

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม

2.1 ความหมายของอุตสาหกรรมโรงแรม

เมื่อกล่าว ว่า "อุตสาหกรรม" อาจมีผู้เข้าใจผิดว่า จะต้อง มีโรงงาน เครื่องจักรกล มีปล่องไฟใหญ่โต มีผลผลิตเป็นสินค้าอุปโภค บริโภค นานาชนิด แต่แท้จริงแล้ว คำว่า อุตสาหกรรมมีความหมายว่า การดำเนินธุรกิจอย่างมีแบบแผน การดำเนินงานที่ดี มีมาตรฐาน ควบคุมให้อยู่ในกรอบ ไม่ไขว่คว้าให้เป็นไปตามยถากรรม

ความหมายของคำว่า โรงแรมนั้น ตามพระราชบัญญัติโรงแรม 2478 มาตรา 3 กล่าวไว้ว่า โรงแรมหมายถึง "บรรดาสถานที่ ก่อตั้งที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินค้า สำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว" จะต้องประกอบด้วย การจัดบริการอาหาร และ เครื่องดื่มให้แก่ผู้ที่เข้าพักตามความต้องการได้ด้วย มีกำหนดไว้ในมาตรา 25 ว่า "เคหะสถานใดใช้เป็นบ้านพักดังกล่าวคือ ใช่เฉพาะเป็นที่รับบุคคลที่ประสงค์จะไปพักอาศัยอยู่ ซึ่งระยะเวลาอย่างน้อยหนึ่งคืน โดยผู้สิทธิให้ใช้มิได้ขายอาหาร หรือเครื่องดื่มใดๆ แก่ผู้พักเป็นปกติธุระ หรือแก่ประชาชน ไม่ถือว่าเป็นโรงแรมตามความหมายแห่งพระราชบัญญัตินี้"

ดังนั้นคำว่า "อุตสาหกรรมโรงแรม" อาจพอสรุปได้ว่า การดำเนินธุรกิจแบบที่มี สถานประกอบการ จัดตั้งเพื่อรับสินค้าสำหรับคนเดินทาง หรือบุคคลที่หาที่อยู่หรือที่พัก มี บริการอาหาร เครื่องดื่มไว้บริการคนเดินทางอย่างมีแบบแผน มีมาตรการควบคุมตามขอบข่าย ของการบริการนั้นๆ ด้วย ด้วยเหตุนี้อุตสาหกรรมโรงแรมจึงแตกต่างไปจากอุตสาหกรรมอื่นๆ ที่มีผลผลิตเป็นสินค้านำไปขาย แต่โรงแรมเป็นเครื่องมือการผลิตที่มุ่งขายบริการให้ได้กำไร ให้ คู่มกับการบริหารงานและทุนที่ลงทุนไป ผลผลิตของ อุตสาหกรรมโรงแรมในทาง เศรษฐศาสตร์ เป็นหน่วยผลิตเชิงซ้อน (Complex Productive Unit) ซึ่งต้องบริการงานด้านต่างๆ

มากมายเช่น การให้เช่าห้องพัก การใช้ห้องโถง ห้องรับแขก สระว่ายน้ำ สวนดอกไม้ ห้องตัดเลี้ยง ห้องประชุม ฯลฯ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นในเรื่องการตัดแบ่งงานของโรงแรม ตามความสามารถและความถนัดส่วนบุคคลในระหว่างลูกจ้าง และคนงานของ โรงแรม ความซับซ้อนของ โรงแรมทำให้มีการประสานงานโดยตรง ระหว่างบริการต่างๆ ชนิดเช่น ผู้คุม เรื่อง เหล้า จะต้องพร้อมที่จะจ่ายไวน์ให้กับร้านอาหาร หรือบาร์ ในโรงแรม แผลง ชักritzจะต้องแจกจ่ายผ้าสะอาดให้ตามห้องต่างๆ นักบัญชีจะต้องทำบันทึกไว้ตลอดเวลาว่า ลูกค้าได้ใช้จ่ายเท่าใดบ้างในร้านอาหาร บาร์ ค่าห้องของโรงแรม ฯลฯ หน้าที่ต่างๆ เหล่านี้ มีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน เป็นลักษณะพิเศษของการบริการในโรงแรม โดยเฉพาะเมื่อมีความต้องการแบบเฉพาะหน้า ที่เกิดขึ้นในระหว่าง วันอาทิตย์ หรือตลอดปี ดังนั้นกิจกรรมต่างๆ ของอุตสาหกรรมโรงแรมจึงจะต้องมีความยืดหยุ่นอย่างมากในการปรับตัวให้เข้ากับ ความประสงค์แห่งการบริการนั้นๆ¹

2.2 ลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรม

2.2.1 เป็นสิ่งก่อสร้างที่เคลื่อนไหวไม่ได้ ไม่สามารถติดตามลูกค้าไปยังที่ต่างๆ ได้

2.2.2 การขายบริการจะต้องขาย ณ ที่ทำการผลิต ณ สถานที่ผู้ใช้บริการอยู่ และในเวลาที่ต้องการไม่ไปก่อนหรือหลัง

2.2.3 เป็นอุตสาหกรรมที่ไม่สามารถเก็บผลผลิตไว้ได้ ผลผลิตจัดเป็นสินค้าที่เสียได้ง่าย เพราะห้องที่ว่างแต่ละคืนจะทำให้เกิดการขาดทุนที่เอาคืนไม่ได้

¹ปรีชา แต่งโรจน์, อ้างแล้ว, หน้า 214.

2.2.4 ขึ้นอยู่กับแรงงานมนุษย์ มีขอบเขตจำกัดในการใช้เครื่องทุ่นแรงทำแทน

2.2.5 เป็นสถานที่พักเปิดให้บริการต่างๆ แก่สาธารณชนทุกคนที่สามารถพักได้

2.2.6 เป็นอุตสาหกรรมที่ขายสินค้าและบริการ ซึ่งต้องอาศัยการจ่ายเงินจากลูกค้า เพื่อชดเชยกับต้นทุนที่จำเป็น และให้โรงแรมได้มีกำไรพอสมควร เอกสิทธิ์ทางด้านราคา เป็นสิทธิเฉพาะตัวของอุตสาหกรรมโรงแรม อย่างไรก็ตามในบางประเทศรัฐจะเป็นผู้ให้เงินกู้ เงินช่วยเหลือ และสิทธิในการเงินเพื่อส่งเสริมกิจกรรมในโรงแรม และช่วยให้โรงแรมมีกำไร

2.2.7 ควรจะเป็นการบริการเฉพาะคน แก่ลูกค้าแต่ละคนเท่าๆ กันกับครอบครัว หรือกลุ่มบุคคลหนึ่งๆ แต่อุปสงค์จะมีลักษณะแตกต่างกันไป และไม่ล้นมือเลื่อมกัน

2.2.8 เป็นบริการที่เป็นระเบียบซึ่งมีคุณภาพในระดับมาตรฐาน หรือระดับเยี่ยม ห้องพักพร้อมห้องน้ำ หรือไม่มีห้องน้ำ อาหารในราคาต่างๆ กันมีบริการซักรีด ซักแห้ง ขยายของที่ระลึก บุหรี่ และเครื่องดื่ม ฯลฯ

2.2.9 การลงทุนในอุตสาหกรรมโรงแรมต้องใช้เวลาจำนวนมาก และส่วนใหญ่จะเป็นการลงทุนในสินทรัพย์ประจำ

2.2.10 อุตสาหกรรมโรงแรมต้องอาศัยบริการหลายอย่าง ได้แก่ การขนส่ง การให้บริการด้านอาหาร เครื่องดื่ม การให้ความบันเทิง การท่องเที่ยว

2.3 ชนิดของโรงแรมตามมาตรฐานสากล

จากลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรม สามารถที่จะพิจารณาชนิดต่างๆ ของอุตสาหกรรมโรงแรมตามมาตรฐานสากลได้ดังต่อไปนี้

2.3.1 Superior Deluxe เป็นโรงแรมหรูหรารู่มเพื่อราคาแพง ให้บริการชั้นเยี่ยม ห้องพักบริการอุปกรณ์ตลอดจนสถานที่อำนวยความสะดวกต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สูง่างาม และได้มาตรฐานสูงสุด ตั้งอยู่ในท่าเลติ และจัดอยู่ในระดับโรงแรมชั้นนำของโลก

2.3.2 Deluxe ใกล้เคียงกับ Superior Deluxe ทว่าไม่หรูหราเท่า และราคาก็ย่อมเยากว่า แต่สามารถให้ความพึงพอใจแก่แขกได้เกือบเท่าเทียมกันหมด ทั้งในด้านบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกหลายๆ อย่าง

2.3.3 Moderate Deluxe คือ โรงแรมชั้นเตอลุข์ทั่วไป แต่มีคุณลักษณะเฉพาะบางประการกล่าวคือ บ้างก็มีชื่อเสียงมาแต่อดีต บ้างก็ให้บริการ และห้องพักที่นำพอลใจ แต่บางแห่งอาจยังขาดตกบกพร่องบรรยากาศ หรือบริการที่ดี หรือบางแห่งอาจละราคาสูงไป

2.3.4 Superior First Class เป็นโรงแรมที่ดีกว่าระดับมาตรฐานทั่วไป บ้างก็เทียบระดับ Deluxe ห้องพักและห้องโถงทันสมัยตกแต่งไว้สวยงาม สะดวกสบาย จัดเป็นโรงแรมที่ดีโดยเฉพาะสำหรับนักธุรกิจชั้นนำ

2.3.5 First Class โรงแรมระดับมาตรฐาน สะดวกสบายห้องพักส่วนใหญ่จัดอยู่ในเกณฑ์ดี มักมีห้องพักประเภท Deluxe และ Suite ด้วย แต่บางห้องก็อาจอยู่ในเกณฑ์ต่ำกว่ามาตรฐาน ห้องโถงอยู่ในระดับธรรมดา ไม่มีอะไรพิเศษ

2.3.6 Moderate First Class โรงแรมระดับ First Class แต่ด้อยกว่าเล็กน้อย มีห้องพักและห้องโถงที่สบาย แต่บางครั้งอาจไม่สามารถรักษาระดับมาตรฐานนี้ไว้ได้อย่างสม่ำเสมอ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกสบายบางอย่างอาจขาดตกบกพร่องไป เช่น ห้องอาหาร ห้องโถง อาจมีขนาดเล็ก แต่ก็นับได้ว่า โรงแรมประเภทนี้ราคาไม่สูงจนเกินไปนัก

2.3.7 Superior Tourist Class โดยทั่วไปอยู่ในสภาพค่อนข้างดีบ้างก็มีห้องชั้น First Class ด้วย ห้องโถงอาจจะคับแคบหรือไม่มี โรงแรมระดับนี้ส่วนใหญ่ใช้เป็นที่พักเท่านั้น ถึงกระนั้นบางแห่งก็อาจมีลักษณะเด่นบางประการ เหมาะกับแขก *Group*

2.3.8 Tourist Class โรงแรมระดับประหยัดที่อาจมีอุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกบางอย่างเทียบเท่ากับระดับ *Superior Tourist Class* มักจะไม่มีห้องพัก ระดับ *First Class* เลย หรือมีก็น้อยมาก

2.3.9 Moderate Tourist Class โรงแรมระดับประหยัดที่มักจะเก่า และอาจไม่ได้รับการดูแลรักษาที่ดีพอ

2.3.10 Second and Third Class บางประเทศจัดชนิดโรงแรมที่อยู่ในระดับระหว่าง *Moderate First Class* และ *Moderate Tourist Class* ให้เป็น *Second Class* และ *Third Class*¹

2.4 การจัดประเภทของโรงแรม

มีเกณฑ์หลายอย่างที่ใช้ในการแบ่งประเภทหรือจัดลำดับของ โรงแรม ซึ่งได้แก่

2.4.1 เกณฑ์ตามชั้นความละเอียดง่าย โดยพิจารณาถึงชนิด คุณภาพของอุปกรณ์ การตกแต่งต่างๆ ปริมาณ ประเภทของบริการที่มีอยู่ ตลอดจนราคาค่าบริการ สำหรับการแบ่งประเภทของโรงแรมตามเกณฑ์นี้ ประเทศต่างๆ ก็มีการแบ่งที่ต่างกันออกไป อาจมีตั้งแต่ 2 ชั้น ถึง 10 ชั้น เช่น ในประเทศกรีซมีการแบ่งเป็น 5 ชั้น ประเทศฝรั่งเศส 13 ชั้น . มูลค่าเริ่ม 7 ชั้น เป็นต้น ในบางประเทศจะเรียกเป็นโรงแรมเกรด A, B, C เช่น ประเทศกรีซ หรืออาจใช้ระบบดาว คือ 5, 4, 3, 2, 1 ดาว เช่นในประเทศฝรั่งเศส และอินเดีย เป็นต้น

การที่แต่ละประเทศเรียกแตกต่างกันเช่นนี้ทำให้ไม่สามารถเปรียบเทียบโรงแรมของประเทศหนึ่งกับอีกประเทศหนึ่งได้โดยแน่นอน อย่างไรก็ตามการแบ่งแบบนี้ก็ทำให้เป็นแนวทางให้นักท่องเที่ยว และบริษัทนำเที่ยวต่างๆ สามารถใช้เป็นข้อพิจารณาในการที่จะเลือกเข้าพักตามโรงแรมของประเทศต่างๆ ให้เหมาะสมกับความต้องการของตนได้

¹ปรีชา แดงโรจน์, อ้างแล้ว, หน้า 218-219.

ในต่างประเทศก่อนที่โรงแรมจะเปิดดำเนินการจำเป็นต้องไปจดทะเบียน และขอให้องค์การท่องเที่ยวแห่งชาติ กำหนดขึ้นโรงแรมให้แก่โรงแรมแต่ละแห่งก่อนจึงจะสามารถเปิดดำเนินการได้ และการกำหนดขึ้นโรงแรมนี้ก็จะเป็นการกำหนดราคาอัตราค่าเช่าห้องพักให้แก่โรงแรมอีกด้วย ซึ่งโรงแรมที่เป็นชั้น 4 หรือ 5 ดาว ก็สามารถที่จะตั้งอัตราราคาที่พักสูงกว่าโรงแรมชั้น 2 หรือ 3 ตามลำดับ และองค์การท่องเที่ยวของชาติก็จะได้มีการตรวจสอบมาตรฐานความสะอาดปลอดภัย และมาตรฐานการบริการของ โรงแรมเสมอ ถ้าหากปรากฏว่า โรงแรมที่เคยได้รับการกำหนดขึ้นให้เป็นโรงแรมชั้น¹ แต่มีบริการ และมาตรฐานการอำนวยความสะดวกในเรื่องต่างๆ ตกต่ำลง ก็อาจได้รับการลดระดับมาเป็นชั้น 2, 3 ซึ่งหมายถึงว่า โรงแรมต้องลดอัตราค่าเช่าห้องพักของตนลงไปด้วย และอาจมีการกำหนดราคาต่ำสุดในแต่ละชั้นเพื่อป้องกันการตัดราคากันเองระหว่างโรงแรมต่างๆ หรือกำหนดอัตราค่าเช่าห้องพักต่ำสุดเพื่อป้องกันการโกงราคาเอาเปรียบนักท่องเที่ยว สำหรับในประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายในเรื่องนี้

2.4.2 เกณฑ์ตามคาบเวลาที่เปิดทำการ โรงแรมประเภทนี้มักเป็นโรงแรมตามสถานตากอากาศ (Resort Hotel) เช่น โรงแรมที่เปิดเฉพาะฤดูหนาว อาจได้แก่โรงแรมบนภูเขาที่มีหิมะเพื่อการเล่นสกี โดยเฉพาะ หรือโรงแรมที่เปิดเฉพาะฤดูร้อน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะไม่เหมาะสำหรับกรพักในฤดูหนาวไม่มีสถานที่เล่นสกี หรือโรงแรมบางแห่งอาจเปิดตลอดทั้งปี

2.4.3 เกณฑ์ตามวัตถุประสงค์ของการมาเที่ยว เช่น โรงแรมประเภทธุรกิจซึ่งอยู่ตามเมืองใหญ่ๆ เช่น กูเกิต โรงแรมประเภทตากอากาศบนภูเขา หรือชายทะเล โรงแรมประเภทพักผ่อนร่างกาย จัดที่พักจากโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ เป็นต้น

3.2.4 เกณฑ์ตามขนาดหรือปริมาณของห้องพักหรือจำนวนเตียงที่จัด ในระบบอเมริกา นิยมนับขนาดโรงแรมด้วยการนับจำนวนห้อง ในยุโรปนิยมนับเป็นจำนวนเตียง ซึ่งแบ่งได้เป็นโรงแรมขนาดใหญ่ กลางเล็ก การกำหนดว่าขนาดใดจะต้องมีจำนวนห้องมากน้อยเพียงใดนั้น ไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอนแล้วแต่ประเทศใดจะกำหนดเอา ส่วนใหญ่มักกำหนดว่า 200-500 ห้อง เป็นขนาดกลางมากกว่า 500 ห้องขึ้นไป เป็นขนาดใหญ่ ต่ำกว่า 200 ห้องลงมา เป็นขนาดเล็ก

สำหรับประเทศไทยนั้นได้เคยกำหนดชั้นของ โรงแรมไว้ในกฎกระทรวงมหาดไทย ออกตามความในมาตรา 27 แห่งพระราชบัญญัติโรงแรม พุทธศักราช 2478 กำหนดประเภทโรงแรมให้มีเป็น 3 ชั้น คือ

ก. โรงแรมชั้น 1 มีลักษณะดังที่กำหนดไว้ต่อไปนี้

1. เป็นตึกหลังเดียว หรือหลายหลัง แต่ไม่มีลักษณะเป็นตึกแถว
2. เป็นเรือนไม้หลังเดียว หรือหลายหลังก็ตาม แต่มีอาณาเขตเป็นสนามหญ้า

หรือที่ว่างสำหรับให้ผู้ที่พักได้อาศัยเดินเล่นเพื่อหย่อนใจ

ข. โรงแรมชั้นที่ 2 มีลักษณะเป็นตึกแถว หรือแม้แต่บางลุ่มจะเป็นตึกแถวก็ตาม

ค. โรงแรมชั้นที่ 3 มีลักษณะเป็นเรือนไม้ แต่ไม่มีอาณาเขตดังกล่าวไว้ในหมายเลข 2 หรือที่เป็นห้องแถว

ต่อมาข้อกำหนดนี้ได้ถูกยกเลิกไปโดยข้อ 1 แห่งกฎกระทรวงฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2504) ในปัจจุบันยังไม่มีข้อกำหนดต่างๆ ที่แน่นอนสำหรับการกำหนดชั้นของ โรงแรม ทางสมาคมโรงแรมจึงกำหนดแต่เพียงว่า 'โรงแรมชั้นหนึ่งจะต้องมีลักษณะดังนี้'

1. มีเครื่องปรับอากาศ
2. มีโทรศัพท์ติดต่อกายใน
3. ห้องน้ำมีน้ำร้อนน้ำเย็นทุกห้อง

4. มีระบบปลอดภัยที่ดี
5. มีสระว่ายน้ำ
6. มีพนักงานที่พูดภาษาอังกฤษได้¹

ส่วนหลักเกณฑ์การพิจารณาการเป็นโรงแรมชั้นนำหนึ่งของอุตสาหกรรมโรงแรม ซึ่งอยู่ในข่ายที่อาจได้รับการส่งเสริมจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน มีดังนี้คือ

1. ถ้าเป็นอาคารตั้งแต่ 4 ชั้นขึ้นไป ต้องมีลิฟท์แบบทันสมัยให้บริการเพียงพอแก่จำนวนผู้พัก และมีลิฟท์สำหรับบริการอีกต่างหาก
2. ต้องมีเครื่องโทรศัพท์หรือระบบการพูดติดต่อกายในและภายนอกโรงแรมได้
3. ห้องนอนต้องมีห้องน้ำประจำทุกห้อง ห้องเดี่ยวต้องมีเนื้อที่ไม่น้อยกว่า 15 ตารางเมตร ทั้งนี้ไม่รวมเนื้อที่ห้องน้ำ ซึ่งต้องไม่น้อยกว่า 4 ตารางเมตร
4. เครื่องปรับอากาศทำความเย็น ต้องใช้ระบบควบคุมจากหน่วยกลาง (Central Air Conditioning) เท่านั้น
5. พรมปูพื้นต้องปูเต็ม (Wall to Wall Carpeting) สำหรับห้องพัก
6. ต้องมีห้องอาหารและพื้นที่ว่างที่มีขนาดและเครื่องใช้เพียงพอที่จะให้บริการแก่ผู้มาพักได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนห้อง
7. ทางเข้าออกของร้านค้าของโรงแรม (Trade and Services) ต้องแยกไว้ต่างหากจากกัน เพื่อความสะดวกและเป็นระเบียบและสะดวกเรียบร้อยแก่ผู้มาพัก
8. ต้องมีที่จอดรถได้ไม่น้อยกว่า 100 คัน สำหรับความจำเป็นในการดำเนินธุรกิจตามปกติ

¹ ม.ล.วรงค์ชัย นวรัตน์, "กวดลงทุนในอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย"

(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต แผนกวิชาการบัญชี บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2520), หน้า 20.

9. บริการในด้านร้านค้าอนุโลมให้เฉพาะการใช้จ่ายสถานที่สำหรับบริการต่อไปนี้เท่า

นั้น

- ก. ร้านขายของกระจุกกระจิกของโรงแรม (*Drug Store*)
- ข. ร้านตัดแต่งผมชาย-หญิง
- ค. ห้องทำงานของบริษัทมาเที่ยว (*Travel Agent* สาขา ไม่ใช่สำนักงาน

ใหญ่)

- ง. ห้องจองตั๋วเครื่องบินของบริษัทการบิน (*Airline Booth* สาขาเฉพาะ

ผู้ที่มาพักโรงแรม)

2.5 ลักษณะของงานในโรงแรม

ลักษณะงานในโรงแรมส่วนใหญ่จะประกอบด้วยหน่วยงานหรือแผนกต่างๆ ดังต่อไปนี้¹

2.5.1 ฝ่ายบริหาร (*Executive*)

คือผู้จัดการทั่วไปและผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป ซึ่งแล้วแต่กรณีของโรงแรม และขนาดของโรงแรมซึ่งในกรณีที่โรงแรมมีขนาดตั้งแต่ 400 ห้องขึ้นไป ฝ่ายบริหารหรือผู้จัดการทั่วไป อาจจะแต่งตั้งผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไปได้ถึง 2 ตำแหน่ง คือ *Executive Assistant Manager* และ *Resident Manager* ทั้งหมดทั้ง 3 ตำแหน่ง คือผู้ที่ทำหน้าที่ควบคุมและจัดการให้การดำเนินงานของโรงแรมดำเนินไปโดยมีหยุดชะงัก ตลอดจนควบคุมและกระจายงานลงไปยังแผนกต่างๆ ทุกแผนก และทำหน้าที่รับนโยบายจากประธานบริษัท หรือเจ้าของกิจการเพื่อความสอดคล้องในการทำงาน และการประสานงานในกิจการโรงแรม

¹*Silver Burdett, Hotel (New Jersey: Company, Morristown (1979) PP. 18-32.*

หน่วยงานฝ่ายบริหารผู้สูงเป็นหน่วยงานที่สำคัญยิ่งที่สุดของการดำเนินงานโรงแรม ฉะนั้นบุคคลใดก็ตามที่เข้าดำรงตำแหน่งสูงสุดในหน่วยงานบริหารนี้จะต้อง เป็นบุคคลที่พร้อมด้วยความสามารถ ตลอดจนเป็นผู้ที่มีบุคคลิกและท่าทางที่เหมาะสมและสามารถควบคุมกิจการงานในโรงแรมได้เป็นอย่างดี ส่วนใหญ่เจ้าของกิจการโรงแรมมักเลือกเห็นบุคคลที่มีประสบการณ์ในการทำงานในกิจการโรงแรมมาก่อนเพื่อความง่ายและเข้าใจในการดำเนินงาน

2.5.2 แผนกต้อนรับ (Front Office)

แผนกต้อนรับ คือ การทำหน้าที่ต้อนรับผู้มาพัก และให้บริการของโรงแรม และปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการเข้าพักของผู้มาพัก โดยเริ่มตั้งแต่ผู้พักได้เริ่มเข้าพัก และออกจากโรงแรม หน่วยงานที่อยู่ภายใต้การรับผิดชอบของผู้จัดการแผนกต้อนรับ (Front Office Manager) คือ

1. พนักงานต้อนรับ (Receptionist) คือ บุคคลที่คอยทำหน้าที่บริการแก่ผู้มาพักอยู่บริเวณส่วนหน้า (Counter) ของโรงแรม และทำหน้าที่แจก หรือให้ข่าวสารแก่ผู้มาพัก
2. พนักงานขนสัมภาระ (กระเป๋) ของแขกผู้มาพัก (Bell Captain)
3. พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator) คือพนักงานที่ทำหน้าที่รับโทรศัพท์ ติดต่อจากภายนอกและภายในบริเวณโรงแรม และสื่อสารติดต่อภายในแผนกแต่ละแผนก การติดต่อโทรศัพท์ทางไกลไปยังต่างประเทศ

แผนกต้อนรับนี้ นับเป็นหน่วยงานหน่วยใหญ่ที่สำคัญที่สุดแผนกหนึ่งในการบริหารโรงแรม เพราะต้องทำหน้าที่ติดต่อกระจายงานต่างๆ ที่ได้รับไปยังแผนกต่างๆ ของโรงแรม

2.5.3 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Department)

คือ หน่วยงานที่สำคัญอีกแผนกหนึ่งในโรงแรม ทำหน้าที่ขายอาหารและให้บริการที่ดีในภัตตาคาร ร้านอาหารภายในบริเวณโรงแรมและนอกจากในบริเวณโรงแรมแล้วฝ่ายภัตตาคารยังจะต้องทำหน้าที่บริการแขกผู้มาพักในห้องพักด้วย (Room Services) บางโรงแรมซึ่งมีขนาดตั้งแต่ 400 ห้องขึ้นไป หรือมีห้องประชุมขนาดใหญ่ภายในบริเวณโรงแรม ซึ่งเป็นที่แน่นอนว่าจะต้องมีการจัดเลี้ยงต่างๆ หรือจัดประชุมสัมมนา ซึ่งทำหน้าที่ขึ้นตรงกับแผนกอาหารและเครื่องดื่มโดยเฉพาะ

เพื่อความเข้าใจ เกี่ยวกับแผนกนี้ เพราะเป็นแผนกที่บางครั้งบางคราวอาจมีความสับสนเป็นที่จะต้อง ย้ำร่วมติดต่อ หรือมีกิจการอื่นจะต้องเกี่ยวข้อง จึงขอชี้แจงถึงตำแหน่ง และหน้าที่ของผู้รับผิดชอบในหน่วยของห้องอาหาร และงานจัดเลี้ยงในบริเวณโรงแรม โดยแบ่งตำแหน่ง และหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Manager) ทำหน้าที่เป็นผู้ควบคุมการติดต่อประสานงานและค่าดำเนินงานในแผนกทั้งหมด ทำหน้าที่ควบคุมรายการอาหารต่างๆ และสวัสดิการกรมต่างๆ ภายในบริเวณโรงแรมให้ดำเนินไปด้วยดี
2. ผู้จัดการห้องอาหาร (Restaurant Manager) ควบคุมการทำงานในบริเวณห้องอาหาร คอफीช็อป และงานบริการต่างๆ ทางด้านอาหารของโรงแรม
3. หัวหน้าพนักงานบริการ (Head Waiter or Head Waitress) รับผิดชอบตลอดเวลาของการเปิดบริการของร้านอาหาร และภัตตาคารภายในบริเวณโรงแรม บริการแก่ผู้มาพัก และมาใช้บริการในบริเวณภัตตาคาร ร้านอาหารในบริเวณโรงแรม
4. พนักงานบริการ (Station Waiter) ทำหน้าที่รับผิดชอบในการสั่งอาหารจากแขกผู้มาใช้บริการ และทำหน้าที่เสิร์ฟอาหารให้แก่แขก โดยแบ่งเป็นกลุ่มแยกบริการในร้านอาหารของโรงแรม

5. บัสบอย (*Busboy*) ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยพนักงานเสิร์ฟโดยเป็นผู้ไปนำอาหารมาจากครัว และเก็บจากบนโต๊ะหลังจากแขกรับประทานอาหารเสร็จ ตลอดจนนำอาหารที่เหลือในจานทิ้งในที่ทางโรงแรมจัดไว้ และจัดตั้งโต๊ะและเก้าอี้ใหม่ บางโรงแรมจะมีพนักงานหญิงร่วมทำงานด้วย

6. *Wine Waiter* คือ พนักงานที่ทำหน้าที่บริการแก่ลูกค้าในบริเวณบาร์ของโรงแรม และบริการเฉพาะเครื่องดื่มผล้มและเหล้าต่างๆ เท่านั้น

7. รัมเซอร์วิส (*Room Services*) คือพนักงานบริการที่ทำหน้าที่ขึ้นไปบริการเสิร์ฟอาหารในห้องพักแขกในกรณีที่แขกผู้มาพักสั่งอาหารทานบนห้องพัก

8. พนักงานหัวหน้าบาร์ (*Head Bartender*) คือผู้ที่ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าควบคุมการทำงานของพนักงานในบาร์ ที่บริการ เครื่องดื่มแก่แขก ควบคุมเครื่องดื่มเพื่อให้เพียงพอแก่การบริการแก่ผู้มาใช้บริการ และกำหนดเวลาการทำงานในแต่ละหน่วยให้แก่พนักงานในบาร์ด้วย

9. พนักงานผล้มเครื่องดื่ม (*Bartender*) ทำหน้าที่ปรุงแต่ง และผล้มเครื่องดื่มต่างๆ ซึ่งมักจะยืนบริการอยู่หลังบาร์.

10. พนักงานบริการในบาร์ (*Bar Waiter and Bar Waitress*) ทำหน้าที่รับและเล่นอเนาะเครื่องดื่มต่างๆ ที่จะขายให้แก่แขกผู้มาใช้บริการและเป็นผู้นำเครื่องดื่มจากบาร์เทเดอร์มาบริการแก่แขกทำหน้าที่ทำความสะอาดโต๊ะ และทำความสะอาดบริเวณบาร์ตั้งเครื่องดื่ม

2.5.4 แผนกประชาสัมพันธ์และขาย (Public Relations and Sales

Department)

แผนกประชาสัมพันธ์และขายแผนกนี้คือ แผนกที่ทำหน้าที่ส่งเสริมการขายและประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงของโรงแรมทั้งในและนอกประเทศ สร้างชื่อเสียงในทางที่ดีให้กับโรงแรม ควบคุมการประชาสัมพันธ์ และการโฆษณาในโรงแรม บุคคลที่จะดำรงตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ขาย หรือผู้จัดการฝ่ายขายนี้จะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ และบุคคลิกที่ดี และมีความปรารถนาเปรี้ยวในเรื่องภาษาต่างประเทศเป็นอย่างดี ถ้าเป็นสุภาพสตรีจะต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกลักษณะเป็นที่ต้องตาแก่ผู้พบเห็น มีความรู้สึกภาคภูมิใจ และเชี่ยวชาญต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในรอบๆ ตัวเอง สามารถพูดและชักจูงให้ลูกค้ามาใช้บริการของ โรงแรมได้

จำนวนและขนาดของเจ้าหน้าที่หรือผู้จัดการฝ่ายขายนี้แล้ว แต่ขนาดของโรงแรม ถ้าเป็นโรงแรมใหญ่ขนาด 600 ห้องขึ้นไป ผู้จัดการฝ่ายขายจะต้องแบ่งและแยกตลาดกัน สำหรับหาลูกค้าเข้ามาป้อนโรงแรม ซึ่งอาจแบ่งโดยเลือกประเทศหรือเลือกบริเวณ (Area) ของการหาลูกค้า นอกเหนือจากการแบ่งประเทศและแบ่งบริเวณกันแล้ว บุคคลิกและความสามารถเฉพาะตัวก็จะต้องนำเข้ามาใช้อีกทีหนึ่ง เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวหรือบริษัท ห้างร้านให้มาใช้บริการของโรงแรม

2.5.5 แผนกแม่บ้าน (Housekeeping Department)

ชื่อของแผนกคือ สิ่งที่ยังบอกลักษณะของงานในแผนกนี้อยู่ แล้ว งานส่วนใหญ่ของแผนกแม่บ้านคือการเตรียมห้องพักก่อนที่แขกจะเข้าพัก และตรวจตราห้องพักและทำความสะอาดห้องพักเสมอๆ ทุกวัน นอกจากทำความสะอาดห้องพักแล้วยังต้องทำความสะอาดภายในบริเวณโรงแรม และดูแลการตกแต่งของแต่ละวัน เป็นต้นว่า ต้นไม้หรือประดับดอกไม้ต่างๆ ในบริเวณของ โรงแรมทั่วไป แผนกแม่บ้านอาจจะแยกการบริหารงานในแผนกได้ดังนี้ คือ

1. หัวหน้าแม่บ้าน (*Executive Housekeeper*) ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าตรวจตราดูแลการบริหารภายในแผนก กระจายงานให้กับหัวหน้างานปฏิบัติงาน และตรวจเช็คบริเวณของงานทั้งหมดที่รับผิดชอบในบริเวณโรงแรมตลอดจนจัดแบ่งกำลังคนในการทำความสะอาดละอานในโรงแรมทุกๆ ไป

2. หัวหน้าประจำฟลอร์ (*Floor Housekeeper Supervisor*) ทำหน้าที่รับผิดชอบการทำงานของแต่ละฟลอร์ หรือรับผิดชอบในบริเวณของโรงแรมที่หัวหน้าแม่บ้านจัดบริเวณให้รับผิดชอบ ตรวจสอบความสะอาดของเตียง ห้องพัก และตรวจเช็คจำนวนห้องว่ามีผู้พักแต่ละฟลอร์ เต็มหรือมีห้อง เหลือที่ห้อง ปกติในโรงแรมใหญ่ แต่ละฟลอร์จะมีหัวหน้าประจำแต่ละฟลอร์ เสมอ และหัวหน้าในแต่ละฟลอร์จะทำรายงานตรงต่อหัวหน้าแม่บ้านใหญ่อีกครั้งหนึ่ง

3. หัวหน้าพนักงานซักผ้า (*Laundry Supervisor*) รับหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องการซักผ้าทั้งหมดของ โรงแรม ตลอดจนผ้าต่างๆ ที่แยกผู้มาพักในโรงแรมสิ่งซักแผนกนี้ จะต้องทำหน้าที่รับผิดชอบทั้งหมดและทำหน้าที่ควบคุมเจ้าหน้าที่ซักผ้าทั้งหมด

4. พนักงานทำความสะอาดห้อง (*Room maid*) คือ ผู้ที่ทำหน้าที่เปลี่ยนและทำความสะอาดเตียงและห้องพักของแขกผู้มาพัก และตรวจเช็คอุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องว่าเพียงพอสำหรับแขกที่จะมาพักหรือไม่ เช่น ตรวจผ้าเช็ดตัว สบู่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เท่าที่โรงแรมแต่ละโรงแรมจัดให้แก่ผู้มาพัก

5. พนักงานทำความสะอาด (*Cleaners*) คือพนักงานที่ทำความสะอาดในสถานที่ต่างๆ ไปของบริเวณโรงแรม และทำความสะอาดทางเดินของฟลอร์แต่ละฟลอร์

6. พนักงานลินิน (*Linen Keeper*) คือ พนักงานของแผนกแม่บ้านที่ทำหน้าที่คุมห้องผ้าในที่นี้คือ ผ้าปูที่นอน ซึ่งต้องใช้ในห้องพักและผ้าปูโต๊ะตามห้องอาหารต่างๆ ภายในโรงแรมตรวจเช็คคุณภาพของผ้าและเก็บรวบรวมผู้ที่ใช้แล้ว ส่งต่อไปยังแผนกซักผ้าต่อไป

7. พนักงานซักผ้า (*Laundry maid*) ทำหน้าที่ทำความสะอาดผ้าทั้งหมด และ รีดผ้าของโรงแรม

แผนกแม่บ้านนี้ นับเป็นแผนกที่เป็นปัจจัยสำคัญแผนกหนึ่งของกิจการโรงแรมที่เดียว

2.5.6 แผนกครัว (*Kitchen Department*)

คือแผนกที่เป็นตัวจักรผู้ผลิตรายใหญ่ในโรงแรมคือ เป็นผู้ทำหน้าที่ปรุงแต่งอาหารที่ แยกสิ่ง และนำไปเสิร์ฟตามร้านอาหารต่างๆ ในบริเวณโรงแรม ส่วนใหญ่ในโรงแรมใหญ่ๆ จะแบ่งครัวออกไปเป็นหน่วยๆ และจะมีหัวหน้าทำหน้าที่ควบคุมอีกทีหนึ่ง ซึ่งถ้าเป็นโรงแรมเล็กๆ ทั่วๆ ไป ก็จะรวมกันทั้งหมด

2.5.7 แผนกช่าง (*Maintenance*)

แผนกช่างเป็นแผนกที่รับผิดชอบทั้งหมดเกี่ยวกับการซ่อมบำรุงแก้ไขในทุกๆ ส่วนของ โรงแรม ซึ่งเกี่ยวกับการซ่อมแซมต่างๆ ตลอดจนซ่อมแซมเครื่องมือและอุปกรณ์ เครื่องใช้ ใน โรงแรมทั้งหมด และรวมทั้งคุมกระแสไฟฟ้าที่แจกจ่ายไปในโรงแรม โดยมีหัวหน้าแผนกช่าง และช่างต่างๆ เป็นผู้รับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

1. หัวหน้าแผนกช่าง ทำหน้าที่รับผิดชอบงานในแผนกช่าง (*Chief Engineer*) ทั้งหมด ตรวจเช็คเก็บรักษาเครื่องมือ และบันทึกการซ่อมแซมสิ่งต่างๆ ของโรงแรมทั้งหมด
2. ช่างไฟฟ้า (*Electrician*) ซ่อมแซมและบำรุงรักษาควบคุมการจ่าย กระแสไฟฟ้าภายในโรงแรม
3. ช่างปื้ม (*Plumber*) ทำหน้าที่ซ่อมแซมปื้มต่างๆ ทั้งหมดของโรงแรมตรวจ และแก้ไขระบบน้ำและระบบปื้มต่างๆ ของโรงแรม
4. ช่างไม้ (*Carpenter*) ทำหน้าที่ซ่อมแซม ตรวจบำรุง เครื่องใช้ต่างๆ ที่เป็นไม้ ตลอดจนทาสี และแก้ไขเก้าอี้ม้าที่นั่งที่ชำรุดต่างๆ ในโรงแรม
5. ช่างทาสี (*Painter*) ทำหน้าที่ตบแต่ง ทาสี อุปกรณ์ต่างๆ ในโรงแรม

2.5.8 แผนกบุคคล (Personnel Department)

คือแผนกผู้จัดทำในการบริหารงานของโรงแรม แผนกบุคคลนี้จะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่คัดเลือกบุคคลต่างๆ เข้ามารทำงานในโรงแรม แผนกบุคคลจะเป็นคนเลือกพนักงานก่อน และนำเสนอมือต่อหัวหน้าแผนกแต่ละแผนก เพื่อให้หัวหน้าแผนกสัมภาษณ์ และพิจารณาความเหมาะสมอีกครั้งหนึ่ง นอกจากนี้ทำหน้าที่รับบุคคลากรให้ปฏิบัติงานแล้ว แผนกบุคคลยังมีหน้าที่ดูแลควบคุมสวัสดิการของพนักงาน ข้อได้เปรียบเสียเปรียบซึ่งมีพนักงานเรียกจ้างต่างๆ แผนกบุคคลจะต้องเป็นผู้ควบคุมทั้งสิ้น

แผนกที่กล่าวมาแล้วในข้างต้นนี้ คือ โยงใยของการบริหารของโรงแรม เป็นแผนกที่ทำให้กิจการโรงแรมเจริญ และรุดหน้าประสานไปได้เป็นอย่างดี

2.6 การแบ่งระดับพนักงานในโรงแรม

การวัดระดับพนักงานโรงแรม มิได้มีมาตรฐานสากลเหมือนกันทั่วไปหมด เมื่อได้พิจารณาลักษณะของงานในโรงแรม และอาศัยหลักเกณฑ์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เราอาจจะแบ่งระดับพนักงานโรงแรมได้เป็น 4 ระดับ คือ

1. ระดับบริหาร (Executive) ได้แก่ ประธานกรรมการ กรรมการผู้จัดการ หรือเจ้าของ ผู้อำนวยการฝ่ายจัดการ รองผู้อำนวยการฝ่ายจัดการ รองประธานฝ่ายปฏิบัติการ รองประธานฝ่ายการเงิน ผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชี ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาด ผู้จัดการทั่วไป ฯลฯ

2. ระดับหัวหน้าแผนก (Department Heads) ได้แก่ ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ผู้จัดการแผนกต้อนรับ ผู้ตรวจสอบภายใน ผู้จัดการแผนกห้องพัก แม่บ้าน หัวหน้าช่าง หัวหน้าแผนกบัญชี ผู้จัดการแผนกบุคคล ฯลฯ

3. ระดับหัวหน้างาน (Supervisor) เช่น ผู้จัดการห้องอาหาร หัวหน้าแม่บ้าน หัวหน้าพนักงานบริการ ผู้ควบคุมงานครัว ล้มบัญชี ผู้จัดการสินเชื่ ผู้ควบคุมท่าความสะอาด ฯลฯ

4. ระดับพนักงานปฏิบัติงาน (Staff) เช่น พนักงานทำความสะอาดห้องพัก พนักงานขนของ พนักงานขายอาหาร ผู้ช่วยงานครัว พนักงานต้อนรับ พนักงานโทรศัพท์ พนักงานบัญชี เลขานุการ ฯลฯ

2.7 การแบ่งระดับของโรงแรมในปัลลูนัน

ปัลลูนันการแบ่งระดับหรือ แบ่งกลุ่มของโรงแรมในประเทศไทย เราใช้เกณฑ์ราคาห้องพักเดี่ยวเป็นเกณฑ์ คือ

- กลุ่มที่ 1 ราคาห้องเดี่ยวตั้งแต่ 1,000 บาทขึ้นไป
- กลุ่มที่ 2 ราคาห้องเดี่ยวตั้งแต่ 700 บาทขึ้นไป ถึง 1,000 บาท
- กลุ่มที่ 3 ราคาห้องเดี่ยวตั้งแต่ 400 บาทขึ้นไป ถึง 700 บาท
- กลุ่มที่ 4 ราคาห้องเดี่ยวตั้งแต่ 200 บาทขึ้นไป ถึง 400 บาท
- กลุ่มที่ 5 ราคาห้องเดี่ยวต่ำกว่า 200 บาท

การแบ่งระดับหรือ แบ่งกลุ่มดังกล่าวเป็นการจัดระดับเพื่อประโยชน์ทางสถิติเท่านั้น ไม่ได้ถือตามมาตรฐานสากล¹

2.8 อุตสาหกรรมโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่

แต่เดิมเชียงใหม่ไม่มีโรงแรมขนาดใหญ่ที่ได้มาตรฐาน เมื่อประมาณปี พ.ศ. 2470 สมัยพระยาอนุบาลพาณิชกุล เป็นปลัดมณฑลประจำจังหวัดเชียงใหม่ ได้รับมอบหมายให้เตรียมการต้อนรับการเสด็จสมณม่ายของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญโรคเมื่องร้อนที่จังหวัดเชียงใหม่ ในขณะที่

¹ กองสถิติและวิจัย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, "รายงานการสำรวจอัตราการเข้าพักของที่พักแรม ณ แหล่งท่องเที่ยวหลัก," (กรกฎาคม, 2527), หน้า 6.

นั้น เชียงใหม่ไม่มีโรงแรมนอกจากบังกาโลของรถไฟ ซึ่งลูกค้าได้เพียงเล็กน้อย ทางกรรมการ จึงได้ฝากผู้ที่มาประชุมตามบ้านฝรั่ง และบ้านของผู้ที่เป็นคนชาติ ในสมัยต่อมาถึงแม้จะมีการสร้างโรงแรมก็เป็นโรงแรมขนาดเล็กๆ เท่านั้น เชียงใหม่เริ่มมีโรงแรมขนาดใหญ่ตั้งแต่ 100 ห้องขึ้นไป ก็ได้มาตรฐานสำหรับรับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะชาวต่างประเทศ เมื่อสืบกว่าปีมานี้เอง โรงแรมขนาดใหญ่แห่งแรกคือ โรงแรมลู่วังค์ ซึ่งเปิดดำเนินการในปี พ.ศ. 2507 หลังจากนั้นเมื่อเริ่มมีการพัฒนาการท่องเที่ยว และนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเดินทางมาสู่เชียงใหม่มากขึ้น จึงทำให้อุตสาหกรรมโรงแรมของเชียงใหม่ได้มีการพัฒนาให้เจริญเติบโตขึ้น¹

ปัจจุบันการลงทุนในอุตสาหกรรมโรงแรมของจังหวัดเชียงใหม่ ได้ขยายตัวมากขึ้น มีโรงแรมขนาดใหญ่ตั้งแต่ 100 ห้องขึ้นไปประมาณ 17 แห่ง และจำนวนห้องพักมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เมื่อนำมาคิดอัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนห้องพักในรูปร้อยละ จะได้ผลดังแสดงในตารางที่ 2.1 และในปี พ.ศ. 2528 มีโรงแรมที่กำลังดำเนินการก่อสร้างอีก 2 โรงแรมคือ โรงแรมนันทนาเพนชั่น (ใกล้หมู่บ้านระมิงค์) จำนวนห้องพักคาดว่าจะเปิด 152 ห้อง อีกแห่งหนึ่งคือ โรงแรมมะลิซ้อน (ตรงข้ามคณะแพทยศาสตร์) จำนวนห้องพักคาดว่าจะเปิด 150 ห้อง และยังมีโรงแรมที่กำลังดำเนินการขอเปิดอีก 2 แห่งคือ โรงแรมโยคอคาย์ และโรงแรมเชียงใหม่พลาซ่า

นอกจากจำนวนห้องพักโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่แล้ว ที่พักแรมสำหรับนักท่องเที่ยวแห่งอื่นๆ ของเชียงใหม่ในปัจจุบันยังมีบ้านพักรับรอง (Guest House) ซึ่งไม่ถือว่าเป็นโรงแรมและยังไม่ได้มีการสำรวจแน่นอนว่ามีกี่แห่ง และมีจำนวนห้องพักเท่าไร อย่างไรก็ตาม

¹ ประสาท บอคมณี "เชียงใหม่เมื่อ 50 ปีก่อน" อนุสาร อ.ส.ท. 14 (สิงหาคม, 2516) : 36

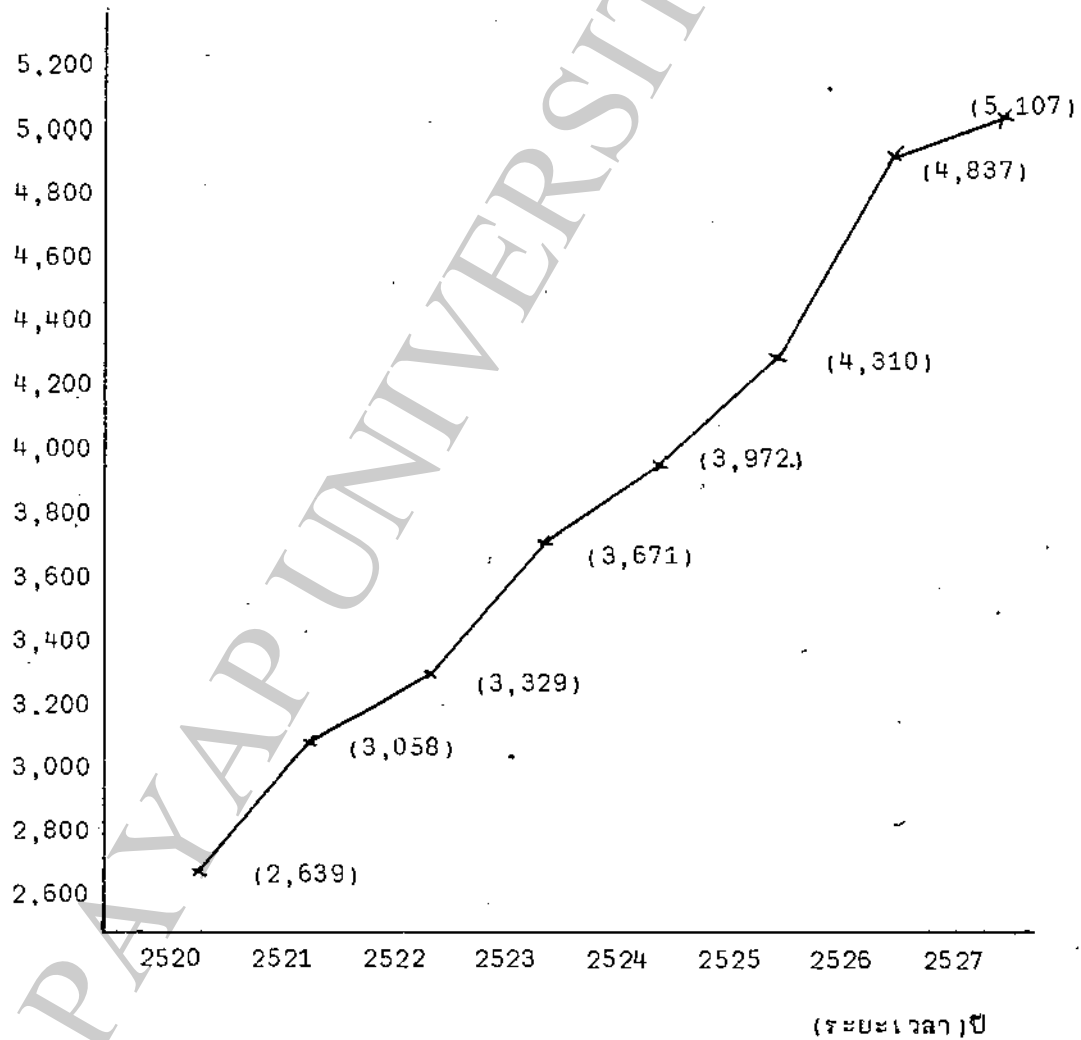
ตาราง 2.1 อัตราการเพิ่มของจำนวนห้องพักของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่

	2520	2521	2522	2523	2524	2525	2526	2527
จำนวนห้องพัก	2,639	3,058	3,329	3,671	3,972	4,310	4,837	5,107
อัตราการเพิ่ม	0	15.88	8.86	10.27	8.20	8.51	12.23	5.60

ที่มา : กองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดเชียงใหม่, "เอกสารการขออนุญาตตั้งโรงแรม"

รูป 2.1

การขยายตัวของจำนวนห้องพักของ โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่



ในการที่จะขออนุญาตตั้งโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ปัจจุบัน จะต้องสอดคล้องกับนโยบาย
การขออนุญาตตั้งโรงแรมของกองตำรวจด้วย ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

เพื่อให้การพิจารณาขออนุญาตตั้งโรงแรม ขั้นตอนการขออนุญาตตลอดจนการควบคุม
การดำเนินงานกิจการของโรงแรมเป็นไปโดยเรียบร้อย จึงให้ยกเลิกบันทึก ตร. ที่ 0501/
15613 ลง 11 ต.ค.2521 เสียทั้งหมด และให้ถือปฏิบัติตามนโยบายและหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. ตำรวจไม่มีนโยบายที่จะอนุญาตให้ตั้งโรงแรมเพิ่มขึ้นอีก หากผู้ใดขออนุญาตตั้ง
โรงแรมซึ่งมีลักษณะและพฤติกรรมก่อให้เกิดมลพิษสิ่งแวดล้อมอันขัดต่อความสงบเรียบร้อย หรือ
ศีลธรรมอันดี เช่น เพื่อให้หญิงขายไข่เป็นที่พักผ่อนหลับนอนชั่วคราว ให้ถือนโยบายในทางไม่
อนุญาต เพราะตำรวจไม่ประสงค์จะให้มีการดำเนินกิจการประเภทนี้เพิ่มมากขึ้นต่อไป เว้น
แต่การขออนุญาตตั้งโรงแรมขึ้นหนึ่งเพื่อใช้เป็นที่พักสำหรับนักท่องเที่ยว เกี่ยวกับชาวไทย และชาวต่าง
ประเทศ หรือสำหรับผู้เดินทาง ตามความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่นโดยแท้ ซึ่งต้องประกอบ
ด้วยหลักเกณฑ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- 1.1 ได้รับการส่งเสริมจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน หรือ
- 1.2 เป็นอาคารคอนกรีตตั้งแต่ 4 ชั้นขึ้นไป มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 150 ห้อง
ขึ้นไป และมีลักษณะสื่อแสดงให้เห็นว่ามีวัตถุประสงค์เพื่อใช้สำหรับเป็น
ที่พักผู้เดินทาง หรือนักท่องเที่ยวโดยแท้ หรือ
- 1.3 เป็นการดำเนินการโรงแรมในต่างจังหวัด ซึ่งมีความจำเป็นต้องมี
โรงแรมเพิ่มขึ้น เพื่อให้เป็นที่พักสำหรับนักท่องเที่ยวหรือผู้เดินทาง และ
ต้องเป็นอาคารคอนกรีต มีจำนวนชั้นและห้องพักเหมาะสมกับสภาพแห่ง
ท้องถิ่น

2. การขออนุญาตก่อสร้างอาคารเพื่อใช้เป็นโรงแรม และการขออนุญาตเปิดดำเนินการโรงแรมให้ถือปฏิบัติตามประมวลระเบียบการตำรวจไม่เกี่ยวกับคดีลักษณะที่ 52 โดยเคร่งครัด

3. การแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือต่อเติมอาคารโรงแรมอันเป็นการเพิ่มจำนวนห้องพักของโรงแรมประเภทซึ่งพฤติการณ์ให้เห็นถึงวัตถุประสงค์อันขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดี ให้ถือนโยบายในทางไม่อนุญาต

4. การต่ออายุใบอนุญาตโรงแรม ให้พิจารณาตามมาตรา 23 แห่ง พ.ร.บ. โรงแรม พ.ศ.2478 โดยเคร่งครัด¹

สำหรับเรื่องมาตรฐานของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ นั้น ยังไม่มีการกำหนดขึ้นของโรงแรมตามมาตรฐานสากล แต่หากกำหนดตามการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสาขาจังหวัดเชียงใหม่ และความเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องในวงการ อันได้แก่ผู้จัดการทั่วไปโรงแรมต่างๆ แล้วพอจะจัดประเภทของโรงแรมได้โดยดูจากการบริการ ความสะอาดสบาย อัตราค่าห้องพัก ฯลฯ ซึ่งอาจจำแนกได้ว่า โรงแรมที่เข้าประเภทโรงแรมชั้นหนึ่งของท้องถิ่นมี 9 แห่ง ส่วนโรงแรมเข้าประเภทโรงแรมชั้นสองมี 14 แห่ง ดังที่แจ้งรายชื่อไว้แล้วในตอนต้น

ในด้านการจัดการของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ นั้น แตกต่างกันไป การแยกแยะกต่างๆ ของแต่ละโรงแรมจะขึ้นอยู่กับขนาดของโรงแรม และนโยบายของผู้บริหารโรงแรม ในโรงแรมประเภทชั้นหนึ่ง มักมีการว่าจ้างพนักงานเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้จะมีพนักงานโดยเฉลี่ยเป็นจำนวน 1.2 คนต่อ 1 ห้องพัก ยิ่งจำนวนห้องพักมากก็ต้องว่าจ้างพนักงานมากขึ้น ดังนั้นโรงแรมใหญ่ๆ ของจังหวัดเชียงใหม่ 9 แห่ง มีจำนวนห้องพักประมาณ 1,447 ห้อง จึงมีการว่าจ้างพนักงานประมาณ 1,796 คน เป็นพนักงานชาย 924 คน พนักงานหญิง 872 คน

¹ กองกำกับการตำรวจภูธรจังหวัดเชียงใหม่, "เอกสารการขออนุญาตตั้งโรงแรม 0501/5960," (เชียงใหม่ : 2522), หน้า 1-2 (เอกสารอัสลาเนา).

สำหรับโรงแรมประเภทชั้นล่าง โดยมากมักไม่ค่อยมีการแยกแผนกโดยชัดเจน ยกเว้นบางแห่งที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศนิยมไปพักก็อาจมีการแยกเป็นแผนกต่างๆ บ้างการว่าจ้างพนักงานของโรงแรมระดับชั้นล่างที่เข้ามามาตรฐานของการท่องเที่ยวนี้โดยเฉลี่ยจะใช้พนักงานประมาณ 0.7 คนต่อ 1 ห้องพัก ดังนั้นโรงแรมระดับนี้จำนวน 14 แห่ง ดังที่กล่าวตอนต้น มีจำนวนห้องพักประมาณ 1,580 ห้อง จะว่าจ้างพนักงานจำนวน 1,208 คน เป็นพนักงานชาย 649 คน และพนักงานหญิง 559 คน