

# ระบบการปฏิบัติต้งาน ส่วนหน้าธุรกิจโรงแรม

หัวใจสำคัญของงานบริการและศูนย์กลางแห่งความประทับใจ

ผู้จัดทำโดย นางสาวโสรัตจา รัตนพันธ์  
วิทยาลัยสารพัดช่างนครศรีธรรมราช





### จุดแรกของการบริการ (First Contact Point)

สร้างความประทับใจตั้งแต่แรกพบ  
(First Impression)  
ซึ่งจะประทับอยู่ในใจแขกเป็นเวลายาวนาน



แผนกบริการ  
ส่วนหน้าเปรียบ  
เสมือนหน้าต่าง  
และตัวแทนของ  
โรงแรมทั้งหมด



### จุดสุดท้ายของการบริการ (Last Contact Point)

การส่งแขกกลับด้วยโมทีฟจิต  
เพื่อให้แขกกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

# ศูนย์กลางสั่งการและข้อมูลข่าวสาร (Nerve Center)

## แผนกแม่บ้าน

Housekeeping Department  
แจ้งสถานะห้องพักและ  
สิ่งเตรียม F/F Complement



## แผนกอาหารและเครื่องดื่ม

Food & Beverage Department  
จัดเตรียมอาหารเช้า  
และ VIP Amenities



## แผนกการขายและการตลาด

ประสานอัตราเข้าพักและนโยบายราคา



## แผนกช่าง

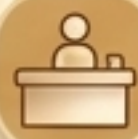
แจ้งซ่อมบำรุงเมื่ออุปกรณ์ชำรุด



## แผนกบัญชี

ส่งรายงานการเงินและค่าใช้จ่ายแยก

## ทีมงานด้านหน้า (Guest-Facing Roles) - ผู้สร้างรอยยิ้ม



**พนักงานต้อนรับ  
(Receptionist)**

ทำเช็คอิน/เช็คเอาท์ ให้ข้อมูล  
และจำหน่ายห้องพัก



**พนักงานบริการข้อมูล  
(Concierge)**

ยืนยันการจองทัวร์ รถลีมูซีน  
และให้ข้อมูลท้องถิ่น



**พนักงานยกกระเป๋า  
(Bell Boy)**

นำสัมภาระไปส่งที่  
ห้องพักและ  
อำนวยความสะดวก



**พนักงานเปิดประตู  
(Doorman)**

กล่าวทักทาย  
เปิดประตูรถ/โรงแรม  
และช่วยเรียกรถรับจ้าง


## ทีมงานเบื้องหลังและการจัดการ (Behind-the-Scenes & Management)



 ผู้จัดการแผนกต้อนรับ  
ส่วนหน้า (FO Manager)


ควบคุมการทำงาน  
ตั้งเป้าหมาย และกระจายงาน



 พนักงานสำรองห้องพัก  
(Reservation Agent)


ยืนยันการจอง เสนอขาย  
บริการเพิ่มเติม (Upselling)



 พนักงานเก็บเงิน  
(Cashier)

เก็บเงิน เคลียร์บิล (Folio)  
และลงรายการค่าใช้จ่าย



 ผู้ตรวจสอบกลางคืน  
(Night Audit)

ตรวจสอบความถูกต้อง  
ของรายการประจำวัน  
ในช่วงกลางคืน

มีเวลาคาบเกี่ยวกัน 1 ชั่วโมง  
เพื่อส่งมอบงานและแจ้งปัญหา  
(Handover)



## สินค้าที่มีอายุเพียง 24 ชั่วโมง (Highly Perishable Product)

ห้องพักที่ขายไม่ได้ใน 24 ชั่วโมง  
กะมาศระจกคำแผนการ  
จะไม่สามารถนำกลับมาทำรายได้ย้อนหลังได้อีก  
การขายและการจัดการจึงต้องทำงานตลอดเวลา

# วงจรบริการแขก (Guest Service Cycle): 1. ก่อนการเข้าพัก (Pre-Arrival)



ก่อนการเข้าพัก  
(Pre-Arrival)

- การให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Information Service)
- การรับสำรองห้องพัก (Room Reservation) ล่วงหน้า
- การเสนอขายภาพลักษณ์และจุดเด่นของโรงแรม

พนักงาน Reservation เปรียบเสมือนตัวแทนขาย  
ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าพักของแขก

1

2

3

4

## วงจรบริการแขก (Guest Service Cycle): 2. การเข้าพัก (Arrival)

1

**ต้อนรับและลงทะเบียน (Registration):**  
บันทึกข้อมูลแขก วิธีการชำระเงิน และขอลายมือชื่อ

2

**เสนอขายห้องพัก (Walk-in Guests):**  
ใช้เทคนิคการขายสำหรับแขกที่ไม่ได้จองล่วงหน้า

3

**มอบกุญแจและนำทาง:** มอบกุญแจ/แผนที่  
และให้ Bell Boy ช่วยเหลือนำสัมภาระไปที่ห้องพัก

4

**รายงานสถานะ (Room Status):**  
บันทึกรายงานสถานะห้องพักในระบบทันที

1

2

3

4

## วงจรบริการแขก (Guest Service Cycle): 3. ระหว่างการเข้าพัก (Occupancy)

### ศูนย์กลางประสานงาน:

บริการรับฝากกุญแจ, โทรศัพท์,  
ข้อมูลอินเทอร์เน็ต



### การจัดการข้อร้องเรียน (Complaints):

ตอบสนองอย่างรวดเร็วและ  
ดูแลความปลอดภัย



### การจัดการบัญชี (Guest Folio):

บันทึกค่าใช้จ่ายทันทีเมื่อแขกใช้บริการ  
จุดขายต่างๆ (POS) ภายในโรงแรม



เป้าหมายสูงสุดคือการสร้างความสัมพันธ์  
เพื่อให้แขกกลับมาใช้บริการอีก  
(Repeated Guest)



1

2

3

4

## วงจรบริการแขก (Guest Service Cycle): 4. การออกจากโรงแรม (Departure)



### RECEIPT

- 1. รับชำระเงิน (Settlement):**  
สรุปบัญชีและรับชำระค่าบริการ (Check-out)
- 2. รับคืนกุญแจ:** รับคืนห้องพักร้อย่างเป็นทางการ
- 3. แจ้งสถานะแม่บ้าน:** แจ้งแผนกแม่บ้านทันที เพื่อเตรียมทำความสะอาดห้องต่อ
- 4. บันทึกประวัติ (Guest History Record):**  
เก็บข้อมูลความชอบ/วันเกิด เพื่อประโยชน์ทางการตลาดในอนาคต

1

2

3

4

# รหัสสถานะห้องพัก (Room Status Codes)

	<b>V (Vacancy)</b>	- ห้องว่าง พร้อมขาย
	<b>O (Occupied)</b>	- ห้องมีแขกพัก
	<b>DND (Do Not Disturb)</b>	- ห้องที่ห้ามรบกวนแขก
	<b>OOO (Out of Order)</b>	- ห้องชำรุด กำลังซ่อมแซม ห้ามขาย
	<b>Skipper</b>	- แขกหนีโดยไม่ชำระค่าห้อง
	<b>Sleeper</b>	- แขกออกไปแล้วแต่ระบบยังไม่เปลี่ยนสถานะ
	<b>Sleep-out</b>	- ลงทะเบียนพักแต่ไม่ได้นอนที่ห้อง
	<b>Complimentary</b>	- ห้องพักอภิเษกนาคาการ (ให้ฟรี)
	<b>House Used</b>	- ห้องสำหรับพนักงาน/ผู้บริหารโรงแรมใช้



**การรายงานสถานะต้องแม่นยำ**  
เพื่อป้องกันการขายซ้ำ (Repeated Sales)!

# คุณลักษณะของพนักงานส่วนหน้า (The Ultimate Professional)



**ภาษาต่างประเทศ**  
(สื่อสารภาษาอังกฤษ/ภาษาที่สามได้ดี)



**ความชำนาญในงาน**  
(ทักษะเฉพาะทางและการพัฒนาความรู้สม่ำเสมอ)



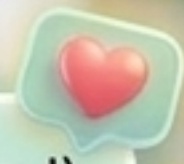
**บุคลิกภาพและการแต่งกาย**  
(สุภาพ คล่องแคล่ว สะอาด)  
**สูงภาพดี** (พร้อมทำงานล่วงเวลา/ยืมนาน)



**ความจำดี** (จดจำชื่อแขกได้),  
**ฉลาดและมีไหวพริบ**  
(แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้รวดเร็ว)



**ยิ้มแย้มแจ่มใส**  
(สีหน้าเป็นมิตรตลอดเวลา)



**เจตคติที่ดี** (รักในงานบริการ Service Mind)  
**เปิดเผย/จริงใจ** (แต่เก็บความลับโรงแรมได้)

# มารยาทและกฎระเบียบ (Code of Conduct)



## ข้อควรปฏิบัติ

ซื่อสัตย์สุจริต  
รับผิดชอบสมบัติของแขกและโรงแรม

ทำงานเป็นทีม (Teamwork)  
และฟังความคิดเห็นผู้อื่น

รักษาความสะอาดของร่างกาย  
และแต่งกายเครื่องแบบให้ถูกต้อง

จงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty)



## ข้อห้าม

ห้ามพูดคุยหรือนินทาแขก  
ขณะปฏิบัติหน้าที่

ห้ามนำความลับของแขกไปเปิดเผย

ห้ามใส่เครื่องแบบโรงแรมออกไป  
ทำธุระส่วนตัวข้างนอก

ห้ามเลิกงานก่อนเวลาโดย  
ไม่แจ้งหัวหน้าและไม่ส่งมอบงาน

# การเพิ่มรายได้และการดูแล VIP (Revenue & VIP Management)

**FO เป็นจุดขายภายใน**  
(Internal Selling Point)  
**ที่สำคัญที่สุด**



**การขายแบบ Up-Selling:**  
เสนอขายห้องพักประเภทที่ราคาสูงกว่า

**การขายบริการอื่นๆ:**  
เชิญชวนแขกใช้บริการห้องอาหาร สปา  
เพื่อกระตุ้นรายได้



**การประสานงานพิเศษสำหรับแขก VIP**  
(เช่น สั่งจัดผลไม้/ดอกไม้ ไว้ในห้องล่วงหน้า)  
เพื่อสร้างความประทับใจระดับพรีเมียม

# Front Office Department IS the Hotel

แผนกบริการส่วนหน้าไม่ใช่แค่  
ศูนย์กลางประสานงาน จุดขายหลัก  
และ ทัศนียภาพ และ ภาพลักษณ์ทั้งหมด  
กลายเป็นลูกค้าแม่พิมพ์



แผนกหนึ่งในโรงแรม แต่คือ  
พนักงานส่วนหน้าที่เปี่ยมด้วยทักษะและ  
Service Mind คือคุณแจสำคัญที่  
ลูกค้าประจำ (Repeater) ตลอดไป

สิ้นสุดคู่มือการปฏิบัติงานส่วนหน้า  
(End of Front Office Operations Guide)