

แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 7

หัวข้อเนื้อหาประจำบท

1. แผนกทรัพยากรบุคคล
2. แผนกการเงินและการบัญชี
3. แผนกงานขายและการตลาด
4. แผนกซ่อมแซมและบำรุง
5. แผนกรักษาความปลอดภัย
6. สรุป

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. เพื่อให้ผู้เรียนบอกความสำคัญของแผนกส่วนหลังของโรงแรม
2. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถบอกลักษณะงานของแผนกทรัพยากรบุคคล
3. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถบอกลักษณะงานของแผนกการเงินและการบัญชี
4. เพื่อให้ผู้เรียนบอกลักษณะงานของแผนกงานขายและการตลาด
5. เพื่อให้ผู้เรียนบอกลักษณะงานของแผนกช่างซ่อมแซมและบำรุง
6. เพื่อให้ผู้เรียนบอกลักษณะงานของแผนกรักษาความปลอดภัย

วิธีสอนและกิจกรรมการเรียนรู้การสอนประจำบท

1. การบรรยายประกอบโปรแกรมสำเร็จรูปการนำเสนอ
2. การศึกษาเอกสารประกอบการสอน
3. การอภิปรายกลุ่ม
4. การศึกษาค้นคว้ารายกลุ่มและสรุปเป็นรายงาน
5. การตอบคำถามทบทวนท้ายบทเพื่อการเรียนการสอน
6. วิทยากร

การวัดผลและการประเมินผล

1. สังเกตจากความสนใจในเนื้อหาที่เรียน
2. สังเกตจากการซักถามและตอบคำถามในชั้นเรียน

3. สืบค้นจากการร่วมการอภิปราย
4. ประเมินจากการตอบคำถามท้ายบท
5. ประเมินจากการทำรายงานรายกลุ่ม

บทที่ 7

แผนงานส่วนหลังของธุรกิจโรงแรม

การดำเนินธุรกิจการโรงแรมนั้น จะไม่สามารถขับเคลื่อนไปได้ด้วยแผนกส่วนหน้าของโรงแรมเพียงส่วนเดียว ส่วนหลังของโรงแรมถือว่ามีความสำคัญต่อธุรกิจเช่นกัน ส่วนหลังของธุรกิจโรงแรม (Back of the House) หมายถึง แผนงานที่คอยสนับสนุนการทำงานของส่วนหน้าบ้าน (Front of the House) โดยพนักงานในส่วนนี้ไม่มีโอกาสได้ทำงานติดต่อกับแขกผู้มาเข้าพักหรือลูกค้าที่มาติดต่อโรงแรมโดยตรง แต่มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและประสานงานกับแผนกงานอื่น ๆ ในส่วนหน้าบ้าน เพื่อให้การบริการด้านต่าง ๆ ของโรงแรมดำเนินไปได้อย่างเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

แผนกส่วนหลังของโรงแรม ประกอบด้วย

1. แผนกทรัพยากรบุคคล
2. แผนกการเงินและการบัญชี
3. แผนกงานขายและการตลาด
4. แผนกช่างซ่อมแซมและบำรุง
5. แผนกรักษาความปลอดภัย

แผนกทรัพยากรบุคคล

แผนกทรัพยากรบุคคล หรือแผนกทรัพยากรมนุษย์ เป็นแผนกงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบุคลากรขององค์กร ตั้งแต่การสรรหา คัดเลือก ว่าจ้าง และพัฒนาบุคลากร และดูแลงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรตั้งแต่วันแรกที่เริ่มงานกระทั่งวันสุดท้าย เช่น ค่าจ้าง สวัสดิการ การลาออก การตาย การเกษียณอายุ หรือการไล่ออก เป็นต้น แผนกทรัพยากรบุคคลต้องดำเนินงานเกี่ยวกับบุคคลภายในองค์กรเพื่อให้บุคคลนั้นทำงานอย่างมีคุณภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์กร

ทรัพยากรบุคคลถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมที่ต้องอาศัยการบริการของมนุษย์ และไม่สามารถทดแทนด้วยเครื่องจักรเหมือนอุตสาหกรรมอื่น ๆ อีกทั้งมนุษย์มีสติปัญญา มีความคิดสร้างสรรค์และมีความสามารถในการคิดค้นนวัตกรรมใหม่อยู่เสมอ การบริหารจัดการบุคลากรที่ดีจะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จและลดต้นทุนค่าใช้จ่ายได้ เนื่องจากค่าใช้จ่ายของธุรกิจโรงแรมกว่า 25% เป็นค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับ

บุคลากร (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2555, น. 112) ทั้งเงินเดือนหรือค่าจ้าง สวัสดิการ และการฝึกอบรม ความสำคัญของแผนกทรัพยากรบุคคลต่อองค์กร จำแนกได้ดังนี้ (วิลาวรรณรพีพิศาล, 2554, น. 1-9)

1. ช่วยให้องค์กรเจริญเติบโต และมั่นคง การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลทำให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถและปฏิบัติงานเป็นทีมอย่างมีคุณภาพ ทำให้ภารกิจต่าง ๆ ในองค์กรบรรลุเป้าหมาย
2. การปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายช่วยให้องค์กรได้รับผลตอบแทน ส่งผลต่อการสร้างขวัญและกำลังใจของพนักงานที่ทุ่มเท เสียสละและจงรักภักดีต่อองค์กร
3. กระตุ้นและผลักดันให้บุคลากรเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของตนเอง โดยอาศัยความรู้ความสามารถแบบหลากหลาย
4. การบริหารทรัพยากรบุคคลที่ดีช่วยเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพ มีงานทำ สร้างผลผลิตให้แก่องค์กร และเพิ่มรายได้ให้แก่ประเทศชาติ สร้างความมั่นคงให้แก่สังคมและประเทศชาติ

โครงสร้างและหน้าที่รับผิดชอบของแผนกทรัพยากรบุคคล

โครงสร้างแผนกบุคคลของแต่ละโรงแรมมีความเหมือนหรือแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับขนาด และนโยบายขององค์กร โดยทั่วไปแผนกทรัพยากรบุคคลจะแบ่งงานบริหารออกเป็น 2 แผนกย่อย ได้แก่ งานบุคคล และงานฝึกอบรม (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2555, น. 113 และดวงธิดานันทากิรัตน์, 2558, น. 130)



ภาพที่ 7.1 โครงสร้างแผนกทรัพยากรบุคคล

ที่มา: ปรีชา แดงโรจน์ (2549, น. 542)

หน้าที่รับผิดชอบโดยทั่วไปของแผนกทรัพยากรบุคคล ได้แก่ (จิตตินันท์ นันทไพบุลย์, 2555, น. 113; ดวงธิดา นันทาภิรัตน์, 2558, น. 130)

1. งานสรรหาว่าจ้าง / การเลือกสรรพนักงาน (Recruitment and Selection)

หากแผนกใดก็ตามในโรงแรมขาดบุคลากรและต้องการรับบุคลากรเพิ่ม จะทำการแจ้งไปยังแผนกทรัพยากรบุคคลเพื่อแจ้งถึงตำแหน่งงานที่ต้องการ จำนวน คุณสมบัติ จากนั้นแผนกทรัพยากรบุคคลจะทำการประกาศเพื่อดำเนินการสรรหาและคัดเลือกตามลำดับ เมื่อได้บุคคลที่เหมาะสมแล้วจึงส่งผู้สมัครไปสัมภาษณ์กับหัวหน้างานที่ต้องการพร้อมตรวจสอบบุคคลอ้างอิง จัดปฐมนิเทศพนักงานใหม่เพื่ออธิบายนโยบาย กฎระเบียบ ประกันสังคม เงินเดือนและสวัสดิการอื่น ๆ

2. งานบริหารค่าจ้างและสวัสดิการ (Compensation and Benefit)

การกำหนดค่าตอบแทนของพนักงานนั้นสามารถเป็นได้ทั้งที่เป็นตัวเงิน เช่น เงินเดือน โบนัส ค่าตอบแทนพิเศษ และไม่เป็นตัวเงิน เช่น สวัสดิการต่าง ๆ อาหาร รถรับส่ง ให้บุคลากร โดยการให้ค่าตอบแทนแก่พนักงานนั้นต้องเป็นค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรมต่อนายจ้างและขณะเดียวกันต้องทำให้ลูกจ้างเกิดแรงจูงใจในการทำงาน รวมถึงดูแลและรักษาผลประโยชน์ของพนักงานด้านต่าง ๆ และปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และการจ่ายภาษีอากร

3. งานฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development)

งานฝึกอบรมและพัฒนาเป็นการจัดฝึกอบรมงานที่เหมาะสมกับพนักงาน โดยแต่ละหัวข้อของการฝึกอบรมนั้น จะต้องเกิดประโยชน์ทั้งต่อตัวพนักงานและองค์กร เป็นหัวข้อที่เอื้อต่อนโยบายการแข่งขันในเชิงธุรกิจ งานของแผนกนี้ยังประกอบไปด้วยการพัฒนาพนักงานให้ได้เติบโตไปตามสายงานอาชีพได้อย่างมั่นคงอีกด้วย

4. งานประเมินผลการปฏิบัติงานและวินัย (Performance Appraisal/Discipline)

งานด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานและวินัย เป็นการตรวจสอบผลงานของพนักงานในช่วงเวลาต่าง ๆ ซึ่งควรจัดทำทุก 3 หรือ 6 เดือน ผลการประเมินชี้ถึงข้อดีและข้อบกพร่องของแต่ละบุคคลเพื่อจะได้ปรับปรุงและพัฒนาตนเอง และส่งผลต่อการพิจารณาปรับค่าตอบแทนหรืออาจปรับตำแหน่งให้ตามผลงาน ในขณะเดียวกันก็ดูแลให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร และมีการลงโทษหากผู้ใดฝ่าฝืนกฎ



ภาพที่ 7.2 ห้องฝึกอบรมพนักงานโรงแรมเชอราตัน แกรนด์ สุขุมวิท
ที่มา: อลิสา ฤทธิชัยฤกษ์

5. งานแรงงานสัมพันธ์ (Employee Relations)

งานแรงงานสัมพันธ์ เป็นหน่วยงานที่ดูแลการสื่อสารในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและไม่มีอุปสรรคใด ๆ โดยจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีขององค์กร สร้างบรรยากาศในการทำงานให้เกิดการกระตุ้นให้มีแรงจูงใจและมีทัศนคติที่ดีในการทำงานร่วมกัน

ตำแหน่งงานในแผนกทรัพยากรบุคคล

แผนกทรัพยากรบุคคลประกอบด้วยงานหลัก 2 งาน ได้แก่ งานบุคคล และงานฝึกอบรม โดยมากแล้วพนักงานของทั้งสองหน่วยงานมักจะทำงานร่วมกัน หรือใช้บริเวณพื้นที่ทำงานเดียวกัน เนื่องจากงานที่รับผิดชอบเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรในโรงแรมทั้งสิ้น จากโครงสร้างแผนกทรัพยากรบุคคลข้างต้นนั้น สามารถแบ่งตำแหน่งงานได้ดังนี้

1. ผู้อำนวยการแผนกทรัพยากรบุคคล (Director of Human Resource)

มีหน้าที่รับผิดชอบด้านงานบุคลากรของโรงแรม การออกกฎระเบียบข้อบังคับ วางแผนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร และประสานงานกับหัวหน้าแผนกเพื่อประเมินการทำงานของพนักงานในแผนกนั้น ๆ

2. ผู้จัดการแผนกบุคคล (Human Resource Manager)

มีหน้าที่รับผิดชอบการสรรหา ว่าจ้างและดูแลค่าตอบแทน สัญญาจ้างงาน สวัสดิการตามนโยบายของโรงแรม

3. เจ้าหน้าที่อาวุโสแผนกบุคคล (Senior Personnel Officer)

มีหน้าที่รับผิดชอบงานของแผนก เช่น การประกาศรับสมัครงาน การดูแลสัญญา สวัสดิการเกี่ยวกับพนักงาน การลา กิจ ลาป่วย เป็นต้น

4. เจ้าหน้าที่แผนกบุคคล (Personnel Officer)

มีหน้าที่รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย และช่วยเหลือเจ้าหน้าที่อาวุโส และงานเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานในแผนก

5. ผู้จัดการแผนกฝึกอบรม (Training Manager)

มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการฝึกอบรมให้แก่พนักงานทุกแผนก และทุกระดับ ตั้งแต่พนักงานฝึกงานจนถึงระดับบริหารเพื่อพัฒนาทักษะการปฏิบัติและการบริหารจัดการ ทั้งนี้ต้องประสานงานกับผู้จัดการแผนกต่าง ๆ เพื่อทราบถึงทักษะและหัวข้ออบรมที่แผนกต้องการ

6. เจ้าหน้าที่แผนกฝึกอบรม (Training Officer)

มีหน้าที่รับผิดชอบงานตามที่ได้รับมอบหมาย และช่วยเหลือผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมในการจัดอบรมให้เป็นไปตามเป้าหมาย ประสานงานให้พนักงานในแผนกทราบถึงรายละเอียดการอบรม เมื่อสิ้นสุดการอบรมต้องทำรายงานผลของโครงการอบรมนั้น ๆ

7. ผู้รักษาเวลา (Time – Keeper)

มีหน้าที่ดูแลเวลาการเข้า ออก งานของพนักงานในโรงแรม และดูแลแขกภายนอกที่มาติดต่อกับทางโรงแรมซึ่งต้องทำการแลกบัตร บางโรงแรมอาจให้พนักงานรักษาความปลอดภัยดูแลรับผิดชอบงานนี้

แผนกการเงินและการบัญชี

แผนกการเงินและบัญชี เป็นแผนกที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการเงินและการบัญชีทั้งหมดของกิจการโรงแรม มีหน้าที่ในการตรวจสอบและรับผิดชอบความถูกต้องทางด้านการเงิน และการบัญชี เพราะในแต่ละวันจะมีรายรับและรายจ่ายเกิดขึ้นจากลูกค้าเป็นจำนวนมากของโรงแรม จึงจำเป็นต้องมีการบันทึกรายการค้า (Business Transaction) ที่เกิดขึ้นจากการขายและการให้บริการของโรงแรม แล้วทำเป็นรายงานการเงิน (Financial Statement) รวมถึง การ จัดทำงบดุล (Balance Sheet) และงบกำไรขาดทุน (Income Statement) ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ ตลอดจนการจัดทำรายงานการเงินอื่น ๆ รายงานสถิติต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน เพื่อแผนกที่ให้บริการสามารถใช้ในการวางแผนควบคุมติดตามผลการดำเนินงาน การกำหนดนโยบาย และการตัดสินใจอย่างถูกต้อง

แผนการเงินและการบัญชีมีความสำคัญต่อธุรกิจ เนื่องจากการจัดทำบัญชีและการเงินเป็นแหล่งข้อมูลที่แสดงให้เห็นความเป็นไปของการดำเนินกิจการว่าเป็นอย่างไร ซึ่งข้อมูลดังกล่าวไม่เพียงเป็นประโยชน์ต่อเจ้าของกิจการ แต่รวมถึงพนักงาน เจ้าหนี้ หรือธนาคารผู้ให้กู้ เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาว่าธุรกิจที่ดำเนินอยู่นั้น มีความมั่นคงหรือไม่อย่างไร สภาพการเงินของธุรกิจในช่วงนั้นเป็นอย่างไร รวมถึงผลประกอบการในรอบปีมีกำไรหรือขาดทุน ข้อมูลทั้งหมดจะช่วยในการวางแผนในการเพิ่มทุนหรือลดทุน ตลอดจนการขอสินเชื่อจากแหล่งเงินทุนเพื่อขยายกิจการ เป็นต้น (ศิริกุล บัวแย้ม, 2554, น. 6-7)

โครงสร้างและหน้าที่รับผิดชอบของแผนกการเงินและบัญชี

มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดทำรายงานบัญชีทุกประเภท การเงินการบัญชีของทุกฝ่าย ตลอดจนทรัพย์สินทั้งหมดของ โรงแรม จัดเก็บข้อมูลทางบัญชีและการเงิน อาทิ บัญชีเงินเดือน บัญชีลูกหนี้ เป็นต้น ตลอดจนรับผิดชอบ งานบัญชี งานการเงิน งานตรวจสอบรายได้ และงานอื่นๆ เช่น งานสินเชื่อ งานควบคุมต้นทุน



ภาพที่ 7.3 โครงสร้างแผนกการเงินและบัญชี

ที่มา: คัดแปลงจากมาฆะ ชิตตะสังคะ และวิจิตร ณ ระนอง (2547, น. 162)

ตำแหน่งงานในแผนกการเงินและบัญชี จากโครงสร้างแผนกการเงินและบัญชี สามารถแบ่งตำแหน่งได้ดังนี้

1. ผู้อำนวยการแผนกการเงินและบัญชี (Director of Financial)

มีหน้าที่ควบคุมการจัดทำรายงานบัญชี ดูแลการบริหารงานด้านการเงินและบัญชี ทรัพย์สินทุกชนิดขององค์กร รวมถึงการควบคุมจำนวนกระแสเงินสด

2. ผู้ตรวจสอบรายได้ (Income Auditor)

มีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของรายได้ประจำวันที่เกิดขึ้นจากแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม และบัญชีภาคกลางคืน

3. สมุหบัญชี (Accountant)

มีหน้าที่ทำรายงานการเงินทั้งรายรับและรายจ่ายที่เป็นปัจจุบันและถูกต้อง ดูแลการชำระเงินค่าใช้จ่ายของโรงแรม

4. ผู้จัดการแผนกสินเชื่อ (Credit Manager)

มีหน้าที่ควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการให้สินเชื่อ ตามท่วงหนี่ตามนโยบายของโรงแรมอย่างเคร่งครัด แต่ต้องรักษาไว้ซึ่งสัมพันธภาพอันดี และภาพลักษณ์

5. ผู้ควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Cost Controller)

มีหน้าที่ควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม และรวบรวม ดูแล ข้อมูลต้นทุนการขายอาหารและเครื่องดื่ม ร่วมกับแผนกบริการ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยให้มีความเหมาะสมและประหยัดต้นทุนที่ใช้ผลิต

6. ผู้ตรวจสอบบัญชีภาคกลางคืน (Night Auditor)

ผู้ตรวจสอบกลางคืน (Night Auditor) จะเข้างานระหว่าง 23.00-07.00 น. และทำการตรวจสอบเอกสารรายรับและรายจ่ายของแผนกบริการส่วนหน้า ปิดบัญชีที่ถูกต้อง ดูแลความปลอดภัย และการชำระเงินของลูกค้าในช่วงกลางคืน

7. พนักงานเก็บเงินภัตตาคาร (Restaurant Cashier)

มีหน้าที่ทำรายงานเงินสด รับ เงินสดหมุนเวียนของห้องอาหาร รวบรวมใบสำคัญรับบัตรเครดิต แยกประเภทบัญชีลูกค้า ปิดบัญชีแต่ละวัน

8. พนักงานบัญชีเงินเดือน (Payroll)

มีหน้าที่รับผิดชอบการจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ตลอดจนการหักเดือน ภาษีอากร และค่าประกันต่าง ๆ ของพนักงานทุกคน

9. พนักงานบัญชีเจ้าหนี้ (Account Payable)

มีหน้าที่วิเคราะห์ค่าใช้จ่ายตามใบสั่งซื้อทุกชนิด ทำบัญชีเจ้าหนี้แต่ละรายทุกเดือน ตรวจสอบวิธีการและระยะเวลาการชำระเงินแก่เจ้าหนี้

10. พนักงานบัญชีลูกหนี้ (Account Receivable Officer)

มีหน้าที่ตรวจสอบบัญชีลูกหนี้ให้ถูกต้อง และระยะเวลาที่กำหนดที่ต้องชำระหนี้

แผนการขายและการตลาด

Kotler & Keller (2011 อ้างถึงใน ดวงธิดา นันทากิรัตน์, 2551, น. 95) ให้คำจำกัดความของ “การขาย” และ “การตลาด” ไว้ว่า “การขาย คือ การนำสินค้าที่มีนั้นไปขายให้หมดไป ไม่ว่าจะต้องใช้วิธีใดก็ตาม เช่น ลดราคา ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาในระยะสั้นได้ แต่ไม่เหมาะสำหรับระยะยาว สินค้าที่โรงแรมเสนอแก่ลูกค้าคือ ห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องจัดเลี้ยง รวมทั้งการบริการ”

“การตลาด คือ กระบวนการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า การตลาดนั้นจะมุ่งเน้นลูกค้ามากกว่าสินค้า ดังนั้น โรงแรมจะต้องศึกษาความต้องการของลูกค้าก่อน แล้วจึงสามารถนำเสนอสินค้าให้ตรงกับความต้องการได้ ซึ่งถือว่าการแก้ปัญหาแบบระยะยาว

การเปลี่ยนแปลงทางสังคมอุตสาหกรรมและการแข่งขันอย่างรุนแรงของธุรกิจโรงแรม ตั้งแต่หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นเหตุให้ผู้ดำเนินธุรกิจต้องหาหนทางในการดำเนินธุรกิจด้วยวิธีการใหม่ในการขายห้องพัก เป็นเหตุให้มีแผนการขายเกิดขึ้น โรงแรมแต่ละแห่งหาวิธีการ และนำเทคนิคการโฆษณาประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ มาใช้เพื่อปรับปรุงการบริหารงานเพื่อเพิ่มยอดขายทั้งจำนวนห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม เพื่อให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ (จำลอง ทองดี, 2526, น. 74)

ปัจจุบันการเพิ่มขึ้นของธุรกิจโรงแรมทั้งในและต่างประเทศเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการแข่งขันอย่างรุนแรง แผนการขายและการตลาดในโรงแรมจึงมีหน้าที่ในการวางแผนหรือแนวทางการปฏิบัติทางการตลาด เพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้และผลกำไรตามที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในสินค้าและบริการ สร้างชื่อเสียงให้เป็นที่ยอมรับในตลาด ทั้งนี้หากลูกค้าพอใจก็จะเกิดการใช้บริการซ้ำในอนาคตและเกิดการบอกต่อผู้อื่นซึ่งส่งผลธุรกิจประสบความสำเร็จในระยะยาว (มณฑกานติ แลนแคสเตอร์, 2548, น. 6)

โครงสร้างและหน้าที่รับผิดชอบแผนการขายและการตลาด

การจัดโครงสร้างของแผนการขายและการตลาดแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับนโยบายและขนาดของโรงแรม โดยมากจะมีผู้จัดการฝ่ายขายและฝ่ายการตลาดทำหน้าที่เป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด จากนั้นจึงแยกงานย่อยออกเป็นส่วน เช่น งานขาย งานประชาสัมพันธ์ งานการตลาด เป็นต้น ในโรงแรมขนาดใหญ่จะแยกลักษณะการทำงานของแต่ละส่วนอย่างชัดเจน ขณะที่โรงแรมขนาดเล็กอาจรวมงานทุกส่วน หรือบางส่วนเข้าไว้ด้วยกัน



ภาพที่ 7.4 โครงสร้างแผนกการขายและการตลาด

ที่มา: บังอร นัตรุ่งเรือง และวรพล วัฒนเหลืออรุณ (2547, น. 104)

หน้าที่และความรับผิดชอบของแผนกการขายและการตลาดสามารถแบ่งได้เป็น 2 งานหลัก คือ งานด้านการขาย (Sales) และงานด้านการตลาด (Marketing) (สุพัตรา สร้อยเพชร, 2553, น. 154-155)

1. **งานด้านการขาย** หน้าที่หลักคือการเสนอขายห้องพัก และห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยงแก่ลูกค้ากลุ่มใหญ่ 3 กลุ่ม ได้แก่ งานขายกลุ่มธุรกิจการค้า (Corporate Sales) ขายงานจัดเลี้ยงและการประชุม (Banquet & Convention Sales) และงานขายบริษัทนำเที่ยว (Travel Agent Sales) หลังพนักงานเจรจาต่อรองราคากับลูกค้าแล้ว ผู้จัดการหรือผู้อำนวยการแผนกขายและการตลาดจะพิจารณาราคาดังกล่าวว่าเหมาะสมหรือไม่เพื่อทำการอนุมัติ หลังการทำสัญญาพนักงานขายจะต้องติดต่อและประสานงานกับแผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้รายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้าในการจัดสรรห้องพัก หรือหากเป็นงานจัดเลี้ยง พนักงานขายต้องติดต่อกับแผนกจัดเลี้ยงและแผนกครัวเพื่อดำเนินงานให้เป็นที่ไปตามความต้องการและงบประมาณของลูกค้า

พนักงานฝ่ายขายจะต้องมีบุคลิกที่ดี มีความสามารถในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความรู้เกี่ยวกับโรงแรม ห้องพัก ร้านอาหารและสินค้า และอื่น ๆ ของโรงแรม เพื่อให้สามารถให้คำตอบและรายละเอียดแก่ลูกค้าได้อย่างมั่นใจ ขณะเดียวกันพนักงานขายควรมีความรู้เกี่ยวกับลูกค้าเพื่อสามารถทำการขายได้ตรงตามความต้องการ พร้อมทั้งรู้จักใช้วิธีหรือเทคนิคการขาย เพื่อบรรลุเป้าหมาย

2. **งานด้านการตลาด** เป้าหมายหลักของงานการตลาดคือทำให้โรงแรมเป็นที่รู้จักและเข้าถึงกลุ่มลูกค้า โดยมีหน้าที่หลักในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์สินค้า และบริการของโรงแรม หน้าที่สำคัญของฝ่ายการตลาดคือการเลือกใช้สื่อที่คุ้มค่าเพื่อแนะนำสินค้าและบริการให้ตรงกับ

กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เช่น นิตยสาร แผ่นพับ เว็บไซต์ เป็นต้น พร้อมทั้งติดตามว่า การใช้สื่อบรรลุผลมากน้อยเพียงใด จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า และกลุ่มเป้าหมายเพื่อทำการตลาดในการขายห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม การจัดประชุม และบริเวณอื่น ๆ ของโรงแรม ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ฝ่ายการตลาดยังต้องทำหน้าที่ในการนำเสนอภาพลักษณ์ และภาพพจน์ที่ดีของโรงแรมอีกด้วย

ตำแหน่งงานในแผนกขายและการตลาด พนักงานฝ่ายขายและการตลาดสามารถแบ่งได้ ดังนี้ (สุพัตรา สร้อยเพชร, 2553, น. 158-159 และดวงธิดา นันทาภิรัตน์, 2558, น. 119)

1. ผู้จัดการแผนกการขายและการตลาด (Director of Sales and Marketing)

มีหน้าที่ควบคุมงานขาย วางแผนและมอบหมายงานแก่ผู้จัดการฝ่ายขายในการพบลูกค้า ดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย ร่วมมือในการทำงานกับแผนกต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการขาย ออกงานแสดงสินค้าและบริการของโรงแรมเพื่อให้ธุรกิจเป็นที่รู้จัก

2. ผู้จัดการแผนกขายกลุ่มบริษัทนำเที่ยว (Travel Agent Sales Manager)

มีหน้าที่รับผิดชอบการขายและส่งเสริมการขายลูกค้าที่เป็นบริษัทนำเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ ประสานงานกับแผนกอื่นเพื่อเตรียมความพร้อมตามความต้องการของแขก

3. ผู้จัดการแผนกขายงานจัดเลี้ยง (Banquet Sales Manager)

มีหน้าที่รับผิดชอบเสนอขายห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยงแก่กลุ่มลูกค้าทั้งภาครัฐและเอกชน ประสานกับแผนกอาหารและเครื่องดื่มในการจัดรูปแบบการจัดเลี้ยง และรายละเอียดอื่นที่เกี่ยวข้อง

4. ผู้จัดการแผนกขายกลุ่มคณะและงานประชุม (Group and Convention Sales Manager)

มีหน้าที่รับผิดชอบงานขายและส่งเสริมงานขายต่อกลุ่มคณะและห้องประชุม ติดต่อกับองค์กร และหน่วยงานต่าง ๆ ให้มีการจัดการประชุมอย่างต่อเนื่อง

5. ผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์ (Public Relations Manager)

ผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ควบคุมดูแลงานประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการต่าง ๆ ภายในโรงแรมให้เป็นที่รู้จัก วางแผนงานด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้การดูแลต้อนรับลูกค้าที่เป็นบุคคลสำคัญและกลุ่มสื่อมวลชนต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของโรงแรม ตลอดจนรับผิดชอบในการจัดงานพิเศษอื่น ๆ ของโรงแรม

6. พนักงานขาย (Sales)

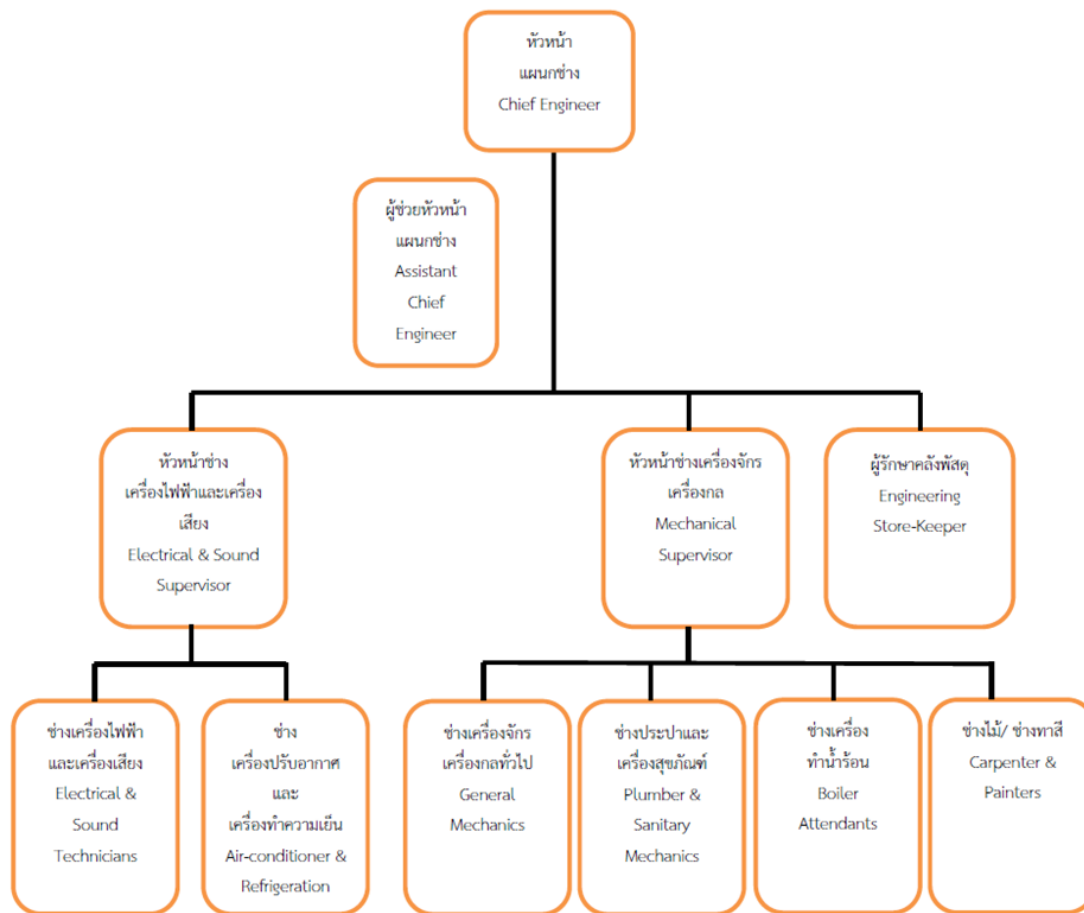
มีหน้าที่รับผิดชอบตามนโยบายและแผนการตลาดที่โรงแรมกำหนด ขายห้องพักให้ได้ตามเป้าหมาย จัดทำประวัติแขกสำคัญ และสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับแขกอย่างสม่ำเสมอ

แผนกซ่อมแซมและบำรุง

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่เปิดให้บริการต่อสาธารณชนตลอดเวลา ไม่มีวันหยุด ดังนั้นโรงแรมที่ดำเนินธุรกิจมาเป็นเวลานานหรือเพิ่งเปิด อาจประสบปัญหาเกี่ยวกับระบบงานช่างต่าง ๆ เช่น ระบบไฟฟ้า ระบบน้ำ เครื่องใช้ไฟฟ้าเสียหาย เฟอร์นิเจอร์ชำรุด ซึ่งเป็นหน้าที่ของแผนกช่างที่ต้องแก้ปัญหาและส่งเสริมการทำงานให้เป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้การทำงานของแผนกช่างจะต้องติดต่oprสานงานกับแผนกอื่นเพื่อให้การเข้าพักอาศัยของแขกเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน

โครงสร้างและหน้าที่รับผิดชอบของแผนกซ่อมแซมและบำรุง

โดยทั่วไปโรงแรมขนาดใหญ่ที่มีห้องพักจำนวนมาก จะมีแผนกซ่อมแซมและบำรุงเพื่อดูแลรับผิดชอบงานซ่อมแซมและบำรุงให้โรงแรมดำเนินงานไปด้วยความเรียบร้อย ขณะที่โรงแรมขนาดเล็กที่มีจำนวนห้องน้อยอาจไม่มีแผนกดังกล่าว และใช้วิธีการจ้างงานจากบริษัทที่ดูแลระบบต่าง ๆ จากภายนอกเข้ามาแก้ไขปัญหาเป็นครั้งคราว อย่างไรก็ตามเราสามารถจัดโครงสร้างของแผนกช่างซ่อมแซมและบำรุงได้ดังนี้



ภาพที่ 7.5 โครงสร้างแผนกซ่อมแซมและบำรุง
ที่มา: ปรีชา แดงโรจน์ (2549, น. 60)

หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกซ่อมแซมและบำรุงภายในโรงแรม สามารถแบ่งได้ดังนี้ (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2557, น. 90)

1. การซ่อมบำรุงเพื่อป้องกัน (Preventive Maintenance) อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และสิ่งของในโรงแรมแต่ละชนิดมีหน้าที่ และสภาพจากการใช้งานแตกต่างกัน ความถี่ในการตรวจร่ายย่อมแตกต่างกัน เป็นหน้าที่ของแผนกช่างที่จะต้องหมั่นดูแลและบำรุงรักษาทรัพย์สิน และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในโรงแรมให้อยู่ในสภาพดี และใช้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดูแลมิให้เครื่องใช้เกิดความชำรุดเสียหาย รวมทั้งแผนกช่างต้องวางแผนและบันทึกข้อมูลต่าง ๆ โดยอาจจัดทำเป็นรายเดือนหรือรายปี

2. การซ่อมบำรุงเพื่อซ่อมแซม (Repair Maintenance) ถือเป็นงานหลักของแผนกช่างในโรงแรมที่จะต้องตรวจร่ายอุปกรณ์หรือทรัพย์สินที่เกิดความเสียหายหรือขัดข้อง ไม่สามารถใช้งานได้ โดยนำมาซ่อมแซมให้ใช้ได้ตามปกติและปลอดภัย

3. การซ่อมบำรุงเพื่อแก้ไข (Correction Maintenance) หมายถึง การซ่อมแซมอุปกรณ์หรือทรัพย์สินที่มีเหตุขัดข้องในการใช้งาน หรือใช้งานได้ไม่ราบรื่นให้เป็นปกติหรือดีกว่าเดิม โดยการเปลี่ยนแปลงแก้ไขจุดที่ขัดข้องหรือเสียหายหรือชำรุด

4. การซ่อมบำรุงเพื่อปรับปรุง (Renovation Maintenance) หมายถึง การซ่อมโดยเปลี่ยนแปลงใหม่ ออกแบบใหม่ หรือเปลี่ยนแปลงไปตามกฎหมาย โดยมากมักใช้วิธีการเปลี่ยนแทนชิ้นเก่า เพื่อคุณภาพที่ดีกว่าเดิม เช่น เปลี่ยนเครื่องปรับอากาศในโรงแรมจากเครื่องธรรมดาเป็นเครื่องประหยัดไฟเบอร์ห้า เป็นต้น

ตำแหน่งงานในแผนกช่างซ่อมแซมและบำรุง จำนวนพนักงานและหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานในแผนกซ่อมแซมและบำรุงนั้นขึ้นอยู่กับขนาดของ โรงแรม โรงแรมที่ขนาดใหญ่ จำนวนห้องพักเยอะ และมีการจัดเลี้ยง จัดประชุม มักจะมีพนักงานในแผนกจำนวนมากกว่าโรงแรมที่ขนาดกลางหรือเล็ก เนื่องจากปริมาณและความละเอียดของงานมีมากขึ้น โดยทั่วไปแผนกซ่อมแซมและบำรุงประกอบด้วยพนักงาน ดังนี้ (ปริษา แดงโรจน์, 2530, น. 435-436; สุพัตรา สร้อยเพชร, 2553, น. 165-167)

1. หัวหน้าฝ่ายช่าง (Chief Engineer)

มีหน้าที่ควบคุมดูแลพนักงานในแผนกซ่อมแซมและบำรุงทั้งหมด เช่น ช่างทาสี ช่างไม้ ช่างไฟฟ้า ช่างประปา ช่างเฟอร์นิเจอร์ เป็นต้น แนะนำวิธีการซ่อมบำรุงรักษาอย่างถูกต้องให้แก่พนักงาน ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในแผนกเพื่อปรับเงินเดือน หรือเลื่อนขั้นตำแหน่ง ตลอดจนการทำงานร่วมกับผู้บริหาร แผนกการเงินและบัญชี แผนกจัดซื้อ เพื่อจัดหาอุปกรณ์ใหม่เพื่อทดแทนของเก่า เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ให้สูงขึ้น ทดสอบผลงานและอุปกรณ์ที่ได้มาใหม่และที่กำลังใช้อยู่ ประสานงานกับแผนกอื่น ๆ อย่างใกล้ชิด และพิจารณา กำหนดค่าใช้จ่ายสำหรับการเปลี่ยนแปลงอุปกรณ์อื่น ๆ ที่เสนอไปยังฝ่ายบริหารเพื่อจัดทำงบประมาณ

2. ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายช่าง (Assistant Chief Engineer)

มีหน้าที่ช่วยเหลืองานหัวหน้าแผนกช่างในการดูแลควบคุมพนักงานให้ดำเนินงานตามนโยบายและมาตรฐานของโรงแรม ร่วมกับหัวหน้าในการประเมินพนักงาน และประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนกทรัพยากรบุคคลในการจัดฝึกอบรมให้แก่พนักงานในแผนก

3. ผู้ดูแลงานเอกสาร (Administration Function)

บางโรงแรมอาจจัดให้มีพนักงานดูแลเอกสารเพื่อรับผิดชอบงานด้านเอกสารของแผนกต่าง คล้ายกับเลขานุการ และเป็นตัวกลางระหว่างแผนกต่างกับบริษัทภายนอกที่เข้ามาติดตั้งงาน หรือซ่อมแซมระบบต่าง ๆ

4. หัวหน้าช่างเครื่องไฟฟ้าและเครื่องเสียง (Electrical & Sound Supervisor)

มีหน้าที่ดูแลระบบไฟฟ้า เครื่องใช้ไฟฟ้า เครื่องเสียง และอื่น ๆ ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนดูแลความปลอดภัยและให้ข้อมูลแก่พนักงานเพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดอุบัติเหตุเพลิงไหม้ เป็นต้น ดูแลให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่พนักงานในหน่วยของตน

5. ช่างเครื่องไฟฟ้าและเครื่องเสียง (Electrical & Sound Technicians)

ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย งานดูแล ซ่อมแซม บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า เครื่องใช้ไฟฟ้า และระบบเสียงและโสตทัศนอุปกรณ์ต่าง ๆ

6. ช่างเครื่องปรับอากาศและเครื่องทำความเย็น (Air-conditioner & Refrigeration Mechanics)

มีหน้าที่ดูแลระบบเครื่องทำความเย็นต่าง ๆ ที่ใช้ภายในโรงแรม เช่น เครื่องปรับอากาศ ห้องแช่แข็ง เป็นต้น

7. หัวหน้าช่างเครื่องจักรเครื่องกล (Mechanical Supervisor)

มีหน้าที่รับผิดชอบการทำงานของเครื่องจักร เครื่องกล และงานอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากงานระบบไฟฟ้า เช่น งานไม้ งานสี งานติดตั้งซ่อมแซม โดยทั่วไปของโรงแรม ควบคุมดูแลให้คำปรึกษาและคำแนะนำแก่พนักงานในหน่วยของตน

8. ช่างเครื่องจักรเครื่องกลทั่วไป (General Mechanics)

ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้า ดูแลและบำรุงรักษาเครื่องจักรเครื่องกลในโรงแรม เช่น ลิฟต์โดยสาร ลิฟท์ขนของ เครื่องปั่นไฟฟ้า เป็นต้น

9. ช่างเครื่องทำน้ำร้อน (Boiler Attendant)

ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้า ดูแลและบำรุงรักษาเครื่องทำความร้อนและเครื่องใช้อื่น ๆ

10. ช่างประปาและเครื่องสุขภัณฑ์ (Plumber & Sanitary Mechanics)

ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้า ติดตั้ง ซ่อมแซมและดูแลงานด้านสุขาภิบาล เช่น ระบบน้ำประปา อ่างล้างหน้า สุขภัณฑ์ ท่อระบายน้ำ การบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น

11. ช่างไม้และช่างสี (Carpenter & Painters)

ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าเกี่ยวกับงานด้านก่อสร้าง ดูแลซ่อมแซม บำรุงรักษางานไม้ งานสี เฟอร์นิเจอร์ และบริเวณที่มีงานจัดเลี้ยงต่าง ๆ

12. ผู้รักษาคคลังพัสดุช่าง (Engineering Storekeeper)

มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการเก็บรักษาและการเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในแผนกช่างซ่อมแซมและบำรุงรักษา มีการจดบันทึกและรายงานต่อหัวหน้าแผนก และผู้บริหาร

แผนกรักษาความปลอดภัย

แผนกรักษาความปลอดภัยเป็นแผนกที่มีความสำคัญไม่น้อยกว่าแผนกอื่นในโรงแรม การรักษาความปลอดภัยในโรงแรมเป็นงานที่ค่อนข้างซับซ้อน เนื่องจากโรงแรมเป็นสถานที่ให้บริการที่เปิดให้แก่สาธารณะชนทั่วไป และเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง การเฝ้าระวังและการตรวจตราจึงเป็นเรื่องละเอียดอ่อน และอ่อนไหว ดังนั้นพนักงานรักษาความปลอดภัยจึงมีทั้งในเครื่องแบบและนอกเครื่องแบบเพื่อไม่ให้แขกในโรงแรมวิตกกังวล

แผนกรักษาความปลอดภัยมีหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับการจัดการความปลอดภัย เพื่อป้องกันการสูญเสยทั้งต่อชีวิตทรัพย์สิน และสุขอนามัยทั้งเหตุบังเอิญ หรืออุบัติเหตุ รวมทั้งความตั้งใจของมิจฉาชีพต่าง ๆ ทั้งนี้เป็นหน้าที่โดยตรงของเจ้าของกิจการหรือผู้จัดการโรงแรมในการดูแลความปลอดภัยให้แก่แขก พนักงานและทรัพย์สินของ โรงแรม ดังนั้นทุกเกือบทุกโรงแรมจึงมีแผนกรักษาความปลอดภัย

โครงสร้างของแผนกรักษาความปลอดภัยและหน้าที่รับผิดชอบ

แผนกรักษาความปลอดภัยอาจรวมอยู่กับแผนกบริการส่วนหน้า หรือแผนกแม่บ้าน ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการของแต่ละโรงแรม ขณะเดียวกันโรงแรมหลายแห่งใช้บริการจากบริษัทภายนอก (Outsource) เพื่อจัดหาทีมพนักงานรักษาความปลอดภัยเข้ามาปฏิบัติการ ร่วมกับพนักงานรักษาความปลอดภัยบางส่วนของทางโรงแรมเอง การจ้างบริษัทข้างนอกมีข้อดีคือโรงแรมไม่ต้องยุ่งยากในการจัดหาพนักงานด้วยตนเอง และไม่เสียเวลาในการสอบประวัติพนักงาน รวมถึงการได้พนักงานรักษาความปลอดภัยที่เป็นมืออาชีพอีกด้วย

โครงสร้างของแผนกขึ้นอยู่กับนโยบาย และขนาดของโรงแรม อีกทั้งในปัจจุบันโรงแรมหลายแห่งอาจใช้เครื่องมือ ตลอดจน อุปกรณ์ ช่วย ในการดูแลเรื่องความปลอดภัย เช่น รั้วกันไฟสัญญาณ ตู้নিরภัย โทรทัศน์วงจรปิด ฯลฯ ร่วมกับพนักงานรักษาความปลอดภัย อย่างไรก็ตาม

โรงแรมที่มีขนาดใหญ่และพื้นที่กว้าง จำเป็นต้องมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่รัดกุมมากกว่าโรงแรมขนาดเล็ก และพื้นที่น้อย



ภาพที่ 7.6 โครงสร้างแผนกรักษาความปลอดภัย
ที่มา: มานะ จิตตะสังคะ และวิจิตร ฌ ระนอง (2543, น. 161)

หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกรักษาความปลอดภัยในโรงแรมมีดังนี้

1. ระมัดระวัง และเฝ้าสังเกตการณ์ทั้งภายในและรอบ ๆ โรงแรมถึงบุคคลที่น่าสงสัยที่อาจเป็นอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของแขก
2. ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากมีเหตุการณ์ไม่คาดคิดเกิดขึ้นในโรงแรม เช่น การลักทรัพย์ แยกทะเลาะวิวาท เป็นต้น
3. ดูแลการเคลื่อนย้ายเงินสด และของมีค่า ตลอดจนดูแลความปลอดภัยของกุญแจรักษาตู้เซฟ
4. ร่วมกับเจ้าหน้าที่ของพื้นที่ในการจัดฝึกอบรมการซ้อมหนีไฟ ซ่อมอพยพภัยธรรมชาติต่าง ๆ ให้แก่พนักงาน
5. บางโรงแรมจะมีตำแหน่งเจ้าหน้าที่รักษาเวลา (Time-Keepers) ประจำการอยู่ที่ประตูหลังของโรงแรมซึ่งเป็นทางเข้าออกของพนักงาน คอยดูแลควบคุมเวลาเข้าออกของพนักงาน ตลอดจนทำหน้าที่ตรวจสอบสิ่งของของพนักงานที่เข้าออกโรงแรมอีกด้วย (อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช, 2546, น. 112)

ตำแหน่งงานในแผนกรักษาความปลอดภัย

จำนวนของพนักงานในแผนกรักษาความปลอดภัยของแต่ละโรงแรมอาจมีความเหมือนหรือแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับขนาดและพื้นที่ของโรงแรม ตลอดจนอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่ติดตั้งในบริเวณของโรงแรม โดยทั่วไปแล้วตำแหน่งงานในแผนกรักษาความปลอดภัยแบ่งได้ดังนี้

1. หัวหน้าแผนกรักษาความปลอดภัย (Head of Security)

มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารและควบคุมดูแลการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัย อบรมและให้ความรู้แก่พนักงานในแผนกด้านการใช้อุปกรณ์เครื่องมือเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินอย่างถูกต้อง หากมีเหตุการณ์ผิดปกติเกิดขึ้นในโรงแรมต้องแจ้งให้ผู้บริหารทราบ และติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ปฏิบัติตามแนวทางและนโยบายของโรงแรมเพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในโรงแรม

2. ผู้ช่วยหัวหน้ารักษาความปลอดภัย (Assistant Chief Security Officer)

มีหน้าที่รับผิดชอบงานตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าแผนก และปฏิบัติงานแทนในเวลาที่ไม่อยู่ มอบหมายและจัดตารางงานให้แก่พนักงาน เก็บรักษาบันทึกรายงานประจำวัน

3. ผู้ควบคุมยาม (Security Supervisor)

มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลและควบคุมการปฏิบัติงานของยามรักษาความปลอดภัยให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และดูแลความปลอดภัยอย่างเคร่งครัดต่อทุกชีวิต และทรัพย์สินของโรงแรม

4. ยามรักษาความปลอดภัย “ผู้รักษาเวลา” (Security Guard “Time Keeper”)

มีหน้าที่ในการประสานงานกับแผนกทรัพยากรบุคคลในการดูแลเรื่องเวลาเข้าออกงานของพนักงาน และควบคุมพนักงานให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบ เผื่อระวังไม่ให้พนักงานนำทรัพย์สินของโรงแรมออกไปโดยไม่ได้รับอนุญาต รายงานต่อหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาหากพบว่ามีพนักงานไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ดูแลการเข้าออกของบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อกับแผนกส่วนหลังของโรงแรม การให้แลกบัตรและจดบันทึกประจำวัน

5. ยามที่จอดรถ (Parking Attendant)

มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลความปลอดภัยของพาหนะทั้งหมดในบริเวณลานจอดรถของโรงแรม ดูแลระบบการแลกบัตร การประทับตรา และการจ่ายค่าธรรมเนียม ตรวจสอบรถยนต์และรถจักรยานยนต์ที่เข้าออกในบริเวณโรงแรม หากพบสิ่งของหรือบุคคลต้องสงสัยต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยทันที

6. ยามเวรตรวจ (Patrolmen)

มีหน้าที่เดินตรวจ และสอดส่องบริเวณภายในโรงแรมตลอด 24 ชั่วโมง เผื่อระวังบุคคลที่ไม่ใช่แขกของโรงแรมที่เข้ามาใช้สิ่งอำนวยความสะดวก หรือลักขโมยทรัพย์สินของแขก ตรวจสอบตรา

บริเวณทางออกฉุกเฉิน ให้มีความปลอดภัยและสามารถใช้งานได้เมื่อเกิดเหตุการณ์จริง ให้การดูแล อารักขาแขกสำคัญในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน หรือเพลิงไหม้ในโรงแรม โดยมากพนักงานตำแหน่งนี้ จะแต่งกายนอกเครื่องแบบ และมีวิทยุสื่อสารที่หู เพื่อแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติระหว่างเดินตรวจ ระหว่างกัน

สรุป

การดำเนินธุรกิจโรงแรมนั้นนอกเหนือจากงานในแผนกส่วนหน้าที่เป็นส่วนสำคัญในการสร้าง รายได้หลัก และให้บริการแก่แขกแล้ว แผนกงานส่วนหลังก็มีบทบาทและความสำคัญไม่น้อยกว่า ส่วนหน้า แผนกงานส่วนหลังทำหน้าที่หลักในการสนับสนุนเพื่อให้งานส่วนหน้าบรรลุเป้าหมาย อย่างมีประสิทธิภาพ ตั้งแต่แผนกทรัพยากรบุคคล ที่มีหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับการจัดการบุคลากร ภายในโรงแรม ตั้งแต่การสรรหา การคัดเลือก การดูแลพนักงานในเรื่องของค่าตอบแทนและสวัสดิการ ต่าง ๆ ไปจนถึงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงาน แผนกการเงินและการบัญชี ซึ่งดูแลรายรับ รายจ่าย เงินกำไรและขาดทุน แผนกการขายและการตลาดที่มีส่วนเพิ่มยอดขายและส่งเสริมภาพลักษณ์ ของโรงแรม ตลอดจนแผนกช่างและรักษาความปลอดภัย ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยใน ชีวิตและทรัพย์สินของทุกคนภายใน โรงแรม ทั้งนี้แม้ว่าพนักงานในส่วนหลังของ โรงแรมจะไม่มี โอกาสได้พบปะและให้บริการแขกโดยตรง แต่ธุรกิจโรงแรมไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมี ประสิทธิภาพหากขาดแผนกส่วนหลัง

คำถามทบทวน

1. ผู้เรียนคิดว่าแผนกงานส่วนหลังของ โรงแรมมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ โรงแรม ในลักษณะใด
2. จงอธิบายหน้าที่โดยตรงของแผนกทรัพยากรบุคคลต่อแผนกต่าง ๆ ของ โรงแรม
3. เพราะเหตุใดจึงต้องมีการประเมินบุคลากรใน โรงแรม
4. ผู้เรียนคิดว่าการฝึกอบรมพนักงานช่วยในการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายของ โรงแรม ได้หรือไม่ เพราะเหตุใด
5. จงอธิบายลักษณะการทำงานของผู้ตรวจสอบบัญชีภาคกลางคืน
6. ข้อมูลทางด้านการเงินและบัญชีของ โรงแรมมีประโยชน์ต่อเจ้าของธุรกิจอย่างไร

7. หากผู้เรียนเป็นพนักงานการตลาด ผู้เรียนจะนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำการตลาดของโรงแรมด้วยวิธีใด และอย่างไร
8. เพราะเหตุใดภายในโรงแรมจึงจำเป็นต้องมีพนักงานนอกเครื่องแบบ เครื่องแบบของพนักงานรักษาความปลอดภัยส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของแขกผู้เข้าพักอย่างไร
9. หากผู้เรียนเป็นเจ้าของธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่ ผู้เรียนต้องการให้มีแผนกซ่อมแซมและบำรุงภายในโรงแรมของตนหรือไม่ เพราะเหตุใด
10. เพราะเหตุใดโรงแรมโดยมากจึงเลือกใช้บริการจากบริษัทภายนอกเพื่อดูแลเรื่องการรักษาความปลอดภัยในโรงแรม

เอกสารอ้างอิง

- จำลอง ทองดี. (2526). **ธุรกิจการโรงแรม Hotel Business**. กรุงเทพฯ: บารุงสาส์น.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2555). **การโรงแรม**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ชูศรี เทียบศิริเพชร. (2545). **การบัญชีโรงแรม ระบบบัญชีและการควบคุม**. กรุงเทพฯ: ตรีสวีนิ (ซีลเวอ์บุ๊กส์).
- ดวงธิดา นันทาทิรัตน์. (2558). **การจัดการโรงแรม**. ปทุมธานี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ไทรภพ โคตรรวงษา. (2543). **การโรงแรม (The Hotel)**. ฉะเชิงเทรา: สำนักพิมพ์สถาบันราชภัฏราชนครินทร์.
- ชั้นยกร จันทร์สาส์น. (2557). **ความรู้ทั่วไปทางการบัญชีเพื่อการท่องเที่ยวและการโรงแรม**. ปทุมธานี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นิภา วิชาวนิชกุล. (2550). **ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานโรงแรม**. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ปรีชา แดงโรจน์. (2530). **การโรงแรม**. นนทบุรี: ยูไนเต็ดโปรดักชั่น จำกัด.
- _____. (2549). **การบริหารจัดการและปฏิบัติงานโรงแรม ศตวรรษที่ 21 ฉบับนิสิตนักศึกษา**. กรุงเทพฯ: เอส.อาร์. ฟรินดิง แมสโปรดักส์.
- พิสมัย ปโชติการ. (2538). **การบริการส่วนหน้าของโรงแรม**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- มณฑกานติ แลนแคสเตอร์. (2548). **การตลาดโรงแรม**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- มาฆะ จิตตะสังคะ และวิจิตร ฌ ระนอง. (2547). **เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการและเทคนิคการบริการในโรงแรม (พิมพ์ครั้งที่ 5)**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วัฒนา ทนงค์แสง. (2553). **ปฐมนิเทศธุรกิจโรงแรม Hotel Business Orientation**. กรุงเทพฯ: วัฒนา ทนงค์แสง.
- วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2554). **ความรู้พื้นฐานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์**. ใน: **การบริหารทรัพยากรมนุษย์** (น. 1-9). กรุงเทพฯ: วิจิตรหัตถกร.
- ศิริกุล บัวเข็ม. (2554). **การจัดการโรงแรมและกลยุทธ์การจัดการโรงแรม**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุพัตรา สร้อยเพชร. (2553). **การจัดการการโรงแรม**. ขอนแก่น: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

โตภิต ภัทรพิพัฒน์. (2533). **ธุรกิจโรงแรม**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช. (2546). **The Hotel รวมความรู้เกี่ยวกับงานโรงแรม**. กรุงเทพฯ: ฮิวแมน
เฮอริเทจ จำกัด.

