แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 9

หัวข้อเนื้อหาประจำบท

1. ความหมายของจรรยาบรรณ
2. จรรยาบรรณพนักงานบริการ
3. จรรยาบรรณของแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม
4. สาระสำคัญของพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547
5. มาตรฐานที่พักแรมเพื่อการท่องเที่ยว
6. สรุป

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถอธิบายความหมายของจรรยาบรรณ
2. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถบอกความหมายของโรงแรมและประเภทของโรงแรมตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547
3. เพื่อให้สามารถอธิบายรายละเอียดสาระสำคัญของพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547

วิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอนประจำบท

1. การบรรยายประกอบโปรแกรมสำเร็จรูปการนำเสนอ
2. การศึกษาเอกสารประกอบการสอน
3. การอภิปรายกลุ่ม
4. การตอบคำถามทบทวนท้ายบทสื่อการเรียนการสอน

สื่อการเรียนการสอน

1. โปรแกรมสำเร็จรูปในการนำเสนอ
2. เครื่องคอมพิวเตอร์
3. เอกสารประกอบการสอน
4. เอกสารประกอบการบรรยาย

การวัดผลและการประเมินผล

1. สังเกตจากความสนใจในเนื้อหาที่เรียน
2. สังเกตจากการซักถามและตอบคำถามในชั้นเรียน
3. สังเกตจากการร่วมการอภิปราย
4. ประเมินจากการตอบคำถามท้ายบท

บทที่ 9
จรรยาบรรณ สาระสำคัญพระราชบัญญัติโรงแรม และมาตฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว

ปัจจุบันธุรกิจการบริการมีการแข่งขันสูง โดยเฉพาะในธุรกิจโรงแรมซึ่งมีพนักงานจำนวนมากนั้น ผู้ดำเนินธุรกิจควรประกอบอาชีพตามหลักจริยธรรมรวมถึงการสร้างจิตสำนึกต่อพนักงานของตนให้มีจรรยาบรรณในวิชาชีพของผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติขององค์กรให้ประพฤติปฏิบัติสิ่งที่ดีทั้งต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อลูกค้า และเจ้าของโรงแรม และเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างปกติสุข นอกจากนี้การประกอบธุรกิจโรงแรม ผู้ประกอบธุรกิจและผู้จัดการควรปฏิบัติตามข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างถูกต้อง ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของผู้ดำเนินธุรกิจเองและเป็นประโยชน์แก่ผู้เข้าพัก

ความหมายของจรรยาบรรณ

คำว่า “จรรยา” แปลว่า ความประพฤติ กิริยาที่ควรประพฤติในหมู่คณะ “บรรณ” แปลว่า ข้อความ หนังสือ สิ่งที่ประมวลเข้าไว้ด้วยกันเป็นหมวดหมู่ ดังนั้น “จรรยาบรรณ” แปลว่า ข้อกำหนดที่ควรประพฤติ (พิภพ วชังเงิน, 2545, น. 13)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2545 ให้ความหมายของ “จรรยาบรรณ” คือ ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียงและฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้

ดวงธิดา นันทาภิรัตน์ (2558, น .148) กล่าวว่า จรรยาบรรณหรือ จรรยาวิชาชีพ คือ “มาตรฐานคุณค่าแห่งความดีงามของการกระทำ หรือการแสดงพฤติกรรมของผู้ประกอบอาชีพนั้น ๆ เพื่อให้ผู้ประกอบวิชาชีพได้ปฏิบัติตามเป้าหมายโดยยึดหลักและมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้งยังคุ้มครองสิทธิและประโยชน์ของประชาชนด้วย”

พรนพ พุกกะพันธุ์ (2545, น. 203) ให้ความหมายของจรรยาบรรณว่า “ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบการวิชาชีพแต่ละวิชาชีพกำหนดขึ้นเพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของสมาชิก และวงการวิชาชีพนั้น ซึ่งอาจเขียนขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ บางครั้งเรียกว่า จรยยาบรรณ หรือจรรยาวิชาชีพ”

จารุวรรณ กะวิเศษ (ม.ป.ป., ออนไลน์) กล่าวว่า จรรยาบรรณคือความประพฤติที่ถูกต้องเหมาะสม ถูกต้องตามครรลองคลองธรรมและมีศีลธรรม

สมคิด บางโม (2558, น. 35) กล่าวว่า จรรยาบรรณ หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับการประพฤติปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรขององค์กรวิชาชีพที่กำหนดให้สมาชิกของวิชาชีพนั้น ๆ ประพฤติปฏิบัติเพื่อรักษาและส่งเสริมชื่อเสียง เกียรติคุณและฐานะของสมาชิกและของวิชาชีพนั้น ๆ

ดังนั้นพอสรุปได้ว่าจรรยาบรรณหมายถึงประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพในแต่ละวิชาชีพกำหนดเป็นระเบียบ ข้อบังคับเพื่อให้สมาชิกปฏิบัติตามเพื่อเป็นการส่งเสริมเกียรติ ฐานะและชื่อเสียงของสมาชิกและวงการวิชาชีพนั้น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้

จรรยาบรรณวิชาชีพแตกต่างกับศีลธรรมและจริยธรรม เนื่องจากจรรยาบรรณวิชาชีพใช้สำหรับเป็นแนวปฏิบัติและควบคุมความประพฤติของกลุ่มคนในวิชาชีพใดวิชาหนึ่งเท่านั้น ส่วนศีลธรรมมีรากฐานมาจากศาสนาใช้เป็นข้อบังคับและควบคุมความประพฤติสมาชิกในศาสนานั้น ๆ เท่านั้น ส่วนจริยธรรมมีรากฐานมาจากประเพณีและวัฒนธรรม ใช้เป็นข้อบังคับและควบคุมความประพฤติของคนในแต่ละสังคมนั้น ๆ (พรนพ พุกกะพันธุ์, 2545, น. 204)

ความสำคัญของจรรยาบรรณ

การประกอบวิชาชีพใดก็ตาม หากมีแบบแผนด้านความประพฤติเพื่อช่วยกำหนดเป็นแนวทางให้สมาชิกในกลุ่มอาชีพนั้นปฏิบัติตาม และเป็นที่รับรู้และยอมรับของสังคมก็จะช่วยให้อาชีพดังกล่าวได้รับการยกย่องและเป็นเกียรติ ความสำคัญของจรรยาบรรณมีดังนี้ (สมคิด บางโม, 2558, น. 35)

1. จรรยาบรรณเป็นเครื่องมือที่ใช้ควบคุมมาตราฐานการประกอบอาชีพให้อยู่ในระดับคุณธรรมที่ถูกต้องและเหมาะสม
2. จรรยาบรรณเป็นเครื่องมือควบคุมและส่งเสริมจริยธรรมของผู้ประกอบอาชีพได้ดี
3. จรรยาบรรณช่วยส่งเสริมภาพพจน์ที่ดี เป็นเกียรติและศักดิ์ศรีของผู้ประกอบวิชาชีพ
4. จรรยาบรรณช่วยลดปัญหาการฉ้อราษฎร์บังหลวง การคดโกง เอารัดเอาเปรียบผู้ที่อ่อนแอกว่า
5. จรรยาบรรณช่วยปกป้องสิทธิตามกฎหมายของผู้บริโภคที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้น ๆ

จรรยาบรรณพนักงานบริการ

แม้ว่าธุรกิจโรงแรมจะมีบทบาทโดยตรงที่ให้บริการทั้งด้านที่พัก อาหารและเครื่องดื่ม ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกสบายแก่สาธารณะชนทั่วไป และมีจุดมุ่งหมายในการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความคาดหวังและความพึงพอใจแก่ลูกค้า โดยมีปรัชญาและแนวทางการดำเนินงานหรือเรียกชื่อแตกต่างกันไปเช่น แนวทางการปฏิบัติงาน ข้อแนะนำสำหรับพนักงานบริการ ปรัชญาการทำงานของผู้ให้บริการ แต่ไม่มีการกำหนดจรรยาบรรณวิชาชีพพนักงานโรงแรมที่ชัดเจน สถานประกอบการอาจจัดอบรมหรือจัดทำเอกสารเพื่อให้พนักงานปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน อย่างไรก็ตามการประกอบอาชีพธุรกิจโรงแรม พนักงานบริการในโรงแรมนอกจากต้องมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง ดูแลความสะอาด และมีบุคลิกภาพที่ดีแล้ว จำเป็นต้องมีมารยาทและจรรยาบรรณ 4 ด้าน (ตารางที่ 9.1)

ตารางที่ 9.1 มารยาทและจรรยาบรรณของพนักงานโรงแรม 4 ด้าน

มารยาทและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ	ข้อควรปฏิบัติ
1. มารยาทและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการต่อโรงแรม	1. ปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และนโนบายขององค์กร คำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ 2. มีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร 3. รักษาความลับขององค์กร 4. รักษาชื่อเสียง และสร้างชื่อเสียงแก่โรงแรมด้วยการรักษามาตรฐานการให้บริการ 5. รักษาทรัพย์สินของโรงแรมและไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ของตน 6. ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเต็มสติปัญญาเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ
2. มารยาทและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการต่อแขก	1. ให้บริการอย่างเต็มที่เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุด 2. ให้บริการลูกค้าและแขกทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน 3. ให้บริการตามเกณฑ์คุณภาพของโรงแรม

มารยาทและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ	ข้อควรปฏิบัติ
	4. ให้ข้อมูลและคำแนะนำที่เป็นจริงและเป็นประโยชน์แก่ลูกค้า 5. ให้ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนและถูกต้องแก่ลูกค้า 6. ไม่เอาผลประโยชน์จากลูกค้าหรือค้ากำไรเกินควร 7. ไม่นำข้อมูลหรือความลับของลูกค้ามาเปิดเผยเพื่อประโยชน์ของตน 8. มีระบบการรับข้อร้องเรียน ข้อแนะนำและแนวทางการแก้ไขปรับปรุงที่รวดเร็ว 9. รับฟังข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของลูกค้าเสมอเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ 10. มีบุคลิกภาพที่ดีแต่งกายสะอาด ประณีต สุภาพเหมาะสมกับงานบริการ
3. มารยาทและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการต่อตนเอง	1. พัฒนาตนเองอยู่เสมอ หาความรู้เพิ่มเติมเพื่อปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ 2. มีความประพฤติและวางตัวอย่างถูกต้องเหมาะสม 3. มีความเป็นธรรม และไม่แสวงหาผลประโยชน์ทั้งจากลูกค้า องค์กร และเพื่อนร่วมงาน 4. ไม่ประพฤติตนให้เสียชื่อเสียงของตนเองและโรงแรม 5. มีความซื่อสัตย์สุจริต 6. วางตัวเป็นกลางในเรื่องการเมือง

มารยาทและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ	ข้อควรปฏิบัติ
4. มารยาทและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	1. ร่วมมือกับชุมชนและสังคมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ตลอดจนการทำสาธารณประโยชน์ 2. ปฏิบัติงานด้วยจิตสาธารณะ (public spirit) รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม 3. ปฏิบัติตามกฎหมายด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด 4. ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ที่มา: โสภิต ภัทรพิพัฒน์ (2538, น.178 และจารุวรรณ กะวิเศษ, ม.ป.ป., ออนไลน์, น. 59-60)

จรรยาบรรณของแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม

ดวงธิดา นันทาภิรัตน์ (2558, น. 149-151) ได้กล่าวถึงจรรยาบรรณของพนักงานโรงแรมเฉพาะตำแหน่งดังนี้

1. จรรยาบรรณของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า

พนักงานส่วนหน้าเป็นพนักงานที่ต้องพบปะกับแขกตลอดเวลา ดังนั้นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาพนักงานควรมีจรรยาบรรณดังนี้

1) ไม่ควรรับจองห้องพักเกิน (Overbooking) กรณีที่ห้องพักเต็ม เพราะหากไม่สามารถหาห้องพักให้แขกได้จะทำให้แขกไม่พอใจ

2) ไม่เอาเปรียบลูกค้า โดยเฉพาะลูกค้า Walk-In หรือลูกค้าที่ไม่ได้สำรองห้องพักล่วงหน้าด้วยวิธีการเสนอราคาที่สูงกว่าราคามาตรฐาน เพื่อเอาส่วนต่างเป็นของตนเอง

3) ปัญหาลูกค้าจองห้องพักแต่ไม่เข้าพัก (No-Shows) ไม่ว่ากรณีใด ๆ ก็ตาม แต่โรงแรมคิดค่าใช้จ่ายตามความเป็นจริง ดังนั้นโรงแรมจึงหาวิธีป้องกันโดยกำหนดนโยบายและเงื่อนไขการจองและการยกเลิก หรือกรณีลูกค้าเปลี่ยนใจไม่เข้าพัก

4) ไม่คิดค่าใช้จ่ายเกินจริง (Overcharging) ในกรณีที่ลูกค้าใช้บริการของโรงแรมและพนักงานคิดราคามากกว่าความเป็นจริง แสดงให้เห็นถึงความขาดจริยธรรมของพนักงาน

5) การเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าให้เป็นความลับ และไม่นำข้อมูลไปให้บุคคลหรือบริษัทอื่น ๆ

2. จรรยาบรรณของพนักงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นแผนกสำคัญที่ทำรายได้ให้แก่โรงแรมและให้บริการแขกโดยตรง พนักงานควรมีจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานดังนี้

1) ให้บริการที่เท่าเทียมกับลูกค้าทุกคน ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะบุคคล

2) ภาพที่ใช้ในรายการอาหารควรมีความสมจริงและไม่โฆษณาเกินเลย เป็นเหตุให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจเมื่อได้รับอาหารจริง

3) ระมัดระวังด้านสุขอนามัย และความสะอาดของวัตถุดิบ และขั้นตอนการปรุงอาหาร เพราะอาจทำให้เกิดอันตรายแก่ลูกค้าได้

3. จรรยาบรรณของพนักงานแผนกแม่บ้าน

พนักงานเป็นพนักงานที่พบปะ และใกล้ชิดกับทรัพย์สินของแขกมากที่สุด ดังนั้นควรมีจรรยาบรรณในการปฏิบัติตนดังนี้

1) แม่บ้านเป็นบุคคลที่มีกุญแจเฉพาะ (Master key) ที่สามารถไขเข้าห้องแขกได้ทุกห้อง ดังนั้นควรระมัดระวังไม่ทำกุญแจดังกล่าวหายเพราะจะเป็นโอกาสให้มิจฉาชีพเข้าไปขโมยทรัพย์สินแขก ตลอดจนต้องดูแลและระมัดระวังบุคคลที่น่าสงสัย

2) ระมัดระวังในการใช้สารเคมีที่เป็นอันตรายในห้องพักและห้องน้ำแขก ตรวจสอบและทำความสะอาดให้เรียบร้อย พร้อมทั้งใส่ถุงมือและหน้ากากระว่างปฏิบัติงาน

3) ไม่ขโมยหรือฉวยหยิบทรัพย์สินในห้องพักแขก หรือหากพบของที่แขกลืมไม่ควรเก็บของไว้เองแต่ควรรีบส่งคืนให้แขก หากแขกออกจากโรงแรมไปแล้วต้องส่งไปยังหน่วยของหายแล้วได้คืน หรือของหายและถูกพบ (Lost and Found)

4. จรรยาบรรณของพนักงานฝ่ายช่าง

พนักงานช่างควรมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ โดยดูแลความสะดวกสบายและความปลอดภัยในชีวิตของแขกและพนักงานโรงแรม ตรวจสอบดูแลอุปกรณ์ความปลอดภัยที่ติดตั้งภายในโรงแรม เช่น ถังดับเพลิง ประตูหนีไฟ การทำงานของไฟฉุกเฉิน สัญญาณเตือนภัย เป็นต้น พร้อมทั้งจัดทำรายงานด้านการบำบัดน้ำเสีย การกำจัดขยะเป็นพิษให้หัวหน้างานทราบ

สาระสำคัญของพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547

การดำเนินการธุรกิจโรงแรมให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการต้องศึกษาและปฏิบัติตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องเพื่อไม่ขัดต่อกฎหมาย อีกทั้งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความรู้สึกปลอดภัยในสถานประกอบการของแขกผู้ใช้บริการ พระราชบัญญัติโรงแรมพุทธศักราช 2547 (ภาคผนวก ก) ได้มีการปรับปรุงจากฉบับเดิม พุทธศักราช 2478 เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและการประกอบธุรกิจโรงแรมในปัจจุบัน โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 12 พฤษภาคม 2548 เป็นต้นมา สาระสำคัญของพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 มีดังนี้

1. ความหมายของโรงแรม

ตามมาตราที่ 4 ของพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 (ภาคผนวก ก) “โรงแรม” หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทนทั้งนี้ไม่รวมถึง

1) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวซึ่งดำเนินการโดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชนหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา ทั้งนี้โดยมิใช่เป็นการหาผลกำไรหรือรายได้มาแบ่งปันกัน

2) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น

3) สถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ดังนั้นสถานประกอบการใดจะเป็นโรงแรมได้จะต้องมีข้อกำหนด คือ

1) เป็นสถานที่พัก

2) ก่อตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

3) สำหรับบุคคลสาธารณะหรือผู้เดินทาง

4) เก็บค่าที่พักต่ำกว่าเดือน

2. ประเภทของโรงแรม

ตามหมวดที่ 1 ของกฎกระทรวง ว่าด้วยเรื่องกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม (ภาคผนวก ข) โรงแรมแบ่งได้ 4 ประเภท ได้แก่

1) โรงแรมประเภท 1 หมายความว่า โรงแรมให้บริการเฉพาะห้องพัก

2) โรงแรมประเภท 2 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพักและห้องอาหารหรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร

3) โรงแรมประเภท 3 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหาร หรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร และสถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการหรือห้องประชุมสัมมนา

4) โรงแรมประเภท 4 หมายความว่า โรงแรมที่ให้บริการห้องพัก ห้องอาหารหรือสถานที่สำหรับบริการอาหารหรือสถานที่สำหรับประกอบอาหาร สถานบริการตามกฎหมายว่าด้วยสถานบริการ และห้องประชุมสัมมนา

3. การประกอบธุรกิจโรงแรม

การประกอบธุรกิจโรงแรมจะต้องเข้าข่ายเป็นโรงแรมตามนิยามของกฎหมายและถูกต้องตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไขตามกฎกระทรวงหมวดที่ 2 (ภาคผนวก ข) อาทิ อยู่ในทำเลที่เหมาะสม ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและอนามัยของผู้เข้าพัก การคมนาคมสะดวกปลอดภัย ไม่ตั้งอยู่ใกล้กับโบราณสถาน ศาสนสถานหรือสถานอันเป็นที่เคารพทางสถาน ห้องพักต้องมีเลขอารบิกที่แสดงไว้อย่างเห็นได้ชัดทางด้านหน้า เป็นต้น นอกจากนี้ยังต้องทำการขออนุญาตจากนายทะเบียน หากประกอบธุรกิจโดยไม่ได้รับอนุญาตถือว่ากระทำความผิดตามพระราชบัญญัติโรงแรมมาตราที่ 15 และต้องโทษตามมาตรา 59 โดยต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาท หรือทั้งจำและปรับ และปรับอีกวันละไม่เกินหนึ่งหมื่นบาทตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืนอยู่

ผู้ยื่นขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรมต้องยื่นใบอนุญาตตามแบบ ร.ร. 1 (ภาคผนวก ค) พร้อมทั้งตรวจสอบหลักเกณฑ์และวิธีการในการพิจารณาขออนุญาต และการออกใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจโรงแรม พร้อมเอกสารหลักฐาน (ภาคผนวก ฅ) การยื่นขอใบอนุญาตหากเป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร สามารถยื่นได้ที่ ศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง (วังไชยา) ส่วนโรงแรมที่ตั้งในต่างจังหวัด สามารถยื่นคำขอได้ที่ ที่ว่าการอำเภอท้องที่ที่เป็นที่ตั้งของโรงแรม ขั้นตอนการพิจารณาใบอนุญาตมี มีขั้นตอนที่สำคัญคือ การตรวจสอบคุณสมบัติผู้ขออนุญาต และการตรวจสอบอาคารและสถานที่ตั้ง

4. ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม

ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมจะต้องได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียน หรือผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้เป็นนายทะเบียนตามพระราชบัญญัติโรงแรมแรม พ.ศ. 2547 ทั้งนี้ผู้ยื่นขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจจะต้องมีและไม่มีลักษณะดังนี้

1) อายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์

2) มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักรไทย

3) ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

4) ไม่เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

5) ไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

6) ไม่เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่าเป็นผู้กระทำผิดในความผิดที่เกี่ยวกับเพศตามประมวลกฎหมายอาญา ความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติด ความผิดตามกฎหมายว่าด้วยมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการค้าหญิงและเด็ก หรือความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและการปราบปรามการค้าประเวณี

7) ไม่เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาต

8) ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาต หรือเคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตโดยเหตุอื่นที่มิใช่เหตุตาม (6) แต่เวลาได้ล่วงพ้นมาแล้วไม่น้อยกว่าสามปี

ถ้าผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นห้างหุ้นส่วนหรือนิติบุคคล ผู้เป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้จัดการหรือผู้แทนของนิติบุคคล ต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังกล่าวข้างต้น และต้องไม่เคยเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้จัดการหรือผู้แทนของนิติบุคคลที่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาต

5. ใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรม

เป็นหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้จัดการโรงแรมที่จะต้องแสดงใบอนุญาตประกอบธุรกิจอย่างเปิดเผย โดยใบอนุญาตหนึ่งใบใช้ได้กับหนึ่งโรงแรมเท่านั้น และชื่อโรงแรมในใบอนุญาตจะต้องเป็นชื่อเดียวกับที่ปรากฏในป้ายของโรงแรม และต้องเป็นอักษรไทย แต่สามารถมีอักษรต่างประเทศต่อท้ายหรือใต้ชื่อได้ นอกจากนี้ชื่อของโรงแรมต้องเป็นไปพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 มาตรา 20 (ภาคผนวก ก)

ใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรมมีอายุ 5 ปี นับแต่วันที่นายทะเบียนออกใบอนุญาต การต่อใบอนุญาตต้องยื่นคำขอก่อนวันที่ใบอนุญาตสิ้นอายุ ระหว่างยื่นคำขอให้ถือว่าผู้ยื่นอยู่ในฐานะผู้รับใบอนุญาต

ทะเบียนเลขที่.....
ใบอนุญาตเลขที่.....

กระทรวงมหาดไทย

ใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรม

ใบอนุญาตฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า .....

.....

ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจโรงแรมตามมาตรา ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติ
โรงแรม พ.ศ. ๒๕๓๙ โดยใช้ชื่อภาษาไทยว่า .....

.....

ชื่อภาษาต่างประเทศ (ถ้ามี).....

โรงแรมประเภท.....จำนวนห้องพัก.....ห้อง

สถานที่ตั้ง .....

.....

ตั้งแต่วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....ถึง วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ออกให้ ณ วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

นายทะเบียน
ประทับตราประจำตำแหน่งเป็นสำคัญ

ภาพที่ 9.1 ตัวอย่างใบอนุญาตโรงแรม

ที่มา: https://www.blockdit.com/posts/62e1d865da5eba30b51bbbbb

นายทะเบียนจะต่ออายุใบอนุญาตให้ในกรณีที่ตรวจสอบแล้วว่าโรงแรมมีลักษณะถูกต้องตามที่กำหนด แต่หากตรวจสอบแล้วพบว่าไม่ถูกต้อง นายทะเบียนจะชี้แจงและสั่งให้แก้ไขโดยระบุระยะเวลาชัดเจน หากไม่แก้ไขภายในกำหนดเวลา ให้มีคำสั่งไม่ต่อใบอนุญาต

กรณียื่นคำขอต่ออนุญาตไม่ทันก่อนใบอนุญาตหมดอายุ สามารถยื่นได้ภายใน 60 วัน นับแต่วันที่ใบอนุญาตสิ้นอายุ ถือว่ายังอยู่ในเวลาที่กำหนด หากนายทะเบียนอนุญาตจะต้องเสียค่าปรับเพิ่มอีกร้อยละยี่สิบของค่าธรรมเนียมต่ออายุใบอนุญาต หากเกิน 60 วันต้องดำเนินการเสมือนขออนุญาตใหม่

อย่างไรก็ตามการขอต่ออายุใบอนุญาตและอนุญาตต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด ส่วนกรณีที่ใบอนุญาตสูญหายหรือสาระสำคัญถูกทำลาย ต้องยื่นคำขอใบรับแทนใบอนุญาตภายใน30 วันนับแต่วันที่สูญหายหรือถูกทำลาย โดยเสียค่าธรรมเนียมไม่เกินอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวง (200 บาท) แต่ในกรณีที่โรงแรมเกิดความเสียหายจน

ไม่สามารถซ่อมแซมหรือแก้ไขได้ ให้ถือว่าใบอนุญาตสำหรับโรงแรมนั้นสิ้นอายุนับแต่วันที่เสียหาย

การโอนใบอนุญาต เช่น ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจถึงแก่ความตาย ทายาทหรือบุคคลที่จะรับการโอนต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 (ภาคผนวก ก) มาตรา 16 และให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดตามมาตรา 25 ระหว่างการขอรับโอน ผู้ยื่นคำขอสามารถประกอบธุรกิจได้เสมือนผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม จนกว่านายทะเบียนจะมีคำสั่งไม่อนุญาต

6. อัตราค่าธรรมเนียมและการชำระ

ค่าธรรมเนียมตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 (ภาคผนวก ก) มี 4 ประเภท ดังนี้

1) ใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรม (ชำระครั้งแรกเมื่อได้รับอนุญาต) ฉบับละ 50,000 บาท

2) ใบแทนใบอนุญาต ฉบับละ 200 บาท

3) การต่ออายุใบอนุญาตครั้งละกึ่งหนึ่งของค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประเภทนั้น ๆ แต่ละฉบับ

4) ค่าธรรมเนียมประกอบธุรกิจรายปีหรือค่าธรรมเนียมประกอบธุรกิจโรงแรม ปีละ 80 บาท ต่อห้อง โดยให้คิดค่าธรรมเนียมตามจำนวนห้องพักของโรงแรม

การกำหนดค่าธรรมเนียมจะกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมให้แตกต่างกันโดยคำนึงถึงขนาด ลักษณะและประเภทของโรงแรม

ผู้ประกอบธุรกิจต้องชำระค่าธรรมเนียมรายปีหรือค่าธรรมเนียมการประกอบธุรกิจโรงแรมตามหลักเกณฑ์ วิธีการและอัตราที่กำหนดตลอดเวลาที่ประกอบธุรกิจ ถ้าไม่เสียค่าธรรมเนียมภายในเวลาที่กำหนดให้เสียเพิ่มอีกร้อยละ 5 ต่อเดือน และถ้ายังไม่เสียค่าธรรมเนียมโดยไม่มีเหตุอันสมควร นายทะเบียนมีอำนาจสั่งให้หยุดดำเนินกิจการจนกว่าจะเสียค่าธรรมเนียมและจ่ายเงินเพิ่มครบตามจำนวน และนายทะเบียนมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมจัดหาโรงแรมที่มีมาตรฐานใกล้เคียงกันให้แก่แขกผู้เข้าพัก หรือกำหนดวิธีอื่นตามสมควรโดยคำนึงถึงประโยชน์และส่วนได้เสียของผู้พักเป็นสำคัญ

7. ผู้จัดการโรงแรม

ตามพระราชบัญญัติโรงแรมพ.ศ. 2547 มาตรา 30 (ภาคผนวก ก) โรงแรมจำเป็นต้องมีผู้จัดการโดยจะเป็นบุคคลเดียวกับผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมก็ได้ แต่หากไม่ใช่คนเดียวกันบุคคลนั้นต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 3 คือ

1) อายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์

2) ได้รับวุฒิบัตรหรือมีประสบการณ์ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนดหรือมีหนังสือรับรองว่าได้ผ่านการฝึกอบรมวิชาการบริหารจัดการโรงแรมตามหลักสูตรที่คณะกรรมการรับรอง

3) ไม่เป็นโรคพิษสุราเรื้อรัง ติดยาเสพติดให้โทษ หรือเป็นโรคติดต่อที่คณะกำหนด

4) ไม่เป็นผู้วิกลจริตหรือฟั่นเฟือนหรือไม่สมประกอบหรือเป็นคนไร้ความสามารถหรือเสมือนไร้ความสามารถ

5) ไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

6) ไม่เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่าเป็นผู้กระทำผิดในความผิดที่เกี่ยวกับเพศตามประมวลกฎหมายอาญา ความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติด ความผิดตามกฎหมายว่าด้วยมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการค้าหญิงและเด็ก หรือความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและการปราบปรามการค้าประเวณี

7) ไม่เคยถูกเพิกถอนใบรับแจ้งเป็นผู้จัดการ หรือเคยถูกเพิกถอนใบรับแจ้งเป็นผู้จัดการโดยเหตุอื่นที่มิใช่เหตุตาม (6) แต่เวลาได้พ้นมาแล้วไม่น้อยกว่าสามปี

ทั้งนี้ผู้จัดการต้องเป็นผู้แจ้งด้วยตนเองกับนายทะเบียน พร้อมทั้งพิมพ์ลายนิ้วมือเพื่อตรวจสอบลักษณะต้องห้ามตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 มาตรา 33 (5) และ (6) พร้อมทั้งยื่นแบบแจ้งการเป็นผู้จัดการโรงแรมตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 (ภาคผนวก ฆ) และเอกสารประกอบการพิจารณา กรณีที่เป็นชาวต่างด้าวให้เพิ่มเอกสาร คือสำเนาหนังสือเดินทาง หรือสำเนาใบสำคัญประจำคนต่างด้าว เพื่อใช้แทนสำเนาบัตรประชาชน พร้อมทั้งสำเนาใบอนุญาตทำงาน (Work Permit) (รณภพ เวียงสิมมา, ม.ป.ป., น.8)

หากผู้จัดการไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่เกิน 7 วัน สามารถหาผู้จัดการแทนได้แต่ต้องเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 มาตรา 33 และแจ้งให้นายทะเบียนทราบภายใน 3 วันนับแต่วันที่ปฏิบัติหน้าที่แทน ทั้งนี้ผู้แทนผู้จัดการไม่สามารถปฏิบัติงานเกิน 90 วัน

กรณีที่ผู้จัดการพ้นจากหน้าที่ ต้องมีผู้จัดการแทนและต้องแจ้งให้นายทะเบียนทราบ หากบุคคลดังกล่าวเคยแจ้งการเป็นผู้จัดการแล้ว ผู้ประกอบธุรกิจสามารถแจ้งการเปลี่ยนแปลงผู้จัดการให้แก่นายทะเบียนทราบ หากไม่สามารถแต่งตั้งผู้จัดการได้ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ผู้จัดการเดิมพ้นหน้าที่ ผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้จัดการมอบหมายเป็นผู้จัดการแทนได้แต่ไม่เกิน 90 วัน พร้อมแจ้งให้นายทะเบียนทราบ

8. หน้าที่ของผู้จัดการ

ผู้จัดการโรงแรมมีหน้าที่ความรับผิดชอบร่วมกับผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 มาตรา 34 (ภาคผนวก ก) แต่เพื่อมิให้ผู้จัดการต้องร่วมกันรับผิดชอบในทุกกรณี จึงมีข้อกำหนดในมาตรา 34 วรรค 2 ว่าด้วยการดำเนินการใดที่ผู้จัดการต้องได้รับอนุมัติจากผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม หากผู้จัดการมีหนังสือขออนุมัติแล้วผู้ประกอบธุรกิจเพิกเฉยหรือไม่ดำเนินการ ผู้จัดการไม่ต้องรับผิด ได้แก่

1) จัดให้มีป้ายชื่อโรงแรมติดไว้หน้าโรงแรม อักษรไทยต้องอยู่ด้านหน้าหรือด้านบนของภาษาต่างประเทศเท่านั้น

2) จัดให้มีการแสดงใบอนุญาตอย่างเปิดเผยในโรงแรม

3) จัดให้มีเลขที่ห้องพักติดไว้ที่หน้าห้องพักทุกห้องจัดให้มีเอกสารแสดงอัตราค่าที่พักไว้ในที่เปิดเผย เห็นได้ง่าย

4) จัดให้มีแผนผังทางหนีไฟแต่ละชั้นของโรงแรมและห้องพักทุกห้อง ป้ายทางออกฉุกเฉินไว้แต่ละชั้นของโรงแรม

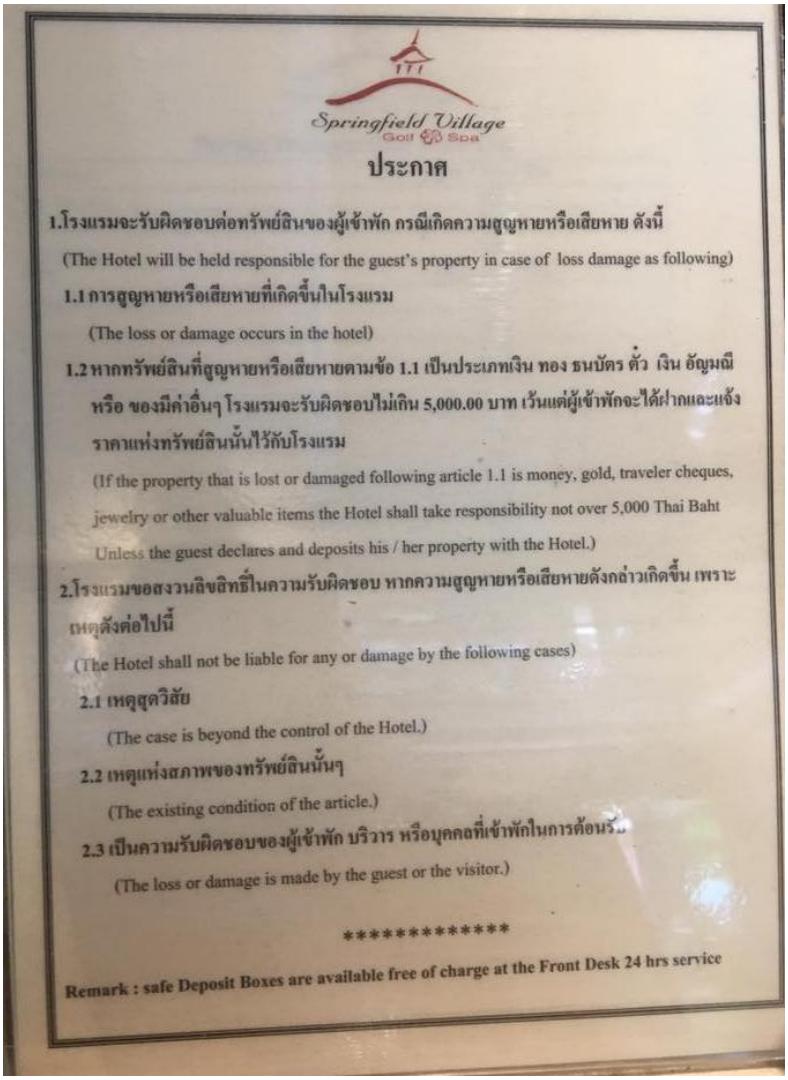
5) จัดให้มีเอกสารแสดงข้อจำกัดความรับผิดตามที่มาตรา 675 (ภาคผนวก ง) แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์บัญญัติตามแบบที่คณะกรรมกำหนดไว้ในโรงแรมและห้องพักทุกห้อง (ภาพที่ 9.2)

6) ดูแลรักษาความสะอาดด้านสุขลักษณะและอนามัยของโรงแรมให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขและคำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่นหรือเจ้าพนักงานสาธารณสุข

7) ดูแลรักษาสภาพของโรงแรมให้มีความมั่นคงแข็งแรง และระบบป้องกันอัคคีภัยให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารและคำสั่งของเจ้าพนักงานท้องถิ่น

8) ดูแลรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ

9) ดูแลและอำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้าพักในกรณีเกิดอัคคีภัย อุทกภัย หรือเกิดอันตรายใด ๆ ขึ้นในโรงแรม



Springfield Village
Golf & Spa

ประกาศ

1.โรงแรมจะรับผิดชอบต่อทรัพย์สินของผู้เข้าพัก กรณีเกิดความสูญหายหรือเสียหาย ดังนี้

(The Hotel will be held responsible for the guest's property in case of loss damage as following)

1.1 การสูญหายหรือเสียหายที่เกิดขึ้นในโรงแรม

(The loss or damage occurs in the hotel)

1.2 หากทรัพย์สินที่สูญหายหรือเสียหายตามข้อ 1.1 เป็นประเภทเงิน ทอง ธนบัตร ตั๋ว เงิน อัญมณี หรือ ของมีค่าอื่นๆ โรงแรมจะรับผิดชอบไม่เกิน 5,000.00 บาท เว้นแต่ผู้เข้าพักจะได้ฝากและแจ้งราคาแห่งทรัพย์สินนั้นไว้กับโรงแรม

(If the property that is lost or damaged following article 1.1 is money, gold, traveler cheques, jewelry or other valuable items the Hotel shall take responsibility not over 5,000 Thai Baht Unless the guest declares and deposits his / her property with the Hotel.)

2.โรงแรมขอสงวนสิทธิ์ในความรับผิดชอบ หากความสูญหายหรือเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้น เพราะเหตุดังต่อไปนี้

(The Hotel shall not be liable for any or damage by the following cases)

2.1 เหตุสุดวิสัย

(The case is beyond the control of the Hotel.)

2.2 เหตุแห่งสภาพของทรัพย์สินนั้นๆ

(The existing condition of the article.)

2.3 เป็นความรับผิดชอบของผู้เข้าพัก บริวาร หรือบุคคลที่เข้าพักในการต้อนรับ

(The loss or damage is made by the guest or the visitor.)

****

Remark : safe Deposit Boxes are available free of charge at the Front Desk 24 hrs service

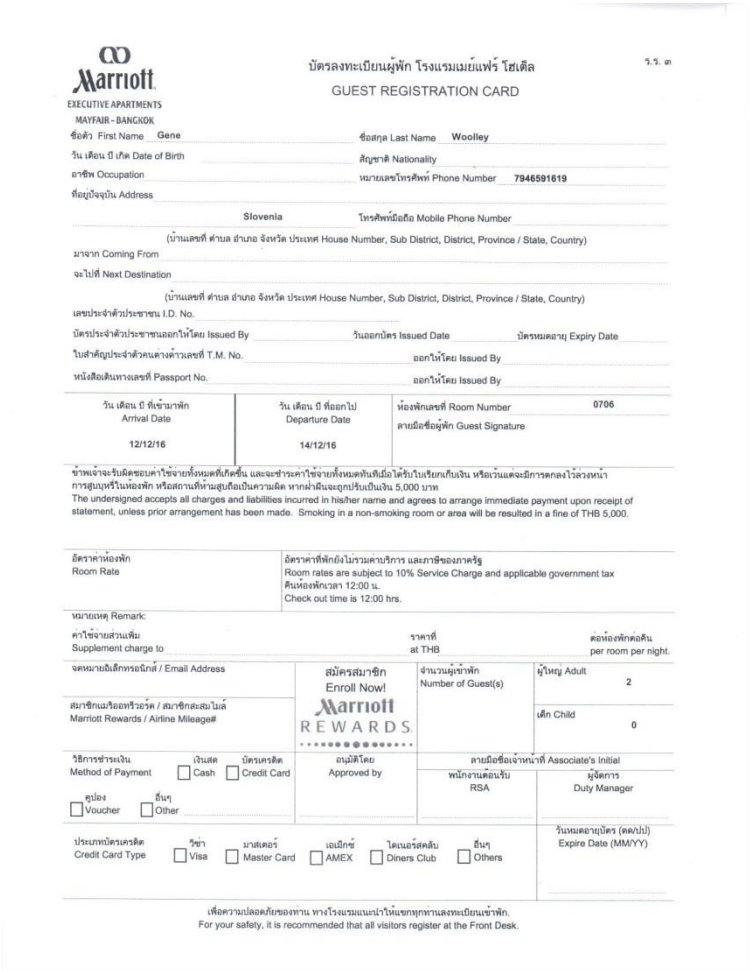
ภาพที่ 9.2 เอกสารแสดงข้อจำกัดความรับผิดชอบ

ที่มา: โรงแรม Springfield Village

อย่างไรก็ตามผู้จัดการมีหน้าที่เฉพาะตามที่กฎหมายกำหนด เช่น การจัดทำทะเบียนผู้พัก ผู้จัดการต้องจัดให้มีการบันทึกรายการต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้เข้าพัก และจำนวนผู้เข้าพักในแต่ละห้องลงในบัตรลงทะเบียนผู้พัก หรือ ร.ร.3 (ภาพที่ 9.3) ในทันทีที่มีการเข้าพัก โดยให้ผู้พักคนใดคนหนึ่งลงลายมือชื่อ กรณีที่ผู้เข้าพักอายุต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์และเข้าพักตามลำพัง ผู้จัดการหรือผู้แทนต้องลงลายมือกำกับ และบันทึกลงในทะเบียนผู้พัก หรือ ร.ร. 4 ให้เสร็จภายใน 24 ชั่วโมงหลังจากมีการลงทะเบียนเข้าพัก หากไม่ปฏิบัติตามต้องระวางโทษปรับทางปกครองตั้งแต่สองหมื่นบาทถึงหนึ่งแสนบาท

การบันทึกรายการต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้เข้าพักในบัตรทะเบียนผู้พัก (ร.ร.3) และทะเบียนผู้พัก (ร.ร. 4) ต้องบันทึกทุกรายการให้ครบถ้วน ห้ามมิให้ปล่อยว่างโดยไม่มีเหตุผลสมควร หากไม่ปฏิบัติตามต้องระวางโทษปรับทางปกครองไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท

ลักษณะบัตรทะเบียนผู้พัก (ร.ร.3) ต้องเป็นตามประกาศกระทรวงมหาดไทย กระทรวงมหาดไทย เรื่องกำหนดบัตรทะเบียนเข้าพักและทะเบียนผู้พักตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 คือใช้กระดาษแข็งสีขาว กว้าง 11 เซนติเมตร ยาว 16 เซนติเมตร ข้อความในรายการนั้นจะพิมพ์เป็นภาษาต่างประเทศกำกับไว้ใต้ตัวอักษรภาษาไทยด้วยก็ได้ (ภาพที่ 9.3) (ภาคผนวก จ)



Marriott
EXECUTIVE APARTMENTS
MAYFAIR - BANGKOK

บัตรลงทะเบียนผู้พัก โรงแรมเมย์แฟร์ โฮเต็ล
GUEST REGISTRATION CARD

ร.ร. ๓

ชื่อตัว First Name Gene ชื่อสกุล Last Name Woolley
วัน เดือน ปี เกิด Date of Birth สัญชาติ Nationality
อาชีพ Occupation หมายเลขโทรศัพท์ Phone Number 7946591619
ที่อยู่ปัจจุบัน Address
Slovenia โทรศัพท์มือถือ Mobile Phone Number
(บ้านเลขที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด ประเทศ House Number, Sub District, District, Province / State, Country)
มาจาก Coming From
จะไปที่ Next Destination
(บ้านเลขที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด ประเทศ House Number, Sub District, District, Province / State, Country)
เลขประจำตัวประชาชน I.D. No.
บัตรประจำตัวประชาชนออกให้โดย Issued By วันออกบัตร Issued Date บัตรหมดอายุ Expiry Date
ใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวเลขที่ T.M. No. ออกให้โดย Issued By
หนังสือเดินทางเลขที่ Passport No. ออกให้โดย Issued By

วัน เดือน ปี ที่เข้ามาพัก Arrival Date	วัน เดือน ปี ที่ออกไป Departure Date	ห้องพักเลขที่ Room Number
12/12/16	14/12/16	0706

ลายมือชื่อผู้พัก Guest Signature

ข้าพเจ้าจะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดขึ้น และจะชำระค่าใช้จ่ายทั้งหมดทันทีเมื่อได้รับใบเรียกเก็บเงิน หรือเว้นแต่จะมีการตกลงไว้ล่วงหน้า การสูบบุหรี่ในห้องพัก หรือสถานที่ห้ามสูบถือเป็นความผิด หากฝ่าฝืนจะถูกปรับเป็นเงิน 5,000 บาท
The undersigned accepts all charges and liabilities incurred in his/her name and agrees to arrange immediate payment upon receipt of statement, unless prior arrangement has been made. Smoking in a non-smoking room or area will be resulted in a fine of THB 5,000.

อัตราค่าห้องพัก Room Rate
อัตราค่าที่พักยังไม่รวมค่าบริการ และภาษีของภาครัฐ
Room rates are subject to 10% Service Charge and applicable government tax
คืนห้องพักเวลา 12:00 น.
Check out time is 12:00 hrs.
หมายเหตุ Remark:
ค่าใช้จ่ายส่วนเพิ่ม Supplement charge to ราคาที่ at THB ต่อห้องพักต่อคืน per room per night.
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ / Email Address
สมัครสมาชิก Enroll Now! Marriott REWARDS
จำนวนผู้เข้าพัก Number of Guest(s) ผู้ใหญ่ Adult 2 เด็ก Child 0
สมาชิกแมริออทรีวอร์ด / สมาชิกสะสมไมล์ Marriott Rewards / Airline Mileage#
วิธีการชำระเงิน Method of Payment เงินสด Cash บัตรเครดิต Credit Card คูปอง Voucher อื่นๆ Other
อนุมัติโดย Approved by
ลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ Associate's Initial
พนักงานต้อนรับ RSA ผู้จัดการ Duty Manager
ประเภทบัตรเครดิต Credit Card Type วีซ่า Visa มาสเตอร์ Master Card เอเม็กซ์ AMEX ไดเนอร์สคลับ Diners Club อื่นๆ Others
วันหมดอายุบัตร (ดด/ปป) Expire Date (MM/YY)

เพื่อความปลอดภัยของท่าน ทางโรงแรมแนะนำให้แขกทุกท่านลงทะเบียนเข้าพัก.
For your safety, it is recommended that all visitors register at the Front Desk.

ภาพที่ 9.3 ตัวอย่างบัตรลงทะเบียนเข้าพัก (ร.ร3)
ที่มา: โรงแรม Mariott

ผู้จัดการต้องเก็บรักษาบัตรทะเบียนผู้พัก (ร.ร.3) และทะเบียนผู้พัก (ร.ร. 4) อย่างน้อยเป็นเวลา 1 ปี และต้องอยู่ในสภาพตรวจสอบได้ หากไม่ปฏิบัติตามต้องระวางโทษปรับทางปกครองตั้งแต่สองหมื่นบาทถึงหนึ่งแสนบาท นอกจากนี้ในแต่ละวันต้องสำเนาส่งทะเบียนผู้พัก (ร.ร. 4) ในแต่ละวันให้นายทะเบียนทุกสัปดาห์ แล้วนายทะเบียนให้ใบรับมอบไว้เป็นสำคัญ หากโรงแรมอยู่ในที่ห่างไกลหรือไม่สามารถส่งได้ตามกำหนด ให้นายทะเบียนพิจารณากำหนดระยะเวลาส่งสำเนาแล้วแจ้งให้ผู้จัดการทราบ อย่างไรก็ตามการส่งสำเนาส่งสำเนาทะเบียนผู้พัก (ร.ร. 4) สามารถทำได้ด้วยวิธีอื่นอีกเช่น ทางไปรษณีย์ หรือทางอิเล็กทรอนิกส์ (ภาคผนวก ฉ) แต่ให้เป็นไปตามประกาศกระทรวงมหาดไทยเรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการส่งสำเนาทะเบียนผู้พักและการออกหลักฐานรับมอบทะเบียนผู้พัก (ภาคผนวก ช)

กรณีที่ทะเบียนผู้พัก (ร.ร.4) ที่เก็บรักษาไว้ในโรงแรมสูญหายหรือถูกทำลาย ผู้จัดการต้องดำเนินการคัดลอกสำเนาทะเบียนผู้พักนั้นจากนายทะเบียนมาเก็บรักษาแทน หากไม่ปฏิบัติตามต้องระวางโทษปรับตั้งแต่สองหมื่นบาทถึงหนึ่งแสนบาท

นอกจากนี้ให้ผู้จัดการโรงแรมปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 มาตรา 38 (ภาคผนวก ก) ว่าด้วย (1) ดูแลไม่ให้มีการหลบซ่อนหรือมั่วสุมของบุคคลในลักษณะอันควรเชื่อว่าจะก่อความไม่สงบในบ้านเมือง หรือจะมีการกระทำผิดทางอาญาขึ้นในโรงแรม และ (2) แจ้งให้พนักงานฝ่ายปกครองหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ทราบโดยทันที ในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าอาจมีการหลบซ่อนหรือมั่วสุมหรือการกระทำความผิดทางอาญาขึ้นในโรงแรม หากผู้จัดการหรือผู้ได้รับมอบหมายหรือแต่งตั้งเป็นผู้จัดการไม่ปฏิบัติตามต้องระวางโทษปรับทางปกครองตั้งสองหมื่นบาทถึงหนึ่งแสนบาท

ถึงแม้ว่าโรงแรมจะเป็นสถานประกอบการที่ต้องรับบุคคลทั่วไปโดยไม่สามารถเลือกปฏิบัติได้ แต่เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิและประโยชน์ของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมและผู้เข้าพักอื่นตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 มาตรา 39 (ภาคผนวก ก) ผู้จัดการสามารถปฏิเสธการผู้เข้าพักด้วยสาเหตุคือ

1) มีเหตุอันควรสงสัยได้ว่าบุคคลนั้นจะเข้าไปหลบซ่อน มั่วสุม หรือกระทำการใดอันเป็นความผิดทางอาญาขึ้นในโรงแรม หรือก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้พักอื่นในโรงแรม

2) มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าบุคคลนั้นไม่สามารถจ่ายค่าห้องพักได้

3) มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าบุคคลนั้นเป็นโรคติดต่อร้ายอันตรายหรือโรคติดต่อตามกฎหมายว่าด้วยโรคติดต่อ (ถ้าผู้จัดการรับบุคคลนั้นเข้าพักจะต้องแจ้งให้เจ้าพนักงานสาธารณสุขหรือเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยโรคติดต่อทราบด้วย)

4) มีเหตุอันสมควรเชื่อประการอื่นที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ทั้งนี้หากผู้จัดการหรือผู้ได้รับมอบหมายหรือแต่งตั้งเป็นผู้จัดการปฏิเสธไม่รับบุคคลที่ประสงค์จะเข้าพักโดยไม่มีเหตุตามมาตรา 39 จะต้องระวางโทษปรับทางปกครองตั้งแต่ห้าพันบาทถึงสองหมื่นบาท

9. การควบคุมการประกอบธุรกิจโรงแรม

หากนายทะเบียนพบว่าผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมหรือผู้จัดการผู้ใดกระทำการต่อไปนี้ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งให้ระงับการกระทำนั้นหรือดำเนินการแก้ไขตามเห็นสมควร

1) ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 หรือกฎกระทรวงหรือประกาศที่ออกตามพระราชบัญญัตินี้

2) ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการ นายทะเบียน หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งสั่งตามพระราชบัญญัตินี้

หากผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้จัดการไม่ระงับการกระทำหรือดำเนินการแก้ไขตามคำสั่งของนายทะเบียน ให้นายทะเบียนมีหนังสือแจ้งบุคคลดังกล่าวให้ปฏิบัติให้ถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด ซึ่งต้องไม่เกิน 30 วัน หากไม่ปฏิบัติตามคำเตือน สามารถดำเนินการได้ดังนี้

1) กรณีผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งพักใช้ใบอนุญาตได้ไม่เกิน 4 ครั้ง ครั้งละไม่เกิน 15 วัน ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด (ผู้ประกอบธุรกิจซึ่งถูกพักใช้ใบอนุญาต ไม่สามารถประกอบธุรกิจได้ในระหว่างถูกพัก และนายทะเบียนสามารถสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดหาโรงแรมที่มีมาตรฐานใกล้เคียงให้แก่ผู้เข้าพัก หรือกำหนดวิธีอื่นตามสมควรโดยพิจารณาประโยชน์และส่วนเสียของผู้พักเป็นสำคัญ)

2) กรณีผู้จัดการ ให้นายทะเบียนมีหนังสือแจ้งอีกครั้งหนึ่งภายในเวลาที่กำหนด ซึ่งต้องไม่เกิน 30วัน

10. การเพิกถอนใบอนุญาต

เมื่อปรากฏว่าผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมหรือผู้จัดการผู้ใดมีพฤติการณ์อย่างหนึ่งอย่างใดตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 นายทะเบียนมีอำนาจสั่งเพิกถอนใบอนุญาตหรือใบรับแจ้งเป็นผู้จัดการ ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมและผู้จัดการเป็นบุคคลเดียวกันและมีพฤติการณ์ตามมาตรา 41 (2) และ (3) ให้นายทะเบียนสั่งเพิกถอนทั้งใบอนุญาตและใบรับแจ้งเป็นผู้จัดการ

กรณีผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมเป็นห้างหุ้นส่วนหรือนิติบุคคลและผู้เป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ หรือผู้แทนนิติบุคคลมีพฤติการณ์ดังกล่าว ให้นายทะเบียนมีหนังสือแจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมทราบ และแต่งตั้งบุคคลอื่นเข้าดำรงตำแหน่งภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

หากผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมไม่ปฏิบัติตามภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้นายทะเบียนสั่งเพิกถอนใบอนุญาต

11. พนักงานเจ้าหน้าที่

นายทะเบียนมีอำนาจแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อตรวจบังคับใช้กฎหมายในพื้นที่ และออกบัตรประจำตัวพนักงานเจ้าหน้าที่ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องบัตรประจำตัวพนักงานเจ้าหน้าที่ โดยแต่งตั้งจากบุคคลต่อไปนี้

1) ข้าราชการตำรวจตั้งแต่ชั้นสัญญาบัตรขึ้นไป หรือ

2) ข้าราชการพลเรือนตั้งแต่ระดับสามขึ้นไป หรือ

3) ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ระดับสามขึ้นไป

ในการปฏิบัติหน้าที่พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องแสดงบัตรประจำตัวและหนังสือมอบหมายจากนายทะเบียนแก่บุคคลซึ่งเกี่ยวข้องบัตรประจำตัวพนักงานเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามแบบที่รัฐมนตรีกำหนด (ภาคผนวก ซ) กำหนดระยะเวลาในการเข้าตรวจโรงแรมของพนักงานเจ้าหน้าที่กฎหมายกำหนดให้ตรวจได้ในระหว่างเวลาพระอาทิตย์ขึ้นจนถึงพระอาทิตย์ตก แต่ถ้าเข้าไปและลงมือทำการตรวจสอบแล้ว ถ้ายังดำเนินการไม่เสร็จ จะกระทำต่อไปในเวลากลางคืนหรือนอกเวลาทำการของโรงแรมต่อไปก็ได้ ทั้งนี้เฉพาะในกรณีที่การตรวจสอบใกล้จะเสร็จสิ้นหรือมีเหตุอันควรสงสัยว่าหากดำเนินการช้าในการตรวจสอบจะมีการปกปิดหรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงเอกสารหรือหลักฐานไปจากเดิม ส่วนการตรวจสอบจำนวนและประวัติพนักงาน ตรวจได้เฉพาะเวลาทำงานปกติของโรงแรมนั้นๆ เป็นเวลาใดก็ได้แล้วแต่ทางโรงแรมกำหนดเวลาทำงานปกติของพนักงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับทะเบียนประวัติดังกล่าว

13. อำนาจหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่

พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นหนังสือจากนายทะเบียนมีอำนาจในการตรวจดังนี้

1) ตรวจสอบใบอนุญาตประกอบธุรกิจ เช่น มีใบอนุญาตหรือไม่ ใบอนุญาตหมดอายุหรือไม่ แสดงใบอนุญาตในที่เปิดเผยและเห็นได้ง่ายหรือไม่

2) บัตรทะเบียนผู้พัก (ร.ร. 3) เช่น รูปแบบ การกรอกข้อความครบถ้วน การลงนามของผู้จัดการ

3) ทะเบียนผู้พัก (ร.ร. 4) เช่น รูปแบบ การจัดทำทะเบียน การลงนามของผู้จัดการ การส่งสำเนาทะเบียนผู้พัก

4) สภาพและลักษณะของโรงแรม หรือห้องพักที่ว่าง

5) ตรวจสอบจำนวนและประวัติของพนักงานในโรงแรม (ในเวลาทำการ)

6) มีหนังสือเรียกผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม ผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่ของโรงแรมมาให้ถ้อยคำหรือชี้แจง หรือส่งเอกสาร หรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณา

14. กำหนดโทษ

พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 กำหนดบทลงโทษผู้ฝ่าฝืนเป็น 2 ประเภท คือ

1) โทษปรับทางปกครอง มีอัตราต่ำสุด 5,000 บาท และสูงสุด 500,000บาท ในการลงโทษนายทะเบียนต้องคำนึงถึงความร้ายแรงแห่งพฤติกรรมที่ทำผิด และในกรณีที่เห็นสมควร นายทะเบียนอาจมีคำสั่งให้ผู้นั้นดำเนินการใดๆเพื่อแก้ไขให้ถูกต้องหรือเหมาะสมแทนการลงโทษปรับทางปกครองก็ได้

2) โทษอาญา กำหนดโทษทางอาญาตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 มีดังนี้

2.1) ดำเนินกิจการโดยไม่มีใบอนุญาต โทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี ปรับไม่เกิน 20,000 บาท หรือทั้งจำและปรับ และปรับอีกวันละไม่เกิน 10,000บาทตลอดเวลาที่ฝ่าฝืน

2.2) เป็นผู้จัดการโดยไม่มีคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 31 วรรคหนึ่ง โทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือน ปรับไม่เกิน 10,000บาทหรือทั้งจำและปรับ

2.3) การแจ้งเท็จลงในบัตรทะเบียนผู้พัก (ร.ร.3) หรือทะเบียนผู้พัก หรือขัดขวางหรือไม่อำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ โทษจำคุกไม่เกิน 1 เดือน หรือปรับไม่เกิน 1,000 บาท หรือทั้งจำและปรับ

กฎหมาย Personal Data Protection Act (PDPA) และธุรกิจโรงแรม

PDPA หรือ Personal Data Protection Act B.E 2562 (2019) เป็น พ.ร.บ. ว่าด้วยการให้สิทธิ์กับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ถูกร่างขึ้นเพื่อสร้างมาตรฐานการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลให้ปลอดภัย และนำไปใช้ให้ถูกวัตถุประสงค์ ตามคำยินยอมที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลอนุญาต รวมทั้งควบคุมดูแลกิจกรรมใด ๆ ก็ตามที่ทำกับข้อมูลส่วนบุคคล มีผลบังคับใช้อย่างเป็นทางการตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2565 เป็นต้นมา

PDPA เป็นกติกากลางที่องค์กรต่าง ๆ ต้องปฏิบัติตามหากองค์กรมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งอาจอยู่ในรูปการเก็บข้อมูล ชื่อ สกุล ที่อยู่ IP Address เชื้อชาติ สัญชาติ เลขประจำตัวประชาชน ฯลฯ ครอบคลุมการเก็บข้อมูลในทุกรูปแบบ ทั้งการเก็บข้อมูลทางตรงด้วยการกรอกข้อมูลลงในเอกสาร แพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ การสัมภาษณ์ หรือการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลทางอ้อม อาทิ การรวบรวมพฤติกรรมการใช้งานเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ

กฎหมาย PDPA มีแม่แบบหลักคือกฎหมาย GDPR ของสหภาพยุโรป ซึ่งมีสาระสำคัญคือมุ่งให้การคุ้มครองพลเมืองของสหภาพยุโรปจากการโดนคุกคามข้อมูลส่วนบุคคลหรือการละเมิดความเป็นส่วนตัว เพิ่มสิทธิในการควบคุมข้อมูลในทุกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล มีผลบังคับใช้อย่างเป็นทางการกับทุกธุรกิจที่ให้บริการแก่พลเมืองของสหภาพยุโรป ในทุกประเทศ และในทุกภูมิภาคทั่วโลก

กฎหมาย PDPA เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม ลูกค้าหรือแขกผู้เข้าพักที่คุ้นเคยกับการเข้าพักในโรงแรม อาจคุ้นชินกับขั้นตอนการเช็คอินที่ทางโรงแรม มักจะขอสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือพาสปอร์ตของแขกผู้เข้าพัก ขั้นตอนนี้ถือเป็นสิ่งแรกที่ต้องทำเมื่อเข้าพักในโรงแรม ไม่ว่าจะเป็นโรงแรม Local หรือ International ขั้นตอนข้างต้น คือขั้นตอนที่มีชื่อว่า การกรอกรายละเอียดในบัตรทะเบียนผู้เข้าพัก ซึ่งทุกโรงแรมจะต้องยึดเป็นแนวทางปฏิบัติ เพราะถือว่าเป็นขั้นตอนตามมาตรา 35 พระราชบัญญัติ โรงแรม พ.ศ. 2547

การที่แขกผู้เข้าพักต้องให้ข้อมูลส่วนบุคคลแก่โรงแรม ถือเป็นเรื่องทั่วไปกระทั่งการเกิดขึ้นของ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หรือ PDPA ซึ่งมีสาระสำคัญคือการให้สิทธิแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล อีกด้านหนึ่งก็เป็นการใช้กฎหมายควบคุมดูแลกิจกรรมใด ๆ ก็ตามที่ทำกับข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งการเก็บข้อมูลของแขกผู้เข้าพัก ก็ถือเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลเช่นกัน ซึ่งโรงแรม และที่พักไม่จำเป็นต้องยกเลิกการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของแขกผู้เข้าพักแม้จะประกาศใช้กฎหมาย PDPA โดยมีสาเหตุสำคัญดังนี้

1. ตามที่ระบุไว้ใน พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มาตรา 22 การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล ให้เก็บรวบรวมได้เท่าที่จำเป็นภายใต้วัตถุประสงค์อันชอบด้วยกฎหมาย ทว่า การเก็บข้อมูลตาม พ.ร.บ.โรงแรม พ.ศ.2547 สามารถใช้ฐานข้อยกเว้น มาตรา 26 ของ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อรักษาความปลอดภัยให้กับแขกผู้เข้าพักกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เกิดการเจ็บป่วย จะช่วยให้สามารถระบุตัวตนและให้ความช่วยเหลือหรือติดต่อญาติพี่น้องได้ ซึ่งข้อมูลที่จัดเก็บส่วนใหญ่ ล้วนเป็นข้อมูลที่จำเป็นตามที่ พ.ร.บ.ข้อมูลส่วนบุคคลกำหนด ดังนั้นโรงแรมจึงสามารถเก็บข้อมูลแขกผู้เข้าพักปฏิบัติตาม พ.ร.บ.โรงแรม พ.ศ. 2547 ได้ตามเดิม

2. พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มาตรา 24 (6) ห้ามมิให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลทำการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เว้นแต่เป็นการปฏิบัติตามกฎหมายของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ในกรณีนี้ โรงแรมสามารถอ้างอิงการจัดเก็บข้อมูลเพื่อเป็นการปฏิบัติตามกฎหมายใน พรบ. โรงแรม พ.ศ. 2547 ในฐานการรักษาความมั่นคงของประเทศ เนื่องจากแขกผู้เข้าพักในโรงแรม ไม่จำกัดเพียงแค่ชาวไทย ชาวต่างชาติจากทุก

มุมโลกสามารถเข้าพักโรงแรมในไทยได้ การเก็บข้อมูลจึงสามารถกระทำได้ แต่ต้องอยู่ภายใต้มาตรการที่รัดกุม และมีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่เชื่อถือได้

3. พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มาตรา 24 (3) ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีการจัดเก็บรวบรวมและระยะเวลาในการเก็บรวบรวมไว้ ในกรณีที่ไม่สามารถกำหนดระยะเวลาได้ชัดเจน ให้กำหนดระยะเวลาที่อาจคาดหมายได้ตามมาตรฐานของการเก็บรวบรวม ซึ่งหากเทียบกับ พ.ร.บ. โรงแรม มาตรา 35 ระบุไว้อย่างชัดเจนว่า บันทึกรายการต่าง ๆ ที่ผู้จัดการโรงแรมจัดเก็บไว้ ต้องเก็บรักษาบัตรทะเบียนผู้พักไว้อย่างน้อย 1 ปี การกำหนดขอบเขตเวลาการจัดเก็บที่ชัดเจน ไม่ถือว่าเป็นการละเมิดกฎหมาย PDPA กรณีที่แขกผู้เข้าพักไม่ต้องการให้โรงแรมจัดเก็บข้อมูล สามารถแจ้งความประสงค์ให้โรงแรมลบข้อมูลจากทะเบียนผู้เข้าพักได้เช่นกัน

ดังนั้นกฎหมาย PDPA ไม่ได้ประกาศใช้เพื่อระงับทุกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล ทว่ากฎหมายยังเปิดกว้างให้กับหลาย ๆ อุตสาหกรรม ยังสามารถดำเนินการตามปกติได้ โดยใช้ฐานความจำเป็นตามกฎหมายและจรรยาบรรณของอุตสาหกรรมนั้น ๆ สิ่งสำคัญคือ จะต้องคำนึงถึงความปลอดภัย ความถูกต้องและให้สิทธิแก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นสิ่งสำคัญอันดับ 1 เสมอ

ความสำคัญของ PDPA ต่อธุรกิจโรงแรม

เนื่องจากธุรกิจโรงแรม ขับเคลื่อนด้วยการทำงานในหลาย ๆ ส่วน ทั้งเบื้องหน้าและเบื้องหลัง ด้วยเหตุนี้ธุรกิจโรงแรมจึงจำเป็นต้องเข้าใจความสำคัญของ PDPA ซึ่งมี 5 ประการดังนี้

1. PDPA โรงแรม ที่พัก ถือเป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล (Data Controller) ที่ทำหน้าที่เก็บ รวบรวม ข้อมูลส่วนบุคคลของแขกผู้เข้าพัก ซึ่งอาจมีทั้งข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป อาทิ ชื่อ-สกุล เบอร์โทรศัพท์มือถือ และข้อมูลส่วนบุคคลอ่อนไหว อาทิ เชื้อชาติ ข้อมูลสุขภาพ ความพิการ ข้อมูลการแพ้อาหาร อีกทั้งรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานในองค์กรด้วย

2. สำหรับธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่ หรือ โรงแรมประเภท Biggest hotel Chains มีการเก็บรวบรวมข้อมูลของแขกผู้เข้าพัก หรือพนักงานซึ่งเป็นชาวต่างชาติ หลากหลายเชื้อชาติ และมีการถ่ายโอนข้อมูลไปยังสำนักงานใหญ่ในต่างประเทศ การถ่ายโอนข้อมูลนี้ถือเป็นกิจกรรมหนึ่งที่อยู่ภายใต้การคุ้มครองของกฎหมาย PDPA โรงแรมในไทยที่เก็บรวบรวมข้อมูล จะต้องตรวจสอบว่าประเทศปลายทางมีกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลหรือไม่ และหากมี กฎหมายดังกล่าวมีมาตรฐานเทียบเท่ากับ PDPA หรือไม่หากไม่มีโรงแรมจะต้องแจ้งเจ้าของข้อมูลก่อนดำเนินการทุกครั้ง

3. กิจกรรมการรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลในโรงแรม เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง มีการไหลเวียนของข้อมูลจำนวนมาก และยังมีการส่งต่อข้อมูลของแขกผู้เข้าพักให้กับบุคคลที่ 3 อีกด้วย นอกจากโรงแรมจะเป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลแล้ว บางกรณีโรงแรมอาจเป็นผู้ประมวลผล

ข้อมูลส่วนบุคคล (Data Processor) ในบางกรณี โรงแรมอาจกลายเป็นบุคคลที่ 3 ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล เนื่องจากโรงแรมเป็นสถานีปลายทางของระบบ OTA (Online Travel Agency) ที่รับข้อมูลส่วนบุคคลต่อจากผู้ให้บริการด้านการจองที่พัก โรงแรม ห้องสัมมนา สปา ห้องอาหาร ฯลฯ ตัวอย่างผู้ให้บริการด้านการจองที่พักที่คุ้นเคยกัน อาทิ Agoda Booking.com Traveloka airbnb Expedia ฯลฯ

4. ธุรกิจโรงแรมเสี่ยงต่อการละเมิดข้อมูล หรือ Data breach โดยการละเมิดข้อมูล หรือถูกเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งสามารถทำลายฐานข้อมูล หรือเปลี่ยนแปลงระบบ หรือนำข้อมูลสำคัญ ๆ ขององค์กรไปขายหรือเรียกค่าไถ่ การโจรกรรมข้อมูลซึ่งกระทำโดยแฮ็กเกอร์ นอกจากสร้างความเสียหายต่อข้อมูลแล้ว ยังสร้างความเสียหายต่อชื่อเสียง และลดทอนความน่าเชื่อถือขององค์กรในสายตานักลงทุนอีกด้วย ดังเช่นกรณีตัวอย่างของแบรนด์โรงแรมระดับโลกอย่าง Marriott ที่เคยถูกสั่งปรับกว่า 99 ล้านปอนด์ เนื่องจากไม่สามารถรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าอย่างเพียงพอ จนส่งผลให้ข้อมูลลูกค้าของบริษัทรั่วไหลเป็นจำนวนมาก แม้ระบบความปลอดภัยอาจพัฒนาขึ้นใหม่ได้เร็ว แต่ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือกอบกู้ได้ยากกว่า ด้วยเหตุนี้กฎหมาย PDPA จึงเน้นยำให้องค์กรต้องมีระบบรักษาความปลอดภัย หรือ Cyber Security ที่ได้มาตรฐาน มีเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO) คอยกำกับดูแลกิจกรรมการประมวลผลข้อมูล ตรวจสอบการดำเนินงานตามนโยบายการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลในองค์กร แจ้งเตือนเหตุการโจรกรรม หรือข้อมูลรั่วไหลแก่ สคส. ภายใน 72 ชม.

5. โรงแรมที่เป็นกิจการขนาดใหญ่ มีจำนวนการจ้างงานพนักงานมากกว่า 100 คนขึ้นไป มีรายได้ต่อปี มากกว่า 500 ล้านบาท เข้าข่ายองค์กรที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนของ PDPA อย่างไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ขั้นตอนเริ่มต้นที่สำคัญ ได้แก่ การประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) อันหมายถึง คำประกาศถึงเจ้าของข้อมูลที่กล่าวถึงวิธีการจัดเก็บ ประมวลผล รักษา และทำลายข้อมูลส่วนบุคคล ขั้นตอนที่สำคัญที่ขาดไม่ได้เพราะระบุไว้อย่างชัดเจนในกฎหมาย PDPA มาตรา 39 และ มาตรา 40 คือ การทำบันทึกการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล หรือ Record Of Processing Activities (RoPA) การทำ ROPA นั้นถือเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมากที่สุด ต่อความสำเร็จในการดำเนินโครงการ PDPA ขององค์กร เพราะข้อมูลบันทึกกิจกรรมการประมวลผลดังกล่าวเปรียบเสมือนแผนผังของข้อมูลส่วนบุคคลทั้งหมดในองค์กร ที่จะทำให้องค์กรสามารถวางแผนในการดำเนินการเกี่ยวกับ PDPA ทั้งหมดขององค์กรได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

จะเห็นได้ว่า PDPA โรงแรม หรือ การจัดทำ PDPA สำหรับธุรกิจโรงแรมกลายเป็นสิ่งที่ต้องปฏิบัติให้ครอบคลุม เนื่องจากกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลในโรงแรมมี

หลากหลายกิจกรรม บางกิจกรรมเกิดขึ้นบ่อยครั้ง บางกิจกรรมอาจไม่ได้เกิดขึ้นบ่อย แต่ก็ล้วนมีความสำคัญทั้งสิ้น

หลักสำคัญในการทำ PDPA โรงแรม

นับตั้งแต่กฎหมาย PDPA บังคับใช้อย่างเป็นทางการ หลาย ๆ องค์กร ได้ทำการศึกษาและเริ่มทำโครงการ PDPA ไปบ้างแล้ว ทว่าการเริ่มทำโครงการ PDPA ในองค์กร อาจดำเนินการได้ล่าช้า เนื่องจากบางองค์กรเสียเวลาไปกับการศึกษา ทำความเข้าใจกฎหมาย รวบรวมข้อมูล และรอประกาศกฎหมายฉบับรอง

หลายองค์กรที่มีระบบฐานข้อมูลขนาดเล็ก ถึงขนาดกลาง หรือมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลจำนวนไม่มาก มีทีมกฎหมายภายในองค์กร จึงเลือกที่จะทำโครงการ PDPA ด้วยตนเอง เพราะไม่สิ้นเปลืองงบประมาณ ขณะที่บางองค์กร เลือกที่จะใช้บริการที่ปรึกษา ทีม Outsource หรือแพลตฟอร์มมาช่วยอำนวยความสะดวกในการทำโครงการ PDPA ซึ่งช่วยลดระยะเวลา และลดภาระงานของพนักงานในองค์กรได้มากกว่า อย่างไรก็ตามข้อที่ควรทราบในการจัดทำ PDPA สำหรับธุรกิจโรงแรมมีดังนี้

1. การขอ Consent ใจความของ Consent ในกฎหมาย PDPA คือ การขออนุญาตหรือขอคำยินยอมในการเก็บ รวบรวม ใช้และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลจากเจ้าของข้อมูล เพื่อนำข้อมูลส่วนบุคคลนั้นๆ ไปประมวลผล หรือนำไปเปิดเผยไม่ว่าวัตถุประสงค์ใดก็ตาม

2. การถอน Consent ของเจ้าของข้อมูล เมื่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลให้ความยินยอมได้ การยกเลิกความยินยอม หรือถอน Consent ก็ทำได้เช่นกัน ซึ่งในกรณี Data Controller ไม่สามารถปฏิเสธคำร้องของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้ เนื่องจากเป็นสิทธิในการเพิกถอนความยินยอม ซึ่งเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลสามารถทำได้ตามฐาน สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล (Data Subject Right) โดยเจ้าของข้อมูล สามารถยื่นถอนความยินยอมผ่าน Consent Management หรือระบบที่ดูแลจัดการเกี่ยวกับ Consent ทั้งหมด

3. ข้อมูลส่วนบุคคลที่ต้องระมัดระวังเป็นกรณีพิเศษ ประเภทข้อมูลที่อยู่ภายใต้การคุ้มครองของกฎหมาย PDPA ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data) อาทิ ชื่อ-สกุล ข้อมูลที่อยู่ อายุ หมายเลขโทรศัพท์ ข้อมูลการศึกษา ฯลฯ และ ข้อมูลส่วนบุคคลอ่อนไหว (Sensitive Personal Data) หรือข้อมูลส่วนบุคคลที่ละเอียดอ่อน เช่น เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ความคิดเห็นทางการเมือง ความเชื่อทางศาสนา พฤติกรรมทางเพศ ประวัติอาชญากรรม ฯลฯ ข้อมูลส่วนบุคคลอ่อนไหวนี่เอง ที่ทุกองค์กร ทุกธุรกิจควรระมัดระวังในทุกขั้นตอนของการรวบรวม ใช้ หรือเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล เนื่องจากบทลงโทษของการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลอ่อนไหวโดยไม่ได้รับความ

ยินยอม มีโทษสูงและร้ายแรงกว่ากว่าข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป ในธุรกิจโรงแรมที่อาจมีการสัมผัสกับข้อมูลส่วนบุคคลอ่อนไหว เช่นกรณีที่ผู้เข้าพักเป็นผู้พิการ ชาวต่างชาติ ฯลฯ เป็นต้น เนื่องจากบทลงโทษของการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลอ่อนไหวโดยไม่ได้รับคำยินยอม มีโทษสูงและร้ายแรงกว่ากว่าข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป ในธุรกิจโรงแรมที่อาจมีการสัมผัสกับข้อมูลส่วนบุคคลอ่อนไหว เช่นกรณีที่ผู้เข้าพักเป็นผู้พิการ ชาวต่างชาติ ฯลฯ เป็นต้น

4. การรวบรวมข้อมูลจากแหล่งอื่น ซึ่งไม่ใช่การรวบรวมข้อมูลจากโรงแรมโดยตรง โรงแรมไม่สามารถประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจากแหล่งอื่น ที่ไม่ใช่การจัดเก็บจากระบบของโรงแรมโดยตรงมาเก็บรวบรวมได้ ตัวอย่างเช่น โรงแรมไม่สามารถนำข้อมูลจากธุรกิจอื่น ไม่ว่าจากธุรกิจใดก็ตามมาทำการประมวลผล เสนอขายโปรโมชั่น หรือเก็บรวบรวมในฐานข้อมูลได้

5. กรอบในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

ภาพที่ 9.4 กรอบในการประมวลข้อความส่วนบุคคล

ที่มา: T-Reg Thailand regulatory Platform

บทลงโทษของกฎหมาย PDPA

หากมีการละเมิดกฎหมาย ฝ่าฝืนกฎหมาย หรือจงใจไม่กระทำตามคำแนะนำของคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPC) จะมีการสอบสวนและลงโทษตามระดับความร้ายแรง โดยโทษของการละเมิดกฎหมาย PDPA มี 3 ประเภท คือ

โทษทางอาญา

ผู้กระทำผิดจะถูกลงโทษทางอาญา ในกรณีที่มีการนำข้อมูลส่วนบุคคลอ่อนไหว ไปประมวลผล เผยแพร่ทำให้เกิดความเสียหาย เสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่นเกลียดชัง โทษสูงสุดจำคุก 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 500,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ กรณีที่มีการนำข้อมูลส่วนบุคคลอ่อนไหวไปหาประโยชน์แบบผิดกฎหมาย โทษสูงสุดคือจำคุก 1 ปีหรือปรับไม่เกิน 1,000,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

โทษทางแพ่ง

บทลงโทษทางแพ่ง ในกรณีที่ผู้ประสงค์ร้ายหรือผู้ร้าย นำข้อมูลส่วนบุคคลไปสร้างความเสียหายแก่เจ้าของข้อมูล เจ้าของข้อมูลมีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหาย เป็นค่าสินไหมทดแทนอิงจากความเสียหายที่ได้รับจริง ศาลใช้อำนาจสั่งลงโทษเพิ่มขึ้นได้แต่ไม่เกิน 2 เท่าของสินไหมทดแทนที่แท้จริง

โทษทางปกครอง

1. กรณีที่มีการกระทำผิด เกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล โดยไม่มีการดำเนินการขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล ไม่มีช่องทางรองรับให้เจ้าของข้อมูลใช้สิทธิ มีโทษปรับไม่เกิน 1,000,000 บาท

2. กรณีที่ทำการเก็บ รวบรวม เผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากฐานทางกฎหมาย มีโทษปรับไม่เกิน 3,000,000 บาท

3. กรณีที่มีการเก็บ รวบรวม เผยแพร่ โอนถ่ายข้อมูลส่วนบุคคลอ่อนไหว โดยวัตถุประสงค์ที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย มีโทษปรับไม่เกิน 5,000,000 บาท (Katthareeya Malasree, 2022)

มาตรฐานที่พักแรมเพื่อการท่องเที่ยว

จากสภาพการณ์ที่ประเทศไทยมีผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมอยู่เป็นจำนวนมาก แต่ยังไม่มีการจัดมาตรฐานของโรงแรมอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนและเชื่อถือได้ ทำให้มาตรฐานการประกอบกิจการโรงแรมในประเทศไทยเป็นไปอย่างไม่มีทิศทางที่ชัดเจนมาตรฐานการประกอบกิจการโรงแรมแตกต่างกันออกไปตามความพึงพอใจของผู้ประกอบการ ซึ่งหากปล่อยให้สภาพการณ์

ดังกล่าวดำเนินต่อไป สิ่งที่เกิดขึ้นนี้อาจจะส่งผลต่อการพัฒนาและการเติบโตของอุตสาหกรรมโรงแรมทั้งระบบ

เนื่องจากในปัจจุบันการทำธุรกิจต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจในการค้าขาย ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจการประกอบอาหาร ก็ต้องมีการตั้งมาตรฐานเป็นตัวชี้วัดกันทั้งนั้น รวมไปถึงธุรกิจที่เกี่ยวกับโรงแรมด้วยที่จะต้องมีมาตราฐานเป็นตัวชี้วัด ซึ่งมาตรฐานโรงแรมนั้นจะเป็นสิ่งที่จะช่วยบอกถึงคุณลักษณะ และคุณสมบัติของโรงแรมให้แก่แขกหรือบุคคลภายนอกได้รับรู้และมาตรฐานนั้นจะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการได้เลือกใช้ตามความชอบตามความพอใจหรือตามงบประมาณที่มีอยู่ของผู้ใช้บริการ

ดังนั้นเพื่อให้เกิดการพัฒนาและการเติบโตของอุตสาหกรรมโรงแรมอย่างยั่งยืน จึงจำเป็นต้องมีระบบมาตรฐานอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนและเชื่อถือได้สำหรับโรงแรมในประเทศไทยในการส่งมอบคุณค่าการบริการที่ดีให้แก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม ให้เกิดระบบการคุ้มครองผู้บริโภคนำมาซึ่งสิ่งที่จำเป็นและเพียงพอสำหรับการบริหารโรงแรมในแต่ระดับมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้เพื่อช่วยทำให้อุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทยมีการเติบโตอย่างเข้มแข็งและยั่งยืน

มาตรฐานโรงแรม เรียกว่า มาตรฐานดาว เป็นสัญลักษณ์แทนคำมาตรฐานบริการระดับต่าง ๆ สำหรับโรงแรมไม่ว่าใครก็ตามที่จะเลือกพักโรงแรมระดับไหน โดยมีตั้งแต่ระดับธรรมดาไปจนถึงระดับหรู ก็ใช้สัญลักษณ์ดาวเป็นตัวตัดสินเพื่อแบ่งแยกระดับกันอย่างชัดเจน

ระดับมาตรฐานของโรงแรม – ทางสมาคมยานยนต์ในประเทศอังกฤษ หรือ Automobile Association และราชยานยนต์สโมสร หรือ Royal Automobile Club จัดกลุ่มระดับของโรงแรมแล้วยังนับเป็นเครื่องหมายรับรองคุณภาพของโรงแรมในแต่ละกลุ่มด้วย (อัคร์กฤษฎิ์ และอรชร 2559, น. 465)

การจัดกลุ่มระดับดาวของโรงแรม มีวิธีให้ดาวดังนี้

1. โรงแรมระดับ 1 ดาว

กลุ่มดาวเดียว หมายถึง โรงแรมที่มีขนาดเล็ก ห้องพักมีขนาดไม่เล็กกว่า 10 ตารางเมตร พร้อมเตียงขนาด 3 ฟุต กระจกแต่งหน้า โต๊ะเก้าอี้ สิ่งอำนวยความสะดวกและเฟอร์นิเจอร์เล็ก ๆ พอใช้ มีห้องน้ำ ห้องส้วมเพียงพอในลักษณะของการใช้ร่วมกัน มีบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับผู้มาพักเท่านั้น

2. โรงแรมระดับ 2 ดาว

กลุ่มสองดาว หมายถึง โรงแรมที่มีการตกแต่งด้วยเฟอร์นิเจอร์ มีห้องพักขนาดไม่เล็กกว่า 14 ตารางเมตร มีห้องน้ำในตัว มีโซ่คล้องประตู เตียงขนาด 3 ฟุต กระจกแต่งหน้า โต๊ะเก้าอี้ โทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไป โทรศัพท์ติดต่อภายใน ห้องน้ำเป็นแบบชักโครก มีผ้าเช็ดตัว เป็นต้น ภายในโรงแรมมีอาหารครบครันขึ้น แต่ไม่บริการอาหารและเครื่องดื่มกับบุคคลภายนอก

3. โรงแรมระดับ 3 ดาว

กลุ่มสามดาว หมายถึง โรงแรมที่มีขนาดห้องพักไม่เล็กกว่า 18 ตารางเมตร ห้องพักมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง โทรทัศน์ 14 นิ้วพร้อมรีโมท ตู้เสื้อผ้า ห้องน้ำมีอ่างอาบน้ำ ระบบน้ำร้อนเย็น สบู่โรงแรม หมวกอาบน้ำ ผ้าเช็ดตัว ภายในโรงแรมมีคอฟฟี่ช็อป ห้องประชุม ศูนย์ธุรกิจ ห้องน้ำสาธารณะ มีบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับบุคคลภายนอก

4. โรงแรมระดับ 4 ดาว

กลุ่มสี่ดาว หมายถึง โรงแรมขนาดใหญ่ ตกแต่งดีเป็นพิเศษ มาตรฐานสูงในด้านบริการและความสะดวกสบาย มีห้องพักระดับมาตรฐานกว้างกว่า 24 ตารางเมตร ห้องชุดมีบริการให้เลือก 2 แบบ ห้อง Standard ห้อง Deluxe เตียงขนาดไม่น้อยกว่า 3.5 ฟุต โทรทัศน์ขนาด 20 นิ้วขึ้นไป มีตู้เย็น มินิบาร์ กระติกต้มน้ำร้อนไฟฟ้าพร้อมกาแฟ ถุงซักผ้า เสื้อคลุมอา[น้ำ โทรศัพท์ภายในและต่างประเทศได้โดยตรง ภายในห้องน้ำมีอุปกรณ์เครื่องใช้ครบถ้วน โฟมอาบน้ำ แชมพูโรงแรม ผ้าเช็ดมือ ชุด Sewing Kit ไดร์เป่าผม ภายในโรงแรมมีห้องอาหาร ห้องฟิตเนส ห้องอบไอน้ำ ห้องนวด สระว่ายน้ำ ศูนย์ธุรกิจ ห้องประชุมใหญ่ และห้องประชุมขนาดย่อยอีกไม่น้อยกว่า 2 ห้อง มีระบบตรวจเช็คและอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยครบถ้วน

5. โรงแรมระดับ 5 ดาว

กลุ่มห้าดาว หมายถึง โรงแรมขนาดใหญ่ประเภทหรูหรา มีมาตรฐานสากลระดับสูงในทุกด้าน ทั้งด้านห้องพัก ห้องอาหาร การบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีห้องพักขนาด 30 ตารางเมตร เตียงขนาดไม่น้อยกว่า 4 ฟุต โทรทัศน์ 20 นิ้วขั้นไป ตู้เย็น มินิบาร์ อุปกรณ์สื่อสารโทรศัพท์ ห้องน้ำขนาดใหญ่ สุขภัณฑ์สะอาดสวยงาม พร้อมเครื่องชั่งน้ำหนัก อุปกรณ์ของใช้ในห้องน้ำครบถ้วน ภายในโรงแรมมีห้องฟิตเนส มีอุปกรณ์ออกกำลังกายไม้น้อยกว่า 7 ชนิด มีห้องอบไอน้ำ อ่างจากุชชี่ ห้องนวด สระว่ายน้ำ ห้องประชุมใหญ่อุปกรณ์ครบถ้วน ห้องประชุมขนาดย่อยไม่ต่ำกว่า 4 ห้อง มีระบบความปลอดภัยที่ทันสมัย

6. โรงแรมระดับ 6 ดาวขึ้นไป

มาตรฐานโรงแรมที่สูงกว่า 5 ดาว หมายถึง โรงแรมจุดสูงสุดของมาตรฐานดาว อยู่ที่ระดับ 5 ดาว คือระดับ 6-7 ดาว แต่ทั้งนี้ยังไม่มีมาตรฐานโรงแรมรับรองระดับ 6 ดาว เพียงแต่

โรงแรมเหล่านี้จะก่อสร้างให้มีความแตกต่าง ระดับหรูหรามาก ๆ และประกาศกันเอง ราคาจะสูงกว่าโรงแรม 5 ดาว 20-30% ภายในโรงแรมมีห้องพักขนาดใหญ่กว่า อุปกรณ์ของใช้ในห้องพักดีกว่า และยังมีห้องส่วนตัวหรือเรียกว่า บัตเลอร์ Butler ที่จะเข้าไปดูแลความต้องการของลูกค้าและช่วยทำอาหารให้ สร้างความเป็นส่วนตัวกับลูกค้าเป็นอย่างมาก

จะเห็นได้ว่า การนำมาตรฐาน ระดับดาวของโรงแรม มาใช้จะทำให้นักท่องเที่ยวจากทั่วทุกมุมโลกรู้สึกมั่นใจในมาตรฐานความปลอดภัย ความสะอาด และยังใช้เกณฑ์มาตรฐานระดับดาวมาอ้างอิงในการตั้งราคาได้ สิ่งสำคัญที่สุดคือการรักษามาตรฐานให้ดียิ่งขึ้นไป เพราะหากถูกสุ่มตรวจมาตรฐานโรงแรมแล้วพบว่ามาตรฐานลดลงก็มีสิทธิ์ที่โรงแรมนั้นจะถูกยึดระดับดาวไปได้ด้วย

มูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย

ความเป็นมาโครงการมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวโรงแรมรีสอร์ท

พุทธศักราช 2542 (ค .ศ. 1999) คุณชนินทร์ โทณวณิก นายกสมาคมโรงแรมไทยในขณะนั้นได้มีดำริที่จะกำหนดมาตรฐานของโรงแรมใน ประเทศไทยให้บังเกิดผลที่เป็นรูปธรรม ประกอบกับในช่วงเวลาดังกล่าวนั้น คุณภราเดช พยัฆวิเชียร ผู้ว่าการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยขณะนั้นเองก็ มีดำริที่จะให้เกิดมาตรฐานขึ้นในประเทศไทยโดยเห็นว่าดำเนินงานของสมาคมโรงแรมไทยมีแนวทางที่สอดคล้องกับทิศทางที่การท่องเที่ยวแห่ง ประเทศไทยต้องการผลักดันให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเติบโตอย่างมีระบบและมาตรฐาน ขอให้สมาคมโรงแรมไทยช่วยจัดทำมาตรฐานโรงแรมใน ประเทศไทยขึ้นถือว่าโรงแรมที่ผ่านหลักเกณฑ์กำหนดระดับมาตรฐานโรงแรมในประเทศไทยดังกล่าวจะเป็นโรงแรมที่ทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชนได้ ร่วมกันรับรองมาตรฐานโรงแรมในประเทศไทยต่อไปด้วย และรับความร่วมมือจากสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว โดยคุณชนินทร์ จึงได้ขอให้คุณเสน่ห์ (Roberto)โชติกเสถียร มาร่วมดำเนินการจัดทำมาตรฐานสมาคมโรงแรมไทยในฐานะที่เป็นแกนนำในการจัดทำมาตรฐานโรงแรมในประเทศไทย ได้ มอบหมายให้คุณปิยะมาน คณาธนะวนิชย์ ซึ่งเป็นกรรมการสมาคมโรงแรมไทย นายกสมาคมโรงแรมไทย ภาคตะวันตกในสมัยนั้นและเป็นประธานฝ่ายสมาชิก ภาพเป็นตัวแทนของสมาคมโรงแรมไทยในการดำเนินการจัดทำมาตรฐานโรงแรมนี้ขึ้นโดยคณะทำงานด้านโรงแรมของแต่ละท่านร่วมกับตัวแทนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและตัวแทนสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว นอกจากนี้ ท่านอธิการบดีวิทยาลัยดุสิตธานี ท่านอาจารย์จากมหาวิทยาลัยรังสิต และท่านรองกรรมการผู้จัดการ บริษัท คอร์ แพลนนิ่ง แอนด์ ดีเวล ลอปเมนท์ จำกัด มาเข้าร่วมในการจัดทำและให้ข้อเสนอแนะ

ปัจจัยสำคัญของการจัดมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวโรงแรมรีสอร์ท/ ในประเทศไทย

จากสภาพการณ์ที่ประเทศไทยมีผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมอยู่เป็นจำนวนมาก แต่ยังไม่มีการจัดมาตรฐานของโรงแรมอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนและเชื่อถือได้ ทำให้มาตรฐานการประกอบกิจการโรงแรมในประเทศไทยเป็นไปอย่างไม่มีทิศทางที่ชัดเจน มาตรฐานการประกอบกิจการ โรงแรมแตกต่างกันออกไปตามความพึงพอใจของผู้ประกอบการ ซึ่งหากปล่อยให้สภาพการณ์ดังกล่าวดำเนินต่อไป สิ่งที่เกิดขึ้นนี้อาจจะส่งผลต่อการพัฒนา และการเติบโตของอุตสาหกรรมโรงแรมทั้งระบบ ดังนั้นเพื่อให้เกิดการพัฒนาและการเติบโตของอุตสาหกรรมโรงแรมอย่างยั่งยืน จึงจำเป็นต้องมีระบบ มาตรฐานอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนและเชื่อถือได้สำหรับโรงแรมในประเทศไทยในการส่งมอบคุณค่าการบริการที่ดีให้แก่ลูกค้าอย่างเหมาะสม ให้เกิด ระบบการคุ้มครองผู้บริโภค นำมาซึ่งสิ่งที่จำเป็นและเพียงพอสำหรับการบริหารโรงแรมในแต่ระดับมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้เพื่อช่วยทำให้อุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทยมีการเติบโตอย่างเข้มแข็งและยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการจัดทำมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวโรงแรมรีสอร์ท/ ในประเทศไทย

1. เพื่อให้มีมาตรฐานโรงแรมอย่างเป็นรูปธรรมและเป็นเกณฑ์อ้างอิงเชื่อถือได้
2. เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคและโรงแรมในประเทศไทยไม่ให้เกิดการเอารัดเอาเปรียบซึ่งกันและกัน
3. เพื่อเลือกสรรการบริการที่ดีให้แก่ลูกค้า บริหารโรงแรมอย่างมีประสิทธิภาพและหลีกเลี่ยงการใช้ทรัพยากรอย่างฟุ่มเฟือย
4. เพื่อให้มีการปรับปรุงมาตรฐานโรงแรมที่สอดคล้องกลับข้อเท็จจริง โดยคำนึงถึงการตลาดที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้าและสภาพทางกายภาพของโรงแรม
5. เพื่อเผยแพร่จิตสำนึกในการปรับปรุงมาตรฐานโรงแรมในประเทศไทยให้ดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง
6. เพื่อส่งเสริมให้อุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทยมีความเข้มแข็งและเติบโตอย่างยั่งยืน

ประโยชน์ของการจัดทำมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวโรงแรมรีสอร์ท/ ในประเทศไทย

ประโยชน์สำหรับอุตสาหกรรมโรงแรมโดยรวม

1. ยกระดับมาตรฐานโรงแรมในประเทศไทย โดยเฉพาะมาตรฐานด้าน ความปลอดภัย สุขอนามัย สิ่งแวดล้อมและการบริการ
2. มีมาตรฐานโรงแรมที่เป็นหลักการในการอ้างอิงและเชื่อถือได้
3. เกิดการพัฒนาบุคลากรและการศึกษาด้านโรงแรมที่มีแนวทางชัดเจน

4. ก่อให้เกิดการพัฒนาโรงแรมในประเทศไทยและทำให้อุตสาหกรรมโรงแรมสำหรับประเทศไทยเติบโตอย่างเข้มแข็งและยั่งยืน

5. มีเกณฑ์มาตรฐานในการคุ้มครองโรงแรมและผู้บริโภค

6. เผยแพร่จิตสำนึกในการปรับปรุงมาตรฐานโรงแรมในประเทศไทยได้ อย่างต่อเนื่อง

ประโยชน์สำหรับโรงแรมที่ได้รับมาตรฐาน

1. สามารถส่งมอบการบริการที่ดีและมีคุณภาพให้แก่ลูกค้า

2. เพิ่มมูลค่าของสินค้าและบริการ

3. การบริหารโรงแรมมีประสิทธิภาพ ลดใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่ไม่จำเป็น ทำให้สามารถลดการลงทุนที่เกินความจำเป็น

4. ส่งเสริมการตลาด การขายของโรงแรมให้สามารถแข่งขันกันด้วย ความเป็นะรรมและสอดคล้องกับสภาพตลาด ความต้องการของลูกค้า และสภาพทางกายภาพของโรงแรม

5. ใช้ในการประชาสัมพันธ์และการโฆษณา

ปัจจัยหลักในการพิจารณาตัดสินมาตรฐาน

การจัดระดับมาตรฐานนั้นจะพิจารณาตัดสินมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวจากปัจจัยหลักดังนี้

1. สภาพทางกายภาพ เช่น ที่ตั้ง สภาพแวดล้อม เป็นต้น

2. การก่อสร้าง เช่น โครงสร้างทางกายภาพของโรงแรม ระบบในโรงแรม การเลือกใช้วัสดุ ระบบความปลอดภัย

3. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้เข้าพักและผู้มาใช้บริการ เช่น ปริมาณของใช้ที่จัดให้ อุปกรณ์ตกแต่ง เป็นต้น

4. คุณภาพการบริการและการรักษาคุณภาพ เช่น บุคลิกภาพ คุณภาพการบริการ ความสะอาด สุขอนามัย ชื่อเสียงโรงแรม เป็นต้น

5. การบำรุงรักษาโรงแรม สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ตามที่กล่าวข้างต้น

คุณสมบัติของโรงแรมที่จะขอให้รับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวโรงแรม/รีสอร์ท

1. เป็นโรงแรมที่ประกอบกิจการอยู่ในประเทศไทย

2. มีใบอนุญาตอประกอบกิจการโรงแรมถูกต้องตามกฎหมายของประเทศไทย

3. ประกอบกิจการตามปกติในทุกส่วนของโรงแรมมาแล้ว 1 ปีขึ้นไป

4. ยอมรับหลักเกณฑ์การรับรองมาตรฐานโรงแรมในประเทศไทยของคณะกรรมการรับรองมาตรฐานโรงแรมทุกข้อโดยไม่บ่ายเบี่ยง

5. ชำระค่าธรรมเนียมการตรวจและรับรองมาตรฐานโรงแรมในประเทศไทย

การรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวโรงแรม/รีสอร์ท

การรับรองมาตรฐานจะมีผลเป็นระยะเวลา 3 ปี นับตั้งแต่วันที่คณะกรรมการรับรองมาตรฐานโรงแรมได้แจ้งผลอนุมัติรับรองมาตรฐานเมื่อครบเวลาการรับรองมาตรฐาน หากโรงแรมต้องการให้รับรองมาตรฐานโรงแรมต่อไปอีก โรงแรมจะต้องแจ้งให้คณะกรรมการรับรองทราบล่วงหน้าก่อนสิ้นเวลาของการรับรอง เพื่อทำการตรวจสอบโรงแรมต่อไปในระหว่างระยะเวลาการรับรองมาตรฐาน คณะกรรมการรับรองมาตรฐานโรงแรมอาจทำการสอบทานมาตรฐานโรงแรมโดยไม่จำเป็นต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า โดยจะไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายใดๆ

การตรวจมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวโรงแรม/รีสอร์ท

ในการตรวจพิจารณามาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวทุกครั้ง จะต้องมีคณะกรรมการทั้งจากส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่มาจาก 4 องค์กร เป็นอย่างน้อย

1. การพิจารณามาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวระดับ 5 ดาว ไม่น้อยกว่า 4 คนขึ้นไป
2. การพิจารณามาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวระดับ 4-1 ดาว ไม่น้อยกว่า 3 คนขึ้นไป

สรุป

ในธุรกิจโรงแรมถึงแม้จะไม่พบว่ามีการจดบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรด้านจรรยาบรรณของพนักงานโรงแรมเพื่อใช้เป็นแบบปฏิบัติตาม แต่โดยทั่วไปแล้วพนักงานหรือบุคลากรของโรงแรม หรือพนักงานให้บริการต่างล้วนมีความซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพของตนและยึดถือเป็นแนวปฏิบัติกันมาทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเอง ต่อผู้รับบริการ ต่อองค์กรและสังคม ทั้งนี้การถือปฏิบัตินั้นไม่ใช่เพื่อหวังผลกำไรหรือผลตอบแทนแต่เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมันและพึงพอใจต่อผู้เข้าใช้บริการนั่นเอง อย่างไรก็ตามหากผู้เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม อาทิ สถานประกอบการ สมาคมโรงแรมไทย หน่วยงานของรัฐ เช่น กรมการท่องเที่ยวและกีฬา สามารถร่วมกันกำหนดจรรยาบรรณวิชาชีพพนักงานเป็นลายลักษณ์อักษรแล้วจัดพิมพ์เพื่อเผยแพร่แก่พนักงานโรงแรม จะทำให้ผู้มีอาชีพให้บริการในโรงแรมเข้าใจ ประพฤติและปฏิบัติตนไปในรูปแบบเดียวกันและยังเป็นการสร้างชื่อเสียงให้แก่ธุรกิจโรงแรมอีกด้วย อย่างไรก็ตามนอกเหนือจากจรรยาบรรณที่ผู้บริการ

พึงประพฤติเพื่อก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของโรงแรมแล้ว ขณะเดียวกันผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมและผู้จัดการโรงแรมเองก็ต้องดำเนินธุรกิจของตนให้เป็นไปอย่างถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อความเป็นระเบียบวินัย และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้เข้าพักทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติอีกด้วย

คำถามทบทวน

1. ผู้เรียนคิดว่าจรรยาบรรณและศีลธรรมมีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร
2. ผู้เรียนมีความเห็นว่าจรรยาบรรณมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการอย่างไร
3. จรรยาบรรณต่อตนเองหมายความว่าอย่างไร และในฐานะผู้ให้บริการเราสามารถมีจรรยาบรรณต่อตนเองได้อย่างไร
4. ผู้เรียนคิดว่าจรรยาบรรณที่สำคัญที่สุดในการทำงานของแม่บ้านคืออะไร และเพราะเหตุใด
5. สถานประกอบการแห่งหนึ่งมีห้องพักจำนวน 80 ห้อง และมีห้องอาหารไทยให้บริการแก่แขก สถานประกอบการนี้จัดอยู่ในโรงแรมประเภทใด
6. จงอธิบายลักษณะของทำเลที่เหมาะสมของสถานประกอบการโรงแรมตามกฎกระทรวง
7. หากสถานประกอบการมีจำนวนห้องพัก 78 ห้อง ผู้ประกอบการจะต้องจ่ายค่าธรรมเนียมประกอบธุรกิจรายปีจำนวนเท่าไร
8. หากผู้จัดการโรงแรมไม่สามารถทำหน้าที่ได้เกิน 7 วัน สถานประกอบการหรือเจ้าของกิจการควรดำเนินการอย่างไร
9. โรงแรมจะไม่รับผิดชอบต่อทรัพย์สินที่สูญหาย หรือเสียหายในกรณีใดได้บ้าง
10. โรงแรมสามารถปฏิเสธการเข้าพักของแขกได้หรือไม่ เพราะเหตุใด

เอกสารอ้างอิง

กรุงเทพธุรกิจ. (2562). **ทำโรงแรมให้ถูกกฎหมายข้อแนะนำจาก THE BOUTIQUE KING.** สืบค้นเมื่อ กันยายน 27, 2562, จาก https://www.bangkokbiznews.com/pr/detail/66126.

จารุวรรณ กะวิเศษ. (ม.ป.ป.). **เอกสารประกอบการสอน คุณสมบัติและคุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ**. สืบค้นเมื่อ กรกฎาคม 20, 2559, จาก http://www.nvc-korat.ac.th/userfiles/unit%202%20%20PDF%20up%20date%2011jan2016.pdf.

ดวงธิดา นันทาภิรัตน์. (2558). **การจัดการโรงแรม**. ปทุมธานี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ผู้จัดการออนไลน์. (2562). **พบโรงแรม 3 แห่งในเมืองพัทยา เปิดให้บริการผิดกฎหมาย.** สืบค้นเมื่อ มิถุนายน 20, 2562, จาก https://mgronline.com/local/detail/9620000015548.

ไทยรัฐออนไลน์. (2558). **ไล่ออกแล้ว! พนักงานโรงแรมพัทยาเตะลูกค้าหญิง.** สืบค้นเมื่อ มิถุนายน 20, 2562, จาก https://www.thairath.co.th/content/534805.

พิภพ วชังเงิน. (2545). **จริยธรรมวิชาชีพ.** กรุงเทพฯ: บริษัทรวมสาส์น (1999) จำกัด.

รณภพ เวียงสิมมา. (ม.ป.ป.). **เอกสารประกอบการบรรยายกฎหมายโรงแรม**. สืบค้นเมื่อ ธันวาคม 1, 2559, จาก http://www.pokkrongnakhon.com/datacenter/doc_download/kohdmaihotel.pdf.

สมคิด บางโม. (2558). **จริยธรรมทางธุรกิจ.** กรุงเทพฯ: พัฒนวิทย์การพิมพ์.

อัคร์กฤษฎิ์ เหลือโกศล และอรชร มณีสงฆ์. (2559). **ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการที่พักแรมขนาดเล็กของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติในเขตเมืองเก่าของจังหวัดเชียงใหม่.** วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 เมษายน – มิถุนายน 2559 น. 456-477.

Katthareeya Malasree. (2022). **เผยทุกข้อที่ควรรู้ ในการจัดทำ PDPA สำหรับกลุ่มธุรกิจโรงแรม.** สืบค้นเมื่อ สิงหาคม 10, 2566, จาก https://t-reg.co/blog/t-reg-knowledge/what-is-pdpa-for-hotel/.