

## แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 4

### หัวข้อเนื้อหาประจำบท

1. ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้า
2. โครงสร้างของแผนกบริการส่วนหน้า
3. หน้าที่และความรับผิดชอบของแผนกงานบริการส่วนหน้า
4. ตำแหน่งงานแผนกบริการส่วนหน้า
5. คุณลักษณะของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า
6. สรุป

### วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถบอกความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้า
2. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถอธิบายลักษณะ โครงสร้างของแผนกบริการส่วนหน้า
3. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถอธิบายหน้าที่รับผิดชอบของแผนกบริการส่วนหน้า
4. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถบอกลักษณะตำแหน่งงานของแผนกบริการส่วนหน้า
5. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถอธิบายคุณลักษณะของพนักงานบริการส่วนหน้า

### วิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอนประจำบท

1. การบรรยายประกอบโปรแกรมสำเร็จรูปการนำเสนอ
2. การศึกษาเอกสารประกอบการสอน
3. การอภิปรายกลุ่ม
4. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
5. การตอบคำถามทบทวนท้ายบท

### สื่อการเรียนการสอน

1. โปรแกรมสำเร็จรูปในการนำเสนอ
2. เครื่องคอมพิวเตอร์
3. เอกสารประกอบการสอน
4. เอกสารประกอบการบรรยาย

### **การวัดผลและการประเมินผล**

1. สืบเนื่องจากความสนใจในเนื้อหาที่เรียน
2. สืบเนื่องจากการซักถามและตอบคำถามในชั้นเรียน
3. สืบเนื่องจากการร่วมการอภิปราย
4. ประเมินจากการตอบคำถามท้ายบท

## บทที่ 4

### แผนกบริการส่วนหน้า

ในการบริหารงานธุรกิจที่พักมีการดำเนินงานหลายภาคส่วน ซึ่งแต่ละส่วนมีความสำคัญในการให้บริการลูกค้ามากน้อยแตกต่างกันไป แผนกบริการส่วนหน้า (Front Office Department) หรือที่เรียกโดยย่อว่า F/O เป็นแผนกหนึ่งในโรงแรมที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการแขกผู้มาเข้าพัก และมีความสำคัญต่อกิจการ โรงแรมมากที่สุด เพราะเป็นด่านหน้าที่จะพบปะแขกผู้มาเข้าพัก ตั้งแต่การต้อนรับการลงทะเบียนเข้าพัก รับจองห้องพัก สร้างความประทับใจแรกให้กับแขกผู้มาเข้าพัก ตลอดจนให้บริการระหว่างที่แขกมาพักอยู่ใน โรงแรม ดูแลปฏิสัมพันธ์กับแขกผู้มาเข้าพัก ตั้งแต่วันแรกจนวันสุดท้ายที่แขกออกจาก โรงแรม แผนกบริการส่วนหน้าทำหน้าที่ไม่ต่างจากการเป็นศูนย์กลางของงานบริการ ทั้งยังติดต่อสื่อสารกับพนักงานแผนกอื่น ๆ ของ โรงแรมอีก เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น

#### ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้า

เมื่อบุคคลภายนอกอย่างก้าวเข้าสู่บริเวณ โรงแรม สิ่งแรกที่จะพบเห็นคือบริเวณห้องโถง (Lobby) และเคาน์เตอร์ที่ให้บริการแก่ลูกค้า หรือบริเวณของแผนกบริการส่วนหน้า (Front Office) ซึ่งบริเวณดังกล่าวคือการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหน้าของ โรงแรม ที่ถือว่าเป็นแผนกที่มีความสำคัญและเป็นภาพลักษณ์ของ โรงแรม ซึ่งความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้าของ โรงแรมมีดังนี้ (จารีทิพย์ ทากิ, 2549, น. 66; อรรธิกา พังงา, 2553, น. 47-48)

##### 1. จุดแรกพบ (First Contact Point)

แผนกบริการส่วนหน้านั้นเป็นจุดแรกที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับแขกผู้เข้าพักและบุคคลทั่วไป เนื่องจากอยู่บริเวณห้องโถง (Lobby) ของโรงแรมและเห็นได้ง่ายที่สุด ทั้งแขกที่พักในโรงแรมและแขกข้างนอกมักจะติดต่อกับแผนกบริการส่วนหน้าเป็นแผนกแรก ดังนั้นพนักงานในแผนกบริการส่วนหน้าควรสร้างความประทับใจให้ทั้งแก่แขกที่เข้าพักและแขกภายนอกที่มาใช้บริการอื่น ๆ ในโรงแรม การสร้างความประทับใจตั้งแต่วันแรกที่แขกนั้นจะทำให้แขกเกิดความรู้สึกที่ดีและอยากกลับมาใช้บริการในครั้งต่อ ๆ ไป รวมทั้งการพูดถึงและบอกต่อ ซึ่งเป็นการสร้างชื่อเสียงให้แก่โรงแรมและเป็นการโฆษณาทางหนึ่งที่โรงแรมไม่จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายอีกด้วย

## 2. ศูนย์รวมข่าวสารข้อมูล (Information Center)

แผนกบริการส่วนหน้าเป็นจุดแรกที่ผู้เข้าพักหรือบุคคลภายนอกต้องติดต่อหรือนึกถึงเมื่อแขกมีปัญหา มีข้อสงสัย หรือต้องการความช่วยเหลือระหว่างที่พักอยู่ในโรงแรม เช่น แขกมีปัญหาภายในห้องพัก แขกต้องการทราบข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว แขกต้องการข้อมูลการใช้บริการบริเวณต่าง ๆ ภายในโรงแรม ดังนั้นบุคลากรของแผนกจึงต้องมีความรู้และต้องหมั่นศึกษาหาข้อมูลต่าง ๆ ของโรงแรม ที่จำเป็นเพื่อให้บริการตอบคำถามต่อแขกผู้เข้าพักและบุคคลที่มาติดต่อได้อย่างไม่ขาดตกบกพร่อง

## 3. ศูนย์กลางการประสานงาน (Nerve Center)

แผนกบริการส่วนหน้าเป็นแผนกที่เก็บข้อมูลของผู้เข้าพักตั้งแต่แขกทำการจองห้องพักและวันแรกที่ลงทะเบียนเข้าพัก จนกระทั่งถึงวันที่คืนห้องพัก ดังนั้นแผนกบริการส่วนหน้าจึงมีหน้าที่ในการประสานงานระหว่างแผนกเพื่ออำนวยความสะดวกระหว่างที่แขกพักในโรงแรม รวมถึงการให้ความช่วยเหลือและประสานงานแขกภายนอกที่มาติดต่อกับโรงแรมหรือแขกภายในโรงแรม

## 4. จุดอำลา (Last Contact Point)

นอกจากแผนกบริการส่วนหน้ามีความสำคัญในการเป็นจุดแรกที่แขกจะได้พบปะติดต่อและสร้างความประทับใจให้แก่แขกทั้งในและนอกโรงแรมแล้วนั้น แผนกนี้ยังเป็นจุดสุดท้ายที่ผู้เข้าพักต้องมาติดต่อ เมื่อแขกต้องการคืนห้องพัก แขกจะต้องมาติดต่อเพื่อคืนกุญแจและชำระค่าใช้จ่าย แผนกบริการส่วนหน้าจึงเปรียบเสมือนจุดสุดท้ายที่จะได้พบปะและอำลาระหว่างผู้เข้าพักและโรงแรม หากระหว่างพักมีข้อผิดพลาดหรือข้อร้องเรียนอันใด จึงนับเป็นโอกาสที่ดีที่พนักงานบริการส่วนหน้าจะสร้างความประทับใจและความรู้สึกที่ดีให้เกิดขึ้นกับแขกผู้เข้าพักได้อีกครั้งก่อนที่แขกจะจากไป ดังนั้นความประทับใจในบริการครั้งสุดท้ายจึงมีความสำคัญไม่ต่างจากความประทับใจเมื่อแรกเข้าพัก

## 5. จุดขายหลัก (Sell Point)

นอกเหนือจากวิธีการทำการตลาดอื่น ๆ ของแผนกขายและการตลาดของโรงแรม แผนกบริการส่วนหน้านั้นจัดอยู่ในส่วนสำคัญที่สร้างรายได้ (Revenue Center) ให้กับโรงแรมเช่นเดียวกัน เนื่องจากรายได้หลักของโรงแรมมาจากการขายห้องพักซึ่งเป็นหน้าที่ของแผนกขายและการตลาดและแผนกบริการส่วนหน้าเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ด้วยลักษณะงานที่มีความใกล้ชิดแขกและสถานที่ตั้งของแผนกนั้นทำให้พนักงานมีโอกาสได้เสนอขายบริการด้านอื่นที่มีในโรงแรมให้กับแขกผู้เข้าพักหรือบุคคลทั่วไปอีกด้วย เช่น ห้องอาหารของโรงแรม สปา ศูนย์บริการธุรกิจ เป็นต้น รวมถึงการขายห้องพักที่ราคาสูงกว่าที่ลูกค้าจองมา (Up-Sell) เพื่อเป็นการเพิ่มยอดขายให้แก่ทางโรงแรม

## 6. ตัวแทนของโรงแรม (hotel representative)

พนักงานในแผนกบริการส่วนหน้าทำหน้าที่เป็นตัวแทนของโรงแรมในการสร้างภาพลักษณ์และชื่อเสียง มีคำกล่าวที่ว่า “Front Office Department is A Hotel” ซึ่งมีความหมายว่าแผนกบริการส่วนหน้าก็คือโรงแรม เนื่องจากแขกผู้เข้าพักจะตัดสินคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของโรงแรมจากภาพรวมทั้งหมด โดยเฉพาะด้านคุณภาพและมาตรฐานในการบริการของโรงแรม ดังนั้นเป็นหน้าที่ของพนักงานทุกคนในแผนกที่สร้างความประทับใจตั้งแต่แขกเข้าพักจนกระทั่งแขกออกจากโรงแรม

## 7. พัฒนาสินค้าและบริการของโรงแรม (Product and Service Development)

แผนกบริการส่วนหน้ามีหน้าที่ดูแลแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจระหว่างที่แขกพักในโรงแรม ซึ่งแขกผู้เข้าพักสามารถให้ความเห็นต่าง ๆ คำร้องเรียน ความต้องการ และข้อเสนอแนะลงในแบบสอบถามดังกล่าว จากนั้นแผนกบริการส่วนหน้ามีหน้าที่รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อทำเป็นรายงานนำเสนอต่อหัวหน้าและผู้บริหาร ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวมีประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการพัฒนาและปรับปรุงการบริการของโรงแรมให้ดียิ่งขึ้น แบบสอบถามอาจวางไว้ที่หัวเตียงนอนภายในห้องพักของแขก หรือที่บริเวณส่วนหน้าโดยพนักงานบริการส่วนหน้าอาจขอให้แขกช่วยทำแบบสอบถามระหว่างที่แม่บ้านตรวจสอบความเรียบร้อยภายในห้องพักที่แขกเช็คเอาท์ (Check Out)



ภาพที่ 4.1 แผนกบริการส่วนหน้า ณ โรงแรมปาร์คนายเลิศ  
ที่มา: อลิสา ฤทธิชัยฤกษ์



ภาพที่ 4.2 ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้าพัก

ที่มา: <https://sites.google.com/a/kamakshiclouds.in/company/products/gfs>

## โครงสร้างของแผนกบริการส่วนหน้า

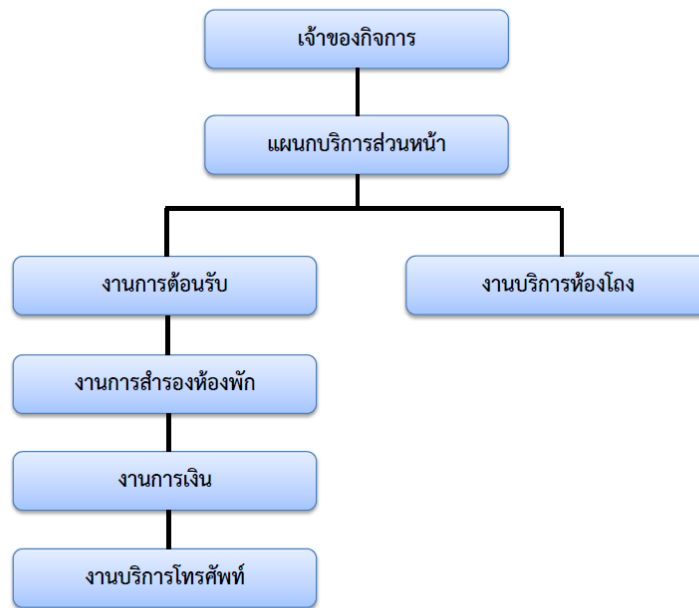
โครงสร้างของแผนกบริการส่วนหน้าของแต่ละโรงแรมมีความเหมือนหรือแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยที่กล่าวไว้แล้วในบทก่อนหน้านี้ อย่างไรก็ตามเราสามารถจัดโครงสร้างของแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมขนาดเล็ก กลาง และใหญ่ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์, 2540, น. 1-18)

### 1. โครงสร้างการปฏิบัติงานในแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมขนาดเล็ก

โครงสร้างโรงแรมขนาดเล็กจะมีลักษณะไม่ซับซ้อน เนื่องจากจำนวนห้องพักในโรงแรมมีไม่มาก โรงแรมขนาดเล็กหลายแห่งเจ้าของกิจการอาจทำหน้าที่เป็นผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า (Front Office Manager) ด้วยตัวเอง โดยรับผิดชอบงานหลักในแผนกซึ่งแบ่งได้ 2 ส่วน คือ

1) งานต้อนรับ คือ งานทั้งหมดของส่วนหน้า ตั้งแต่การสำรองห้องพัก การลงทะเบียน และการดูแลค่าใช้จ่ายแขก ซึ่งในโรงแรมขนาดเล็กพนักงานต้อนรับสามารถทำหน้าที่ทุกอย่างเพียงคนเดียวรวมถึงทำหน้าที่รับโทรศัพท์อีกด้วย

2) งานบริการในบริเวณล็อบบี้หรือห้องโถง เป็นงานที่อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ของแขก เช่น การดูแลเรื่องสัมภาระ บริการลิฟต์ และบริการรับส่ง เป็นต้น



ภาพที่ 4.3 โครงสร้างแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมขนาดเล็ก  
ที่มา: สุริย์ เข็มทอง (2555, น. 1-16)

## 2. โครงสร้างการปฏิบัติงานในแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมขนาดกลาง

โรงแรมขนาดกลางจะมีจำนวนห้องพักประมาณ 100-300 ห้อง มีการแบ่งสายงานในแผนกบริการส่วนหน้าโดยเป็นไปตามลักษณะของงาน โดยมากสามารถแบ่งงานออกได้ดังนี้

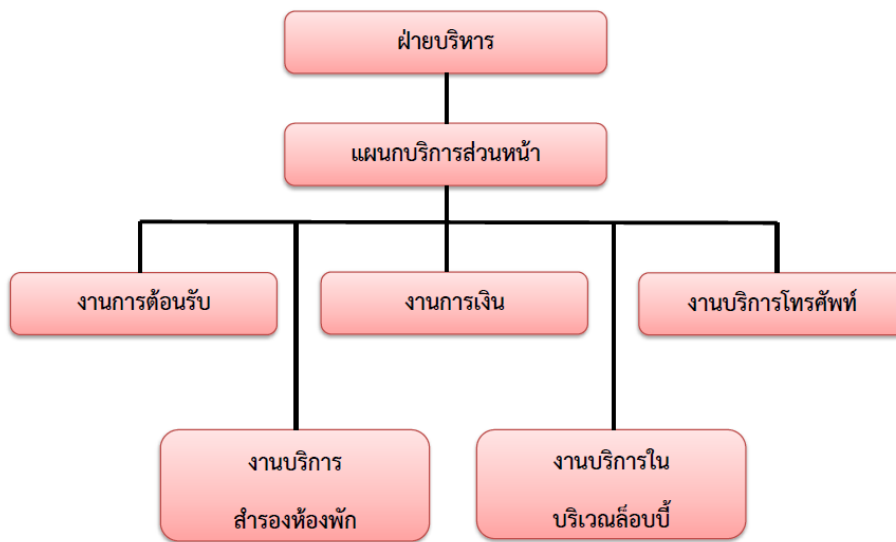
1) งานต้อนรับ (Reception) คือ การให้บริการแขกในการลงทะเบียนเข้าพัก (Check in) และคืนห้องพัก (Check out) ระหว่างที่แขกพักทำหน้าที่อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลทั่วไปทั้งหมดทั้งในและนอกโรงแรม เช่น จดหมาย ข้อความ การนัดพบของแขก งานรวบรวมเอกสาร ข้อมูลสถิติต่าง ๆ เกี่ยวกับแขกผู้เข้าพักและการขายห้องพัก

2) งานบริการสำรองห้องพัก (Reservation) ทำหน้าที่ในการสำรองห้องพักจากบุคคลภายนอกทั้งภายในและต่างประเทศ ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี เช่น จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ เป็นต้น

3) งานบริการโทรศัพท์ (Telephone Operator) ทำหน้าที่ดูแลและอำนวยความสะดวกในการโอนสายในกรณีที่ระบบโทรศัพท์ไม่ใช่ระบบสายตรง ดังนั้นพนักงานรับโทรศัพท์มีหน้าที่รับโทรศัพท์จากภายนอกแล้วต่อผ่านไปยังห้องพักแขกหรือหน่วยงานต่าง ๆ ภายในโรงแรม รวมทั้งการต่อสายระหว่างเครื่องฟ่งภายในโรงแรมด้วย

4) งานการเงิน (Front Office Cashier) ทำหน้าที่ดูแลบัญชีค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ระหว่างที่แขกพัก และตรวจดูความเรียบร้อยและรับชำระเงินของแขกก่อนออกจากโรงแรม นอกจากนี้งานการเงินยังทำหน้าที่รับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและอื่น ๆ

5) งานบริการในบริเวณล็อบบี้ (Bell Captain or Porter Service) ทำหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลรับสัมภาระของแขกผู้มาเข้าพัก และนำส่งหนังสือหรือเอกสารต่าง ๆ ต่อไปยังแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

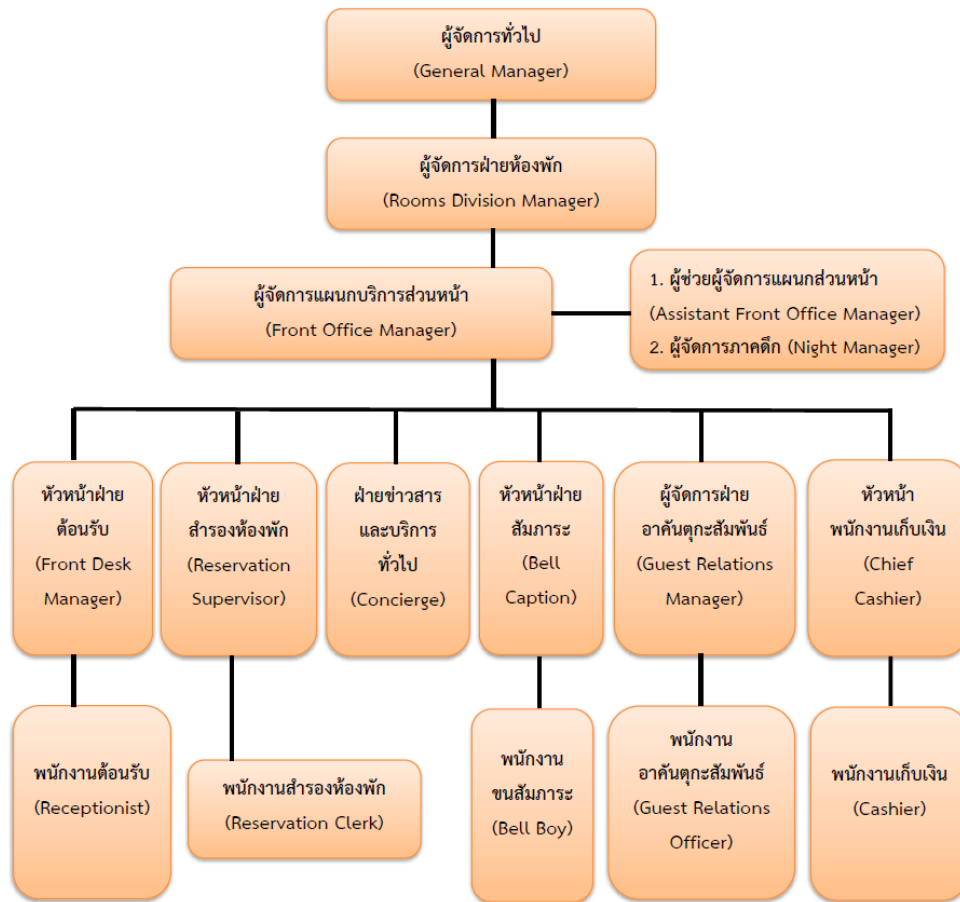


ภาพที่ 4.4 โครงสร้างแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมขนาดกลาง

ที่มา: สุริย์ เข้มทอง (2555, น. 1-17)

### 3. โครงสร้างการปฏิบัติงานในแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมขนาดใหญ่

โรงแรมขนาดใหญ่ที่มีจำนวนห้องมาก จะมีการแบ่งสายงานแผนกบริการส่วนหน้าที่แตกต่างกันไปตามขนาด ระดับและนโยบายของโรงแรม ตำแหน่งงานหลักที่สำคัญ เช่น งานต้อนรับ งานสำรองห้องพัก งานบริการโทรศัพท์ งานการเงินและงานบริการบริเวณล็อบบี้ แต่ละโรงแรมจะมีความแตกต่างกันในการแบ่งสายงานย่อยในรายละเอียดที่ขึ้นอยู่กับขนาดของโรงแรม นอกจากนี้โรงแรมบางแห่งอาจรวมฝ่ายสำรองห้องพักไว้ในแผนกการขายและการตลาดก็ได้



ภาพที่ 4.5 โครงสร้างแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมขนาดใหญ่  
ที่มา: สุริย์ เข็มทอง (2555, น. 1-18)

### หน้าที่และความรับผิดชอบของแผนกงานบริการส่วนหน้า

หน้าที่และความรับผิดชอบหลักของแผนกงานบริการส่วนหน้านั้นเป็นไปเพื่อให้บริการต่อแขกผู้มาเข้าพักในโรงแรมอย่างมีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐาน เพื่อสร้างความประทับใจให้กับแขกผู้มาเข้าพัก ตั้งแต่วันแรกจนถึงวันสุดท้าย แผนกบริการส่วนหน้ามีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้ (สุพัตรา สร้อยเพชร, 2553, น. 113-115)

#### 1. การเสนอขายห้องพัก

ห้องพักนั้นถือได้ว่าเป็นสินค้าหลักที่ทำรายได้สูงสุดของธุรกิจโรงแรม ดังนั้นถือเป็นเรื่องที่สำคัญของแผนกต้อนรับส่วนหน้า ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับงานด้านการขายห้องพัก โดยเริ่มตั้งแต่การรับสำรองห้องพักให้แก่แขกที่ทั้งมีการสำรองห้องพักล่วงหน้า และแขกที่ไม่ได้

สำรองห้องพักไว้ล่วงหน้า นอกจากนี้ยังต้องทำหน้าที่รับลงทะเบียนเข้าพัก และการกำหนดหมายเลขห้องพักให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย

## 2. การบริการด้านข้อมูลข่าวสาร

แผนกต้อนรับส่วนหน้านั้นนับได้ว่าเป็นศูนย์รวมข้อมูลของแขกผู้มาเข้าพัก รวมถึงข้อมูลต่าง ๆ ภายในโรงแรม เช่น ข้อมูลการจัดงานเลี้ยงต่าง ๆ ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราประจำวัน ดังนั้นแผนกบริการส่วนหน้าจึงเป็นจุดที่แขกทั้งภายในและภายนอก รวมถึงแผนกต่าง ๆ จะติดต่อเพื่อขอทราบข้อมูล นอกจากนี้แผนกบริการส่วนหน้ายังเป็นศูนย์กลางที่คอยประสานงานกับแผนกอื่น ๆ เพื่อให้การบริการภายในโรงแรมเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

## 3. การบริการประสานงานให้แก่แขก

พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีหน้าที่ในการเป็นศูนย์กลางประสานงานทั้งระหว่างแขกผู้มาเข้าพักและพนักงานในแผนกอื่น ๆ ภายในโรงแรม เช่น เมื่อมีการขายห้องพักได้ พนักงานส่วนหน้าจะต้องส่งเรื่องรายละเอียดเกี่ยวกับการขายห้องพักนั้น ๆ ไปยังแผนกแม่บ้าน เพื่อให้พนักงานในแผนกแม่บ้านได้เตรียมการเรื่องการทำความสะอาดห้องพัก และประสานงานระหว่างแขกภายนอกที่ต้องการติดต่อแขกของโรงแรม นอกจากนี้แผนกต้อนรับส่วนหน้ายังเป็นจุดรับเรื่องร้องเรียนและช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้กับแขก ดังนั้นพนักงานในแผนกนี้จึงต้องมีหัวใจบริการ เอาใจใส่ในการช่วยแก้ปัญหาให้กับแขกอย่างจริงใจด้วยความรวดเร็วและมีปฏิภาณไหวพริบที่ดี เพื่อสร้างความประทับใจให้กับแขกผู้มาเข้าพัก

## 4. การทำรายงานเกี่ยวกับสถานภาพของห้องพัก

แผนกต้อนรับส่วนหน้าจะทำหน้าที่ตรวจสอบและรายงานสถานภาพของห้องพัก (Rooms Status) ในแต่ละช่วงเวลาของวัน ทั้งนี้ข้อมูลของห้องพักจะต้องมีความถูกต้องและอัปเดต สถานการณ์ตลอดเวลา จากนั้นจึงนำรายงานที่ตรวจสอบเรียบร้อยแล้วนำเสนอส่งแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและผู้บริหาร ข้อมูลในรายงานสถานภาพห้องพัก ได้แก่ รายละเอียดของห้องพักว่าง (Vacant Rooms) ห้องพักรับแขก (Occupied rooms) ห้องพักรที่กำลังอยู่ระหว่างการทำความสะอาด (On Change Rooms) ห้องพักรที่ชำรุด (Out of Order Rooms) เป็นต้น

## 5. การดูแลบัญชีแขก

เมื่อแขกลงทะเบียนเข้าพักกับโรงแรมเรียบร้อยแล้ว พนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าจะเปิดบัญชีแขก และบันทึกบัญชีของแขกแต่ละคน (Guest Account) สำหรับบันทึกค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ทั้งด้านราคาห้องพักและค่าบริการอื่น ๆ ตลอดเวลาการเข้าพักของแขก และเมื่อแขกออกจากโรงแรมแล้ว แผนกต้อนรับส่วนหน้ามีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดส่งสำเนาใบแจ้งหนี้ (Guest Folio) ของแขกไปยังแผนกบัญชีเพื่อตรวจสอบหลักฐานด้านการเงินและการบัญชี อีกทั้งยังมีหน้าที่ให้

คำแนะนำแขกในการใช้สิทธิ์ในการซื้อเชื่อที่ไม่เกินวงเงินที่ทางโรงแรมได้กำหนด ซึ่งแต่ละโรงแรมจะมีการกำหนดมาตรฐานจำนวนวงเงินสำหรับการซื้อเชื่อ และแจ้งหลักปฏิบัติดังกล่าวให้กับแขกเมื่อมาเข้าพัก

#### 6. การรับชำระค่าใช้จ่ายของแขก

ก่อนที่แขกแจ้งออกจากโรงแรม พนักงานต้องตรวจสอบความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ที่ทำกรออกเพื่อเรียกเก็บจากแขก และเตรียมเอกสารให้เรียบร้อยก่อนถึงเวลาที่แขกจะลงมาชำระค่าใช้จ่าย เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการรับชำระค่าใช้จ่าย และการคืนกุญแจห้องพัก ทั้งนี้พนักงานควรแจ้งแขกล่วงหน้าด้วยว่าสามารถชำระเงินด้วยวิธีใด รวมถึงสกุลเงินที่โรงแรมยอมรับ

#### 7. การบันทึกประวัติของแขก

พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูลประวัติของแขก (Guest History) ทั้งหมดที่เข้าพักในโรงแรม ข้อมูลเหล่านี้ทางโรงแรมจะนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการส่งเสริมการตลาด เช่น นำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์เพื่อให้ทราบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรมนั้นส่วนใหญ่มักจะเป็นกลุ่มใด เมื่อมีข้อมูลเหล่านี้ โรงแรมจะทราบถึงกลุ่มลูกค้าหลัก เพื่อนำไปต่อยอดในแนวทางการส่งเสริมการตลาดขององค์กรเพื่อให้เกิดรายรับมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ข้อมูลส่วนตัวของแขกยังสามารถนำมาปรับปรุง และพัฒนาการบริการสำหรับแขกในการเข้าพักครั้งต่อไป เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่แขกอีกด้วย

### ตำแหน่งงานแผนกบริการส่วนหน้า

ตำแหน่งงานในแผนกบริการส่วนหน้านั้นสามารถแบ่งย่อยได้หลายตำแหน่งตามหน่วยงานหลักของแผนกบริการส่วนหน้า เช่น งานต้อนรับ งานสำรองห้องพัก และงานบริการข่าวสารข้อมูล ซึ่งแต่ละงานจำเป็นต้องมีพนักงานที่มีทักษะและประสบการณ์แตกต่างกันไปเพื่อให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกผู้มาเข้าพักในโรงแรมอย่างสูงสุด อย่างไรก็ตามเราสามารถแบ่งตำแหน่งงานและหน้าที่ของพนักงานในแผนกบริการส่วนหน้าได้ดังนี้ (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, 2546, น. 6-14)

#### 1. ผู้จัดการฝ่ายห้องพัก (Room Division Manager)

มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลการปฏิบัติงานของแผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมและแผนกแม่บ้านทั้งหมด เพื่อให้เกิดการประสานงานและสื่อสารกันระหว่างสองแผนกอย่างสะดวกรวดเร็ว ผู้จัดการฝ่ายห้องพักต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ ความรู้และความชำนาญในการบริหารงานทั้งแผนกบริการส่วนหน้าและแผนกแม่บ้าน อีกทั้งยังมีความสามารถในการบริหารงาน

โรงแรม การวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาว กำหนดนโยบายของแผนกเพื่อนำเสนอไปยังผู้จัดการทั่วไปของโรงแรม ในโรงแรมขนาดใหญ่ที่มีพนักงานจำนวนมาก และมีโครงสร้างที่ละเอียดจะมีผู้จัดการฝ่ายห้องพักขณะที่บางโรงแรมอาจไม่มีตำแหน่งดังกล่าว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายและโครงสร้างการบริหารงานของโรงแรม (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, 2546, น. 6)

## 2. ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า (Front Office Manager)

ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้ามักเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานในส่วนต่าง ๆ ของแผนกบริการส่วนหน้า มีทักษะ ความรู้ ความชำนาญในการบริหารงานส่วนหน้า รู้หลักการจัดการธุรกิจโรงแรมเบื้องต้น รวมไปถึงการฝึกฝนด้านระบบการจัดการโรงแรม (Property Management System : PMS) หรือระบบการสำรองห้องพัก การลงทะเบียนเข้าพัก ระบบบัญชีและระบบงานสำนักงานของโรงแรม โดยผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้าจะต้องดูแลทั้งในส่วนของการส่งมอบบริการและกิจกรรมการส่งเสริมการตลาด นอกจากนี้ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้ายังมีหน้าที่จัดการองค์ประกอบต่าง ๆ ในการทำงาน ได้แก่ พนักงาน อุปกรณ์ ห้องพักแขก ต้นทุนและการสร้างโอกาสการขาย โดยจะต้องประสานงานให้การทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร ทั้งในด้านผลกำไรและความประทับใจของแขกผู้มาเข้าพัก และการจัดการกับห้องพักที่ยังขายไม่ได้ (Unsold Guest Room) การประสานงานกับแผนกการขายและการตลาดในการวางแผนโฆษณา วางกลยุทธ์ในการขาย ซึ่งถือเป็นสิ่งที่ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้าควรต้องให้ความสำคัญมากที่สุด (อรรธิกา พังงา, 2553, น. 52-53)

## 3. ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า (Assistant Front Office Manager)

ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้ามีหน้าที่รับผิดชอบงานตามที่ผู้จัดการแผนกบริการส่วนน้ามอบหมาย สามารถปฏิบัติงานแทน และตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ในกรณีที่ผู้จัดการบริการส่วนหน้าไม่อยู่ ดังนั้นบุคคลดังกล่าวจะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะ ความรู้และประสบการณ์ในการทำงานแผนกบริการส่วนหน้าเป็นอย่างดี สามารถช่วยบริหารและควบคุมการทำงานของบุคลากรในแผนกให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และนโยบายการทำงานของโรงแรม บริหารจัดการในส่วนของอัตราห้องพักของโรงแรมเพื่อให้เกิดผลกำไร จัดการประชุมพนักงานในแผนก และยังมีหน้าที่ในการคัดเลือก ฝึกอบรมพัฒนาทักษะความสามารถของพนักงานในแผนก และแบ่งเบางานของผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า (ดวงธิดา นันทาภีรัตน์, 2558, น. 70)

## 4. หัวหน้าฝ่ายรับจองห้องพัก (Head of Reservationist)

หัวหน้าฝ่ายรับจองห้องพักมีหน้าที่รับผิดชอบงานเกี่ยวกับการรับจองห้องพักทั้งหมด เนื่องจากแขกอาจติดต่อสำรองห้องพักด้วยวิธีการแตกต่างกันไป เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือแขกมาจองห้องพักด้วยตัวเองที่โรงแรม หัวหน้าฝ่าย

มีหน้าที่สอนงานและอบรมทักษะความรู้ต่าง ๆ ของงานสำรองห้องพักแก่พนักงาน ควบคุมการทำงาน และช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในแผนก ประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนกการขายและการตลาด เป็นต้น ตรวจสอบความถูกต้องของการทำงานและทำรายงานต่าง ๆ ของแผนก (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, 2546, น. 7)

### 5. พนักงานรับจองห้องพัก (Reservation Agents)

ตำแหน่งนี้สามารถแบ่งได้สองส่วน คือ ผู้ดูแลการรับจองห้องพัก (Reservation Supervisor) และพนักงานรับจองห้องพัก (Reservation Clerk) โดยพนักงานตำแหน่งผู้ดูแลการรับจองห้องพัก จะเป็นผู้ที่ มีประสบการณ์และความรับผิดชอบมากกว่าพนักงานรับจองห้องพัก และต้องสอนงาน ให้คำปรึกษาแก่พนักงานรับจองห้องพัก ส่วนพนักงานรับจองห้องพักมีหน้าที่รับจองห้องพัก บันทึกข้อมูลและดำเนินการเกี่ยวกับการสำรองห้องพักทุกประเภท ในแต่ละวันพนักงานฝ่ายจองห้องพักมีหน้าที่ในการรับจองห้องพักล่วงหน้า ตอบจดหมายยืนยันการจองห้องพักของแขก คาดเดา การจองห้องพักล่วงหน้า (Reservation Forecast) จัดเก็บข้อมูลเอกสารเกี่ยวกับการจอง การยกเลิก การจองห้องพักของแขก บันทึกข้อมูลสำคัญต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น วัน-เวลาเข้าพักของแขก ประเภทห้องพักที่แขกต้องการ รวบรวมประวัติการเข้าพักของแขกทุกประเภท เช่น ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ เบอร์อีเมลล์ของแขก บันทึกความต้องการพิเศษของแขก เช่น รถรับส่งสนามบิน เป็นต้น ตรวจสอบสิทธิพิเศษที่พึงได้ของแขกแต่ละคน เตรียมรายชื่อและรายละเอียดของแขกที่จะเข้าพักในแต่ละวัน จัดตั้ง อัตราค่าห้องพัก และส่วนลดในช่วงเวลาต่างกันของปี กระตุ้นยอดขายด้วยการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายห้องพักในรูปแบบและเทคนิคต่าง ๆ (ดวงธิดา นันทาทิรัตน์, 2558, น. 71-72)

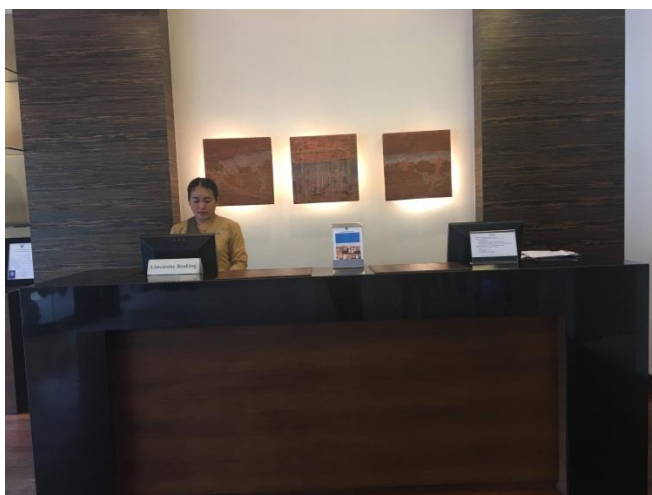
### 6. หัวหน้าฝ่ายต้อนรับ (Head of Receptionist)

มีหน้าที่ในการรับผิดชอบควบคุมดูแลความเรียบร้อยและประสานงานในส่วนของการต้อนรับแขกทั้งหมดเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการบริการที่ดีของธุรกิจโรงแรม โดยสร้างความประทับใจในบริการที่ดีต่อทั้งแขกที่มาเข้าพักในโรงแรมและแขกที่เข้ามาติดต่อแก้ไขปัญหาที่แขกร้องเรียนเข้ามาด้วยความสุภาพเรียบร้อย ทั้งยังประสานงานกับแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในแผนกต้อนรับ ตรวจสอบการทำงานของพนักงานในแผนก บริหารการทำงานของพนักงานให้ลงตัวเพียงพอในแต่ละรอบการทำงาน (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, 2546, น. 7-8)

### 7. พนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Receptionist)

พนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Receptionist) คือพนักงานที่เรามักพบเห็นบริเวณเคาน์เตอร์ในห้องโถง (Lobby) ของโรงแรม พนักงานในตำแหน่งนี้มีหน้าที่ต้อนรับ ตั้งแต่ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพัก กำหนดห้องพักให้แขก ในกรณีที่แขกไม่ได้จองไว้ล่วงหน้า การขายห้องพักให้แขกที่ไม่ได้จองมา ประสานงานกับแผนกที่เกี่ยวข้องในกรณีที่แขกอาจขอเปลี่ยนห้องพัก ดูแลเมื่อแขกขอคืน

ห้องซักว่ากำหนดเวลา หรือขอพักต่อ เป็นต้น นอกจากนี้พนักงานต้อนรับต้องให้บริการด้านข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ แก่แขก รับผิดชอบกุญแจห้องพักในกรณีที่แขกฝากไว้ ซึ่งตำแหน่งพนักงานต้อนรับนี้ เป็นงานที่ต้องเน้นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างความประทับใจให้กับแขก



ภาพที่ 4.6 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม St. James สุขุมวิท  
ที่มา: อลิสา ฤทธิชัยฤกษ์

## 8. หัวหน้าฝ่ายอาคันตุกะสัมพันธ์ (Head of Guest Relation)

มีหน้าที่ในการรับผิดชอบงานด้านการต้อนรับแขกคนสำคัญ (Very Important Person : VIP) หรือแขกที่สำคัญมาก ๆ (Very Very Important Person: VVP) แยกกลุ่มสำคัญ (Very Important Group) ที่เข้ามาพักในโรงแรม และมีหน้าที่สอนงาน ควบคุมการทำงาน ให้คำแนะนำพนักงาน อาคันตุกะสัมพันธ์ และช่วยแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในแผนก ทำการประสานงานระหว่างแผนกของตน และแผนกอื่น ๆ ที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกันในการต้อนรับแขกคนสำคัญ โดยมากหัวหน้าหรือผู้ดูแล พนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์นั้นจะต้องมีบุคลิกภาพที่ดีมาก มีประสบการณ์การทำงานและสามารถ สื่อสารภาษาอังกฤษได้ดีเยี่ยม

## 9. พนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์ (Guest Relation)

พนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์ หรือเจ้าหน้าที่ดูแลแขกพิเศษ (Guest Relation Officer หรือ G.R.O) (อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช, 2546, น. 107) มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการต้อนรับและดูแลแขกคนสำคัญของโรงแรม ตั้งแต่แขกเริ่มมาเข้าพัก โดยจะต้องเตรียมเอกสารลงทะเบียนเข้าพักแก่แขกคนสำคัญ ตรวจสอบสถานะห้องพัก นำแขกเข้าพักในห้องพัก แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในห้องพัก นำแขกเยี่ยมชมส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม ไปจนกระทั่งแขกคนสำคัญออกจากโรงแรม

(ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, 2546, น. 8) อย่างไรก็ตามปัจจุบันพบว่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาว พนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์นี้ไม่เพียงแต่ต้อนรับหรือดูแลแขกพิเศษเท่านั้น แต่ยังให้การต้อนรับแขกทั่วไปของโรงแรม โดยมากพนักงานดังกล่าวจะยืนบริเวณหน้าประตูทางเข้าของโรงแรม และเมื่อแขกเข้ามาในบริเวณโรงแรม พนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์จะกล่าวทักทายและมอบของระลึกเล็กน้อยเพื่อสร้างความประทับใจ เช่น พวงมาลัย ก่อนนำแขกไปยังบริเวณเคาน์เตอร์เพื่อลงทะเบียนเข้าพัก จากนั้นจึงนำแขกไปส่งที่ห้องและแนะนำบริการภายในโรงแรมและห้องพัก

#### 10. หัวหน้าฝ่ายชุมชนสัมพันธ์ (Head of Public Relation)

มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการสร้างภาพลักษณ์และชื่อเสียงของโรงแรม เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อชุมชนโดยรอบบริเวณที่ตั้งของโรงแรม ทั้งองค์กร หน่วยงานต่าง ๆ ในชุมชน ควบคุมการทำงานและคอยแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นระหว่างโรงแรมและชุมชนในกรณีที่มีการขอความร่วมมือระหว่างโรงแรมและชุมชน พนักงานในตำแหน่งนี้ต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์และความรับผิดชอบ รวมทั้งทำหน้าที่อบรม สอนงาน ดูแลให้คำแนะนำแก่พนักงานชุมชนสัมพันธ์ ซึ่งฝ่ายชุมชนสัมพันธ์นี้อาจเป็นส่วนหนึ่งในแผนกต้อนรับส่วนหน้าหรือแผนกการตลาดของโรงแรม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับโครงสร้างการบริหารและนโยบายของแต่ละโรงแรม

#### 11. พนักงานชุมชนสัมพันธ์ (Public Relation)

มีหน้าที่ในการทำความรู้จัก สร้างความสัมพันธ์ความเข้าใจอันดีระหว่างโรงแรมกับชุมชนโดยรอบ ทั้งชาวบ้านทั่วไป ห้างร้าน องค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ ในท้องถิ่น ซึ่งอาจสร้างความสัมพันธ์ด้วยการจัดงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันหรืออาจเข้าร่วมงานและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ชุมชนจัดขึ้น และทำงานตามที่หัวหน้ามอบหมาย (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, 2546, น. 9)

#### 12. หัวหน้าฝ่ายบริการข้อมูลข่าวสาร (Head of Concierge)

มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารทั้งภายในและภายนอกโรงแรม ต่อแขกผู้มาเข้าพัก สอนงาน อบรมดูแล ควบคุมการทำงานและคอยแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในฝ่ายที่เป็นความรับผิดชอบของตน ทั้งยังมีหน้าที่ในการประสานงานระหว่างแผนกที่เกี่ยวข้องในการให้ข้อมูลข่าวสารด้านบริการและการท่องเที่ยวแก่แขกผู้มาเข้าพัก ตลอดจนให้บริการด้านต่าง ๆ ที่แขกต้องการ (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, 2546, น. 9) หัวหน้าฝ่ายบริการข้อมูลข่าวสารจำเป็นต้องมีความรอบรู้และประสบการณ์เพราะต้องให้บริการทางด้านข้อมูลในทุกด้านที่แขกต้องการ

#### 13. พนักงานให้บริการข้อมูลข่าวสาร (Concierge)

มีหน้าที่ในการให้ข้อมูลต่าง ๆ และอำนวยความสะดวกในทุกด้านแก่แขก โดยมากโรงแรมระดับ 4-5 ดาวจะมีพนักงานในตำแหน่งนี้เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่แขก พนักงานในตำแหน่งนี้ต้องเป็นผู้มีความรู้รอบตัว มีความกระตือรือร้นและพร้อมที่จะช่วยเหลือแขกในทุก ๆ ด้าน

เช่น การจองร้านอาหารทั้งภายในและภายนอกโรงแรมให้แก่แขก การแนะนำรายละเอียดของสถานที่ที่แขกต้องการเยี่ยมชม เวลาเปิดทำการ ราคาค่าเช่า รูปแบบการเดินทาง การจองหรือเปลี่ยนเที่ยวบิน เป็นต้น พนักงานตำแหน่งนี้ควรมีความสามารถในเรื่องการสื่อสารกับผู้อื่น สามารถพูดได้หลายภาษา และมีบุคลิกภาพที่ดี ในบางโรงแรมนั้น พนักงานให้บริการด้านข้อมูลนี้จะทำหน้าที่เป็นหัวหน้าแผนกต้อนรับในเครื่องแบบ (Uniformed Serviced Manager) อีกด้วย (ดวงธิดา นันทาภิรต์, 2558, น. 73-74)



ภาพที่ 4.7 พนักงานให้บริการข้อมูลข่าวสาร โรงแรมเซนทารา แกรนด์  
ที่มา: อลิสา ฤทธิชัยฤกษ์

#### 14. หัวหน้าฝ่ายบริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์หรือหัวหน้าฝ่ายรับโทรศัพท์ (Head of Telephone Operator)

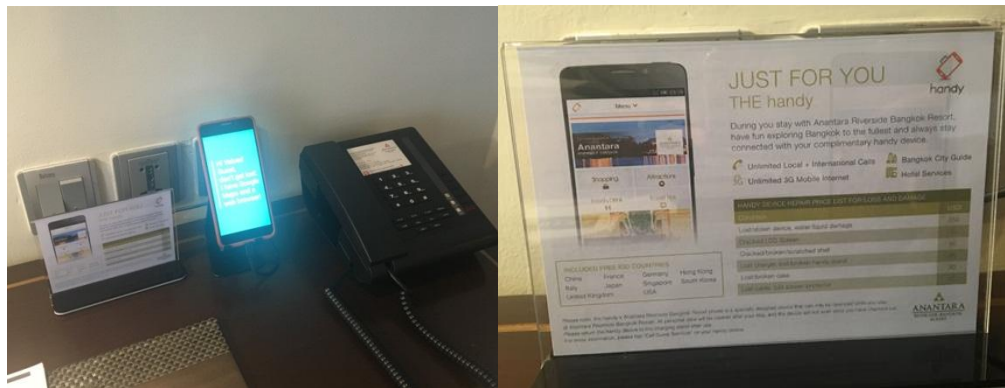
มีหน้าที่ในการรับผิดชอบงานด้านการให้บริการทางโทรศัพท์ ทั้งภายในและภายนอกโรงแรม ติดต่อกับทั้งในประเทศและต่างประเทศจากผู้โทรเข้ามาติดต่อโรงแรม หรือการติดต่อจากแขกที่พักในโรงแรมไปยังภายนอกโรงแรมหรือกับแผนกต่าง ๆ นอกจากนี้ยังต้องทำหน้าที่สอนงานดูแลอบรมพนักงานของตน ควบคุมการทำงานและช่วยแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ระหว่างการทำงานประสานงานระหว่างฝ่ายกับฝ่ายหรือแผนกต่าง ๆ ที่ทำงานเกี่ยวข้องกันในโรงแรมหรือกับบุคคลภายนอกโรงแรม (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, 2546, น. 9)

#### 15. พนักงานให้บริการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ (Telephone Operator)

พนักงานรับโทรศัพท์มีหน้าที่ติดต่อ ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก แก่แขกทั้งภายในและภายนอกของโรงแรม หรือระหว่างพนักงานในแผนกต่าง ๆ ของโรงแรม ดังนั้นพนักงานในตำแหน่งนี้จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีมารยาททางโทรศัพท์ คือ ต้องเป็นผู้มีความสามารถทางภาษา

มีน้ำเสียงไพเราะ สุภาพ พึงคู่เป็นมิตร และมีจังหวะการพูดที่ถูกต้อง การใช้ภาษาที่กระชับ ชัดเจน และได้ใจความสมบูรณ์ หน้าที่หลักของพนักงานตำแหน่งนี้คือ การรับ โอน ต่อ โทรศัพท์ และรับฝากข้อความแก่แขกผู้เข้าพักและบุคคลภายนอกที่ติดต่อเข้ามา นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในการให้บริการด้านอื่น ๆ เช่น การบริการปลุกแขก (Wake Up Call/Morning Call) อีกด้วย (จารีทิพย์ ทากิ, 2549, น. 70)

ในปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้ผู้คนส่วนใหญ่มีอุปกรณ์สื่อสาร เช่น โทรศัพท์มือถือของตนเอง ทำให้การติดต่อสื่อสารทั้งภายในและระหว่างประเทศมีความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายยิ่งขึ้น เป็นสาเหตุให้หลายโรงแรมไม่จำเป็นต้องมีพนักงานในตำแหน่งนี้ โดยพนักงานต้อนรับของโรงแรมสามารถทำหน้าที่เป็นพนักงานรับโทรศัพท์ได้ เช่นเดียวกัน อีกทั้งยังเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายด้านต้นทุนบุคลากรของโรงแรมอีกด้วย



ภาพที่ 4.8 การให้บริการโทรศัพท์ไร้สายฟรีสำหรับแขก โรงแรมอนันตราเวอริไซด์  
ที่มา: อลิสา ฤทธิชัยฤกษ์

#### 16. หัวหน้าพนักงานประจำศูนย์บริการธุรกิจ (Head of Business Center)

โรงแรมระดับ 4-5 ดาวมักมีศูนย์บริการธุรกิจแก่แขกของโรงแรม ในหน่วยงานจะมีพนักงาน 2-4 คนขึ้นอยู่กับขนาดและบริการของ โรงแรม โดยมีหัวหน้าประจำศูนย์บริการธุรกิจทำหน้าที่รับผิดชอบงานในด้านการให้บริการติดต่อธุรกิจของแขกผู้เข้าพัก เพื่อให้ได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากที่สุดในการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจ อีกทั้งยังมีหน้าที่สอนงานควบคุมดูแลการทำงานของพนักงานในแผนก และช่วยแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในฝ่ายของตนเอง (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, 2546, น. 10)

### 17. พนักงานประจำศูนย์บริการธุรกิจ (Business Center Service)

มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการให้บริการติดต่อสื่อสารด้านธุรกิจตามที่แขกต้องการ เช่น การจัดห้องประชุมตามที่แขกต้องการ บริการด้านอินเทอร์เน็ต จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์ โทรสาร การพิมพ์เอกสาร ถ่ายเอกสาร การติดต่องานเลขานุการ ล่ามแปลภาษา การเช่ายืมสื่อ หรือเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงานด้านธุรกิจ เป็นต้น



ภาพที่ 4.9 ศูนย์การบริการธุรกิจ โรงแรมอนันตรา ริเวอร์ไซด์  
ที่มา: อลิสา ฤทธิชัยฤกษ์

### 18. พนักงานส่งเอกสาร (Page Boy or Message Boy or Messenger)

มีหน้าที่รับส่งเอกสารจากภายในโรงแรมไปสู่ภายนอกเพื่อความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องในการรับส่งเอกสารต่าง ๆ ระหว่างโรงแรมกับหน่วยงานในองค์กรธุรกิจอื่น ๆ รวมถึงการจัดส่งเอกสารภายนอกให้แก่แขกในโรงแรม อย่างไรก็ตามปัจจุบันโรงแรมหลายแห่งได้ยกเลิกงานในตำแหน่งนี้เนื่องจากเทคโนโลยีการสื่อสารมีความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น การส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ง่ายและรวดเร็วกว่าการส่งเอกสารในรูปแบบเดิม

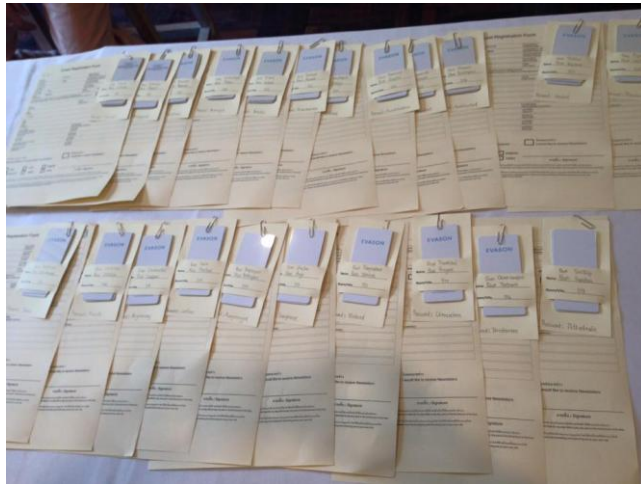
### 19. หัวหน้าพนักงานประสานงานกลุ่มทัวร์ (Head of Tour – Coordinator)

มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการจองห้องพัก การต้อนรับและการลงทะเบียนเข้าพักของกลุ่มทัวร์ที่จะเข้าพักในโรงแรมทั้งหมด ดูแลความเรียบร้อยในการเข้าพักของแขกที่มาเป็นกลุ่ม ประสานงานระหว่างแผนกที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกโรงแรม รวมทั้งสอนงาน ควบคุมดูแล

การทำงานให้แก่พนักงานในหน่วยงาน และคอยช่วยแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในฝ่ายของตน (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, 2546, น. 11)

## 20. พนักงานประสานงานกลุ่มทัวร์ (Tour – Coordinator)

มีหน้าที่รับผิดชอบในการต้อนรับคณะทัวร์ที่มีกำหนดเข้าพักเป็นกลุ่มด้วยการบริการเครื่องดื่มต้อนรับ ในบริเวณที่จัดเตรียม และนำหัวหน้าคณะทัวร์ไปลงทะเบียนเข้าพักที่บริเวณโต๊ะรับลงทะเบียนเฉพาะทัวร์ และดูแลความเรียบร้อย (จารีทิพย์ ทากิ, 2549, น. 72) นอกเหนือจากการประสานงานกับหัวหน้าทัวร์แล้ว ยังต้องประสานงานกับมัคคุเทศก์ (Tour Guide) หรือหัวหน้ากรู๊ปที่นำแขกเข้าพักในโรงแรม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่กรู๊ปแขกในแต่ละวัน



ภาพที่ 4.10 การจัดเตรียมกุญแจห้องสำหรับแขกเข้าพักเป็นกลุ่ม โรงแรมเอวาซอน หัวหิน  
ที่มา: อลิสา ฤทธิชัยฤกษ์

## 21. พนักงานยูนิฟอร์มเซอร์วิส (Uniformed Service)

พนักงานยูนิฟอร์มเซอร์วิส หรือพนักงานในเครื่องแบบ (สุพัตรา สร้อยเพชร, 2553, น. 121) คือพนักงานที่คอยดูแลอำนวยความสะดวกแก่แขกบริเวณห้องโถง (Lobby) ของโรงแรม โดยพนักงานทั้งหมดในตำแหน่งนี้จะเป็นด่านแรกที่แขกผู้เข้าพักได้พบปะตั้งแต่สนามบินจนถึงโรงแรม พนักงานในเครื่องแบบ มีดังนี้

### 1) พนักงานต้อนรับที่สนามบิน หรือตัวแทนโรงแรมที่สนามบิน (Airport Representative)

คือพนักงานที่ต้อนรับแขกที่จองรถรับส่งของทางโรงแรมที่สนามบิน พนักงานต้อนรับที่สนามบินจะได้รับใบรายงานแจ้งชื่อ และข้อมูลของแขกที่จะเดินทางมาโดยสายการบินในตอนเช้า

ของแต่ละวัน เพื่อให้ทราบรายละเอียดเที่ยวบิน เมื่อแขกเดินทางมาถึงพนักงานดังกล่าวจะอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แล้วจึงนำแขกไปที่รถรับส่งของทางโรงแรม จากนั้นจึงแจ้งให้ทางโรงแรมทราบว่าแขกกำลังเดินทางออกจากสนามบินไปยังโรงแรม ขณะเดียวกันเมื่อแขกออกจากโรงแรมโดยเดินทางด้วยรถรับส่งของโรงแรม พนักงานจะทำหน้าที่ดูแลการเช็คอินที่สนามบิน ตลอดจนการส่งแขกจนนาทีสุดท้ายเพื่อสร้างความประทับใจ

## 2) พนักงานขับรถ (Driver, Transportation Personnel)

ตำแหน่งนี้อาจมีหรือไม่มีก็ได้ ขึ้นอยู่กับนโยบาย ลักษณะ ประเภทและทำเลที่ตั้งของโรงแรมนั้น ๆ เช่น โรงแรมบางแห่งที่อยู่ในย่านใจกลางเมืองหรือย่านธุรกิจที่มีการคมนาคมสะดวกสบาย อาจไม่จำเป็นต้องมีพนักงานขับรถของโรงแรม แต่หากต้องการเพิ่มมาตรฐานการให้บริการของโรงแรมและอำนวยความสะดวกในการเดินทางของแขกก็อาจจะมีพนักงานขับรถประจำโรงแรมได้ โดยหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานขับรถคือ รับ ส่ง แขกไปยังสถานที่ต่าง ๆ ที่แขกต้องการ เช่น สนามบิน ร้านอาหาร สถานที่ท่องเที่ยว ศูนย์การค้า เป็นต้น ลักษณะการให้บริการนั้นจะขึ้นอยู่กับความต้องการของแขก เช่น รถบัสให้บริการแก่แขกมากกว่า 12 คนขึ้นไป หรือรถตู้จะให้บริการแขก 5 คนขึ้นไป เป็นต้น (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, 2546, น. 12)

พนักงานในตำแหน่งนี้ควรได้รับใบอนุญาตขับรถยนต์และได้รับการอบรมในเรื่องมารยาทการขับรถเป็นอย่างดี พนักงานควรมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพและมีความรู้เรื่องสิ่งต่าง ๆ ภายในโรงแรมเป็นอย่างดี ในบางโรงแรมจะมีบริการรถ (Limousine) สำหรับแขกคนสำคัญ (VIP) ซึ่งพนักงานขับรถควรทำหน้าที่ขับรถด้วยความไม่ประมาทและคำนึงถึงความปลอดภัยของแขกเป็นสำคัญ (ดวงธิดา นันทาทิรัตน์, 2558, น. 75)

## 3) พนักงานเปิด – ปิดประตู (Door Man or Door Attendant)

พนักงานเปิด – ปิดประตู หรือพนักงานประจำประตู มีหน้าที่หลักในการช่วยแขกเปิดประตูรถยนต์เมื่อรถมาถึงประตูโรงแรม โดยจะยืนปฏิบัติงานประจำตรงประตูทางเข้าตัวอาคารของโรงแรม และมีหน้าที่ในการเปิดประตูโรงแรมขณะแขกกำลังจะเดินเข้ามาภายในอาคาร นอกจากนี้ยังมีหน้าที่บริการเรียกรถแท็กซี่ให้แขกอีกด้วย (อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช, 2546, น. 107)

พนักงานเปิดประตูควรแต่งกายสุภาพและมีความรู้เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมรวมถึงสถานที่ต่าง ๆ โดยรอบ เพราะแขกมักจะถามทิศทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ เช่น สถานที่ท่องเที่ยว สถานที่ราชการ ร้านอาหาร แหล่งช้อปปิ้ง เป็นต้น (ดวงธิดา นันทาทิรัตน์, 2558, น. 74)



ภาพที่ 4.11 พนักงาน Door Man โรงแรมปาร์คนายเลิศ  
ที่มา: อลิสา ฤทธิชัยฤกษ์



ภาพที่ 4.12 พนักงาน Door Man โรงแรมปาร์คนายเลิศ  
ที่มา: อลิสา ฤทธิชัยฤกษ์

#### 4) พนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy, Bell Man หรือ Porter)

มีหน้าที่รับผิดชอบด้านสัมภาระของแขก ขนสัมภาระของแขกไปยังห้องพัก และเมื่อแขกจะออกจากโรงแรมจึงทำหน้าที่ในการขนสัมภาระของแขกออกจากห้องพักลงไปที่บริเวณเคาน์เตอร์ เพื่อรอแขกทำการคืนห้องพักพร้อมชำระค่าใช้จ่ายทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว พนักงานจึงนำสัมภาระของแขกไปส่งที่รถและช่วยยกสัมภาระเหล่านั้นใส่รถให้เรียบร้อย นอกจากนี้ในกรณีที่แขกที่เช็คอินแล้วแต่ต้องการฝากสัมภาระไว้ที่โรงแรม พนักงานต้องดูแลสัมภาระแขกโดยเก็บ

ในห้องเก็บสัมภาระ ติดป้ายสองส่วนที่มีหมายเลขตรงกัน โดยส่วนหนึ่งให้แก่แขก และอีกส่วนอยู่ที่กระเปาะเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการหยิบกระเปาะผิด

ในอดีตเมื่อแขกต้องการเรียกหาพนักงานช่วยขนกระเปาะ ก็จะสั่งกระดิ่งแทนการเรียกหา จึงเป็นที่มาของชื่อ “Bell man” ทว่าในปัจจุบันนั้น การบริการขนกระเปาะ ไม่ค่อยเป็นที่นิยมเท่าที่ควร เนื่องจากรูปแบบของกระเปาะมีพัฒนาการที่เปลี่ยนไป ทำให้มีความสะดวกสบายต่อการขนย้ายมากขึ้น ประกอบกับจำนวนกระเปาะที่น้อยลงและแขกผู้เข้าพักบางคนต้องการหลีกเลี่ยงการจ่ายทิป เป็นเหตุให้แขกมักเลือกที่จะขนสัมภาระด้วยตนเอง (ฐาริทิพย์ ทากิ, 2549, น. 71)



ภาพที่ 4.13 บริเวณการทำงานของแผนกยกกระเปาะโรงแรมนูโว ซิตี้  
ที่มา: อลิสา ฤทธิชัยฤกษ์

##### 5) พนักงานจอดรถ (Valet Parking Attendant)

พนักงานจอดรถมีหน้าที่รับผิดชอบในงานบริการดูแลการจอดรถให้กับแขกที่เดินทางมาพักหรือใช้บริการส่วนอื่น ๆ ในโรงแรม เช่น ร้านอาหาร ห้องประชุม หรือสปา เป็นต้น ในกรณีที่แขกไม่ต้องการนำรถไปจอดด้วยตนเอง เมื่อแขกขับรถมาถึงพนักงานจะทำหน้าที่ในการนำรถของแขกไปจอดในที่จอดรถของโรงแรม รวมถึงนำรถจากที่จอดรถมาส่งให้แขกยังด้านหน้าโรงแรม เมื่อแขกต้องการพนักงานจอดรถจะต้องมีการจัดทำระบบเอกสารรับรถและมีการจัดเตรียมพื้นที่เก็บกุญแจที่ปลอดภัย เพื่อเป็นการดูแลรักษาความปลอดภัยของรถให้กับแขกที่มาใช้บริการในโรงแรม ทั้งนี้เมื่อรับรถจากแขกแล้วพนักงานพึงระวังไม่ปรับอุปกรณ์ใดในรถของแขกเพื่อให้ตนสามารถขับรถยนต์นั้นได้สะดวกสบาย เช่น การปรับกระจก หรือเบาะที่นั่ง เป็นต้น ในบางโรงแรมที่มีการคิดค่าบริการพื้นที่จอดรถภายในโรงแรม พนักงานจะต้องทำหน้าที่จัดเก็บ

ค่าบริการ สรุปรายได้จากบริการและทำรายงานการเงินส่งให้กับผู้ตรวจสอบภาคกลางคืนด้วย (อรรถิกา พังงา, 2553, น. 56-57)

#### 6) พนักงานประจำลิฟต์ (Lift Attendant)

โรงแรมบางแห่งนั้นจะมีพนักงานประจำลิฟต์ ซึ่งจะมีหน้าที่ในการให้บริการภายในลิฟต์ อำนวยความสะดวกให้แก่แขกในการใช้ลิฟต์ขึ้นและลง คอยส่งแขกไปยังชั้นต่าง ๆ คุณสมบัติของพนักงานตำแหน่งนี้คือ จะต้องมีความสุภาพ อดทน ต้องแต่งกายสะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ และที่สำคัญคือต้องรู้จักวิธีใช้ลิฟต์โดยละเอียด ทั้งยังต้องคอยดูแลลิฟต์ให้สะอาดอยู่ตลอดเวลา มีความจำที่ดีรู้ว่าแขกแต่ละคนพักอยู่ชั้นใด เมื่อแขกมาถึงจะได้ไม่ต้องสอบถามชั้นที่แขกพัก ต้องรู้ว่าในแต่ละวันโรงแรมมีงานอะไร ห้องประชุมไหน ชั้นไหน เช่น งานแต่งงาน งานประชุมสัมมนา เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อจะได้นำแขกไปส่งถึงชั้นที่จัดงานนั้น ๆ อีกทั้งยังต้องแนะนำข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ ของโรงแรมให้กับแขก เมื่อแขกสงสัย (ดวงธิดา นันทาภิรัตน์, 2558, น. 75)

#### 22. พนักงานดูแลตู้เงิน (Save Deposit Clerk)

ปัจจุบันภายในห้องพักแขกจะมีบริการตู้เงินที่แขกสามารถตั้งรหัสเองเพื่อให้แขกใช้เก็บของมีค่า ขณะเดียวกันโรงแรมก็มีตู้เงินส่วนกลางเพื่อให้แขกได้ฝากของมีค่าที่ไม่ต้องการเก็บในห้องพัก ดังนั้นพนักงานดูแลตู้เงินมีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการควบคุมดูแลสิ่งของที่แขกนำมาฝากไว้ในตู้เงินของโรงแรม โดยมีการทำเอกสารอย่างละเอียดในการรับของเข้าตู้และจ่ายออกของที่ฝากไว้ พนักงานดังกล่าวต้องเป็นผู้มีความละเอียดรอบคอบ ซื่อสัตย์ เพื่อความปลอดภัยในทรัพย์สินของแขก

#### 23. พนักงานรับฝากเสื้อคลุม (Cloakroom Attendant)

ส่วนใหญ่โรงแรมที่อยู่ในประเทศที่มีอากาศหนาวเย็นและมีฝนหรือหิมะตกจะมีพนักงานในตำแหน่งนี้เพื่อคอยดูแลในการถอดเสื้อคลุมและรับฝากเสื้อคลุมของแขกที่มาใช้บริการในโรงแรม รวมทั้งคืนเสื้อคลุมให้กับแขกเมื่อแขกออกจากโรงแรม (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, 2546, น. 13)

#### 24. หัวหน้าพนักงานเก็บเงินส่วนหน้า (Head Front Office Cashier)

หัวหน้าฝ่ายรับชำระเงินส่วนหน้า (Front Cashier Supervisor) มีหน้าที่ประสานงานกับฝ่ายตรวจสอบภาคกลางคืนและแผนกบัญชี ในเรื่องข้อมูลการให้บริการและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของแขกระหว่างที่แขกเข้าพักในโรงแรม ควบคุมตรวจสอบบัญชีเงินสดที่หมุนเวียนในแต่ละวัน รายการบัญชีทั้งหมด ทั้งบัญชีเงินสดและบัญชีลูกหนี้ ประสานงานและช่วยเหลือการบันทึกข้อมูลด้านการเงินลงในระบบคอมพิวเตอร์ ควบคุมการรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ รายงานสถานการณ์ความเคลื่อนไหวทางการเงินให้ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้าหรือผู้ควบคุม

ด้านการเงินทราบ จัดเตรียมสรุปยอดเงินสดที่ได้รับในแต่ละวันและนำส่งเข้าแผนกบัญชี และยังมีหน้าที่ในการอบรม สอนงานแก่พนักงานเก็บเงินส่วนหน้าและติดตามผลการดำเนินงานของพนักงานในแผนกอีกด้วย (ดวงธิดา นันทาทิรัตน์, 2558, น. 77-78)

## 25. พนักงานรับชำระเงินส่วนหน้า (Front Cashier Staff)

พนักงานรับชำระเงินส่วนหน้า (Front Cashier Staff) ในแต่ละรอบที่เข้าทำงาน จะมีหน้าที่รับผิดชอบในการบันทึกค่าใช้จ่ายที่แขกใช้ภายในโรงแรม ดูแลการคืนห้องพักและรับชำระค่าบริการ พนักงานเก็บเงินต้องมีความรอบคอบในการเก็บรวบรวมข้อมูลการใช้บริการที่เป็นปัจจุบัน และสามารถอธิบายรายละเอียดการใช้จ่ายหากแขกเกิดความไม่เข้าใจ เมื่อแขกคืนห้องพักแล้วพนักงานยังมีหน้าที่ในการบันทึกข้อมูลประวัติของแขกเก็บไว้ เพื่อเป็นประโยชน์ในการให้บริการแขกในครั้งต่อไป หรือเก็บไว้เพื่อเป็นฐานข้อมูลที่สำคัญในอนาคตสำหรับการวางแผนการตลาดและการขาย และสำหรับฝ่ายบริหารซึ่งสามารถนำข้อมูลประวัติแขกไปรวบรวมประกอบการประเมินผลการดำเนินการของธุรกิจ โรงแรม รวมไปถึงเพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงกิจการให้พัฒนาอีก ๆ ขึ้นไปในอนาคตอีกด้วย (อรรธิกา พังงา, 2533, น. 59)

## 26. ผู้ตรวจสอบบัญชีภาคกลางคืน (Night Auditor)

เนื่องจากธุรกิจโรงแรมเปิดทำการ 24 ชั่วโมงต่อวัน 7 วันต่อสัปดาห์ และไม่มีวันหยุดทำการ ดังนั้นจึงต้องมีการตรวจสอบบัญชีทุกวัน พนักงานตรวจสอบบัญชีภาคกลางคืนต้องรายงานว่าโรงแรมจะเริ่มเงียบในช่วงเวลาประมาณ 01.00 น. จึงเริ่มดำเนินการตรวจสอบบัญชี (Walker J. R., D.B.A., FMP, 2004, p. 165)

พนักงานตรวจสอบบัญชีมีหน้าที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับรายได้จากห้องพักทั้งหมดสำรวจจำนวนผู้เข้าพักในแต่ละวัน และจัดทำรายงาน สถิติ ลงบันทึกค่าใช้จ่ายของแขกในกรณีที่ไม่มีระบบคอมพิวเตอร์ ตรวจสอบว่าในแต่ละวันแขกได้จ่ายเงินสดไปเท่าไร หรือจ่ายเป็นเช็คหรือเครดิตการ์ด ตรวจสอบเอกสารที่ใช้แลกเปลี่ยนกับสินค้าหรือบริการ เช่น บัตรกำนัล (Voucher) ซึ่งเป็นหลักฐานแสดงว่าได้มีการชำระเงินไว้ก่อนล่วงหน้าแล้ว นอกจากนั้นยังต้องตรวจสอบคูปองหรือรายการสนับสนุนการขายและส่วนลดต่าง ๆ ที่แขกนำมาใช้ เมื่อตรวจสอบรายรับรายจ่ายว่าสมดุลหรือไม่ในแต่ละวัน แล้วก็จัดการทำรายงานผลสรุปทั้งหมด ส่งต่อไปยังแผนกบัญชี (ดวงธิดา นันทาทิรัตน์, 2558, น. 78)

## คุณลักษณะของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า

พนักงานบริการส่วนหน้าถือเป็นบุคลากรที่สำคัญที่จะต้องพบปะและสื่อสารกับแขก และเป็นบุคคลแรกที่จะสร้างความประทับใจ ดังนั้นพนักงานส่วนหน้าควรมีคุณลักษณะดังนี้ (จารีตพิธี ทากิ, 2549, น. 74 และสุพัตรา สร้อยเพชร, 2533, น. 126)

1. นักประชาสัมพันธ์ (Public Relation) พนักงานบริการส่วนหน้าต้องมีความรอบรู้เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของโรงแรม รายละเอียดของงาน รวมถึงข่าวสารบ้านเมือง อีกทั้งยังต้องมีหัวใจบริการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เข้าพักหรือบุคคลทั่วไป เมื่อมีปัญหาหรือคำถามด้วยความเต็มใจ โดยยึดหลัก “ลูกค้าคือคนสำคัญ” ในการทำงาน และมีการพัฒนาความรู้ของตนเองอยู่เสมอ

2. นักขาย (Salesmanship) หมายถึง พนักงานบริการส่วนหน้าต้องมีความพยายามโน้มน้าวเชิญชวนให้แขกผู้เข้าพักหรือบุคคลทั่วไปซื้อบริการต่าง ๆ ของโรงแรม เช่น การแนะนำห้องพักที่ราคาแพงกว่าห้องที่แขกจองมา แนะนำบริการสปาของโรงแรม แนะนำห้องอาหารของโรงแรม เป็นต้น เพื่อให้โรงแรมมีรายได้และผลกำไรมากยิ่งขึ้น

3. ผู้ชำนาญงาน (Technical and Performance) หมายถึง พนักงานบริการส่วนหน้าต้องสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเชี่ยวชาญและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและสร้างความพึงพอใจให้แก่มือเข้าพัก

4. ความชำนาญด้านภาษาต่างประเทศ (Good Command of English) พนักงานบริการส่วนหน้าควรมีความรู้ความสามารถในการติดต่อภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะทักษะภาษาอังกฤษต้องอยู่ในระดับที่ดี เนื่องจากหน้าที่รับผิดชอบในงานบริการแก่แขกชาวต่างชาติ และหากมีความสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศอื่น ๆ เพิ่มเติมได้อีก ก็จะเป็นผลดีต่อการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

5. มีใจรักบริการและมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ (Service Mind) พนักงานบริการส่วนหน้าต้องมีใจรักบริการ มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับ มอบหมาย มีความจงรักภักดีและภาคภูมิใจต่อองค์กร ไม่นำข้อบกพร่องในแผนกหรือโรงแรมไปเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกรับทราบ ซึ่งจะส่งผลให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ

6. บุคลิกภาพที่ดี (Good Personality) เนื่องจากพนักงานบริการส่วนหน้าจะมีโอกาสได้พบปะและให้บริการแขกโดยตรง ดังนั้นจึงควรแต่งกายสุภาพเรียบร้อย บุคลิกคล่องแคล่วว่องไว พุดจาสุภาพ การวางตัว รู้จักกาลเทศะ วางตัวให้เหมาะสม ไม่นินทาว่ากล่าวผู้อื่น ยิ้มแย้มแจ่มใส ใจกว้างยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และมีท่าทีเป็นมิตรกับแขกตลอดการปฏิบัติหน้าที่การงาน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจและความเชื่อถือให้กับแขกผู้มาเข้าพักและบุคคลที่มาติดต่อโรงแรมได้อีกทางหนึ่ง

7. ซื่อสัตย์ทั้งต่อตนเองและผู้อื่น (Be Honest) พนักงานบริการส่วนหน้าควรเป็นผู้เปิดเผยและปิดตัวเองในบางกรณี ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่พนักงานแผนกนี้ทุกคนพึงมี กล่าวคือ เป็นคนเปิดเผยเมื่อต้องพบปะผู้คน ชอบช่วยเหลือ มีความจริงใจและเต็มใจให้บริการ ส่วนการปิดตัวเอง กล่าวคือไม่นำข้อมูลหรือเอกสารที่เป็นความลับของแขกหรือโรงแรม ไปเปิดเผยให้บุคคลอื่น ได้ล่วงรู้

8. สุขภาพแข็งแรง (Healthy) พนักงานส่วนหน้าโดยมากจะทำงานเป็นกะ บางครั้งทำงานล่วงเวลาและมีวันหยุดน้อย โดยเฉพาะฤดูกาลท่องเที่ยว พนักงานจึงควรมีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง เพื่อจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติการทำงาน ทำให้เกิดการบริการที่ดีและมีคุณภาพ

9. ความจำดี (Memory Skill) พนักงานบริการส่วนหน้าควรมีทักษะการจดจำเพื่อใช้ในการจดจำชื่อและข้อมูลเกี่ยวกับแขกที่มาเข้าพัก เพื่อสร้างความประทับใจให้กับแขก ทั้งยังควรมีความสามารถจดจำข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก และอัตราค่าบริการต่าง ๆ ได้อย่างแม่นยำและถูกต้อง

10. ฉลาดและมีไหวพริบปฏิภาณ (Smart) พนักงานบริการส่วนหน้าควรมีความเฉลียวฉลาดในการทำงาน มีความสามัคคี สามารถทำงานเป็นทีม ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เช่น ในกรณีที่ลูกค้าตำหนิการให้บริการ หรือต้องการความช่วยเหลือ พนักงานจะต้องตั้งสติและรับฟังข้อมูลจากแขกอย่างตั้งใจ และพยายามหาทางแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ให้กับแขกได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ไม่นำความผิดพลาดของเพื่อนร่วมงานมายกความดีความชอบให้กับตนเอง

11. ความสามารถในการใช้งานระบบ PMS (Property Management System) ซึ่งเป็นระบบพื้นฐานและเป็นระบบหลักสำหรับบริหารจัดการ โรงแรม โดยมีหัวใจของระบบคือการบริหารจัดการห้องพักเป็นสำคัญ พนักงานบริการส่วนหน้ามีหน้าที่ Front Office ที่ผู้สร้างและป้อนข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและบริหารเกี่ยวกับการจอง การลงทะเบียนผู้เข้าพัก ข้อมูลผู้เข้าพัก สถานะห้องพัก ค่าใช้จ่ายของแขกที่เข้าพัก เป็นต้น

## สรุป

แผนกต้อนรับส่วนหน้าเป็นจุดแรกและจุดสุดท้ายของโรงแรมที่จะได้พบปะและให้บริการแก่แขกผู้มาเข้าพักและบุคคลทั่วไปที่เข้ามาติดต่อหรือใช้บริการใน โรงแรม อีกทั้งยังเป็นแผนกที่ต้องดูแลให้บริการแขกอย่างใกล้ชิดที่สุด เป็นเสมือนจุดนัดพบ เป็นศูนย์กลางในการสื่อสารให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และประสานงานกับแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนกการตลาดและการขาย ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกันในด้านของการสำรองห้องพัก และแผนกแม่บ้านในการจัดเตรียมความพร้อมของห้องพัก เป็นต้น ทั้งยังเป็นแผนกที่สามารถเพิ่มยอดขายให้กับโรงแรมได้ด้วยการพัฒนาการบริการ และสร้างความประทับใจให้กับแขก แผนกต้อนรับส่วนหน้าจึงมีโครงสร้างของแผนกที่เป็นระบบ

มีตำแหน่งหน้าที่มากมายหลายตำแหน่ง ตั้งแต่ระดับปฏิบัติการไปจนถึงฝ่ายบริหารของแผนก เพื่อจะรองรับการทำงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ พนักงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้านี้ควรเป็นผู้ที่มีมารยาทและจรรยาบรรณ มีหัวใจบริการที่จริงใจและสุภาพอ่อนน้อมต่อแขก เพื่อสร้างความประทับใจ ภาพลักษณ์ที่ดีของ โรงแรม และสร้างรายได้และผลกำไรให้แก่โรงแรม

### คำถามทบทวน

1. ผู้เรียนมีความเห็นว่าแผนกบริการส่วนหน้ามีความสำคัญต่อธุรกิจโรงแรมอย่างไร
2. เพราะเหตุใดแผนกบริการส่วนหน้าจึงเป็นทั้งจุดแรกพบ และจุดอำลาของ โรงแรม
3. จงอธิบายการประสานงานระหว่างแผนกบริการส่วนหน้ากับแผนกอื่นในโรงแรม
4. จงยกตัวอย่างงานบริการในห้องโถง (Lobby) ของ โรงแรมว่ามีงานอะไรบ้างและพนักงานตำแหน่งใดที่รับผิดชอบต่อหน้าที่นั้น
5. จงอธิบายความสำคัญของรายงานสถานภาพห้องพักต่อการดำเนินงานของแผนกบริการส่วนหน้า
6. จงอธิบายขั้นตอนการดูแลบัญชีแขกผู้เข้าพัก
7. ประวัติของแขก (Guest History) มีประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของ โรงแรมอย่างไร
8. Business Center มีความสำคัญอย่างไรต่อธุรกิจ โดยเฉพาะ โรงแรมระดับ 5 ดาว
9. งานบริการในบริเวณโถงหรือล็อบบี้ของ โรงแรมมีงานอะไรบ้าง
10. เพราะเหตุใดพนักงานบริการส่วนหน้าจึงจำเป็นต้องมีคุณลักษณะของพนักงานขาย

## เอกสารอ้างอิง

- ดวงธิดา นันทาภิรรัตน์. (2558). **การจัดการโรงแรม**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธารีทิพย์ ทากิ. (2549). **การจัดการส่วนหน้าของโรงแรม**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. (2546). **การปฏิบัติงานและการจัดการส่วนหน้าของโรงแรม**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์. (2540). **ประสบการณ์วิชาชีพการโรงแรม และภัตตาคาร หน่วยที่ 8-15**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุพัตรา สร้อยเพชร. (2553). **การจัดการการโรงแรม**. ขอนแก่น: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุรีย์ เข้มทอง. (2555). **การจัดการห้องพักและการจัดการอาหารและเครื่องดื่ม**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช. (2546). **The Hotel รวมความรู้เกี่ยวกับงานโรงแรม**. กรุงเทพฯ: อีวแมน เฮอริเทจ จำกัด.
- อรรธิกา พังงา. (2553). **การจัดการและการปฏิบัติงานส่วนหน้า**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- Walker J. R., D.B.A., FMP. (2004). **Introduction to Hospitality Management**. New Jersey: Pearson Education, Inc.