

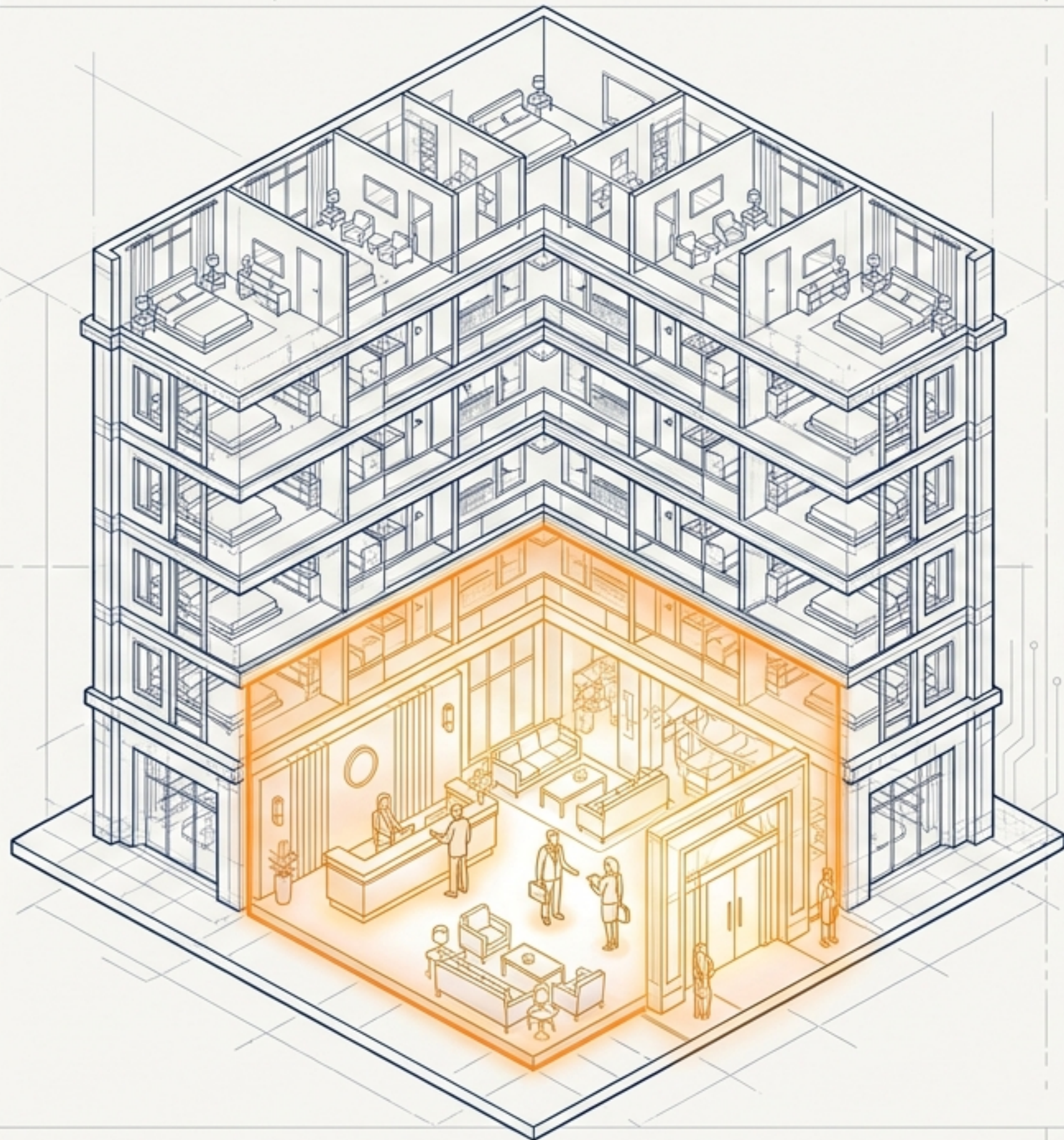


The image features a detailed architectural line drawing of a building's facade on the left, showing a multi-story structure with a prominent entrance canopy. Dimensions are provided in Thai units: a total width of 10000, a height of 1000 (10:00 scale), and a depth of 2550. Specific window and panel dimensions include 100, 200, 200, 1566, 200, 100, 250, and 687. A floor plan is visible at the base of the drawing. On the right, there is a decorative panel with icons representing data analysis (bar and line graphs) and technology (circuit board). A central white box with a dark blue border contains the main title and course information.

# ความรู้พื้นฐานของงานส่วนหน้าโรงแรม

คู่มือเจาะลึกระบบการปฏิบัติงานและวงจรการบริการแขก

รหัสวิชา 20701-2008



## แผนกส่วนหน้า (Front Office): หน้าด่านแห่งงานบริการ

ส่วนย่อยของการบริการในโรงแรมที่  
'มองเห็นได้ชัดที่สุด' และเป็นจุดหลักของการบริการ



ติดต่อกับผู้เข้าพักโดยตรง  
(จองที่พัก -> เข้าพัก -> คืนห้อง)



ศูนย์กลางการให้ข้อมูล  
(สิ่งอำนวยความสะดวก, สถานที่ท่องเที่ยว)



การจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ



ติดต่อประสานงานกับแผนกต่างๆ  
ในโรงแรม

จุดแรกที่บุคคลภายนอกและแขกพักจะได้พบ

จุดชี้วัดภาพพจน์ก่อนแขกเดินทางกลับ

# The Guest Experience Arc

First Contact Node

Last Contact Node

“ First impressions are often the most lasting ones (ความรู้สึกประทับใจครั้งแรกมักจะเป็นความรู้สึกที่ติดตรึงใจไปนานแสนนาน) ”



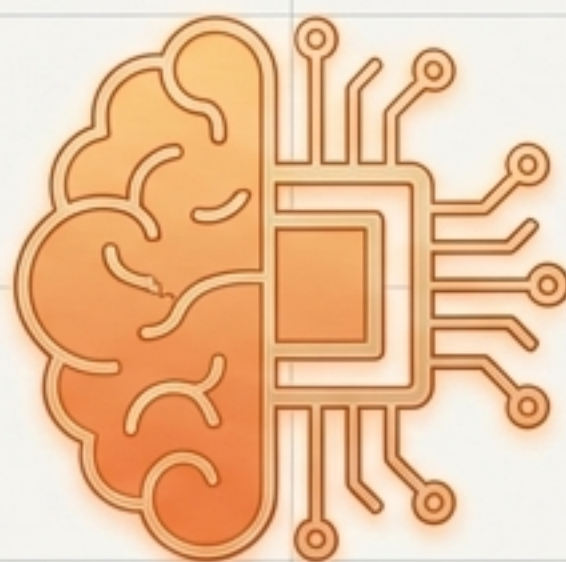
ความประทับใจก่อนจากไป ส่งผลต่อภาพพจน์และเป็นตัวกำหนดว่า “แขกจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่”



## ศูนย์รวมข่าวสารข้อมูล (Information Center)

สำหรับแขกผู้เข้าพักและ  
บุคคลภายนอก

พนักงานต้องชี้แจงรายละเอียดต่างๆ  
ของโรงแรมให้กระจ่างที่สุด  
เพื่อแสดงความเป็นมืออาชีพและเป็น  
ตัวแทนของโรงแรม



## ศูนย์กลางของงานโรงแรม (Nerve Center)

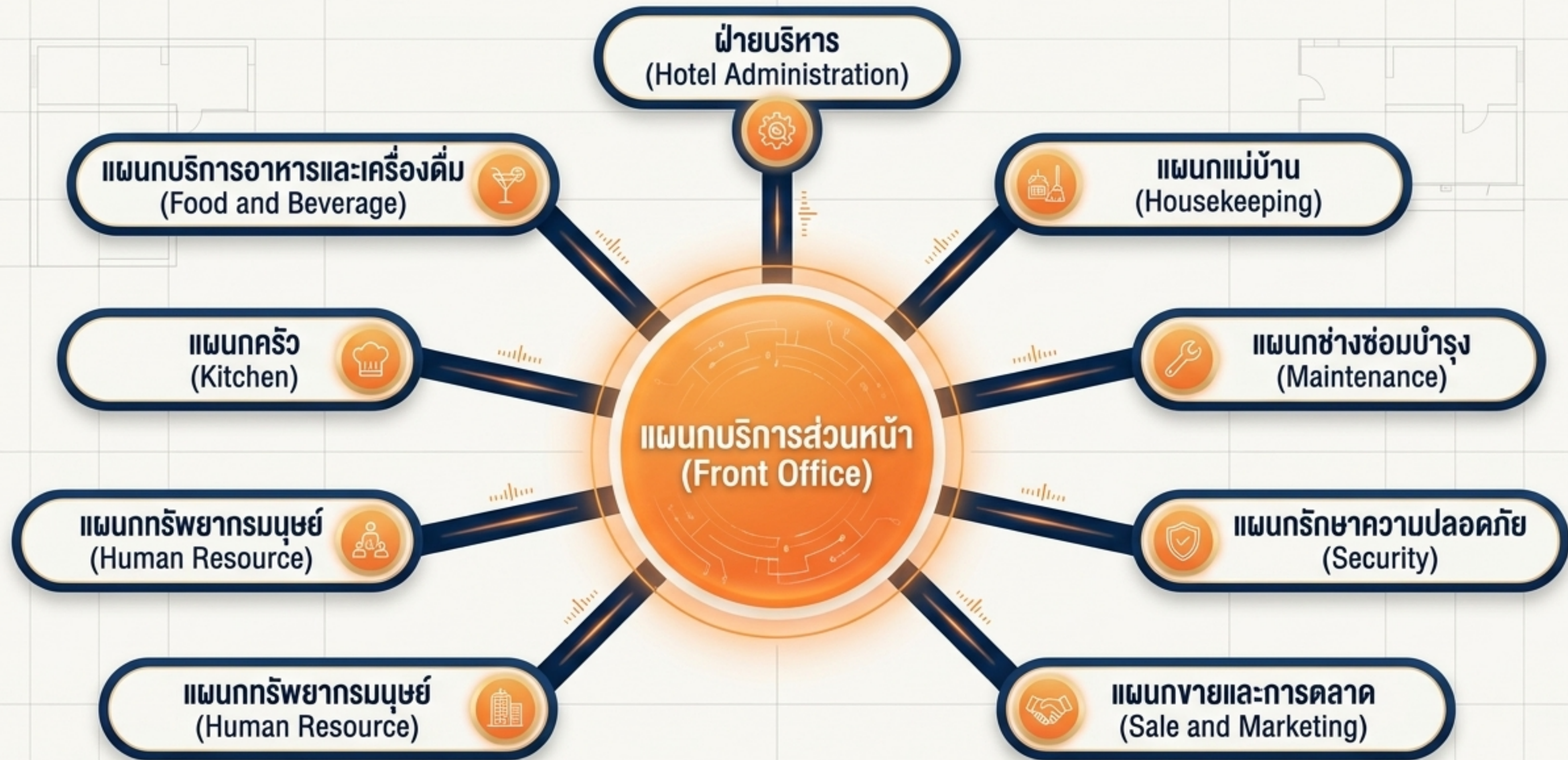
เป็นศูนย์รวมข่าวสารของแขก  
และศูนย์กลางการติดต่อประสาน  
งานกับแผนกอื่นๆ ในโรงแรม



## จุดช่วยขายหลักของโรงแรม (Important Sales Point)

รายได้หลักส่วนใหญ่มาจาก  
การให้เช่า/ขายห้องพัก

ลักษณะงานเื้ออำนวยการให้พนักงาน  
ช่วยขายบริการอื่นๆ เช่น ภัตตาคาร  
ความบันเทิง กีฬา



การประสานงานกับเบื้องหลังอย่างราบรื่น รวดเร็ว  
คือกุญแจสำคัญในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้ใช้บริการ

# Product Taxonomy: หมวดหมู่ราคาห้องพัก

## อัตรารายบุคคล (Standard Rates)

- **Single Rate:**  
ราคาสำหรับเข้าพัก 1 คน
- **Double Rate:**  
ราคาสำหรับเข้าพัก 2 คน
- **Triple Rate:**  
ราคาสำหรับเข้าพัก 3 คน  
(คำนวณจาก Double Rate + Extra Bed)

## อัตราระยะเวลา & กลุ่ม (Time & Group Rates)

- **Day Rate (Day Use):**  
เข้า-ออกภายใน 12 ชั่วโมง  
คิดราคาเพียง 50%
- **Group Rate:**  
ราคาพิเศษสำหรับกลุ่ม  
ตกลงเป็นรายกรณี

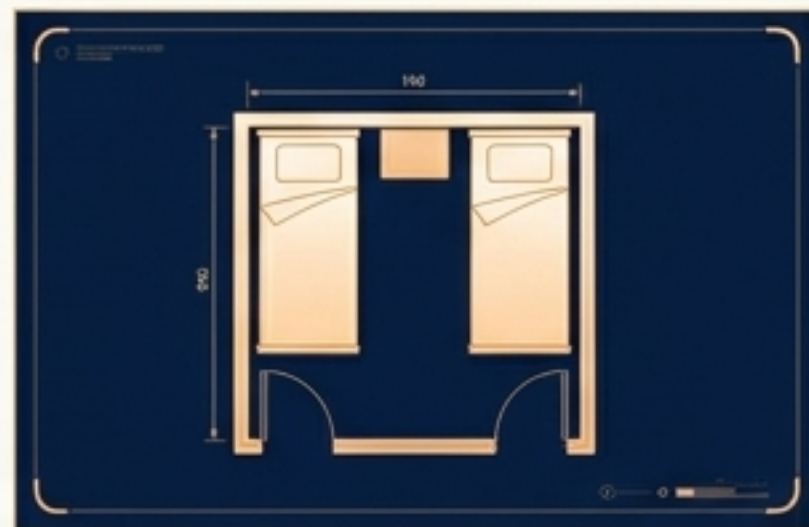
## อัตราอภินันทนาการ (Special/Non-Revenue)

- **Complimentary:**  
อภินันทนาการ/ตอบแทน  
(แขกไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย)
- **House-Use:**  
ไม่เสียเงิน (ใช้สำหรับ  
พนักงานของโรงแรมเอง)

# กายวิภาคของห้องพัก: รูปแบบเตียงมาตรฐาน (Standard Bed Configurations)



**Single Room**  
(1 เตียงเดี่ยว)



**Twin Room / TWN**  
(2 เตียงเดี่ยว วางแยกห่างกัน)



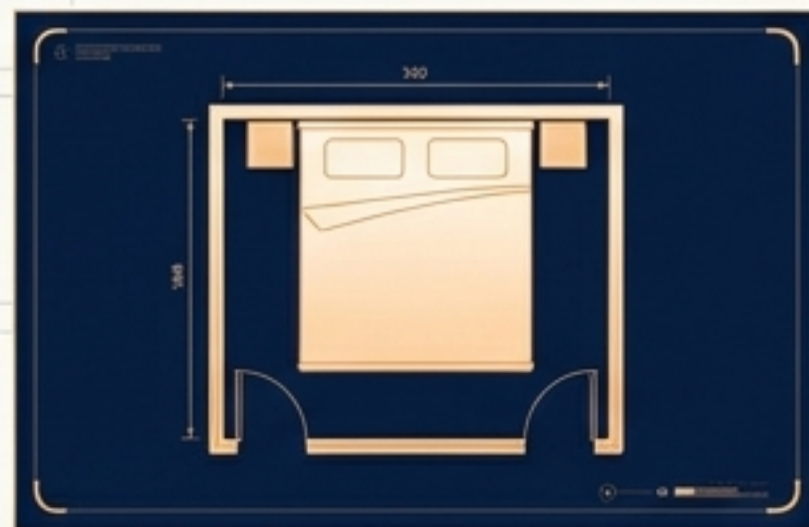
**Hollywood Twin Room**  
(2 เตียงเดี่ยว วางชิดติดกัน)



**Double Room / DBL**  
(1 เตียงใหญ่)



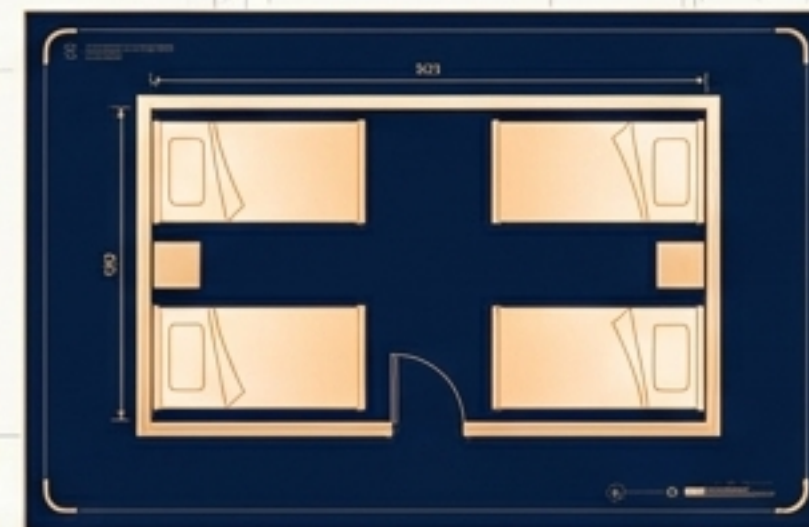
**Double Queen-size**  
(1 เตียงคู่ขนาด Queen-size)



**Double King-size**  
(1 เตียงคู่ขนาด King-size)



**Twin Double / Double-Double**  
(2 เตียงคู่)

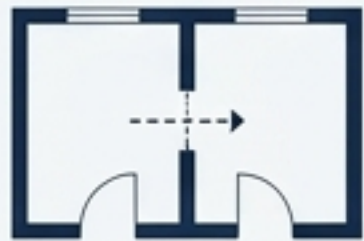


**Quadruple Room**  
(4 เตียงเดี่ยว)

## Connected Living (กลุ่มห้องติดกัน)



- **Adjoining / Adjacent Rooms:**  
ห้องสองห้อง (หรือมากกว่า)  
อยู่ติดกัน (ไม่มีประตูทะลุ)



- **Connecting Rooms:**  
ห้องอยู่ติดกันและ  
มีประตูภายในเปิดทะลุถึงกันได้



- **Connecting Double:**  
ห้อง Connecting  
ที่เป็นเตียงคู่ 1 เตียง



- **Connecting Twin:**  
ห้อง Connecting  
ที่เป็นเตียงเดี่ยว 2 เตียง

## Premium Suites (กลุ่มห้องชุด)



- **Studio:**  
ห้องชุดที่มีส่วนสำหรับทำครัวรวมอยู่ด้วย



- **Junior Suite:**  
ห้องขนาดใหญ่ มีที่กั้นแบ่งส่วนเตียง  
นอนกับส่วนรับแขก/นั่งเล่น



- **Suite:**  
ห้องชุดที่แยกห้องนอนและห้องรับแขก  
อย่างชัดเจน



- **Two Bedrooms Suite:**  
ห้องชุด 2 ห้องนอน + 1 ห้องรับแขก



- **Duplex:**  
ห้องชุด 2 ชั้น มีบันไดเชื่อมภายใน  
(1-2 ห้องนอน + ส่วนรับแขก)



- **Penthouse:**  
ห้องชุดสุดหรูที่สร้างขึ้นที่บนสุดของตัวตึก

# ระบบสถานะห้องพัก (Room Status Dashboard)

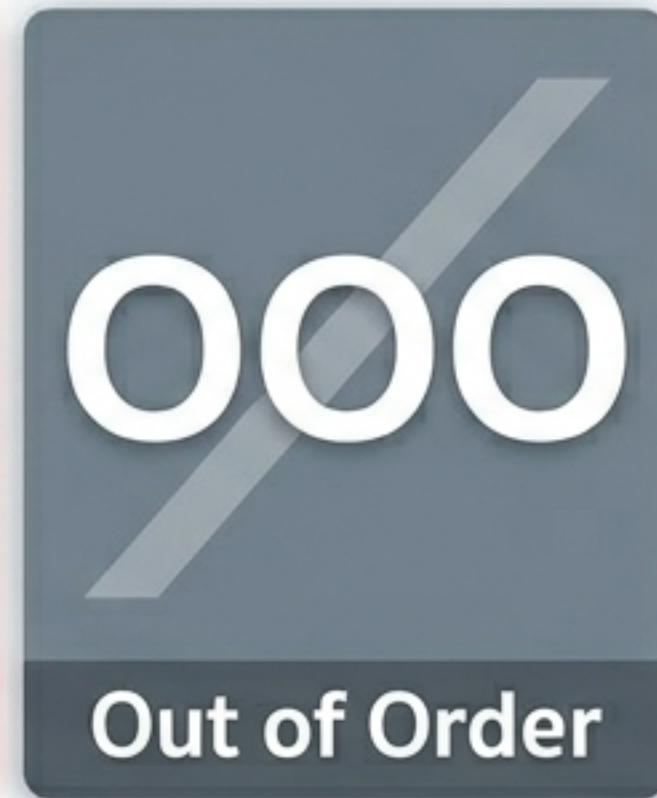
รหัสสื่อความหมายระหว่าง 'แผนกส่วนหน้า' และ 'แผนกแม่บ้าน'



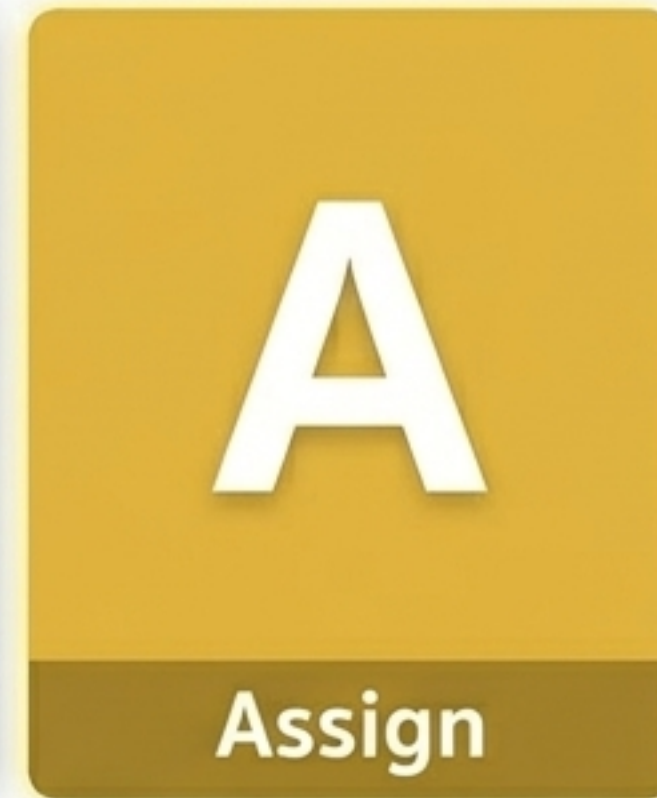
หมวดห้องว่าง  
พร้อมใช้งาน



หมวดห้องไม่ว่าง  
มีแขกพักอยู่

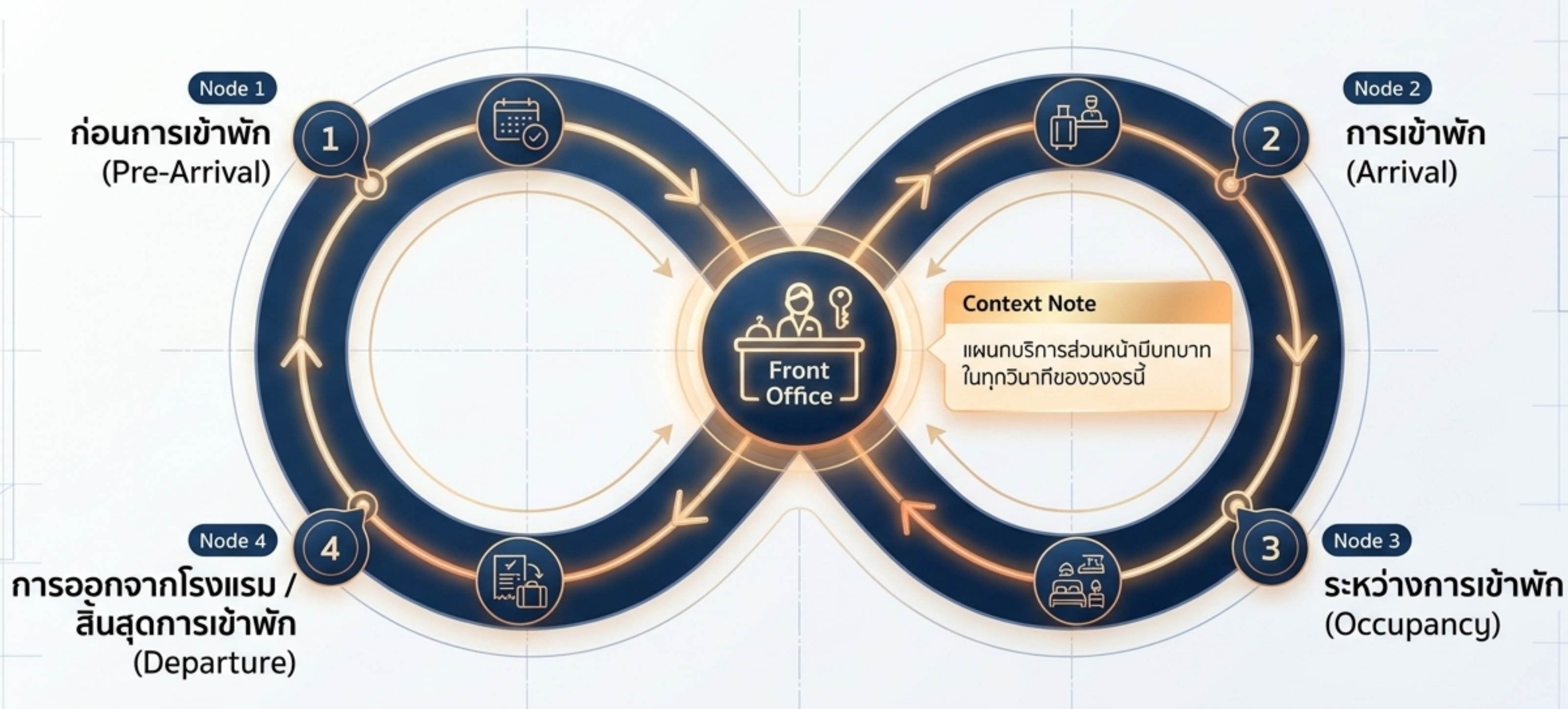


หมวดห้องเสีย  
ใช้งานไม่ได้



หมวดห้องที่ถูกจอง  
หรือกำหนดไว้แล้ว

# วงจรการบริการแขก (The Guest Service Cycle)



# Phase 1: ก่อนการเข้าพัก (Pre-Arrival)



กรณีแขกยังเดินทางมาไม่ถึง  
แต่มีความต้องการรับบริการล่วงหน้า  
กิจกรรมหลักจะถูกแบ่งเป็น 2 ประเด็นสำคัญ:

A



**การให้บริการข้อมูลข่าวสาร  
(Information Service)**

การตอบข้อซักถาม  
ให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมล่วงหน้า

B



**งานบริการสำรองห้องพัก  
(Room Reservation)**

การจัดการข้อมูลการจอง  
ตรวจสอบสถานะห้องว่าง  
(อ้างอิงรหัส 'A' = Assign)

# Phase 2: การเข้าพัก (Arrival)



# Phase 3: ระหว่างการเข้าพัก (Occupancy)



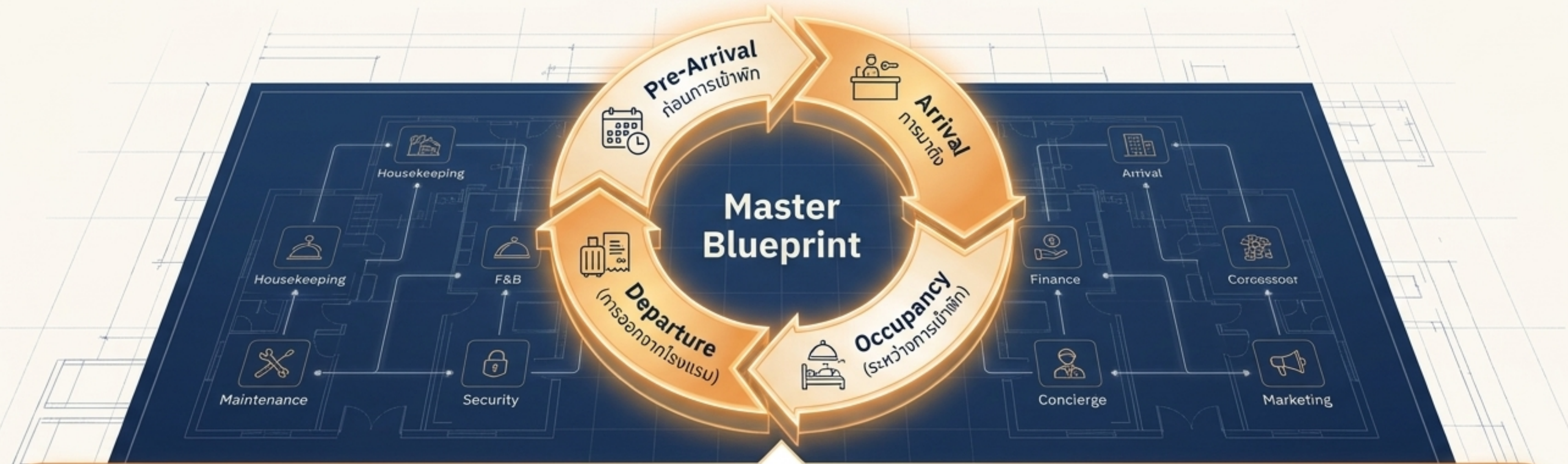
# Phase 4: การออกจากโรงแรม (Departure)

## Dashboard Task Check-list

- Account Settlement: การจัดการบัญชีและกระบวนการชำระเงินค่าใช้จ่ายของแขก
- Guest History: การบันทึกประวัติข้อมูลแขก (เพื่อประโยชน์ในการเข้าพักครั้งหน้า)
- Key Return: แขกคืนกุญแจห้องพัก และเดินทางออกจากโรงแรม
- Room Status Update: บันทึกรายงานสถานะห้องพักใหม่ และ "แจ้งให้แผนกแม่บ้านทราบ" (อัปเดตเป็น V = Vacant หรือพร้อมทำความสะอาด)



# บทสรุป (Executive Summary): หัวใจของการบริการ



ไม่ว่าจะเป็นการบริหารราคาห้องพัก การจัดการสถานะ หรือการส่งมอบวงจรบริการทั้ง 4 ขั้นตอน **แผนกส่วนหน้า (Front Office) คือศูนย์กลางควบคุมระบบประสาทส่วนกลาง (Nerve Center) ที่ขับเคลื่อนหน้าบ้านและหลังบ้านให้ทำงานร่วมกัน เพื่อเป้าหมายเดียว... คือสร้างความประทับใจที่ยั่งยืน**

## Key Takeaway Statement

First Impression



Coordination



Revenue



Loyalty