

แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 1

หัวข้อเนื้อหาประจำบท

1. ความหมายของที่พักแรม
2. ความเป็นมาที่ที่พักแรมของโลกและประเทศไทย
3. ความสำคัญและผลกระทบของธุรกิจที่พักแรมต่อประเทศ
4. สรุป

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถอธิบายความหมายของที่พัก
2. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถลำดับความเป็นมาของที่พักแรมของโลก และประเทศไทย
3. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถบอกความสำคัญและผลกระทบของธุรกิจที่พักต่อประเทศ

วิธีสอนและกิจกรรมการเรียนรู้การสอนประจำบท

1. การบรรยายประกอบโปรแกรมสำเร็จรูปการนำเสนอ
2. การศึกษาเอกสารประกอบการสอน
3. การอภิปรายกลุ่ม
4. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองและสรุปเป็นรายงาน
5. การตอบคำถามทบทวนท้ายบท

สื่อการเรียนรู้การสอน

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

2 | ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจที่พักและกฎหมายโรงแรม

การวัดผลและการประเมินผล

1. สืบเนื่องจากความสนใจในเนื้อหาการเรียน
2. สืบเนื่องจากการซักถามและการตอบคำถามในชั้นเรียน
3. สืบเนื่องจากการร่วมการอภิปราย
4. ประเมินจากการตอบคำถามทบทวนท้ายบท
5. ประเมินจากการทำรายงานเป็นรายบุคคล

บทที่ 1

ความเป็นมา ความสำคัญและผลกระทบของธุรกิจที่พักแรม

พื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์ประกอบไปด้วยปัจจัยสี่ หนึ่งในนั้นคือ “ที่พักแรม” ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความจำเป็นมนุษย์ทุกคน มนุษย์จำเป็นต้องมีที่พักอาศัยไม่ว่าจะถาวรหรือชั่วคราวก็ตาม นอกจากนี้มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่จำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารและพึ่งพาอาศัยกัน ทำให้มนุษย์มีการเดินทางจากที่พักอาศัยถาวรของตนไปสู่ที่อื่นหนึ่งตั้งแต่สมัยอดีตกาลหลายพันปีก่อน โดยเป็นการเดินทางเพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ อาทิ การเดินทางเพื่อติดต่อค้าขาย การเดินทางเพื่อเผยแพร่ศาสนา การเดินทางเพื่อการขยายอาณาจักร หรือการเดินทางเพื่อการศึกษา เป็นต้น อย่างไรก็ตาม บริบททางสังคมมีความเปลี่ยนแปลงไป การเดินทางในประเทศและระหว่างประเทศมีความสะดวกสบายและรวดเร็ว อีกทั้งวัตถุประสงค์แห่งการเดินทางมีมากขึ้น อาทิ การเดินทางเพื่อสุขภาพ การเดินทางเพื่อการศึกษา การเดินทางเพื่อการประชุมสัมมนา การเดินทางเพื่อเยี่ยมญาติ เป็นต้น ซึ่งการเดินทางของมนุษย์จำเป็นต้องมีที่พักระหว่างเดินทาง และที่พักแต่ละยุค แต่ละสมัยจะมีความแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับความเจริญและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

ความหมายของธุรกิจที่พักแรม (Lodging Business)

ธุรกิจที่พักแรมเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจบริการ (Hospitality Industry) เพราะธุรกิจที่พักแรมคือการให้บริการที่พักแก่แขกทั้งระยะเวลาสั้นและระยะยาว เมื่อกกล่าวคำว่า “lodging” คนส่วนใหญ่จะนึกถึงสถานที่ที่ใช้หลับนอน ซึ่งมีสิ่งอำนวยความสะดวกหรือไม่ก็ได้ ด้วยเหตุนี้ธุรกิจที่พักจึงมีหลากหลายประเภทเพื่อตอบสนองความต้องการของแขกผู้เข้าพัก ทั้งนี้อาจมีตั้งแต่ที่พักแบบประหยัดอย่างโมเดลไปจนถึงที่พักระดับหรูห้าดาว หรือประเภทรีสอร์ต (Chon & Sparrowe, 2543, p. 10)

ธุรกิจที่พักแรม (Lodging Business) หมายถึง ธุรกิจที่พักทุกประเภทที่ให้บริการที่พักแก่แขก อาจหมายถึงโรงแรมหรือที่พักอื่น ๆ ที่มีบริการอื่น ๆ ด้วยหรือไม่ก็ได้ เช่น บริการอาหารและเครื่องดื่ม บริการทางด้านนันทนาการ เป็นต้น (Hayes & Ninemeier, 2006, p. 3)

ความเป็นมาที่พักแรมของโลก

จุดเริ่มต้นของที่พักแรมในอดีตนั้นเป็นเพียงสถานที่ที่เอื้อเพื่อแก่พระและผู้แสวงบุญทางศาสนา ต่อมาเมื่อนุชย์มีการเดินทางมากขึ้นเพื่อการค้าขายและแลกเปลี่ยนสินค้า ทำให้ที่พักมีบทบาทและจำเป็นต่อผู้เดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ตลอดระยะเวลาหลายพันปีที่ผ่านมาวิวัฒนาการของที่พักได้เปลี่ยนไปตามยุคสมัยจนกลายเป็นธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่ที่มีผลต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของนานาประเทศ อย่างไรก็ตามเราสามารถศึกษาความเป็นมาของธุรกิจที่พักจากอดีตถึงปัจจุบัน โดยแบ่งเป็นภูมิภาคดังนี้ (โสภิต ภัทรพิพัฒน์, 2536, น. 17)

1. ธุรกิจที่พักของยุโรป
2. ธุรกิจที่พักของอเมริกา
3. ธุรกิจที่พักของประเทศในตะวันออก
4. ธุรกิจที่พักของประเทศไทย

ธุรกิจที่พักของยุโรป

ความเป็นมาของธุรกิจที่พักแรมของยุโรปสามารถแยกศึกษาตามยุคสมัยดังนี้ (จารุวรรณ กะวิเศษ, 2556, น. 9)

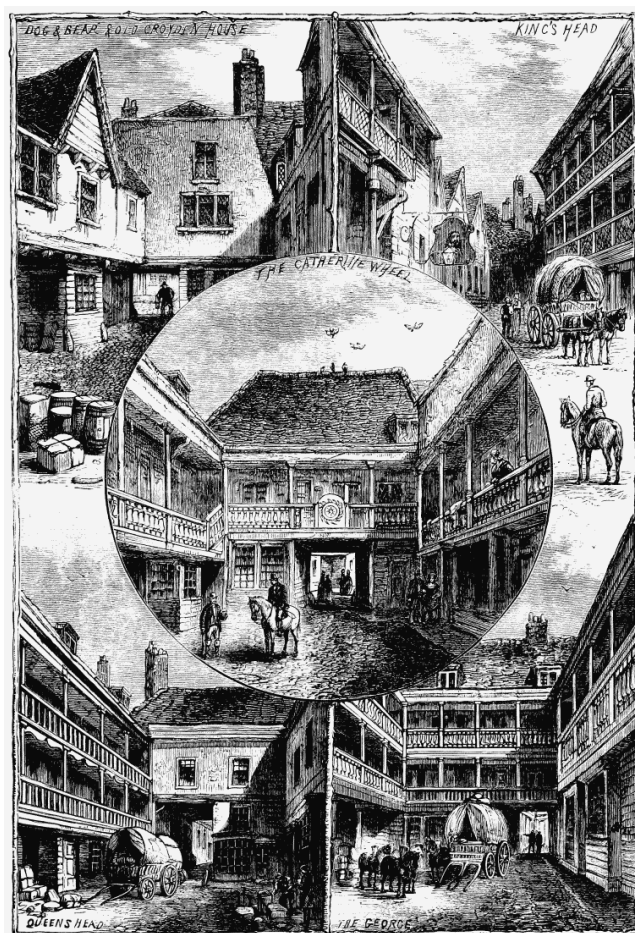
1. ยุคสมัยของอาณาจักรกรีกโบราณ (800-500 ปีก่อนคริสตกาล)
2. ยุคอาณาจักรโรมัน (509-27 ปีก่อนคริสตกาล)
3. ยุคกลาง (Middle Age) (ระหว่าง ค.ศ. 500-1,500)
4. ยุคฟื้นฟูศิลปวิทยาการ (Renaissance) (ค.ศ. 1500-1700)
5. ยุคสมัยใหม่ (ค.ศ. 1800- ปัจจุบัน)

ยุคสมัยของอาณาจักรกรีกโบราณ (800-500 ปีก่อนคริสตกาล)

เชื่อกันว่าธุรกิจที่พักเกิดขึ้นตั้งแต่สมัยก่อนประวัติศาสตร์ ซึ่งในยุคกรีกโบราณนั้นยังไม่มีโรงแรมให้บริการแก่นักเดินทาง แต่เจ้าของบ้านจะจัดที่พัก อาหารและน้ำให้แก่ักเดินทางเนื่องจากยุคสมัยนั้นมีความเชื่อว่านักเดินทางคือญาติพี่น้องที่ปลอมตัวมา จากนั้นความเชื่อดังกล่าวเปลี่ยนไปและถูกแทนด้วยความเชื่อในหลักปรัชญาว่า “การให้นำมาซึ่งการได้รับ” หากคนให้ความเอื้อเพื่อแก่ผู้อื่น ตนย่อมได้รับสิ่งเดียวกันหากต้องเดินทางไกล (ดวงธิดา นันทาภรณ์, 2558, น. 4)

ระยะเริ่มต้นของสมัยกรีกโบราณ วัตถุประสงค์การเดินทางของนักเดินทางส่วนใหญ่คือการเดินทางเพื่อการจาริกแสวงบุญ ประกอบพิธีกรรมทางศาสนา ดังนั้นที่พักส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ใกล้กับศาสนสถาน เช่น โบสถ์หรือวัด นอกจากนี้ทางฝ่ายศาสนาบางแห่งจะจัดศูนย์กลางที่พัก (Religious Centers) ให้แก่พระและผู้แสวงบุญ ดังนั้นที่พักในยุคนี้จะเป็นไปเพื่อความเอื้อเพื่อไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายและมีอาหารตามอัธยาศัย

การขยายตัวของสังคมในเวลาต่อมา ทำให้มีธุรกิจที่พักประเภทอินน์ (Inns) หรือโรงแรมเกิดขึ้นเพื่อรองรับนักเดินทางที่มีจำนวนมากขึ้นทั้งพ่อค้าและบุคคลทั่วไป อินน์เป็นการให้บริการแบ่งบ้านพักบางส่วนหรือบางห้องของเจ้าของบ้าน ลักษณะเป็นห้องเล็ก ๆ และค่อนข้างมืด และอาจมีบริการอาหารและเครื่องดื่มพอประมาณ (Mill, 1990, อ้างถึงใน จารุวรรณกะวิเศษ, 2556, น. 10)



ภาพที่ 1.1 อินน์สในยุคกรีกโบราณ
ที่มา: Cassell, Petter & Galpin (1878)

ในประเทศเปอร์เซียยุคโบราณ ชาวเปอร์เซียส่วนใหญ่จะเดินทางเพื่อการค้าในรูปแบบของกองคาราวาน (Caravan) ซึ่งในกองคาราวานหนึ่งกองนั้นจะประกอบไปด้วยผู้คนและอูฐหลายร้อยชีวิต ดังนั้นผู้เดินทางจึงต้องนำกระโจม (Tent) ส่วนตัวเพื่อใช้เป็นที่หลบนอนระหว่างการเดินทาง ต่อมาจึงเกิดธุรกิจบริการที่พักซึ่งเรียกว่า คานห์ (Khans) ให้แก่กองคาราวานที่ต้องเดินทางเป็นระยะยาวไกล ทำให้ผู้เดินทางไม่จำเป็นต้องนำกระโจมไปด้วยตนเอง และการเดินทางสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โครงสร้างของคานห์ในยุคเริ่มต้นประกอบด้วยกำแพง 4 ด้าน ไม่มีเกราะป้องกันใด ๆ ทั้งสิ้น นอกจากเปอร์เซียยุคโบราณแล้วการเดินทางด้วยกองคาราวานยังพบในตะวันออกกลาง และทวีปเอเชีย เช่น อินเดีย และจีน อีกด้วย

ยุคอาณาจักรโรมัน (509-27 ปีก่อนคริสตกาล)

ความเจริญรุ่งเรืองของอาณาจักรโรมันทำให้การเดินทางและการท่องเที่ยวขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้สาเหตุสำคัญที่ชาวโรมันมีการเดินทางจำนวนมากนั้นเนื่องจาก

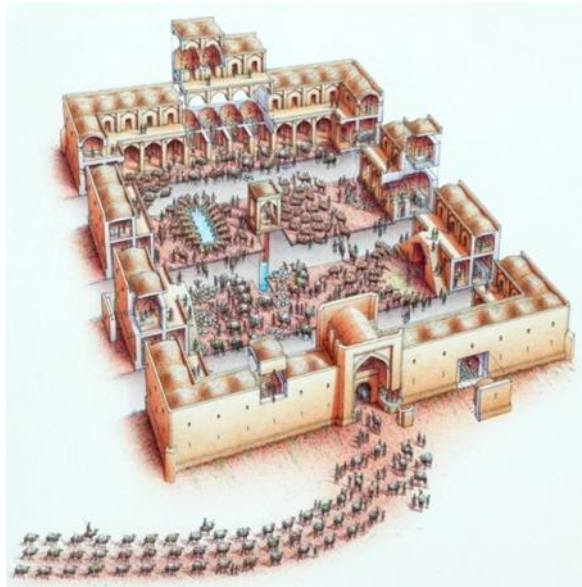
1. ชาวโรมันสร้างถนนที่มีความสะดวกและง่ายต่อการเดินทางทั่วกรุงโรมไปยังสถานที่ต่าง ๆ ดังคำกล่าวที่ว่า “ถนนทุกสายมุ่งสู่กรุงโรม” (all road lead to Rome) (จารูวรรณ กะวิเศษ, 2556, น. 11)
2. มีประเพณีการแข่งขันกีฬาที่ได้รับอิทธิพลจากกรีก
3. ชาวโรมันมีการศึกษา อยากรู้อยากเห็น และเดินทางเพื่อหาประสบการณ์ที่แตกต่าง
4. วัฒนธรรมสำคัญตั้งแต่อาณาจักรกรีกที่สืบเนื่องมาจนถึงอาณาจักรโรมัน ด้านศาสนา การจาริกแสวงบุญ การเดินทางเพื่อประกอบพิธีกรรมทางศาสนาที่วิหารเทพเจ้า
5. การเดินทางเพื่อบำบัดและฟื้นฟูสุขภาพที่แหล่งน้ำแร่ หรือน้ำพุร้อนที่เชื่อว่าสามารถบำบัดโรคได้

การเดินทางจำนวนมากของชาวโรมันทำให้เกิดที่พักแรมที่เรียกว่า ทาเวิร์น (Tavern) ซึ่งมีลักษณะคล้ายอินน์ส์ (Inns) คือ เรียบง่าย ไม่ค่อยสะอาด และบางแห่งอาจต้องนอนรวมกันบริเวณโถงใหญ่ อย่างไรก็ตามทาเวิร์นนิยมเป็นที่จัดเลี้ยงสำหรับนักเดินทางเนื่องจากมีบริการอาหารและเครื่องดื่มประเภทไวน์



ภาพที่ 1.2 ทาเวิร์น ยุคอาณาจักรโรมัน
ที่มา: ประวัติและวิวัฒนาการธุรกิจโรงแรม (ม.ป.ป.)

ในยุคนี้ที่เปอร์เซีย ที่พักประเภทคานห์ (Khans) ได้รับการพัฒนาและปรับปรุงให้ดีขึ้นและเรียกใหม่ว่า โปสต์เฮาส์ (Post House) ซึ่งนอกจากจะให้บริการแก่กองคาราวานแล้ว ยังใช้เป็นที่พักของกองทัพทหารที่เดินเท้าอีกด้วย โดยมากคานห์จะตั้งอยู่บริเวณชานเมืองใหญ่ ๆ มีลักษณะเป็นพื้นที่ที่มีลานกว้างสามารถบรรจุกองคาราวานได้ทั้งกอง มีรูปทรงสี่เหลี่ยม มีกำแพงล้อมรอบทั้งสี่ด้านเพื่อป้องกันอันตรายจากสัตว์ร้าย ภัยธรรมชาติและมนุษย์ มีประตูกว้างพอที่ขบวนสินค้าจะเคลื่อนผ่านได้อย่างสะดวกสบาย มีร้านค้าบริการภายในที่พัก โดยนักเดินทางและคนท้องถิ่นสามารถทำการค้าขายแลกเปลี่ยนสินค้ากันได้อีกด้วย ทั้งนี้ในบันทึกของมาร์โค โปโล (Marco Polo) ได้บรรยายถึงลักษณะโปสต์เฮาส์ประเภทหนึ่ง ที่เรียกว่า แยมส์ (Yams) ซึ่งเป็นที่พักสำหรับราชาหรือขุนนางชั้นสูงในยุคนั้น ในบันทึกของมาร์โค โปโล โลกกล่าวว่าในยุคนั้นมีโปสต์เฮาส์ประมาณ 10,000 รายตลอดเส้นทาง โดยระยะห่างของโปสต์เฮาส์แต่ละแห่งจะห่างกันประมาณ 25 ไมล์ หรือประมาณ 40 กิโลเมตร ซึ่งเป็นระยะที่เหมาะสมสำหรับการเดินทางด้วยม้าเป็นเวลา 1 วัน บนเส้นทางที่ทุรกันดารและแตกต่างจากถนนในปัจจุบัน (Gray & Liguori, 2003, p. 2)



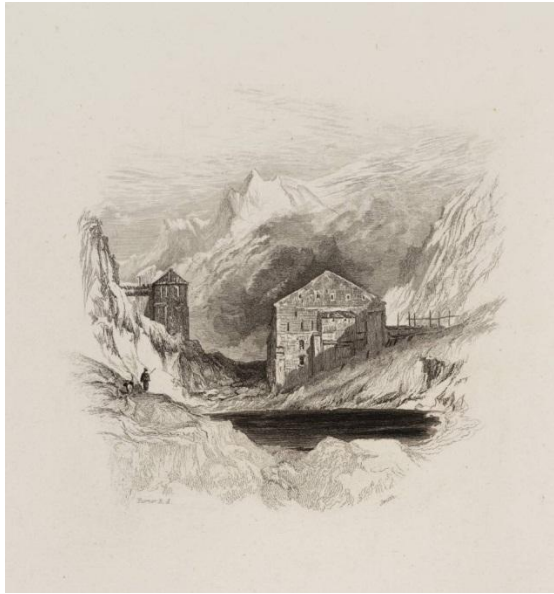
ภาพที่ 1.3 ภาพวาดจำลองที่พักประเภทคานท์สำหรับกองคาราวาน

ที่มา: Stephen Biesty (2011)

ยุคกลาง (Middle Age) (ระหว่าง ค.ศ. 500-1,500)

เมื่อเข้าสู่ยุคกลางหรือยุคมืด (Dark Ages) เป็นยุคที่อาณาจักรโรมันล่มสลาย เกิดสงครามและโรคระบาด โจรผู้ร้ายชุกชุม เส้นทางการคมนาคมขาดการพัฒนา การติดต่อทางธุรกิจการค้าซบเซา อีกทั้งเหตุการณ์ความไม่สงบที่เกิดขึ้นทั่วยุโรป การต่อสู้เพื่อแย่งดินแดน ผู้คนขาดความปลอดภัยในการเดินทาง การท่องเที่ยวลดน้อยลง ส่งผลให้ธุรกิจที่พักหยุดชะงักเช่นเดียวกัน

ราว ค.ศ. 1200 เกิดสงครามครูเสด (Crusade) ซึ่งเป็นสงครามระหว่างศาสนาคริสต์และอิสลาม ต่างฝ่ายได้จัดให้วัดเป็นจุดศูนย์กลางที่พัก (Religious Centers) สำหรับผู้คนที่เข้าร่วมสงครามรวมถึงนักบวชที่ต้องเดินทางเพื่อประกอบพิธีกรรมทางศาสนา ที่พักประเภทนี้เรียกกันว่า Hospices (ที่พักคนเดินทาง บ้านรับรอง) ซึ่งให้บริการนักเดินทางโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ แต่จำกัดเวลาเข้าพักได้ครั้งละไม่เกิน 3 คืน ที่พักเหล่านี้ได้กลายเป็นที่พักอาศัยสำหรับนักเดินทางอื่น ๆ ด้วย จากนั้นมีพัฒนาการจัดตั้งสถานีหรือจุดพักระหว่างการเดินทางไกลของรัฐขึ้น (Staging Post) สถานีประเภทนี้จะมีที่พักแรมสำหรับนักเดินทางและที่สำหรับพักม้าหรือเปลี่ยนม้าซึ่งเป็นพาหนะในการเดินทาง ในช่วง ค.ศ. 1200 มีสถานีเกิดขึ้นมากมายในประเทศจีนและมองโกเลีย



ภาพที่ 1.4 Hospice ที่พักสำหรับนักบวช
ที่มา: Rogers's 'Italy' pub. (1830)

ประมาณปี ค.ศ. 1282 มีความเปลี่ยนแปลงสำคัญเกิดขึ้น โดยมีการรวมตัวกันของบรรดาเจ้าของสถานที่พักแรมในเมืองฟลอเรนซ์ ประเทศอิตาลี จัดตั้งเป็นสมาคม (Guild หรือ Association) เพื่อรักษาผลประโยชน์ของตน โดยเริ่มมีการคิดค่าตอบแทนจากการให้บริการเป็นเงิน ซึ่งทำให้การบริการที่พักแรมเปลี่ยนแปลงจากที่พักแบบเอื้อเฟื้อเป็นการให้บริการในเชิงธุรกิจ สถานที่พักแรมต่าง ๆ ที่ก่อตั้งขึ้นได้จะต้องได้รับอนุญาตจากสมาคม เวลานั้นมีสถานที่พักแรมต่าง ๆ ในเมืองฟลอเรนซ์เข้าร่วมเป็นสมาชิกถึง 86 แห่ง หลังจากจัดตั้งสมาคมและปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการเป็นธุรกิจเต็มตัว นอกจากจะให้บริการห้องพักแล้วยังมีการจำหน่ายไวน์เพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งสถานบริการเหล่านี้ต้องขอใบอนุญาตนำเข้าไวน์ให้ถูกต้องก่อนจึงจะมีการบริการขายไวน์ให้แก่ลูกค้าที่มาพักได้ (นิภา วธานิชกุล, 2550, น. 25)

ราวปี ค.ศ. 1300 ที่ประเทศอิตาลี กิจการสถานที่พักแรมอยู่ในความดูแลของผู้ปกครองเมืองหรือของทางราชการ โดยมีการเปิดประมูลให้แก่บุคคลทั่วไปหรือเอกชนเข้าดำเนินการ มีสัญญาเช่าคราวละ 3 ปี ซึ่งปรากฏว่าสถานที่พักแรมที่เปลี่ยนรูปแบบเป็นธุรกิจที่พัก สามารถทำกำไรให้แก่ผู้ดำเนินการเป็นอย่างมาก ทำให้ธุรกิจที่พักแรมขยายจากเมืองฟลอเรนซ์ไปยังเมืองใหญ่อื่น ๆ ในอิตาลี เช่น กรุงโรมและรวมไปถึงเมืองอื่น ๆ ในยุโรป (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2540, น. 15)

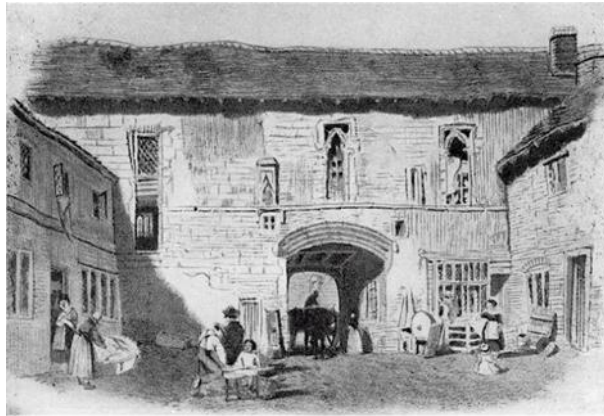
ยุคฟื้นฟูศิลปวิทยาการ (Renaissance) (ค.ศ. 1500-1700)

ยุคฟื้นฟูศิลปวิทยาการหรือยุคแห่งการเกิดใหม่ เป็นยุคที่ประเทศกลุ่มยุโรปมีความเจริญรุ่งเรือง เศรษฐกิจฟื้นฟูและขยายตัว การคมนาคมสะดวกสบายทำให้มีการเดินทางเพื่อการค้าระหว่างประเทศและเพื่อการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น โดยมีจุดหมายปลายทางส่วนใหญ่จะอยู่ที่เมืองสำคัญในยุโรป เช่น ลอนดอน ปารีส โรม ซึ่งเป็นเมืองศูนย์กลางศิลปวัฒนธรรมและวิทยาการต่างๆ จากการเดินทางที่ขยายตัวมากขึ้นทำให้มีอุปสงค์ (Demand) คือ ความต้องการที่พักแรมระหว่างการเดินทางมากขึ้น ทำให้เกิดอุปทาน (Supply) ขึ้นมาสอดคล้องกันตามลำดับ ทำให้ช่วง ค.ศ. ที่ 15 พบว่ามีที่พักประเภทอินน์ (Inns) และทาเวิร์น (Tavern) แพร่หลายทั่วยุโรป

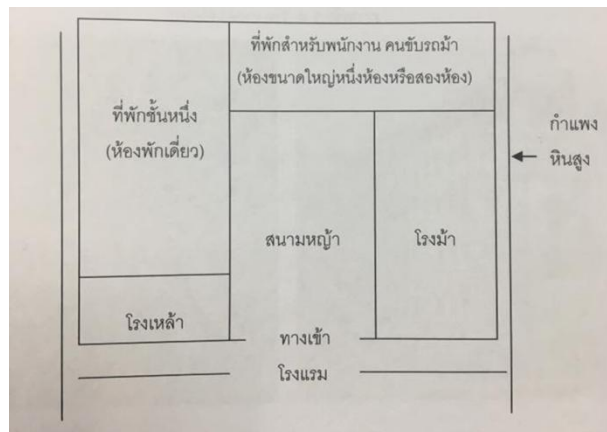
ต้นยุคศตวรรษที่ 15 ประเทศฝรั่งเศสได้มีวิวัฒนาการด้านที่พักแรมมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยเริ่มใช้กฎหมายบังคับให้ที่พักแรมที่เปิดบริการทุกแห่งจะต้องมีการขึ้นทะเบียนที่พักอย่างถูกต้อง และในช่วงเวลาเดียวกันนี้ยังได้มีหนังสือคู่มือสำหรับนักเดินทาง (Guide Book) ตีพิมพ์ขึ้นมาเป็นเล่มแรกในฝรั่งเศสอีกด้วย ส่วนที่ประเทศอังกฤษก็ได้มีการออกกฎหมายข้อบังคับต่าง ๆ ขึ้นสำหรับที่พักแบบอินน์ที่มีจดทะเบียนมากกว่า 600 แห่งเช่นกัน

ธุรกิจที่พักแรมในประเทศจุดหมายปลายทางมีความเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับคนเดินทาง อีกทั้งกษัตริย์เฮนรีที่ 8 (Henry VIII) ของประเทศอังกฤษ ได้มีการออกพระราชบัญญัติยกเลิกการพักอาศัยในวัดขึ้น ทำให้เหล่านักเดินทางทั้งหลายไม่สามารถเข้าพักแรมในวัดได้อีกต่อไป จึงต้องหันมาเข้าพักในสถานบริการที่พักแรมแทน ในปี ค.ศ. 1576 พบว่ามีที่พักแรมประมาณ 6,000 แห่งทั่วยุโรป

ปลายศตวรรษที่ 16 ประเทศอังกฤษยังคงมีการพัฒนาและขยายตัวของธุรกิจที่พักอย่างต่อเนื่องทั่วทั้งประเทศ หลาย ๆ แห่งดัดแปลงจากคฤหาสน์หรือบ้านขนาดใหญ่ที่มีพื้นที่กว้างขวาง สามารถใช้ประโยชน์ได้มาก นำมาจัดแบ่งเป็นห้องพักเป็นห้อง ๆ เพื่อให้ให้นักเดินทางระดับดีได้เข้าพักโดยไม่ต้องอยู่ปะปนกับผู้อื่น อีกทั้งประเทศอังกฤษได้มีความก้าวหน้าในเรื่องการคมนาคมเป็นอย่างมากโดยเริ่มพัฒนามาใช้รถม้าเป็นรถโดยสาร (Stagecoach) สาธารณะขึ้นเป็นครั้งแรก มีตารางการเดินรถตามเวลา ทำให้เกิดวิวัฒนาการด้านที่พักแรมขึ้นอีกครั้ง เป็นที่พักแรมสำหรับนักเดินทางโดยรถม้า (Coaching Inn) ที่พักประเภทนี้เกิดขึ้นมากตามเส้นทางรถม้า เป็นที่พักที่มีลักษณะเฉพาะที่นอกจากจะมีที่พักสำหรับนักเดินทางแล้ว ยังมีที่จอดรถม้า โรงเลี้ยงม้า เป็นจุดบริการดูแลม้าซึ่งเป็นพาหนะสำคัญสำหรับการเดินทาง ให้ม้าได้พักหรือเป็นจุดเปลี่ยนม้าเพื่อจะเดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง เมื่อชาวอังกฤษเริ่มเดินทางไปยังประเทศที่เป็นอาณานิคมของตนเอง ก็ได้มีการนำธุรกิจโรงแรมไปสู่ประเทศนั้น ๆ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้เริ่มมีโรงแรมแบบคลับ (Clubs) และที่พักแรมในป่า (Lodges) เกิดขึ้น



ภาพที่ 1.5 ที่พักแรมสำหรับนักเดินทางโดยม้า (Coaching Inn)
ที่มา: ประวัติและวิวัฒนาการธุรกิจโรงแรม (ม.ป.ป.)



ภาพที่ 1.6 แผนผังแสดงพื้นที่ของที่พักแบบ Coaching Inn
ที่มา: ดวงธิดา นันทาภิรตัน (2558, น. 5)

ในยุคนั้นการศึกษายังมีได้แพร่หลายจึงส่งผลให้ผู้คนขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษาเพื่อสื่อความหมาย การเรียกหรือตั้งชื่อที่พักแรมส่วนใหญ่จึงใช้สัญลักษณ์เป็นเครื่องหมายแสดงแทนภาษาเขียน โดยใช้ภาพหรือสี เช่น สีเขียว เป็นสัญลักษณ์ติดไว้ตรงหน้าสถานบริการ เพื่อให้รู้ว่าสถานะนั้น ๆ ให้บริการที่พักแรม ต่อมาเมื่อมีการไปใช้สัญลักษณ์ของสัตว์ชนิดต่าง ๆ เพิ่มเติมขึ้นมา เช่น สิงโต หงส์ดำ ห่านขาว กวางขาว ปลาโลมาและวัว เป็นต้น

ช่วงศตวรรษที่ 16-17 มีการพัฒนารูปแบบที่พักตากอากาศ (Resort) ขึ้น เนื่องจากมีผู้เห็นประโยชน์ของการอาบน้ำและแช่น้ำแร่เพื่อบำบัดโรคและฟื้นฟูสุขภาพร่างกาย จริง ๆ แล้ววัฒนธรรมการใช้น้ำเพื่อสุขภาพนั้นมีมาตั้งแต่สมัยโบราณและเป็นที่ยอมรับของชาวกรีกและโรมันเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ลักษณะสถาปัตยกรรมของอาคารที่ผู้คนในยุคสมัยโบราณนิยมใช้บริการเพื่ออาบน้ำและแช่น้ำแร่นั้น

ยังคงปรากฏเป็นหลักฐานที่เมืองบาส (Bath) ประเทศอังกฤษ สถานอาบน้ำเก่าแก่กลายเป็นสถานที่พักตากอากาศที่ได้รับความนิยมอย่างมากจนถึงศตวรรษที่ 18 (นงนุช ศรีธนาอนันต์, 2548, น. 6)

ยุคสมัยใหม่ (Modern Age) (ค.ศ. 1800 - ปัจจุบัน)

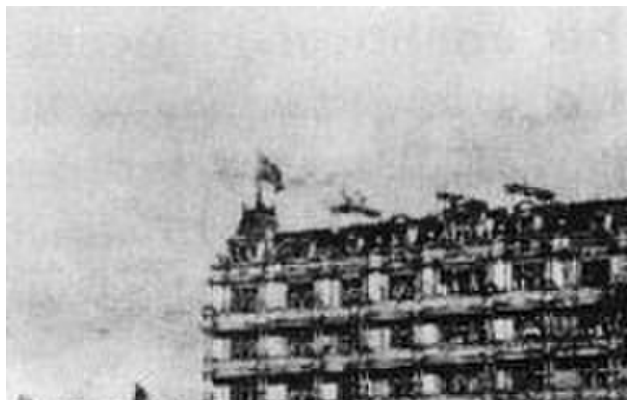
ระหว่างปี ค.ศ. 1750 – 1820 ช่วงการปฏิวัติอุตสาหกรรม (Industrial Revolution) เป็นช่วงที่โรงงานต่าง ๆ เริ่มนำเอาเครื่องจักรเข้ามาช่วยทุ่นแรงและผลิตสินค้ามากขึ้น ทำให้มีความเติบโตทางเศรษฐกิจค่อนข้างมาก นำมาซึ่งการก่อสร้างที่พักแรมที่มากขึ้นด้วยเช่นกัน ที่พักแรมเกิดขึ้นในทุกแห่งทั่วยุโรป อังกฤษและสหรัฐอเมริกา ในปี ค.ศ. 1800 คำว่าโรงแรม “Hotel” ซึ่งมาจากภาษาฝรั่งเศสว่า Hôtel de ville หมายถึง ศาลาสนหรืออาคารขนาดใหญ่ ได้ถูกนำมาใช้ขึ้นเป็นครั้งแรกทดแทนคำว่า อินน์ แต่คำว่าอินน์ก็ยังคงถูกใช้มาจนถึงปัจจุบันเช่นกัน ทว่าจะใช้เรียกโรงแรมขนาดเล็กหรือขนาดกลางเท่านั้น หนึ่งในโรงแรมที่ได้ชื่อว่าหรูหราและทันสมัยที่สุดในยุคนั้นคือ โรงแรมไฮเต็ล เดอองรี กัต (Hotel de Henri IV) ซึ่งก่อตั้งขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1788 ในเมืองนีองต์ (Nantes) ทางตะวันตกของประเทศฝรั่งเศส เป็นโรงแรมที่ใช้ทุนทรัพย์ในการก่อสร้างถึง 17,500 ปอนด์ มีเตียงสำหรับบริการนักเดินทาง 60 เตียง

ตั้งแต่ศตวรรษที่ 18 เป็นต้นมา เป็นยุคเฟื่องฟูของธุรกิจโรงแรม สามารถพบเห็นโรงแรมได้ทั่วทุกเมือง ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1830 มีความก้าวหน้าของระบบการคมนาคมและขนส่งโดยสาร ประเทศอังกฤษได้เริ่มใช้รถไฟโดยสารสาธารณะเข้ามาแทนที่รถม้าโดยสาร มีรถไฟระหว่างเมืองเกิดขึ้นหลายสาย เช่น จากเมืองเบอร์มิงแฮมถึงลอนดอน ทำให้ที่พักแรมแบบอินน์บริเวณสถานีรถม้าที่เคยเป็นที่นิยมมาตั้งแต่ปลายศตวรรษที่ 16 ถึงจุดตกต่ำ นักลงทุนหันมาสร้างโรงแรมใกล้สถานีปลายทางรถไฟแทน ทั้งนี้ธุรกิจส่วนใหญ่จะเป็นกิจการเสริมของบริษัทเจ้าของรถไฟที่มีอยู่หลายบริษัทในสมัยนั้น แต่ละบริษัทจะสร้างโรงแรมที่พักไว้บริการผู้โดยสารของตนเอง ซึ่งมีมากเป็นจำนวนกว่าร้อยแห่ง และเมื่อมีรถไฟมาแทนที่ ประชาชนมีการเดินทางที่สะดวกขึ้น พ่อค้าก็สามารถติดต่อธุรกิจได้มากขึ้น จึงทำให้เกิดการขยายตัวของโรงแรมขนาดใหญ่ขึ้นมาทดแทนที่พักแบบอินน์ โรงแรมปลายทางของสถานีรถไฟมีบทบาทสำคัญต่อนักเดินทางและไปรษณีย์ ลักษณะโรงแรมในยุคนี้จะถูกสร้างเป็นอาคารขนาดใหญ่ มีห้องพัก 200-500 ห้อง มาตรฐานการให้บริการมีความหรูหรา สะดวกสบาย สะอาดและบริการร้านอาหาร ข้อดีของการเดินทางรถไฟอีกประการหนึ่งคือ รถไฟสามารถเข้าถึงและผ่านสถานที่ชายทะเลหลายแห่ง เป็นเหตุให้สถานพักตากอากาศชายทะเล (Seaside Resort) จำนวนมากเกิดขึ้นในระยะนี้ เมื่อผู้คนสามารถเดินทางไปพักผ่อนที่ชายทะเลได้สะดวกขึ้น กิจการที่พักตากอากาศจึงขยายตัวตาม

ต้นศตวรรษที่ 19 ธุรกิจโรงแรมในประเทศอังกฤษมีการพัฒนาไปอย่างช้า ๆ ขณะที่ธุรกิจโรงแรมในประเทศสวิตเซอร์แลนด์มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว รวมถึงมีการพัฒนารูปแบบ

โรงแรมตากอากาศหรือรีสอร์ท (Resort) ซึ่งเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายจนกระทั่งปัจจุบัน ที่ลอนดอนประเทศอังกฤษมีกิจการประเภทสโมสร (Club) เกิดขึ้นโดยพัฒนามาจากคอฟฟี่เฮาส์ (Coffee House) ซึ่งเป็นสถานที่เสรีที่ให้ผู้คนที่พบปะสังสรรค์และพูดคุยเรื่องต่าง ๆ เจริญธุรกิจ จนเกิดความคุ้นเคยระหว่างผู้ที่มาประจำ และกลายเป็นกลุ่มคนที่ชอบหรือมีความสนใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เหมือนกัน หรือมีวิชาชีพเดียวกัน จากนั้นจึงจำกัดสิทธิ์ของผู้ที่มาใช้บริการให้เป็นเพียงสมาชิกของกลุ่มเท่านั้น ที่สุดจึงพัฒนามาเป็นสโมสรต่าง ๆ แบบในปัจจุบัน

โรงแรมซาวอย (Savoy) ประเทศอังกฤษเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 6 สิงหาคม ปี ค.ศ. 1889 ถือเป็นโรงแรมหรูหราแห่งแรกในสหราชอาณาจักร ดำเนินการโดยครอบครัวคาร์ท (Carte's) มีไฟฟ้าทั้งอาคาร ลิฟต์ไฟฟ้า ห้องน้ำ ระบบน้ำร้อนน้ำเย็น แต่ในช่วง 6 เดือนแรกที่เปิดให้บริการ ไม่ประสบความสำเร็จอย่างที่ตั้งเป้าหมายไว้ จึงได้เชิญเซซาร์ ริทซ์ (César Ritz) ชาวสวิสเซอร์แลนด์ ผู้มีความชำนาญด้านงานโรงแรมมาเป็นผู้จัดการ ช่วยแก้สถานการณ์และรับหน้าที่เป็นผู้จัดการ โรงแรม ริทซ์ได้เข้ามาพลิกโฉมซาวอยโดยเริ่มให้มีวงดนตรีเข้ามาบรรเลงในห้องอาหาร ริทซ์ได้เชิญชวนเพื่อนของเขาชื่อเซฟออกุส เอสคอฟฟิเอร์ (Auguste Escoffier) ผู้ซึ่งเป็นเชฟระดับตำนานชาวฝรั่งเศส (ภายหลังเขาได้รับการยกย่องว่าเป็น “บิดาแห่งการครัว”) มาประจำที่โรงแรม นอกจากนี้ริทซ์ ยังจัดการสถานที่และบรรยากาศในโรงแรมให้มีความแปลกใหม่ เช่น ออกแบบดีไซน์จำลองเมืองเวนิซ ในประเทศอิตาลีเข้ามาไว้ในห้องอาหาร มีทั้งเรือคอนโดล่าและเพลงพื้นเมืองของอิตาลี เพื่อทำให้กลายเป็นสิ่งดึงดูดใจนักเดินทางให้เข้าพัก เป็นเหตุให้โรงแรมซาวอยมีชื่อเสียงและมีผู้เดินทางมาพักเป็นจำนวนมาก โรงแรมซาวอยมีแขกชื่อดังระดับโลกเข้าพักมากมายตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็น ชาร์ลี แชปลิน, มาริลีน มอนโรว์, แฟรงก์ ซินเนตรา และวงดนตรีเดอะบีเทิล เป็นต้น



ภาพที่ 1.7 โรงแรมซาวอย ปี 1889

ที่มา: ประวัติและวิวัฒนาการธุรกิจโรงแรม (ม.ป.ป.)



ภาพที่ 1.8 เซซาร์ ริทซ์ บิดาแห่งการโรงแรม
ที่มา: ประวัติและวิวัฒนาการธุรกิจโรงแรม (ม.ป.ป.)

เซซาร์ ริทซ์ได้รับการยกย่องในแวดวงธุรกิจโรงแรมในยุโรปว่าเป็นนักบริหารจัดการโรงแรมที่ดีเยี่ยมที่สุดในโลก เขายึดถืองานบริการว่าเป็นหัวใจสำคัญของผู้ประกอบอาชีพการโรงแรม และต้องมีความเข้าใจใส่ใจต่อความต้องการของลูกค้าและต้องตอบสนองความต้องการอย่างเต็มความสามารถ เต็มกำลัง จึงจะถือได้ว่าเป็นมาตรฐานการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งต่อมาเขายังได้รับการยกย่องให้เป็น “บิดาของการโรงแรม” (มาฆะ ชิตตะสังคะ และวิจิตร ณ ระนอง, 2551, น. 9-10) นอกจากนี้ เข้ามารับบริหารโรงแรมชาวออสเตรียจนประสบความสำเร็จแล้ว ต่อมาเขายังได้สร้างโรงแรมของตัวเอง ภายใต้ชื่อ Ritz ซึ่งปัจจุบันรู้จักกันในชื่อเครือ Ritz Carlton ถือเป็นเครือข่ายโรงแรมที่หรูหรามีสาขามากมายทั่วโลก

ปลายศตวรรษที่ 19 ถือได้ว่าเป็นยุคของโรงแรมสมัยใหม่อย่างแท้จริง ทั้งนี้เริ่มมีโรงเรียนด้านการโรงแรมเกิดขึ้นเป็นครั้งแรกที่เมืองโลซานน์ ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ในปี ค.ศ. 1890 โรงแรมที่มีชื่อเสียงเกิดขึ้นมากมายหลายแห่งในโลกในยุคนี้ เช่น โรงแรมพาเลซ (Palace Hotel) ในซานฟรานซิสโก โรงแรมพลาซ่า (Plaza Hotel) และโรงแรมวอลดอร์ฟ (Waldorf Hotel) ในนิวยอร์ก ส่วนริมชายฝั่งรีเวียร่าในประเทศฝรั่งเศสและอิตาลีเริ่มมีที่พักแบบฮอลิเดย์เรสอร์ท (Holiday Resorts) ริมทะเล

เมื่อเกิดสงครามโลกครั้งที่สองขึ้น ธุรกิจด้านโรงแรมหยุดชะงักไปช่วงหนึ่ง จนกระทั่งสงครามสงบลงในช่วงยุค ปี ค.ศ. 1950 ธุรกิจโรงแรมกลับมารุ่งเรืองอีกครั้ง มีโรงแรมคาสิโนเกิดขึ้นเป็นครั้งแรก และสายการบินต่าง ๆ เริ่มหันมาเปิดธุรกิจโรงแรมในเครือเป็นของตนเอง ปี ค.ศ. 1960 มีรีสอร์ต เกิดขึ้นเป็นจำนวนมากในแถบใกล้ทะเลเมดิเตอร์เรเนียน จากประเทศสเปน ไปถึงประเทศกรีซ ในหลายเมืองเปิดบริการโรงแรมริมหาดขึ้นเพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยวที่

ต้องการการพักผ่อนและการอาบแดด เป็นเหตุให้ประเทศโปรตุเกสและประเทศในแถบสแกนดิเนเวียเริ่มดำเนินรอยตาม ปี ค.ศ. 1970 มีโรงแรมที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวมากขึ้น โรงแรมที่เป็น Hotel Chains หรือโรงแรมในเครือเริ่มขยายเพิ่ม การให้บริการด้านความสะดวกสบายต่าง ๆ พัฒนามากขึ้น ทั้งภายในห้องพักและอาหารที่ยกระดับขึ้นด้วย

ช่วงที่สามของความเจริญรุ่งเรืองเกิดขึ้นในปี ค.ศ. 1980 ธุรกิจโรงแรมเริ่มหันมาทำการตลาดที่หลากหลาย ก่อสร้างและพัฒนาการโรงแรมไปในหลายรูปแบบเพื่อตอบสนองนักท่องเที่ยวที่มีจุดประสงค์และความต้องการต่างกันไป เช่น โรงแรมใกล้สนามบิน โรงแรมเพื่อการประชุม โรงแรมบำบัดเพื่อสุขภาพและโรงแรมสกีฮอลิเดย์ เป็นต้น ด้วยความเจริญทางธุรกิจโรงแรมในช่วงนี้ ทำให้เกิดระบบการบริหารอสังหาริมทรัพย์ (Property Management Systems) เป็นครั้งแรกในตลาดการบริการ เช่น Fidelio, Hogatex เป็นต้น ธุรกิจโรงแรมมีการแข่งขันที่สูงขึ้น นักธุรกิจและนักเดินทางผู้เกษียณจากการทำงานแล้วเป็นเป้าหมายลูกค้าที่สำคัญในยุค 80 นี้ (Gray & Liguori, 2003, p. 17)

ทศวรรษสุดท้ายก่อน ค.ศ. 1990 เกิดวิกฤตเศรษฐกิจในตะวันออกกลาง ทำให้การเจริญเติบโตทางธุรกิจโรงแรมหยุดชะงัก นักท่องเที่ยวและงบประมาณในการท่องเที่ยวลดลง ปี ค.ศ. 1991 ถือได้ว่าเป็นปีที่ตกต่ำของตลาดโรงแรม ทำให้ผู้ที่ดำเนินธุรกิจโรงแรมต่างต้องหากลยุทธ์ใหม่ ๆ มาดึงดูดใจลูกค้า เช่น จัดโปรแกรมพิเศษ มีพัฒนาการทางด้านระบบการจองโรงแรม ทั้งยังเป็นครั้งแรกที่เริ่มมีนโยบายเกี่ยวกับการคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและประหยัดพลังงานเข้ามาใช้ในการตลาดของโรงแรมหลายแห่ง ระบบการจองที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้เกิดมิติใหม่ในระบบด้วยการเก็บฐานข้อมูลแขกที่เข้าพักด้วยความซื่อสัตย์ สามารถบันทึกข้อมูลประวัติการเข้าพักของลูกค้าเป็นรายบุคคล ช่วยในการสร้างสรรค์วางแผนการตลาดในการจัดโปรแกรมพิเศษสำหรับแขกผู้เข้าพักได้ดี ทำให้พนักงานสามารถให้บริการตามความต้องการของแขกแต่ละท่านให้ได้รับความพึงพอใจได้เป็นอย่างดี ตั้งแต่ก้าวแรกที่ย่างเท้าเข้ามาในโรงแรม

เทคโนโลยีทันสมัยได้ถูกนำมาใช้ในธุรกิจการโรงแรม ไม่ว่าจะเป็นระบบการจัดการเช็คอิน (Check-in) เช็คเอาท์ (Check-out) ระบบการจองที่เป็นสากล โดยในปี ค.ศ. 1995 ระบบจัดการห้องพักโรงแรม (Hotel Room Management System) ถูกนำมาใช้งานเป็นครั้งแรกในโลก ทำให้พนักงานต้อนรับฝ่ายหน้าทำงานได้มีประสิทธิภาพและใกล้ชิดกับแขกผู้เข้าพักได้มากขึ้น กระทั่งปัจจุบันระบบการจองห้องพักออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ใช้เวลาเพียงเสี้ยววินาทีและสามารถทำได้ทุกที่ การให้บริการความสะดวกสบายต่าง ๆ ในห้องพักก็พัฒนาขึ้น เช่น บริการไวไฟ (Wifi) อินเทอร์เน็ต (Internet) ในห้องพัก ระบบกุญแจแบบคีย์การ์ด (Key card) โทรทัศน์แบบจอแบน และยังมี

วิวัฒนาการเกี่ยวกับการโรงแรมในรูปแบบใหม่เกิดขึ้นอีกมากมาย ทั้งโรงแรมแบบบูติกโฮเต็ล (Boutique Hotels) โฮมสเตย์ (Homestay) โรงแรมเพื่อสิ่งแวดล้อม (Green Hotel) เป็นต้น

ธุรกิจที่พักของอเมริกา

ในยุคเริ่มต้นนั้นที่พักในอเมริกามีบทบาททางสังคมมากกว่าเป็นเพียงสถานที่พักแรม เนื่องจากที่พักหลายแห่งในยุคนี้ถูกใช้เป็นที่ชุมนุมของนายทหารและกลุ่มพ่อค้าเพื่อเจรจาเรื่องสำคัญทำให้ที่พักหลายแห่งถือว่ามีความสำคัญต่อประวัติศาสตร์ รูปแบบที่พักส่วนใหญ่มีลักษณะเหมือนที่พักในประเทศอังกฤษเนื่องจากอเมริกาเป็นอาณานิคมของอังกฤษและเพื่อรองรับชาวอังกฤษที่เดินทางอยู่ในทวีปอเมริกา โดยเฉพาะตอนเหนือของทวีป อย่างไรก็ตามโรงแรมส่วนใหญ่ของอังกฤษจะตั้งบริเวณตามทางที่รถเทียมม้าวิ่งผ่าน ขณะที่โรงแรมของอเมริกาจะตั้งใกล้บริเวณท่าเรือ เนื่องจากสมัยก่อนการเดินทางเข้าประเทศต้องใช้เรือเดินสมุทรเพราะยังไม่มีเครื่องบิน

ปี ค.ศ. 1762 ควีนส์เฮด ทาเวิร์น (Queens Head Tavern) ถูกสร้างขึ้นและเป็นที่พักแรมที่มีชื่อเสียงมากในสมัยนั้น แต่เดิมควีนส์เฮด ทาเวิร์นถูกสร้างเป็นอาคารที่ชื่อว่า เดอแลนเซย์ (Delancey) ต่อมาแซมมวล เฟราน์เซส (Samuel Fraunces) ได้ซื้ออาคารดังกล่าวแล้วดัดแปลงเป็นที่พักแรมแล้วตั้งชื่อว่า ควีนส์เฮด ทาเวิร์น จากนั้นเจ้าของได้ดัดแปลงกิจการอีกครั้งเป็นภัตตาคารและใช้ชื่อว่า เฟราน์เซส ทาเวิร์น (Fraunces Tavern)

สหรัฐอเมริกาถือเป็นประเทศแรกของโลกที่มีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในธุรกิจโรงแรม เช่น การใช้เทคโนโลยีการออกแบบและก่อสร้าง การสื่อสาร การบริการ และยังพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานจนถึงปัจจุบัน (นิภา ราชวานิชกุล, 2550, น. 31)



ภาพที่ 1.9 ควีนส์เฮด ทาเวิร์น (Queens Head Tavern)

ที่มา: Stephanus Van Cortlandt (1663-1741)

ปี ค.ศ. 1794 ที่นครนิวยอร์ก (New York) มีโรงแรมซิตี (City Hotel) มีห้องพักบริการ 70 ห้อง นับเป็นโรงแรมขนาดใหญ่เพื่อรองรับนักธุรกิจ และมีชื่อเสียงมากในช่วงเวลานั้น และเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างโรงแรมที่มีลักษณะทันสมัยและหรูหรา โรงแรมส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในเมืองอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ และใกล้เคียงศูนย์กลางการขนส่ง มีทั้งโรงแรมขนาดใหญ่ หูหรา และโรงแรมขนาดเล็ก แต่สวยงาม แต่โรงแรมที่ได้ชื่อว่าเป็น โรงแรมชั้นหนึ่งในขณะนั้นคือโรงแรมบอสตัน เทรมอนต์เฮาส์ (Boston's Tremont Houses) ซึ่งถูกสร้างขึ้นในปี ค.ศ. 1829 ในเมืองบอสตัน ออกแบบโดยนักออกแบบที่มีชื่อเสียงชื่อว่า อีไซอาห์ โรเจอร์ (Isaiah Rogers) มีบริการห้องพัก 170 ห้องที่เป็นห้องส่วนตัว มีทั้งห้องพักเดี่ยวและแบบคู่ มีระบบลิฟต์คอกูญแจ มีบริการยกกระเป๋าให้แก่แขกฟรี ภายในโรงแรมมีบริการห้องอาหารฝรั่งเศส และมีระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างแขกและพนักงานที่ทันสมัยมากในยุคสมัยนั้นที่เรียกว่าระบบ Enunciator (นิภา วราวิชกุล, 2550, น. 32)



ภาพที่ 1.10 โรงแรมซิตี (City Hotel)
ที่มา: ประวัติและวิวัฒนาการธุรกิจโรงแรม (ม.ป.ป.)



ภาพที่ 1.11 โรงแรมบอสตัน เทรมอนต์เฮาส์ (Boston's Tremont Houses)

ที่มา: Billings Hammatt (1818-1874)

ปี ค.ศ. 1908 แอลส์เวิร์ธ เอ็ม. สแตทเลอร์ (Ellsworth M. Statler) สร้างโรงแรมบัฟฟาโล สแตทเลอร์ (Buffalo Statler) ที่เมืองบัฟฟาโล มีห้องพักจำนวน 300 ห้องเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่มีจำนวนมากขึ้น โรงแรมบัฟฟาโลถือเป็นโรงแรมพาณิชย์ (Commercial Hotel) หรือโรงแรมที่มีราคาปานกลางเป็นโรงแรมแรกของโลก ทั้งนี้แรงผลักดันที่ทำให้เกิดโรงแรมพาณิชย์นั้นเกิดจากสาเหตุสำคัญ 2 ประการ ประการแรกเกิดจากการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวประเภทพ่อค้าที่มีธุรกิจขนาดกลาง เนื่องจากการพัฒนาการค้าระหว่างประเทศ และประการที่สอง คือ การพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งทางอากาศ และอากาศยาน (Air Craft) ขนาดใหญ่ที่สามารถบรรทุกผู้โดยสารได้จำนวนมาก และสามารถเดินทางได้อย่างสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย โรงแรมบัฟฟาโลประสบความสำเร็จอย่างมาก ทั้งนี้ห้องพักทุกห้องของโรงแรมจะมีห้องน้ำ กระจกเงาที่สามารถส่องได้เต็มตัวและโทรศัพท์ส่วนตัว ภายในโรงแรมมีประตุนิไฟ การติดตั้งสวิทช์ไฟไว้ข้างประตูทางเข้าห้องพักเพื่อความสะดวกต่อแขก บริการหนังสือพิมพ์ฟรี ปี ค.ศ. 1921 โรงแรมคลีฟแลนด์ สแตทเลอร์ (Cleveland Statler) ได้ถูกสร้างขึ้น โดยเป็นโรงแรมที่มีบริการหนังสือพิมพ์ตอนเช้าให้แก่ลูกค้าของโรงแรม กิจการโรงแรมของสแตทเลอร์ได้ขยายตัวไปยังเมืองต่าง ๆ รวมถึงเมืองดีทรอยต์ โรงแรมดีทรอยต์ สแตทเลอร์ (Detroit Statler) ถูกสร้างขึ้นในปี ค.ศ. 1915 และในปี ค.ศ. 1918 มีการสร้างโรงแรมเซนต์หลุยส์ สแตทเลอร์ (St. Louis Statler) ซึ่งสแตทเลอร์ออกแบบให้ห้องครัวของโรงแรมสามารถส่งอาหารไปยังห้องอาหารของโรงแรมได้รวดเร็วขึ้น จากความสำเร็จดังกล่าวทำให้สแตทเลอร์ตั้งบริษัท Staler Hotel Company และจัดตั้งกลุ่มโรงแรม (Hotel Group) เป็นครั้งแรกของโลกและเป็นที่มาของระบบโรงแรมแบบเครือข่าย (Hotel Chain) (Gray & Liquori, 2003, pp. 3-5)



ภาพที่ 1.12 โรงแรมบัฟฟาโล



ภาพที่ 1.13 แอลส์เวิร์ธ เอ็ม. สเตทเลอร์

ที่มา: ประวัติและวิวัฒนาการธุรกิจโรงแรม (ม.ป.ป.) ที่มา: ประวัติและวิวัฒนาการธุรกิจโรงแรม (ม.ป.ป.)

แอลส์เวิร์ธ เอ็ม. สเตทเลอร์ (Ellsworth M. Statler) ได้รับการยกย่องให้เป็นบิดาหรือผู้บุกเบิกธุรกิจโรงแรมสมัยใหม่ หรือบิดาแห่งธุรกิจโรงแรมของสหรัฐอเมริกา นอกจากนี้เขายังส่งเสริมการสอนวิชาการโรงแรมในโรงเรียนการจัดการโรงแรม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัยคอร์เนล (Cornell University) ประเทศสหรัฐอเมริกาอีกด้วย

ระหว่างปี ค.ศ. 1920-1929 ถือเป็นยุคทองของธุรกิจโรงแรมอเมริกัน มีโรงแรมขนาดใหญ่ที่ทันสมัยสร้างขึ้นจำนวนมาก หนึ่งในนั้นคือโรงแรมสตีเฟนส์ (Stephens Hotel) ซึ่งถือเป็นโรงแรมที่ใหญ่ที่สุดในโลก ภายหลังจึงเปลี่ยนชื่อเป็นชื่อเดียวกับเจ้าของกิจการคือคอนราดฮิลตัน (Conrad Hilton) (จารุวรรณ กะวิเศษ, 2556, น. 19)

คอนราด ฮิลตัน (Conrad Hilton) คือ บุคคลสำคัญอีกคนในแวดวงธุรกิจโรงแรมอเมริกัน เขาเป็นผู้ซื้อกลุ่มโรงแรมสเตทเลอร์และขยายเครือกิจการโรงแรมเพิ่มภายใต้ชื่อ “ฮิลตัน” (Hilton) ซึ่งประสบความสำเร็จเป็นอย่างมากและกลายเป็นชื่อกลุ่มโรงแรมเครือข่ายที่รู้จักกันดีทั่วโลก ปัจจุบันโรงแรมในเครือฮิลตันมีมากมาย เช่น คอนราด ดับเบิลทรี และเอ็มบาสซีสวีท เป็นต้น



ภาพที่ 1.14 คอนราด ฮิลตัน

ที่มา: ประวัติและวิวัฒนาการธุรกิจโรงแรม (ม.ป.ป.)

ปี ค.ศ. 1940 เมื่อถนนหนทางในประเทศสหรัฐอเมริกามีการพัฒนาและสะดวกสบายยิ่งขึ้น ทำให้คนอเมริกันส่วนใหญ่นิยมเดินทางไปยังที่ต่าง ๆ เป็นหมู่คณะด้วยรถยนต์ รวมถึงกลุ่มพนักงานขายที่ต้องเดินทางไปยังเมืองต่าง ๆ ทำให้เกิดที่พักลักษณะใหม่ที่ย่างและสะดวกต่อการเข้าพัก เรียกว่า โมเต็ล (Motel มาจาก Motor + Hotel) ซึ่งเป็นที่พักที่ตั้งอยู่บริเวณริมทางหลวง ราคาประหยัด ผู้เข้าพักสามารถจอดรถไว้ด้านหน้า และเดินเข้าห้องพักทันที เนื่องจากสหรัฐอเมริกามีอาณาเขตกว้างใหญ่ การเดินทางภายในประเทศมีระยะทางยาวไกลและใช้เวลาหลายวัน หรือหลายสัปดาห์ ทำให้ผู้ขับขี่ต้องการที่พักที่สามารถใช้พักแรมระหว่างการเดินทาง เป็นเหตุให้ที่พักประเภทโมเต็ลเกิดขึ้นมากมาย โดยเฉพาะกลางศตวรรษที่ 20 และกลายเป็นคู่แข่งสำคัญของกลุ่มโรงแรมแบบดั้งเดิม กลุ่มโรงแรมสำคัญที่มีกิจการโมเต็ลที่เป็นที่รู้จักกันดี คือ กลุ่มฮอลิเดย์อินน์ (Holiday Inn) (นงนุช ศรีธนาอนันต์, 2548, น. 15)



ภาพที่ 1.15 โมเต็ล

ที่มา: ประวัติและวิวัฒนาการธุรกิจโรงแรม (ม.ป.ป.)



Kemmons Wilson, Holiday Inn founder

ภาพที่ 1.16 เคมมอนส์ วิลสัน

ที่มา: ประวัติและวิวัฒนาการธุรกิจโรงแรม (ม.ป.ป.)

เคมมอนส์ วิลสัน (Kemmons Wilson) เป็นผู้ก่อตั้งเครือโรงแรมฮอลิเดย์ อินน์ โดยมีจุดมุ่งหมายครั้งแรกเพื่อเปิดโรงแรมให้เรียงรายตามถนนระหว่างรัฐ การเจริญเติบโตของกิจการรถยนต์ในช่วงเวลานั้นส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมของฮอลิเดย์ อินน์ เติบโตอย่างเกินความคาดหมาย นอกจากนี้ยังมีการสร้างโรงแรมฮอลิเดย์ อินน์ที่เมืองเมมฟิส (Memphis) ซึ่งเป็นมิติใหม่ของธุรกิจโรงแรมราคาต่ำถึงปานกลาง และมีลักษณะแตกต่างจากโรงแรมอื่นในสมัยนั้น คือ ห้องขนาดใหญ่ พร้อมอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีภัตตาคาร สระน้ำ โถงทศน์ในห้องนอน เป็นต้น



ภาพที่ 1.17 โรงแรมฮอลิเดย์อินน์ เมืองเมมฟิส

ที่มา: ประวัติและวิวัฒนาการธุรกิจโรงแรม (ม.ป.ป.)

หลังสงครามโลกสิ้นสุด การเดินทางโดยเครื่องบินได้รับความนิยมสูงมาก ส่งผลให้โรงแรมท่าอากาศยาน (Airport Hotel) มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นรวมถึงโรงแรมและที่พักประเภทอื่น ๆ เช่น ที่พักเพื่อสุขภาพ โรงแรมเพื่อการประชุม สถานที่พักตากอากาศ (Resort) (สุพัตรา สร้อยเพชร, 2553, น. 14)

ในปี ค.ศ. 1960 ขนาดและจำนวนของมอเตอร์โฮเต็ล หรือโมเต็ลทำให้โรงแรมขนาดเล็กหลายแห่งต้องปิดกิจการลง และโรงแรมขนาดเล็กบางแห่งยอมรับในบทบาทและเห็นถึงความสำคัญของโรงแรมมอเตอร์โฮเต็ล และเข้าเป็นส่วนหนึ่งของสมาคมโรงแรมอเมริกัน (American Hotel and Motel Association : AHMA) ซึ่งก่อตั้งในปี ค.ศ. 1878 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมผลประโยชน์ของธุรกิจโรงแรมที่เป็นสมาชิก สนับสนุนกฎหมายที่เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจโรงแรม และคัดค้านกฎหมายที่อาจส่งผลเสียต่อธุรกิจ (จารุวรรณ กะวิเศษ, 2556, น. 19)

ปี ค.ศ. 1993 อุตสาหกรรมโรงแรมมีการแข่งขันสูง และเกิดปัญหาอุปทานส่วนเกิน (Over Supply) ทำให้หลายโรงแรมต้องลดอัตราค่าห้อง และโรงแรมอีกหลายแห่งต้องปิดกิจการ อย่างไรก็ตามในศตวรรษที่ 20 มีผู้เดินทางโดยสายการบินทั้งในและนอกประเทศมากขึ้น ทำให้มีการขยายกิจการโรงแรมภายใต้การบริหารของเครือโรงแรมอเมริกาในต่างประเทศ คล้ายการเพิ่มสาขาของเครือโรงแรม โดยกลุ่มโรงแรมที่มีการขยายสาขาในต่างประเทศกลุ่มแรกคือ “อินเตอร์คอนติเนนตัล” (Inter Continental) ตามด้วย “ฮิลตันอินเตอร์เนชันแนล” (Hilton International) ทั้งสองกลุ่มโรงแรมนี้ถือเป็นโรงแรมเครือข่ายที่มีอิทธิพลสำคัญต่อการขยายตัวของเครือข่ายการบริหารกิจการข้ามชาติมาจนถึงปัจจุบัน (นงนุช ศรีธนาอนันต์, 2548, น. 16)

ธุรกิจที่พักของประเทศในตะวันออก

เป็นเวลานานกว่าพันปีที่ประเทศจีนเดินทางเพื่อทำธุรกิจการค้า ในยุคนั้นนักเดินทางจะพักตามโรงเตี๊ยม (Inn) ซึ่งตั้งระหว่างทางจากเมืองหนึ่งไปอีกเมืองหนึ่ง โรงเตี๊ยมในสมัยนั้นเป็นที่พักแรมขนาดเล็กบริการห้องพักและอาหารสำหรับผู้เดินทาง แต่เนื่องจากคนจีนในสมัยก่อนไม่นิยมเดินทางท่องเที่ยว เพราะจีนปิดประเทศและมีการปกครองแบบคอมมิวนิสต์ ทำให้ธุรกิจโรงแรมค่อนข้างพัฒนาช้า ที่พักส่วนใหญ่ดำเนินการโดยรัฐบาลและไม่อนุญาตให้เอกชนลงทุน โรงแรมจึงไม่สะอาดและไม่มีความปลอดภัย อย่างไรก็ตามหลังการเปิดประเทศของจีนราว พ.ศ. 2520 ประเทศจีนทำการค้ากับหลายประเทศทั่วโลก ธุรกิจโรงแรมในประเทศจีนเริ่มพัฒนาอย่างรวดเร็ว ทำให้มีนักท่องเที่ยวทั่วโลกเดินทางไปท่องเที่ยว เพราะประเทศจีนเป็นประเทศที่มีอาณาเขตกว้างใหญ่ มีทรัพยากรท่องเที่ยวมากมายและประวัติศาสตร์ที่ยาวนาน ธุรกิจโรงแรมในเมืองใหญ่ เช่น เซี่ยงไฮ้

ปักกิ่ง เจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง บริเวณสถานที่ท่องเที่ยวที่มีที่พักแรมให้เลือกใช้บริการแต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว ทำให้มีเครือข่ายโรงแรมจำนวนมากเข้าไปลงทุนในประเทศจีน (นิตยสาร วาณิชชกุล, 2550, น. 39)

วิวัฒนาการที่พักแรมทางฝั่งทวีปเอเชียทางประเทศญี่ปุ่น มีที่พักแบบเรียวกัง (Ryokan Guesthouses) ที่นิยมแพร่หลายกันมากในสมัยก่อน ขณะที่ประเทศอินเดียมีที่พักแบบ Dak Bungalows เป็นบังกะโลสำหรับผู้ขนส่งสินค้า โดยมีรัฐเป็นผู้ดำเนินการ นับเป็นที่พักรวมที่เชื่อถือได้สำหรับนักเดินทาง ส่วนทางด้านทวีปแอฟริกาตอนเหนือ ประเทศอียิปต์ ที่เมืองไคโรมีโรงแรมเดอะเชพเพิร์ดส (The Sheperds Hotel) เกิดขึ้น



ภาพที่ 1.18 ที่พักแบบเรียวกังในญี่ปุ่น
ที่มา: ประวัติและวิวัฒนาการธุรกิจโรงแรม (ม.ป.ป.)



ภาพที่ 1.19 Dak Bungalow
ที่มา: ประวัติและวิวัฒนาการธุรกิจโรงแรม (ม.ป.ป.)



ภาพที่ 1.20 โรงแรมเดอะเซฟเพิร์ดส
ที่มา: ประวัติและวิวัฒนาการธุรกิจโรงแรม (ม.ป.ป.)

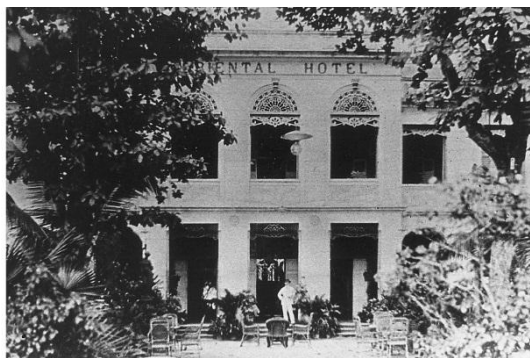
ธุรกิจที่พักของประเทศไทย

บันทึกในประวัติศาสตร์ของไทยกล่าวไว้ว่า ชาวสยามมีการติดต่อการค้าพาณิชย์ การทูต และการเมืองกับชาวยุโรปและชาวจีนมาตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัย กรุงศรีอยุธยา กรุงธนบุรี เรื่อยมา จนถึงสมัยรัตนโกสินทร์ เมื่อเดินทางถึงแผ่นดินสยาม นักเดินทางต้องการที่พักชั่วคราวอาศัย ซึ่งสถานที่พักแรมของไทยตั้งแต่สมัยโบราณประมาณ 300 ปีที่ผ่านมา มีลักษณะคล้ายกับจีน กล่าวคือ มีที่พักแรมแบบเรียบง่าย เพียงเพื่ออาศัยนอนตามเส้นทางสัญจรในสมัยนั้น ที่พักแรมจะไม่แบ่งแยกเป็นห้องส่วนตัวแต่เป็นการนอนรวมในห้องโถงขนาดใหญ่ ต่อมามีการแบ่งห้องเป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกัน พ่อค้าธรรมดา จะพักอาศัยตามศาลาพักกลางทางหรือตามวัดวาอาราม ต่อมาในสมัยรัตนโกสินทร์ตอนต้นนั้น การเดินทางคมนาคมทางน้ำถือเป็นการเดินทางสายหลักของผู้คน เส้นทางการค้ามักจะเป็นเส้นทางเรือ จึงปรากฏหลักฐานที่พักแรมของชาวต่างชาติที่เข้ามาทำการค้าในยุคนั้นส่วนใหญ่จะอยู่ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา ส่วนนักเดินทางชาวสยามทั่วไปก็จะอาศัยตามบ้านญาติ เพื่อนฝูง คนรู้จักชอบพอของตน แต่หากเป็นนักการทูตหรือบรรดาเชื้อพระวงศ์ จะมีที่พักอาศัยที่ทางการจัดรับรอง ไม่ว่าจะเป็นในวังหรือตามบ้านเจ้าเมืองต่าง ๆ ตามบันทึกของจดหมายเหตุ ลา ลูแบร์ ราชทูตชาวฝรั่งเศสที่เข้ามาในสมัยกรุงศรีอยุธยา เขียนบันทึกเกี่ยวกับการรับรองแขกเมืองของชาวสยามไว้ว่า ทูตหรือแขกเมืองเมื่อเข้ามาถึงในพระราชอาณาเขต ที่พักอาศัยและการกินอยู่จะอยู่ในความดูแลของหลวงทั้งสิ้น นอกจากนั้นยังมีหลักฐานเกี่ยวกับ “ที่พักคนเดินทาง” เกิดขึ้นเพื่อรับรองผู้ที่อาศัยอยู่นอกเมือง เดินทางเข้ามาค้าขายหรือเล่นพนันหอย ก ข ในเมือง ลักษณะที่พักเป็นเรือนแถวชั้นเดียว เป็นห้องเปิดโล่ง ผู้เข้าพักต้องนอนเรียงกัน ไม่มีห้องเป็นสัดส่วน แต่ต่อมาเมื่อมีนักเดินทางมากขึ้นจึงได้มีการแบ่งห้องพักเป็นสัดส่วน โดยสร้างฝาถ้ำ และยังสร้างเพิ่มเป็นตึกแถวสองชั้น (นิภา วรรณิชกุล, 2550, น. 41)

เมื่อเข้าสู่ยุคการเป็นธุรกิจการโรงแรม ในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2488-2491 หลักฐานที่พักแรมที่เปิดบริการในเชิงธุรกิจ ปรากฏเป็นครั้งแรกในหนังสือพิมพ์บางกอก เรคคอร์ดเดอร์ (Bangkok Recorder) ของหมอบรัดเลย์ ตรงกับสมัยแผ่นดินพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 4) ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ได้เริ่มมีวัฒนธรรมความเจริญจากตะวันตกแพร่เข้ามา ทำให้สังคมเริ่มมีความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและการศึกษา ในปี พ.ศ. 2405 หรือเมื่อร้อยกว่าปีมาแล้ว มีการเปิดบริการบอร์ดดิ้งเฮาส์ (Boarding House) กลุ่มเป้าหมายหลักคือ นักธุรกิจชาวต่างชาติ นักเดินทางแสวงโชค หมอสอนศาสนา เป็นต้น หนึ่งปีถัดมาในปี พ.ศ. 2406 ได้มีการก่อสร้างโรงแรมแห่งแรก ตั้งอยู่บนถนนเจริญกรุงชื่อยูเนียน โฮเต็ล (Union Hotel) สมัยนั้นใช้คำว่า โฮเต็ลทับศัพท์ภาษาอังกฤษ โรงแรม ยูเนียนโฮเต็ล เป็นโรงแรมที่สร้างตามมาตรฐานโรงแรมในฝั่งตะวันตก ต่อมายังได้มีการสร้างโรงแรมขึ้นอีกสองแห่งคือ ฟิชเบอร์ส โฮเต็ล (Fisher's Hotel) และ โอเรียนเต็ล โฮเต็ล (Oriental Hotel) ทั้งสามแห่งเป็นโรงแรมที่ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นนักเดินทางชาวต่างชาติ นอกจากจะสร้างโรงแรมในกรุงเทพมหานครแล้ว รัชกาลที่ 4 ยังคงโปรดให้สร้างบ้านพักตากอากาศขึ้นที่ตำบลอ่างหิน จังหวัดชลบุรี มีลักษณะเป็นอาคาร 2 ชั้น จำนวน 2 อาคาร โดยตั้งชื่อว่า ตำหนักมหาราชและตำหนักมหาราชินี มีเตียงไว้บริการ 44 เตียง สร้างขึ้นให้ชาวต่างชาติเช่าเพื่อพักผ่อน ปัจจุบันสถานที่ดังกล่าวถูกปรับปรุงเป็นพิพิธภัณฑ์เฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษามหาราช ตั้งอยู่ที่ตำบลอ่างศิลา จังหวัดชลบุรี (จารุวรรณกะวิเศษ, 2556, น. 23 และ โสภิต ภัทรพิพัฒน์, 2536, น. 23)

ในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 5) ถือได้ว่าเป็นยุคแห่งการปฏิรูปประเทศให้มีความเจริญทัดเทียมกับประเทศตะวันตก และมีชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาในประเทศมากขึ้น จึงทำให้ธุรกิจโรงแรมมีความเจริญก้าวหน้าตามไปด้วย และได้มีการปรับปรุงให้โรงแรมมีความสะดวกสบายและหรูหรามากขึ้นกว่าเดิม ในปี พ.ศ. 2419 มีการสร้างโรงแรมโอเรียนเต็ล (The Oriental Hotel) ขึ้น ลักษณะเป็นอาคารไม้ชั้นเดียวขนาดเล็กริมแม่น้ำเจ้าพระยา โดยในช่วงแรกมีนักเดินเรือชาวเดนมาร์กสองคนเป็นเจ้าของแต่ต่อมาก็ถูกเปลี่ยนมือเจ้าของอีกหลายครั้ง ซึ่งโรงแรมนี้เป็นแห่งแรกที่นำระบบไฟฟ้าเข้ามาใช้ภายในโรงแรมเปิดบริการมาเป็นระยะเวลายาวนานจนถึงปัจจุบัน ในปี พ.ศ. 2520 มีการสร้างอาคารเพิ่มเติมเพื่อรองรับนักเดินทางขึ้นอีก 2 หลัง เป็นอาคารขนาดใหญ่ มีห้องพักถึง 406 ห้อง ถือได้ว่าโรงแรมโอเรียนเต็ล เป็นโรงแรมที่มีความทันสมัยที่สุดตั้งแต่ในอดีตจนถึงยุคปัจจุบัน ปี พ.ศ. 2524 โรงแรมโอเรียนเต็ลได้รับการยกย่องให้เป็นโรงแรมชั้นนำบริการดีอันดับ 1 ของโลก ทั้งยังเคยต้อนรับคนดังระดับโลกมากมาย เช่น ไมเคิล แจ็คสัน, เจ้าฟ้าชายชาร์ล แห่งประเทศอังกฤษ, เดวิด เบคแฮม, อดีตประธานาธิบดีจอร์จ ดับเบิลยู บุช เป็นต้น

สมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 6) เป็นช่วงที่เศรษฐกิจค่อนข้างฝืดเคือง ไม่มีงบประมาณในการพัฒนาประเทศ กระนั้นก็ยังมียังงบประมาณในการลงทุนสร้างโรงแรมในหลาย ๆ แห่ง ในปี พ.ศ. 2460 ได้มีการสร้างบังกะโลไม้ที่ชายหาดหัวหิน ซึ่งเป็นชายหาดริมทะเลที่เป็นที่นิยมมาท่องเที่ยวกัน ในสมัยนั้นสร้างขึ้นโดย พลเอกพระเจ้าบรมวงศ์เธอ พระองค์เจ้าบุรฉัตรไชยากร กรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน ผู้บัญชาการกรมรถไฟแผ่นดินในสมัยนั้น ซึ่งต่อมาพระองค์ท่านได้ถูกยกย่องให้เป็นพระบิดาแห่งการโรงแรมไทย บังกะโลแห่งนี้ให้บริการถึงปี พ.ศ. 2464 รัชกาลที่ 6 ก็ทรงโปรดให้สร้างอาคารใหม่ขึ้นมาแทน โดยออกแบบอาคารให้โดดเด่นตามแบบสถาปัตยกรรมของตะวันตก มีเตียงพักจำนวน 28 เตียง มีชื่อเรียกว่า โรงแรมรถไฟหัวหิน นับได้ว่าเป็นโรงแรมชายทะเลแห่งแรกในประเทศไทย ทั้งยังได้รับการขนานนามว่าเป็นโรงแรมที่พักตากอากาศที่หรูหราที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ในสมัยนั้น จากนั้นถูกเปลี่ยนมือผู้บริหารและได้ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงจนในปัจจุบันกลายเป็นโรงแรมโซฟิเทลเซ็นทรัล หัวหินรีสอร์ท



ภาพที่ 1.21 โรงแรมโอเรียนเต็ล พ.ศ. 2419

ที่มา: ประวัติและวิวัฒนาการธุรกิจโรงแรม (ม.ป.ป.)

ต่อมามีการสร้างโรงแรมวังพญาไท ซึ่งเกิดขึ้นจากการที่กรมพระกำแพงเพชรอัครโยธินทรงขอพระราชทานพระบรมราชานุญาตจากรัชกาลที่ 6 สร้างโรงแรมที่หัวลำโพงเมื่อ พ.ศ. 2469 แต่ไม่ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ และมีพระราชประสงค์ให้ดัดแปลงวังพญาไทเป็นโรงแรมแทน เพราะมีบริเวณกว้างขวาง พร้อมกันนี้ได้เปลี่ยนชื่อจากวังพญาไทเป็นโรงแรมวังพญาไท เพื่อให้ชาวต่างประเทศพักแรม ภายในโรงแรมมีความงดงามหรูหรา จากการตกแต่งด้วยศิลปะที่วิจิตรตระการตา เพราะเป็นวังมาก่อน โรงแรมวังพญาไทได้รับยกย่องว่าเป็นโรงแรมที่ทันสมัยและยอดเยี่ยมที่สุดในเอเชียในสมัยนั้น ค่าใช้จ่ายในการเข้าพักคิดค่าเช่าคืนละ 120 บาท มีห้องอาหารและไนต์คลับไว้บริการลูกค้าของโรงแรม บริเวณรอบ ๆ เป็นบึงบัวนานาชนิดและสวนไม้ดอกไม้ประดับที่จัดแบบสวนญี่ปุ่น มีน้ำตก น้ำพุสวยงามมาก ปัจจุบันโรงแรมวังพญาไทเป็นสถานที่ตั้งของ

โรงพยาบาลพระมงกุฎตามคำสั่งของคณะปฏิวัติในสมัยรัชกาลที่ 7 (โสภิต ภัทรพิพัฒน์, 2536, น. 24)



ภาพที่ 1.22 พลเอกพระเจ้าบรมวงศ์เธอ พระองค์เจ้าบุรฉัตรไชยากร กรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน
ที่มา: ประวัติและวิวัฒนาการธุรกิจโรงแรม (ม.ป.ป.)

นอกจากโรงแรมที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ในสมัยนั้นยังมีโรงแรมอื่น ๆ เกิดขึ้นอีก เช่น โรงแรมรอยัล (Royal Hotel) ซึ่งตั้งอยู่บนถนนสาทรเหนือ สมัยนั้นนับได้ว่าเป็นโรงแรมหรูหรารแห่งหนึ่งของกรุงเทพมหานคร ภัตตาคารของโรงแรมแห่งนี้มีชื่อเสียงเป็นอย่างมาก ต่อมาได้ถูกดัดแปลงกลายเป็นที่ตั้งของสถานทูตรัสเซียแทน ปี พ.ศ. 2470 มีโรงแรมทรอคาดโร (Trocadero Hotel) ในย่านสุรวงศ์ เป็นอาคารสูง 4 ชั้น มีห้องพัก 45 ห้อง โรงแรมแห่งนี้เป็นโรงแรมแรกในประเทศไทยที่มีลิฟต์และมีเครื่องปรับอากาศ ถือว่าเป็นโรงแรมที่ทันสมัยและหรูหรามากเป็นอันดับต้น ๆ ของประเทศ ช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 กองทัพอากาศเข้ามาตั้งฐานทัพอากาศแล้วได้ทำการยึดโรงแรมแห่งนี้เป็นกองบัญชาการ ปี พ.ศ. 2471 โรงแรมราชธานี ได้ถูกก่อสร้างขึ้นบริเวณสถานีรถไฟหัวลำโพง เป็นโรงแรมเล็ก ๆ ที่ทันสมัย ห้องพักรับบริการทั้งน้ำร้อน น้ำเย็น พัดลม โทรศัพท มีภัตตาคารและบาร์ที่มีชื่อเสียงในสมัยนั้น โดยกลุ่มเป้าหมายหลักคือ เป็นที่พักสำหรับนักเดินทางที่โดยสารรถไฟได้เข้าพัก ปัจจุบันกลายเป็นอาคารส่วนหนึ่งของที่ทำการสถานีรถไฟหัวลำโพง

ด้านมาตรฐานการบริการของโรงแรมในสมัยนั้น หลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองเป็นระบอบประชาธิปไตยเมื่อปี พ.ศ. 2475 ธุรกิจการโรงแรมขยายเพิ่มขึ้นมากทั้งในกรุงเทพมหานคร และในต่างจังหวัด รัฐบาลจึงจัดระบบการควบคุมดูแลธุรกิจโรงแรม และแม้โรงแรมบางแห่งให้บริการอย่างดีตามมาตรฐานตะวันตก แต่ยังมีโรงแรมอีกหลายแห่งไม่ได้มาตรฐานและมีการให้บริการ

ทางเพศ รัฐบาลจึงออกพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2478 ขึ้นเพื่อจัดระเบียบธุรกิจโรงแรม (อรรถิกา พังงา, 2553, น. 9)

หลังปี พ.ศ. 2489 ซึ่งเป็นช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 จบสิ้นลง ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยมีการตื่นตัวต่อความสำคัญของการท่องเที่ยวที่มีผลต่อเศรษฐกิจของประเทศ การพัฒนาทางการท่องเที่ยวจึงเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้นตามลำดับ อีกทั้งในยุคนั้นยังมีสายการบินจากต่างชาติเปิดบริการเส้นทางบินเข้ามายังประเทศไทยมากขึ้นอีกด้วย รัฐบาลไทยในสมัยนั้นจึงให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก รัฐบาลจอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ จึงได้จัดตั้งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (อศท.) ขยายขอบเขตการทำงานออกไปยังต่างจังหวัดและต่างประเทศอย่างต่อเนื่องเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศโดยอาศัยกลยุทธ์ทางการตลาด การขยายขอบเขตการทำงานของ อศท. มีภาระหน้าที่กว้างขวางจนต้องเปลี่ยนฐานะเป็นการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ส่งผลให้ชาวต่างชาติรู้จักและเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยมากขึ้น ในยุคนั้นนอกจากโรงแรมที่สร้างโดยรัฐบาล เช่น โรงแรมเอราวัณในปี พ.ศ. 2499 แล้ว ภาคเอกชนก็ให้ความสนใจลงทุนสร้างโรงแรมมากขึ้นด้วย โดยได้ดึงเอากลุ่มนักบริหารโรงแรมเครือข่าย (Hotel Chains) จากต่างประเทศเข้ามาช่วยบริหาร ทำให้ช่วงเวลานี้เป็นยุคทองของนักบริหารชาวต่างชาติ เริ่มต้นเมื่อปี พ.ศ. 2508 โรงแรมราม่าเป็นโรงแรมแรกที่เซ็นสัญญากับกลุ่มเครือข่ายโรงแรมฮิลตันเข้ามาบริหารและเปลี่ยนชื่อเป็นโรงแรมราม่าฮิลตัน (Rama Hilton Hotel) ต่อมาก็มีกลุ่มอื่น ๆ ตามเข้ามาอีกมากมายซึ่งกลุ่มที่เข้ามาและยังเป็นที่รู้จักกันมาจนถึงปัจจุบันก็คือ กลุ่มเชอราตัน, ไฮแอท, ริเจนท์, ฮอลิเดย์อินน์, แมนดาริน, โนวเทล, โซฟีเทลและแซงกรีลา เป็นต้น วิธีการบริหารของกลุ่มเครือข่ายโรงแรมนี้จะมีผู้บริหารที่ถูกส่งตัวจากบริษัทแม่ที่ต่างประเทศเข้ามาที่โรงแรมในเครือที่ประเทศไทย แล้ววางระบบการบริหารและบริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกันกับโรงแรมในเครือที่ต่างประเทศ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของแขกผู้มาพักให้ทัดเทียมกันทั่วโลก ทั้งยังเป็นการขยายตลาดให้กับโรงแรมในเครือข่ายประเทศอื่น ๆ อีกด้วย หลังจากที่มียุคกลุ่มเครือข่ายโรงแรมจากต่างชาติเข้ามาบริหารโรงแรมในประเทศมากมายนั้น พวกเขาได้มาถ่ายทอดวิชาความรู้เกี่ยวกับการโรงแรมแก่พนักงานคนไทยมากมาย ทำให้หลายคนมีความเจริญก้าวหน้าทางหน้าที่การงาน ก้าวขึ้นมาสู่ตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงของโรงแรมหลายแห่ง (นิภา วธวานิชกุล, 2550, น. 46)

ปี พ.ศ. 2530 รัฐบาลประกาศให้เป็นปีแห่งการท่องเที่ยวไทย และประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก มีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจนเกิดภาวะขาดแคลนห้องพัก เป็นเหตุให้มีผู้ลงทุนธุรกิจโรงแรมมากขึ้นตามความต้องการของตลาด และมีพัฒนาการความเปลี่ยนแปลงของธุรกิจโรงแรมโดยเริ่มมียุคกลุ่มเครือข่ายโรงแรมของคนไทยเกิดขึ้น เช่น กลุ่มดุสิตธานี, เซ็นทรัล, อมารี เป็นต้น

ซึ่งบางเครือข่ายสามารถขยายกิจการไปสู่ประเทศใกล้เคียง เช่น พม่า ลาว ได้อีกด้วย บางกลุ่มยังสามารถซื้อกิจการของโรงแรมต่างชาติมาบริหารได้ด้วย

วิกฤติต้มยำกุ้งยุคฟองสบู่แตกในปี พ.ศ. 2540 ส่งผลให้การท่องเที่ยวชะงัก การลงทุนทางด้านธุรกิจโรงแรมชะลอตัวลงมาก โรงแรมต่าง ๆ ประสบปัญหาจนต้องหันมาทำการขยายตลาดไปสู่กลุ่มเป้าหมายผู้เป็นลูกค้าคนไทยด้วยมากขึ้น จะเน้นไปที่การบริการอาหารและเครื่องดื่มในร้านอาหารของโรงแรม และขยายไปสู่บริการด้านการจัดเลี้ยง การประชุมสัมมนามากขึ้น ทั้งยังรณรงค์ให้คนไทยหันมาท่องเที่ยวในประเทศมากขึ้น เมื่อเป้าหมายทางการตลาดเปลี่ยนไปทำให้ผู้บริหารชาวต่างชาติซึ่งไม่ถนัดกับการบริหารงานกับตลาดคนไทยเกิดปัญหาในการทำงานและทำให้ต้องถอนตัวไปหลายกลุ่ม

กระทั่งปี พ.ศ. 2549 เมื่อเริ่มเปิดใช้สนาามบินสุวรรณภูมิเป็นครั้งแรก ทำให้มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยมากขึ้น การท่องเที่ยวกลับมาเติบโต มีการขยายตัวของกิจการโรงแรมทั้งในกรุงเทพมหานครและตามจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ โรงแรมที่เกิดขึ้นในช่วงระยะนี้ส่วนใหญ่จะมีกลุ่มผู้บริหารเป็นคนไทยหรือร่วมลงทุนและดูแลด้านบริหารกับชาวต่างชาติ ปัจจุบันมีโรงแรมเกิดขึ้นมากมายหลายประเภทตั้งแต่โรงแรม 5 ดาว ไปถึง 3 ดาว และตั้งแต่โรงแรมหรูหร่า ไปถึงโรงแรมบูติก หรือโฮมสเตย์ โรงแรมระดับใหญ่ กลาง และเล็กมักเน้นจุดขายในด้านการให้บริการที่นำเทคโนโลยีมาทำให้ทันสมัย และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างครบครัน ภาพลักษณ์ของโรงแรมไม่ได้เป็นเพียงสถานที่พักแรมเท่านั้น ยังเป็นสถานที่สำหรับจัดกิจกรรมต่าง ๆ มากมายไม่ว่าจะเป็นงานเปิดตัวสินค้า การประชุมสัมมนา งานแต่งงาน และงานสังสรรค์ เป็นต้น แนวโน้มของธุรกิจการโรงแรมจะมีความหลากหลายและมีการให้บริการที่ก้าวหน้าขึ้นตามกระแสเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2555, น. 20)

ความสำคัญและผลกระทบของธุรกิจที่พักแรม

ธุรกิจที่พักแรมถือเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมบริการที่มีความสำคัญต่อหลายประเทศ รวมถึงประเทศไทย ในแต่ละปีนักท่องเที่ยวสามารถได้เข้าสู่ประเทศจำนวนมาก โดยรายได้ดังกล่าวมาจากค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าอาหาร ค่าสินค้าที่ระลึก และค่าที่พัก ธุรกิจที่พักนอกจากจะมีความสำคัญต่อประเทศแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อประเทศได้เช่นเดียวกัน ดังนี้ (สุพัตรา สร้อยเพชร, 2553, น. 36-37 และจารุวรรณ กะวิเศษ, 2556, น. 4-9)

ความสำคัญของธุรกิจที่พักแรมด้านเศรษฐกิจ

ธุรกิจที่พักแรมก่อให้เกิดการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจ การสร้างโรงแรมแต่ละแห่งทำให้เกิดการจ้างงานในท้องถิ่น ประชาชนมีงานทำมากขึ้น เพราะในที่พักแรมหนึ่งแห่งนั้นต้องมีบุคลากรในหลากหลายตำแหน่ง ไม่ว่าจะเป็นงานต้อนรับส่วนหน้า งานแม่บ้าน งานช่าง เป็นต้น เมื่อเกิดรายได้ จึงเกิดการใช้จ่ายทำให้เงินหมุนเวียน การมีรายได้ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ที่มีคุณภาพดีขึ้น นอกจากนี้อุตสาหกรรมที่พักแรมกระตุ้นให้เกิดการผลิต และยังเน้นการนำเอาผลผลิตในท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ นำมาเป็นสินค้าพื้นเมืองและสินค้าของที่ระลึกขายเพิ่มรายได้ นอกจากนี้ที่พักแรมที่เกิดขึ้นภายในพื้นที่นั้น ยังมีงานบริการด้านต่าง ๆ เพื่อบริการแก่นักท่องเที่ยวที่นำเงินตราจากต่างประเทศเข้ามาใช้จ่าย เป็นการนำรายได้เข้าประเทศในอีกทางหนึ่ง และทั้งยังกระจายรายได้ไปสู่ภูมิภาคอีกด้วย สามารถสรุปถึงความสำคัญของธุรกิจที่พักแรมในด้านเศรษฐกิจ ได้ดังนี้

1. เกิดการจ้างงาน สร้างอาชีพ สร้างรายได้ให้แก่ชุมชนและคนในท้องถิ่น
2. กระตุ้นให้เกิดการผลิตและนำทรัพยากรในท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น ผลิตเป็นสินค้าพื้นเมือง สินค้าของที่ระลึก เป็นต้น
3. มีรายได้จากนักท่องเที่ยว นักธุรกิจต่างประเทศ เป็นการสร้างเม็ดเงินให้หมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจ ลดการขาดดุลสินค้าและเป็นการกระจายรายได้สู่ภูมิภาค
4. มีการขยายตัวด้านกิจกรรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและส่งเสริมการลงทุนในภูมิภาคเพิ่มขึ้น

ความสำคัญของธุรกิจที่พักแรมในด้านสังคม

ธุรกิจที่พักแรมนั้นมีบทบาทในการพัฒนาและสร้างสรรค์ความเจริญทางสังคมให้แก่ท้องถิ่น โดยเฉพาะท้องถิ่นที่มีแหล่งท่องเที่ยว เมื่อมีแหล่งท่องเที่ยวก็มีธุรกิจที่พักแรมเกิดขึ้น และไม่ว่าที่พักแรมนั้นจะอยู่ในสถานที่ใด ก็จะทำให้เกิดความสะดวกทางด้านการคมนาคม การสร้างถนน สนามบิน สถานีรถไฟ สถานีรถขนส่ง เป็นต้น ทั้งยังมีน้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ สัญญาณอินเทอร์เน็ต เข้าถึงพื้นที่ ซึ่งถือได้ว่าเป็นความเจริญเติบโตและย่อมส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของคนในชุมชนนั้น ๆ ซึ่งความสำคัญของธุรกิจที่พักแรมในด้านสังคมสามารถสรุปได้เป็นข้อ ๆ ดังนี้

1. ขยายมาตรฐานและคุณภาพชีวิตของคนในท้องถิ่นในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็น ระบบสาธารณสุข การคมนาคมขนส่ง ระบบการติดต่อสื่อสาร และความปลอดภัย

2. ช่วยลดปัญหาการว่างงาน ปัญหาการล้นไหลและเคลื่อนย้ายเข้ามาหางานทำและเสี่ยงโชคในเมืองหลวง ลดปัญหาช่องว่างระหว่างสังคมเมืองและสังคมชนบท ซึ่งจะเป็นผลให้เกิดปัญหาสังคมต่าง ๆ

3. พัฒนาท้องถิ่นนั้น ๆ ให้เป็นแหล่งบันเทิงของชุมชน เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจและเป็นศูนย์กลางการติดต่อสื่อสารกันของคนในชุมชนเป็นแหล่งพบปะสังสรรค์ ประชุมสัมมนาจัดงานรื่นเริงต่าง ๆ เป็นต้น

4. ธุรกิจที่พักโรงแรมช่วยให้ประชาชนในท้องถิ่นที่ว่างงาน เกษียณอายุหรือแม่บ้าน รวมกลุ่มกันใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ รู้จักใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นมาผลิตและประดิษฐ์สิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ รวมถึงของที่ระลึก สินค้าพื้นเมืองออกขาย เช่น สินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ เป็นต้น ซึ่งเป็นการเพิ่มรายได้ให้ครอบครัวในอีกทางหนึ่ง

ความสำคัญของธุรกิจที่พักโรงแรมในด้านวัฒนธรรม

ธุรกิจที่พักโรงแรมนำมาซึ่งนักท่องเที่ยวจากถิ่นอื่น ทั้งนักท่องเที่ยวในประเทศและมาจากต่างประเทศ ดังนั้นจึงมีความแตกต่างทางวัฒนธรรมและการดำเนินชีวิตระหว่างนักท่องเที่ยวและคนพื้นถิ่นเป็นอย่างมาก ทั้งทางด้านภาษา อาหารการกิน ลักษณะนิสัย วิถีชีวิตความเป็นอยู่ ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมต่างพื้นที่ ต่างเชื้อชาติขึ้น สรุปความสำคัญของธุรกิจที่พักโรงแรมในด้านวัฒนธรรมได้เป็นข้อดังนี้

1. ทำให้วัฒนธรรมไทยเผยแพร่สู่สายตาชาวต่างชาติ ผ่านทางการออกแบบสถาปัตยกรรม ออกแบบภายในของที่พักโรงแรม ไปจนถึงการแต่งกายพนักงานที่ใช้ผ้าไทย และการแต่งกายแบบไทย รวมถึงศิลปะการแสดงแบบไทย ๆ เช่น คอนเสิร์ตไทย นาฏศิลป์ไทย นำมาแสดงให้แก่ผู้เข้าพักได้รับชม อีกทั้งวัฒนธรรมด้านอาหาร ซึ่งปัจจุบันอาหารไทยได้เป็นที่นิยมไปทั่วโลก อาหารไทยจึงเป็นอีกส่วนสำคัญและเสน่ห์ในการดึงดูดนักท่องเที่ยว

2. ปลุกจิตสำนึกในการบริการด้วยกริยามารยาทแบบไทย ๆ ด้วยความโอบอ้อมอารี มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และยิ้มแย้มแจ่มใสซึ่งมารยาทและรอยยิ้มสยามล้วนเป็นภาพทรงจำเกี่ยวกับประเทศไทยในสายตานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

3. ในทางกลับกัน นอกจากจะได้เผยแพร่วัฒนธรรมท้องถิ่นสู่นักท่องเที่ยวแล้ว ยังได้เรียนรู้วัฒนธรรมของท้องถิ่นหรือชนชาติอื่น ๆ อีกด้วย

4. ส่งเสริมความสัมพันธ์ของมนุษยชาติ ก่อให้เกิดสันติภาพ มิตรไมตรีและความเข้าใจอันดีระหว่างเจ้าบ้านและนักท่องเที่ยวผู้มาเยือน สร้างความประทับใจและเป็นทีกล่าวขานบอกต่อไปยังชนชาติอื่นที่อาจไม่คุ้นเคยและไม่รู้จักวัฒนธรรมของเจ้าบ้านดีพอ

ผลกระทบของธุรกิจที่พักแรมต่อเศรษฐกิจ

การประกอบธุรกิจที่พัก โดยเฉพาะ โรงแรมหรือรีสอร์ทระดับ 5 ดาวนั้น การประดับตกแต่งสถานที่ และการเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ เฟอร์นิเจอร์เป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างความประทับใจให้แก่แขก ดังนั้นต้นทุนการดำเนินงานจึงสูงตามเนื่องจากผู้ประกอบการจำเป็นต้องสั่งซื้อสินค้าต่างประเทศจำนวนมาก และอาจส่งผลกระทบต่ออัตราการการค้าของประเทศได้ นอกจากนี้ธุรกิจที่พักที่มีต้นทุนการบริการสูงนี้อาจส่งผลกระทบต่อค่าครองชีพของคนในพื้นที่อีกด้วย

ผลกระทบของธุรกิจที่พักแรมต่อสังคม

พื้นที่ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวและมีธุรกิจที่พักแรมนั้นมักมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาจำนวนมาก บางครั้งอาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรม และปัญหาอื่น ๆ เช่น คนในพื้นที่ซึ่งทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว การขายบริการทางเพศให้แก่นักท่องเที่ยว การให้บริการสถานบันเทิงรูปแบบต่าง ๆ ที่คนในพื้นที่สามารถเข้าไปใช้บริการได้เช่นเดียวกัน เป็นต้น

ผลกระทบของธุรกิจที่พักแรมต่อวัฒนธรรม

เมื่อพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งกลายเป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยว ปัญหาที่เกิดขึ้นคือคนในพื้นที่มีพฤติกรรมเลียนแบบนักท่องเที่ยว เช่น การแต่งกายแบบตะวันตก การรับประทานอาหารยุโรป การแสดงออกที่ไม่เหมาะสม สิ่งเหล่านี้ทำให้วัฒนธรรมของชุมชน หรือของประเทศเลือนหายไป

ผลกระทบของธุรกิจที่พักต่อสิ่งแวดล้อม

การลงทุนในการทำธุรกิจที่พักนั้น สิ่งแรกที่ผู้ลงทุนคำนึงถึงคือทำเลที่ตั้งว่าคุ้มทุนหรือไม่ มีความสวยงามและสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้หรือไม่ สถานประกอบการที่พักหลายแห่งมีการรื้อล้างพื้นที่ป่าสงวน หรืออุทยานแห่งชาติเพื่อก่อสร้างธุรกิจของตน นอกจากนี้การดำเนินธุรกิจโรงแรมและที่พักยังมีการใช้พลังงานจำนวนมากเพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้แก่แขก ทำให้เกิดภาวะโลกร้อนจากปริมาณน้ำเสีย และพลังงานไฟฟ้าที่ใช้ในแต่ละวัน

สรุป

วิวัฒนาการของที่พักแรมตั้งแต่สมัยโบราณนั้นส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางของมนุษย์จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ซึ่งในอดีตนักเดินทางอาจมีไม่มากนัก เนื่องจากการเดินทางเป็นไปด้วยความยากลำบากและใช้เวลานาน ซึ่งสมัยโบราณ ผู้คนจะเดินทางเพื่อการค้าขาย เผยแพร่ศาสนาและทำสงครามเป็นส่วนใหญ่ การสร้างที่พักแรมสำหรับนักเดินทางในสมัยนั้นไม่ได้มีความพิถีพิถันหรือให้ความสำคัญมากนัก จนกระทั่งยุคสมัยต่อมามีความเปลี่ยนแปลง

มากขึ้น ที่พักเริ่มมีความเจริญและมีการพัฒนาในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านการคมนาคม ที่ปัจจุบัน มีบริการทั้งรถไฟ รถยนต์ เรือ และเครื่องบิน ทำให้มีการเดินทางที่สะดวกสบายขึ้น จึงมีนักเดินทางมากขึ้น และมีเหตุผลที่จะเดินทางมากขึ้นนอกเหนือจากเหตุผลในอดีตที่กล่าวมา เช่น อาจเดินทางเพื่อการศึกษา การพักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น ที่พักเริ่มจึงได้มีการพัฒนาการมากขึ้นตามลำดับ มีเครื่องอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ปัจจุบันธุรกิจที่พักมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง และก่อให้เกิดผลดีในด้านต่าง ๆ ของประเทศ โดยเฉพาะด้านเศรษฐกิจ แต่ขณะเดียวกันธุรกิจโรงแรมและที่พักก็ก่อผลกระทบต่อด้านลบเช่นเดียวกัน ดังนั้น ผู้ลงทุนหรือผู้ประกอบการควรมีจิตสำนึก และคำนึงถึงผลกระทบต่าง ๆ ต่อพื้นที่ และประเทศด้วย

คำถามทบทวน

1. จงยกตัวอย่างที่พักตั้งแต่สมัยโบราณจนกระทั่งปัจจุบัน
2. วิวัฒนาการของที่พักตั้งแต่สมัยโบราณกระทั่งปัจจุบันมีความเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร
3. จงอธิบายลักษณะของ Inn ในยุคเริ่มต้น และปัจจุบัน
4. Coaching Inn เป็นที่พักที่เหมาะสมกับนักเดินทางประเภทใด เพราะเหตุใด
5. นายเชซาร์ ริทซ์ (บิดาแห่งการโรงแรม) ยึดถือสิ่งใดเป็นหัวใจสำคัญของผู้ประกอบการที่พัก ผู้เรียนเห็นด้วยหรือไม่กับหลักการดังกล่าว เพราะเหตุใด
6. ช่วงสงครามตะวันออกกลาง ผู้ดำเนินธุรกิจที่พักเริ่มใช้กลยุทธ์ใดเพื่อดึงดูดใจลูกค้า
7. เพราะเหตุใดในอดีตจึงต้องมีการใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ เพื่อบ่งบอกว่าสถานที่ดังกล่าวคือที่พัก
8. ธุรกิจโรงแรมเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปแบบในสมัยรัชกาลใด และมีเหตุการณ์ใดเกิดขึ้นในยุคดังกล่าว
9. จงอธิบายความสำคัญของธุรกิจที่พักต่อสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมของประเทศ
10. ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมควรมีจิตสำนึกในการลงทุนในธุรกิจของตนอย่างไร

เอกสารอ้างอิง

- จารุวรรณ กะวิเศษ. (2556). หลักการดำเนินงาน โรงแรม. ใน **หน่วยที่ 1 ประวัติและวิวัฒนาการธุรกิจโรงแรม**. กรุงเทพฯ: แม็คเอ็ดดูเคชั่น.
- จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. (2555). **การโรงแรม**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธีราพรรณ อิมโอบุส. (2557). **ธุรกิจการโรงแรม**. กรุงเทพฯ: วังอักษร.
- นงนุช ศรีธนาอนันต์. (2548). **การโรงแรมเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 4)**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- นิภา ราชานิชกุล. (2550). **ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานโรงแรม**. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- _____. (2553). **ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม**. กรุงเทพฯ: สหมิตรพรีนติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด.
- ประสงค์ แสงพ่ายพ์. (2532). **การบริหารธุรกิจโรงแรม**. กรุงเทพฯ: แสงจันทร์การพิมพ์.
- ปรีชา แดงโรจน์. (2525). **การโรงแรม**. กรุงเทพฯ: ศรีอนันต์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2539). **เอกสารการสอนชุดวิชา การจัดการและเทคนิคการบริการในโรงแรม หน่วยที่ 1-7**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- _____. (2540). **เอกสารการสอนชุดวิชา อุตสาหกรรมบริการหน่วยที่ 1-5**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มาฆะ ชิตตะสังคะ และวิจิตร ณ ระนอง. (2551). **การจัดการและเทคนิคการบริการในโรงแรม**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุพัตรา สร้อยเพชร. (2553). **การจัดการการโรงแรม**. ขอนแก่น: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- โสภิต ภัทรพิพัฒน์. (2536). **ธุรกิจโรงแรม**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- อรรธิกา พังงา. (2553). **การจัดการและการปฏิบัติงานส่วนหน้า**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- Biesty, S. (2011). **Stephen Biesty - Illustrator**. [Online]. from www.stephenbiesty.co.uk.
- Chon Kye-Sung (Kaye), & Sparrowe Raymond T. (2000). **Welcome to Hospitality...and introduction**. (2nd ed.). New York: Delmar Thomson Learning.
- Hayes D. K., & Ninemeier J. D. (2006). **Foundations of Lodging Management**. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Gray W. S., & Liguori S. C. (2003). **Hotel and Motel Management and Operations**. (4th ed.). Libraries Australia: Upper Saddle River.