริการอาหารในงานเลี้ยง ร้านอาหารตามสถาบัน ได้แก่ - โรงเรียน มหาวิทยาลัย - โรงพยาบาล สถานที่ราชการ - โรงงานอุตสาหกรรม	งานสายการบิน งานสโมสร เช่น สนามกอล์ฟ งานเรือสำราญ งานค้าปลีก งานนันทนาการ งานเกี่ยวกับการท่องเที่ยว



ลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรม

ลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรม มีดังนี้

1. เป็นสิ่งก่อสร้างที่เคลื่อนไหวไม่ได้ (อสังหาริมทรัพย์) ไม่สามารถติดตามลูกค้าไปยังที่ต่าง ๆ ได้ (Fixed Location)
 2. การขายบริการจะต้องขาย ณ ที่ทำการผลิต หรือสถานที่ผู้ใช้บริการอยู่และในเวลาที่ต้องการ ไม่ใช่ก่อนหรือหลัง
 3. เป็นอุตสาหกรรมที่ไม่สามารถเก็บผลผลิตไว้ได้ ผลผลิตจัดเป็นสินค้าที่เสียได้ง่าย (Perishable Goods) เพราะห้องที่ว่างแต่ละคืนจะทำให้เกิดการขาดทุนที่เอาคืนไม่ได้ (Irretrievable Loss)
 4. ขึ้นอยู่กับแรงงานมนุษย์ มีขอบเขตจำกัดในการใช้เครื่องทุ่นแรงทดแทน
 5. เป็นสถานที่พักที่เปิดให้บริการแก่สาธารณชนทุกคนที่สามารถพักได้ (ยกเว้นเด็กที่ไม่มีผู้ปกครอง หรือสถานที่พักตามระเบียบกฎหมายและระเบียบวัฒนธรรม)
 6. เป็นอุตสาหกรรมที่ขายสินค้าและบริการ ซึ่งต้องอาศัยการจ่ายเงินจากลูกค้า เพื่อชดเชยกับต้นทุนที่จำเป็นและให้โรงแรมได้มีกำไรพอสมควร เอกสิทธิ์ทางด้านราคาเป็นสิทธิเฉพาะตัวของอุตสาหกรรมโรงแรม อย่างไรก็ตาม บางประเทศรัฐจะเป็นผู้ให้เงินกู้ เงินช่วยเหลือและสิทธิในด้านการเงินเพื่อส่งเสริมกิจกรรมในโรงแรมและช่วยให้โรงแรมมีกำไร
 7. ควรจะเป็นการบริการเฉพาะ (Individual Service) แก่ลูกค้าแต่ละคนเท่า ๆ กันกับครอบครัวหรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง ๆ แต่อุปสงค์จะมีลักษณะแตกต่างกันไปและไม่สม่ำเสมอ
 8. เป็นบริการเบ็ดเสร็จที่เป็นระเบียบซึ่งมีคุณภาพในระดับมาตรฐานหรือระดับเยี่ยม พร้อมห้องน้ำหรือไม่มีห้องน้ำก็ตาม อาหารในราคาต่าง ๆ กัน บริการซักรีด ซักแห้ง ข่ายโปสการ์ด ขายเป็นที่ระลึก บุหรี่ และเครื่องดื่ม เป็นต้น
 9. การลงทุนในอุตสาหกรรมโรงแรมต้องใช้เงินจำนวนมาก และส่วนใหญ่จะเป็นการลงทุนในสินทรัพย์ประจำ
 10. อุตสาหกรรมโรงแรมต้องอาศัยบริการหลายอย่าง (Supporting Service) ได้แก่ การขนส่ง การให้บริการด้านอาหาร เครื่องดื่ม การให้ความบันเทิง การท่องเที่ยว
- นอกจากลักษณะที่กล่าวมาแล้ว งานของโรงแรมเป็นงานที่ต่อเนื่องวันละ 24 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 7 วัน โรงแรมไม่มีการหยุดจะต้องมีพนักงานมาทำงานตลอดเวลา โดยการทำงานของพนักงานโรงแรมจะแบ่งเป็น 3 รอบ ได้แก่ รอบเช้า รอบบ่าย และรอบดึก ในแต่ละสัปดาห์สำหรับประเทศไทย พนักงานจะมีวันหยุดสัปดาห์ละ 1 วัน สำหรับวันหยุดนักขัตฤกษ์จะหมุนเวียนกันหยุด
- ฉะนั้น ผู้ที่จะเข้ามาทำงานโรงแรมสำหรับฝ่ายหลักที่เกี่ยวกับแขกโดยตรงจะต้องทำงานที่มีเวลาทำงานและมีวันหยุดไม่เหมือนกับธุรกิจอื่น ๆ แต่ว่าผลตอบแทนจากการงานที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับ

กับธุรกิจอื่นจะค่อนข้างดีกว่า

ผู้ที่เข้าสู่วิชาชีพการโรงแรมจะต้องทำความเข้าใจลักษณะของการทำงานโรงแรมให้ดีเสียก่อน เพื่อเตรียมตัวให้พร้อมจะได้ความสุขในการทำงานและมีความก้าวหน้าในสายงานนี้



กำเนิดของกิจการโรงแรม

กิจการโรงแรมก่อกำเนิดขึ้นเมื่อหลายพันปีมาแล้ว ตั้งแต่ยุคกรีกโบราณ สืบเนื่องมาจากมนุษย์ได้มีการเดินทางจากบ้านเมือง ด้วยเหตุผลสำคัญ ๆ พอสรุปได้ดังนี้

1. กำเนิดจากเรื่องศาสนา
2. กำเนิดจากเรื่องการเมือง
3. กำเนิดจากเรื่องการค้า
4. กำเนิดจากเรื่องของการผจญภัยและความสนุกสนานเพลิดเพลิน
5. กำเนิดจากเรื่องของสุขภาพและอนามัย

1. กำเนิดจากเรื่องศาสนา

ในสมัยโบราณคนนิยมเดินทางเนื่องจากความเชื่อทางศาสนา นักบวชจะต้องเดินทางไปในที่ต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่ศาสนาให้ประชาชนทั่วไป บุคคลทั่วไปก็ต้องเดินทางไปยังสถานที่ศักดิ์สิทธิ์เพื่อเคารพบูชาศาสนสถานสำคัญ ๆ ของทุก ๆ ศาสนาไม่ว่าจะเป็นคริสต์ พุทธ อิสลาม ฮินดู เรามักจะได้อ่านเรื่องราวของการเดินทางไปเพื่อเผยแพร่ศาสนาของพระศาสดาและนักบวช เช่น เรื่องพระถังซำจั๋งการเดินทางไปแสวงบุญของบุคคลทั่วไป เช่น การไปเมกกะของผู้นับถือศาสนาอิสลาม การเดินทางไปกราบไหว้พระพุทธรูปและสิ่งศักดิ์สิทธิ์ตามโบสถ์ วิหาร และวัดต่าง ๆ ทั่วโลกผู้เดินทางจึงต้องอาศัยที่พักแรมร้านอาหาร รวมถึงสถานที่ที่ปลอดภัยเคียงกับสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ก็เกิดขึ้นเพื่อบริการให้คนพักแรมเหล่านี้

2. กำเนิดจากเรื่องการเมือง

ในยุคสมัยของการล่าอาณานิคมก็มีการเดินทางของพวกกองทัพและทหาร เพื่อขยายดินแดนไปยังประเทศอื่น ๆ ประเทศที่มีอำนาจทางการทหารจะเดินทางไปล่าอาณานิคมเรื่อย ๆ ไม่ว่าจะเป็นทางบก



รูปที่ 1.10 ผู้ทำงานด้านการโรงแรม
(ที่มา : สถาบัน I-TIM)



รูปที่ 1.11 การเดินทาง
เพื่อไปแสวงบุญที่เมกกะ
(ที่มา : pixabay)

หรือทางน้ำ เพื่อให้อาณานิคมขยายตัวเพิ่มขึ้นไปทั่วโลก ประเทศที่ตกเป็นอาณานิคมก็ต้องเดินทาง เพื่อไปติดต่อกับประเทศที่มีอำนาจครอบครองอยู่ ทำให้เกิดความจำเป็นในการเดินทางเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ในขณะเดียวกันก็จำเป็นต้องหาที่พักแรม เนื่องจากกองทัพ กองทหารหรือคณะทูตมีผู้ติดตามจำนวนมาก สถานที่พักสำหรับกองทัพหรือของคณะทูตที่รัฐจัดไว้ให้อาจไม่เพียงพอ จำเป็นต้องหาที่พักแรมเพิ่มขึ้น

3. กำเนิดจากเรื่องการค้า

พวกพ่อค้าของประเทศต่าง ๆ ต้องมีการเดินทาง การแลกเปลี่ยนหรือซื้อขายสินค้าที่ตนนำไปขาย ขณะเดียวกัน ก็หาสินค้าแปลก ๆ ใหม่ ๆ ที่ไม่มีในประเทศของตน การเดินทาง ของพ่อค้าส่วนใหญ่จะนำอาหารเครื่องดื่มพร้อมทั้งเต็นท์ สำหรับพักแรมไปด้วย ต่อมาเมื่อการค้าขายขยายกว้างออกไป ธุรกิจการค้า การพาณิชย์ขยายตัวออกไปอย่างกว้างขวางทั่วโลก ทำให้มีผู้จัดเตรียมเรื่องที่พัก อาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ พ่อค้าเหล่านี้



รูปที่ 1.12 การติดต่อธุรกิจ
(ที่มา : fariedrj.blogspot.com)

4. กำเนิดจากเรื่องของการผจญภัยและความสนุกสนาน เพลิดเพลิน

ธรรมชาติของมนุษย์มักชอบแสวงหาสิ่งแปลกใหม่และชอบการผจญภัย จึงมีกลุ่มคนเหล่านี้ ที่จะเดินทางไปยังที่ต่าง ๆ เพื่อความเพลิดเพลินและการผจญภัย เมื่อเดินทางแล้วก็มีกลับมาเล่าขานกัน รวมทั้งมีการเขียนเป็นบทความเผยแพร่ไปอย่างกว้างขวาง จนเกิดความนิยมที่จะเดินทางท่องเที่ยว ไปเที่ยวชมสถานที่ต่าง ๆ ที่งดงามและมีชื่อเสียง ทำให้เกิดธุรกิจโรงแรม สถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร ภัตตาคาร ของที่ระลึก และธุรกิจการท่องเที่ยวขยายตัวไปอย่างกว้างขวาง

5. กำเนิดจากเรื่องของสุขภาพและอนามัย

คนในยุคสมัยก่อนต้องระมัดระวังเรื่องสุขภาพอนามัยเป็นอย่างมาก เพราะการรักษาโรคด้วย ยาสมัยใหม่ยังไม่แพร่หลาย ถ้าสถานที่ใดมีบ่อน้ำศักดิ์สิทธิ์ บ่อน้ำร้อน บ่อน้ำแร่ ก็จะมีผู้คนนิยมเดินทาง มายังสถานที่เหล่านี้ เพื่อใช้น้ำศักดิ์สิทธิ์รักษาตัวหรืออาบแช่น้ำร้อน น้ำแร่ เพื่อให้ตนเองมีสุขภาพ อนามัยที่ดียิ่งขึ้น

เหตุผลดังกล่าวล้วนเป็นแรงจูงใจให้มีการเดินทางของคนจำนวนมาก ฉะนั้น เมื่อมีผู้เดินทาง ออกจากบ้านก็ทำให้เกิดความต้องการด้านที่พักแรม รวมทั้งอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งกลายเป็นจุดเริ่มต้น ของการก่อเกิดธุรกิจที่เรียกว่า “โรงแรม” ขึ้นมา

ในบทนี้จะแบ่งประวัติความเป็นมาของการโรงแรมออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ได้แก่

1. ความเป็นมาของอุตสาหกรรมโรงแรมทวีปยุโรป
2. ความเป็นมาของอุตสาหกรรมโรงแรมประเทศสหรัฐอเมริกา
3. ความเป็นมาของอุตสาหกรรมโรงแรมประเทศไทย



ความสำคัญของโรงแรมในยุโรป กับพัฒนาการทางเศรษฐกิจและสังคม

กิจการโรงแรมเริ่มขึ้นหลายพันปีมาแล้ว จากการที่มีผู้เดินทางตามวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ข้างต้นเป็นจำนวนมาก โรงแรมก็ได้มีพัฒนาการขึ้นมาเรื่อย ๆ โดยลำดับดังต่อไปนี้

สมัยโบราณ (Early History) 1,000 ปี ก่อนคริสต์ศักราช - ค.ศ. 500

เริ่มจากชาวกรีกโบราณเดินทางเพื่อจุดประสงค์ทางด้านศาสนา เพื่อมาประกอบพิธีกรรม ณ สถานที่ศักดิ์สิทธิ์ ชาวกรีกจำนวนมากก็จะพากันจากบ้านมาจึงต้องมีสถานที่สำหรับพัก บางคนก็จะอาศัยพักแรมที่วัด แต่เมื่อมีคนเดินทางมาเป็นจำนวนมากขึ้น สถานที่พักจึงไม่เพียงพอ จึงมีผู้ที่อยู่บริเวณใกล้เคียงได้จัดเตรียมที่พักให้นักเดินทาง เรียกว่า **ที่พักแรมสำหรับคนเดินทาง (Taverns)** โดยมีการจัดแบ่งเป็นห้องเล็ก ๆ ให้พัก ซึ่งก็เป็นรูปแบบเดียวกับธุรกิจโรงแรมในปัจจุบัน

ยุคต่อมาก็เป็นยุคของอาณาจักรโรมัน (Roman Empire) ซึ่งเป็นอาณาจักรที่กว้างใหญ่ไพศาล เพราะโรมันต้องการขยายดินแดนให้ยิ่งใหญ่ขึ้นเรื่อย ๆ ช่วงแรกก็จะเป็นพวกทหารออกเดินทางเพื่อรบเป็นการเดินทางแบบคาราวาน มีการนำอาหาร เครื่องดื่ม ของใช้จำเป็นรวมทั้งเต็นท์สำหรับพักไปด้วย จึงไม่ต้องอาศัยที่พักคนเดินทางมากนัก

พวกพ่อค้าและข้าราชการของโรมันก็เริ่มมีการเดินทางเพื่อไปติดต่อธุรกิจค้าขายกับพวกอาณานิคมต่าง ๆ จึงได้มีผู้ริเริ่มกิจการห้องพักขนาดเล็ก (Inns) เพื่อเอาไว้ให้พวกพ่อค้าได้มาพักเมื่อเขาต้องมีการติดต่อค้าขาย ก่อให้เกิดความสะดวกสบายขึ้น ไม่ต้องกังวลเรื่องที่พัก

นอกจากชาวโรมันจะเดินทางเพื่อการค้าแล้ว ยังนิยมเดินทางเพื่อหาความสำราญ ความสนุกสนาน เพลิดเพลิน ชาวโรมันได้เดินทางไปยังประเทศกรีซ อิตาลี รวมทั้งอียิปต์ และแถบทะเลเมดิเตอร์เรเนียนด้วย เมื่อมีผู้นิยมเดินทางเป็นจำนวนมาก ที่พักแรมจึงเจริญก้าวหน้าขึ้นเป็นลำดับ และมีอยู่เป็นจำนวนมากทั่วทั้งอาณาจักรโรมัน

สมัยกลาง (The Middle Ages) ค.ศ. 501 - ค.ศ. 1500

ในสมัยนี้ยุโรปเรียกว่า **ยุคมืด (Dark Ages)** อาณาจักรโรมันอันยิ่งใหญ่ล่มสลายลง ยุคนี้มีการสู้รบกันแทบทุกประเทศในยุโรป กิจการที่พักแรมต้องหยุดชะงักไปช่วงหนึ่งในระยะเวลาหนึ่ง

จากประวัติการโรงแรมในสมัยโบราณ จะเห็นได้ว่าการเตรียมที่พักไว้ให้คนเดินทางนั้นไม่ได้ทำในเชิงธุรกิจการค้า เพราะถือว่าเป็นหน้าที่ของชาวคริสต์ที่จะเตรียมจัดที่พัก รวมทั้งอาหารและเครื่องดื่มไว้ให้คนแปลกหน้า

โรงแรมหรือที่พักที่ทำเป็นธุรกิจเริ่มที่เมืองฟลอเรนซ์ (Florence) ประเทศอิตาลี เมื่อมีกลุ่มผู้ริเริ่มที่จะทำธุรกิจที่พักแรม โดยเรียกตนเองว่า **Innkeeper** เขาเป็นผู้จัดเตรียมที่พักพร้อมอาหารและเครื่องดื่มไว้คอยบริการแก่ผู้มาพัก และได้รับค่าตอบแทนเป็นเงิน ต่อมาแนวคิดทางธุรกิจที่พักแรมก็แพร่หลายไปทั่วประเทศอิตาลี กลายเป็นจุดเริ่มต้นของธุรกิจโรงแรมอย่างแท้จริง

สมัยฟื้นฟู (The Renaissance) ค.ศ. 1501 - ค.ศ. 1900

เป็นช่วงที่ประเทศอังกฤษมีความเจริญก้าวหน้ามาก อังกฤษเจริญทางด้านสังคมและเศรษฐกิจ มีการค้าขายกันทั่วประเทศ รวมทั้งมีการค้าขายระหว่างประเทศด้วย ส่งผลให้เกิดความเจริญก้าวหน้าของธุรกิจที่พักแรมในอังกฤษด้วย ทำให้กลายเป็นต้นแบบของธุรกิจโรงแรมในช่วงต่อมาที่ประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อชาวอังกฤษย้ายไปตั้งรกรากชีวิตใหม่ที่สหรัฐอเมริกาจำนวนมากขึ้น

การเดินทางในประเทศอังกฤษ นิยมใช้รถม้า (Stagecoach) ซึ่งต้องใช้เวลาหลายวันในการเดินทางจากเมืองหนึ่งไปยังอีกเมืองหนึ่ง ระหว่างทางจึงต้องมีการหยุดพักม้าอยู่ตลอดทาง จึงได้อาศัยการหยุดพักตามที่พักแรมข้างทางที่เรียกว่า **Inns หรือ Taverns** ที่สร้างไว้ระหว่างทางผ่าน เพื่อให้ม้าได้พัก ส่วนคนที่เดินทางมาด้วยก็ต้องการที่พัก อาหารและเครื่องดื่มด้วยเช่นกัน จึงได้มีผู้สร้างโรงเตี๊ยมหรือร้านอาหารไว้คอยบริการแก่ผู้เดินทาง กลายเป็นแหล่งที่พบปะสังสรรค์ของคนในท้องถิ่นในขณะเดียวกันด้วย ได้แก่ พวกขุนนาง นักการเมือง นักบวช และคนรวยที่นิยมหาสถานที่มาสังสรรค์กันนอกบ้าน



รูปที่ 1.13 โรงเตี๊ยมระยะแรก ๆ

(ที่มา : ยุทธจักร.com)

ฉะนั้น ในประเทศอังกฤษกิจการที่พักแรมประเภท Inns, Taverns และโรงเตี๊ยมก็เป็นที่รู้จักในหมู่ของคนในท้องถิ่น นักเดินทาง และได้กลายเป็นแบบอย่างของธุรกิจโรงแรมในปัจจุบัน

สมัยปัจจุบัน (The Modern Ages) ค.ศ. 1901 - ปัจจุบัน

เป็นช่วงที่มีโรงแรมชาวยุโรป เกิดขึ้นในกรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษ เป็นโรงแรมที่โอ่อ่าใหญ่โตที่สุดในยุคนั้น โดยโรงแรมจะผลิตไฟฟ้าใช้เอง มีบริการต่าง ๆ ครบถ้วน มีอาหารอร่อยที่สุดจากฝีมือพ่อครัวชื่อดังชาวฝรั่งเศส บริหารงานโดยนายเซซาร์ ริกซ์ ชาวสวิสเซอร์แลนด์ เป็นโรงแรมที่ได้รับความนิยมจากพวกมหาเศรษฐีที่นิยมมาพักและรับประทานอาหาร ทำให้การโรงแรมเจริญเติบโตได้รับความนิยมอย่างกว้างขวาง ทำให้เกิดโรงแรมในสถานที่พักตากอากาศขึ้นจำนวนมาก ซึ่งเน้นความหรูหราทันสมัย สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้จำนวนมาก



รูปที่ 1.14 โรงแรมชาวยุโรปในปัจจุบัน

(ที่มา : fitkituk.com)