



# ความรู้พื้นฐานของ งานส่วนหน้าโรงแรม

รหัสวิชา 20701-2007

บทที่ 1 (Unit 1)  
- คู่มือสำหรับพนักงานต้อนรับ



# แผนกบริการส่วนหน้าคืออะไร?

**จุดหลักของการบริการ**  
- ส่วนที่มองเห็นได้ชัดที่สุด  
และติดต่อกับแขกโดยตรง



**จุดเริ่มต้นถึงจุดจบ**  
- ดูแลตั้งแต่แขกจองห้องพัก  
จนถึงคืนห้องพัก

**ศูนย์ข้อมูลและแก้ปัญหา**  
- ให้ข้อมูล บริการ และจัดการ  
ข้อร้องเรียนต่างๆ

# 5 ความสำคัญของงานส่วนหน้า



## เป็นจุดแรก

- สร้าง First Impression ให้แขกประทับใจ

## ศูนย์รวมข่าวสาร

- ให้ข้อมูลกระจ่างและแม่นยำ

## ศูนย์กลางงานโรงแรม

- ประสานงานทุกแผนก

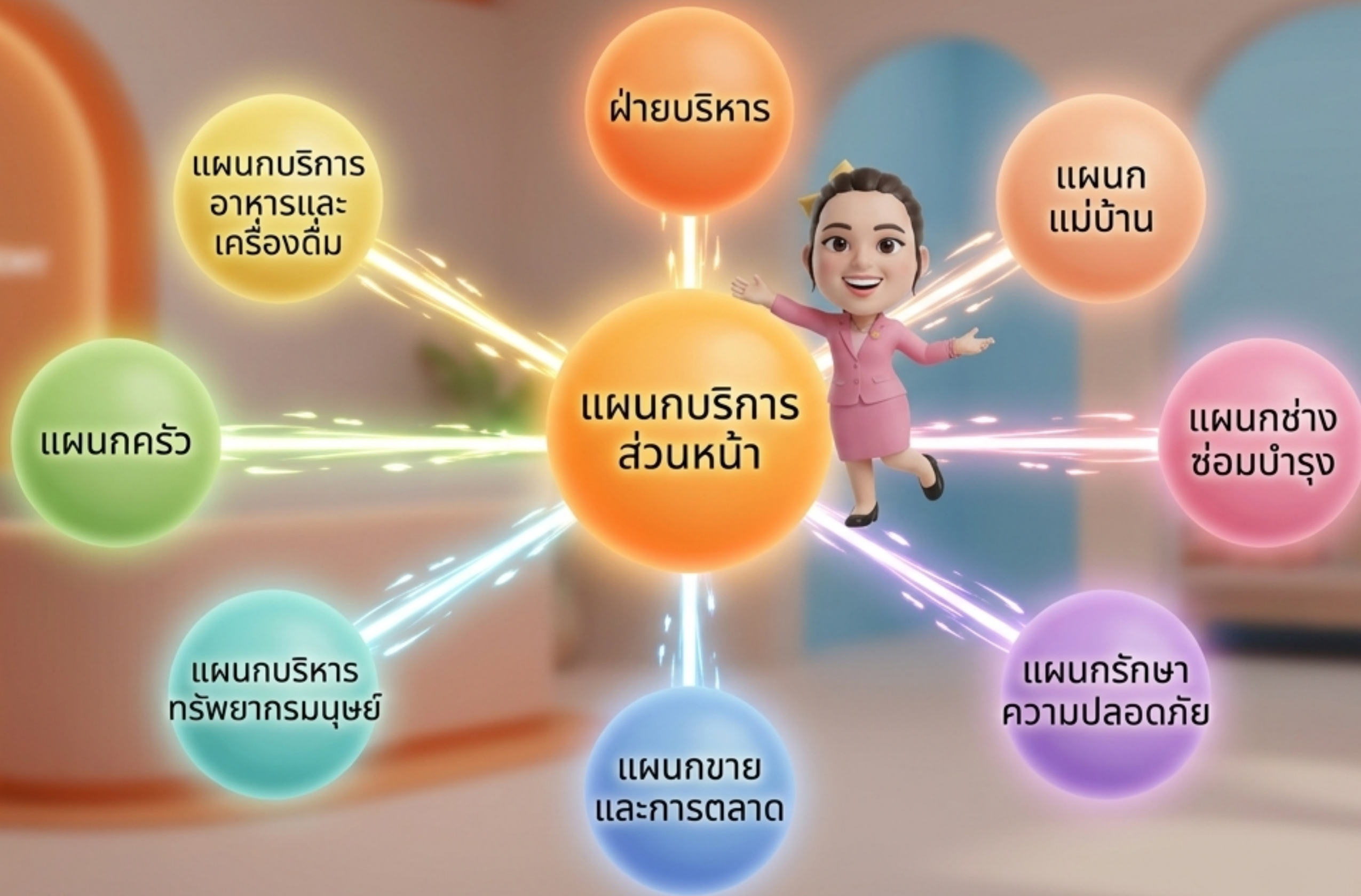
## จุดช่วยขายหลัก

- ขายห้องพัก กิจการอาหารและบริการอื่นๆ

## เป็นจุดสุดท้าย

- สร้างภาพพจน์ที่ดีก่อนแขกจากไป เพื่อให้กลับมาอีก

# การประสานงานกับแผนกอื่นๆ





## ถอดรหัสราคาห้องพัก



### มาตรฐาน

**Single Rate:**

คิดเงินผู้พัก 1 คน

**Double Rate:**

คิดเงินผู้พัก 2 คน

**Triple Rate:**

คิดเงินผู้พัก 3 คน

(Double Rate + Extra Bed)



### พิเศษ

**Day Rate:**

เข้า-ออกภายใน 12 ชั่วโมง  
(คิดราคา 50%)

**Group Rate:**

ราคาพิเศษสำหรับกลุ่ม



### ภายใน

**Complimentary:**

อภินันทนาการ / ไม่เสียเงิน

**House-Use:**

ใช้ภายใน /  
สำหรับพนักงานโรงแรม





# ประเภทห้องพัก: รูปแบบการเชื่อมต่อ

## Adjoining / Adjacent Rooms

ห้องสองห้องหรือมากกว่าอยู่ติดกัน (ไม่มีประตูเชื่อม)



## Connecting Rooms

ห้องที่มีประตูภายในเปิดทะลุถึงกันได้



## Duplex

ห้องชุด 2 ชั้น มีบันไดเชื่อมภายใน



## Penthouse

ห้องชุดที่สร้างขึ้นที่ส่วนบนสุดของตัวตึก





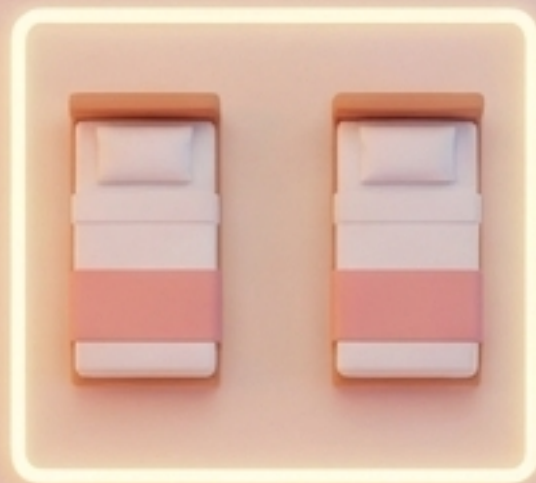
# รูปแบบเตียงและห้องชุด



Single Room:  
มีเตียงเดี่ยว 1 เตียง



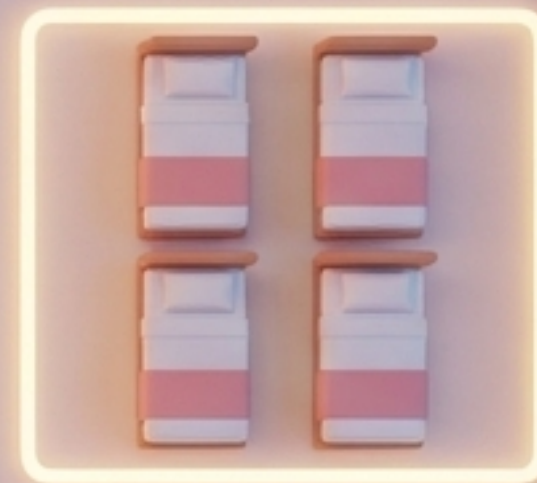
Double Room (DBL):  
มีเตียง 1 เตียง  
(สามารถเป็น Queen-size  
หรือ King-size)



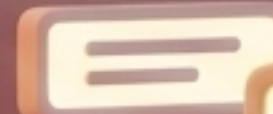
Twin Room (TWN):  
มีเตียงเดี่ยว 2 เตียง  
วางแยกห่างกัน



Hollywood Twin Room:  
มีเตียงเดี่ยว 2 เตียง  
วางชิดติดกัน



Quadruple Room:  
มีเตียงเดี่ยว 4 เตียง

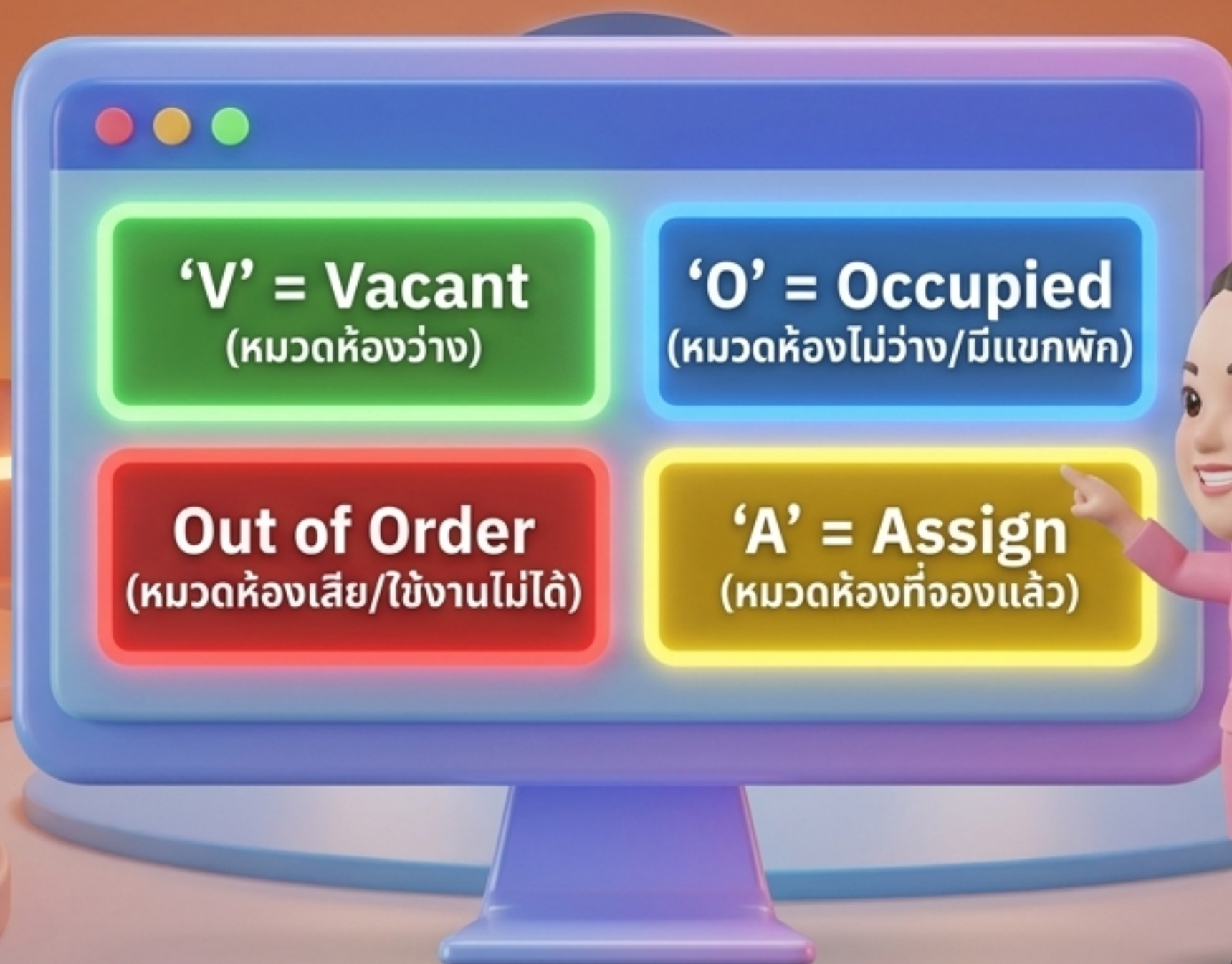


Suite & Studio: ห้องชุดที่มีส่วนรับแขก หรือ ส่วนสำหรับทำครัวรวมอยู่ด้วย



# แดชบอร์ดสถานะห้องพัก

สื่อสารสถานะห้องพักระหว่างแผนกส่วนหน้าและแผนกแม่บ้าน





# วงจรการบริการของงแพก



Start

1) ก่อนการ  
เข้าพัก

2) การเข้าพัก

3) ระหว่างการ  
เข้าพัก

4) การออก  
จากโรงแรม

เป้าหมายสูงสุด:

ให้บริการอย่างราบรื่นในทุกขั้นตอนเพื่อให้แขกกลับมาใช้บริการอีกครั้ง



# ขั้นตอนที่ 1: ก่อนการเข้าพัก

แขกยังมาไม่ถึงโรงแรม แต่ต้องการบริการเบื้องต้น

การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร

งานบริการสำรองห้องพัก



# ขั้นตอนที่ 2: การเข้าพัก

กิจกรรมหลักเมื่อแขกเดินทางมาถึงหน้าเคาน์เตอร์



- ✓ ลงทะเบียนเข้าพัก
- ✓ มอบกุญแจห้องพักและแผนที่โรงแรม
- ✓ พนักงานนำส่งแขกไปยังห้องพัก
- ✓ บันทึกรายงานสถานะห้องพักในระบบ



# ขั้นตอนที่ 3: ระหว่างการเข้าพัก

## แผนกส่วนหน้าทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางกิจกรรมต่างๆ

ประสานงานบริการต่างๆ  
จัดเตรียมข้อมูลเพื่อการบริการ



วัตถุประสงค์หลัก:  
สนับสนุนให้แขกประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

# ขั้นตอนที่ 4: การออกจากโรงแรม

## ขั้นตอนสุดท้ายในการให้บริการ



1. การจัดการบัญชีค่าใช้จ่ายและชำระเงิน
2. แยกคืนกุญแจห้องพักและเดินทางกลับ
3. พนักงานบันทึกรายงานสถานะห้องพัก (แจ้งแผนกแม่บ้าน)
4. บันทึกประวัติข้อมูลแขก





# หัวใจสำคัญของงานส่วนหน้า

“ความรู้สึกประทับใจครั้งแรก มักจะเป็นความรู้สึกที่ติดตรึงใจไปนานแสนนาน  
(First impressions are often the most lasting ones.)

คุณไม่ใช่แค่พนักงานต้อนรับ แต่คุณคือ ‘จุดเริ่มต้น’ และ ‘ศูนย์กลาง’  
ของประสบการณ์ที่ยอดเยี่ยมที่สุดในโรงแรม