

บทที่ 1

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับโรงแรมและที่พัก



อุตสาหกรรมโรงแรมเป็นอุตสาหกรรมที่ให้บริการทางด้านที่พักที่เกิดขึ้นจากการเดินทางของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นเพื่อการค้า การลงทุนและการจาริกแสวงหาบุญ จึงได้จัดให้มีการบริการทางด้านที่พักเป็นหลักและการบริการทางด้านอื่นๆ รวมทั้งการบริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อให้แขกหรือผู้มาเยือนได้รับความสะดวกสบาย

นอกจากนี้อุตสาหกรรมโรงแรมยังมีบทบาทที่สำคัญของการท่องเที่ยว ในการพัฒนาด้านเศรษฐกิจเพื่อการกระจายรายได้ไปยังท้องถิ่น ด้านสังคมเพื่อให้เกิดการจ้างงานและอาชีพ ด้านวัฒนธรรมเพื่อสร้างภาพลักษณ์ในการรักษาศิลปวัฒนธรรมแบบไทย รวมทั้งเอกลักษณ์ของโรงแรมในรูปแบบต่างๆ ที่มีความแตกต่างกันในการเลือกเข้าพักให้มีความเหมาะสมในความต้องการด้านรูปแบบและการบริการที่ความแตกต่างกัน



○ อุตสาหกรรมโรงแรม คือ อุตสาหกรรมที่อำนวยความสะดวกสบายและบริการต่างๆให้แก่ผู้เดินทางและนักท่องเที่ยว สามารถนำเงินตราต่างประเทศเข้ามาในประเทศเป็นจำนวนมาก เนื่องจากการบริการด้านที่พักและบริการทางด้านอาหารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับบุคคลที่อยู่ห่างไกลจากบ้าน ทั้งผู้ที่เป็นนักธุรกิจและนักท่องเที่ยว ย่อมต้องการความสะดวกสบายและความพึงพอใจเสมือนอยู่ที่บ้านของตนเอง (พิสมัย ปโชติการ 2538: 11)

○ อุตสาหกรรมโรงแรม คือ ส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมต้อนรับ จัดให้มีการบริการด้านที่พักเป็นหลักและการให้บริการประเภทอื่นๆเป็นส่วนประกอบ อาทิ การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม การบริการด้านสุขภาพและการบริการรถรับ – ส่ง เพื่อให้แขกหรือผู้ที่มาเยือนเกิดความสะดวกสบายและความบันเทิงใจระหว่างการเข้าพักและเพื่อให้ค่าที่พักรู้สึกมีความสมบูรณ์เสมือนบ้านหลังที่สองของแขก (ธารีทิพย์ ทากิ, 2549, หน้า 11)



ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าอุตสาหกรรมโรงแรม คือ การให้บริการทางด้านการพักผ่อนและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักเดินทางและนักท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วยการบริการด้านต่างๆ เช่นการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การบริการเกี่ยวกับกิจกรรมสำหรับการผ่อนคลายสำหรับผู้เข้าพัก เพื่อให้ผู้มาเยือนได้รับความสะดวกสบายปลอดภัยและมีความพึงพอใจในการบริการ นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาทางด้านธุรกิจที่พักและการบริการให้มีความหลากหลายและมีมาตรฐานเพื่อให้เกิดการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการให้มากที่สุด



ที่มาของอุตสาหกรรมโรงแรม

เกิดขึ้นจากสมัยโบราณประมาณช่วงยุคของอาณาจักร กรีกที่คนเราเริ่มเดินทางระหว่างเมืองไปมาหาสู่ แต่เดิมผู้เดินทางจะนอนตามถนนหรือนอนตามบ้านเรือนของประชาชนทั่วไป หรือ ตามโบสถ์ โดยแต่เดิมเป็นการให้ที่พักพิง มีอาหารให้ตามอัตภาพ ไม่มีค่าบริการ จนกระทั่งมีคนหัวใสได้เปลี่ยนแนวคิดนี้ให้กลายเป็นธุรกิจขึ้นมาโดยเริ่มต้นจาก เมืองฟลอเรนซ์ ประเทศอิตาลีจนกระทั่งปี ค.ศ. 1282 เมื่อสมาคมโรงแรมในสมัยนั้นถือกำเนิดขึ้น และได้เปลี่ยนแนวคิดจาก ไมตรีจิต มาเป็นธุรกิจและเริ่มมีการขายไวน์ อาหารง่ายๆ มีการใช้ระบบลงทะเบียนผู้เข้าพักขึ้น จนธุรกิจนี้แพร่หลายและทำกำไร จากนั้นไม่นานธุรกิจนี้จึงถือกำเนิดขึ้นและเริ่มแพร่หลายไปยัง ประเทศเยอรมนี ฝรั่งเศส จนถึง สหราชอาณาจักร

การโรงแรม มีพัฒนาการตลอดเวลา จากแต่เดิมที่มีห้องพักเพียงอย่างเดียว สำหรับนักเดินทางก็พัฒนา ให้มีความหรูหรา (Luxury Hotel) สะดวกสบาย มีการบริการที่ดี โดยเฉพาะในประเทศอังกฤษโรงแรมเป็นที่ของผู้ดี และขุนนาง นักการเมืองเท่านั้น โดยโรงแรมที่มีชื่อเสียงเรื่องความหรูหรามากของสหราชอาณาจักรฯ คือ โรงแรมซาวอย (Savoy Hotel) ปี ค.ศ. 1880 ภายใต้การจัดการของนายเซซาร์ ริทซ์ (César Ritz) ชาว สวิสเซอร์แลนด์ ผู้ที่ได้ดำเนินกิจการโรงแรมจนประสบความสำเร็จอย่างสูง ซึ่งได้นำวิทยาการใหม่ๆมาใช้ เครื่องกำเนิดไฟฟ้า โบสถ์ โรงละคร อยู่ในนั้น ได้รับการขนานนามให้เป็น บิดาแห่งการโรงแรม (King of Hoteliers and Hotelier to kings)

การโรงแรมในประเทศไทยในสมัยรัชกาลที่ 4 มีการประกาศเปิดโรงแรมเป็นครั้งแรก
โรงแรมในกรุงเทพมหานครแล้วยังมีการก่อตั้งโรงแรมตามสถานที่ตากอากาศทะเลอีกด้วย โดย
พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวจึงพระราชดำริว่าตำบลอ่างหิน เมืองชลบุรี มีสภาพ
อากาศดีเหมาะแก่การสร้างที่พักตากอากาศจึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้เจ้าพระยาศรี
สุริยวงศ์กับเจ้าพระยาทิพากรวงศ์ร่วมก่อสร้างอาคาร 2 หลัง ในสถานที่ตากอากาศแห่งนั้นและ
ตั้งชื่อโรงแรม 2 หลัง นี้ว่าตำหนักมหाराชและตำหนักมหาราชินีเพื่อให้ชาวต่างประเทศได้เช่า
เป็นที่พักตากอากาศ (อรรถิกา พังงา, 2553, หน้า 6-7)

ในสมัยรัชกาลที่ 5 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โรงแรมโอเรียนเต็ล ซึ่ง
เป็นโรงแรมที่เก่าแก่และมีชื่อเสียงของไทย มีการปรับปรุงโรงแรมครั้งใหญ่ให้มีความ
สะดวกสบายและหรูหรามากขึ้นกว่าเดิม มีการนำไฟฟ้าเข้าไปใช้ในโรงแรมเป็นครั้งแรกที่ มีการ
เปิดห้องอาหารภายในโรงแรมแบบเต็มระบบและเป็นโรงแรมที่มีความหรูหราแห่งแรกของไทย
ที่มีโอกาสได้ต้อนรับแขกบ้านแขกเมืองจนถึงในปัจจุบัน

พระราชบัญญัติโรงแรมของประเทศไทย พ.ศ. 2547 มาตรา 4
ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “โรงแรม” หมายความว่า สถานที่พักที่
จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับ
คนที่เดินทางหรือบุคคลอื่น โดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ไม่รวมถึง

1. สถานที่พักแรมที่จัดขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวที่ดำเนินการโดยส่วน
ราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชนหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเพื่อการกุศล
หรือเพื่อการศึกษา ทั้งนี้โดยมิใช่เป็นการหาผลกำไรหรือรายได้มาแบ่งปันกัน
2. สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิด
ค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น
3. สถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง (จารีตพิชญ์ ทากี 2549:
11)



นอกจากนี้ยังมีคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่มีความหมายคล้ายคลึงกับคำว่า **HOTEL** หรือโรงแรม ดังต่อไปนี้

1. **Inn** หมายถึง ที่พักขนาดเล็กตั้งอยู่ริมทาง ไม่มีบริการอาหารและเครื่องดื่ม
2. **Tavern** หมายถึง ที่พักสำหรับเดินทางโดยใช้ม้าเป็นพาหนะมีลักษณะคล้ายโรงเตี๊ยม
3. **Accommodation** หมายถึง ที่พักที่จัดไว้ให้คนเดินทางมีบริการอาหารและเครื่องดื่ม
4. **Motel** เกิดจากการรวมคำว่า “มอเตอ์ คาร์” เป็นที่พักที่ตั้งอยู่ริมถนนสายสำคัญ เพื่อให้บริการสำหรับนักเดินทางที่เดินทางโดยรถยนต์
5. **Lodge** สถานที่ให้เช่าสำหรับพักอาศัยค้างคืนระหว่างการเดินทางให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม สะระว่ายน้ำและคิดค่าเช่าเป็นค่าตอบแทน
6. **Guest House** สถานที่ให้เช่าขนาดใหญ่ มีลักษณะเป็นห้องน้ำรวมไม่มีบริการอื่น ๆ ราคาเช่าถูก (อรรถิภา พังงา 2553: 5-6)



ความสำคัญของอุตสาหกรรมโรงแรม

ปัจจุบันอุตสาหกรรมโรงแรม มีการเติบโตอย่างรวดเร็ว ดังนั้นลักษณะการดำเนินการจัดการของโรงแรมในปัจจุบันมีความแตกต่างกัน เนื่องจากหลายปัจจัย อาทิ ขนาดของที่พักรวมสถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เป็นต้น ในอดีต การบริหารในธุรกิจที่พักส่วนมากเจ้าของกิจการจะเป็นผู้ดูแลและบริหารงานเองเนื่องจากคู่แข่งในธุรกิจยังมีน้อย แต่ในปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากโรงแรมมีขนาดใหญ่จำนวนหลายร้อยห้องพักรวมสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องสร้างสิ่งดึงดูดใจต่างๆ ให้ลูกค้าใช้บริการและเกิดความประทับใจ ประกอบกับการเดินทางที่สะดวกสบายมากขึ้นในปัจจุบัน ส่งผลให้มีการเดินทางระหว่างประเทศเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นระบบการจัดการในธุรกิจที่พักจึงจำเป็นต้องใช้หลักการบริหารตามมาตรฐานสากลและการบริหารงานอย่างมืออาชีพ (สุพัตรา สร้อยเพชร, 2553, น35)

ความสำคัญของธุรกิจที่พักรวมด้านเศรษฐกิจ

การเติบโตของกิจการที่พักรวมและการท่องเที่ยว ส่งผลให้เกิดรายได้และการจ้างงานภายในประเทศและกระจายรายได้ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่อง นอกจากการจ่ายค่าที่พักและบริการอื่น ๆ จากนักท่องเที่ยวแล้ว ยังมีการจับจ่ายใช้สอยในค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ตามมาอีกด้วย เช่น การจับจ่ายใช้สอยของที่ระลึก ฯลฯ ส่งผลให้อาชีพในการท่องเที่ยวมีการขยายตัวมากขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการด้านต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยว

- ทำให้เกิดการสร้างงานและอาชีพให้แก่คนในชุมชน
- นำรายได้เข้าสู่ประเทศและสร้างเม็ดเงินหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจ
- เป็นแหล่งรับซื้อสินค้าและผลิตภัณฑ์จากอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น อาหารและเครื่องดื่ม ของที่ระลึก เฟอ์นิเจอร์ ของประดับตกแต่ง
- สนับสนุนกิจกรรมการท่องเที่ยวและส่งเสริมการลงทุนในภูมิภาค

ความสำคัญของธุรกิจที่พักรแรมด้านสังคม

จากการที่ธุรกิจที่พักรแรมส่งผลให้เกิดการกระจายรายได้และการจ้างงานให้กับคน
ชุมชนย่อมส่งผลคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น มีการกระจายรายได้ไปยังส่วนต่าง ๆ ของชุมชน
โดยเฉพาะชุมชนที่มีแหล่งท่องเที่ยวหรือสถานที่สำคัญตั้งอยู่ ซึ่งสามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยว
เข้ามาท่องเที่ยวเยี่ยมชม ทำให้คนในชุมชนนั้นมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ช่วยลดปัญหาการว่างงาน
การอพยพแรงงานท้องถิ่นเข้าสู่เมืองใหญ่

- ช่วยยกระดับมาตรฐานให้แก่ท้องถิ่น เช่น ระบบสาธารณสุขปลอดภัย การคมนาคมขนส่ง
ความปลอดภัย ระบบการติดต่อสื่อสาร ฯลฯ
- ลดปัญหาการว่างงาน ชุมชนแออัด การอพยพเข้ามาขายแรงงานในเมือง อันเป็นผลทำให้เกิด
ปัญหาสังคมต่าง ๆ ตามมา
- เป็นแหล่งบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจของชุมชน
- เป็นแหล่งพบปะสังสรรค์และศูนย์รวมกิจกรรมของชุมชน เช่น การจัดประชุมสัมมนา การ
จัดงานสังสรรค์

ความสำคัญของธุรกิจที่พักแรมด้านวัฒนธรรม

การเดินทางท่องเที่ยวทำให้เกิดการสื่อสารแลกเปลี่ยนระหว่างวัฒนธรรมต่างพื้นที่ ต่างเชื้อชาติ จากลักษณะนิสัยทั่วไปของคนไทย ที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เป็นเสน่ห์ที่น่าประทับใจแก่ผู้มาเยือน ผู้ให้บริการที่ดีต้องให้บริการด้วยกิริยามารยาทแบบไทย ในขณะเดียวกันก็ต้องเรียนรู้วัฒนธรรมและมารยาทแบบสากลด้วย นอกจากนี้ในธุรกิจโรงแรมหลายแห่งก็มีการฟื้นฟูการแต่งกายแบบไทยที่มีความสวยงามเป็นเอกลักษณ์ การส่งเสริมการใช้ผ้าไทย เช่น ผ้าฝ้าย ผ้าไหม รวมถึงการแสดงศิลปวัฒนธรรมแบบไทย เช่น การแสดงนาฏศิลป์ ดนตรี อาหารไทย ซึ่งมีการแกะสลักตกแต่งอย่างวิจิตรสวยงาม สิ่งเหล่านี้ถือเป็นจุดขายที่สำคัญทางการท่องเที่ยว จึงนับว่ากิจการบริการที่พักแรมมีส่วนในการเผยแพร่เอกลักษณ์ของไทยสู่สายตาของชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวพักผ่อนในประเทศไทยอีกทางหนึ่ง

การบริการ (SERVICE)

การบริการ คือ การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกสบาย กิจกรรมหรือประโยชน์ที่มีไว้เพื่อการขายให้เกิดความพึงพอใจหรือเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการ

ลักษณะของการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม

อุตสาหกรรมโรงแรมเป็นอุตสาหกรรมที่ขึ้นอยู่กับบริการ การให้บริการและผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ อุตสาหกรรมโรงแรมมีลักษณะพิเศษเฉพาะตัว ดังนี้

1. การบริการที่ไม่สามารถเคลื่อนที่ไปหาลูกค้า ต้องเป็นการที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการด้วยตนเองเท่านั้น ผู้รับบริการจะเป็นผู้ตัดสินใจและพึงพอใจบริการนั้นๆ
2. ผู้รับบริการได้รับการบริการที่เฉพาะบุคคลและในเวลา que ผู้รับบริการต้องการเท่านั้น ไม่สามารถขอใช้ก่อนหรือเก็บไว้ใช้ในภายหลังได้
3. ผู้ให้บริการต้องให้บริการด้วยตัวเอง ใช้เครื่องทุ่นแรงได้ เช่น พนักงานส่วนหน้าใช้คอมพิวเตอร์ในการลงบัญชีต่างๆ สำหรับแขกที่มาใช้บริการ พนักงานบริการทางด้านอาหาร และเครื่องดื่มส่งอาหารผ่านทางคอมพิวเตอร์มือถือ เพื่อให้บริการลูกค้าได้ถูกต้องและรวดเร็ว

4. การบริการเป็นบริการที่จัดให้สำหรับสาธารณะ ไม่ระบุเพศ วัย ชนชาติ ศาสนา การศึกษาหรือฐานะของผู้ที่มาใช้บริการ
5. การให้บริการของโรงแรมไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ เนื่องจาก การให้บริการต้องมีการเตรียมพร้อม เช่น ห้องพักต้องมีการจัดเตรียมและ พร้อมให้บริการ ถ้าไม่มีผู้มารับบริการก็ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายอย่างมาก
6. การบริการมีความสัมพันธ์กับบริการอื่นๆ เช่น การบริการ อาหารและเครื่องดื่ม การบริการสปา กิจกรรมนันทนาการ
7. การบริการส่วนใหญ่มีเป้าหมายเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความ สะดวกสบายและสร้างผลกำไรให้แก่ธุรกิจ



หลักการพื้นฐานของงานบริการในโรงแรม

1. ต้องจำชื่อของโรงแรมอย่างถูกต้อง ชื่อที่เรียกกันทั่วไปกับชื่อทางการของโรงแรมมักจะต่างกัน พนักงานจึงจำเป็นที่จะต้องจำชื่อโรงแรมทั้งสองชื่อให้แม่นยำ
2. ต้องจำชื่อบุคคลสำคัญของโรงแรม ต้องจำชื่อผู้จัดการและหัวหน้าแผนกของตน สภาพของโรงแรมโดยสังเขปและที่อยู่ของโรงแรมอย่างละเอียด
3. ต้องศึกษาประวัติของโรงแรม ต้องจำประวัติของโรงแรมโดยสังเขป การเข้าใจแนวความคิดในการสร้างโรงแรมของผู้ก่อตั้ง และการพัฒนาของโรงแรม



4. ต้องศึกษาสภาพต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม โรงแรมเป็นสินค้าอย่างหนึ่ง ส่วนประกอบของโรงแรมไม่ว่าจะเป็นส่วนห้องพัก ห้องอาหารหรือลิ็อบบี้ของ โรงแรม ควรจะต้องจำให้ได้ว่าห้องอาหารนั้นอยู่ชั้นใด เปิดบริการกี่โมงถึงกี่โมง ห้องจัดเลี้ยงมีกี่ห้อง จุดคนได้ทำไหร่ แต่ละห้องชื่ออะไรและอยู่ชั้นไหน ในแต่ละวันมี งานจัดเลี้ยงที่ห้องไหนบ้าง

5. ต้องรักษากฎระเบียบของโรงแรมอย่างเคร่งครัด เช่น ตอกบัตรเวลาทำงาน รักษาเวลาเปลี่ยนกะอย่างเคร่งครัด ไม่สูบบุหรี่บริเวณที่งดสูบบุหรี่ ไม่ใช่โทรศัพท์ ติดต่อเรื่องส่วนตัว (ระรินธร อักษรศรี ม.ป.ป. :12-13)

สิ่งสำคัญในการดำเนินงานที่ดีที่สุดของโรงแรม คือการทำให้แขกที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการบริการและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง



คุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ปฏิบัติงานให้บริการมีดังนี้

1. สิ่งที่ทำให้บริการควรมี คือต้องเป็นคนที่มีความรักในการบริการ มีความเข้าใจในการทำงานและมองเห็นความสำคัญของลูกค้า กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือลูกค้า ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ ต้องมีความรู้ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย
2. สำหรับบุคลิกภาพและการแต่งกาย ต้องสะอาดเรียบร้อย มีกิริยามารยาทที่แสดงออกอย่างเหมาะสม เช่นการยิ้ม การไหว้ และการกล่าวคำทักทายแขก
3. มีเทคนิคในการให้บริการ โดยเฉพาะการสนทนาและการสื่อสารกับลูกค้า ผู้ให้บริการต้องมีทักษะในการสนทนาที่ทำให้ลูกค้าประทับใจ สร้างความเป็นกันเอง เน้นการฟังเป็นหลัก ทวนคำพูด
4. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบ สามารถตอบข้อซักถามของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ

5. มีความช่างสังเกต ผู้ทำงานบริการมีลักษณะเฉพาะตัว เป็นคนมีความช่างสังเกต หากรู้ว่าบริการอย่างไรจึงทำให้ลูกค้าพอใจและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น
6. ต้องมีความกระตือรือร้น แสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ความช่วยเหลือ และแสดงความห่วงใย
7. ต้องมีกิริยาวางงาที่สวยงาม เพื่อให้ผู้รับบริการมีความสะดวกสบายในการมาติดต่อ
8. ควรมีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ มีความคิดสร้างสรรค์ในการให้บริการ
9. ในการทำงานต้องสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ ซึ่งงานบริการเป็นงานที่ต้องให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น การศึกษาแตกต่างกัน กิริยามารยาทของลูกค้าแตกต่างกัน เมื่อลูกค้าไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พุดจาก้าวร้าวหรือแสดงกิริยามารยาทที่ไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างดี



10. การทำงานในแต่ละครั้งต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น บางกรณีลูกค้ามีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ปัญหาอย่างมีสติ

11. มีความรับผิดชอบต่องาน มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีความเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีทัศนคติที่ไม่ดีในการบริการ ก็จะทำงานบริการนั้นได้ไม่ดี

12. มีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ ในด้านงานทางการตลาด และการขาย และงานบริการ การปลุกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้ ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ 2551: 87-89)



การแบ่งประเภทของที่พักรแรม

การแบ่งประเภทของที่พักรแรมมีความแตกต่างกันออกไปตามเกณฑ์การจัดแบ่งแล้วแต่จะเป็นการจัดจำพวกเพื่อวัตถุประสงค์ใด เช่น เพื่อนโยบายในการลงทุนเพื่อเก็บรวบรวมสถิติ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวบางประเภท เป็นต้น เกณฑ์ต่างๆ เหล่านี้พอสรุปได้คือ

1. จัดตามเกณฑ์ความสะดวกสบาย โดยใช้คุณภาพของอุปกรณ์เครื่องใช้ขนาดของการบริการและราคาเป็นตัวกำหนด การเรียกชื่อนี้จะต่างกันในบางประเทศ เช่น ในสวีตเซอร์แลนด์ ฝรั่งเศส นิยมเรียกเป็นโรงแรมระดับ 5 ดาว หรือ 4 ดาว มากกว่าที่จะเรียกว่า โรงแรมหรูหร่า (Deluxe Hotel) หรือโรงแรมชั้นหนึ่ง (First Class Hotel)

2. จัดตามเกณฑ์ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ เช่น ยึดฤดูกาลเป็นเกณฑ์ หรือโรงแรมประเภทชั่วคราว อพาร์ทเมนต์ เป็นต้น

3. จัดตามเกณฑ์วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวเป็นตัวกำหนด เช่น ที่พักรบนเขาในประเทศเมืองหนาว ที่พักรตามชายทะเล ทะเลสาบ ที่พักรในป่า สวนสาธารณะใหญ่ๆ

4. จัดตามเกณฑ์ราคา ซึ่งคิดคำนวณจากจำนวนเงินลงทุน และจำนวนห้องที่โรงแรมนั้นๆ มีอยู่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้จัดแบ่งเป็น 3 ประเภทคือ

4.1. ระดับที่ 1 ราคาห้องพักรต่อห้อง / คืน 2,500 บาทขึ้นไป

4.2. ระดับที่ 2 ราคาห้องพักรต่อห้อง / คืน 1,500 – 2,000 บาทขึ้นไป

4.3. ระดับที่ 3 ราคาห้องพักรต่อห้อง / คืน ต่ำกว่า 1,500 บาท



5. จัดตามเกณฑ์ความสำคัญทางเศรษฐกิจ

5.1. สถานประกอบการดั้งเดิมและที่นิยมกันจนถึงปัจจุบัน (คือโรงแรม)

5.2. สถานประกอบการเพิ่มเติม ได้แก่ หอพักเยาวชน ที่พักสำหรับหลักหนีความ
สับสนวุ่นวาย หรือเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศ เช่น ที่พักในรถ (Trailer Guest
House)

6. การจัดแบ่งตามขนาด บางท้องถิ่นโรงแรมส่วนใหญ่มีห้องพักไม่เกิน 400 ห้อง เช่นในยุโรป อาจ
แบ่งเป็น ขนาดเล็ก ต่ำกว่า 100 ห้อง ขนาดกลาง 100 — 300 ห้อง ขนาดใหญ่ 300 ห้องขึ้นไป สำหรับใน
อเมริกามีโรงแรมขนาดใหญ่จำนวนมากได้แบ่งโรงแรมออกเป็น 4 ขนาดคือ ขนาดเล็ก 1- 150 ห้อง ขนาด
กลาง 151 — 400 ห้อง ขนาดใหญ่ 401 — 1,500 ห้อง ขนาดใหญ่พิเศษ 1,500 ห้อง



7. การแบ่งตามระดับของโรงแรม

7.1 การแบ่งตามระดับของโรงแรมตามระดับราคา Luxury, Upscale, Mid – Price, Economy, Budget

7.2 การแบ่งระดับการบริการ

- บริการแบบหรูหรา (Luxury)
 - บริการครบครันเต็มรูปแบบ (Full Service)
 - บริการแบบจำกัด (Limited Service)
 - บริการแบบประหยัด (Economy)
- } Sofitel, The Ritz Carlton,
W Hotel, Conrad
- } Ibis, B2 Boutique & Budget



ประเภทโรงแรมและที่พักแรมออกเป็นหลายรูปแบบ คือ

โรงแรมประเภทธุรกิจ (**Commercial Hotels**)

จะตั้งอยู่ในตัวเมืองหรือในย่านธุรกิจการค้า ซึ่งเป็นบริเวณที่สะดวกต่อการติดต่อ
งานของแขกที่มักเป็นนักธุรกิจ มุ่งขายห้องพักแก่นักธุรกิจเป็นหลักทางโรงแรมได้
จัดสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ ไว้พร้อม เช่น บริการอาหาร บริการ
ซัก-รีด ร้านขายของที่ระลึก คลินิก สระว่ายน้ำ ศูนย์สุขภาพ สถานที่จำหน่าย
บัตรโดยสารต่างๆ สามารถไปไหนมาไหนได้สะดวกเพราะอยู่ในย่านชุมชนธุรกิจที่
มีการคมนาคมสะดวก



KAI MEN ZI GRAND HOTEL

โรงแรมประจำท่าอากาศยาน (Airport Hotels)

ตั้งอยู่ใกล้กับท่าอากาศยาน โดยเฉพาะท่าอากาศยานนานาชาติ ลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นนักธุรกิจ หรือเป็นผู้โดยสารเครื่องบินที่จำเป็นต้องพักค้างคืนเนื่องจากเที่ยวบินได้รับการยกเลิก หรือเครื่องบินมีปัญหาติดขัดต้องเลื่อนกำหนดการเดินทางออกไป โรงแรมนี้เหมาะสำหรับแขกที่ไม่ต้องการเสียเวลาในการเดินทางเข้าเมือง

NOVOTEL SUVARNABHUMI AIRPORT HOTEL BANGKOK





Phuket Airport Hotels

โรงแรมประเภทห้องชุด (Suite Hotels)

เป็นโรงแรมประเภทที่เพิ่งได้รับการพัฒนาขึ้นมาล่าสุด และกำลังได้รับความนิยมอย่างมาก โรงแรมประเภทนี้จะมีห้องพักเป็นห้องชุดล้วนๆ คือ จะมีห้องรับแขกแยกออกจากห้องนอน บางแห่งก็อาจจะมีห้องครัวเล็กๆ ให้โดยมีตู้เย็นและเครื่องคั่วกาแฟ จัดให้พร้อมอยู่ภายในห้องพักนั้น กลุ่มคนที่ต้องเดินทางบ่อยๆ ก็ชอบโรงแรมประเภทนี้เพราะให้ความรู้สึกเหมือนอยู่บ้าน โรงแรมในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นโรงแรมประเภทใดก็นิยมมีห้องชุดนี้ไว้บริการ



โรงแรมประเภทพักอาศัย

(Residential/Apartment Hotels)

เป็นธุรกิจโรงแรมที่ผู้พักมักเช่าอยู่เป็นระยะเวลาต่างๆ เป็นเดือนหรือจนนานเป็นปี (Tewari Jatashankar R. 2015:46) จึงต้องมีสัญญาเช่าระหว่างกัน ส่วนใหญ่แขกจะพักคนเดียว ในปัจจุบันมีความนิยมในที่พักประเภทนี้เพราะมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ที่จะเข้าพัก



SIRI SATHORN

โรงแรมเพื่อการพักผ่อน (RESORT HOTELS)

บุคคลที่ต้องการพักผ่อน หรือใช้เวลาช่วงวันหยุดพักผ่อนประจำปี จะเลือกพักยังโรงแรมประเภทนี้ ซึ่งโดยมากโรงแรมจะตั้งอยู่ใกล้ธรรมชาติ หรือเป็นทำเลซึ่งอยู่ห่างไกลจากชุมชน มีวิวทิวทัศน์สวยงามเหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวเพื่อสัมผัสธรรมชาติอย่างแท้จริง การบริการต่างๆ ของโรงแรมจะเน้นกิจกรรมการบันเทิงด้านการท่องเที่ยวเสริมเข้าไปมากเป็นพิเศษ เช่น เล่นกอล์ฟ เทนนิส ซิม้า เดินป่า สกี โดยเน้นให้มีบรรยากาศแบบสบายๆ เข้ากับธรรมชาตินั้นๆ ให้แขกเกิดติดใจกับกิจกรรมที่สนุกสนานต่างๆ เพื่อจะได้กลับมาพักอีก



DUSIT THANI LAGUNA PHUKET RESORT HOTEL



โรงแรมประเภทให้ที่พักกับอาหารเช้า (BED AND BREAKFAST HOTELS)

ที่พักประเภทนี้ ได้แก่ บ้าน ที่พักอาศัย หรืออาคารขนาดเล็กที่มีไม่กี่ห้องนำมาดัดแปลงเป็นที่พักค้างคืนให้บริการแก่ผู้เดินทาง ซึ่งเจ้าของสถานที่จะพักอยู่ในโรงแรมนั่นเองและจะเป็นผู้จัดการด้านอาหารเช้าให้แก่แขกด้วยตนเอง ราคาห้องพักจึงค่อนข้างจะย่อมเยากว่าโรงแรมทั่วไป

โรงแรมทรีบี บูติก เบด แอนด์ เบรกฟาสต์ เชียงใหม่



โรงแรมประเภทแบ่งเวลา (Time-Share Hotel)

มีลักษณะเป็นการซื้อความเป็นเจ้าของห้องพักเป็นระยะเวลาหนึ่ง คนที่เป็นเจ้าของจะมีสิทธิครอบครองห้องพักของตน ซึ่งส่วนใหญ่ก็จะเป็นห้องพักในคอนโดมิเนียม โดยเจ้าของห้องอาจจะนำห้องพักของตนไปให้คนอื่นเช่าก็ได้ โดยผ่านการบริหารจากทางโรงแรมนั้น

HYATT HIGH SIERRA LODGE USA



โรงแรมคอนโดมิเนียม (Condominium hotels) สำหรับคอนโดมิเนียม ส่วนใหญ่เรียก คอนโดโฮเต็ลหรือ คอนโดเทล โรงแรมคอนโดมิเนียม ถือกำเนิดจากผู้ลงทุนได้กรรมสิทธิ์ห้องพัก ในโรงแรม ผู้ลงทุนจะเข้าห้องพักที่ว่างห้องพักเมื่อใดก็ได้ และแจ้งฝ่ายจัดการให้ทราบถึงระยะเวลาที่ไม่ใช้ห้องพัก ฝ่ายจัดการจะนำห้องพักที่ว่างเข้าระบบเพื่อให้ ผู้ประสงค์เดินทางมาท่องเที่ยวและพักผ่อนได้ทำการเช่าต่อไปในอัตราเดียวกับ ระบบห้องพักของโรงแรม ข้อแตกต่างในการบริหารและจัดการของ คอนโดมิเนียมแบ่งเช่าและโรงแรมคอนโดมิเนียมกับ โรงแรมโดยทั่วไป คือ ความยุ่งยากที่ฝ่ายจัดการต้องประสานกับเจ้าของห้องพักในคอนโดมิเนียมที่มี หลายคนและอยู่อาศัยในคอนโดมิเนียม ซึ่งมีความกังวลต่อรายได้ที่จะรับจาก ฝ่ายจัดการ





โรงแรมเพื่อการประชุม (**Convention Hotel**) จะมีขนาดใหญ่กว่าโรงแรมทั่วไป คืออาจจะมีจำนวนห้องพักมากเป็นพันๆ ห้อง เพื่อมีบริการอย่างเพียงพอสำหรับการประชุมขนาดใหญ่ โรงแรมประเภทนี้จะมีห้องนิทรรศการ ห้องจัดเลี้ยงขนาดใหญ่ (**Ballrooms**) สามารถแบ่งเป็นห้องประชุมขนาดกลางและเล็กได้อีกจำนวนมาก ลูกค้าที่มาประชุมสัมมนาจะเป็นกลุ่มสมาคม สโมสร หน่วยงานราชการ บริษัทต่างๆ เพื่อใช้พักผ่อนหลังจากประชุมและผ่อนคลายจากการประชุม



โรงแรมรอยัล คลิฟ บีช



โรงแรมบูติก (Boutique Hotel) คำว่าบูติก เป็นคำนาม มี

รากศัพท์มาจากฝรั่งเศส หมายถึงร้านขนาดเล็กขายสินค้าหรือบริการที่จำเพาะเจาะจง เช่นสินค้านำเข้าจำพวก เสื้อผ้าและเครื่องประดับสตรี ต่อมาวงการอุตสาหกรรมโรงแรมสหรัฐ ได้เปลี่ยนคำว่า บูติก จากคำนามมาเป็น คำคุณศัพท์ เพื่อใช้อธิบายลักษณะของธุรกิจที่มีขนาดเล็ก ทรุทธรา แต่มีเอกลักษณ์ โดดเด่นเฉพาะตัวกว่าธุรกิจ ห้างพักอื่น ๆ คำว่าโรงแรมบูติกจึงน่าจะหมายถึงธุรกิจที่พักขนาดกะทัดรัด จำนวนห้องพักไม่เกิน 100 ห้อง ออกแบบโดยใช้ศิลปะแนวร่วมสมัย เน้นการตกแต่งด้วยวัสดุชั้นดีและมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว โรงแรมบูติกที่เป็น ที่รู้จักทั่วไป เช่น โรงแรมดับเบิลยู ลอสแอนเจลิส



W Retreat Koh Samui



โรงแรมสปาและสุขภาพ

(Spa and Health Hotels)

ปัจจุบันคนส่วนใหญ่กำลังนิยมและให้ความสนใจกับการเสริมสร้างสุขภาพ การสรรหาสิ่งที่มีประโยชน์ เอมอบำบัดและผ่อนคลายให้แก่อารมณ์และร่างกาย ธุรกิจโรงแรมและที่พักจึงมองเห็นความสำคัญด้วยการเพิ่มกิจกรรมและบริการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพมากขึ้น เช่น การบริการสปาเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด นวดแผนไทย อาหารเพื่อสุขภาพ เครื่องดื่มสมุนไพรและห้องอบสมุนไพร



โรงแรมบนเรือสำราญ (Cruise Hotel) โรงแรมบนเรือสำราญหมายถึง ที่พักที่ถูกจัดสรรไว้บนเรือสำราญ การดำเนินการขึ้นอยู่กับกำหนดการเดินทางของเรือเป็นสำคัญ อาทิ วันที่ทำการ ซึ่งจะเปิดให้บริการเฉพาะวันที่เริ่มต้นและสิ้นสุดการเดินทางตลอด 24 ชม. และกลุ่มผู้เข้าพักมีกลุ่มเดียวคือ กลุ่มคนที่ต้องการเดินทางตามกำหนดการทางเรือนี้เท่านั้น การบริการของโรงแรมบนเรือสำราญให้ความสำคัญเรื่องการพักผ่อนและความบันเทิงอย่างแท้จริง โดยจัดกิจกรรม การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้มากมาย ได้แก่ สระว่ายน้ำ สนามเทนนิส นวดเพื่อสุขภาพ เรือสำราญบางลำจัดให้มีห้องประชุมและบริการเพื่อธุรกิจ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่พักสำหรับการทำงานประกอบการพักผ่อน

(ธารีทิพย์ ทากิ 2549: 35)



โรงแรมเพื่อการพนัน (**Casino Hotel**) โรงแรมเพื่อการพนันเป็นที่รู้จักกันดีในนาม คาสีโน มีจุดเริ่มต้นมาจากการผสมผสานระหว่างบ่อนการพนันกับการบริการโรงแรม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักพนันหรือผู้เข้าพักที่ต้องการหาความสุขจากการพนันระดับของการบริการมีตั้งแต่ระดับเล็กและเรียบง่ายไปจนถึงระดับหรูหรา การก่อสร้างขึ้นอยู่กับกฎหมายและระบบการปกครองของแต่ละประเทศ





อินน์ (Inn) เป็นที่พักนักท่องเที่ยวขนาดเล็กราคาประหยัดที่อาจจะมีบริการอาหารหรือไม่มีก็ได้หรืออาจเป็นกิจการที่พักขนาดใหญ่ซึ่งได้รับการออกแบบเป็นอาคารโรงแรมและมีการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงแรมหรือบางแห่งอาจหมายถึง ห้องอาหารหรือสถานบริการสาธารณะที่ขายเครื่องดื่มและไม่มีบริการที่พัก

ล็อดจ์ (Lodge) ที่พักขนาดเล็กที่ตั้งอยู่นอกเมือง สำหรับผู้ที่มาพักผ่อน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อทำกิจกรรมเฉพาะ ที่พักสำหรับการเล่นหิมะ ปัจจุบันยังคงใช้คำนี้เรียกที่พักขนาดเล็กที่นักท่องเที่ยวใช้แวะพักชั่วคราวระหว่างการเดินทางหรือประกอบกิจกรรมต่างๆ



ที่พักเยาวชน (**Youth Hotel**) เกิดขึ้นใน
เยอรมันนี่เป็นครั้งแรก เป็นการบริการแก่คนหนุ่มสาวที่เดินทาง
ท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาและพบปะสังสรรค์ซึ่งกันและกัน ห้องพักเป็น
แบบห้องรวม มีอยู่เป็นจำนวนมากในประเทศทางยุโรปตะวันตก



Euro Youth Hostel in Munich



บังกะโล (Bungalow)

เป็นที่พักลักษณะก่อสร้างเป็นหลัง ๆ ราคา
ค่าเช่าที่พักรวมจะไม่รวมอาหารเช้า มักตั้งอยู่
ใกล้แหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก
ต่าง ๆ มีจัดไว้ตามอัธยาศัย

โมเต็ล (Motel) เป็นธุรกิจที่พักแรมที่สร้างขึ้น
เฉพาะ ตั้งอยู่ริมถนนตามชานเมือง เพื่ออำนวยความสะดวก
นักท่องเที่ยวที่ขับรถไปเองสามารถเข้าจอดถึงหน้าห้องพัก



เกสต์เฮ้าส์

(Guest House, Pension, Boarding House)

เป็นธุรกิจที่พักแรมที่นำเอาบ้านพักมาดัดแปลง เพื่อแบ่งเป็นห้องให้นักท่องเที่ยวเข้าพักแรม โดยเก็บค่าเช่า มักอยู่ในย่านชุมชนในเมืองใหญ่ ๆ ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว อัตราค่าที่พักค่อนข้างต่ำ



Guest House Carolina

การบริหารงานโรงแรม (HOTEL MANAGEMENT)

- การบริหารงาน โรงแรมเกิดจากความเจริญเติบโตอย่างมากของ ธุรกิจซึ่งมีลักษณะที่แตกต่างจากการทำธุรกิจประเภทอื่น ดังนั้นจึง ต้องมีวิธีการและดำเนินงานต่างๆ ในการบริหารงาน โดยเฉพาะ การบริหารจะเป็นแนวทางในการดำเนินการของ โรงแรมและ รายงานผลการดำเนินงาน โดยรวมและข้อมูลที่ถูกส่งต่อเจ้าของ โรงแรมหรือผู้ถือหุ้น ทีมของผู้บริหารจะต้องบริหารเพื่อให้บรรลุ ตามเป้าหมายของ โรงแรมที่ตั้งไว้ โดยการวางแผน การจัดการ องค์กร การจัดหา กำลังคน การสั่งการ การควบคุมและประเมินผล สำหรับการทำงานต่างๆ ภายใน โรงแรม



- ผู้บริหารระดับสูงของโรงแรมมีอำนาจในการบริหารและตัดสินใจสูงสุด คือ ผู้จัดการทั่วไปหรือ General Manager (GM) ซึ่งมีหน้าที่ในการรายงานผลการดำเนินงานต่าง ๆ ต่อเจ้าของโรงแรม ผู้ถือหุ้น หรือผู้บริหารระดับภูมิภาค ร่วมกับผู้จัดการแผนกและฝ่ายต่างๆ ผู้จัดการทั่วไปมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบดูแลทุกฝ่ายหรือทุกแผนกในโรงแรม ทั้งนี้มีหน้าที่ในการมอบหมายงานไปยังฝ่ายหรือแผนกต่างๆ และมอบหมายงานให้กับ Resident Manager (RM) หรือ Room Division Director เพื่อดูแลแทนช่วงเวลาที่ตนเองไม่อยู่ ทั้งนี้ถ้า GM และ RM ไม่อยู่ จึงจำเป็นต้องมีผู้จัดการที่ได้รับมอบหมายดูแลแทนโดยปกติทุกๆ โรงแรมจำเป็นต้องมีผู้จัดการที่ได้รับมอบหมายดูแลแทน ดังนั้นทุกๆ โรงแรมจึงจำเป็นต้องมีโครงสร้างองค์กรที่เป็นทางการ เมื่อได้เปิดดำเนินการ ที่เรียกว่า Organization Chart ซึ่งจะเป็นการแสดงให้เห็นถึงขอบข่ายหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายหรือแผนกและลำดับขอบเขตของการบังคับบัญชา

ปัจจุบันโรงแรมไม่ได้เป็นแค่เพียงที่พักแรมเท่านั้น
แต่ยังเป็นแหล่งสังสรรค์หรือที่ผ่อนคลายสำหรับนักเดินทาง
ซึ่งมีการบริการด้านต่าง ๆ ที่โรงแรมมีการจัดเสนอให้ที่
สะดวกสบายและมีความหลากหลาย รวมทั้งสถาปัตยกรรม
การก่อสร้างและการบริหารจัดการที่เอกลักษณ์เฉพาะบุคคล
พร้อมทั้งมีการนำวิวัฒนาการใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน



แบบฝึกหัด

1. จงอธิบายความหมายของอุตสาหกรรมโรงแรม
2. ความสำคัญของอุตสาหกรรมโรงแรมมีความสำคัญต่อด้านเศรษฐกิจ สังคม ด้านวัฒนธรรม
3. การแบ่งประเภทของที่พักรวมสามารถแบ่งได้ตามเกณฑ์อะไรบ้าง
4. คุณคิดว่าการแบ่งประเภทของโรงแรมมีผลต่อการจัดการโรงแรมอย่างไร
5. คุณคิดว่า การบริหารงานโรงแรม (Hotel Management) กับ การดำเนินงานของโรงแรม (Hotel Operations) มีความแตกต่างกันอย่างไร จงอธิบาย

