

## ธุรกิจที่พักแรม

ที่พักแรม (Lodging) หมายถึง สถานที่จัดไว้สำหรับนักเดินทาง ลูกค้าหรือแขก (Guest) สถานที่ให้เช่าสำหรับพักอาศัยค้างคืนหลังจากการท่องเที่ยวอย่างเหน็ดเหนื่อยระหว่างการเดินทาง โดยให้บริการอาหาร เครื่องดื่ม ตลอดจนอำนวยความสะดวก ทิวทัศน์ประเพณีทิวทัศน์ให้มีความสำคัญกับการอยู่ในที่พัก มากกว่าการอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวด้วยซ้ำ

ธุรกิจที่พักแรม (Accommodation Business) หมายถึง กิจการที่บริการด้านที่พักอาศัยแก่นักท่องเที่ยว คือ ให้บริการห้องพักและอาหารเครื่องดื่มตามความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยคิดค่าตอบแทนเพื่อผลกำไรของกิจการ ปัจจุบันนิยมใช้คำว่า ธุรกิจโรงแรมมากกว่า “ธุรกิจที่พักแรม”

โรงแรม หมายถึง สถานที่ประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจตั้งขึ้น เพื่อบริการผู้เดินทางในเรื่องของที่พักอาศัย อาหาร และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพักอาศัยและเดินทาง หรืออาคารที่มีห้องนอนหลายห้อง เรียงติดต่อกันในอาคารหนึ่งหลังหรือหลายหลัง ซึ่งมีบริการต่าง ๆ เพื่อความสะดวกของผู้ที่มาพัก ซึ่งเรียกว่า "แขก" (Guest)

คำว่า Hotel หรือ โรงแรมมีที่มาจากภาษาฝรั่งเศสซึ่งแปลว่า คฤหาสน์ โรงแรมแห่งแรกในยุโรปคือ Hotel de Hanri IV (โฮเทล เดอ อองรี กัต) เมื่อปี ค.ศ. 1788 โดยในสมัยก่อนใช้คำว่า hôtel และภายหลังได้เปลี่ยนตัวโอมาเป็นโอปกติในภาษาอังกฤษเป็น hotel เหมือนปัจจุบัน

### วิวัฒนาการของโรงแรม

เกิดขึ้นจากสมัยโบราณประมาณช่วงยุคของอาณาจักร กรีกที่คนเราเริ่มเดินทางระหว่างเมืองไปมาหาสู่ แต่เดิมผู้เดินทางจะนอนตามถนนหรือนอนตามบ้านเรือนของประชาชนทั่วไป หรือ ตามโบสถ์ โดยแต่เดิมเป็นการให้ที่พักพิง มีอาหารให้ตามอัตภาพ ไม่มีค่าบริการ จนกระทั่งมีคนหัวใสได้เปลี่ยนแนวคิดนี้ให้กลายเป็นธุรกิจขึ้นมาโดยเริ่มต้นจาก เมืองฟลอเรนซ์ ประเทศอิตาลี จนกระทั่งปี ค.ศ. 1282 เมื่อสมาคมโรงแรมในสมัยนั้นถือกำเนิดขึ้น และได้เปลี่ยนแนวคิดจาก ไมตรีจิต มาเป็น ธุรกิจ และเริ่มมีการขายไวน์ อาหารง่ายๆ มีการใช้ระบบลงทะเบียนผู้เข้าพักขึ้น จนธุรกิจนี้แพร่หลายและทำกำไร จากนั้นไม่นานธุรกิจนี้จึงถือกำเนิดขึ้นและเริ่มแพร่หลายไปยัง ประเทศเยอรมนี ฝรั่งเศส จนถึง สหราชอาณาจักร

การโรงแรม มีพัฒนาการตลอดเวลา จากแต่เดิมที่มีห้องพักเพียงอย่างเดียว สำหรับนักเดินทางก็พัฒนา ให้มีความหรูหรา สะดวกสบาย มีการบริการที่ดี โดยเฉพาะในสหราชอาณาจักรโรงแรมเป็นที่ของผู้ดี และขุนนาง นักการเมืองเท่านั้น โดยโรงแรมที่มีชื่อเสียงเรื่องความหรูหรามากของสหราชอาณาจักรคือ โรงแรมซาวอย (Savoy Hotel) ปี ค.ศ. 1880 ซึ่งเป็นโรงแรมเดียวที่มี เครื่องกำเนิดไฟฟ้า โบสถ์ โรงละคร อยู่ในนั้น

โรงแรมไม่มีการพัฒนาไปไกลกว่า จนกระทั่ง นายเซซาร์ ริทซ์ (Ce'Sar Ritz) เป็นชาว [สวิสเซอร์แลนด์](#) ผู้ซึ่งเป็นบิดาของการโรงแรมได้นำวิทยาการใหม่ๆมาใช้นั่นเอง

การโรงแรมในประเทศไทยเริ่มขึ้นมาตั้งแต่สมัย [พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว](#) หรือรัชกาลที่ 4 ซึ่งประชาชนมีการไปมาหาสู่กัน ชาวต่างชาติคนจีนที่เข้ามาที่สยามประเทศในเวลานั้นก็จะไปพักตามศาลาวัด ต่อมาเมื่อคณะทูตซึ่งมี สมเด็จพระราชโอรไทยเสด็จกลับจากยุโรป ก็ได้นำแนวความคิดของการสร้างโรงแรมมาพัฒนา จนกระทั่งเมื่อหนังสือพิมพ์รายปีของ [หมอบรัดเลย์](#) (D.B.Bradley)

จนมาถึงสมัย [พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว](#) หรือ รัชกาลที่ 5 มีการปรับปรุงโรงแรมครั้งใหญ่ให้มีความสะดวกสบายและหรูหรามากขึ้นกว่าเดิม มีการนำไฟฟ้าเข้าไปใช้ในโรงแรมเป็นครั้งแรกที่โรงแรมโอเรียนเต็ล มีการเปิด [ห้องอาหาร](#) ภายในโรงแรมแบบเต็มระบบและในรัชสมัยนี้เองธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยก็เฟื่องฟูขึ้น มีการเปิดโรงแรมต่างๆมากมาย เช่น ในปี พ.ศ. 2413 (ค.ศ. 1870) มีโรงแรมเปิดใหม่คือ Falck's German, Hamburg, Marien, Siam ในปี พ.ศ. 2414 (ค.ศ. 1871) Carter's, Norfolk แต่โรงแรมทั้งหมดที่กล่าวไป สร้างขึ้นและบริหารงานโดยชาวต่างชาติทั้งสิ้น

จนกระทั่งปี พ.ศ. 2465 พลเอก [พระเจ้าบรมวงศ์เธอ พระองค์เจ้าบุรฉัตรไชยากร กรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน](#) เป็นโอรสองค์ที่ 35 ของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ซึ่งเป็นผู้บัญชาการ การรถไฟในสมัยนั้นได้สร้าง โรงแรมหัวหิน ขึ้นมา เป็นโรงแรมที่สร้างขึ้นใกล้กับสถานีรถไฟ เป็นโรงแรมแรกที่สร้างขึ้นด้วยคนไทย มีคนไทยเป็นผู้บริหารงานและเป็นโรงแรมที่เป็นโรงแรมริมชายหาด

ในปัจจุบัน การขยายตัวทางเศรษฐกิจมีอัตราสูงในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นในด้านการส่งออก ด้านการประมง การเกษตร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการท่องเที่ยวมีการขยายตัวสูงมาก การลงทุนภาคเอกชนในกิจการโรงแรมได้เพิ่มมากขึ้น ที่พักแรมปัจจุบันในประเทศไทยมีอยู่หลายรูปแบบ เช่น โรงแรม บังกะโล (Bungalow) เกสต์เฮ้าส์ (Guest House) เรือนแพ ที่พักของทางราชการและอื่นๆ ซึ่งมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว

การแบ่งประเภทของที่พักแรมมีความแตกต่างกันออกไปตามเกณฑ์การจัดแบ่งแล้วแต่จะเป็นการจัดจำพวกเพื่อวัตถุประสงค์ใด เช่น เพื่อนโยบายในการลงทุนเพื่อเก็บรวบรวมสถิติ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวบางประเภท เป็นต้น เกณฑ์ต่างๆ เหล่านี้พอสรุปได้คือ

1. จัดตามเกณฑ์ความสะดวกสบาย โดยใช้คุณภาพของอุปกรณ์เครื่องใช้ขนาดของการบริการและราคาเป็นตัวกำหนด การเรียกชื่อนี้จะต่างกันในบางประเทศ เช่น ในสวิสเซอร์แลนด์ ฝรั่งเศส นิยมเรียกเป็นโรงแรมระดับ 5 ดาว หรือ 4 ดาว มากกว่าที่จะเรียกว่า โรงแรมหรูหร่า (Deluxe Hotel) หรือโรงแรมชั้นหนึ่ง (First Class Hotel)
2. จัดตามเกณฑ์ช่วงระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ เช่น ยี่ตฤตุกาลเป็นเกณฑ์ หรือโรงแรมประเภทชั่วคราว

อพาร์ทเมนต์ เป็นต้น

3. จัดตามเกณฑ์วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวเป็นตัวกำหนด เช่น ที่พักบนเขาในประเทศเมืองหนาว ที่พักตามชายทะเล ทะเลสาบ ที่พักในป่า สวนสาธารณะใหญ่ๆ

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

- 4.1. ระดับที่ 1 ราคาห้องพักต่อห้อง / คืน 2,500 บาทขึ้นไป
- 4.2. ระดับที่ 2 ราคาห้องพักต่อห้อง / คืน 1,500 – 2,000 บาทขึ้นไป
- 4.3. ระดับที่ 3 ราคาห้องพักต่อห้อง / คืน ต่ำกว่า 1,500 บาท

5. จัดตามเกณฑ์ความสำคัญทางเศรษฐกิจ

- 5.1. สถานประกอบการดั้งเดิมและที่นิยมกันจนถึงปัจจุบัน (คือโรงแรม)
- 5.2. สถานประกอบการเพิ่มเติม ได้แก่ หอพักเยาวชน ที่พักสำหรับหลีกเลี่ยงความสับสนวุ่นวาย หรือเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศ เช่น ที่พักในรถ (Trailer Guest House).....

การแบ่งประเภทโรงแรมและที่พักแรมออกเป็นหลายรูปแบบ คือ

โรงแรมประเภทธุรกิจ (Commercial Hotels) จะตั้งอยู่ในตัวเมืองหรือในย่านธุรกิจการค้า ซึ่งเป็นบริเวณที่สะดวกต่อการติดต่อกิจการของแขกที่มักเป็นนักธุรกิจ มุ่งขายห้องพักแก่นักธุรกิจเป็นหลักทางโรงแรมได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ ไว้พร้อม เช่น บริการอาหาร บริการซัก-รีด ร้านขายของที่ระลึก คลินิก สระว่ายน้ำ ศูนย์สุขภาพ สถานที่จำหน่ายบัตรโดยสารต่างๆ สามารถไปไหนมาไหนได้สะดวกเพราะอยู่ในย่านชุมชนธุรกิจที่มีการคมนาคมสะดวก

โรงแรมประจำท่าอากาศยาน (Airport Hotels) ตั้งอยู่ใกล้กับท่าอากาศยาน โดยเฉพาะท่าอากาศยานนานาชาติ ลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นนักธุรกิจ หรือเป็นผู้โดยสารเครื่องบินที่จำเป็นต้องพักค้างคืนเนื่องจากเที่ยวบินได้รับการยกเลิก หรือเครื่องบินมีปัญหาติดขัดต้องเลื่อนกำหนดการเดินทางออกไป โรงแรมนี้เหมาะสำหรับแขกที่ไม่ต้องการเสียเวลาในการเดินทางเข้าเมือง

โรงแรมประเภทห้องชุด (Suite Hotels) เป็นโรงแรมประเภทที่เพิ่งได้รับการพัฒนาขึ้นมาล่าสุด และกำลังได้รับความนิยมอย่างมาก โรงแรมประเภทนี้จะมีห้องพักเป็นห้องชุดล้วนๆ คือ จะมีห้องรับแขกแยกออกจากห้องนอน บางแห่งก็อาจจะมีห้องครัวเล็กๆ ให้อาศัยผู้เช่าและเครื่องใช้ต่างๆ จัดให้พร้อมอยู่ภายในห้องพักนั้น กลุ่มคนที่ต้องเดินทางบ่อยๆ ก็ชอบโรงแรมประเภทนี้เพราะให้ความรู้สึกเหมือนอยู่บ้าน โรงแรมในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นโรงแรมประเภทใดมักนิยมมีห้องชุดนี้ไว้บริการ

โรงแรมเพื่อการพักผ่อน (Resort Hotels) บุคคลที่ต้องการพักผ่อน หรือใช้เวลาช่วงวันหยุดพักผ่อนประจำปี จะเลือกพักยังโรงแรมประเภทนี้ ซึ่งโดยมากโรงแรมจะตั้งอยู่ใกล้ธรรมชาติ หรือเป็นทำเลซึ่งอยู่ห่างไกลจากชุมชน มีวิวทิวทัศน์สวยงาม เหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวเพื่อสัมผัสธรรมชาติอย่างแท้จริง การบริการต่างๆ ของโรงแรมจะเน้นกิจกรรมการบันเทิงด้านการท่องเที่ยวเสริมเข้าไปมากเป็นพิเศษ เช่น เล่นกอล์ฟ เทนนิส ซี่มา เดินป่า สกี โดยเน้นให้มีบรรยากาศแบบสบายๆ เข้ากับธรรมชาตินั้นๆ ให้แขกเกิดติดใจกับกิจกรรมที่สนุกสนานต่างๆ เพื่อจะได้กลับมาพักอีก

โรงแรมประเภทแบ่งเวลา (Time-Share Hotel) มีลักษณะเป็นการซื้อความเป็นเจ้าของห้องพักเป็นระยะเวลาหนึ่ง คนที่เป็นเจ้าของจะมีสิทธิครอบครองห้องพักของตน ซึ่งส่วนใหญ่ก็จะเป็นห้องพักในคอนโดมิเนียม โดยเจ้าของห้องอาจจะนำห้องพักของตนไปให้คนอื่นเช่าก็ได้ โดยผ่านการบริหารจากทางโรงแรมนั้น

โรงแรมเพื่อการประชุม (Convention Hotel) จะมีขนาดใหญ่กว่าโรงแรมทั่วไป คืออาจจะมีจำนวนห้องพักมากเป็นพัน ๆ ห้อง เพื่อมีบริการอย่างเพียงพอสำหรับการประชุมขนาดใหญ่ โรงแรมประเภทนี้จะมีห้องนิทรรศการ ห้องจัดเลี้ยงขนาดใหญ่ (Ballrooms) สามารถแบ่งซอยเป็นห้องประชุมขนาดกลางและเล็กได้อีกจำนวนมาก ลูกค้าที่มาประชุมสัมมนาจะเป็นกลุ่มสมาคม สโมสร หน่วยราชการ บริษัทต่าง ๆ

ที่พักเยาวชน (Youth Hotel) เกิดขึ้นในเยอรมันนี่เป็นครั้งแรก เป็นการบริการแก่คนหนุ่มสาวที่เดินทางท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาและพบปะสังสรรค์ซึ่งกันและกัน ห้องพักเป็นแบบห้องรวม มีอยู่เป็นจำนวนมากในประเทศทางยุโรปตะวันตก

บังกะโล (Bungalow) เป็นที่พักลักษณะก่อสร้างเป็นหลัง ๆ ราคาเช่าที่พักจะไม่รวมอาหารเช้า มักตั้งอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีจัดไว้ตามอัธยาศัย

โมเต็ล (Motel) เป็นธุรกิจที่พักแรมที่สร้างขึ้นเฉพาะ ตั้งอยู่ริมถนนตามชานเมือง เพื่ออำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยวที่ขับรถไปเองสามารถเข้าจอดถึงหน้าห้องพัก

เกสต์เฮ้าส์ (Guest House, Pension, Boarding House) เป็นธุรกิจที่พักแรมที่นำเอาบ้านพักมาดัดแปลง เพื่อแบ่งเป็นห้องให้นักท่องเที่ยวเข้าพักแรม โดยเก็บค่าเช่า มักอยู่ในย่านชุมชนในเมืองใหญ่ ๆ ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว อัตราค่าที่พักค่อนข้างต่ำ

ลักษณะเฉพาะของที่พักแรม

ที่พักแรมจะมีลักษณะเฉพาะและแตกต่างจากสินค้าประเภทอื่นๆ ดังนี้คือ

1. สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้จำนวนจำกัด (Fixed Capacity) ไม่ว่าจะมียุทธศาสตร์การท่องเที่ยวต้องการห้องพักมากหรือน้อย ที่พักแรมประเภทต่าง ๆ ก็สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้เท่ากับจำนวนห้องพักที่มีอยู่เท่านั้น
2. สูญเสียผลประโยชน์ได้โดยง่าย เนื่องจากที่พักแรมสามารถรองรับนักท่องเที่ยว ได้ไม่เกินจำนวนห้องพักที่มีอยู่ ดังนั้นเมื่อใดก็ตามที่ห้องพักว่างไม่มีคนพัก จะทำให้ที่พักแรมนั้นสูญเสียรายได้ไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว ( Low Season) ซึ่งต่างกับสินค้าทั่วไป ถ้าเหลือขายไม่หมดก็เก็บไว้ขายในโอกาสต่อไป
3. ขบวนการผลิต ( Production Method ) วิธีการผลิตของสินค้าบริการจะไม่ซับซ้อนเหมือนการผลิตสินค้าทั่วไป ผู้บริโภคสามารถบริโภคที่จุดผลิตได้เลย และไม่สามารถควบคุมมาตรฐานได้แน่นอน เพราะขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการและรับบริการว่ามีความต้องการสอดคล้องกันหรือไม่ ผลสำเร็จจากการขายคือ ความพอใจ ซึ่งแต่ละคนจะมีไม่เหมือนกัน
4. ช่องทางการจัดจำหน่าย ( Distribution Channel ) สำหรับสินค้าทั่วไปช่องทางการจัดจำหน่ายจะมีขั้นตอนดังนี้คือ จากผู้ผลิต ( Producer ) ไปสู่ผู้ค้าส่ง ( Wholesaler ) ต่อไปถึงผู้ค้าย่อย ( Retailer ) แล้วจึงผ่านไปถึงผู้บริโภค ( Consumer ) แต่สินค้าบริการหรือลักษณะของโรงแรมถึงแม้จะมีการผ่านมือหน้าซึ่งได้แก่ตัวแทนจำหน่าย ( Travel Agent ) หรือหน่วยงานอื่น ๆ แต่สินค้าลักษณะนี้ก็ไม่สามารถจับต้องหรือมองเห็นสินค้าได้ จนกว่าผู้บริโภคจะเข้าไปใช้บริการเอง
5. ต้นทุนค่าใช้จ่ายไม่คงที่แน่นอน (Cost Determinant) บริการของโรงแรมสามารถเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของลูกค้าได้และประเภทของ ลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะเป็นผู้เสี่ยงในการเลือกซื้อบริการ ดังนั้นจึงไม่สามารถคำนวณต้นทุนของสินค้าได้แน่นอน
6. เป็นสินค้าที่ต้องใช้แรงงานมนุษย์ (Labour) โรงแรมจะผลิตสินค้าบริการขึ้นมาต้องอาศัยพนักงานในการผลิต ดังนั้นที่จะผลิตให้ได้มาตรฐานเหมือนกันหมดจึงค่อนข้างยาก เพราะความสามารถของมนุษย์ไม่เท่ากัน แม้โรงแรมแต่ละโรงแรมจะตั้งมาตรฐานในการให้บริการของพนักงานไว้ ซึ่งต่างกับการผลิตสินค้าส่วนใหญ่จะผลิตจากเครื่องจักร จึงทำให้สินค้าออกมามีคุณภาพเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันที่สุด

ประเภทของแขกที่มาพักแรม อัลเบิร์ต เจ โกเมซ (Albert J Gomes) ได้จำแนกประเภทของแขกที่มาพักไว้ดังนี้ คือ

- 1 บุคคล หรือคณะบุคคล (individual or group) บุคคลเหล่านี้มีวัตถุประสงค์ในการ

เดินทางเพื่อประกอบธุรกิจไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกลุ่มหรือคณะใด จะเข้าพักค้างในโรงแรมเพียง 1 หรือ 2 คืน แต่จะเข้าพักบ่อยครั้งประมาณปีละ 15-20 ครั้ง ไม่ค่อยคำนึงถึงอัตราค่าห้องพัก แต่ต้องการความเอาใจใส่เป็นพิเศษจากโรงแรม ส่วนใหญ่แล้วแขกประเภทนี้เป็นสมาชิกของสายการบิน และเลือกพักค้างกับโรงแรมของสายการบินมีข้อผูกพัน เมื่อมาถึงโรงแรมแขกประเภทบุคคลจะได้รับการต้อนรับจากพนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์ (guest relations) และได้รับการดูแลเป็นพิเศษด้วยยกระดับห้องพักในราคา มาตรฐาน รวมทั้งอำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนและพิธีการต่าง ๆ โดยที่แขกไม่ต้องเสียเวลาคอยในการต้องกรอกแบบฟอร์มให้เป็นภาระยุ่งยาก ในทำนองเดียวกับพิธีการต่าง ๆ เมื่อออกจากโรงแรม

## 2 กลุ่มบริษัท (corporate group) การเดินทางของกลุ่มบริษัทมีวัตถุประสงค์เพื่อ

ประกอบธุรกิจซึ่งแตกต่างจากวัตถุประสงค์ของกลุ่มบุคคล กลุ่มบริษัทจะเข้าร่วมประชุมหรือการสัมมนาที่จัดขึ้นในโรงแรมห้องพักของกลุ่มบริษัทมีการสำรองล่วงหน้าโดยพักค้างประมาณ 2-4 คืน ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทได้รับการจัดแยกให้พักโดยเฉพาะ ส่วนตำแหน่งผู้บริหารระดับกลางหรือระดับต้นอาจให้ห้องพักร่วมกัน กลุ่มบริษัทมักพอใจโรงแรมที่จัดบริการที่เป็นกันเอง เช่น การจัดห้องประชุม หรือห้องรับประทานอาหาร ในปัจจุบันนี้โรงแรมหลายแห่งได้สร้างขึ้นตามสถานที่นอกเมืองใกล้สนามบิน หรือใกล้เขตเมืองที่สำคัญเพื่อลดความแออัดของชุมชนเมืองตลอดจนปัญหาจราจร นับเป็นจุดขายให้กลุ่มบริษัทใช้เป็นสถานที่ประชุมได้อย่างดี

## 3 กลุ่มประชุมและสมาคม (convention and association groups) ความ

แตกต่างของกลุ่มประชุมและสมาคมกับกลุ่มบริษัทอยู่ที่จำนวนของผู้เข้าร่วมประชุมที่มีจำนวนมากเป็นจำนวน 1000 คน เช่น การประชุมระดับโลกของสมาคมการท่องเที่ยวแห่งสหรัฐอเมริกาที่มีผู้เข้าร่วมประชุมปีละ 5000-7000 คน และการประชุมภัตตาคารระดับชาติที่จัดขึ้นที่เมืองชิคาโก มีผู้เข้าร่วมประชุมและร่วมชมนิทรรศการ และการแสดงสาธิตด้านอาหาร ถึง 50000 คน ทุกปีมีผู้เข้าร่วมประชุมจะพักค้างในโรงแรมขนาดใหญ่โดยมีข้อตกลงการจ่ายในลักษณะเข้าพักเป็นกลุ่มที่รวมทั้งค่าห้องพัก อาหารและบริการอื่น ๆ สำหรับโรงแรมขนาดเล็กมีห้องพักและบริการค่อนข้างจำกัดมักจะขายห้องพักให้กับกลุ่มธุรกิจในช่วงนอกฤดูกาลโดยให้อัตราขายที่ค่อนข้างสูงใจ โดยปกติแล้วจะเลือกจองโรงแรมล่วงหน้าหลายปี ซึ่งมีส่วนทำให้โรงแรมสามารถประสานธุรกิจสายการบินรวมทั้งกลุ่มประชุมในระดับห้องท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกิจการการท่องเที่ยว

## 4 นักท่องเที่ยว (leisure travelers) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาพร้อมกับ ครอบครัว มี

วัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยวเยี่ยมชมสถานที่ต่าง ๆ หรือมาเยี่ยมญาติหรือมิตรสหาย เนื่องจากเป็นการท่องเที่ยวตามฤดูกาลห้องพักจะเต็มเป็นส่วนใหญ่ และการจ่ายค่าห้องพักจึงต้องจ่ายในอัตราเต็มราคา เว้นกรณีที่นักท่องเที่ยวเป็นสมาชิกของสมาคม หรือสโมสรที่ได้รับการลดหย่อนด้านค่าที่พัก

5 กลุ่มผู้มาพักค้างระยะยาว (long-term stay) แยกประเภทนี้เป็นผู้ที่ทำการย้ายหลักแหล่งพำนัก เนื่องจากการย้ายสถานที่ทำงานซึ่งรอการหาที่อยู่ถาวร ส่วนใหญ่เป็นแขกประเภทบุคคล หรือ ครอบครัวที่ ประกอบอาชีพรับราชการหรือทหารประจำการ มีความจำเป็นต้องการห้องพักที่ใหญ่มีสถานที่และอุปกรณ์ ประกอบอาหาร โรงแรมมารriott (Marriott Hotel) เป็นตัวอย่างที่ดีในการออกแบบลักษณะอำนวยความสะดวก ให้กับแขกที่ประสงค์เพื่อการพักค้างระยะยาว กล่าวคือมีเนื้อที่ที่เป็นส่วนของห้องพักผ่อน ห้องนอน ตู้เสื้อผ้า และ ห้องครัว

6 ผู้เดินทางมากับสายการบิน (airline related guests) โดยทั่วไปบริษัทสายการบินได้ทำการตกลง อัตราค่าห้องพักกับโรงแรมเพื่อให้เป็นสถานที่สำหรับพักค้างของกัปตันและลูกเรือรวมทั้งผู้โดยสารที่มีเหตุขัดข้อง ฉุกฉิน เช่น ไม่สามารถเดินทางต่อไปได้เนื่องจากต้องเผชิญกับอากาศแปรปรวน ห้องพักสำหรับแขกลักษณะนี้ได้ ตกลงไว้ในอัตราต่ำและจัดกลุ่มห้องพักในส่วนที่ไม่ดึงดูดความสนใจ

7 ข้าราชการพลเรือนและทหารประจำการ (government and military travelers) แยกประเภท ข้าราชการพลเรือนและทหารประจำการอาศัยการเบิกจ่ายตามอัตราเบี้ยเลี้ยงและที่พักของทางราชการ โดยทั่วไป โรงแรมจะกำหนดอัตราค่าห้องพักตามข้อตกลงหรือกำหนดอัตราไว้ต่ำ

8 แยกสุดสัปดาห์ (getaway guests) แยกประเภทสุดสัปดาห์มีความสำคัญต่อโรงแรม เนื่องจากเข้าพัก เป็นกลุ่มใหญ่ ปกติจะเป็นพนักงานของบริษัทที่มาจัดประชุมในช่วงปลายสัปดาห์ คินเข้าพักในคืนวันศุกร์และออก จากโรงแรมในคืนวันเสาร์จึงเลือกโรงแรมที่ไม่ไกลจากสถานที่พำนัก การพักค้างมีลักษณะเพื่อการประชุมและเป็น การสนุกรื่นเริงไปในตัว ทางโรงแรมจะลดอัตราค่าห้องพักพร้อมจัดอาหารและกิจกรรมบันเทิงให้

9 แยกหลากหลายประเภท (guest mix) ในการจำแนกประเภทผู้เข้าพักค้างในโรงแรมที่ โรงแรมสามารถ รองรับการจัดบริการพิเศษได้ครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการหลากหลายประเภทในลักษณะผสมซึ่งประกอบด้วยธุรกิจ ประเภทบุคคล ประเภทเข้าร่วมประชุมสัมมนา และประเภทที่มาเพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน โรงแรมที่มีแขกใน ลักษณะผสมเช่นนี้จะให้ความเอาใจใส่ดูแลเป็นพิเศษจึงจะทำให้กิจการประสบความสำเร็จ โรงแรมกำหนด จัดบริการพิเศษให้กับแขกหลากหลายประเภทจึงต้องดำเนินกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งคำนึงถึงความหลากหลาย ของกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งก่อนการก่อตั้งยังต้องคำนึงถึงสถานที่และทำเล ขนาดของโรงแรม การอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ และปรัชญาในการบริหารงานโรงแรม

## ความสำคัญของธุรกิจที่พักแรม

1. สถานที่ใด หรืออยู่ ณ ส่วนใดในโลกนี้ล้วนจะต้องมีที่พักแรม สำหรับนักเดินทางไว้คอยบริการผู้ที่

เดินทางมาจากต่างถิ่น การสร้างสถานที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวจะมีการเลือกสรรทั้งด้านรูปแบบ (Style) การตกแต่งห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้เข้าพัก ดังเช่นโรงแรมในประเทศไทย หลายโรงแรมที่มีชื่อเสียงติดอันดับโรงแรมยอดเยี่ยมของโลก เช่น โรงแรมโอเรียนเต็ล โรงแรมแชงกรี-ล่า ใน กรุงเทพฯ เป็นการเผยแพร่ชื่อเสียงของประเทศไทยแก่ชาวต่างประเทศทั่วโลก และในทางธุรกิจยังเป็นการกระตุ้นให้โรงแรมที่พักต่างๆ พัฒนาปรับปรุงสิ่งต่างๆ เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวมากขึ้นจึงทำให้เกิดการแข่งขันกันสูง ตามอัตราการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

2. เมื่อธุรกิจที่พักเกิดขึ้นอย่างมากมาย ทำให้เกิดการว่างแรงงาน ประชาชนมีงานทำมากขึ้น เพราะใน

ธุรกิจที่พักแรมหนึ่งๆ มีธุรกิจเกี่ยวเนื่องอื่นๆ ที่เปิดอยู่ภายในที่พักแรมนั้นๆ อยู่หลายประเภท เช่น ภัตตาคาร ห้องอาหาร บาร์ บริการนำเที่ยว ร้านขายของที่ระลึก ร้านเสริมสวย ธุรกิจที่พักยังมีส่วนช่วยในการพัฒนาฝีมือแรงงานหรือคุณภาพของแรงงานอีกด้วย ธุรกิจที่พักแรมปัจจุบันมีการแข่งขันสูง เนื่องจากมีผู้ประกอบการธุรกิจนี้จำนวนมาก ดังนั้นจึงต้องหารูปแบบต่างๆ เพื่อสร้างความประทับใจ ดึงดูดใจนักท่องเที่ยว เช่น การจัดอบรม พนักงานในด้านเทคนิคบริการ การสื่อสารภาษา เป็นต้น เมื่อประชาชนในท้องถิ่นที่ธุรกิจโรงแรมนั้นตั้งอยู่มีงานทำมากขึ้น ก็ก่อให้เกิดรายได้ เกิดผลดีต่อชีวิตความเป็นอยู่และเศรษฐกิจ ของประเทศดีขึ้น อัตราการว่างงานลดลง ปัญหาอาชญากรรม รวมทั้งปัญหาอื่นๆ ลดน้อยลงด้วย

- ธุรกิจที่พักแรมมีส่วนในการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า สถานที่ตั้งซึ่งเป็นหัวใจของธุรกิจที่พักแรมก็จะได้รับการพัฒนาทั้งทางด้านถนนหนทาง ระบบสาธารณูปโภคที่ทันสมัย เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา ระบบการสื่อสารและโทรคมนาคม และก่อให้เกิดร้านค้าจำหน่ายสินค้าสินค้ามากมาย รวมทั้งสถานที่บันเทิงต่างๆ เช่น จังหวัดภูเก็ต พัทยา โคราช เป็นต้น
- ธุรกิจที่พักแรมมีส่วนสำคัญในการช่วยอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและส่งเสริมสินค้าศิลปหัตถกรรมในทางอ้อม เช่น มีการจัดงานเทศกาลต่างๆ ได้แก่ เทศกาลลอยกระทง เทศกาลสงกรานต์ โดยจัดขึ้นในโรงแรมเพื่อให้ลูกค้าได้ร่วมกิจกรรมต่างๆ ในสถานที่พักแรมนั้นและยังมีการจัดแสดงและจำหน่ายสินค้าศิลปหัตถกรรมท้องถิ่นให้แก่ลูกค้าด้วย อาจกล่าวได้ว่า ธุรกิจที่พักแรมและศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นเป็นสิ่งที่เกื้อหนุนซึ่งกันและกันก็ว่าได้ เพราะในสังคมปัจจุบัน อารยธรรมตะวันตกเข้ามาสู่จิตใจ ค่านิยม ของผู้คนในประเทศทางตะวันตกอย่างรวดเร็ว และแพร่หลาย เช่นการจับมือทักทายกัน การแต่งกาย ภาษาพูด เทคโนโลยีต่างๆ เป็นต้น



## รูปแบบของที่พักลักษณะพิเศษ

ที่พักลักษณะพิเศษ หมายถึง ที่พักในรูปแบบใหม่ สำหรับนักท่องเที่ยว เป็นที่พักที่มีความแตกต่างจากที่พักทั่วไป โดยจะมีลักษณะเด่นเป็นของตนเอง เพื่อเป็นทางเลือกใหม่สำหรับนักท่องเที่ยว

### ลักษณะของนักท่องเที่ยว

ที่พักรูปแบบใหม่นั้น เป็นที่พักที่อยู่ในกลุ่มตลาดขนาดเล็ก สำหรับลูกค้าเฉพาะกลุ่ม ซึ่งลักษณะเฉพาะดังนี้

1. กลุ่มนักท่องเที่ยวจะเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีฐานะทางเศรษฐกิจดี และนิยมท่องเที่ยวไปในสถานที่ที่แปลกใหม่ ใช้สิ่งอำนวยความสะดวกเท่าที่มีในท้องถิ่น นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีจำนวนไม่มากนักและมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ง่าย

2. รูปแบบการเดินทางจะเป็นไปในรูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวที่ทำให้ชีวิตมีความหมาย (Extension Pattern) นักสำรวจและนักเดินทางอาสาสมัครจัดเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางด้วยรูปแบบนี้ซึ่งคิดว่าการทำงาน การพักผ่อน และการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กัน และการท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่พัฒนาสติปัญญาจิตวิญญาณซึ่งทำให้ชีวิตมีค่าและมีความหมายยิ่งขึ้นส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะเดินทางเองตามลำพังหรือเดินทางเป็นกลุ่มเล็กและเน้นแสวงหาประสบการณ์ที่เป็นสาระ ศึกษาวัฒนธรรมและวิถีการดำรงชีวิตของท้องถิ่นที่เป็นของแท้ไม่กลัวความลำบากไม่กลัวการเสี่ยงภัยและไม่กลัวที่จะเข้าไปในวัฒนธรรมใหม่

3. หากพิจารณาจากแนวคิดในเรื่องศูนย์กลางของนักท่องเที่ยวที่ก่อให้เกิดพฤติกรรม จะพบว่า นักท่องเที่ยวที่ท่องเที่ยวในที่พักรูปแบบใหม่ คือ พวกที่มีรสนิยมแตกต่างไปจากค่านิยมปกติของสังคม ซึ่งเขาเรียกค่านิยมที่เป็นปกติของคนทั่วไปว่า Centric พวกที่มีค่านิยมผิดปกติจะท่องเที่ยวไปตามใจปรารถนาของตนเอง ซึ่งแตกต่างไปจากคนอื่นๆ ทั่วไป การพักอาศัยจะอยู่ปะปนกับคนในท้องถิ่นนั้นๆ

### แรงจูงใจของนักท่องเที่ยว

สาเหตุที่ทำให้นักท่องเที่ยวเลือกที่จะพักในที่พักรูปแบบใหม่เป็นดังนี้

1.แรงจูงใจที่เกิดจากตัวผลิตภัณฑ์ (Product Buying Motives) ได้แก่แรงจูงใจที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคที่ต้องการสินค้าและบริการมาเพื่อตอบสนองความต้องการให้ได้รับความพอใจ

2.แรงจูงใจที่เกิดจากอารมณ์ (Emotion Buying Motives) สามารถแบ่งได้ดังนี้

การเอาอย่างแข่งดีกัน เพื่อไม่ให้หน้าผู้อื่น การได้ท่องเที่ยวในสถานที่ที่มีชื่อเสียงอาจเป็นประเด็นที่นำมาพูดคุยกันในหมู่สังคม การได้ชื่อว่าเคยไปอาจทำให้บางคนมีความรู้สึกว่าคุณเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม

ต้องการเป็นจุดเด่นเป็นเอกเทศ เป็นผู้นำแฟชั่น ทันยุคสมัย การท่องเที่ยวเป็นสัญลักษณ์ของการเป็นผู้นำแฟชั่นในกลุ่มคนบางกลุ่ม การได้ท่องเที่ยวในสถานที่เปิดใหม่หรือการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่เช่นการดำน้ำดูปะการังที่เกาะโบรา โบรา ซึ่งถือได้ว่าเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเปิดใหม่ยังไม่ค่อยเป็นที่รู้จัก อาจทำให้กลุ่มรู้สึกว่าคุณคนนี้เป็นผู้นำสมัยแสวงหาสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจอยู่เสมอ

ต้องการการคล้อยตามผู้อื่น เลียนแบบกลุ่ม เลียนแบบผู้ที่ตนชื่นชอบผู้มีชื่อเสียง การท่องเที่ยวในสถานที่ต่างๆหากเพื่อนหรือกลุ่มคนในสังคมเราได้ไปเที่ยวมาแล้ว แต่เรายังไม่เคยไปอาจถูกเพื่อนมองว่าเป็นบุคคลที่ล้าหลังได้

### ประเภทของที่พักในรูปแบบใหม่

สามารถจัดแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ที่พักรูปแบบใหม่ที่เกิดขึ้นตามสภาพแวดล้อมทางภูมิศาสตร์ของประเทศ คือ การใช้สภาพทางภูมิศาสตร์เป็นจุดเด่นในการสร้างที่พัก อาทิ การสร้างโรงแรมถ้ำ (Cave Hotel) โรงแรมน้ำแข็ง (Ice Hotel) โรงแรมใต้ทะเล (Underwater Resort) และ โรงแรมเกลือ (Salt Hotel)
2. ที่พักรูปแบบใหม่ที่เกิดขึ้นจากปรับเปลี่ยนสถานที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นโบราณสถาน หรือแหล่งที่มีร่องรอยของประวัติศาสตร์มาปรับใช้เป็นที่พักเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว อาทิ พระราชวัง เรือนจำ ละครเวที เป็นต้น
3. ที่พักรูปแบบใหม่ที่เกิดขึ้นเป็นรูปแบบพิเศษ สำหรับกลุ่มลูกค้าต่างๆ มีความแตกต่างเฉพาะตัว ที่ไม่เหมือนใคร เกิดขึ้นเป็นความคิดใหม่ เน้นที่ความแปลก เพื่อการดึงดูดนักท่องเที่ยว อาทิ โรงแรมบนต้นไม้ (Tree House) โรงแรมเด็ก (Kid Hotel) โรงแรมสุนัข (Dog Inn) โรงแรมคนแคระ เป็นต้น

#### 1. ที่พักที่เกิดขึ้นตามสภาพแวดล้อมทางภูมิศาสตร์

ที่พักรูปแบบใหม่ที่เกิดขึ้นตามสภาพแวดล้อมทางภูมิศาสตร์ของประเทศนั้นๆ โดยเกิดจากลักษณะภูมิประเทศที่มีความแตกต่างจากประเทศอื่นๆ และนำความแตกต่างนี้มาเป็นจุดเด่นในการสร้างที่พักแนวใหม่ ตัวอย่างเช่น Ice Hotel ในประเทศแคนาดา , Salt Hotel ในประเทศโบลีเวีย,Cave Hotel ในประเทศตุรกี และ Underwater Resort ที่ ดูไบ เป็นต้น

## ลักษณะตลาด

(1.) เป็นลักษณะตลาดผู้ขายน้อยราย หมายถึง ตลาดมีผู้ขายตั้งแต่ 2 รายขึ้นไป เมื่อผู้ผลิตรายใดรายหนึ่งเปลี่ยนแปลงราคาและจำนวนการผลิต จะมีผลกระทบต่อผู้ผลิตอีกรายหนึ่งทันทีและเกิดการตอบโต้ทางด้านราคามาด้วย

(2.) ในธุรกิจที่พักที่เกิเกิดขึ้นตามสภาพแวดล้อมทางภูมิศาสตร์ จะมีลักษณะเป็น Differentiated Oligopoly หมายถึง ประเทศแต่ละประเทศ แม้ว่าจะมีสภาพแวดล้อมที่เหมือนกัน แต่จะสร้างผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกัน แต่สินค้าเหล่านี้สามารถใช้ทดแทนกันได้อย่างสมบูรณ์

ผู้ขายในตลาดนี้เป็นตลาดผู้ขายน้อยราย ดังนั้นในตลาดจึงจำเป็นต้องมีสิ่งกีดขวางไม่ให้ผู้ผลิตรายใหม่เข้ามาแข่งขันได้สะดวก ทั้งนี้เพื่อมิให้ผู้อื่นเข้ามาแย่งส่วนแบ่งการตลาดของตนไป

## การแข่งขันกันระหว่างผู้ผลิต

ผู้ผลิตแต่ละรายจะไม่แข่งขันกันด้านราคา ( Non-price Competition ) เพราะผู้ผลิตทุกคนจะทราบข้อมูลของกันและกันเป็นอย่างดี ดังนั้นระหว่างผู้ผลิตจะแข่งขันกันในเรื่องคุณภาพสินค้า การโฆษณา และการให้บริการ ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

(1.) การลดราคาค่าเข้าพัก ไม่ช่วยให้ยอดขายเพิ่มขึ้น แต่จะทำให้ประเทศคู่แข่งทำการตอบโต้โดยการลดราคาทันที ส่งผลให้ยอดขายถูกแบ่งออกไปยังผู้ผลิตรายอื่นๆ อีกทั้งยังเสี่ยงต่อการถูกตัดราคาด้วย

(2.) มีความเชื่อว่าการแข่งขันโดยไม่ขึ้นราคา จะสามารถเอาชนะคู่แข่งได้ถาวรกว่า เพราะการเลียนแบบคุณภาพและการจำหน่ายต้องใช้เวลาและทำได้ไม่สมบูรณ์ ( การทำให้นักท่องเที่ยวยึดติดในสินค้าของตน ) เช่น หากนึกถึง Ice Hotel ต้องนึกถึงประเทศสวีเดน เพราะสวีเดนเป็นประเทศแรกที่มีที่พักประเภทนี้ แม้ว่าในภายหลังจะมีหลายประเทศที่ทำ Ice Hotel แต่สวีเดนก็ยังเป็นประเทศแรกที่นักท่องเที่ยวนึกถึงหากต้องการเข้าพัก เป็นต้น

(3.) เนื่องจากผู้ผลิตเป็นผู้ผลิตรายใหญ่ มีฐานะทางการเงินสูงดังนั้นจึงสามารถที่จะทำการโฆษณาและพัฒนาคุณภาพสินค้าได้เช่นเดียวกัน

## 2. ที่พักที่เกิดขึ้นจากปรับเปลี่ยนสถานที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นโบราณสถาน หรือแหล่งที่มีร่องรอยของประวัติศาสตร์

ที่พักรูปแบบใหม่ที่เกิดขึ้นจากปรับเปลี่ยนสถานที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นโบราณสถาน หรือแหล่งที่มีร่องรอยของประวัติศาสตร์ มาปรับเปลี่ยนให้เป็นที่พักสำหรับนักท่องเที่ยว เช่น เรือนจำ, คุก, ปราสาท และพระราชวัง เป็นต้น

### ลักษณะตลาด

1. ในทางเศรษฐศาสตร์แล้ว ที่พักประเภทนี้จัดอยู่ในกลุ่มตลาดกึ่งแข่งขันกึ่งผูกขาด คือ จำนวนผู้ผลิตมีเป็นจำนวนมาก ไม่มีสิ่งกีดขวางของผู้ผลิตใหม่ที่จะเข้ามาทำการผลิตแข่งขัน ( Free entry ) ไม่มีการรวมตัวกันระหว่างผู้บริโภคนและผู้ผลิต สินค้าของผู้ผลิตแต่ละรายจะแตกต่างกันในตัวสินค้าหรือความรู้สึกของผู้บริโภค ผู้ขายแต่ละรายมีอำนาจในการผูกขาดสินค้าของตน ถ้าทำสินค้าให้แตกต่างจากผู้ผลิตรายอื่น มีการแข่งขันและการผูกขาดไปพร้อมๆกัน

2. ลักษณะสำคัญที่ผู้ผลิตต้องคำนึงถึงอยู่เสมอ นั่นคือ ความเข้าใจในเรื่องสินค้าของตน แม้ว่าจะมีความแตกต่างจากผู้ผลิตรายอื่น แต่สินค้านั้นก็เป็นลักษณะที่สามารถใช้แทนกันได้ดี ดังนั้นถ้าตั้งราคาสินค้าของตนสูงกว่าผู้ผลิตรายอื่นจนเกินไปแล้วนั้น ย่อมประสบปัญหาการสูญเสียลูกค้าจำนวนมากให้กับผู้ผลิตรายอื่นอย่างแน่นอน ด้วยเหตุนี้ ผู้ผลิตแต่ละรายจะแข่งขันกันโดยไม่ใช้ราคา ( Non-price Competition)

โรงแรมคาสิโน (Casino Hotels) เป็นโรงแรมที่มีบริการด้านการพนัน สิ่งอำนวยความสะดวกของ โรงแรมประเภทนี้จะค่อนข้างหรูหรา กิจกรรมด้านการพนันของโรงแรมเปิดวันละ 24 ชั่วโมง โรงแรมประเภทนี้ใน ประเทศไทยยังไม่มี เนื่องจากกฎหมายยังไม่เอื้ออำนวย

โรงแรมคาสิโนเป็นโรงแรมประเภทที่มีลักษณะพิเศษคือสถานที่คาสิโนที่เปิดเป็นบ่อนการพนันตามกฎหมายประกอบด้วยห้องพักรับรองรับแขกตั้งแต่ 500 ห้องหรือมากกว่า ภายในบริเวณอาคารของโรงแรมจะมี ภัตตาคาร ศูนย์สรรพสินค้า และสวนพักผ่อนหย่อนใจ โรงแรมคาสิโนจัดระดับราคาห้องพักหลายระดับราคา ตั้งแต่ ราคาห้องพักแบบโมเต็ลไปจนถึงอัตราห้องพักราคาสูงที่จัดบริการสมบูรณ์แบบในลักษณะของห้องชุด (suites) ประกอบด้วยอ่างน้ำ ห้องอบตัว เครื่องรับโทรทัศน์ขนาดใหญ่สามารถใช้ประกอบการบันเทิง ห้องอาหาร ห้อง เตรียมเครื่องดื่ม และทิวทัศน์ที่งดงาม เมื่อมองจากห้องพัก เครื่องใช้และอุปกรณ์ตกแต่งห้องพักอาจออกแบบ เลียนแบบยุคสมัยเก่าหรือสมัยใหม่ ห้องชุดในโรงแรมคาสิโนอาจแยกออกจากห้องระดับอื่น มีพนักงานบริการ ห้องพัก (butler) รวมทั้งจัดบริการลงทะเบียนเป็นพิเศษให้แขก โดยไม่ต้องเสียเวลาจัดทำด้วยตนเอง

#### ความแตกต่างของโรงแรมคาสิโน

1 โรงแรมประเภทอื่นอยู่ที่โครงสร้างการบริหารและการจัดการ คือโครงสร้างการบริหารโรงแรมอยู่ภายใต้ การบริหารด้านคาสิโน ผู้จัดการโรงแรมจึงอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของผู้บริหารระดับสูงซึ่งจะอยู่ในตำแหน่งเป็น ประธานบริหาร(President) ของโรงแรมคาสิโน

2.จะมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายรัฐบาลคอยติดตามดูแลเพื่อประกันการจัดเก็บส่วนแบ่งที่เป็นรายได้ของรัฐบาลอย่าง ถูกต้อง และเป็นการป้องกันการเกิดอาชญากรรม กฎหมายควบคุมโรงแรมคาสิโนจะทำการควบคุมในด้านขนาด ของโรงแรมคาสิโน ประเภทของการเล่นการพนันที่ได้รับใบอนุญาต การทำงานของพนักงานและการปฏิบัติงาน กิจกรรมการตลาด และพื้นที่สาธารณะ (public area) เช่น บริเวณมุมพักผ่อนสำหรับแขกของโรงแรมคาสิโน

3. ด้านการปฏิบัติงานของโรงแรมคาสิโนให้ความสำคัญเป็นพิเศษ ในการบริการบันเทิงและบริการอาหาร ในกลุ่มผู้เล่นการพนัน เช่น การเลี้ยงฉลองของผู้ชนะการพนัน หรือการเลี้ยงของผู้เสียการพนัน บริการบันเทิงและ บริการอาหารในโรงแรมคาสิโน จึงเป็นบริการที่ใช้แรงงานที่ประณีต จำนวนพนักงานต่อจำนวนห้องพักจึงมากกว่า โรงแรมโดยทั่วไปประมาณ 3-4 เท่าตัว

## การจัดการค่ายพักแรม (Camping Management)

ความหมายของค่ายพักแรม สมัยโบราณมนุษย์อาศัยอยู่ท่ามกลางธรรมชาติ ต่อมาเมื่อ

พัฒนาขึ้นจึงได้สร้างที่อยู่อาศัยและมาอยู่รวมตัวกันเป็นกลุ่มมากขึ้น ทำให้เกิดสังคมเมืองที่กั้นขวางมนุษย์และธรรมชาติให้แยกออกจากกันมากขึ้นทุกวัน มนุษย์ทุกคนก็ยังมีความต้องการที่จะได้กลับไปสู่ธรรมชาติเป็นบางครั้ง จึงมีการออกไปค้างแรมนอกบ้านนอกเมือง โดยการสร้างที่พักชั่วคราวหรือกางเต็นท์พักแรม หรืออาจเป็นการสัมผัสธรรมชาติและเดินทางกลับโดยไม่ค้างแรมแบบปิกนิกนอกบ้านท่ามกลางธรรมชาติซึ่งลักษณะของค่ายพักแรมดังกล่าวเป็นกิจกรรมนันทนาการอย่างหนึ่งที่ใครก็ตามอาจสามารถจัดกิจกรรมค่ายพักแรมด้วยตนเองได้

สมาคมค่ายพักแรมแห่งประเทศไทยได้ให้ความหมายไว้ว่า "เป็นแหล่งสร้างสรรค์ประสบการณ์ทางการศึกษาในบรรยากาศของการใช้ชีวิตร่วมกันกลางแจ้ง โดยอาศัยทรัพยากรจากสิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติรอบตัวนั้นเป็นเครื่องช่วยที่จะพัฒนา สติปัญญา ร่างกาย สังคม และจิตใจ ทั้งนี้ภายใต้การแนะนำช่วยเหลือจากผู้นำที่ได้รับการฝึกมาแล้ว"

ไลลี(Lyle) สรุปว่า ค่ายพักแรมที่มีการจัดระเบียบแล้วนั้นจะต้องมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ด้วยกัน คือ การใช้ชีวิตเป็นกลุ่ม สันทนาการ การศึกษา ชีวิตกลางแจ้งและการปรับตัวทางสังคม

ลักษณะของค่ายพักแรมประกอบด้วย

- บุคคล
- ชีวิตกลางแจ้ง
- การใช้ชีวิตร่วมกันเป็นหมู่คณะ
- การสัมผัสชุมชน
- ความเป็นผู้นำ
- การจัดสภาพแวดล้อมเพื่อตอบสนองความต้องการและความสนใจของบุคคลตลอดจนการส่งเสริมให้บุคคลได้มีโอกาสพัฒนาตนเองทั้งร่างกายและจิตใจรวมทั้งการพัฒนาสังคม

### วิวัฒนาการของค่ายพักแรม

ในอดีตการจัดการค่ายพักแรมเป็นไปในลักษณะของการหยุดพักการเดินทาง

และค้างแรมตามป่าเขาของนักล่าสัตว์ และมีการสร้างที่พักอาศัยชั่วคราวพร้อมทั้งมีการประกอบอาหาร ตอนกลางคืนจะมีการก่อกองไฟเพื่อสร้างความสว่าง ความอบอุ่นและเพื่อป้องกันสัตว์ร้ายไม่ให้เข้ามาทำอันตราย ในระหว่างก่อกองไฟจะมีการเล่นต่างๆ ร้องรำทำเพลง สร้างความครื้นเครง สนุกสนาน

สำหรับในประเทศไทยผู้ให้กำเนิดการจัดค่ายพักแรม คือ พระบาทสมเด็จพระ

พระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ได้จัดให้มีค่ายพักแรมสำหรับกองลูกเสือป่าในปี พ.ศ.2454 ซึ่งถือว่าเป็นรูปแบบในการจัดค่ายพักแรมในประเทศไทยนับแต่นั้นมา

## ประเภทของค่ายพักแรม

1. ค่ายพักแรมกลางวัน (Day camp) เป็นค่ายพักแรมที่จัดในช่วงกลางวันเหมาะสำหรับเด็ก ๆที่ไม่ต้องไปค้างที่อื่นเนื่องจากผู้ปกครองของเด็กยังมีความกังวลในความปลอดภัย ค่ายพักแรมที่จัดไม่ควรอยู่ไกลบริเวณที่อยู่อาศัยเพื่อความสะดวกในการรับส่งบุตรหลานนิยมจัดในกลุ่มเด็กที่มีอายุ 3-12 ปี จุดประสงค์หลักคือต้องการให้เด็กมีการพัฒนาการด้านเรียนรู้การปรับตัวและฝึกการใช้ทักษะการเข้าค่ายพักแรมเบื้องต้น ส่วนใหญ่จะจัดในช่วงปิดเทอม กิจกรรมที่จัดเสริมเช่น การว่ายน้ำ เล่นกีฬา ศิลปะ ดนตรี ภายในค่ายจะมีการจัดอาหาร และของว่างไว้บริการเด็ก ๆ ตลอดวัน

2.Overnigth camp เป็นค่ายพักแรมที่จัดให้มีการพักค้างคืนเพื่อเน้นให้ผู้เข้าค่ายได้ฝึกการช่วยเหลือตนเองในสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ ฝึกการทำงานเป็นกลุ่มและฝึกทักษะพื้นฐานในการดำรงชีวิต

3.School camp เป็นค่ายพักแรมที่จัดขึ้นในโรงเรียนเพื่อฝึกให้เด็กได้มีการเรียนรู้ในสถานการณ์ต่าง ๆ นอกเหนือจากการจัดในห้องเรียน กิจกรรมที่จัดได้แก่ ค่ายดนตรี ค่ายคุณธรรม ค่ายวิทยาศาสตร์และค่ายคณิตศาสตร์ เป็นต้น ทั้งนี้รวมถึงการจัดค่ายลูกเสือและค่ายยุวกาชาด

4. Traveling camp เป็นค่ายพักแรมแบบเน้นการเดินทาง มีลักษณะสำคัญ คือมีการใช้ชีวิตค้างคืนในธรรมชาติ โดยมีการวางแผนว่าจะเดินทางไปพักในสถานที่ใด ส่วนใหญ่มุ่งศึกษาธรรมชาติและลักษณะภูมิประเทศ ลักษณะการตั้งค่ายพักแรมเป็นแบบชั่วคราวโดยอาศัยการดัดแปลงสิ่งที่มีอยู่ให้กลายเป็นที่นั่งหรือที่นอนได้ เช่น นอนในรอกนอนบนแพล่องแก่ง การเดินทางอาจจะขออาศัยรถยนต์ นั่งเกวียน เดินเท้าหรือใช้หลายวิธีผสมผสานกันก็ได้

5.Organization camp เป็นค่ายพักแรมที่มีการจัดตั้งในรูปแบบขององค์การ หรือสมาคมหรือสโมสรต่าง ๆ โดยองค์กรเหล่านั้นจะให้การสนับสนุนงบประมาณและสนับสนุนอื่น ๆตามความเหมาะสม ค่ายพักแรมประเภทนี้เป็นค่ายพักแรมที่มีจุดประสงค์เฉพาะขององค์กรหรือสโมสรที่สนับสนุน เช่นค่ายพักแรมของสมาคม วาย เอ็ม ซี เอ ค่ายพักแรมของสมาคมผู้บำเพ็ญประโยชน์แห่งประเทศไทย เป็นต้น

6. Private camp เป็นค่ายพักแรมของเอกชน หรือเป็นค่ายพักแรมแบบธุรกิจเอกชน ที่มีการดำเนินงานและเป็นเจ้าของโดยบุคคลหรือคณะบุคคลเพื่อหวังผลประโยชน์ทางกำไรเป็นวัตถุประสงค์สำคัญ ด้วยเหตุนี้ค่ายพัก

แรมแบบนี้จึงเรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่า ค่ายพักแรมแบบการค้า (commercial camp) เช่น ค่ายพักแรมของสำนักงานเพื่อนเดินทาง เป็นต้น

7. Public camp เป็นค่ายพักแรมที่จัดดำเนินการโดยองค์กรหรือหน่วยงานของรัฐที่ได้รับเงินสนับสนุนจากงบประมาณแผ่นดินหรือภาษีอากรของประชาชน เช่น ค่ายพักแรมของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร ค่ายพักแรมในเขตอุทยานแห่งชาติ เป็นต้น

8. Conservation camp เป็นค่ายพักแรมที่จัดขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายที่จะอบรมนิสิตเด็กและเยาวชนให้มีความรักธรรมชาติ ตระหนักในคุณค่าของป่าเขา และทรัพยากรธรรมชาติอื่น ๆ เพื่อจะได้ช่วยกันอนุรักษ์ รวมทั้งฝึกให้เด็กเห็นความงามของธรรมชาติ

**แคมป์และคาราวาน (Camping and Caravan )** ที่พักประเภทนี้เป็นที่นิยมในยุโรป อเมริกา และออสเตรเลีย บางทีเรียกว่าที่พักกลางแจ้ง (Open Air Hotel) ที่พักแบบแคมป์และคาราวาน วิวัฒนาการเริ่มจากการท่องเที่ยวเดินทางด้วยเท้าเปล่า ในที่พักมีห้องน้ำ ห้องนอน เครื่องอำนวยความสะดวกอื่นๆ ตามสมควร ลักษณะภายในคล้ายกับรถยนต์ขนาดใหญ่ทั่วไป แต่การออกแบบตกแต่งเฟอร์นิเจอร์พิเศษกว่าตรงที่เมื่อไม่ใช่ประโยชน์ ที่นอนสามารถพับเก็บได้ เนื้อที่ใช้สอยจึงสามารถใช้ได้ทั้งห้องนั่งเล่น ห้องรับแขกและห้องนอน



## การจัดการที่พักเยาวชน

### Youth Hostel Management

ที่พักเยาวชน (Youth Hostel) youth = เยาวชน hostel = ที่พักที่มีลักษณะคล้ายโรงแรมแต่ไม่มีการจัดเตรียมบริการต่างๆไว้ให้ยกเว้นที่พัก(มักจะใช้ห้องน้ำส่วนกลางร่วมกัน)และอาจมีอาหารเช้าให้ด้วย ที่พักประเภทนี้จะมีราคาถูก

ที่พักเยาวชน (Youth Hostel) หมายถึง ที่พักที่กลุ่มบุคคลจัดไว้เพื่อสมาชิกของกลุ่มมาใช้บริการ โดยจะเสียค่าเช่าในอัตราประหยัดและเปิดให้บุคคลภายนอกมาใช้บริการได้ เช่น YMCA Youth Hostel เป็นต้น

#### ประวัติความเป็นมา

ที่พักเยาวชน (Youth Hostel) ที่พักประเภทนี้เกิดขึ้นในเมือง อัลเทนา ประเทศเยอรมนีในปี ค.ศ. 1912 โดย ริชาร์ด เชียร์แมนน์ ก่อสร้างขึ้นในบริเวณปราสาทอัลเทนา

หลังจากที่ถูกยกเลิกการใช้งานหลายศตวรรษ ปราสาทได้มีการบูรณะเสร็จสมบูรณ์และได้ดำเนินการอีกครั้งในปี 1909 และในปี 1912 ปราสาทอัลเทนาได้ถูกปรับให้ เป็นหอพักเยาวชนแห่งแรกของโลก ถูกสร้างขึ้นโดย Richard Schirrmann ภายในปราสาทยังเป็นที่ตั้งของพิพิธภัณฑ์ปราสาทอัลเทนา พิพิธภัณฑ์โรงแรมแห่งแรกของโลกที่ยังคงเก็บรักษาไว้อยู่ในสภาพเดิมตราบจนถึงปัจจุบัน (<http://travel.thaiza.com/>)

เปิดบริการแก่คนหนุ่มสาวอายุประมาณ 18-26 ปี หรือนักศึกษาที่เดินทางท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาและพบปะซึ่งกันและกัน ห้องน้ำและห้องพักเป็นแบบห้องรวม ส่วนใหญ่ในห้องพักจะเป็นเตียงสองชั้น มีผ้าห่ม หมอน และอาหารราคาถูกรับบริการ การพักในสถานที่ดังกล่าวจะจำกัดเวลาการเข้าพัก (Check In) และมักจะปิดในช่วงเวลากลางวัน (แต่ในยุคปัจจุบันที่พักเยาวชนหลายๆ แห่งปรับช่วงเวลาเข้านอนหรือเวลาในการจ่ายกระแสไฟฟ้า ไม่จำกัดเวลาเข้าพัก เป็นต้น) และคิดค่าบริการราคาถูก (ถ้าเป็นสมาชิกขององค์กรที่จัดการที่พักเยาวชน เช่น องค์กรที่พักเยาวชนนานาชาติ (Hostelling International หรือ HI) ก็จะได้รับส่วนลดค่าที่พัก ปัจจุบันที่พักเยาวชนมีอยู่เป็นจำนวนมากโดยเฉพาะในยุโรปตะวันตก เช่น ในประเทศฝรั่งเศส ซึ่งมีที่พักประเภทนี้ถึง 30 แห่งทั่วประเทศ

Youth Hostel ที่พักเยาวชน เป็นที่พักประเภทที่มีการขึ้นทะเบียนอย่างเป็นทางการกับสมาคมระหว่างประเทศ ทำให้สามารถจอง online ได้ง่ายส่วนมากค่าใช้จ่ายจะรวมอาหารเช้า ( เป็นบุฟเฟต์ ) ลักษณะ และกฎเกณฑ์ของผู้เข้าพักจะแตกต่างกันในแต่ละที่ บางแห่ง เช่นในเยอรมัน จะจำกัดอายุของคนเข้าพักด้วย แต่ส่วนใหญ่จะไม่จำกัด โดยรวมจะเน้นความปลอดภัยและประหยัด บางที่เป็นห้องน้ำรวม บางที่มีห้องน้ำในตัว ถ้าไปคนเดียวอาจจะต้องนอนรวมกับคนอื่น

Hostelling International Thailand สมาคมบ้านเยาวชนแห่งประเทศไทย เป็นหน่วยงานที่ให้บริการที่พักราคาประหยัด (Hostel) ที่มีมาตรฐานด้านความสะอาดและปลอดภัยกว่า 5,000 แห่งทั่วโลก ใน 70 ประเทศ ผ่านระบบสมาชิกบัตร Hostelling International Card ที่นักท่องเที่ยวจะได้รับอัตราค่าที่พักในราคาพิเศษเฉพาะสมาชิก รวมถึงสิทธิส่วนลดตามสถานที่ท่องเที่ยวและบริษัทต่างๆ อาทิ ค่ารถโดยสาร ค่ารถไฟ ค่าแพคเกจทัวร์ ร้านอาหาร พิพิธภัณฑน์ ฯลฯ

## ลักษณะพิเศษของการทำงานในธุรกิจที่พัก

งานโรงแรมมีลักษณะที่ค่อนข้างแตกต่างจากงานในกิจการประเภทอื่น ซึ่งมีทั้งแง่ดีและแง่เสีย งานโรงแรมไม่เหมือนงานในโรงงานอุตสาหกรรม และก็ไม่เหมือนงานในสำนักงาน จึงจำเป็นที่ผู้ที่ต้องการเข้ามาทำงานในกิจการโรงแรมจะต้องศึกษาและรับทราบลักษณะงานล่วงหน้า เพื่อประกอบการพิจารณาว่าลักษณะงานเช่นนั้นเหมาะสมกับนิสัยใจคอและความต้องการของตนเองหรือไม่ เช่น ต้องทำงานเป็นผลัด อาจต้องเลิกงานและกลับบ้านตอนดึก หรือแม้กระทั่งอาจต้องทำงานผลัดกลางคืนซึ่งต้องอดนอนทั้งคืน เป็นต้น

ต้องถามใจตัวเองว่ายอมรับสถานการณ์บางอย่างที่จะต้องเผชิญเวลาทำงานหรือไม่ และมีความอดกลั้นเพียงพอหรือไม่ เช่น กรณีแขกตะคอก หรือใช้วาจาและแสดงท่าทางที่ไม่สุภาพอย่างมาก เป็นต้น

ควรถามคนใกล้ชิด เช่นญาติพี่น้องหรือเพื่อนสนิทที่กล้าพูดความจริงว่าตนเองมีนิสัยหรือทัศนคติที่เหมาะสมกับงานบริการหรือไม่ เช่น เอาใจคนอื่นเป็นหรือไม่ มีความอดทนหรือไม่ เป็นต้น

มีคนจำนวนไม่น้อยที่มองงานโรงแรมโดยดูจากตัวโรงแรมที่สวยงามหรูหรา เย็นสบายอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ล้วนสุนทรีย์ น่าดู น่าสัมผัสแต่เขาไม่รู้ว่าเบื้องหลังความสวยงาม เหล่านั้นคือความเหน็ดเหนื่อยของพนักงานที่คนภายนอกมองไม่

ดังนั้น หากไม่ศึกษาให้รู้จักลักษณะงานที่แท้จริง ก็อาจต้องลาออกหลังจากเข้าไปทำเพียง 1-2 วัน หรือ 1-2 สัปดาห์ ซึ่งจะเป็นผลเสียแก่ตนเองในเชิงประวัติการทำงาน และเป็นผลเสียต่อโรงแรมที่ต้องตั้งต้นหาและฝึกคนใหม่มาแทน

### 1. งานโรงแรมเป็นลักษณะทีมเวิร์ค (Hotel work is teamwork)

งานโรงแรมมีลักษณะที่ต้องทำงานเป็นทีม เพราะงานแต่ละแผนกแต่ละหน่วยต้องสัมพันธ์กัน ตัวอย่างเช่น หัวหน้าแผนกครัวหรือหัวหน้าก๊ัก (Head chef หรือ Executive Chef) เป็นผู้ตัดสินใจว่าจะทำอาหารอะไรและจะต้องสั่งอาหารสดเท่าใด แต่โรงแรมขนาดใหญ่ทั่วไปงานประกอบอาหารจริงๆ ผู้ช่วยหรือรองหัวหน้าแผนกครัว (Deputy chef หรือ Sous chef) กับก๊ักต่างๆ ซึ่งเป็นลูกน้องเป็นคนลงมือทำ ถ้าจะให้งานประกอบอาหารดำเนินไปด้วยดีแล้ว บุคลากรที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมดจะต้องสามารถทำงานร่วมกันได้ โดยวิธีออกและรับคำสั่งตลอดจนให้เกิดความรู้สึกว่าทุกคนมีเป้าหมายของการทำงานไปในแนวทางเดียว

ข้อเท็จจริงประการหนึ่งก็คือ ไม่มีแผนกไหนจะสามารถทำงานให้งานเสร็จสิ้นสมบูรณ์ภายในแผนกของตนได้ ตัวอย่างเช่นแผนกครัวจะต้องประสานงานอย่างใกล้ชิดกับแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มหรือแผนกจัดเลี้ยง ส่วนสำนักงานส่วนหน้าหรือแผนกต้อนรับก็ต้องประสานงานกับแผนกแม่บ้าน เป็นต้น

## 2. เวลาทำงานไม่เหมือนชาวบ้าน (Unusual working hours)

คนทำงานโรงแรมส่วนใหญ่มีเวลาทำงานที่ไม่เหมือนคนที่ทำงานในธุรกิจทั่วไป เช่นไม่เหมือนสำนักงานต่างๆ ที่เข้างานตอนเช้าและเลิกงานตอนเย็น แบบที่เรียกกันเป็นภาษาอังกฤษว่า office hours ทั้งนี้ เพราะโรงแรมไม่สามารถมีเวลาเปิด - ปิดได้ เนื่องจากมีแขกใช้บริการตลอดวันตลอดคืน จึงต้องมีพนักงานอยู่เวรทำงานตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งจะมีส่วนคล้ายกับโรงงานประเภทที่เปิดเดินเครื่อง 24 ชั่วโมง แต่จะแตกต่างกันอยู่บ้างตรงเหตุผลและความจำเป็น กล่าวคือ โรงแรมนั้นปิดไม่ได้เลย เนื่องจากลักษณะงานของธุรกิจที่มีคนมาพักหรือใช้บริการตลอดเวลา ส่วนโรงงานนั้นจริงๆ แล้วส่วนใหญ่ปิดงานได้ แต่ที่เปิด 24 ชั่วโมงนั้น เพราะต้องการให้มีผลผลิตออกมามากประการหนึ่ง กับเหตุผลในการใช้ประโยชน์จากเครื่องจักรให้เต็มที่อีกประการหนึ่ง

ด้วยสาเหตุความจำเป็นดังกล่าว โรงแรมจึงต้องเปิด 24 ชั่วโมงต่อวัน 7 วันต่อสัปดาห์และ 365 วันต่อปี โดยไม่มีวันหยุดหรือพัก ส่งผลให้การทำงานของพนักงานต้องเป็นระบบผลัด (shift) ซึ่งโดยทั่วไปจะมี 3 ผลัด ผลัดละ 8 ชั่วโมง

ระบบงานเป็นผลัดนี้ทำให้บางคนต้องทำงานช่วงบ่ายถึงดึก และอีกกลุ่มหนึ่งต้องทำงานช่วงกลางคืน (โดยไปเลิกงานเอาตอนเช้า) ซึ่งเป็นเวลาที่คนทั่วไปเขานอนกัน ยิ่งกว่านั้น ยังมีพนักงานบางส่วนโดยเฉพาะที่ทำงานในห้องอาหารบางประการ เช่น ประเภท grillroom ซึ่งจะต้องทำงานแบบ 2 ช่วงเวลา หรือผลัดดอกแตก (split shifts) เช่น มา 11.00 น. ออก 14.00 น. แล้วกลับไปพัก มาอีกครั้งเวลา 18.00 น. และทำงานต่อไปจนถึง 23.00 น. ทั้งนี้เพราะห้องอาหารประเภทนี้จะเปิดขายเป็น 2 ช่วงเวลา นอกเวลาทำการดังกล่าวห้องอาหารจะปิด

นอกจากนี้ โดยที่โรงแรมต้องเปิดกิจการทุกวันแบบไม่มีวันหยุด พนักงานจึงไม่สามารถหยุดงานพร้อมกันได้ ต้องใช้วิธีสลับกันหยุด ดังนั้น บางคนจึงมีความหยุดประจำสัปดาห์เป็นวันจันทร์บ้าง วันอังคารบ้าง ฯลฯ แทนที่จะเป็นวันอาทิตย์เหมือนกันหมด หรือหยุดในวันเสาร์และวันอาทิตย์เหมือนอย่างงานราชการ

ยิ่งกว่านั้น วันหยุดประเพณีหรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ที่กิจการใหญ่ๆ ส่วนมากจะปิดทำการและพนักงานได้วันหยุดเท่านั้น ก็ไม่อาจเป็นไปได้เช่นเดียวกันสำหรับกิจการโรงแรม พนักงานโรงแรม พนักงานโรงแรมจะต้องใช้วิธีผลัดกันหยุดชดเชยในวันอื่นแทน

## 3. ความกดดันในการทำงาน (Pressure of work)

งานโรงแรมเป็นงานที่บางครั้งต้องทำแข่งกับเวลาเพื่อให้ทันกับความต้องการของแขก เพื่อมิให้แขกต้องรอนานและเกิดความไม่พอใจ ลักษณะเฉพาะของธุรกิจนี้อย่างหนึ่งคือความไม่สม่ำเสมอของจำนวนแขกที่เข้ามาใช้บริการ คือ บางช่วงอาจมีแขกน้อยหรือไม่มีเอาเลย ทำให้คนทำงานว่างเกินไป แต่ก็มีเวลาที่แขกเข้ามาพร้อมกัน

จำนวนมากซึ่งทำให้บริการไม่ทัน อย่างเช่นในกรณีของห้องอาหาร เป็นต้น ปัญหาประการสำคัญซึ่งแก้ไขยากก็คือ การที่แขกเข้ามาพร้อมกันมากๆ โดยที่เจ้าหน้าที่โรงแรมไม่มีโอกาสทราบล่วงหน้า

ลักษณะของงานที่ต้องรีบร้อนนี้ สร้างความกดดัน (pressure) ในการทำงานแก่พนักงานไม่น้อยทีเดียว ทำให้บ่อยครั้งที่เกิดความเครียด และส่งผลให้เกิดการทะเลาะวิวาทกันระหว่างพนักงานในแผนกเดียวกันเองและกับแผนกอื่นได้เสมอ โดยเฉพาะเวลางานที่ยุงๆ ทั้งนี้เพราะแต่ละคนมุ่งทำงานในส่วนของตัวให้ดีที่สุดและเร็วที่สุดเลยไม่ได้คำนึงถึงผลกระทบต่องานของบุคคลอื่นหรือแผนกอื่นนั่นเอง ( ความเครียดบวกกับการรับประทานอาหารที่ไม่เป็นเวลา น่าจะเป็นสาเหตุสำคัญของโรคกระเพาะที่เป็นกันมากในหมู่ผู้ทำงานโรงแรม )

#### 4. การสื่อความหมายมีความสำคัญยิ่งยวด (Communication is vitally important)

การสื่อความหรือการสื่อข้อความ (communication) หมายถึง การส่งข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่น หรือจากบุคคลกลุ่มหนึ่งไปยังอีกกลุ่มหนึ่ง ไม่ว่าจะอยู่ในองค์กรเดียวกันหรือต่างองค์กรกัน ข้อมูลข่าวสารที่ส่งไปให้กันนั้นเป็นแบบหรือด้วยวัตถุประสงค์ต่างๆกัน ดังนี้

1. เป็นการออกคำสั่ง
2. เป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
3. เป็นการเขียนจดหมายหรือการบันทึกข้อความ
4. เป็นการติดต่อกันทางธุรกิจ
5. เป็นการกรอกรงใบสั่ง (สั่งซื้อ , สั่งทำ)
6. เป็นการจดข้อความที่มีคนฝากความไว้

คนเราอาจติดต่อสื่อความกันด้วยภาษาพูดหรือภาษาเขียนก็ได้ ซึ่งก็อาจเป็นการติดต่อกันโดยตรงตัวต่อตัวหรือโดยผ่านอุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น โทรศัพท์ (telephone) เครื่องเทเล็กซ์ (telex machine) เครื่องโทรสาร (facsimile) วิทยุ (radio) หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ (computer) หรืออาจจะกระทำโดยไม่ใช่คำพูดก็ได้ ได้แก่ การใช้สัญลักษณ์ต่างๆ แทน เช่น ใช้กระดาษหรือธงสีต่างๆ ใช้ท่าทางหรือการแสดงออกทางสีหน้า ซึ่งรวมเรียกว่า ภาษากาย (body language) เป็นต้น

#### 5. ทำงานกับคนหลายจำพวก (Dealing with all sorts of people)

การทำงานในธุรกิจโรงแรมทำให้ต้องติดต่อพบปะกับผู้คนหลายจำพวก ทั้งคนหนุ่มคนสาวและคนแก่ ทั้งผู้หญิงและผู้ชาย ทั้งคนไทยและชาวต่างชาติต่างภาษา และคนที่มีขนบธรรมเนียมประเพณีที่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ ในหมู่แขกหรือลูกค้าของโรงแรมก็มีความต้องการด้านอาหารไม่เหมือนกัน บางคนไม่กินเนื้อสัตว์ บางคนกำลังลดความอ้วน ฯลฯ แขกบางคนก็มีความพิการทางร่างกายหรือมีปัญหาทางสุขภาพบางอย่างใดอย่างหนึ่ง มีทั้งคนที่ไม่สามารถพูดและเข้าใจภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาต่างประเทศภาษาเดียวที่พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่ใช้ได้ แขกบางคนก็แสนดี สุภาพอ่อนโยน บางคนกลับหยาบคาย หรืออวดแบ่งแสดงความยิ่งใหญ่ บางคนตรงไปตรงมา บางคนตลบตะแลง แขกส่วนใหญ่พอใจกับบริการที่ได้รับ แขกอีกส่วนหนึ่งจู้จี้เอาใจยาก ไม่เคยพอใจอะไรทั้งนั้น ถือว่าเมื่อต้องเสียเงินก็จะเรียกร้องเอาทุกสิ่งทุกอย่างที่นึกได้ ในช่วงใดช่วงหนึ่งของการทำงาน พนักงานทุกคนจะมีโอกาสได้พบกับแขกที่เอาใจยาก ซึ่งจะจู้จี้จุกจิกหาเรื่องที่จะติได้ทุกอย่าง

ฉะนั้น คนทำงานโรงแรมจึงต้องมีลักษณะพิเศษ คือ **ใจเย็น** มีความอดทนและอดกลั้นอย่างสูง ไม่เช่นนั้น อาจจะมีรายการ “ ต่ำ ” แขก ต่อยแขก หรือไล่แขกเกิดขึ้นได้ทุกวัน และวันละหลายครั้ง ซึ่งล้วนเป็นเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์และให้เกิดขึ้นไม่ได้ทั้งสิ้น

## 6. เตรียมพร้อมรับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด (prepared for unexpected problems)

เสน่ห์อย่างหนึ่งของงานโรงแรมคือความไม่จำเจ เนื่องจากมีเหตุการณ์หรือปัญหาแปลกๆ ใหม่ๆ เข้ามาอยู่เสมอ และทำให้ต้องใช้ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น

สถานการณ์ที่ไม่คาดคิดนี้ ก่อให้เกิดปัญหาเฉพาะหน้ามากมาย เช่น ห้องพักไม่พอเพียงสำหรับแขกซึ่งไม่มีทางเลือก โดยโรงแรมเองก็ไม่อาจปฏิเสธและต้องให้ความช่วยเหลือ จึงต้องเปิดห้องประชุม/ห้องจัดเลี้ยงให้เป็นที่พักค้างคืน โดยใช้เตียงเสริมทุกเตียงที่โรงแรมมีอยู่ และโดยที่แขกต้องใช้ห้องน้ำรวมที่อยู่ใกล้ห้องจัดเลี้ยง ทางด้านห้องอาหารก็ให้บริการไม่ทัน ห้องครัวหุงข้าวไม่ทัน ต้องขอแบ่งข้าวจากห้องอาหารพนักงาน ในขณะเดียวกัน พนักงานที่จะกลับบ้านส่วนใหญ่ก็กลับไม่ได้ ส่วนพนักงานที่จะเข้างานก็มาไม่ได้เป็นจำนวนมาก โรงแรมต้องขอร้องให้พนักงานที่กำลังจะออกผลัดช่วยทำงานต่อไป โดยต้องจัดหาที่ให้อนพักค้างคืนด้วย โกลาหลไปหมด

## 7. ความสุภาพอ่อนน้อมคือคำตอบ (Courtesy is the answer)

โดยงานโรงแรมเป็นงานบริการ วิธีดึงดูดให้คนมาใช้บริการ นอกจากการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพแล้ว จะต้องให้บริการหรือปฏิบัติต่อแขกด้วยความสุภาพอ่อนน้อม จึงจะสามารถสร้างความพอใจสูงสุดได้ เพราะแขกทุกคนไม่ว่าจะเป็นคนชาติไหนก็ชอบที่จะได้รับการยกย่องทั้งสิ้น และสุภาพอ่อนน้อมเป็นการแสดงการยกย่องและให้เกียรติต่อแขกอย่างหนึ่ง ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับแขก ความสุภาพอ่อนน้อม ได้แก่การรับฟังปัญหาหรือการต่อว่าจากแขกโดยไม่ขัดจังหวะ แสดงความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในความเดือดร้อนหรือความยุ่งยากที่แขกได้รับ กล่าวคำขอโทษ แสดงความสนใจและกระตือรือร้นที่จะแก้ไขหรือให้ความช่วยเหลืออย่าง

เต็มใจ ในส่วนที่ต้องชี้แจง ควรรอให้แขกพูดจนจบก่อน และหลีกเลี่ยงที่จะบอกแขกว่าเขาผิด  
ความสุภาพอ่อนน้อมดังกล่าวจะช่วยให้แขกลดความไม่พอใจต่อโรงแรมไปได้ไม่มากนักน้อย

## 8. ผลตอบแทนทันที (Instant compensation)

แม้ว่างานโรงแรมจะมีความกดดัน ความเครียด หรือความเหน็ดเหนื่อยอยู่บ้าง แต่บ่อยครั้งที่เมื่องาน  
เสร็จ อากาต่าง ๆ เหล่านั้นก็แทบจะมลายหายไปสิ้นเมื่อได้รับรางวัลก้อนโตจากแขกรางวัลที่แขกให้นี้เรียกกันว่า  
“ทิป” (service tips)

### วิธีการจัดการกับเงินรางวัล (ทิป)

ในแต่ละโรงแรมอาจมีวิธีการจัดการกับเงินรางวัลหรือทิปไม่เหมือนกัน คือพนักงานที่ได้รับอาจเก็บไว้  
เป็นของตนเองเลย เข้าทำนองของใครของมัน หรืออาจนำไปรวมเป็นกองกลาง แล้วค่อยนำมาแบ่งเฉลี่ยกัน  
ภายหลัง ซึ่งยอมแล้วแต่นโยบายของโรงแรมแต่ละแห่ง แต่บางครั้งในโรงแรมเดียวกันก็ใช้วิธีแตกต่างกันไปในแต่  
ละแผนก โดยขึ้นอยู่กับดุลพินิจของหัวหน้าแผนก

## 9. บรรยากาศที่มีชีวิตชีวาและอบอุ่น (Full of life and warmth)

บุคคลที่เคยทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมหรือสำนักงานทั่วไปมาก่อน หากมีโอกาสเข้ามาทำงานในกิจการ  
โรงแรม จะรู้สึกสบายใจและพอใจกับบรรยากาศใหม่ในโรงแรม ทั้งนี้เป็นเพราะสาเหตุหลายประการ คือ

ก. โรงแรมมีสีสันสวยงาม ตั้งแต่การตกแต่งสถานที่ที่มีรสนิยม มีต้นไม้ ดอกไม้อากาศ ก็เย็นสบาย  
ผู้คนแต่งตัวสวยงาม แม้แต่พนักงานซึ่งแต่งเครื่องแบบก็เป็นเครื่องแบบที่ไม่ซ้ำกันในแต่ละหน้าที่ และได้รับการ  
ออกแบบอย่างสวยงาม จึงให้ความรู้สึกเจริญหูเจริญตาพาให้อารมณ์ดี โดยเฉพาะเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับ  
พนักงานที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม

ข. โรงแรมมีชีวิต โดยปกติโรงแรมที่มีกิจการดี จะมีผู้คนพลุกพล่านเกือบตลอดเวลา ทั้งคนที่มาพักและ  
คนที่มาใช้บริการอื่นๆ เช่น ห้องอาหาร เป็นต้น จึงให้ความรู้สึกของความเป็นชีวิตชีวา ไม่เงียบเหงา ยิ่งในโรงแรม  
ชั้นหนึ่งที่รับแขกต่างประเทศ จะมีคนหลายชาติหลายภาษาเดินกันขวักไขว่ เหมือนโลกๆ หนึ่งทีเดียว

ค. โรงแรมให้ความรู้สึกอบอุ่น โดยที่โรงแรมมักจะมีบริเวณกว้างขวาง

มีหลายแผนก มีคนทำงานจำนวนมาก และแต่ละคนแต่ละแผนกต้องทำงานร่วมกันเป็นทีมและ  
ทำงานใกล้ชิดความรู้สึกสนิทสนมจึงมีมากขึ้น เมื่อนานไปจะรู้สึกเหมือนคนในครอบครัวเดียวกัน และเกิด  
ความรู้สึกอบอุ่นเมื่อเข้ามาอยู่ในโรงแรม เสมือนมีญาติอยู่ด้วยจำนวนมาก ความรู้สึกอบอุ่นนี้นำไปสู่ความรู้สึก

ผูกพันต่อกันและต่อที่ทำงานด้วย และการที่ทำงานเหน็ดเหนื่อยมาด้วยกันทำให้เกิดความเห็นอกเห็นใจกัน ซึ่งเป็นหนทางนำไปสู่ความรักแบบหนุ่มสาวได้ง่าย

## 10. เป็นงานบริการ (Service type of work)

งานโรงแรมลักษณะเด่นชัดว่าเป็นงานบริการ แม้จะมีการผลิตสินค้าเพื่อจำหน่ายอยู่บ้าง ได้แก่ อาหารและเครื่องดื่ม แต่ก็ยังเป็นสินค้าที่เวลาจำหน่ายต้องให้บริการด้วย

การที่กิจการโรงแรมเป็นงานบริการนี้เองทำให้มีปัญหาค่อนข้างมากในการว่าจ้างคนทำงานในเมืองไทย เนื่องจากค่านิยมของคนไทยส่วนใหญ่ที่มีต่องานบริการว่าเป็นงานต่ำ – ไม่มีเกียรติ เช่น งานเสิร์ฟอาหาร คนที่ถือว่าตัวเองเป็นผู้ดีมีเงินจะไม่ยอมให้ลูกไปทำงานแบบนั้น เพราะรู้สึกเสียเกียรติประเภทรู้ไปถึงไหนก็อายเขาไปถึงที่นั่น กลัวคนจะนินทาเอาว่าไม่มีปัญญาเลี้ยงลูกหรือไร จึงต้องให้ลูกไปทำงานที่ต่ำๆ อย่างนั้น

อีกประการหนึ่ง คือคนที่มีการศึกษา โดยเฉพาะถ้าเรียนจบปริญญาแล้วจะไม่ยินดีทำงานเสิร์ฟอาหารด้วยเหตุผลอย่างเดียวกันคือเสียเกียรติและอายเพื่อน เพราะเห็นว่าเพื่อนๆ ล้วนแต่ได้ทำงานดีๆ กันทั้งนั้น ไม่รู้จะบอกเพื่อนอย่างไรว่าทำงานเสิร์ฟอาหาร และจะวางหน้าอย่างไรถ้าต้องบริการเพื่อนที่บังเอิญมาใช้บริการ ณ ห้องอาหารที่ตนเองทำงานอยู่ นอกจากนี้ก็ยิ่งเกรงว่าเพื่อนจะต่อว่าที่ทำให้เสียเกียรติเสียศักดิ์ศรีของปริญญาบัตร และทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงของสถาบันอีกด้วย คุไปแล้วก็เหมือนคนอื่นๆ นั้นกำลังประกอบอาชีพการมร้ายแรงอะไรสักอย่าง หรืออย่างเบาะๆ ก็มีพฤติกรรมที่น่ารังเกียจสำหรับคนที่รู้จักคุ้นเคย อะไรจะเลวทรามขนาดนั้น !

## 11. มีเซอร์วิสชาร์จ (Service charge)

ในโรงแรมใหญ่ๆ หรือโรงแรมชั้นหนึ่งทั่วไปที่ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาวต่างประเทศจะมีการคิดค่าบริการ (service charge) เพิ่มขึ้นจากค่าห้องพักหรือค่าอาหารที่แขกใช้บริการและต้องจ่ายอยู่แล้ว โดยทั่วไปค่าบริการนี้มีอัตรา 10% ของค่าห้องพักหรือค่าอาหาร/เครื่องดื่ม

## 12. ข้อห้ามสำหรับพนักงานมีมากกว่า (More prohibitive staff regulations)

### 1) ห้ามใช้บริการของโรงแรมที่จัดไว้สำหรับแขก

บริการของโรงแรมที่มีจัดไว้สำหรับแขกมีขอบข่ายกว้างขวางมาก ครอบคลุมตั้งแต่ห้องพัก ห้องอาหารและบาร์ ห้องน้ำ ลิฟท์

ทางเข้า – ออก ทางเดิน ฯลฯ ขอยกตัวอย่างกรณีห้องอาหารที่มีไว้บริการแขกของโรงแรม แม้ว่าพนักงานอาจจะมีเงินและพร้อมที่จะจ่ายในอัตราที่แขกต้องจ่ายตามปกติ โรงแรมก็ไม่อนุญาตให้พนักงานเข้าไปใช้บริการ รวมถึงกรณีที่พนักงานมารับประทานอาหารพร้อมกับพ่อแม่หรือญาติพี่น้อง หรือแม้จะอยู่นอกเวลา



ทำงานของพนักงานคนนั้นก็ตาม ทั้งนี้เพราะจำเป็นต้องแยกสถานะของพนักงานกับแขกออกจากกันให้ชัดเจน พนักงานอยู่ในฐานะ “ผู้ให้บริการ” จึงไม่สามารถเป็น “ผู้รับบริการ” ในขณะเดียวกัน ถ้าต้องการเป็นผู้รับบริการ ก็ต้องลาออกจากราชการเพื่อให้พ้นจากฐานะของผู้ให้บริการเสียก่อน

ก. แยกของโรงแรมส่วนใหญ่จะไม่พอใจหรือไม่สบายใจที่เห็นพนักงานของโรงแรมมาใช้บริการอย่างเดียวกับตนหรือเคียงข้างตน เพราะมีความรู้สึกเหมือนคนละพวกหรือคนละชั้น ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดที่สุด ได้แก่ กรณีที่พนักงานชายไปยืนปลดทุกข์ (เบา) เคียงบ่าเคียงไหล่กับแขก (ผู้ชาย) ในห้องน้ำ แยกส่วนใหญ่จะรู้สึกกระอักกระอ่วน ผสมกับความไม่พอใจ – มากบ้างน้อยบ้างขึ้นอยู่กับแต่ละคน แม้แขกคนที่ไม่ถือตัวหรือเจ้ายศเจ้าอย่างคงไม่ชอบนัก เพราะเป็นเวลาที่เขารู้สึกว่ากำลังทำธุระที่มีลักษณะเป็นส่วนตัวมาก กรณีแขกผู้หญิงส่วนใหญ่ก็คงไม่ชอบที่จะเห็นพนักงาน (หญิง) มายืนแตงหน้าอยู่ข้างตน โดยเฉพาะถ้าพนักงานคนนั้นหน้าตาดีกว่าตน และ “คุณผู้ชาย” จ้องมองอยู่หลายครั้งในระหว่างที่นั่งอยู่ในค้อฟฟี่ช็อป !

ข. พนักงานที่ทำหน้าที่บริการไม่มีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่พนักงานด้วยกันเองที่ทำตัวเป็นแขก เนื่องจากเห็นว่ามิฐานะเท่าๆ กับเขาหรืออาจต่ำกว่าด้วยซ้ำ (ถ้าตำแหน่งต่ำกว่า) ดังนั้น เวลาบริการจึงมีความแข็งกระด้างหรือแสดงท่าปั้นปึ่ง ไม่มีท่าทีนอบน้อมเหมือนกรณีให้บริการแก่แขกทั่วไปตามปกติ ผู้คนไม่ทราบเรื่องหากบังเอิญมาเห็นเข้า ก็จะทำหน้าหรือรู้สึกไม่ดีต่อวิถีปฏิบัติงานของพนักงาน

ค. อาจเกิดปัญหาการแบ่งชั้นและเกิดความไม่ยุติธรรมในระหว่างพนักงานด้วยกันคือเกิดการแบ่งแยกระหว่างพนักงานที่มีฐานะดีกับพนักงานที่ยากจน เนื่องจากพนักงานที่รวยเมื่อเลิกงานแล้วอาจมานั่งรับประทานอาหารในห้องอาหารของโรงแรม โดยพนักงานที่ยากจนต้องคอยให้บริการ ทั้งๆที่ในเวลาทำงานเขาทั้งสองมีฐานะเท่ากัน จึงรู้สึกว่าไม่ยุติธรรม และเรื่องอย่างนี้ย่อมสร้างความขอกข์ใจแก่พนักงานส่วนที่ยากจนแน่นอน เป็นการสร้างความแตกแยกขึ้นในสังคมที่ทำงานไปอย่างน่าเสียดาย

ง. การที่พนักงานให้บริการแก่พนักงานด้วยกันเองอาจทำให้มาตรฐานของบริการผิดปกติ ซึ่งสามารถสร้างความเสียหายแก่โรงแรมได้ เช่น หากพนักงานที่มานั่งรับประทานอาหารเป็นเพื่อนสนิทกับพนักงานทำอาหารในครัว เขาอาจได้รับอาหารที่มีคุณภาพดีหรือปริมาณมากกว่ามาตรฐานปกติได้ ถ้าคนทำอาหารรู้ว่าอาหารจานนั้นเพื่อนเป็นคนสั่ง หรืออาจมีวิธี “ซิกแซ็ก” อย่างอื่นๆ ก็ได้

## 2) ไม่ขอทิปจากแขก

ในกิจการโรงแรมซึ่งเป็นงานบริการ บ่อยครั้งที่แขกมีความพอใจในบริการของพนักงานและให้เงินรางวัล (ทิป) เป็นการแสดงความขอบคุณ แต่บางคนก็ให้เพราะเห็นว่าเป็นธรรมเนียมที่ผู้คนถือปฏิบัติกันทั่วไป

การให้ทิปต้องเป็นไปโดยความสมัครใจและความตั้งใจของแขกเอง ถ้าพนักงานไปขอหรือแสดงท่าให้รู้ว่าต้องการขอทิปเป็นการกระทำที่เสียมารยาทและทำให้แขกรู้สึกกระอักกระอวมและอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ไม่กลับมาใช้บริการของโรงแรมอีก ดังนั้น จึงต้องถือเป็นข้อห้ามอย่างหนึ่งสำหรับพนักงาน

### 3) ไม่ทำตัวสนิทสนมกับแขกในลักษณะที่เป็นความสัมพันธ์ส่วนตัว

การที่พนักงานทำตัวสนิทสนมกับแขกในลักษณะที่เป็นความสัมพันธ์ส่วนตัวเป็นเรื่องที่ไม่เหมาะสม เพราะพนักงานในฐานะผู้ให้บริการจะต้องยกย่องให้เกียรติแก่แขกในฐานะผู้มีอุปการคุณที่มาใช้บริการของโรงแรม หากทำตัวสนิทสนมกับแขกก็เหมือนเป็นการตีเสมอและแขกอาจเข้าใจผิดได้ว่าเป็นการประจบประแจงโดยหวังสิ่งตอบแทนในรูปของเงินรางวัล

### 4) ไม่พาแขกออกไปท่องเที่ยวหรือซื้อของนอกโรงแรม

ในโรงแรมส่วนใหญ่มักมีบริษัทนำเที่ยวมาเช่าสถานที่ทำสำนักงานอยู่ด้วยการที่พนักงานทำตัวเป็นมัคคุเทศก์เสียเองย่อมเป็นการขัดผลประโยชน์ของบริษัทนำเที่ยวซึ่งเป็นลูกค้าที่มาเช่าพื้นที่ของโรงแรม หากโรงแรมไม่ควบคุมย่อมไม่ยุติธรรมต่อบริษัทนำเที่ยวและผิดจรรยาทางธุรกิจ

### 5) ไม่สอดรู้สอดเห็นในเรื่องความเป็นอยู่หรือกิจกรรมส่วนตัวของแขก

เรื่องนี้นับว่าสำคัญมากในเชิงมารยาท และถ้ามีพนักงานคอยสอดรู้สอดเห็นในเรื่องส่วนตัวของแขก ก็ จะสร้างความไม่พอใจแก่แขกมาก เพราะแขกจะรู้สึกว่าคุณขาดความเป็นส่วนตัว ในโรงแรมที่ผู้เขียนเคยทำงานอยู่ ครั้งหนึ่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัยจับได้ว่า ในเวลากลางคืนมีพนักงานแอบดูกิจกรรมส่วนตัวของแขกที่มีห้องพักอยู่ที่ชั้น 2 ติดกับสระน้ำ โดยถ้าแขกไม่ปิดม่านให้ดี คนข้างนอกสามารถแอบดูความเคลื่อนไหวทุกอย่างในห้องได้ไม่ยาก และแขกบางคนบางคู่ก็ทำอะไรไม่ค่อยระมัดระวังเท่าที่ควร แม้กระนั้นถ้ารู้ว่าใครไปแอบดูเขาก็จะโกรธเป็นฟืนเป็นไฟ – หว่าไปทำลายความเป็นส่วนตัวของเขา

### 6) ไม่ซุบซิบนินทา หัวเราะ หรือแสดงท่าว่าขบขันต่อการแสดงออกหรือลักษณะท่าทางของแขก

เพราะแขกอาจรู้สึกอับอายและแสดงความไม่พอใจได้ ไม่มีใครชอบให้คนอื่นนินทาไม่ว่าคนไทยหรือฝรั่ง ที่ต้องระวังเป็นพิเศษก็คือการนินทาให้แขกได้ยิน โดยคิดว่าแขกซึ่งเป็นชาวต่างประเทศคงฟังภาษาไทยไม่เข้าใจ แต่อาจโชคร้ายเพราะไปนินทาฝรั่งที่สามารถด่าเป็นภาษาไทยได้อย่างชด้อยชดคำก็ได้

7) ไม่เสนอบริการหรือชักชวนให้แขกใช้บริการใดๆ ที่โรงแรมไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง มีพนักงานบางคน เห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตนในทางมิควร โดยหาโอกาสเสนอบริการต่างๆ ซึ่งเป็นธุรกิจส่วนตัว เช่น บริการเพื่อน นอน เป็นต้น

8) ไม่เก็บรักษาสິงมีค่าที่บังเอิญเก็บได้ภายในบริเวณโรงแรม แขกจำนวนไม่น้อยเป็นคนขี้ลืม การเก็บของที่แขกลืมทิ้งไว้เพื่อคืนแก่แขกเป็นการกระทำที่ถือเป็นหน้าที่ปกติของพนักงานแต่แขกที่ได้รับของคืนจะรู้สึกดีใจ ประทับใจ และมักแสดงความชื่นชมต่อความซื่อสัตย์ของพนักงานที่เก็บของได้บ่อยครั้งที่แขกจะให้รางวัลแก่พนักงานนอกเหนือจากคำขอบคุณความซื่อสัตย์สุจริตของพนักงานย่อมจะเป็นผลดีต่อภาพพจน์ของโรงแรมและประเทศชาติโดยรวมด้วย

