



แผนการจัดการเรียนรู้

รหัส 3700-0001 การโรงแรมและการท่องเที่ยว

สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2545 (ปรับปรุง 2546)

ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

จัดทำโดย

นางสาวอรสา ปราบดี

พนักงานราชการ ครู

วิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวนครราชสีมา

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

แผนการจัดการเรียนรู้เล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการเรียนการสอนตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2546 ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว รหัสวิชา 3700-0001 การโรงแรมและการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นการเตรียมเนื้อหา เตรียมผู้เรียน เตรียมวิธีสอน เตรียมกิจกรรมการเรียนการสอน เตรียมสื่อที่ใช้ในการเรียนการสอน เตรียมเครื่องมือวัดผลประเมินผล ให้เป็นไปตามการเรียนรู้ตาม พรบ.การอาชีวศึกษา มาตรา 8 (การเรียนรู้ในระบบ การเรียนนอกระบบ การเรียนแบบทวิภาคี และการเรียนแบบผสมผสาน)

แผนการสอนฉบับนี้ ประกอบด้วยแผนการสอน รวมคาบสอน 36 คาบ กิจกรรมการเรียนการสอนที่ใช้เป็นการสอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง

ลงชื่อ.....

(นางสาวอรสา ปราบดี)

ครูผู้สอน

แผนการจัดการเรียนรู้

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง

ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

รหัส 3700-0001 ชื่อวิชา การโรงแรมและการท่องเที่ยว

พุทธศักราช 2546

สาขาวิชา การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว

จำนวน หน่วยกิต 2 ชั่วโมง

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. มีความรู้เรื่องอุตสาหกรรมบริการ โรงแรมและการท่องเที่ยว
2. มีความรู้ความเข้าใจในงานบริการในอุตสาหกรรมบริการ โรงแรมและการท่องเที่ยว
3. ตระหนักถึงความเข้าใจในงานบริการในอุตสาหกรรมบริการ โรงแรมและการท่องเที่ยว
4. มีเจตคติที่ดีต่ออุตสาหกรรมบริการ โรงแรมและการท่องเที่ยว

มาตรฐานรายวิชา

1. จำแนกงานบริการในธุรกิจโรงแรมและธุรกิจการท่องเที่ยว
2. อภิปรายความสำคัญของอุตสาหกรรมโรงแรมและท่องเที่ยว
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของธุรกิจโรงแรมและธุรกิจท่องเที่ยว

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับความหมายและความสำคัญของการโรงแรมและการท่องเที่ยว งานบริการด้านที่พัก และการท่องเที่ยว ประเภทที่พัก ความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจโรงแรมและธุรกิจท่องเที่ยว การประสานงานภายในองค์กรและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมและธุรกิจท่องเที่ยว

หน่วยการเรียนรู้

วิชาการโรงแรมและท่องเที่ยว

รหัสวิชา 3700-0001

หน่วยกิต : ชั่วโมง 2 : 2

หน่วยที่	ชื่อหน่วยการเรียนรู้	สาระการเรียนรู้	จำนวนคาบ (ชั่วโมง)
1	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานด้าน การโรงแรมและการท่องเที่ยว	ความหมายและความสำคัญด้านโรงแรม ความหมาย และความสำคัญด้านการท่องเที่ยว	6
2	งานบริการที่พักแรมและการ ท่องเที่ยว	ประเภทของโรงแรม	9
3	ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว	ธุรกิจอาหาร ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจสินค้าที่ระลึก	9
4	การประสานงานการโรงแรมและ การท่องเที่ยว	กระบวนการจัดการ ธุรกิจที่เกี่ยวข้อง	6
5	ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อธุรกิจ โรงแรมและการท่องเที่ยว	สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรมท้องถิ่น ข้อพึง ปฏิบัติทางความรับผิดชอบต่อในอุตสาหกรรม ท่องเที่ยว	6
		รวม	36

ตารางวิเคราะห์คำอธิบายรายวิชา

วิชาการโรงแรมและท่องเที่ยว

รหัสวิชา 3700-0001

หน่วยกิต : ชั่วโมง 2 : 2

หน่วยที่	ชื่อหน่วย/หัวข้อย่อย	ระดับพฤติกรรมที่พึงประสงค์								เวลา (ชม.)
		พุทธิพิสัย						ทักษะ	จิต	
		1	2	3	4	5	6	พิสัย	พิสัย	
1	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว	/	/	/					/	6
2	งานบริการที่พักแรมและการท่องเที่ยว	/	/	/	/				/	9
3	ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว	/	/	/	/				/	9
4	การประสานงานการโรงแรมและการท่องเที่ยว	/	/	/	/				/	6
5	ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว	/	/	/	/				/	6

หมายเหตุ

ระดับพุทธิพิสัย

1 = ความจำ

2 = ความเข้าใจ

3 = การนำไปใช้

4 = วิเคราะห์

5 = สังเคราะห์

6 = ประเมินค่า

	แผนการจัดการเรียนรู้ ที่ 1	หน่วยการเรียนรู้ 1
	รหัสวิชา 3700-0001 วิชาการโรงแรมและท่องเที่ยว	ระดับ ปวช. จำนวน 2 นก.
	ชื่อหน่วย ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว	ชั่วโมงรวม 6 ชั่วโมง
ชื่อเรื่อง	ความหมายและความสำคัญด้านโรงแรมและการท่องเที่ยว	จำนวนชั่วโมง 6 ชั่วโมง

1. สาระสำคัญ

การท่องเที่ยวในอดีตเป็นการเดินทางเพื่อหาความสุขเป็นส่วนตัว ขณะที่ปัจจุบันอุตสาหกรรมท่องเที่ยวประกอบด้วยธุรกิจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวมีประวัติศาสตร์อันยาวนานก่อนคริสต์ศักราช การท่องเที่ยวในประเทศไทยเริ่มตั้งแต่สมัยสุโขทัยการท่องเที่ยวนั้นมีหลายประเภท ในปัจจุบันอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศอย่างมากความหมายและความสำคัญด้าน โรงแรมและการท่องเที่ยว ลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรมและท่องเที่ยว

2. จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ปลายทาง (ทั่วไป)

1. ด้านความรู้

- 1.1 นักเรียนรู้ความหมาย ความเป็นมา และความสำคัญของอุตสาหกรรมโรงแรมและท่องเที่ยว
- 1.2 นักเรียนมีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับประเภทของการโรงแรมการท่องเที่ยว
- 1.3 นักเรียนมีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของอุตสาหกรรมโรงแรมและท่องเที่ยวต่อบุคคล สังคม และเศรษฐกิจ

2. ด้านทักษะ

- 2.1 บอกความหมาย ความเป็นมา และความสำคัญของอุตสาหกรรมโรงแรมและท่องเที่ยวได้
- 2.2 บอกประเภทของการท่องเที่ยวได้
- 2.3 อธิบายลักษณะสำคัญของการท่องเที่ยวประเภทต่างๆได้
- 2.4 บอกความแตกต่างระหว่างการท่องเที่ยวแต่ละประเภทได้

3. ด้านคุณธรรมจริยธรรม

- 3.1 มีกิจนิสัยที่ดีในการทำงานอย่างเป็นระบบ
- 3.2 มีความอดทน ประณีตและรอบคอบต่อการทำงาน
- 3.3 มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และปลอดภัย
- 3.4 มีความสนใจ ตั้งใจ ใฝ่รู้และแสวงหาความรู้ที่หลากหลาย

3. เนื้อหาสาระ

วิวัฒนาการของโรงแรม

ก่อนที่จะศึกษาวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานโรงแรมโดยละเอียด เราควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับคำศัพท์ต่าง ๆ ที่สำคัญ เพื่อเป็นการปูพื้นฐานสำหรับวิชานี้

คำว่า โรงแรม เป็นคำภาษาไทย ซึ่งแปลมาจากภาษาอังกฤษว่า Hotel

Hotel เป็นคำที่มาจากภาษาฝรั่งเศส ซึ่งหมายถึง คฤหาสน์ของเศรษฐี คฤหาสน์ก็มี ลักษณะเป็นบ้านหลังใหญ่ มีห้องนอนจำนวนมาก รวมถึงห้องรับแขก ห้องอาหาร ห้องนั่งเล่นที่ใหญ่โต รวมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อม

วิชาชีพการโรงแรม

นอกจากจะทำงานโรงแรมได้โดยตรง ก็ยังสามารถนำความรู้ความสามารถที่มีอยู่ไปประกอบอาชีพอื่นๆ ได้อีก ขอให้ดูตามตารางนี้ เพื่อเป็นตัวอย่างว่าท่านสามารถทำอะไรได้บ้าง ผู้จบการโรงแรมบางคนก็ไปทำงานเป็นลูกจ้างในระยะแรก และต่อมาก็สามารถจะเป็นเจ้าของกิจการเองได้ เช่น เป็นเจ้าของ Resort

ตารางที่ 1 งานประเภทต่างๆ สำหรับวิชาชีพการโรงแรม

งานด้านที่พักแรม	งานด้านอาหารและเครื่องดื่ม	งานอื่นๆ
โรงแรมทุกประเภท	ร้านอาหารจานด่วน	งานสายการบิน
สถานที่พักต่างอากาศ	คาเฟ่ที่เรีย	งานสโมสร
คอนโดมิเนียม	คอฟฟี่ชอป	งานเรือสำราญ
อพาร์ทเมนต์	ภัตตาคาร	งานค่ายพักแรม
ศูนย์สัมนานาและฝึกอบรม	บริการอาหารในงานเลี้ยง	งานสวนอุทยาน
ชุมชนผู้เกษียณอายุ	ร้านอาหารตามสถาบัน	งานเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

ลักษณะของอุตสาหกรรมโรงแรม

1. เป็นสิ่งก่อสร้างที่เคลื่อนไหวไม่ได้ (อสังหาริมทรัพย์)
2. การขายบริการจะต้องทำการขาย ณ ที่ทำการผลิต ณ สถานที่ผู้ให้บริการอยู่และในเวลาที่ต้องการ ไม่ใช่ก่อนหรือหลัง
3. เป็นอุตสาหกรรมที่ไม่สามารถเก็บผลผลิตไว้ได้ ผลผลิตจัดเป็นสินค้าที่เสียได้ง่าย เพราะห้องที่ว่างแต่ละคืนจะทำให้เกิดการขาดทุนที่เอาคืนไม่ได้
4. เป็นสถานที่ที่เปิดให้บริการต่างๆ แก่สาธารณชนทุกคนที่สามารถพักได้
5. ขึ้นอยู่กับแรงงานมนุษย์ มีขอบเขตจำกัดในการใช้เครื่องทุ่นแรง
6. เป็นอุตสาหกรรมที่ขายสินค้าบริการ ซึ่งต้องอาศัยการจ่ายเงินจากลูกค้า
7. ควรจะเป็นบริการเฉพาะคน แก่ลูกค้าแต่ละคน เท่าๆ กันกับครอบครัวและกลุ่มบุคคลหนึ่งๆ
8. เป็นบริการเบ็ดเสร็จที่เป็นระเบียบซึ่งมีคุณภาพในระดับมาตรฐานหรือระดับเยี่ยม
9. การลงทุนในอุตสาหกรรมโรงแรมต้องใช้เงินจำนวนมากและส่วนใหญ่จะเป็นการลงทุนในสินทรัพย์ประจำ
10. อุตสาหกรรมโรงแรมต้องอาศัยบริการหลายอย่าง ได้แก่ การขนส่ง การให้บริการด้านบริการอาหาร และเครื่องดื่ม การให้ความบันเทิง การท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวในอดีตเป็นการเดินทางเพื่อหาความสุขเป็นการส่วนตัว ขณะที่ในปัจจุบันอุตสาหกรรมท่องเที่ยวประกอบด้วยธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวมีประวัติศาสตร์อันยาวนานก่อนคริสต์ศักราช การท่องเที่ยวในประเทศไทยเริ่มตั้งแต่สมัยสุโขทัยการท่องเที่ยวมีหลายประเภท ในปัจจุบันอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศมาก

1.1 ความหมายของ “การท่องเที่ยว” (tourism) และ “อุตสาหกรรมท่องเที่ยว” (tourism industry)

คำว่า “การท่องเที่ยว” (tourism) และ “อุตสาหกรรมท่องเที่ยว” (tourism industry) เป็นคำที่มีความหมาย และใจความเดียวกัน แต่ขอบเขตต่างกันออกไปตามกาลเวลาและภาวะเศรษฐกิจสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป มีหน่วยงานและนักวิชาการได้ให้ความหมายของคำทั้งสองคำไว้ดังนี้

1.1.1 ความหมายของคำว่า “การท่องเที่ยว”

1) ใน Webster Dictionary ได้ให้ความหมายว่า “tourism (n)” 1. The traveling for recreation 2. The guidance of management of tourist 3. a: the promotion or encouragement of touring b: the accommodation of tourists ซึ่งจะเห็นได้ว่า การท่องเที่ยวเป็นคำที่ครอบคลุมทั่วทั้งกระบวนการท่องเที่ยว

2) องค์การสหประชาชาติ (United Nation) ในคราวการประชุมว่าด้วยการเดินทางและการท่องเที่ยว ณ กรุงโรม ประเทศอิตาลี ในปี พ.ศ. 2506 ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวว่า “การท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมที่มีเงื่อนไขที่เกี่ยวข้อง 3 ประการ คือ ต้องมีการเดินทาง ต้องมีการเดินทาง ต้องมีสถานที่ปลายทางที่ประสงค์จะไปเยี่ยมเยือนและต้องมีจุดหมายของการเดินทาง”

3) สมาคม “Aiest” (Internation Association of Scientific Expert in Tourism) โดยศาสตราจารย์ชาวสวิส 2 คน คือ ฮันซีเกอร์ และ กรัฟท์ (Hanziker and Kraft) ให้ความหมายของ คำว่า “การท่องเที่ยว” ว่า

“การท่องเที่ยว เป็นผลรวมของประสบการณ์พิเศษกับสัมผัสภาพซึ่งเกิดจากการเดินทางและการพักผ่อนต่างถิ่นเป็นการชั่วคราว โดยมีได้ประกอบอาชีพ”

ความหมายนี้เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปมากกว่าความหมายอื่น

4) การท่องเที่ยว แห่งประเทศไทย ให้ความหมายว่า

“การท่องเที่ยว (tourism) หมายถึง ผลรวมของปรากฏการณ์ต่าง ๆ และความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวกับธุรกิจและบริการต่าง ๆ รวมทั้งกับรัฐบาลประเทศและประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องอยู่ในกิจกรรม หรือกระบวนการในการดึงดูด ด้วยการให้การต้อนรับที่อบอุ่นเปี่ยมไปด้วยไมตรีจิตแก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือน”

5) เสรี วังสไพจิตร อดีตผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กล่าวว่า “การท่องเที่ยว หมายถึง ผลรวมของปรากฏการณ์และความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาจากปฏิสัมพันธ์หรือการกระทบต่อกันและกันของนักท่องเที่ยวผู้ประกอบการ รัฐบาล และชุมชนผู้เป็นเจ้าของบ้าน ในกระบวนการที่ดึงดูดใจ และต้อนรับขับสู้ นักท่องเที่ยว ผู้มาเยือนอื่น ๆ”

6) นิคม จารุมณี นักวิชาการด้านการท่องเที่ยว ให้ความหมายว่า “การท่องเที่ยว ประกอบด้วยองค์ประกอบอย่างน้อย 3 ประการ คือ การเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว เป็นการเดินทางไปด้วยความสมัครใจ และเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ที่มีไว้เพื่อประกอบอาชีพ หรือหารายได้”

1.1.2 ความหมายของคำว่า “อุตสาหกรรมท่องเที่ยว”

1) ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542 ได้ในความหมายของคำว่า “อุตสาหกรรมท่องเที่ยว” ไว้ว่า “กิจกรรมที่ใช้ทุนและแรงงานเพื่อผลิตสิ่งของหรือจัดให้มีบริการ”

2) พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ.2522 ให้ความหมายว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หมายถึง อุตสาหกรรมที่จัดให้มีหรือให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั้งในและนอกราชอาณาจักร โดยมีคำตอบแทนและหมายความรวมถึง 1) ธุรกิจนำเที่ยว 2) ธุรกิจโรงแรมนักท่องเที่ยว 3) ธุรกิจภัตตาคาร สถานบันเทิง และสถานที่ตากอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว 4) ธุรกิจการขายของที่ระลึกหรือสินค้าสำหรับนักท่องเที่ยว 5) ธุรกิจกีฬาสำหรับนักท่องเที่ยว 6) การดำเนินงานจัดนิทรรศการ งานแสดง งานออกร้าน งานโฆษณาเผยแพร่ หรือการดำเนินงานอื่นใด โดยมีความมุ่งหมาย เพื่อชักนำหรือส่งเสริมให้เดินทางท่องเที่ยว

ปัจจุบันการท่องเที่ยวมิใช่เป็นเพียงกิจกรรมเพื่อความรื่นเริงบันเทิงใจส่วนตัวเหมือนสมัยก่อนอีกแล้ว แต่ได้กลายมาเป็นอุตสาหกรรม เรียกว่า อุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งความหมายของ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว หมายถึง การประกอบธุรกิจ โดยการนำปัจจัยการผลิตต่าง ๆ มาผลิตสินค้าและบริการการท่องเที่ยวที่ก่อให้เกิดความ

สะดวกสบายหรือความพอใจแก่นักท่องเที่ยว แล้วขายสินค้าและบริการการท่องเที่ยวเหล่านั้นให้นักท่องเที่ยวเพื่อหวังกำไร

1.2 ประวัติความเป็นมาของการท่องเที่ยว

1.2.1 ในต่างประเทศ

จากตำนานพงสาวดาร ประวัติศาสตร์และสารานุกรมเกี่ยวกับการเดินทางท่องเที่ยวและที่พักแรม เหตุการณ์สำคัญลำดับได้ดังต่อไปนี้

เหตุการณ์ก่อนคริสต์ศักราช (Event : B.C.)

จำนวนปีโดยประมาณ

9000 มนุษย์นำสัตว์บางชนิดมาเลี้ยง และใช้ในการขนส่ง จี๋หลัง บรรทุกและลาก เช่น ลา อูฐ ม้า กวาง

3000 “ไดเอ็กต์” พงสาวดารจีนยุคแรก เอี่ยมสินซงฮ่งได้รับสั่งให้ต่อ “ลำเกา (Argosy) เรือเดินทะเลเป็นพาหนะ และที่พัก

776 จนถึง ค.ศ. 395 กีฬาโอลิมปิกยุคแรก (The Olympic Games) เป็นเวลาเกือบ 1200 ปี กรีซจัดมหกรรมแข่งขัน

กรีทา กวินิพนธ์และดนตรีที่กรุงเอเธนส์ เป็นประจำทุก 4 ปี ชาวโรมันและประกาศใกล้เคียง
เดินทางมา เพื่อชมการแข่งขันมากมาย

100 เมื่อชาวโรมันยึดครองเกาะอังกฤษ ได้สร้างถนน ที่พักและโรงแรมหรสพ เพื่อส่งเสริมให้ชาวโรมันไป
เที่ยวเกาะอังกฤษ ที่ดื่มสังสรรค์ เรียกว่า Taberan (Taven) ที่พักแรมเรียกว่า Caupona

เหตุการณ์ในปีคริสต์ศักราช (Event : A.D.)

ปี ค.ศ. โดยประมาณ

1225 The Pilgrim’s Guide บันทึกเรื่อง “Hospices 10” แห่งบริเวณเทือกเขาแอลป์ให้ความช่วยเหลือผู้จาริก
แสวงบุญ โดยการให้อาหารและที่พักแก่ผู้เดินทางประมาณ 12,000-20,0000 คนต่อปี

1282 เมือง Florence ประเทศอิตาลี ผู้ดูแล “ที่พักแรมด้วยความอื้อเฟื้อ” ได้รวมตัวตั้งสหพันธ์ขึ้นเพื่อน
เปลี่ยน แปลงเป็น “ที่พักแรมเพื่อนธุรกิจการค้า” (The Commercial Accommodation) โดยมีการจดทะเบียน
และ ได้รับอนุญาตให้ขายเหล้าองุ่น แต่ยังไม่มีการขายอาหาร ที่พักแรมเหล่านั้นเป็นของเมืองให้
สัมปทานโดย การประมูลเพื่อดำเนินกิจการครั้งละ 3 ปี

1387 เจฟฟรีย์ ชอเซอร์ จินตกรอังกฤษ เริ่มประพันธ์ The Canterbury Tale ประกอบด้วยเรื่องผลิตภัณฑ์
ระหว่างการเดินทางไปยังเมือง Carterbury จาก The Tabard Inn ที่พักแรมทางตอนใต้ของ London
ที่ซึ่ง Chavcer เรียกที่พักว่า Inn เป็นครั้งแรก

1576 ประเทศอังกฤษ มี INN ประมาณ 6,000 แห่ง

1825 รถไฟโดยสาร (Passenger Trains) สายแรกของโลก เริ่มเดินระหว่าง Stockton และ Darlington ใน
อังกฤษ ระยะทาง 25 กม. (20 ไมล์)

1838	เริ่มเดินเรือโดยสารทางทะเล (Ocean-Going Rutes) ระหว่างอังกฤษและอินเดีย
1841	โทมัส คูก จัดทัวร์เกือบ 660 คน เป็นกลุ่มคณะครั้งแรก โดยทางรถไฟให้กับสมาคมมัชวีรติ (Temerance Society) ในอังกฤษ
1845	Cook จัดทำทัวร์เป็นธุรกิจการค้า (Tours as a Commercial Business)
1892	เซซาร์ ริทซ์ “บิดาแห่งการโรงแรมยุโรป” สร้าง Grand Hotel ที่ Rome
1907	Ellsworth Milton Statler “บิดาแห่งการโรงแรมอเมริกัน” สร้าง The Buffalo Statler Hotel ที่เมือง Buffalo มลรัฐ New York เป็นการเปิดศักราชใหม่ของอุตสาหกรรมโรงแรม
1945	International Union of Tourist Publicity Organization จัดตั้งเมื่อ 2468/1925 เปลี่ยนชื่อเป็น Union of Official Travel Organization (IUOTO) หรือสหพันธ์องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเป็นสมาชิก เมื่อปี 2495/1952) ขณะเป็นเพียง “สำนักงานกรมโฆษณาการ”
1980	สหรัฐอเมริกาจัดตั้งองค์การการบริหารการเดินทางและการท่องเที่ยว (Us Traceland Tourism Administration Established)

1.2.2 ในประเทศไทย

การท่องเที่ยว ของประเทศไทยได้เริ่มมีมานานมาแล้ว ตั้งแต่สมัยสุโขทัย โดยเป็นไปในลักษณะของการเดินทางเพื่อนติดต่อค้าขายและใช้เวลาระหว่างเดินทางนั้นศึกษาภูมิประเทศความเป็นอยู่ของท้องถิ่น และพักผ่อนหย่อนใจไปด้วยเป็นส่วนใหญ่ ทั้งที่เป็นการค้าขายในประเทศและการค้าขายกับประเทศใกล้เคียง เช่น ประเทศอินเดีย จีน โดยทางเรือสำเภา ต่อมาในสมัยกรุงศรีอยุธยามีการติดต่อค้าขายและเจริญสัมพันธ์ทางการทูตกับประเทศต่าง ๆ ทั้งในทวีปเอเชียและยุโรป ในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ตอนต้น มีการติดต่อค้าขายกับประเทศแถบทวีปยุโรป และประเทศใกล้เคียงมากยิ่งขึ้นรวมถึงขยายไปยังทวีปอเมริกา และขยายออกไปในเกือบทุกประเทศทั่วโลก กล่าวได้ว่าการติดต่อค้าขายกับต่างประเทศเป็นพื้นฐานสำคัญยิ่งในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยในระยะต่อมา

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2503 หรือ ค.ศ. 1960 เป็นต้นมา ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกได้มีการตื่นตัวในการพัฒนาการท่องเที่ยวของตนเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tourism) และการท่องเที่ยวจากต่างประเทศ (International Tourism) ทั้งนี้ เพราะ ต่างเล็งเห็นถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการท่องเที่ยว จึงกำหนดนโยบายให้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยเฉพาะกลุ่มประเทศกำลังพัฒนา เช่น ประเทศไทย อินโดนีเซีย มาเลเซีย ซึ่งอุดมไปด้วยทรัพยากรการท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติ และศิลปวัฒนธรรมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติ และศิลปวัฒนธรรมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นแหล่งนำเงินตราต่างประเทศเข้าประเทศที่สำคัญ เพราะอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีส่วนช่วยบรรเทาปัญหาการขาดดุลการค้าและดุลการชำระเงินระหว่างประเทศให้เบาบางลงทำให้ภาวะการเงินของประเทศมีเสถียรภาพเพิ่มมากขึ้น และยังผลักดันให้มีการพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวในรูปแบบและประเภทต่าง ๆ เพื่อผลิตสินค้าและบริการ

ท่องเที่ยวสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มาเยือน ธุรกิจการท่องเที่ยวดังกล่าวก่อให้เกิดการผลิตและการจ้างงานอย่างมาก และช่วยแก้ไขปัญหการว่างงานของประเทศได้อีกส่วนหนึ่ง

1.2.1 พัฒนาการองค์การท่องเที่ยวภาครัฐบาล

1) แผนกโฆษณากรมรถไฟ (พ.ศ. 2467-2479)

พระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน ทรงเป็นผู้ให้กำเนิดการพัฒนาและการส่งเสริมการท่องเที่ยวของไทยตั้งแต่สมัยเมื่อทรงดำรงตำแหน่งผู้บัญชาการรถไฟ พระองค์ทรงสนพระทัยในเรื่องการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ได้ส่งเรื่องราวเกี่ยวกับประเทศไทยไปเผยแพร่ในสหรัฐอเมริกาและได้เริ่มจัดตั้งแผนกโฆษณาของการรถไฟขึ้นในราวปี พ.ศ. 2467 พร้อมทั้งดำเนินการรับรองให้ความสะดวกแก่ชาวต่างประเทศที่เข้ามาในเมืองไทย รวมทั้งโฆษณาเผยแพร่ประเทศไทยให้เป็นที่รู้จักของชาวต่างประเทศเป็นครั้งแรก

2) แผนกส่งเสริมพาณิชย์และท่องเที่ยว กรมพาณิชย์ กรมพาณิชย์ กระทรวงพาณิชย์และคมนาคม (พ.ศ. 2479-2492)

เมื่อพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมพระกำแพงเพชรอัครโยธินได้ทรงย้ายไปดำรงตำแหน่งเสนาบดีกระทรวงพาณิชย์และคมนาคม งานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวจึงย้ายไปขึ้นกับกระทรวงพาณิชย์และคมนาคมด้วย

การส่งเสริมการท่องเที่ยวของไทยได้เริ่มขึ้นอย่างเป็นทางการ ในปี พ.ศ. 2479 โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติกำหนดหลักการให้บำรุงอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยให้จัดกิจกรรมส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวขึ้น 3 กิจกรรม คือ

- (1) การโฆษณาชักชวนนักท่องเที่ยว
- (2) งานรับรองนักท่องเที่ยว และ
- (3) งานบำรุงสถานที่ท่องเที่ยวและที่พัก

ทั้งนี้ ได้จัดตั้งคณะกรรมการขึ้นมามีอำนาจดำเนินการพิจารณาจัดตั้งหน่วยงานส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยมีผู้แทนกระทรวงเกษตร กระทรวงมหาดไทย กรมรถไฟ กรมศิลปากร สำนักงานโฆษณาการ และสำนักพระราชวังเป็นกรรมการและมีกระทรวงพาณิชย์และคมนาคมเป็นเจ้าของเรื่องต่อมาจึงได้โอนงานนี้ให้เป็นงานหนึ่งในแผนกส่งเสริมพาณิชย์และการท่องเที่ยว กรมพาณิชย์ กระทรวงพาณิชย์และคมนาคม

3) กรมโฆษณาการ สำนักนายกรัฐมนตรี (พ.ศ. 2492-2502)

ในปี พ.ศ. 2492 คณะรัฐมนตรีได้พิจารณาเห็นสมควรให้มีการปรับปรุงหน่วยงานท่องเที่ยวใหม่ จึงมีมติให้กรมโฆษณาการพิจารณาส่งเสริมการท่องเที่ยว ตลอดจนสถานที่พักและโร

แรมเพื่อนอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ และได้โอนกิจการส่งเสริมการท่องเที่ยวมาขึ้นอยู่กับกรมโฆษณาการ สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี และเรียกส่วนงานนี้ว่า “สำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยว”

ต่อมาในปี พ.ศ. 2493 กิจการส่งเสริมการท่องเที่ยวตื่นตัวมากขึ้น กรมโฆษณาการจึงได้ยกระดับฐานะ “สำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยว” ขึ้นให้มีฐานะเทียบเท่ากองเรียกว่า “สำนักงานท่องเที่ยว” โดยพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบราชการกรมโฆษณาการ ในสำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2493 รวมทั้งได้เสนอโครงการปรับปรุงกิจการของสำนักงานท่องเที่ยวให้มีลักษณะเป็นองค์การอิสระตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญการท่องเที่ยวของ ECAFE

4) องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (อ.ส.ท.) สำนักนายกรัฐมนตรี (พ.ศ. 2502-2522) การจัดตั้งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เริ่มในปี พ.ศ. 2502 โดย ฯพณฯ จอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ นายกรัฐมนตรี ได้มีประกาศพระราชกฤษฎีกาจัดส่วนราชการกรมประชมสัมพันธ (กรมโฆษณา) พ.ศ.2502 และพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยว พ.ศ. 2502 แยก “สำนักงานท่องเที่ยว” ออกจากกรมประชมสัมพันธ ไปตั้งเป็นองค์การอิสระเรียกว่า “องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยว” ซึ่งต่อมาในปี พ.ศ. 2506 ได้เปลี่ยนเป็น “องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (อ.ส.ท.)

5) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ทท.) สำนักนายกรัฐมนตรี (พ.ศ. 2522-ปัจจุบัน)

6) โดยที่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้มีการขยายตัวเจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วและกว้างขวาง แต่โครงสร้างในรูปองค์กร อ.ส.ท. ไม่สามารถจะรองรับหรือดำเนินการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวได้ทันกับสถานการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาและการควบคุม เนื่องจากไม่มีกฎหมายแม่บทที่ให้อำนาจหน้าที่ในการดำเนินการต่าง ๆ โดยตรง โดยเหตุที่การปฏิบัติงานของ อ.ส.ท. ในส่วนรวมมีความเกี่ยวข้องและขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติงานของทั้งธุรกิจเอกชนและหน่วยราชการ เพื่อจัดและป้องกันปัญหาการบริการท่องเที่ยวที่ขาดคุณภาพ และเพื่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้ได้ผล จึงได้มีการพิจารณาขอขยายอำนาจหน้าที่ของ อ.ส.ท. ใหม่ โดยพิจารณาจากฐานะจาก “องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวประเทศไทย พ.ศ. 2522 จัดตั้งเมื่อวันที่ 5 ธันวาคม 2522 และต่อมาในปี พ.ศ. 2545 ได้มีการปรับโครงสร้างการบริหารส่วนราชการใหม่เป็นกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

1.3 ประเภทของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จัดรูปแบบการท่องเที่ยวในปัจจุบันได้ 4 ประเภท คือ

1.3.1 การท่องเที่ยว ธรรมชาติ (Natural tourism) เป็นการท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ความสนุกสนานความ

ชื่นชมในแหล่งธรรมชาติเป็นหลัก ซึ่งมักจะเป็นสถานที่ที่สงบ สะดวกสบาย อากาศบริสุทธิ์ เช่น ชายหาดที่ค้นพบใหม่ ๆ เทือกเขาสูง ๆ เป็นต้น

1.3.2 การท่องเที่ยว วัฒนธรรม (Cultural tourism) เป็นการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นเสนอศิลปะการแสดง วัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ โบราณคดี และสถานที่ ต่างๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้น และเกี่ยวเนื่องกับความเป็นอยู่ของ สังคม เพื่อให้ความรู้และความภาคภูมิใจ

1.3.3 การท่องเที่ยว แบบบันเทิงและกีฬา (Sport and Entertainment tourism) เป็นการท่องเที่ยวที่สนอง ความต้องการของนักท่องเที่ยว และความพึงพอใจการพักผ่อน สนุกสนาน รื่นเริงบันเทิงใจ ที่มุ่งเน้นการ ได้รับ บริการที่เหมาะสม ซึ่งสถานที่ที่จะดึงดูดให้เกิดการท่องเที่ยว เช่น ชายทะเล ภูเขา ป่า เช่น การไปชมการแข่งขัน ฟุตบอล เทนนิส มวย สก๊ กอล์ฟ เป็นต้น

1.3.4 การท่องเที่ยว เพื่อการประชุมและสัมมนา (Business and Convention tourism) เป็นการเดินทางที่ มีวัตถุประสงค์เพื่อการประชุมสัมมนา การติดต่อทางธุรกิจ ซึ่งอาจมีหรือไม่มีการศึกษาดูงานและการทัศนศึกษา รวมอยู่ด้วยก็ได้

การท่องเที่ยว ประเภทนี้ รวมถึงการท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา และปัจจัยที่จะดึงดูดนักท่องเที่ยวได้ดี คือ ต้องมี สถานที่ที่น่าสนใจ มีสถานที่พักอาศัยหรือโรงแรม และระบบการคมนาคมที่ดี สะดวกรวดเร็ว ปัจจุบันการ ท่องเที่ยวลักษณะนี้มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ

1.4 ความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (The Importance of Tourism Industry)

ความสำคัญของการท่องเที่ยวอาจจำแนกได้เป็น 3 ด้าน คือ

1.4.1 ความสำคัญต่อบุคคล

1) การท่องเที่ยวทำให้เกิดความสุข ช่วยให้ผู้มาเยือนได้รับการพักผ่อนอันเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของ มนุษยชาติตามมติเอกลัทธิของสหประชาชาติในการประชุม ครั้งที่ 21 พ.ศ.2510 อันเป็นปีท่องเที่ยวสากลว่า “การ ท่องเที่ยว เป็นกิจการพื้นฐานที่มนุษยชาติต้องการที่สุด ควรที่รัฐบาลของทุกรัฐและมนุษยทุกคนจะส่งเสริม สนับสนุน”

2) การท่องเที่ยว เป็นการเปิดโลกทัศน์ ช่วยให้ผู้มาเยือนมีทัศนคติกว้างไกล สามารถรับรู้และเข้าใจสถานที่ การณ์ที่เป็นจริง จัดเป็นรูปแบบหนึ่งของการศึกษาที่คนทุกระดับมีประสบการณ์ร่วมกันได้

3) การท่องเที่ยวเป็นการสร้างความเข้าใจระหว่างมนุษยชาติ ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมทั้ง ระหว่างชนในชาติและนานาชาติ ส่งผลให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน

1.4.2 ความสำคัญต่อสังคม

1) การท่องเที่ยว ก่อให้เกิดการสืบทอดวัฒนธรรม ทำให้เจ้าของถิ่นตระหนักถึงคุณค่าของวัฒนธรรม ประเพณีประจำถิ่นของตน พร้อมใจกันเชิดชูทรัพยากรท้องถิ่นให้เป็นที่ยุทธจักรแก่ผู้มาเยือน

2) การท่องเที่ยว ทำให้เกิดการฟื้นฟูอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม เช่น วัฒนธรรมการแต่งกาย อาหารการกิน ขนบประเพณีประจำถิ่น ศิลปะพื้นฐาน เป็นต้น

3) การท่องเที่ยว นำความเจริญไปสู่ท้องถิ่น ทั้งด้านการคมนาคม การสาธารณสุขและ มาตรฐานการครองชีพ โดยเฉพาะท้องถิ่นที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว

4) การท่องเที่ยว ทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนทั้งเจ้าของที่ดินและนักท่องเที่ยว

5) การท่องเที่ยว จะช่วยลดช่องว่างของสังคม ส่งเสริมมาตรฐานสวัสดิการสังคมโดยตรง

6) การท่องเที่ยว ช่วยก่อให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยในสังคม

นักท่องเที่ยว เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยปีละกว่า 10 ล้านคน และมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากไทยมีแหล่งท่องเที่ยวหลากหลายที่จะสร้างความสุขให้แก่นักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

1.4.3 ความสำคัญต่อเศรษฐกิจ

1) การท่องเที่ยว เป็นแหล่งรายได้ในรูปของเงินตราต่างประเทศ ช่วยสร้างเสถียรภาพให้กับดุลการชำระเงินของประเทศ

2) การท่องเที่ยว ทำให้เกิดการลงทุนทางธุรกิจทั้งที่เกี่ยวข้องโดยตรงและที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจการนำเที่ยว ธุรกิจอาหารและการพักผ่อน ธุรกิจการค้าของที่ระลึก ส่งผลให้เศรษฐกิจขยายตัว

3) การท่องเที่ยว ทำให้เกิดการจ้างงานในธุรกิจและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ทำให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้น

4) การท่องเที่ยว ทำให้เกิดการหมุนเวียนเงินตราและการกระจายรายได้ที่เป็นธรรมให้แก่ท้องถิ่น

5) การท่องเที่ยว ช่วยเพิ่มรายได้จากการจัดเก็บภาษีของรัฐบาล

6) การท่องเที่ยว ก่อให้เกิดประโยชน์ในการเพิ่มรายได้ต่อหัวของชุมชนท้องถิ่น ซึ่งเป็นเครื่องชี้สถานะทางเศรษฐกิจของประชาชนในชุมชนท้องถิ่นว่ามีความเป็นอยู่ดีขึ้น

7) การท่องเที่ยว ก่อให้เกิดประโยชน์ในการกระตุ้นการผลิตของชุมชนท้องถิ่น ทำให้เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจของชุมชนท้องถิ่น เศรษฐกิจระดับรากหญ้ามีความเข้มแข็งมากขึ้น

ตารางที่ 1-1 จำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยวของประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2503-2547

ปี พ.ศ.	จำนวนนักท่องเที่ยว (ล้านคน)	รายได้จากการท่องเที่ยว (ล้านบาท)	ปี พ.ศ.	จำนวนนักท่องเที่ยว (ล้านคน)	รายได้จากการท่องเที่ยว (ล้านบาท)
2503	.081	196	2526	2.19	25,050
2504	.10	250	2527	2.34	27,317
2505	.13	310	2528	2.43	31,768
2506	.19	394	2529	2.81	37,321
2507	.21	430	2530	3.48	50,024
2508	.22	506	2531	4.23	78,859
2509	.28	754	2532	4.89	90,386
2510	.33	952	2533	5.29	110,572
2511	.37	1,220	2534	5.08	100,004
2512	.46	1,770	2535	5.13	123,135
2513	.62	1,175	2536	5.76	127,802
2514	.63	2,214	2537	6.16	145,211
2515	.82	2,718	2538	6.95	190,765
2516	1.03	3,457	2539	7.19	219,364
2517	1.10	3,852	2540	7.22	220,754

2518	1.18	4,538	2541	7.76	242,177
2519	1.09	3,990	2542	8.58	253,018
2520	1.22	4,607	2543	9.51	258,272
2521	1.45	8,894	2544	10.06	299,047
2522	1.59	11,232	2545	10.80	323,454
2523	1.85	17,765	2546	9.70	289,600
2524	2.01	21,455	2547*	12.00	383,900
2525	2.21	23,879			

* เป็นตัวเลขประมาณการ

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 1-2 จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทย จำแนกตามประเทศไทยถิ่นที่อยู่ พ.ศ. 2543-2545

ประเทศ	จำนวนนักท่องเที่ยวตามประเทศอื่นที่อยู่		
	2543	2544	2545
รวม	9,578,826	10,132,509	10,872,976
เอเชียตะวันออก	5,775,304	6,064,117	6,531,546
กลุ่มอาเซียน	2,111,794	2,385,528	2,614,627
บรูไน	13,259	13,912	13,755
กัมพูชา	...	54,399	79,219
อินโดนีเซีย	145,295	153,458	164,994
ลาว	74,910	86,357	94,052
มาเลเซีย	1,055,459	1,159,630	1,296,109
พม่า	...	42,903	42,266
ฟิลิปปินส์	107,038	129,818	142,940
สิงคโปร์	658,640	664,980	682,296
เวียดนาม	57,193	80,071	97,996
จีน	704,377	694,886	763,139
ฮ่องกง	493,187	523,465	526,138
ญี่ปุ่น	1,204,747	1,168,548	1,222,270
เกาหลี	448,149	552,977	716,778
ไต้หวัน	710,549	724,769	673,652

อื่น ๆ	102,501	13,944	14,942
ยุโรป	2,185,749	2,304,640	2,450,878
ออสเตรีย	45,122	46,461	48,067
เบลเยียม	50,603	54,350	56,179
เดนมาร์ก	80,815	78,728	84,617
ฟินแลนด์	55,373	58,530	64,115
ฝรั่งเศส	240,3145	237,511	253,463
เยอรมันนี	385,240	398,034	403,240
อิตาลี	120,028	119,953	126,222
เนเธอร์แลนด์	120,383	136,929	140,966
นอร์เวย์	65,035	72,785	74,974
รัสเซีย	49,629	58,927	68,978
สเปน	33,990	38,812	48,491
สวีเดน	210,199	223,040	220,866
สวิตเซอร์แลนด์	113,504	120,507	126,217
สหราชอาณาจักร	479,442	517,974	569,812

ตารางที่ 1-2 จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทย จำแนกตามประเทศไทยถิ่นที่อยู่ พ.ศ. 2543-2545 (ต่อ)

ประเทศ	จำนวนนักท่องเที่ยวตามประเทศอื่นที่อยู่		
	2543	2544	2545
กลุ่มยุโรปตะวันออก	55,373	58,774	65,361
อื่น ๆ	80,698	83,325	99,337
อเมริกา	594,644	604,041	640,143
อาร์เจนตินา	5,256	5,674	2,380
บราซิล	3,990	4,255	5,535
แคนาดา	86,490	92,803	101,369
สหรัฐอเมริกา	482,734	485,276	509,841
อื่น ๆ	16,174	16,033	21,018
เอเชียใต้	339,953	333,248	390,745
บังกลาเทศ	29,773	32,941	41,145
อินเดีย	203,168	206,132	253,110
เนปาล	19,648	19,009	23,001
ปากีสถาน	49,180	35,737	29,902
ศรีลังกา	29,635	29,147	32,441
อื่น ๆ	8,549	10,282	11,146
โอเชียเนีย	383,915	427,673	423,501
ออสเตรเลีย	325,359	363,696	355,529

นิวซีแลนด์	56,128	61,190	64,771
อื่น ๆ	2,428	2,787	3,201
ตะวันออกกลาง	201,859	237,268	272,805
อิบิปต์	6,338	6,077	7,489
อิสราเอล	73,535	91,166	98,629
คูเวต	19,820	22,167	28,448
ซาอุดีอาระเบีย	14,088	13,593	14,254
สหรัฐอเมริกา	34,593	36,692	43,549
อื่น ๆ	53,485	67,573	80,436
แอฟริกา	80,480	90,963	89,449
สาธารณรัฐแอฟริกาใต้	37,571	42,026	37,721
อื่นๆ	42,909	48,937	51,728
คนไทยที่มีถิ่นที่อยู่ต่างประเทศ	16,922	70,559	73,909

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ตารางที่ 1-3 ประเทศที่มีการใช้จ่ายเพื่อการท่องเที่ยว รายรับจากการท่องเที่ยว และประเทศที่นักท่องเที่ยวนิยมเดินทางไปมากที่สุด 15 อันดับของโลก ปี ค.ศ. 1993, 1995

อันดับ	ประเทศ	การใช้จ่ายเพื่อการท่องเที่ยว (1993)	รายรับจากการท่องเที่ยว (1995)	ประเทศที่ได้รับความนิยม (1993)
1		สหรัฐอเมริกา	สหรัฐอเมริกา	ฝรั่งเศส
2		เยอรมนี	ฝรั่งเศส	สเปน
3		ญี่ปุ่น	อิตาลี	สหรัฐอเมริกา
4		อังกฤษ	สเปน	อิตาลี
5		อิตาลี	อังกฤษ	จีน
6		ฝรั่งเศส	ออสเตรเลีย	อังกฤษ
7		แคนาดา	เยอรมนี	ฮังการี
8		เนเธอร์แลนด์	ฮ่องกง	เม็กซิโก
9		ไต้หวัน	จีน	โปแลนด์
10		ออสเตรเลีย	ไทย	ออสเตรเลีย

11	สวีเดน	สิงคโปร์	แคนาดา
12	เบลเยียม	สวิตเซอร์แลนด์	สาธารณรัฐเช็ก
13	เม็กซิโก	แคนาดา	เยอรมนี
14	สวิตเซอร์แลนด์	โปแลนด์	สวิตเซอร์แลนด์
15	สเปน	ออสเตรเลีย	กรีซ

ที่มา : องค์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

สำหรับประเทศไทยเป็นประเทศที่ได้รับความนิยมอันดับที่ 19 ของโลก

4. หลักฐาน

ชื่อหลักฐาน	เอกสารประกอบการสอน
1. แบบฝึกหัด 2. ชิ้นงาน	1. ใบแบบฝึกหัด 2. ใบมอบหมายงาน

5. แผนปฏิบัติงาน

รายงาน	ชั่วโมงที่			
	1	2	3	4
1. ขั้นสนใจปัญหา	↔			
2. ขั้นศึกษาข้อมูล		↔		
3. ขั้นทดลองใช้			↔	
4. ประเมินผล				↔

6. การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

ขั้นที่ 1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

1. ครูแนะนำสาระสำคัญของ ความหมาย ประวัติความเป็นมาและความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

จุดประสงค์รายวิชา คำอธิบายรายวิชา มาตรฐานรายวิชา การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ การวัดผล และประเมินผล คะแนน

คุณธรรมและจริยธรรม การปฏิบัติตนในการเรียนวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

2. นักเรียนร่วมกันศึกษาสาระสำคัญ หัวข้อเรื่อง สมรรถนะที่พึงประสงค์ และกิจกรรมการเรียนรู้หน่วยที่ 1 เพื่อเข้าสู่เนื้อหา เรื่อง ความหมาย ประวัติความเป็นมาและความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ขั้นที่ 2 ขั้นกิจกรรม

ให้ความรู้แก่นักเรียนเกี่ยวกับ เรื่อง ความหมาย ประวัติความเป็นมาและความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

1. โดยการอธิบายตามหัวข้อดังนี้
 - ความหมายของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
 - ประเภทของการท่องเที่ยว
 - ประวัติความเป็นมา
 - ความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
2. สนทนาซักถามและเปิดโอกาสให้นักเรียนถามข้อสงสัย
3. สรุปเนื้อหาที่เรียนอีกครั้ง
4. ตั้งคำถาม ให้นักเรียนช่วยกันตอบคำถามเกี่ยวกับ ความหมาย ประวัติความเป็นมาและความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
5. ให้นักเรียนทำแบบฝึกหัดท้ายบท

ขั้นที่ 3 ขั้นสรุป

1. นักเรียนและครูร่วมกันสรุปเนื้อหาเรื่อง ความหมาย ประวัติความเป็นมาและความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งหมดที่เรียนมา โดยสรุปเป็นข้อ ๆ ตามเนื้อหาที่เรียน

ขั้นที่ 4 ขั้นนำไปใช้

นักเรียนทำกิจกรรมดังต่อไปนี้

1. ทำแบบฝึกหัดท้ายหน่วย ตอนที่ 1 แบบอัตนัย เรื่อง ความหมาย ประวัติความเป็นมาและความสำคัญของ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว
2. ทำแบบฝึกหัดท้ายหน่วย ตอนที่ 3 แบบอัตนัย เรื่อง ความหมาย ประวัติความเป็นมาและความสำคัญของ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

7. หนังสืออ้างอิง

ชนัญช์ ภัทธานนท์. การประชาสัมพันธ์เพื่อการท่องเที่ยวและการโรงแรม. พิมพ์ครั้งที่ 5.

กรุงเทพฯ: แผนกตำราและคำสอนมหาวิทยาลัยกรุงเทพฯ, 2547.

ชิดจันทร์ หังสดา. หลักและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ:

สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2537.

ทิพวรรณ พุ่มมณี. อุตสาหกรรมท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:

สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2546.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี,

สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2545.

<http://www.manager.co.th/travel>.

<http://www.traveladvisor.net/unseenthailand>

www.tat.or.th

9. สื่อการสอน และเอกสารประกอบการสอน

สื่อการเรียนรู้

1. หนังสือเรียนวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
2. อินเทอร์เน็ต
3. สื่อต่าง ๆ เช่นรูปภาพ แผนภูมิ แบบฟอร์ม
4. นิตยสาร วารสาร หนังสือพิมพ์ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

แหล่งการเรียนรู้

1. ครูผู้สอน
2. ห้องสมุด
3. ศูนย์วิทยบริการและสารสนเทศ
4. การนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียนของเพื่อน

10. การวัดการประเมินผล

การวัดผล

1. แบบฝึกหัด (5 คะแนน)
2. สังเกตพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นกลุ่ม
3. แบบทดสอบท้ายหน่วย

การประเมินผล

1. ตรวจแบบฝึกหัดถูกต้อง ส่งตรงต่อเวลา 50 % ถือว่าผ่านเกณฑ์
2. แบบประเมินผลการทำงานเป็นกลุ่ม ได้คะแนน 50% ถือว่าผ่านเกณฑ์
3. แบบทดสอบท้ายหน่วยได้คะแนน 50% ถือว่าผ่านเกณฑ์

11. บันทึกหลังการสอน

ผลการสอน

.....

.....

.....

ปัญหา

.....

.....

.....

แนวทางการแก้ปัญหา

.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้สอน
(นางสาวฉัตรชนก มหัทธนนารกกร)

ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

	แผนการจัดการเรียนรู้ ที่ 2	หน่วยการเรียนรู้ที่ 2
	รหัสวิชา 3700-0001 วิชาการโรงแรมและท่องเที่ยว	ระดับ ปวช. จำนวน 2 นก.
	ชื่อหน่วย งานบริการที่พักแรมและการท่องเที่ยว	ชั่วโมงรวม 6 ชั่วโมง
ชื่อเรื่อง ประเภทของโรงแรม		จำนวนชั่วโมง 6 ชั่วโมง

1. สารสำคัญ

ประเภทของแขกที่มาพัก ประเภทของแขกที่มาพัก ประเภทของโรงแรมแบ่งตามสถานที่ตั้ง แบ่งตามจำนวนห้องพัก แบ่งตามระยะที่ลูกค้าเข้าพัก แบ่งตามความหรูหรา แบ่งตามระดับบริการ แบ่งตามลักษณะของเจ้าของกิจการ แบ่งตามวัตถุประสงค์

2. จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ปลายทาง (ทั่วไป)

1. เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะของงานบริการที่พักแรมและการท่องเที่ยว

จุดประสงค์นำทาง (เชิงพฤติกรรม)

1. อธิบายประเภทของแขกที่มาพักได้
2. บอกประเภทของโรงแรมได้
3. บอกลักษณะของโรงแรมที่แบ่งตามสถานที่ตั้ง
4. อธิบายโรงแรมแบ่งตามสถานที่ตั้งได้ถูกต้อง
5. จำแนกประเภทของโรงแรมที่แบ่งตามจำนวนห้องพักได้
6. จัดประเภทของโรงแรมที่แบ่งตามระยะเวลาที่ลูกค้าเข้าพักได้
7. ระบุประเภทของโรงแรมที่แบ่งตามระดับความหรูได้

3. เนื้อหาสาระ

ประเภทของแขกที่มาพัก

ประเภทของแขกที่มาพักแรม อัลเบิร์ต เจ โกเมซ (Albert J Gomes) ได้จำแนกประเภทของแขกที่มาพักโรงแรม ดังต่อไปนี้

1. บุคคล หรือคณะบุคคล (Individual or Group) บุคคลเหล่านี้มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อประกอบธุรกิจไม่มีความเกี่ยวข้องกับกลุ่มหรือคณะใด จะเข้าพักค้างในโรงแรมเพียง 1 หรือ 2 คืน แต่จะเข้าพักบ่อยครั้งประมาณปีละ 15-20 ครั้ง ไม่ค่อยคำนึงถึงอัตราค่าห้องพัก แต่ต้องการความเอาใจใส่เป็นพิเศษจากโรงแรม บางโรงแรมได้จัดโปรแกรมพิเศษที่นำมาใช้ได้ผลดีทางการตลาด เช่น โรงแรมฮิลตัน ได้จัดโปรแกรมเกียรตินิยม (Hilton Honors) หรือโรงแรมไฮแอท จัดโปรแกรมหนังสือเดินทางทอง (Hyatt's Golden Passport) เพื่อมอบเป็นบริการพิเศษให้ ส่วนใหญ่แล้วแขกประเภทนี้เป็นสมาชิกของสายการบิน และเลือกพักค้างกับโรงแรมที่สายการบินมีข้อผูกพัน เมื่อมาถึงโรงแรมแขกประเภทบุคคลจะได้รับการต้อนรับจากพนักงานอาศัยดูแลสัมพันธ์ (Guest Relations) และได้รับการดูแลเป็นพิเศษด้วยการยกระดับห้องพักในราคามาตรฐาน รวมทั้ง

อำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนและพิธีการต่าง ๆ โดยที่แขกไม่ต้องเสียเวลาคอยในการต้องกรอกแบบฟอร์มให้เป็นภาระยุ่งยาก ในทำนองเดียวกับพิธีการต่าง ๆ เมื่อออกจากโรงแรม

2. กลุ่มบริษัท (Corporate Group) การเดินทางของกลุ่มบริษัทมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบธุรกิจ ซึ่งแตกต่างจากวัตถุประสงค์ของกลุ่มบุคคล กลุ่มบริษัทจะเข้าร่วมประชุมหรือการสัมมนาที่จัดขึ้นในโรงแรมห้องพักของกลุ่มบริษัทที่มีการสำรองล่วงหน้าโดยพักค้างประมาณ 2-4 คืน ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทได้รับการจัดแยกโดยเฉพาะ ส่วนตำแหน่งผู้บริหารระดับกลางหรือระดับต้นอาจให้ห้องพักร่วมกัน กลุ่มบริษัทมักพอใจโรงแรมที่จัดบริการเป็นกันเอง เช่น การจัดห้องประชุม หรือห้องรับประทานอาหาร ในปัจจุบันนี้โรงแรมหลายแห่งได้สร้างขึ้นตามสถานที่นอกเมืองใกล้สนามบิน หรือใกล้เขตเมืองสำคัญเพื่อลดความแออัดของชุมชนเมือง ตลอดจนปัญหาจราจร นับเป็นจุดขายให้กลุ่มบริษัทใช้เป็นสถานที่ประชุมได้อย่างดี

3. กลุ่มประชุมและสมาคม (Convention and Association Groups) ความแตกต่างของกลุ่มประชุมและสมาคมกับกลุ่มบริษัทอยู่ที่จำนวนของผู้เข้าร่วมประชุมที่มีจำนวนมากเป็นจำนวน 1,000 คน เช่น การประชุมระดับโลกของสมาคมการท่องเที่ยวแห่งสหรัฐอเมริกาที่มีผู้เข้าร่วมประชุมปีละ 5,000-7,000 คน และการประชุมภัตตาหารระดับชาติที่จัดขึ้นที่เมืองชิคาโก มีผู้เข้าร่วมประชุมและร่วมชมนิทรรศการและการแสดงสาธิตด้านอาหารถึง 90,000 คน ทุกปี ผู้เข้าร่วมประชุมจะพักค้างในโรงแรมขนาดใหญ่โดยมีข้อตกลงการจ่าย ในลักษณะเข้าพักเป็นกลุ่มที่รวมทั้งค่าห้องพัก อาหารและบริการอื่น ๆ สำหรับโรงแรมขนาดเล็กมีห้องพักและบริการค่อนข้างจำกัดมักจะขายห้องพักให้กับกลุ่มธุรกิจในช่วงนอกฤดูกาลโดยให้อัตราค่อนข้างสูงใจ โดยปกติแล้วผู้เข้าร่วมประชุมจะพักค้างประมาณ 3-4 คืน และพักร่วมกับผู้เข้าประชุมรายอื่น กลุ่มประชุมขนาดใหญ่มักจะเลือกจองโรงแรมล่วงหน้าหลายปี ซึ่งมีส่วนทำให้โรงแรมสามารถประสานธุรกิจสายการบินรวมทั้งกลุ่มประชุมในระดับท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกิจการท่องเที่ยว

4. นักท่องเที่ยว (Leisure Travelers) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาพร้อมกับครอบครัว มีวัตถุประสงค์เพื่อการท่องเที่ยวเยี่ยมชมสถานที่ต่าง ๆ หรือมาเยี่ยมญาติหรือมิตรสหาย เนื่องจากเป็นการท่องเที่ยวตามฤดูกาลห้องพักจะเต็มเป็นส่วนใหญ่ และการจ่ายค่าห้องพักจึงต้องจ่ายในอัตราเต็มราคา เว้นในกรณีที่นักท่องเที่ยวเป็นสมาชิกของสมาคมหรือสโมสรที่ได้รับการลดหย่อนด้านค่าที่พัก

5. กลุ่มผู้มาพักค้างระยะ (Long-term Stay) แขกประเภทนี้เป็นผู้ที่ทำการย้ายหลักแหล่งพำนักเนื่องจากการย้ายสถานที่ทำงานซึ่งรอการหาที่อยู่ถาวร ส่วนใหญ่เป็นแขกประเภทบุคคล หรือครอบครัวที่ประกอบอาชีพรับราชการหรือทหารประจำการ มีความจำเป็นต้องการห้องพักที่ใหญ่มีสถานที่และอุปกรณ์ประกอบอาหาร โรงแรมมารriott (Marriott Hotel) เป็นตัวอย่างที่ดีในการออกแบบลักษณะอำนวยความสะดวกให้กับแขกที่ประสงค์เพื่อการพักค้างระยะยาว กล่าวคือมีเนื้อที่เป็นส่วนของห้องพักผ่อน ห้องนอน ตู้เสื้อผ้า และห้องครัว

6. ผู้เดินทางมาด้วยสายการบิน (Airline Related Guests) โดยทั่วไปบริษัทสายการบินได้ทำการตกลงอัตราค่าห้องพักกับโรงแรมเพื่อให้เป็นสถานที่สำหรับค้างของกัปตันและลูกเรือ รวมทั้งผู้โดยสารที่มีเหตุขัดข้องฉุกเฉิน เช่น ไม่สามารถเดินทางต่อไปได้เนื่องจากต้องเผชิญกับอากาศแปรปรวน ห้องพักรับแขกลักษณะนี้ได้ตกลงไว้ในอัตราค่าและจัดกลุ่มห้องพักในส่วนที่ไม่ดึงดูดความสนใจ

7. ข้าราชการพลเรือนและทหารประจำการ (Government and Military Travelers) แยกประเภทข้าราชการพลเรือนและทหารประจำการอาศัยการเบิกจ่ายตามอัตราค่าเบี้ยเลี้ยงและที่พักของทางราชการ โดยทั่วไปโรงแรมจะกำหนดอัตราค่าห้องพักตามข้อตกลงหรือกำหนดอัตราไว้ต่ำกว่าปกติ

8. แยกชุดสัปดาห์ (Getaway Guests) แยกประเภทชุดสัปดาห์มีความสำคัญต่อโรงแรม เนื่องจากเข้าพักเป็นกลุ่มใหญ่ ปกติจะเป็นพนักงานของบริษัทที่มาจัดประชุมในช่วงปลายสัปดาห์ คือ เข้าพักในคืนวันศุกร์และออกจากโรงแรมในคืนวันเสาร์จึงเลือกโรงแรมที่ไม่ไกลจากสถานที่พำนัก การพักค้างมีลักษณะเพื่อการประชุมและเป็นการสนุกรื่นเริงไปในตัว ทางโรงแรมจะลดอัตราค่าห้องพักพร้อมจัดอาหารและกิจกรรมบันเทิงให้

9. แยกหลากหลายประเภท (Guest Mix) ในการจำแนกประเภทของผู้เข้าพักค้างในโรงแรมที่โรงแรมสามารถรับการจัดบริการพิเศษได้ครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการหลากหลายประเภทในลักษณะผสมซึ่งประกอบด้วยนักธุรกิจประเภทบุคคล ประเภทเข้าร่วมประชุมสัมมนาและประเภทที่มาเพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน โรงแรมที่มีแขกในลักษณะผสมเช่นนี้จะให้ความสนใจใส่ใจดูแลเป็นพิเศษจะทำให้กิจการประสบความสำเร็จ โรงแรมที่กำหนดจัดบริการพิเศษให้กับแขกหลากหลายจึงต้องดำเนินกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งคำนึงถึงความหลากหลายของกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งก่อนการก่อตั้งยังต้องคำนึงถึงสถานที่และทำเล ขนาดของโรงแรม การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และปรัชญาในการบริหารงานโรงแรม

ประเภทของโรงแรม

ประเภทของโรงแรมจัดแบ่งได้หลายกลุ่ม ขึ้นอยู่กับว่าเราจะใช้มาตรฐานใดมาเป็นเครื่องชี้วัด โดยจะมีการแบ่งดังต่อไปนี้

1. แบ่งตามสถานที่ตั้ง (Location)
2. แบ่งตามจำนวนห้องพัก (Number of Guest Rooms)
3. แบ่งตามระยะเวลาที่ลูกค้าเข้าพัก (Period of Staying)
4. แบ่งตามระดับความหรูหรา (Luxury)
5. แบ่งตามระดับการบริการ (Service Level)

6. แบ่งตามลักษณะของเจ้าของกิจการ (Ownership)
7. แบ่งตามวัตถุประสงค์ (Objective)

1. แบ่งตามสถานที่ตั้ง (Location)

- 1) โรงแรมใจกลางเมือง (City Hotels)
- 2) โรงแรมชานเมือง (Suburban Hotels)
- 3) โรงแรมริมทางหลวง (Highway Hotels)
- 4) โรงแรมท่าอากาศยาน (Airport Hotels)
- 5) โรงแรมตากอากาศ (Resort Hotels)

2. แบ่งตามจำนวนห้องพัก (Number of Guest Rooms)

- 1) โรงแรมขนาดเล็ก
- 2) โรงแรมขนาดกลาง
- 3) โรงแรมขนาดใหญ่
- 4) โรงแรมขนาดใหญ่มาก

3. แบ่งตามระยะเวลาที่ลูกค้าเข้าพัก (Period of Staying)

- 1) โรงแรมสำหรับพักชั่วคราว (Transient Hotels)
- 2) โรงแรมสำหรับพักประจำ (Residential Hotels)

4. แบ่งตามระดับความหรูหรา (Luxury)

- 1) โรงแรมชั้นเยี่ยม (Deluxe)
- 2) โรงแรมชั้นหนึ่ง (First Class)
- 3) โรงแรมชั้นสอง (Second Class)
- 4) โรงแรมชั้นสาม (Third Class)
- 5) โรงแรมชั้นประหยัด (Economy Class)

5. แบ่งตามระดับการบริการ (Service Level)

- 1) โรงแรมที่ให้บริการจำกัด (Limited – Service Hotels)
- 2) โรงแรมที่ให้บริการระดับกลาง (Mid – range Service Hotels)
- 3) โรงแรมที่ให้บริการแบบดีเยี่ยม (World – Class Service Hotels)

6. แบ่งตามลักษณะของเจ้าของกิจการ (Ownership)

- 1) เจ้าของกิจการที่ดำเนินการโดยเอกเทศ
- 2) เจ้าของกิจการที่ให้ผู้อื่นเข้าดำเนินการ
- 3) เจ้าของกิจการว่าจ้างบริษัทบริหารกิจการ

- 4) เจ้าของกิจการที่ดำเนินธุรกิจโดยระบบโรงแรมเครือข่าย (Chain)
- 5) โรงแรมเอกเทศ (Independent Hotels)

7. แบ่งตามวัตถุประสงค์ (Objective)

- 1) โรงแรมคาสิโน (Casino Hotels)
- 2) โรงแรมคอนเวนชัน (Convention Hotels)
- 3) โรงแรมคอนโดมิเนียม (Condo Hotels หรือ Condotels)
- 4) โรงแรมผู้เกษียณอายุ (Retirement Hotels)

แบ่งตามสถานที่ตั้ง

1. โรงแรมใจกลางเมือง (City Hotels) เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่บริเวณใจกลางเมืองใกล้แหล่งธุรกิจที่สำคัญ หรือเป็นย่านการค้าตามเมืองใหญ่ ๆ ทั่วโลกก็จะมีโรงแรมประเภทนี้ตั้งอยู่ เช่น โรงแรมซาวอย (Savoy Hotels) ที่กรุงลอนดอน โรงแรมแมนดาริน ที่สิงคโปร์ โรงแรมบราวนี่ พาเลซ ที่เมืองเดนเวอร์ สหรัฐอเมริกา โรงแรมปาร์ก (Park Hotel) ที่เมืองแฟรงค์เฟิร์ต

สำหรับประเทศไทย ในกรุงเทพฯ ที่เป็นย่านธุรกิจ และย่านการค้าที่สำคัญ ได้แก่ ถนนสุขุมวิท ถนนสีลม ถนนสุรวงศ์ ซึ่งในย่านเหล่านี้มีโรงแรมตั้งอยู่หลายแห่ง ได้แก่ โรงแรมแอมบาสเดอร์, โรงแรมแกรนด์ไฮแอท เอราวัณ, โรงแรมอิมพีเรียล, โรงแรมแลนด์มาร์ค, โรงแรมดุสิตธานี, โรงแรมมณเฑียร, โรงแรมริเจนท์, โรงแรมตะวันนารามาดา ฯลฯ

โรงแรมใจกลางเมือง แยกที่มาพักส่วนใหญ่จะเป็นพวกนักธุรกิจที่มาติดต่องานตามเมืองใหญ่ ๆ ที่สำคัญของโลก เพื่อเป็นการสะดวกในการติดต่อธุรกิจก็มักจะพักโรงแรมที่อยู่ใจกลางเมืองเป็นส่วนใหญ่ โรงแรมเหล่านี้จะมีศูนย์ธุรกิจ (Business Center) ไว้คอยบริการให้แขกได้รับความสะดวก ปัจจุบันโรงแรมบางแห่งมีเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องแฟกซ์ ไว้บริการแขกถึงในห้องพักเลยทีเดียว

โรงแรมประเภทนี้มีข้อจำกัดเกี่ยวกับสภาวะแวดล้อม เนื่องจากอยู่บริเวณธุรกิจเนื้อที่ของโรงแรมก็จะไม่มากนัก ทัศนียภาพอาจจะไม่ค่อยสวยงาม ที่จอดรถอาจจะคับแคบ และส่วนของตัวโรงแรมก็อาจจะไม่ค่อยใหม่นัก เพราะส่วนใหญ่จะสร้างมานานแล้ว

2. โรงแรมชานเมือง (Suburban Hotels) เนื่องจากการขยายตัวของชุมชน ซึ่งเคยอยู่ในบริเวณหนึ่ง ให้กว้างออกไป ทำให้ความเจริญได้กระจายออกไปตามชานเมือง ซึ่งก็เป็นสิ่งที่ดีเพราะจะได้มีความเจริญขยายออกไปอย่างทั่วถึง ประชาชนไม่ต้องเข้ามาทำงานในเมืองกันหมด พวกศูนย์การค้าก็ขยายตัวรองรับธุรกิจที่ขยายออกไปเป็นวงกว้างขึ้น โรงแรมก็เช่นเดียวกันก็มีการสร้างตามชานเมือง ซึ่งโรงแรมสามารถจะรองรับแขก

นักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี หรือพวกนักธุรกิจที่ไม่ชอบความแออัดของใจกลางเมือง ก็อาจจะเลือกมาพักที่โรงแรมชานเมืองได้ส่วนใหญ่แล้วโรงแรมชานเมืองจะตั้งอยู่ในบริเวณที่สามารถใช้ทางด่วน (Express Highway) ที่จะเชื่อมเข้ามาในเมืองได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้โรงแรมชานเมืองก็มักจะมีบรรยากาศแวดล้อมที่สวยงาม เต็มไปด้วยต้นไม้ บางโรงแรมก็เน้นเรื่องการเป็นศูนย์กลางของการออกกำลังกาย เพราะมีเนื้อที่ที่จะสร้างพวกสนามเทนนิส ยิมเนเซียม สนามแบดมินตัน สระว่ายน้ำ และคลับ (Health Club) ไว้เพื่อเป็นการบริการเพิ่มเติมอีก เช่น ที่โรงแรมรามารการ์เด็นท์

3. **โรงแรมทางหลวง (Highway Hotels)** ในการเดินทางติดต่อกันนั้น สามารถจะใช้ทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ การเดินทางโดยทางบกเริ่มแรกก็ใช้พาหนะพวกรถม้า รถไฟ รถยนต์ ซึ่งต่อมาการเดินทางด้วยรถยนต์ก็ได้รับความนิยมแพร่หลายเพิ่มขึ้น สามารถจะใช้รถยนต์ประจำทางหรือส่วนตัวก็ได้ ฉะนั้นจึงมีการพัฒนาถนนหนทางให้สะดวกยิ่งขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศสหรัฐอเมริกาซึ่งเป็นประเทศที่กว้างใหญ่ นิยมเดินทางโดยรถยนต์กันมาจึงมีความจำเป็นที่จะต้องหาที่พักระหว่างทาง โรงแรมริมทางหลวงจึงได้เกิดขึ้นมาลักษณะของโรงแรมประเภทนี้จะเห็นได้เด่นชัดตามเส้นทางหลวง โรงแรมขนาดเล็กไม่ใหญ่นัก จัดเตรียมบริการขั้นพื้นฐานในราคาประหยัดสำหรับนักเดินทางโดยรถยนต์

ในสหรัฐอเมริกาตามเส้นทางระหว่างรัฐ (Interstate) ก็มีโรงแรมประเภทนี้อยู่เป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่ก็จะเป็นโรงแรมในระบบแฟรนไชส์ (Franchise) เช่น โรงแรมรามาดาอินน์, โรงแรมไพรี่ซีชัน, ซุปเปอร์ & โมเต็ล, โรงแรมเบสท์ เวสเทิร์น ฯลฯ

แต่สำหรับในประเทศไทยโรงแรมริมทางหลวง มีจำนวนไม่มากนัก ส่วนใหญ่โรงแรมของไทยก็จะตั้งอยู่ในเขตตัวจังหวัดเป็นส่วนมาก

4. **โรงแรมท่าอากาศยาน (Airport Hotels)** เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ใกล้สนามบินส่วนใหญ่จะมีทางเชื่อมต่อให้ ผู้เดินทางสามารถเดินทางเข้ามาถึงโรงแรมโดยสะดวก ไม่ต้องไปขึ้นรถต่อไปให้ยุ่งยาก หรือโรงแรมบางแห่งก็อยู่ไม่ไกลจากสนามบินมากนัก จุดประสงค์ของโรงแรมประเภทนี้ก็เพื่อรองรับผู้เดินทางที่ผ่านไปตามเมืองใหญ่ ๆ ทั่วโลก ในระยะเวลาสั้น เพื่อความสะดวกในการเดินทางต่อไป แยกที่มาพักส่วนใหญ่จะเป็นของสายการบิน เช่น พวกนักบิน แอร์โฮสเตส สจ๊วต รวมถึงเมื่อเครื่องบินล่าช้า โดยสาเหตุต่าง ๆ ได้แก่ ภาวะอากาศแปรปรวน เครื่องบินขัดข้อง หรือเหตุสุดวิสัยอื่น ๆ ผู้เดินทางมากับสายการบินก็จะเข้าพักโรงแรมท่าอากาศยาน แยกประเภทนักธุรกิจ หรือนักท่องเที่ยวก็ใช้บริการของโรงแรมท่าอากาศยานด้วยเหมือนกัน ถ้าต้องการความสะดวกใกล้กับสนามบิน ประเทศไทยมีโรงแรมท่าอากาศยาน ได้แก่ โรงแรมอมารี แอร์พอร์ต

5. **โรงแรมตากอากาศ (Resort Hotels)** เป็นโรงแรมเพื่อการพักผ่อนและสันทนาการ มักจะตั้งอยู่ในทำเลที่มีทัศนียภาพสวยงาม มีสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาพักผ่อน และเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เช่น ชายทะเล ภูเขา แหล่งน้ำพุร้อน ริมเขื่อน ฯลฯ นอกจากจะมีธรรมชาติที่สวยงามแล้ว โรงแรมบางแห่งก็มีการสร้างสนามกอล์ฟขึ้นมาเพื่อให้มีกิจกรรมการเล่นกอล์ฟและการพักผ่อนที่โรงแรมด้วย โรงแรมตากอากาศแต่ละแห่งนอกจากจะให้ผู้มาพักได้ชื่นชมกับธรรมชาติ ก็มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้เข้าร่วมด้วย ได้แก่ โรงแรมตามชายทะเลก็จะมีพวก

เรือเร็ว หรือเรือพาไปชมทิวทัศน์ การดำน้ำดูปะการัง โรงแรมใกล้ภูเขา ก็มีกิจกรรมโต้เขาหรือบางแห่งที่มีหิมะปกคลุมก็จะมีการเล่นสกี แหล่งเล่นสกีที่สำคัญก็มีแถบประเทศในยุโรปในสหรัฐอเมริกาก็นิยมเล่นสกีที่รัฐโคโลราโด เมืองเวล (Vail) สำหรับประเทศไทยก็มีโรงแรมตากอากาศบริเวณชายทะเลอยู่หลายที่ ได้แก่ ภูเก็ต พังงา กระบี่ พัทยา ชะอำ หัวหิน ฯลฯ ส่วนภูเขาและดอกไม้ที่สวยงามก็มักจะอยู่ทางภาคเหนือ เช่น เชียงราย แม่ฮ่องสอน เชียงใหม่

นอกจากนี้ ในประเทศไทยก็มีโรงแรมที่มีทำเลที่ตั้งอยู่บริเวณริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา ซึ่งอยู่บริเวณฝั่งกรุงเทพมหานครหรือบริเวณฝั่งธนบุรี อยู่หลายโรงแรม ซึ่งเป็นโรงแรมที่มีชื่อเสียงชาวต่างประเทศนิยมมาพัก เพราะจะได้ชื่นชมวิวของแม่น้ำเจ้าพระยาซึ่งเป็นแม่น้ำสายหลักของประเทศไทย โรงแรมริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา ได้แก่ โรงแรมโอเรียลเต็ล กรุงเทพ, โรงแรมรอยัล ออคิด เชอราตัน, โรงแรมแซงกรีตา, โรงแรมเพนนินสูล่า ฯลฯ

แบ่งตามจำนวนห้องพัก Number of Guest Room

การแบ่งประเภทของโรงแรมแบบนี้จะใช้จำนวนห้องพักของแขกเป็นเกณฑ์ว่าโรงแรมแต่ละแห่งมีจำนวนห้องพักเท่าใด จำนวนห้องพักก็จะบ่งบอกถึงขนาดของโรงแรมว่าเป็นโรงแรมขนาดใด ซึ่งเราสามารถแบ่งได้ดังนี้

- | | | |
|----------------------|-----------------|-----------------|
| 1. โรงแรมขนาดเล็ก | จำนวนห้องพักแขก | ไม่เกิน 50 ห้อง |
| 2. โรงแรมขนาดกลาง | จำนวนห้องพักแขก | 51 – 100 ห้อง |
| 3. โรงแรมขนาดใหญ่ | จำนวนห้องพักแขก | 101 – 300 ห้อง |
| 4. โรงแรมขนาดใหญ่มาก | จำนวนห้องพักแขก | 300 ห้องขึ้นไป |

โรงแรมขนาดเล็ก ราคาจะถูกกว่าโรงแรมที่ขนาดใหญ่กว่า หรือโรงแรมขนาดเล็กกว่าจะมีความหรูหราไม่เท่าโรงแรมที่ใหญ่กว่า

โรงแรมขนาดใหญ่มากในประเทศไทย ได้แก่ โรงแรมแอมบาสเดอร์ ซิตี้ จอมเทียน ซึ่งมีห้องพักมากกว่า 1,000 ห้องขึ้นไป โรงแรมรอยัล คลิฟ บีช รีสอร์ท พัทยา ก็จัดอยู่ในประเภทนี้เหมือนกัน

แบ่งตามระยะเวลาที่ลูกค้าเข้าพัก (Period of Staying)

1. โรงแรมสำหรับพักชั่วคราว (Transient Hotel) เป็นโรงแรมที่ให้บริการแก่แขกที่มาพักซึ่งจากบ้านมาชั่วคราว ในช่วงระยะเวลาเป็นวัน เป็นรายสัปดาห์ หรือเป็นเดือนเพื่อมาประกอบธุรกิจ หรือเพื่อการพักผ่อน และท่องเที่ยวด้วยความสนุกสนานเพลิดเพลิน ซึ่งโรงแรมส่วนใหญ่ก็จะจัดอยู่ในประเภทนี้

2. โรงแรมสำหรับพักประจำ (Residential Hotel) โรงแรมประเภทนี้เป็นโรงแรมที่มีห้องพักแบบอพาร์ทเมนต์ และมีการบริการเหมือนโรงแรมซึ่งมีความแตกต่างจากโรงแรมสำหรับพักชั่วคราวตรงที่แขกมาพักนั้นจากบ้านมาไกลและนาน “Home away from home” ทางโรงแรมก็จะให้แขกเช่าสัญญาเช่าพักด้วย

โรงแรมประเภทนี้บางแห่งเรียกว่า Service Apartment โรงแรมแบบพักประจำนี้ในส่วนของห้องพักจะใหญ่กว่าโรงแรมแบบพักชั่วคราว จะประกอบไปด้วย ห้องรับแขก ห้องนั่งเล่น ห้องนอน และห้องครัว หรือบางแห่งก็มีห้องซักผ้ารีดผ้าด้วย ของใช้ต่าง ๆ ในห้องนั้นทางโรงแรมจะจัดเตรียมไว้อย่างพร้อมเพรียง รวมถึงเครื่องครัวและชุดรับประทานอาหารด้วย พร้อมทั้งมีเตาไมโครเวฟ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเหมือนกับที่เราใช้ในบ้านเตรียมไว้ให้

นอกจากนี้เรื่องการบริการก็จะมีเหมือนกับโรงแรม มีห้องอาหารสำหรับแขกที่ไม่ต้องการทำอาหารเอง บริการทำความสะอาดห้องพัก บริการซักรีด บริการรับฝากข้อความ ฯลฯ

ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวกก็มีเช่นเดียวกับโรงแรมแบบพักชั่วคราว ได้แก่ สระว่ายน้ำ ห้องอบซาวนา ห้องออกกำลังกาย ห้องเล่นเกมส์ ร้านเสริมสวย ร้านขายของเคตส์ ฯลฯ

ในประเทศไทยก็มีโรงแรมแบบพักประจำ ได้แก่ เซ็นเตอร์ พอยท์ เพชรบุรีตัดใหม่ เพรสซิเดนทึ่ปาร์ค สุขุมวิท

Service Apartments with access to Hotel facilities, including:

- 24 – hour international dining facility – the Lobby Bistro, plus Kongju, a world class Korean restaurant and the 8th floor Olympic Café.
- Full fitness center with aerobic room, squash, tennis, jogging track, sauna, 30 meters long Olympic lap swimming pool.
- Fully equipped 24 – hour business center.
- Single or double bedroom.
- Baby – sitting service available.

- Discounted dry cleaning.
- 24 – hour room service.
- 24 – hour maintenance service.
- 24 – hour operator service.
- Ample closet and storage space.

แบ่งตามระดับความหรูหรา (Luxury)

ในทวีปยุโรป จะมีการกำหนดมาตรฐานของโรงแรมโดยการใช้ดาว (Stars) เป็นสัญลักษณ์ แบ่งมาตรฐานออกเป็น 5 ระดับ (5ดาว) ดังต่อไปนี้

1. โรงแรมชั้นเยี่ยม (Deluxe)	=	5 ดาว	
2. โรงแรมชั้นหนึ่ง (First Class)	=	4 ดาว	
3. โรงแรมชั้นสอง (Second Class)	=	3 ดาว	
4. โรงแรมชั้นสาม (Third Class)	=	2 ดาว	
5. โรงแรมชั้นประหยัด (Economy)	=	1 ดาว	

หลักเกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานโรงแรมในระดับต่าง ๆ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้กำหนด “เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐาน” ไว้ดังนี้

เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐาน

โรงแรมชั้นเยี่ยม (Deluxe)	37ข้อ	620	คะแนน
โรงแรมชั้นหนึ่ง (First Class)	35ข้อ	480	คะแนน
โรงแรมชั้นสอง (Second Class)	33ข้อ	390	คะแนน
โรงแรมชั้นสาม (Third Class)	23ข้อ	260	คะแนน
โรงแรมชั้นประหยัด (Economy)	17ข้อ	170	คะแนน

แบ่งตามระดับการบริการ (Service)

1. **โรงแรมที่ให้บริการจำกัด (Limited – Service Hotels)** เป็นโรงแรมที่มีห้องพักสภาพแวดล้อมที่มีความสะอาด สะดวกสบาย ราคาไม่แพง โดยตัดสิ่งฟุ่มเฟือย และสิ่งที่ไม่มีความจำเป็น เกินความต้องการขั้นพื้นฐานออกไป มีขนาดกระทัดรัดประมาณ 50 ถึง 150 ห้องพัก จำนวนพนักงานจำกัด อาคารและห้องพักออกแบบไว้อย่างประหยัด เพื่อเป็นการลดต้นทุน โดยมีสรวายน้ำไว้ให้แขก มีโทรทัศน์สีภายในห้องพัก การบริการอาหารและเครื่องดื่มก็ราคาไม่แพง โรงแรมประเภทนี้ก็จะมิไว้เพื่อรองรับความต้องการของแขกกลุ่มที่ต้องการประหยัด

2. **โรงแรมที่ให้บริการระดับปานกลาง (Mid – Range Service Hotels)** เป็นโรงแรมที่มีจำนวนห้องพัก 150 – 300 ห้อง รูปแบบของโรงแรมค่อนข้างสวยงาม มีการจัดการบริหารที่เป็นระบบ มีบริการพิเศษ นอกเหนือจากความต้องการขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ศูนย์บริการธุรกิจ ศูนย์ออกกำลังกาย บริการรถรับส่งถึงสนามบิน มีห้องอาหารหลากหลาย เช่น ห้องอาหารยุโรป ห้องอาหารจีน ห้องอาหารญี่ปุ่น การบริการอาหารในห้องพัก (Room Service) จำนวนพนักงานก็มีเพิ่มมากขึ้น เพื่อจะได้ให้บริการอย่างทั่วถึง

3. **โรงแรมที่ให้บริการแบบดีเยี่ยม (World – Class Service Hotels)** เป็นโรงแรมที่มีความสวยงามหรูหรา โอ่โถง จัดตกแต่งอย่างดีเลิศทั้งในส่วนกลาง เช่น ล็อบบี้ของโรงแรมบริเวณรอบ ๆ โรงแรม หรือภายในห้องพักของแขก เมื่อมาถึงโรงแรมจะเกิดความประทับใจในความหรูหราสวยงาม

นอกจากนี้ยังเน้นการบริการที่ดีเยี่ยม เริ่มตั้งแต่การต้อนรับส่วนหน้าที่มีอาคันตุกะสัมพันธ์ (Guest Relations) คอยต้อนรับแขก มีการบริการที่ดีของแผนกแม่บ้าน มีการทำความสะอาดในช่วงเช้า และมีการบริการเปิดเตียงในช่วงบ่าย พร้อมทั้งมีของใช้ในห้องพักไว้บริการหลายอย่างมากกว่าโรงแรมในระดับอื่น ในส่วนแผนกอาหารและเครื่องดื่มก็มีห้องอาหารหลากหลายสไตล์ไว้บริการ อาหารจัดเตรียมและปรุงอย่างพิเศษ

นอกจากนี้ยังมีการเพิ่มบริการพิเศษเพื่อความประทับใจ เช่น มีชุดคลุมอาบน้ำให้ฟรี มีเครื่องคอมพิวเตอร์ พร้อม Internet ในห้องพัก บริการ Check Out ในห้องพัก เป็นต้น

โรงแรมในประเทศไทยที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้ ได้แก่ โรงแรมโอเรียลเต็ล โรงแรมเพนเนนชูล่า โรงแรมไฮเอท เอราวัณ โรงแรมแชงกรี-ลา โรงแรมดุสิตธานี โรงแรมมณเฑียร ฯลฯ

แบ่งตามลักษณะของเจ้าของกิจการ

โรงแรมยังจำแนกตามประเภทเจ้าของกิจการ ซึ่งสามารถจำแนกเจ้าของกิจการหรือผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมได้ 5 ประเภท ดังนี้

1. **เจ้าของกิจการที่ดำเนินการโดยเอกเทศ** หมายถึง เจ้าของกิจการประเภทบุคคลหรือกลุ่มผู้ลงทุน การดำเนินการโรงแรมในลักษณะนี้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินการโรงแรมที่จดทะเบียนในรูปบริษัท
2. **เจ้าของกิจการที่ให้ผู้อื่นเข้าดำเนินการ** เจ้าของกิจการโรงแรมที่ให้บริษัทเข้าทำสัญญาเช่าเพื่อรับไปดำเนินการต่อ บางกรณีบริษัทเข้ากิจการอาจไม่ใช้เงินลงทุนของตนเองแต่ใช้วิธีดำเนินธุรกิจเพื่อให้มีกำไรแล้วนำรายได้ไปเป็นค่าเช่ากิจการ
3. **เจ้าของกิจการว่าจ้างบริษัทบริหารกิจการ ระบบแฟรนไชส์ (Franchise)** คือการรับมอบสิทธิพิเศษของโรงแรมระบบเครือข่ายให้แก่โรงแรมที่สามารถใช้เครื่องหมายการค้า ใช้ระบบการปฏิบัติงาน และระบบการสำรองห้องพัก รวมทั้งการใช้จ่ายค่าธรรมเนียมด้านการโฆษณา โรงแรมฮอติเคย์อินน์เป็นตัวอย่างที่มอบสิทธิพิเศษให้โรงแรมอื่น ๆ ที่ประสงค์จะใช้เครื่องหมายการค้าและระบบการปฏิบัติงานเดียวกัน ผู้รับมอบสิทธิพิเศษในฐานะผู้รับเป็นสาขาย่อยจึงอาจเป็นบริษัทรับจ้างทำหน้าที่บริหารจัดการด้านโรงแรมก็ได้ เช่น บริษัทบริหารการโรงแรมริชฟิลด์ (Richfield Hotel Manage)

ลำดับ ที่	เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐาน	คะแนนเต็ม	ความจำเป็น
1.	ขนาด จะต้องมีห้องพักไม่น้อยกว่า 100 ห้อง	5	ต
2.	ขนาดของห้องนอน ห้องเดี่ยวทุกห้องจะต้องมีเนื้อที่ไม่ต่ำกว่า 18 ตารางเมตร ห้องคู่ทุกห้องจะต้องมีเนื้อที่ไม่ต่ำกว่า 22 ตารางเมตร	5	ต
3.	ห้องชุดรวมห้องนั่งเล่น มีห้องชุด 1 ห้อง ต่อ ห้องพัก 20 ห้อง	5	ต
4.	สถานที่ตั้ง ก. ตั้งอยู่ในบริการที่เหมาะสมต่อสภาพของโรงแรม (ในตัวเมือง ในสถานตากอากาศ ชายทะเล ฯลฯ) และมีความสะดวกต่อการคมนาคม (5) ข. มีรูปแบบและการออกแบบตกแต่งอย่างมีศิลป์และใช้ วัสดุสูงค่าสมกับเป็นโรงแรมชั้นพิเศษ (10)	15	ต
5.	การบำรุงรักษา ส่วนประกอบต่าง ๆ ของโรงแรม (ตัวตึก เครื่องตกแต่งอุปกรณ์ ฯลฯ) ได้รับการทะนุบำรุงให้คงคุณภาพ ตามมาตรฐานสากล	20	ต
6.	สถานที่จอดรถและทางเข้า – ออก ก. มีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับความจำเป็นในการ ดำเนินธุรกิจ และมีระเบียบตัวคนขับ (5) ข. ทางเข้า – ออกของ Trade & Service ต้อง แยกไว้ต่างหากจากกัน (5)	10	ต
7.	บริเวณที่จัดเป็นสนามหรือสวน มีพื้นที่ที่จัดเป็นสนามหรือสวนไว้เป็นที่พักผ่อนนั่งเล่น สำหรับผู้เข้าพัก	10	ค

ลำดับ ที่	เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐาน	คะแนนเต็ม	ความจำเป็น
8.	สระว่ายน้ำ จะต้องมีสระว่ายน้ำที่มีอุปกรณ์ถูกต้องตามสุขลักษณะ และขนาดมาตรฐานที่กำหนด	10	ต
9.	สถานที่พักผ่อนหย่อนใจและการกีฬา มีบริเวณที่จะจัดให้มีการเล่นเกมสันทนาการพนันได้	5	ค
10.	ระบบการปรับอากาศ ตลอดทั้งตัวตึกของโรงแรมจะต้องมีระบบการปรับอากาศ	25	ต
11.	ห้องน้ำ ในห้องพักทุกห้องจะต้องมีห้องน้ำพร้อมเครื่องสุขภัณฑ์ ที่มีคุณภาพสูงตามมาตรฐานโรงแรมชั้นพิเศษ ออกแบบ ตกแต่งอย่างทันสมัย มีน้ำร้อนน้ำเย็นตลอด 24 ชั่วโมง พื้นและผนังด้วยวัสดุที่ทนทานและด้วยฝีมือเยี่ยม	40	ต
12.	สถานที่ต้อนรับและให้ข่าวสาร จะต้องมีบริเวณที่จัดไว้เป็นสถานที่ต้อนรับและให้ข่าว สาร มีพนักงานที่ได้ผ่านการอบรมให้มีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานและมีความชำนาญงานเป็นผู้ให้บริการ	10	ต
13.	ห้องพักผ่อน (Lounge) จะต้องมีห้องโถงใหญ่ (Lobby) และห้องพักผ่อนมี เก้าอี้นั่งพักโต๊ะเก้าอี้สำหรับอ่าน – เขียน มีขนาด สัมพันธ์กับขนาดของโรงแรม	10	ต
14.	ห้องรับฝากของ จะต้องมีห้องและบริการรับฝากของเบ็ดเตล็ด ห้องฝาก กระเป๋าเดินทางและสัมภาระ บริการตู้নির্য	10	ค
15.	สิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดประชุม จะต้องมีห้องประชุมและห้องจัดงานเลี้ยงขนาด 200 คน ขึ้นไป และห้องอาหารพิเศษสำหรับจัดเลี้ยงเฉพาะกลุ่ม	15	ต

ลำดับ ที่	เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐาน	คะแนนเต็ม	ความจำเป็น
16.	ร้านค้า ต้องมีร้านจำหน่ายหนังสือ ร้านดอกไม้ ร้านตัดผมชาย ร้านเสริมสวย ตัวแทนบริษัทนำเที่ยว ตัวแทนบริษัท การบิน ร้านจำหน่ายยา และร้านจำหน่ายของเบ็ดเตล็ด	10	ต
17.	สิ่งอำนวยความสะดวกในการสื่อสาร ก. จะต้องมียบริการด้านไปรษณีย์ โทรเลข รวมทั้งการ จำหน่ายดวงตราไปรษณีย์และซอง (5) ข. จะต้องมียบริการด้านโทรศัพท์ทางไกล โทรศัพท์ระ หว่างประเทศ และเทเล็กซ์ภายในโรงแรมบริการ ตลอด 24 ชั่วโมง (10)	15	ต
18.	ลิฟท์ จะต้องมีลิฟท์สำหรับตัวตึกที่สูงเกิน 2 ชั้น มียบริการ 24 ชั่วโมง มีจำนวนสัมพันธ์กับจำนวนห้องพักในอัตรา มาตรฐานและมีลิฟท์สำหรับบริการอีกต่างหาก	20	ต
19.	การตกแต่งและระบบแสง ก. ห้องพักทุกห้องจะต้องได้ขนาดมาตรฐาน มีเครื่อง ตกแต่งที่มีคุณภาพสูง และครบตามมาตรฐาน พื้นปู พรมตลอดทั้งห้อง ผนังประดับม่านใช้ผ้าคุณภาพดี ตัดเย็บด้วยฝีมือดีเยี่ยม (25) ข. การจัดระบบแสงและตกแต่งไฟในห้องพัก ห้องน้ำ ห้องสาธารณะ ทางเดิน จะต้องออกแบบให้ทั้งสวย งามและสมประโยชน์ (10)	35	ต
20.	โทรศัพท์ / วิทยุ ก. ในห้องพักทุกห้องจะต้องมีโทรศัพท์ติดต่อกันทั้งภายใน นอกและภายในโรงแรม มีโทรศัพท์ติดต่อผ่านศูนย์ โทรศัพท์และโทรศัพท์สาธารณะ มีระบบบริการ เรียกภายใน (5)	10	ต

ลำดับ ที่	เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐาน	คะแนนเต็ม	ความจำเป็น
21.	ข. จะต้องมีการมีเครื่องรับวิทยุ – โทรศัพท์ และระบบเสียงเพลงตามสายในห้องทุกห้อง (5) ห้องอาหาร มีห้องอาหารประเภทต่าง ๆ รวมทั้งคอฟฟี่ชอปและไนท์คลับพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก มีบริการอาหารนานาชาติ (ไทย จีน ตะวันตก ญี่ปุ่น ฯลฯ) อย่างน้อย 5 ห้อง	25	ต
22.	การปูพรม ห้องพักและห้องสาธารณะทุกห้องตลอดจนทางเดินเท้า จะต้องปูพรมคุณภาพดีเยี่ยม และดูแลรักษาให้คงสถานะอยู่เสมอ	15	ต
23.	เครื่องใช้ที่เป็นผ้า ผ้าปูที่นอน ผ้าปูโต๊ะ ผ้าเช็ดตัว ผ้าห่ม ผ้าคลุมเตียง ฯลฯ จะต้องใช้ของคุณภาพเยี่ยม มีจำนวนสัมพันธ์กับห้องพัก สะอาดปราศจากริ้วรอย ผ้าปูที่นอนและผ้าเช็ดตัวต้องเปลี่ยนทุกวัน	10	ต
24.	ภาชนะเครื่องใช้ เครื่องถ้วยชาม ช้อน ส้อม มีด และเครื่องแก้ว ฯลฯ จะต้องใช้ของที่มีคุณภาพดีเยี่ยม ไม่มีรอยบิ่น รอยร้าว เครื่องเงินจะต้องขัดถูให้สะอาดและขึ้นเงา	10	ต
25.	ครัว ก. ห้องครัว ห้องเตรียมอาหารจะต้องออกแบบให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีอุปกรณ์พร้อม มีการบำรุงรักษาอย่างดี สะอาดและถูกสุขลักษณะ (20) ข. การทำความสะอาดเครื่องครัว ถ้วยชาม ช้อนส้อม มีด เครื่องแก้ว ฯลฯ ต้องทำตามหลักเกณฑ์ด้านสุขอนามัยต้องมีเครื่องล้างจาน (15)	45	ต

ลำดับ ที่	เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐาน	คะแนนเต็ม	ความจำเป็น
26.	บาร์ ก. จะต้องมียูนิทแบ่งส่วนที่เก็บอาหารประเภทเนื้อสัตว์กับอาหารสดอื่น ๆ และเครื่องคั้น (10) มีบาร์ที่ตกแต่งสวยหรูตามมาตรฐานโรงแรมชั้นพิเศษ และมีบริการที่สะดวกตามมาตรฐานสากล	10	ค
27.	การบันเทิง ก. ห้องพักผ่อนทุกห้องจะต้องได้ขนาดมาตรฐาน มีเครื่องตกแต่งที่มีคุณภาพสูง และครบตามมาตรฐาน พื้นปูตลอดทั้งห้อง ผนังประดับม่านตัดเย็บด้วยฝีมือดีเยี่ยม (5) ข. การจัดระบบแสงและตกแต่งไฟในห้องพัก ห้องน้ำ ห้องสาธารณะ ทางเดิน จะต้องออกแบบให้ทั้งสวยงามและสมประโยชน์ (5)	10	ค
28.	การบริการพนักงาน ก. บริการด้านต้อนรับ ข่าวสาร และโทรศัพท์ จะต้องมิตลอด 24 ชั่วโมง (5) ข. บริการอาหารในห้องพัก (รวมทั้งอาหารว่างและเครื่องดื่ม) จะต้องมิตลอด 24 ชั่วโมง (5) ค. บริการขนย้ายสัมภาระจะต้องมิตลอด 24 ชั่วโมง (5) ง. มีบริการซักรีดและซักแห้งของโรงแรม (5) จ. พนักงานประจำจะต้องผ่านการอบรม มีประสบการณ์และมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานที่กำหนด (5) ฉ. พนักงานจะต้องสวมเครื่องแบบที่สะอาดและสง่า(10) ช. พนักงานที่มีหน้าที่ติดต่อกับแขกจะต้องเข้าใจและพูดภาษาอังกฤษได้ พนักงานระดับหัวหน้าจะต้องมีความรู้ภาษาอังกฤษเป็นอย่างดีและถ้าจะมีพนักงานที่มีความรู้ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ด้วยก็จะเป็นข้อได้เปรียบในการให้คะแนน (15)	60	ค

ลำดับ ที่	เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐาน	คะแนนเต็ม	ความจำเป็น
29.	งานแม่บ้าน งานด้านแม่บ้านจะต้องดำเนินไปตามมาตรฐานสากล	25	ต
30.	น้ำร้อน – น้ำเย็น จะต้องมีระบบน้ำร้อน – น้ำเย็นในห้องพัก และห้องสุขา สาธารณะภายในโรงแรมตลอด 24 ชั่วโมง	30	ต
31.	สถานที่แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ มีบริเวณที่จัดเป็นสถานที่แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ดำเนินงานโดยผู้ที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมาย	5	ต
32.	การรักษาความปลอดภัย จะต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง	10	ต
33.	ตู้เย็น จะต้องมีตู้เย็นเล็ก ขนาดประมาณ 5 คิวบิกฟุต พร้อม เครื่องดื่มที่บริการด้วยตนเองในห้องพัก	10	ต
34.	ระบบไฟฟ้าฉุกเฉิน จะต้องมีเครื่องกำเนิดไฟฟ้าฉุกเฉินที่สามารถผลิตกระแส ไฟฟ้าให้พอสำหรับระบบแสงสว่างตามทางเดินห้อง สาธารณะ ลิฟท์ ห้องเย็น ตู้เย็น และระบบประปา	20	ต
35.	บริการด้านการแพทย์ จะต้องมีห้องพยาบาล พยาบาลประจำโรงแรม และ บริการทางการแพทย์ตลอด 24 ชั่วโมง	10	ต
36.	การป้องกันเพลิงและทางหนีไฟ จะต้องมีอุปกรณ์ ระบบการป้องกันเพลิงและทางหนีไฟ ที่ถูกต้องและเพียงพอ	20	ต
37.	สิ่งอำนวยความสะดวกพิเศษและบรรยากาศทั่วไป		
	คะแนน	20	ก
		620	

โรงแรมที่จะเข้าในระดับนี้จะต้องได้คะแนนแต่ละหัวข้อไม่ต่ำกว่า 50 % และคะแนนรวมไม่ต่ำกว่า 60%

ต = ต้องมี

ก = ควรมี

ลำดับที่	เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐาน	คะแนนเต็ม	ความจำเป็น
1.	ขนาด	5	ต
2.	จะต้องมีห้องพักไม่น้อยกว่า 100 ห้อง	5	ต
3.	ขนาดของห้องนอน ห้องเดี่ยวทุกห้องจะต้องมีเนื้อที่ไม่ต่ำกว่า 18 ตารางเมตร ห้องคู่ทุกห้องจะต้องมีเนื้อที่ไม่ต่ำกว่า 22 ตารางเมตร ห้องชุดรวมห้องนั่งเล่น มีห้องชุด 1 ห้อง ต่อ ห้องพัก 40 ห้อง	5	ต
4.	สถานที่ตั้ง ก. ตั้งอยู่ในบริการที่เหมาะสมต่อสภาพของโรงแรม (ในตัวเมือง ในสถานตากอากาศ ชายทะเล ฯลฯ) และมีความสะดวกต่อการคมนาคม (5) ข. มีรูปแบบและการออกแบบตกแต่งอย่างมีศิลปกรรมกับเป็น โรงแรมชั้นหนึ่ง (5)	10	ต
5.	การบำรุงรักษา ส่วนประกอบต่าง ๆ ของโรงแรม (ตัวตึก เครื่องตกแต่ง อุปกรณ์ ฯลฯ) ได้รับการทะนุบำรุงให้คงคุณภาพ ตามมาตรฐาน	15	ต
6.	สถานที่จอดรถและทางเข้า – ออก ก. มีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับความจำเป็นในการ ดำเนินธุรกิจ และมีระเบียบเรียกตัวคนขับ (5) ข. ทางเข้า – ออกของ Trade & Service ต้อง แยกไว้ต่างหากจากกัน (5)	10	ต
7.	สวนและสระว่ายน้ำ ก. มีบริเวณที่จัดเป็นส่วนสำหรับนั่งเล่น พักผ่อน ข. มีสระว่ายน้ำที่ถูกต้องตามสุขลักษณะและขนาดมาตรฐานที่ กำหนด	10	ก

ลำดับที่	เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐาน	คะแนนเต็ม	ความจำเป็น
8.	ระบบปรับอากาศ	20	ต
9.	ตลอดตัวตึกของโรงแรมจะต้องมีระบบการปรับอากาศ ห้องน้ำ ในห้องพักทุกห้องจะต้องมีห้องน้ำพร้อมเครื่องสุขภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูงตามมาตรฐานโรงแรมชั้นพิเศษ ออกแบบตกแต่งอย่างทันสมัย มีน้ำร้อนน้ำเย็นตลอด 24 ชั่วโมง พื้นและผนังบุด้วยวัสดุที่บิวสวยงามและด้วยฝีมือเยี่ยม สถานที่ต้อนรับและให้ข่าวสาร	30	ต
10.	จะต้องมีบริเวณที่จัดไว้เป็นสถานที่ต้อนรับและให้ข่าวสาร มีพนักงานที่ได้ผ่านการอบรมและมีความชำนาญงานประจำอยู่ ห้องพักผ่อน (Lounge)	10	ต
11.	จะต้องมีห้องโถง (Lobby) และห้องพักผ่อนมีเก้าอี้นั่งพักโต๊ะเก้าอี้สำหรับอ่าน – เขียน มีขนาดสัมพันธ์กับขนาดของโรงแรม ห้องรับฝากของ	10	ต
12.	จะต้องมีห้องและบริการรับฝากของเบ็ดเตล็ด ห้องฝากกระเป๋าเดินทางและสัมภาระ บริการตู้নির্য	5	ต
13.	สิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดประชุม จะต้องมีห้องประชุมและห้องจัดงานเลี้ยงขนาด 200 คนขึ้นไป	10	ต

ลำดับ ที่	เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐาน	คะแนนเต็ม	ความจำเป็น
14.	ร้านค้า ต้องมีร้านจำหน่ายหนังสือ ตัวแทนบริษัทนำเที่ยว ตัวแทนบริษัทการบิน ร้านตัดผมชาย ร้านเสริมสวย ร้านจำหน่ายยา และร้านจำหน่ายของเบ็ดเตล็ด	10	ต
15.	สิ่งอำนวยความสะดวกในการสื่อสาร มีบริการด้านไปรษณีย์ โทรเลข รวมทั้งการจำหน่าย ดวงตราไปรษณีย์และซอง มีบริการด้านโทรศัพท์ทาง ไกล โทรศัพท์ระหว่างประเทศ และ / หรือเทเล็กซ์ ภายในโรงแรม	10	ต
16.	ลิฟท์ จะต้องมีลิฟท์สำหรับตัวคิกที่สูงเกิน 2 ชั้น มีบริการ 24 ชั่วโมง มีจำนวนสัมพันธ์กับจำนวนห้องพักในอัตรา มาตรฐานและมีลิฟท์สำหรับบริการอีกต่างหาก	10	ต
17.	การตกแต่งและระบบแสง ก. ห้องพักทุกห้องจะต้องได้ขนาดมาตรฐาน มีเครื่อง ตกแต่งที่มีคุณภาพสูง และครบตามมาตรฐาน พื้น ห้องปูพรมตลอดหรือถ้าปูด้วยวัสดุที่ทรงคุณค่า (หิน อ่อน โม่เสก ฯลฯ) ก็ควรมีพรมขนาดได้ส่วนกับ ขนาดห้อง ผนังประดับม่านใช้ผ้าคุณภาพดีตัดเย็บ ด้วยฝีมือดีเยี่ยม (20) ข. การจัดระบบแสงและตกแต่งไฟในห้องพัก ห้องน้ำ ห้องสาธารณะ ทางเดิน ฯลฯ จะต้องออกแบบให้ ทั้งสวยงามและสมประโยชน์ (10)	30	ต
18.	โทรศัพท์ / วิทยู ก. ในห้องพักทุกห้องจะต้องมีโทรศัพท์ติดต่อได้ทั้งภายใน นอกและภายในโรงแรม มีโทรศัพท์ติดต่อผ่านศูนย์ โทรศัพท์และโทรศัพท์สาธารณะ ควรมีระบบ บริการเรียกภายใน (5)	10	ต

ลำดับ ที่	เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐาน	คะแนนเต็ม	ความจำเป็น
19.	ข. ควรมีเครื่องรับโทรศัพท์และวิทยุ และระบบเสียงเพลงตามสายในห้องทุกห้อง (5) ห้องอาหาร มีห้องอาหารประเภทต่าง ๆ รวมทั้งคอฟฟี่ชอป พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก มีบริการอาหารนานาชาติ (ไทย จีน ตะวันตก ญี่ปุ่น ฯลฯ) อย่างน้อย 4 ห้อง	20	ต
20.	การปูพรม ห้องพักและห้องสาธารณะทุกห้องปูพรมที่มีคุณภาพดี และดูแลรักษาให้คงสภาพอยู่เสมอ	10	ต
21.	เครื่องใช้ที่เป็นผ้า ผู้ปูที่นอน ผ้าปูโต๊ะ ผ้าเช็ดตัว ผ้าห่ม ผ้าคลุมเตียง ฯลฯ จะต้องใช้ของคุณภาพดี มีจำนวนสัมพันธ์กับห้องพัก สะอาดปราศจากริ้วรอย ผ้าปูที่นอนและผ้าเช็ดตัวต้องเปลี่ยนทุกวัน	10	ต
22.	ภาชนะเครื่องใช้ เครื่องถ้วยชาม ช้อน ส้อม มีด และเครื่องแก้ว จะต้องใช้ของที่มีคุณภาพดี ไม่มีรอยบิน รอยร้าว เครื่องเงินจะต้องขัดถูให้สะอาดและขึ้นเงา	10	ต
23.	ครัว ก. ห้องครัว ห้องเตรียมอาหารจะต้องออกแบบให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีอุปกรณ์พร้อม มีการดูแลรักษาอย่างดี สะอาดและถูกสุขลักษณะ (15) ข. การทำความสะอาดเครื่องครัว ถ้วยชาม ช้อนส้อม มีด เครื่องแก้ว ต้องทำตามหลักเกณฑ์ด้านสุขอนามัย มีเครื่องล้างจาน (15)	40	ต

มาตรฐานสำหรับโรงแรมชั้นหนึ่ง 4 ดาว (FIRST CLASS)

ลำดับ ที่	เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐาน	คะแนนเต็ม	ความจำเป็น
24.	ค. จะต้องมียูนิฟอร์มหรือชุดยูนิฟอร์มแบ่งส่วนที่เก็บอาหาร ประเภทเนื้อสัตว์กับอาหารสดอื่น ๆ และเครื่องดัด (10) มีบาร์ที่ตกแต่งสวยงาม มีบริการที่สะดวกสบาย	10	ด
25.	การบันเทิง มีสถานที่และบริการจัดงานบันเทิง ดนตรี และการ แสดง การบริการพนักงาน	10	ด
26.	ก. บริการต้อนรับ ข่าวสาร และโทรศัพท์ จะต้อง มีตลอด 24 ชั่วโมง (5) ข. บริการอาหารในห้องพัก (รวมทั้งอาหารเช้าและ เครื่องดื่ม) จะต้องมีตลอด 24 ชั่วโมง (5) ค. บริการขนย้ายสัมภาระจะต้องมีตลอด 24 ชั่วโมง (5) ง. มีบริการซักแห้ง ชักแห้ง จัดให้ได้ตามความต้องการ(5) จ. พนักงานประจำจะต้องผ่านการอบรม มีประสบ การณ์และมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานที่กำหนด (10) ฉ. พนักงานจะต้องสวมเครื่องแบบที่สะอาดและสง่า งาม(10) ช. พนักงานที่มีหน้าที่ติดต่อจะต้องเข้าใจและพูดภาษา อังกฤษได้ พนักงานระดับหัวหน้าจะต้องมีความรู้ ภาษาอังกฤษเป็นอย่างดีและถ้าจะมีพนักงานที่มีความรู้ ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ด้วยก็จะเป็นข้อได้เปรียบในการ ให้คะแนน (10)	50	ด

ลำดับ ที่	เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐาน	คะแนนเต็ม	ความจำเป็น
27.	งานแม่บ้าน งานด้านแม่บ้านจะต้องดำเนินไปตามมาตรฐานสากล	20	ต
28.	น้ำร้อน – น้ำเย็น จะต้องมีระบบน้ำร้อน – น้ำเย็นในห้องพัก และห้องสุขา สาธารณะภายในโรงแรมตลอด 24 ชั่วโมง	15	ต
29.	สถานที่แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ มีบริเวณที่จัดเป็นสถานที่แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ดำเนินงานโดยผู้ที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมาย	5	ต
30.	การรักษาความปลอดภัย จะต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง	10	ต
31.	ตู้เย็น ก. จะต้องมิตู้เย็นเล็ก ขนาดประมาณ 5 คิวบิกฟุต พร้อมเครื่องดื่มน้ำที่บริการด้วยตนเองไว้บริการตาม คำขอ (5) ข. จะต้องมีเหยือก / กระจกสุญญากาศใส่น้ำดื่มพร้อม แก้วน้ำในห้องพักทุกห้อง (5)	10	ต
32.	ระบบไฟฟ้าฉุกเฉิน จะต้องมีเครื่องกำเนิดไฟฟ้าฉุกเฉินที่สามารถผลิตกระแส ไฟฟ้าให้พอสำหรับระบบแสงสว่างตามทางเดินห้อง สาธารณะ ลิฟท์ ห้องเย็น ตู้เย็น และระบบประปา	15	ต
33.	บริการด้านการแพทย์ มีบริการทางการแพทย์ตลอด 24 ชั่วโมง	5	ต
34.	การป้องกันเพลิงและทางหนีไฟ จะต้องมีอุปกรณ์ ระบบการป้องกันเพลิงและทางหนีไฟ ที่ถูกต้องและเพียงพอ	10	ต
35.	สิ่งอำนวยความสะดวกพิเศษ	15	ค
	รวม	480	

โรงแรมที่จะเข้าในระดับนี้จะต้องได้คะแนนแต่ละหัวข้อไม่ต่ำกว่า 50 % และคะแนนรวมไม่ต่ำกว่า 60%

ต = ต้องมี

ก = ควรมี

ผู้ตรวจคน
มหาวิทยาลัยราชภัฏ

มาตรฐานสำหรับโรงแรมชั้นสอง 3 ดาว (SECOND CLASS)

ลำดับ ที่	เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐาน	คะแนนเต็ม	ความจำเป็น
1.	ขนาด	5	ต
2.	จะต้องมีห้องพักไม่น้อยกว่า 80 ห้อง	5	ต
3.	ขนาดของห้องนอน ห้องเดี่ยวทุกห้องจะต้องมีเนื้อที่ไม่ต่ำกว่า 18 ตารางเมตร ห้องคู่ทุกห้องจะต้องมีเนื้อที่ไม่ต่ำกว่า 22 ตารางเมตร	10	ต
4.	สถานที่ตั้ง ก. ตั้งอยู่ในบริการที่เหมาะสมต่อสภาพของโรงแรม (ในตัวเมือง ในสถานตากอากาศ ชายทะเล ฯลฯ)และมีความสะดวกต่อการคมนาคม (5) ข. มีรูปแบบและการออกแบบตกแต่งตามมาตรฐานของโรงแรมชั้นดี (5)	10	ต
5.	การบำรุงรักษา ส่วนประกอบต่าง ๆ ของโรงแรม (ตัวตึก เครื่องตกแต่งอุปกรณ์ ฯลฯ) ได้รับการทะนุบำรุงให้อยู่ในสภาพดี	5	ต
6.	สถานที่จอดรถ จะต้องมีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับความจำเป็นในการดำเนินธุรกิจ	5	ต
7.	การจัดสวน มีพื้นที่ที่จัดเป็นสนามหรือสวนไว้เป็นที่พักผ่อนนั่งเล่นสำหรับผู้เข้าพัก	10	ต
8.	ระบบการปรับอากาศ ตลอดทั้งตัวตึกของโรงแรมจะต้องมีระบบการปรับอากาศ	25	ต
	ห้องน้ำ ในห้องพักทุกห้องจะต้องมีห้องน้ำพร้อมเครื่องสุขภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูงตามมาตรฐานโรงแรมชั้นพิเศษ ออกแบบตกแต่งอย่างทันสมัย มีน้ำร้อนน้ำเย็นตลอด 24 ชั่วโมง พื้นและผนังบุด้วยวัสดุที่ทึบที่สวยงามและด้วยฝีมือ		

ลำดับ ที่	เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐาน	คะแนนเต็ม	ความจำเป็น
9.	บริการต้อนรับ จะต้องมีสถานที่ต้อนรับและให้ข่าวสาร โดยพนักงานที่ มีความชำนาญงาน	10	ด
10.	ห้องพักผ่อน (Lounge) ห้องพักผ่อนที่มีขนาดสัมพันธ์กับขนาดของโรงแรม	10	ด
11.	ห้องรับฝากของ มีห้องและบริการรับฝากของเบ็ดเตล็ด และ บริการตู้নির্য	5	
12.	ร้านค้า จะต้องมีร้านจำหน่ายหนังสือ ตัวแทนบริษัทนำเที่ยว ตัวแทนบริษัทการบิน ร้านจำหน่ายยา และร้านจำหน่าย ของเบ็ดเตล็ด	10	ด
13.	บริการสื่อสาร มีบริการด้านไปรษณีย์ โทรเลข การจำหน่ายดวงตรา ไปรษณีย์และซอง มีบริการด้านโทรศัพท์ทางไกล โทรศัพท์ระหว่างประเทศ และ / หรือเทเล็กซ์ ภายใน โรงแรม	10	ค
14.	ลิฟท์ จะต้องมีลิฟท์สำหรับตัวตึกที่สูงเกิน 2 ชั้น มีบริการ 24 ชั่วโมง และมีจำนวนสัมพันธ์กับจำนวนห้องพักใน อัตรามาตรฐาน	5	ด

ลำดับ ที่	เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐาน	คะแนนเต็ม	ความจำเป็น
15.	การตกแต่งและระบบแสง ก. ห้องพักทุกห้องจะต้องมีขนาดใหญ่พอควร มีเครื่อง ตกแต่งที่มีแบบคุณภาพตามมาตรฐาน พื้นปูพรมชั้น ดี ผนังตกแต่งอย่างสวยงาม และมีม่านผ้าคุณภาพดี ตัดเย็บด้วยฝีมือดี (15) ข. การจัดระบบแสงและตกแต่งไฟในห้องพัก ห้องน้ำ ห้องสาธารณะทางเดิน ฯลฯ ออกแบบสวยงามและ สมประโยชน์ (10)	25 15	ต ค
16.	โทรศัพท์ ก. ในห้องพักทุกห้องจะต้องมีโทรศัพท์ภายใน (5) ข. จะต้อง มีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการ (5)	10	ค
17.	เหยือกน้ำ มีเหยือกหรือกระติกใส่น้ำเย็นพร้อมแก้วน้ำสำหรับดื่ม ในห้องพักทุกห้อง	5	ค
18.	ห้องอาหาร มีห้องอาหารประเภทต่าง ๆ รวมทั้งคอฟฟี่ชอปพร้อม สิ่งอำนวยความสะดวก มีบริการอาหารนานาชาติ(ไทย จีน ตะวันตก ญี่ปุ่น ฯลฯ) อย่างน้อย 3 ห้อง	20	ค
19.	การปูพรม ห้องนอนทุกห้องควรปูพรม พื้นห้องสาธารณะก็ควรปูพรม นอกจากจะปูด้วยวัสดุที่มีมาตรฐานทางคุณค่าสูง	5	ค
20.	เครื่องใช้ที่เป็นผ้า ผู้ปูที่นอน ผ้าห่ม ผ้าเช็ดตัว จะต้องใช้ของคุณภาพดี ผ้าปูที่นอนและผ้าเช็ดตัวต้องเปลี่ยนทุกวัน		
21.	ภาชนะเครื่องใช้ เครื่องถ้วยชาม ช้อน ส้อม มีด และเครื่องแก้ว จะต้อง ใช้ของที่มีคุณภาพดีเยี่ยม ไม่มีรอยบิ่น รอยร้าว เครื่องเงินจะต้องขัดถูให้สะอาดและขึ้นเงา	10 10	ค ค

ลำดับ ที่	เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐาน	คะแนนเต็ม	ความจำเป็น
26.	งานแม่บ้าน งานด้านแม่บ้านจะต้องดำเนินไปตามมาตรฐานสากล	15	ต
27.	น้ำร้อน – น้ำเย็น จะต้องมีระบบน้ำร้อน – น้ำเย็นในห้องพัก ทุกห้อง ตลอด 24 ชั่วโมง	10	ต
28.	สถานที่แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ มีบริเวณที่จัดเป็นสถานที่แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ดำเนินงานโดยผู้ที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมาย	5	ต
29.	การรักษาความปลอดภัย มีระบบรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง	10	ต
30.	ระบบไฟฟ้าฉุกเฉิน มีเครื่องกำเนิดไฟฟ้าฉุกเฉินที่สามารถผลิตกระแส ไฟฟ้าใช้ในยามฉุกเฉิน	5	ค
31.	บริการด้านการแพทย์ มีบริการทางการแพทย์ที่เรียกได้เมื่อเกิดความจำเป็น	5	ต
32.	การป้องกันเพลิงและทางหนีไฟ จะต้องมีอุปกรณ์ระบบการป้องกันเพลิงและทางหนีไฟ ที่ถูกต้องและเพียงพอ	10	ต
33.	สิ่งอำนวยความสะดวกพิเศษ	10	ค
	คะแนน	390	

โรงแรมที่จะเข้าในระดับนี้จะต้องได้คะแนนแต่ละหัวข้อไม่ต่ำกว่า 50 % และคะแนนรวมไม่ต่ำกว่า 60%

ต = ต้องมี

ค = ควร มี

มาตรฐานสำหรับโรงแรมชั้นสาม 2 ดาว (THIRD CLASS)

ลำดับ ที่	เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐาน	คะแนนเต็ม	ความจำเป็น
1.	ขนาด จะต้องมีห้องพักไม่น้อยกว่า 30 ห้อง	5	ต
2.	ขนาดของห้องนอน ห้องเดี่ยวทุกห้องจะต้องมีเนื้อที่ไม่ต่ำกว่า 18 ตารางเมตร ห้องคู่ทุกห้องจะต้องมีเนื้อที่ไม่ต่ำกว่า 22 ตารางเมตร	5	ต
3.	สถานที่ตั้ง ก. ตั้งอยู่ในบริการที่เหมาะสมต่อสภาพของโรงแรม (ในตัวเมือง ในสถานตากอากาศ ชายทะเล ฯลฯ) และมีความสะดวกต่อการคมนาคม (5) ข. ตัวตึกสร้างอย่างประณีต ในกรณีที่มีการต่อเติมจะ ต้องออกแบบโดยสถาปนิกที่มีฝีมือเท่าเทียมกัน (5)	10	ต
4.	การบำรุงรักษา ส่วนประกอบต่าง ๆ ของโรงแรม (ตัวตึก เครื่องตก แต่งอุปกรณ์) ได้รับการทะนุบำรุงให้อยู่ในสภาพดี	10	ต
5.	ระบบการปรับอากาศ 75% ของห้องพักทั้งหมดจะต้องติดตั้งเครื่องปรับอากาศ	5	ต
6.	ห้องน้ำ ก. ในห้องพักทุกห้องจะต้องมีห้องน้ำและฝักบัวอาบน้ำ(10) ข. ห้องน้ำทุกห้องมีเครื่องสุขภัณฑ์แบบทันสมัย มีสบู่ และกระดาษชำระ (15)	25	ต
7.	ห้องนอน ห้องนอนทุกห้องจะต้องมีระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกต้อง มี เครื่องตกแต่งครบถ้วน ติดตั้งให้สะดวกต่อการใช้และ รักษาความสะอาดเป็นอย่างดี	15	ต

ลำดับ ที่	เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐาน	คะแนนเต็ม	ความจำเป็น
8.	ระบบแสง การจัดระบบแสงและการตกแต่งไฟในห้องพัก ห้องน้ำ ห้องสาธารณะ ทางเดิน ฯลฯ ต้องเป็นไปตามมาตรฐาน ที่กำหนดมีการติดตั้งพัดลมไฟฟ้าในห้องที่ไม่มีเครื่อง ปรับอากาศ	10	ต
9.	โทรศัพท์ ก. มีโทรศัพท์หรือเครื่องแจ้งว่ามีโทรศัพท์ในห้องพักทุก ห้อง (5) ข. มีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการทุกชั้น ยกเว้นเมื่อทุก ห้องมีโทรศัพท์สายนอกประจำ (5)	10	ต
10.	เครื่องใช้ที่เป็นผ้า ผู้ปูที่นอน ผ้าห่ม ผ้าเช็ดตัว จะต้องใช้ของคุณภาพดี มีจำนวนสัมพันธ์กับห้องพักและเปลี่ยนทุกวัน	10	ต
11.	ห้องพักผ่อน จะต้องมีห้องพักผ่อนที่มีขนาดสัมพันธ์กับขนาดของโรง แรม	10	ต
12.	สถานที่ต้อนรับ มีบริเวณที่จัดไว้เป็นสถานที่ต้องรับพร้อมเครื่องโทรศัพท์		
13.	ห้องอาหาร ห้องอาหาร และ / หรือคอฟฟี่ชอปพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกมีบริการอาหารหลายประเภท สะดวกอนามัยอย่าง น้อย 2 ห้อง	10 5	ต ต

ลำดับ ที่	เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐาน	คะแนนเต็ม	ความจำเป็น
14.	ภาชนะเครื่องใช้ เครื่องถ้วยชาม ช้อนส้อม มีด เครื่องแก้ว ฯลฯ ใช้ของ คุณภาพดี	10	ด
15.	ครัวและการทำความสะอาด ก. มีห้องครัวและห้องเตรียมอาหาร พร้อมอุปกรณ์ พร้อม มีการดูแลรักษาและทำความสะอาดให้ถูก สุขลักษณะ (20) ข. การทำความสะอาดเครื่องจักร ถ้วยชาม ช้อนส้อม มีด เครื่องแก้ว เป็นไปอย่างถูกสุขอนามัย (15) ค. มีตู้แช่แข็งหรือตู้เย็นเก็บอาหารสด (5)	40	ด
16.	พนักงานและการบริการ ก. พนักงานจะต้องได้รับการอบรมอย่างดี และมี ประสบการณ์ สุภาพ และมีประสิทธิภาพ (10) ข. พนักงานจะต้องสวมเครื่องแบบที่สะอาด (5) ค. จัดบริการซักรีด ซักแห้งให้ตามต้องการ (5) ง. พนักงานที่มีหน้าที่ติดต่อกับลูกค้าจะต้องเข้าใจและพูดภาษา อังกฤษได้ พนักงานชั้นห้วหน้าจะต้องมีความรู้ ภาษาอังกฤษดี (5)	25	ด
17.	งานแม่บ้าน งานแม่บ้านจะต้องดำเนินไปตามมาตรฐาน	10	ด
18.	ระบบน้ำใช้ มีระบบน้ำใช้ในห้องพักทุกห้องอย่างเพียงพอ	10	ด
19.	การรักษาความปลอดภัย มีระบบรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง	5	ด
20.	ระบบไฟฟ้า หรือระบบแสงสว่างสำรอง มีเครื่องกำเนิดไฟฟ้า หรือระบบแสงสว่างสำรองที่ สามารถผลิตกระแสไฟฟ้าหรือให้บริการแสงสว่างในยาม ฉุกเฉิน	5	ค

ลำดับ ที่	เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐาน	คะแนนเต็ม	ความจำเป็น
21.	บริการด้านการแพทย์ มีบริการทางการแพทย์ที่เรียกได้เมื่อเกิดความจำเป็น	5	ด
22.	การป้องกันเพลิงและทางหนีไฟ จะต้องมีอุปกรณ์และระบบการป้องกันเพลิงและทางหนีไฟที่ถูกต้องและเพียงพอ	5	ด
23.	สิ่งอำนวยความสะดวก	5	ค
	รวม	260	

โรงแรมที่จะเข้าในระดับนี้จะต้องได้คะแนนแต่ละหัวข้อไม่ต่ำกว่า 50 % และคะแนนรวมไม่ต่ำกว่า 60%

ด = ต้องมี

ค = ควรมี

มาตรฐานสำหรับโรงแรมชั้นประหยัด 1 ดาว (ECONOMY CLASS)

ลำดับ ที่	เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐาน	คะแนนเต็ม	ความจำเป็น
1.	ขนาดของห้องนอน ห้องนอนทุกห้องจะต้องมีเนื้อที่ไม่ต่ำกว่า 18 ตารางเมตร	5	ด
2.	สถานที่ตั้ง ก. ตั้งอยู่ในบริการที่เหมาะสมต่อสภาพของโรงแรม (ในตัวเมือง ในสถานตากอากาศ ชายทะเล ฯลฯ) และมีความสะดวกต่อการคมนาคม ข. ตัวตึกสร้างอย่างประณีต ในกรณีที่มีการต่อเติมจะ ต้องออกแบบโดยสถาปนิกที่มีฝีมือเท่าเทียมกัน	5 10	ด ด
3.	การบำรุงรักษา ส่วนประกอบต่าง ๆ ของโรงแรม (ตัวตึก เครื่องตก แต่งอุปกรณ์) ได้รับการทะนุบำรุงให้อยู่ในสภาพดี		
4.	ห้องน้ำ ก. จะต้องมีห้องน้ำไว้บริการสำหรับผู้พัก (10) ข. ห้องน้ำทุกห้องมีเครื่องสุขภัณฑ์ มีสบู่ และกระดาษ ชำระ (10)	20	ด
5.	ห้องนอน ห้องนอนทุกห้องจะต้องมีระบบถ่ายเทอากาศที่ถูกต้อง มี เครื่องตกแต่งตามที่จำเป็น ติดตั้งสะดวกต่อการใช้และ ความสะดวก	15	ด ด
6.	ระบบแสง การจัดระบบแสงและการตกแต่งไฟในห้องพัก ห้องน้ำ ห้องสาธารณะ ทางเดิน ฯลฯ	10	
7.	ห้องอาหาร จะต้องมีอาหารที่สะอาด พร้อมอุปกรณ์อย่างน้อย 1 ห้อง	15	ด
8.	ภาชนะเครื่องใช้ มีถ้วยชาม ช้อนส้อม มีด เครื่องแก้ว ฯลฯ	10	ด

ลำดับ ที่	เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐาน	คะแนนเต็ม	ความจำเป็น
9.	ครัว ต้องมีห้องครัวพร้อมอุปกรณ์ที่ดูแลรักษาให้สะอาดถูก อนามัยอยู่เสมอ	10	ต
10.	การทำความสะอาดเครื่องใช้ เครื่องใช้ในครัว ถ้วยชาม ช้อนส้อม มีด เครื่องแก้ว ฯลฯ จะ ต้องทำความสะอาดอย่างถูกต้องตามสุข ลักษณะ	10	ต
11.	ตู้แช่เย็น มีตู้แช่เย็น ตู้แช่แข็ง หรือตู้เย็นเก็บอาหารสด พนักงานและการบริการ	5	ต
12.	ก. พนักงานจะต้องได้รับการอบรม มีประสบการณ์ สุขภาพและมีประสิทธิภาพ (10) ข. พนักงานจะต้องแต่งกายสะอาด (5) ค. จัดบริการชักรีดให้ได้ตามต้องการ (5) ง. งานชั้นหัวหน้าที่ติดต่อจะต้องมีความรู้ด้าน ภาษาต่างประเทศ (5)	25	ต
13.	งานแม่บ้าน มีบริการงานแม่บ้านตามความเหมาะสม	10	ค
14.	ระบบน้ำใช้ ในห้องน้ำจะต้องมีระบบน้ำใช้อย่างพอเพียง	5	ต
15.	การรักษาความปลอดภัย ควรมีระบบรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง	5	ต
16.	บริการด้านการแพทย์ มีบริการทางการแพทย์ที่เรียกได้เมื่อเกิดความจำเป็น	5	ต

ลำดับ ที่	เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐาน	คะแนนเต็ม	ความจำเป็น
17.	การป้องกันเพลิง ต้องมีอุปกรณ์และระบบการป้องกันเพลิงที่ถูกต้องและเพียงพอ คะแนนรวม	5 170	ด

โรงแรมที่จะเข้าในระดับนี้จะต้องได้คะแนนแต่ละหัวข้อไม่ต่ำกว่า 50 % และคะแนนรวมไม่ต่ำกว่า 60%

ด = ต้องมี

ก = ควรมี

4. หลักฐาน

ชื่อหลักฐาน	เอกสารประกอบการสอน
1. แบบฝึกหัด 2. ชิ้นงาน	1. ใบแบบฝึกหัด 2. ใบมอบหมายงาน

5. แผนปฏิบัติงาน

รายงาน	ชั่วโมงที่			
	1	2	3	4
1. ขั้นสนใจปัญหา	↔			
2. ขั้นศึกษาข้อมูล		↔		
3. ขั้นทดลองใช้			↔	
4. ประเมินผล				↔

6. กิจกรรมการเรียนรู้

1. ขั้นสนใจปัญหา

- ศึกษาและอธิบาย จุดประสงค์รายวิชา , มาตรฐานรายวิชา , และคำอธิบายรายวิชา
- ครูผู้สอนอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับ กิจกรรมการเรียนรู้การโรงแรมและท่องเที่ยว หน่วยที่ 1-6
- ครูผู้สอนให้นักศึกษา ศึกษาเอกสารประกอบการเรียน หน่วยที่ 2 งานบริการที่พักแรมและการท่องเที่ยว

อธิบายเนื้อหา พร้อมยกตัวอย่าง

2. ขั้นศึกษาข้อมูล

- ครูผู้สอนให้นักศึกษาทำกิจกรรมกลุ่มโดยแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 4-5 คน และเลือกประธานกลุ่ม เพื่อแบ่งหน้าที่กันทำกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย คือ ให้แต่ละกลุ่มให้ความหมาย หรือนิยามของคำ ว่า “โรงแรม” และความสำคัญของการโรงแรม

3. ขั้นทดลองใช้

- ครูผู้สอนให้แต่ละกลุ่มสรุปเนื้อหาที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า พร้อมทั้งบอกปัญหา อุปสรรคจากการทำงานในกลุ่ม

4. ชั้นประเมิน

- นักศึกษาแต่ละกลุ่มนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน
- ประธานกลุ่มและสมาชิกในกลุ่มต่าง ๆ ประเมินผลการนำเสนอผลงานของเพื่อนหน้าชั้นเรียน
- ครูผู้สอน ประเมินผลการนำเสนอผลงานและสังเกตพฤติกรรมในการทำงานเป็นกลุ่ม
- สรุปเนื้อหา หน่วยที่ 1
- นักศึกษาทำแบบทดสอบหลังเรียน

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

สื่อการเรียนรู้

1. เอกสารประกอบการเรียน วิชาศิลปะการให้บริการ
2. ใบงานเรื่อง ความหมายและความสำคัญของการบริการ
3. แบบเกณฑ์ประเมินผลตามใบงาน

แหล่งการเรียนรู้

1. ครูผู้สอน
2. ห้องสมุด
3. ศูนย์วิทยบริการและสารสนเทศ
4. การนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียนของเพื่อน

8. การวัดการประเมินผล

การวัดผล

4. แบบฝึกหัด (5 คะแนน)
5. สังเกตพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นกลุ่ม
6. แบบทดสอบท้ายหน่วย

การประเมินผล

4. ตรวจแบบฝึกหัดถูกต้อง ส่งตรงต่อเวลา 50 % ถือว่าผ่านเกณฑ์
5. แบบประเมินผลการทำงานเป็นกลุ่ม ได้คะแนน 50% ถือว่าผ่านเกณฑ์
6. แบบทดสอบท้ายหน่วยได้คะแนน 50% ถือว่าผ่านเกณฑ์

9. บันทึกหลังการสอน

ผลการสอน

.....

.....

.....

ปัญหา

.....

.....

.....

แนวทางการแก้ปัญหา

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้สอน
(นางสาวฉัตรชนก มหัทธนนารกนก)

ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....
(.....)

	แผนการจัดการเรียนรู้ ที่ 3	หน่วยการเรียนรู้ที่ 3
	รหัสวิชา 3700-0001 วิชาการโรงแรมและท่องเที่ยว	ระดับ ปวช. จำนวน 2 นก.
	ชื่อหน่วย ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว	ชั่วโมงรวม 6 ชั่วโมง
ชื่อเรื่อง องค์ประกอบของธุรกิจนำเที่ยว		จำนวนชั่วโมง 6 ชั่วโมง

1. สารสำคัญ

ธุรกิจนำเที่ยวเป็นธุรกิจที่ซื้อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวทุกชนิด ไม่ว่าจะเป็นการขนส่ง ที่พักแรม อาหาร เครื่องดื่ม ค่าเข้าชมแหล่งท่องเที่ยว แล้วนำมาผลิตรายการนำเที่ยวแบบเหม่าจ่าย เพื่อขายให้นักท่องเที่ยว ซึ่งอาจขายเองหรือขายผ่านตัวแทนการเดินทางก็ได้จึงทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างธุรกิจบริการท่องเที่ยวกับนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังช่วยวางแผนจัดการ และอำนวยความสะดวกในเรื่องการเดินทางท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยว รวมทั้งให้ข่าวสารทางการท่องเที่ยว ฉะนั้นธุรกิจนำเที่ยวจึงมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน คือ

2. จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ปลายทาง (ทั่วไป)

- 1.เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะธุรกิจบริการท่องเที่ยว

จุดประสงค์นำทาง (เชิงพฤติกรรม)

- 1.อธิบายธุรกิจบริการท่องเที่ยว
2. อธิบายธุรกิจบริการขนส่ง
3. บอกการธุรกิจที่พักแรมประเภทโรงแรม
4. บอกการธุรกิจอาหาร

3. เนื้อหาสาระ

องค์ประกอบของธุรกิจนำเที่ยว

3.1 ธุรกิจบริการท่องเที่ยว (Tourist Business Producer)

เป็นผู้ผลิตวัตถุดิบให้แก่ธุรกิจนำเข้าเพื่อนำไปผลิตรายการนำเข้าแบบเหมาจ่าย ซึ่งมีธุรกิจบริการท่องเที่ยวอยู่ 5 กลุ่มใหญ่ๆ ด้วยกัน คือ

3.1.1 ธุรกิจแหล่งท่องเที่ยว เป็นผู้พัฒนาหรือสร้างแหล่งท่องเที่ยวให้สามารถดึงดูดใจนักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชม เพื่อให้ธุรกิจนำเข้านำไปจัดรายการนำเข้าให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดท่องเที่ยวเป้าหมาย ฤดูกาล และความนิยม อันจะทำให้การจัดรายการนำเข้าประสบความสำเร็จ โดยเก็บค่าเข้าชมแหล่งท่องเที่ยวเป็นบำเหน็จทางการค้า เราอาจแบ่งธุรกิจแหล่งท่องเที่ยวออกเป็น 3 ประเภท คือ

3.1.1.1 ธุรกิจแหล่งท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติ เป็นผู้พัฒนาหรือสร้างแหล่งท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติให้สามารถดึงดูดใจนักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชม โดยเก็บค่าเข้าชมแหล่งท่องเที่ยวเป็นบำเหน็จทางการค้า เช่น แหล่งท่องเที่ยวประเภทภูมิอากาศ แหล่งท่องเที่ยวประเภททิวทัศน์สวยงาม แหล่งท่องเที่ยวประเภทสัตว์ป่า เป็นต้น

3.1.1.2 ธุรกิจแหล่งท่องเที่ยวประเภทโบราณสถานและโบราณวัตถุ เป็นผู้พัฒนาหรือสร้างแหล่งท่องเที่ยวประเภทโบราณสถานและโบราณวัตถุให้สามารถดึงดูดใจนักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชม โดยเก็บค่าเข้าชมแหล่งท่องเที่ยวเป็นบำเหน็จทางการค้า เช่น โบราณสถาน สัญลักษณ์แห่งชาติ อนุสาวรีย์แห่งชาติ อาคารสถาปัตยกรรมแห่งชาติ อุทยานประวัติศาสตร์แห่งชาติ ภาพเขียนโบราณ พระพุทธรูปโบราณ เป็นต้น

3.1.1.3 ธุรกิจแหล่งท่องเที่ยวประเภทศิลปวัฒนธรรมประเพณีและกิจกรรม เป็นผู้พัฒนาและสร้างแหล่งท่องเที่ยวประเภทศิลปวัฒนธรรมประเพณี และกิจกรรมให้สามารถดึงดูดใจนักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชม โดยเก็บค่าเข้าชมแหล่งท่องเที่ยวเป็นบำเหน็จทางการค้า เช่น วิถีชีวิต การละเล่นพื้นเมือง ตลาดน้ำ ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง ประเพณีแห่เทียนพรรษา กิจกรรมแข่งกีฬา สวนสนุก การจูนก การเดินป่า การแสวงบุญ เป็นต้น

แหล่งท่องเที่ยวเป็นสิ่งดึงดูดใจให้เกิดการท่องเที่ยว จึงเห็นได้ว่าการท่องเที่ยวในยุคแรกเริ่มจากการเดินทางไปยังสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ทางศาสนา การติดต่อธุรกิจ และราชการเรื่องความสนุกสนานเพลิดเพลินควบคู่กันไปด้วย ต่อไปในศตวรรษที่ 17-18 ผู้คนต่างพากันตื่นตัวไปพักผ่อนยังสถานที่ที่มีบ่อน้ำแร่ ซึ่งเชื่อกันว่ามีน้ำศักดิ์สิทธิ์ช่วยรักษาพยาบาลได้ช่วงกลางศตวรรษที่ 18 Dr. A. Russell นายแพทย์ชาวอังกฤษได้ประกาศสรรพคุณของการตากแดดและอาบน้ำแร่ว่ามีคุณค่าต่อสุขภาพเช่นเดียวกับน้ำแร่ ทำให้คนหันไปท่องเที่ยวพักผ่อนตามชายทะเลมากขึ้น ในช่วงปลายศตวรรษที่ 18 Mr. William Morris ได้รณรงค์ให้คนอังกฤษสนใจสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์และโบราณสถาน ช่วงปลายศตวรรษที่ 19 ก็เกิดแหล่งท่องเที่ยวสกีขึ้น เมื่อถึงศตวรรษที่ 20 มีแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์คิดค้นขึ้นมากมาย เช่น สวนสนุก (Theme Parks) ศูนย์เพื่อพักผ่อน สถานเริงรมย์ บ่อนการพนัน ช่วงปลายศตวรรษที่ 20 มีแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์ไม่จำกัดอยู่ในพิภพเท่านั้น แต่ยังขยายออกไปสู่การท่องเที่ยวอวกาศ

ในประเทศสหรัฐอเมริกา Society Expeditions ได้ลงประกาศโฆษณาการท่องเที่ยวแบบเหมาจ่ายไปสู่โอกาสในราคา 52,000 เหรียญสหรัฐต่อคน โดยการเดินทางเที่ยวแรกเริ่มวันที่ 12 ตุลาคม ค.ศ. 1922 (พ.ศ. 2535) ใช้ช่วงเวลาท่องเที่ยวทั้งสิ้น 12 ชั่วโมง โดยใช้ยานอวกาศชื่อว่า Phoenix E. ผู้เดินทางจะต้องได้รับการฝึกฝนเตรียมตัวเดินทางเป็นเวลา 3 วันเต็ม แต่ต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคมากมาย จึงต้องล้มเลิกไป

3.1.2 ธุรกิจบริการขนส่ง เป็นผู้ผลิตบริการขนส่งผู้โดยสารเพื่อให้ธุรกิจนำเที่ยวสามารถนำเที่ยวเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ตามต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็วและปลอดภัย โดยเก็บค่าโดยสารเป็นบำเหน็จทางการค้า เราสามารถแบ่งผู้ผลิตบริการขนส่งออกได้ 4 ประเภท คือ

3.1.2.1 ธุรกิจบริการขนส่งทางรถยนต์ เป็นผู้ผลิตบริการขนส่งนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวด้วยรถไฟ โดยเก็บค่าโดยสารเป็นบำเหน็จทางการค้า

3.1.2.2 ธุรกิจบริการขนส่งทางรถไฟ เป็นผู้ผลิตบริการขนส่งนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวด้วยรถไฟ โดยเก็บค่าโดยสารเป็นบำเหน็จทางการค้า

3.1.2.3 ธุรกิจบริการขนส่งทางเรือ เป็นผู้ผลิตบริการขนส่งนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวด้วยเรือ โดยเก็บค่าโดยสารเป็นบำเหน็จทางการค้า

3.1.2.4 ธุรกิจบริการขนส่งทางเครื่องบิน เป็นผู้ผลิตบริการขนส่งนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวด้วยเครื่องบิน โดยเก็บค่าโดยสารเป็นบำเหน็จทางการค้า

3.1.3 ธุรกิจที่พักแรม เป็นผู้ผลิตบริการที่พักแรมเพื่อให้ธุรกิจนำเที่ยวสามารถนำนักท่องเที่ยวเข้าพักระหว่างเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกและปลอดภัย โดยได้รับค่าเช่าห้องเป็นบำเหน็จทางการค้า เราอาจแบ่งผู้ผลิตที่พักแรมออกเป็น 2 ประเภท คือ

3.1.3.1 ธุรกิจที่พักแรมประเภทโรงแรม เป็นผู้ผลิตที่พักแรมที่สร้างขึ้นเฉพาะและแบ่งเป็นห้องพัก มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ แล้วขายห้องพักพร้อมบริการแก่นักท่องเที่ยวโดยเก็บค่าเช่าเป็นรายห้องอาจเป็นโรงแรมที่มีขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็กๆ หรืออาจเป็นโรงแรมที่มีระดับบริการตั้งแต่ 1 ดาวถึง 5 ดาว

3.1.3.2 ธุรกิจที่พักแรมประเภทอื่น เป็นผู้ผลิตที่พักแรมที่ไม่ใช่โรงแรม เช่น โมเต็ล เกสเฮ้าส์ บังกะโล หอพัก ที่ตั้งแคมป์ โฮมสเตย์ ฟาร์มสเตย์ เป็นต้น โดยเก็บค่าพักแรมเป็นบำเหน็จทางการค้า

3.1.4 ธุรกิจอาหาร เป็นผู้ผลิตอาหารและเครื่องดื่มเพื่อให้ธุรกิจนำเที่ยวสามารถนำนักท่องเที่ยวเข้าไปรับประทานอาหารได้อย่างปลอดภัย หรือนำไปให้นักท่องเที่ยวรับประทานอาหารในยานพาหนะที่ใช้เดินทาง โดยได้ค่าอาหารเป็นบำเหน็จทางการค้า เราอาจแบ่งผู้ผลิตอาหารออกเป็น 2 ประเภท คือ

3.1.4.1 ธุรกิจอาหารสากล เป็นผู้ผลิตอาหารของชาวตะวันตก เช่น อาหารจานเดียว อาหารชุด อาหารเช้าแบบยุโรป อาหารเช้าแบบอเมริกัน อาหารบุฟเฟต์ อาหารคีอเทล เป็นต้น โดยได้ค่าอาหารเป็นบำเหน็จทางการค้า

3.1.4.2 ธุรกิจอาหารไทย เป็นผู้ผลิตอาหารของไทย เช่น อาหารประเภทแกงเผ็ด อาหารประเภทแกงจืด อาหารประเภทผัด อาหารประเภทยำ เป็นต้น โดยได้ค่าอาหารเป็นบำเหน็จทางการค้า

3.1.5 ธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เป็นผู้ผลิตบริการอำนวยความสะดวกอื่นๆ เพื่อให้ธุรกิจนำเที่ยวสามารถอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว เช่น ผู้จำหน่ายสินค้าที่ระลึก ผู้จัดทำเอกสารการเดินทาง ผู้รับทำประกันภัยผู้แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นต้น โดยได้รับค่าจ้างหรือค่าสินค้าหรือค่านายหน้าเป็นบำเหน็จทางการค้า

3.2 ธุรกิจผลิตรายการนำเที่ยว (Tour Operator)

เป็นผู้ผลิตที่นำบริการท่องเที่ยวจากธุรกิจบริการท่องเที่ยวในหัวข้อที่ 3.1 มาผสมผสานเข้าด้วยกัน ออกมาในรูปของรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย โดยกำหนดรายการนำเที่ยวว่าจะจัดขึ้นเมื่อไร ระยะเวลาท่องเที่ยวนานเท่าไร จะไปเที่ยวที่ไหน จะไปอย่างไร จะพักที่ไหน จะแวะรับประทานอาหารที่ไหน จะมีบริการพิเศษอะไรบ้าง โดยติดต่อกับธุรกิจบริการท่องเที่ยวราคาถูก เนื่องจากเป็นผู้ซื้อผลิตภัณฑ์ครั้งละจำนวนมาก สร้างความมั่นใจให้กับธุรกิจบริการท่องเที่ยว ทำให้สามารถกำหนดราคาขายรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายในราคาถูกเป็นสิ่งที่จูงใจลูกค้า ซึ่งลักษณะเด่นของธุรกิจนำเที่ยว ก็คือจะทำหน้าที่ผลิตรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายขายส่งให้แก่ธุรกิจตัวแทนการเดินทาง (Travel Agent) เพื่อขายต่อให้นักท่องเที่ยว ดังนั้นธุรกิจผลิตรายการนำเที่ยวจึงเรียกอีกอย่างว่า ผู้ขายส่งบริการนำเที่ยว (Tour -Wholesaler)

3.3 ธุรกิจตัวแทนการเดินทาง (Travel Agent)

เป็นผู้ประกอบกิจการดำเนินงานเกี่ยวกับการเดินทางและการท่องเที่ยว โดยรับจองตั๋วเครื่องบิน รถไฟ รถโดยสาร และที่พักแรม รวมถึงการรับจัดทำเอกสารเดินทาง ตลอดจนเป็นตัวแทนขายรายการนำเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวต่างๆ ให้แก่นักท่องเที่ยว โดยการขายแต่ละครั้งจะได้รับค่านายหน้าจากการขาย (Commission) 10 – 15 % เราสามารถแบ่งประเภทของธุรกิจตัวแทนการเดินทางออกได้ 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ

(1) ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารการบิน (Airline Ticketing Agents) เป็นธุรกิจที่ช่วยการขายให้แก่สายการบิน จึงมีลักษณะการทำงานคล้ายกับฝ่ายขายของสายการบิน โดยเฉพาะฝ่ายสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร โดยตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารการบินอาจเลือกขายเฉพาะบางสายการบินหรือขายหลายสายการบินก็ได้

แล้วแต่ข้อกำหนด ข้อจำกัด หรือความถนัดที่แตกต่างกันไป เราอาจแบ่งตามลักษณะการขายนี้ได้ 2 ประเภทย่อย คือ

(1.1) ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายเฉพาะสายการบินเดียว เป็นตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารสายการบินที่ต้องการบริการกลุ่มลูกค้าเฉพาะ จึงเลือกขายบัตรโดยสารเฉพาะสายการบินหรือเฉพาะเส้นทาง เช่นในประเทศไทย มีตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารสายการบินที่ขายเฉพาะ เที่ยวบินภายในประเทศของการบินไทย หรือสายการบิน บางกอกแอร์เวย์ส์ ฯลฯ โดยทั่วไปตัวแทนการเดินทางประเภทนี้จะได้รับอนุญาต (authorized) จากสายการบินนั้นๆ ให้มีสิทธิในการออกบัตรโดยสารของตน โดยสังเกตได้จากการที่มีป้ายติดอยู่หน้าร้าน “ Authorized Thai Domestic Agent ” แสดงว่าตัวแทนการเดินทางแห่งนี้ได้รับการแต่งตั้งจากการบินไทยให้เป็นตัวแทนขายให้มีสิทธิในการออกบัตรโดยสารภายในประเทศของการบินไทยฯ เป็นต้น แต่ตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารการบินประเภทนี้จะมีน้อยมาก เพราะส่วนใหญ่แล้วตัวแทนการเดินทางต้องการทำธุรกิจหลากหลายมากกว่าธุรกิจเฉพาะ

(1.2) ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารสายการบินหลายสายของสมาชิก IATA เป็นตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารที่ได้รับการรับรองจากสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association – IATA) ให้สามารถออกบัตรโดยสารของสายการบินที่เป็นสมาชิก IATA ซึ่งหมายถึงสายการบินหลายสาย การที่จะเป็นตัวแทนประเภทนี้ได้ต้องมีการสมัครและต้องผ่านหลักเกณฑ์อนุมัติตามคุณสมบัติที่ดี IATA กำหนด

ในปัจจุบันประเทศไทยได้รับเอกกฤษฎีกาของ IATA มาใช้ โดยที่การบินไทยฯ ในฐานะสายการบินแห่งชาติ ที่ถือเป็นผู้นำในบรรดาสายการบินที่มีสำนักงานขายในประเทศได้เข้าร่วมเป็นสมาชิก IATA ใน พ.ศ. 2533 (ค.ศ. 1990) โดยร่วมมือกับสายการบินต่างๆในประเทศไทยจัดตั้งสำนักงาน IATA ประจำประเทศไทยเพื่อเป็นหน่วยงานกลางควบคุมมาตรฐานตัวแทนการเดินทางให้อยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ IATA

ลักษณะการจัดการด้านการขายผ่านตัวแทนการเดินทางแบบผ่านการควบคุมกฎระเบียบโดย IATA นี้ ไม่ใช่กฎเกณฑ์ที่ตายตัวทุกประเทศ มักจะขึ้นอยู่กับความร่วมมือและแนวทางที่สายการบินสมาชิกในประเทศนั้นๆ ตกลงกัน แต่ส่วนใหญ่แล้วสายการบินหลักหรือสายการบินแห่งชาติจะเป็นผู้กำหนดทิศทางเช่นเดียวกับการบินไทยฯ ในประเทศไทย

(1.3) ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารสายการบินที่ไม่ได้เข้าเป็นสมาชิก IATA เป็นตัวแทนการเดินทางที่ไม่ได้รับการรับรองจากสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศหรือตัวแทนย่อย หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า Non – IATA Agents หรือ Sub – Agents โดยตามกฎหมายก็ถือเป็นธุรกิจตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารได้

เช่นเดียวกับตัวแทนประเภท IATA ยกเว้นแต่ไม่สามารถออกบัตรโดยสารสายการบินสมาชิก IATA ได้ ตัวแทนการเดินทางเหล่านี้ต้องให้ตัวแทนการเดินทางที่เป็นสมาชิก IATA เป็นผู้ออกบัตรโดยสารให้แล้วจึงส่งบัตรโดยสารนั้นให้กับลูกค้า

(1.4) ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารสายการบินหลายสาย เป็นตัวแทนการท่องเที่ยวที่ได้รับอนุญาตจากสายการบินในเมืองนั้นให้เป็นตัวแทนขาย โดยจะต้องเป็นลักษณะอนุญาตแบบทวีภาคีที่ทำการตกลง 2 ฝ่าย ไม่ใช่อนุญาตโดยรวม ซึ่งตัวแทนการเดินทางประเภทนี้จะอยู่ในประเทศที่ไม่มีการรับกฎเกณฑ์จกสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) มาใช้ ดังนั้นหากสายการบินใดต้องการให้ตัวแทนการเดินทางแห่งใดออกบัตรโดยสารของตนได้ สายการบินนั้นก็จะอนุญาตเป็นรายๆ ไป โดยหลักเกณฑ์การอนุญาตจะขึ้นอยู่กับสายการบินนั้นเป็นผู้กำหนดเท่านั้น

(2) ธุรกิจตัวแทนการเดินทางภายในประเทศ (Inbound Travel Agents/Domestic) เป็นตัวแทนการเดินทางภายในประเทศที่ดำเนินการให้บริการนำเที่ยวเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวที่ต้องการทัศนศึกษาหรือเป็นหมู่คณะ โดยเป็นผู้จัดการด้านการนำเที่ยวอย่างเดียวมุ่งเน้นด้านการบริการจัดหาตั้งแต่สถานที่ทัศนศึกษา ที่พัก และพาหนะ รวมทั้งผู้นำเที่ยว อย่างไรก็ตามยังมีผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจผสม คือจำหน่ายบัตรโดยสารสายการบินด้วย แต่ส่วนใหญ่จะเน้นที่บัตรโดยสารภายในประเทศ ทำให้มีคำเรียกตัวแทนทางการเดินทางประเภทนี้ว่า Domestic Travel Agent อีกชื่อหนึ่งด้วย สำหรับประเทศไทยผู้ประกอบการด้านนี้มักจะมุ่งเน้นการให้บริการกับลูกค้าประเภทที่ตนเองถนัด โดยแยกลักษณะการประกอบการออกเป็น 3 แบบ คือ

(2.1) ธุรกิจตัวแทนการเดินทางในประเทศที่ดำเนินการเฉพาะด้านจัดการด้านการนำเที่ยว (Tour Operators) ที่ให้บริการเฉพาะคนไทย ไม่มีการจำหน่ายบัตรโดยสารสายการบิน

(2.2) ธุรกิจตัวแทนการเดินทางในประเทศที่ไม่มุ่งเน้นด้านการจัดการด้านการนำเที่ยว แต่มุ่งเน้นการออกบัตรโดยสารในประเทศ ส่วนใหญ่แล้วตัวแทนการเดินทางประเภทนี้จะมีการติดต่อให้บริการเสริมตัวแทนการนำเที่ยวใหญ่ๆ หรือเป็นบริษัทในเครือ

(2.3) ธุรกิจตัวแทนการเดินทางในประเทศที่รับช่วงธุรกิจ (Sub – Contract) จากตัวแทนธุรกิจนำเที่ยวในต่างประเทศ (Tour Operator) ซึ่งการจัดการด้านการนำเที่ยวภายในประเทศ ส่วนใหญ่แล้วตัวแทนประเภทนี้จะจัดจำหน่ายบัตรโดยสารสายการบินในประเทศด้วย โดยทั่วไปแล้วแต่ละบริษัทจะมีความชำนาญในการดูแลนักท่องเที่ยวต่างกัน โดยอาจแบ่งออกเป็นโซน (Zone) หรือประเทศ เช่น ประเทศจีน ญี่ปุ่น เกาหลี หรือยุโรป และอเมริกา เป็นต้น

(3) ธุรกิจแทนการเดินทางต่างประเทศ (Outbound Travel Agents) เป็นตัวแทนการเดินทางที่พานักท่องเที่ยวจากประเทศหนึ่งไปยังอีกประเทศหนึ่ง โดยทั่วไปจะเป็นผู้จัดการติดต่อกับตัวแทนนำเที่ยวภายในประเทศอีกประเทศหนึ่งให้เหมาะสมช่วงดำเนินการทั้งหมดในลักษณะ Package หรืออาจจะติดต่อกับผู้ประกอบการแต่ละประเภทเอง เช่น โรงแรม รถเช่า สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ เป็นต้น สำหรับในประเทศไทยตัวแทนประเภทนี้ส่วนใหญ่เป็น IATA Agents

ส่วนการดำเนินงานของธุรกิจตัวแทนการเดินทางที่สำคัญมีอยู่ 2 หน้าที คือ

(1) เป็นตัวแทนขายบริการนำเที่ยว ทำหน้าที่เป็นผู้หาลูกค้าให้กับผู้ประกอบการผลิตบริการนำเที่ยว โดยธุรกิจบริการนำเที่ยวเหล่านั้นจะจ่ายค่านายหน้าการขายให้กับบริษัทตัวแทนการเดินทางในการขายแต่ละครั้ง ส่วนค่านายหน้าการขายที่บริษัทตัวแทนการเดินทางจะได้รับขึ้นอยู่กับข้อตกลงของแต่ละธุรกิจ ซึ่งผู้ประกอบการตัวแทนการเดินทางนี้มีความสำคัญกับบริษัทนำเที่ยวขนาดใหญ่ (Wholesaler) เพราะจะทำหน้าที่เป็นผู้ขายโปรแกรมท่องเที่ยวต่างๆของธุรกิจนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยว โดยได้ค่านายหน้าการขายในแต่ละครั้ง อาจกล่าวได้ว่าบริษัทตัวแทนการเดินทาง (retailer) จะทำหน้าที่ขายปลีกให้กับลูกค้า

(2) เป็นผู้จ้ดนำเที่ยวให้แก่ลูกค้าโดยตรง สำหรับบริษัทตัวแทนการเดินทางในลักษณะนี้จะมีแผนกจ้ดนำเที่ยว ซึ่งจะรับจ้ดนำเที่ยวให้กับลูกค้าทั่วไปหรือองค์กรหน่วยงานต่างๆที่มาติดต่อโดยตรงให้จ้ดนำเที่ยวให้ ซึ่งมีวิธีการจ้ดนำเที่ยวของบริษัทตัวแทนการเดินทางอยู่ 3 วิธี คือ

(2.1) ติดต่อผ่านบริษัทนำเที่ยวที่ทำหน้าที่ขายส่ง (Whole Sale Tour Operator) โดยลูกค้าซึ่งอาจจะเป็นบุคคลทั่วไปหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นองค์กรหรือหน่วยงานมาติดต่อบริษัทตัวแทนการเดินทางเพื่อให้จ้ดนำเที่ยว และบริษัทตัวแทนการเดินทางจะติดต่อบริษัทนำเที่ยวแบบขายส่ง (wholesaler) เพื่อให้บริษัทนำเที่ยวจ้ดรายการนำเที่ยว และติดต่อธุรกิจผลิตบริการท่องเที่ยวอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยบริษัทตัวแทนการเดินทางไม่สามารถคิดค่านายหน้าขายจากบริษัทนำเที่ยวได้ แต่จะสามารถคิดค่าทำได้โดยการบวกราคาค้นทุนที่เป็นส่วนค่าใช้จ่ายและกำไรเพิ่มจากราคาที่บริษัทนำเที่ยวระบุไว้

(2.2) ติดต่อโดยตรงกับบริษัทนำเที่ยวของประเทศที่เป็นจุดหมายปลายทางให้เป็นผู้จัดการเดินทางให้ ในกรณีที่ลูกค้าต้องการเดินทางออกนอกประเทศ (Outbound Tour) ซึ่ง บริษัทนำเที่ยวต่างประเทศจะเป็นผู้จัดการนำเที่ยวและติดต่อธุรกิจผลิตบริการท่องเที่ยวของประเทศนั้นๆ ให้ (Land Arrangement หรือ Ground Operator หรือ Inbound Operator) แล้วบริษัทตัวแทนการเดินทางทำการบวกราคาเพิ่มจากที่บริษัทนำเที่ยวต่างประเทศระบุไว้

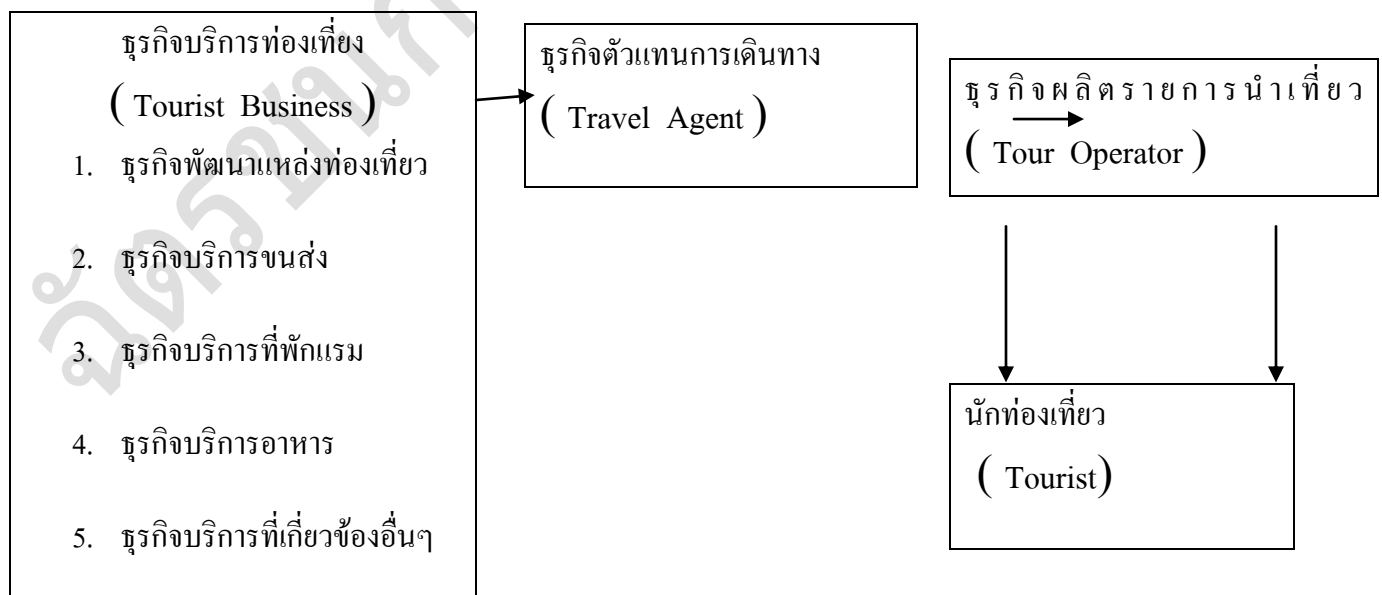
(2.2) ติดต่อกับธุรกิจผลิตบริการท่องเที่ยวโดยตรง โดยไม่ผ่านบริษัทนำเที่ยวและจัดรายการนำเที่ยวเอง การจัดทำเที่ยวในลักษณะนี้จะทำให้ไม่ต้องเสียเงินผ่านบริษัทนำเที่ยว แต่ราคาอาจจะแพงกว่าติดต่อผ่านบริษัทนำเที่ยว เพราะปริมาณการซื้อน้อย และในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวอาจจะไม่ได้รับความสะดวก เพราะไม่ได้ให้บริการเป็นประจำ

สำหรับธุรกิจตัวแทนการเดินทางที่ดีนั้นควรมีลักษณะดังต่อไปนี้ คือ

1. มีความรู้ความชำนาญในเรื่องของการเดินทางท่องเที่ยวเป็นอย่างดี
2. รู้ถึงข้อได้เปรียบเสียเปรียบของการเดินทางในรูปแบบต่างๆ เช่นจะไปเส้นทางไหน ด้วยพาหนะอะไร จึงจะเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่า แต่มีความสะดวกกว่า เป็นต้น
3. มีความรู้เรื่องภูมิศาสตร์เป็นอย่างดีและต้องคอยติดตามแหล่งท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นใหม่ๆ ว่าอยู่ที่ไหนบ้าง
4. มีความสามารถในการจัดบริการเดินทางท่องเที่ยวให้เหมาะกับลูกค้าแต่ละคน
5. ต้องตื่นตัวในเรื่องกฎระเบียบต่างๆ ของทางราชการทั้งประเทศตนเองและประเทศที่จะจัดทัวร์ไป เช่น ค่าภาษีสนามบิน ภาษีเดินทาง การป้องกันโรคติดต่อ ระเบียบศุลกากร เป็นต้น
6. เป็นที่ปรึกษาส่วนตัวของลูกค้าที่รู้แง่มุมต่างๆ ของการเดินทางท่องเที่ยว
7. เป็นนักขายมืออาชีพ

เพื่อให้เห็นองค์ประกอบของธุรกิจนำเที่ยวชัดเจนยิ่งขึ้น ขอแสดงองค์ประกอบของธุรกิจนำเที่ยวในภาพที่

3.1



ภาพที่ 3.1 องค์ประกอบของธุรกิจนำเที่ยว

จากภาพที่ 3.1 จะเห็นว่าธุรกิจผลิตรายการนำเที่ยวจะทำการซื้อบริการต่างๆ จากธุรกิจบริการท่องเที่ยว ในราคาตามสัญญา เพื่อนำไปจัดรายการนำเที่ยว แล้วขายให้นักท่องเที่ยวโดยตรง หรือให้ธุรกิจตัวแทนการเดินทางนำไปขายให้แก่นักท่องเที่ยวอีกต่อหนึ่ง

4. หลักฐาน

ชื่อหลักฐาน	เอกสารประกอบการสอน
1. แบบฝึกหัด 2. ชิ้นงาน	1. ใบแบบฝึกหัด 2. ใบมอบหมายงาน

5. แผนปฏิบัติงาน

รายงาน	ชั่วโมงที่			
	1	2	3	4
1. ขั้นสนใจปัญหา	↔			
2. ขั้นศึกษาข้อมูล		↔		
3. ขั้นทดลองใช้			↔	
4. ประเมินผล				↔

6. กิจกรรมการเรียนรู้

1. ขั้นสนใจปัญหา

- ศึกษาและอธิบาย จุดประสงค์รายวิชา , มาตรฐานรายวิชา , และคำอธิบายรายวิชา
- ครูผู้สอนอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับ กิจกรรมการเรียนรู้การโรงแรมและท่องเที่ยว
- ครูผู้สอนให้นักศึกษา ศึกษาเอกสารประกอบการเรียน หน่วยที่ 3 องค์ประกอบของธุรกิจนำเที่ยว อธิบายเนื้อหา พร้อมยกตัวอย่าง

2. ขั้นศึกษาข้อมูล

- ครูผู้สอนให้นักศึกษาทำกิจกรรมกลุ่มโดยแบ่งกลุ่ม กลุ่มละ 4-5 คน และเลือกประธานกลุ่ม เพื่อแบ่งหน้าที่กันทำกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย

3. ขั้นทดลองใช้

- ครูผู้สอนให้แต่ละกลุ่มสรุปเนื้อหาที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า พร้อมทั้งบอกปัญหา อุปสรรคจากการทำงานในกลุ่ม

4. ขั้นประเมิน

- นักศึกษาแต่ละกลุ่มนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียน
- ประธานกลุ่มและสมาชิกในกลุ่มต่าง ๆ ประเมินผลการนำเสนอผลงานของเพื่อนหน้าชั้นเรียน
- ครูผู้สอน ประเมินผลการนำเสนอผลงานและสังเกตพฤติกรรมในการทำงานเป็นกลุ่ม
- สรุปเนื้อหา หน่วยที่ 3
- นักศึกษาทำแบบทดสอบหลังเรียน

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

สื่อการเรียนรู้

1. เอกสารประกอบการเรียน วิชาศิลปะการให้บริการ
2. ใบงานเรื่อง ความหมายและความสำคัญของการบริการ
3. แบบเกณฑ์ประเมินผลตามใบงาน

แหล่งการเรียนรู้

1. ครูผู้สอน
2. ห้องสมุด
3. ศูนย์วิทยบริการและสารสนเทศ
4. การนำเสนอผลงานหน้าชั้นเรียนของเพื่อน

8. การวัดการประเมินผล

การวัดผล

7. แบบฝึกหัด (5 คะแนน)
8. สังเกตพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นกลุ่ม
9. แบบทดสอบท้ายหน่วย

การประเมินผล

7. ตรวจแบบฝึกหัดถูกต้อง ส่งตรงต่อเวลา 50 % ถือว่าผ่านเกณฑ์
8. แบบประเมินผลการทำงานเป็นกลุ่ม ได้คะแนน 50% ถือว่าผ่านเกณฑ์
9. แบบทดสอบท้ายหน่วยได้คะแนน 50% ถือว่าผ่านเกณฑ์

9. บันทึกหลังการสอน

ผลการสอน

.....

.....

.....

ปัญหา

.....

.....

.....

แนวทางการแก้ปัญหา

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้สอน
(นางสาวฉัตรชนก มหัทธนนวรรกน)

ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....
(.....)