

แผนบริหารการสอนประจำบทที่ 8

หัวข้อเนื้อหาประจำบท

1. ปัญหาที่เกิดในโรงแรมและวิธีการป้องกันและแก้ไขปัญหา
2. การประสานงานระหว่างธุรกิจโรงแรมกับหน่วยงานต่าง ๆ

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถบอกลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้นภายในโรงแรม
2. เพื่อให้ผู้เรียนสามารถบอกวิธีการแก้ไขและป้องกันปัญหาภายในโรงแรม
3. เพื่อให้ผู้เรียนอธิบายลักษณะการประสานงานระหว่างโรงแรมและหน่วยงานอื่น ๆ

วิธีสอนและกิจกรรมการเรียนการสอนประจำบท

1. การบรรยายประกอบโปรแกรมสำเร็จรูปการนำเสนอ
2. การศึกษาเอกสารประกอบการสอน
3. การอภิปรายกลุ่ม
4. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองและสรุปเป็นรายงาน
5. การตอบคำถามทบทวนท้ายบทสื่อการเรียนการสอน

สื่อการเรียนการสอน

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

การวัดผลและการประเมินผล

1. สังเกตจากความสนใจในเนื้อหาที่เรียน
2. สังเกตจากการซักถามและตอบคำถามในชั้นเรียน
3. สังเกตจากการร่วมการอภิปราย
4. ประเมินจากการตอบคำถามท้ายบท
5. ประเมินจากการทำรายงานรายบุคคล

บทที่ 8

ปัญหาที่เกิดขึ้นในโรงแรม

และการประสานงานระหว่างโรงแรมและหน่วยงานต่าง ๆ

เนื่องจากธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่เปิดบริการตลอดทั้งวันและทุกเวลา อีกทั้งเปิดให้บริการแก่คนทั่วไปจึงทำให้มีคนหลากหลายต่างเชื้อชาติ ต่างวัฒนธรรมเข้ามาใช้บริการ ปัญหาจึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ปัญหาหรือเหตุการณ์ไม่คาดคิดที่เกิดขึ้นนั้นถือเป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้คนโรงแรมต้องทำงานอย่างมีสติ รอบคอบ เพราะนอกจากเป็นเรื่องความปลอดภัยและชื่อเสียงของ โรงแรมแล้วยังเกี่ยวข้องกับชีวิตของคนจำนวนมากอีกด้วย นอกจากนี้เนื้อหาในบทนี้ยังกล่าวถึงการประสานงานระหว่างโรงแรมกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งนี้มิใช่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่แขกเท่านั้นแต่ยังเป็นการร่วมมือทางการค้าเพื่อให้ธุรกิจสามารถขับเคลื่อนไปได้ท่ามกลางกระแสการแข่งขันที่สูงขึ้น

ปัญหาที่เกิดขึ้นในโรงแรมและวิธีการป้องกันและแก้ไขปัญหา

โรงแรมเป็นสถานที่ที่มีคนจำนวนมากมาอยู่รวมกัน และด้วยความหลากหลายทั้งเชื้อชาติ วัฒนธรรม ภาษา วัย จึงทำให้เกิดปัญหาและเหตุการณ์ไม่คาดคิดที่สร้างความเสียหายและความตื่นตัวให้แก่พนักงาน ทั้งนี้ปัญหาภายในโรงแรมสามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ได้แก่

1. ปัญหาที่เกิดจากบุคคล
2. ปัญหาที่เกิดจากเหตุการณ์ไม่คาดคิด

1. ปัญหาที่เกิดจากบุคคล

เนื่องจากโรงแรมเป็นสถานที่ที่เปิดให้บริการแก่สาธารณชนทั่วไปทั้งแขกที่พักในโรงแรม และแขกภายนอกที่เข้ามาใช้บริการต่าง ๆ เช่น ห้องอาหาร ห้องประชุม รวมถึงแขกภายนอกที่เข้ามาติดต่อธุระภายในโรงแรม อีกทั้งโรงแรมยังเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้นเมื่อคนจำนวนมากมาอยู่รวมกันจึงเป็นสาเหตุของปัญหาซึ่งหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทั้งนี้ปัญหาในโรงแรมมาจากกลุ่มคนหลักสามกลุ่มได้แก่ (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2557, น. 122)

1) ปัญหาที่เกิดจากพนักงานในโรงแรม

บุคลากรถือเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการให้บริการในโรงแรม โดยเฉพาะโรงแรมขนาดใหญ่ที่มีแผนกหลายแผนกและบุคลากรจำนวนมาก ปัญหาที่เกิดจากพนักงานในโรงแรมสามารถแบ่งได้ดังนี้ (อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช, 2546, น. 154-156; อรรถิกา พังงา, 2553, น. 303)

(1) ปัญหาพนักงานขโมยทรัพย์สินของแขก

ปัญหาพนักงานขโมยทรัพย์สินของแขกจัดว่าเป็นปัญหาสำคัญที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ และชื่อเสียงของโรงแรม โดยเฉพาะหากทางโรงแรมไม่แก้ปัญหานี้อย่างจริงจัง หรือไม่มีการที่เข้มงวดในการป้องกันมิให้ปัญหาเกิดขึ้นซ้ำ การขโมยทรัพย์สินของแขกนั้นมักเกิดขึ้นบ่อยที่สุดในห้องพักแขก และสามารถเกิดขึ้นได้ภายในบริเวณทั่วไปของโรงแรมที่แขกใช้บริการ พนักงานที่สามารถกระทำการนี้ได้มักเป็นพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับห้องพัก เช่น พนักงานทำความสะอาดห้องพัก ที่เข้าไปทำความสะอาดห้องพักแขกในแต่ละวัน พนักงานยกกระเป๋าที่ต้องดูแลการขนส่งกระเป๋าและสัมภาระของแขก พนักงานเสิร์ฟที่บริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องพัก รวมไปถึงพนักงานฝ่ายช่าง ในกรณีที่อาจเข้าไปซ่อมแซมอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในห้องพัก โดยสิ่งของที่ถูกขโมยมากที่สุดได้แก่ กล้องถ่ายรูป เงินสด เครื่องประดับที่มีค่า หนังสือเดินทาง และบัตรเครดิต เป็นต้น

เมื่อเกิดเหตุการณ์ทรัพย์สินของแขกสูญหาย โรงแรมส่วนใหญ่จะต้องแสดงความรับผิดชอบเนื่องจากเป็นเรื่องของจรรยาบรรณและจริยธรรม และเป็นการรักษาชื่อเสียงของโรงแรม ตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 มาตรา 34 (6) (ภาคผนวก ก) โรงแรมจะจัดให้มีเอกสารแสดงข้อจำกัดความรับผิดชอบภายในห้องพักทุกห้องและที่บริเวณต้อนรับของโรงแรม (ภาคผนวก ง) หากเกิดกรณีทรัพย์สินสูญหายจะมีการสอบสวนพนักงานที่เกี่ยวข้องในช่วงเวลานั้น ๆ และตรวจสอบกล้องวงจรปิด หากพบว่ามีเหตุเกิดขึ้นจริงจะต้องมีการลงบันทึกประจำวัน และโรงแรมจำเป็นต้องชดเชยค่าเสียหายให้แก่แขกตามจำนวนที่กฎหมายกำหนด ปัจจุบันถึงแม้ภายในห้องพักแขกจะมีบริการตู้นิรภัยเพื่อให้บริการ แต่หากเป็นทรัพย์สินที่มีมูลค่ามากแขกสามารถติดต่อฝากทรัพย์สินหรือของมีค่าที่ตู้นิรภัยส่วนกลางซึ่งมีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยอีกระดับหนึ่ง

(2) พนักงานขโมยทรัพย์สินของโรงแรม

ปัญหาพนักงานขโมยทรัพย์สินของ โรงแรมเป็นอีกปัญหาที่พบได้บ่อยกว่าธุรกิจประเภทอื่น การขโมยหรือลอบนำข้าวของ หรือทรัพย์สินของ โรงแรมนั้นเป็นเรื่องที่ง่ายมาก เนื่องจากโรงแรมส่วนใหญ่มีทางเข้าออกมากกว่าหนึ่งทาง ถึงแม้จะมีกฎระเบียบให้พนักงานใช้ทางเข้าออกทางเดียวซึ่งเป็นทางของพนักงานก็ตาม แต่ในความเป็นจริง ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการ

ไม่สามารถดูแลให้เป็นไปได้ตามกฎร้อยเปอร์เซ็นต์ ซึ่งทางเข้าออกของแขกผู้มาเข้าพักนั้นอาจกลายเป็นช่องทางที่พนักงานขโมยทรัพย์สินของโรงแรมออกไปได้โดยไม่ถูกตรวจสอบ ทั้งนี้รูปแบบและวิธีการขโมยทรัพย์สินของโรงแรมสามารถกระทำได้ดังนี้ (ไตรภพ โคตรรวงษา, 2543, น. 123-124)

(2.1) วิธีซ่อนไว้ภายในเสื้อผ้าและออกทางเข้าออกของพนักงาน เมื่อพนักงานขโมยสิ่งของที่ต้องการแล้วมักจะซ่อนไว้ภายในเสื้อผ้าและออกทางบริเวณเข้าออกของโรงแรมเพื่อไม่ให้มีพินิจ หรือน่าสงสัย โดยเฉพาะพนักงานหญิงวิธีนี้เป็นวิธีที่สะดวกและค่อนข้างง่าย เนื่องจากโรงแรมส่วนใหญ่พนักงานรักษาความปลอดภัยผู้ชายจะเป็นผู้ดูแลทางเข้าออก และไม่มีนโยบายการค้นตัว หรือหากมีก็ไม่ได้ทำอย่างละเอียด เว้นแต่คนที่ต้องสงสัย หรือมีรายงานแจ้งว่าบุคคลดังกล่าวกำลังพยายามลักทรัพย์สินของโรงแรม

(2.2) วิธีนำทรัพย์สินของโรงแรมออกทางเข้าออกของลูกค้า โดยพนักงานทำที่ท่าว่าเลิกงานและลงบันทึกเวลาออกจกงาน จากนั้นจึงกลับมาอีกครั้งโดยให้เหตุผลว่าลืมของหรือมีธุระอื่น ๆ จากนั้นจึงนำทรัพย์สินของโรงแรมที่อ้างว่าลืมไว้ออกไป บางครั้งอาจใช้วิธีฝากสิ่งของหรือทรัพย์สินที่ลักลอบแล้วให้บุคคลอื่นที่ไม่ใช่พนักงาน โรงแรมนำออกมาให้ เช่น พนักงานขนส่งสินค้า พนักงานส่งเอกสาร พนักงานขนขยะ เป็นต้น

(2.3) วิธีนำทรัพย์สินของโรงแรมออกไปด้วยการซ่อนไว้ในพาดะส่วนตัวหรือพาดะของโรงแรม ได้แก่ มอเตอร์ไซด์ หรือรถยนต์

(2.4) วิธีนำทรัพย์สินของโรงแรมออกไปด้วยการซ่อนไว้ในถุงขยะที่กำลังจะนำไปทิ้งหรือวิโยนของออกนอกครัว แล้วจึงตามเก็บเวลาเลิกงาน ซึ่งพนักงานจะใช้วิธีนี้กับการขโมยวัตถุดิบในครัว เช่น เนื้อสัตว์ เป็นต้น โดยจะนำไปปนกับขยะหรือเศษอาหารจากห้องครัวที่นำไปทิ้ง

(3) การขโมยทรัพย์สินของพนักงานด้วยกัน

การขโมยทรัพย์สินของเพื่อนร่วมงานนั้น แม้มีความสำคัญต่อผลประโยชน์ของโรงแรมน้อยที่สุด แต่ก็สร้างปัญหาให้แก่ผู้บริหารมิใช่น้อย เนื่องจากเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้บ่อย ๆ และสามารถสร้างความเดือดร้อนให้กับพนักงานส่วนใหญ่ให้ขาดความสุขความสบายใจในการทำงาน เพราะต้องคอยระแวงระวังทรัพย์สินของตนเอง มิให้ถูกขโมยไปได้

วิธีการป้องกันและแก้ไขปัญหานักงานขโมยสิ่งของ ปัญหาการขโมยทรัพย์สินโรงแรมควรมีมาตรการและแนวทางการป้องกันปัญหานักงานขโมยทรัพย์สินอย่างเข้มงวด ตรวจสอบประวัติของพนักงานแต่ละคน ดิดคล้องวงจรปิดบริเวณโดยรอบ ตรวจสอบการเข้าออกของพนักงานและสิ่งของที่นำเข้าออกอย่างถี่ถ้วน อาจใช้พนักงานรักษาความปลอดภัยผู้หญิง

ตรวจสอบพนักงานหญิงว่ามีการชุกซ่อนทรัพย์สินของแขกหรือโรงแรมหรือไม่ ออกกฎระเบียบ
ห้ามนำสิ่งของออกจากโรงแรม และพนักงานทุกคนต้องมีบัตรประจำตัวที่มีรูปถ่ายชัดเจน

(4) พนักงานขาดเจตคติที่ดีในการบริการ

เจตคติที่ดีในงานด้านการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการสร้างภาพลักษณ์
ของโรงแรมให้เป็นที่ยอมรับจากลูกค้าหรือแขกผู้มาใช้บริการ ปัญหาในการปฏิบัติงานโรงแรมส่วนใหญ่
มักเกิดจากการที่พนักงานให้บริการต่อแขกโดยขาดเจตคติที่ดีในการให้บริการ โดยสาเหตุหลัก
มักจะมาจาก ความเบื่อหน่าย ความตึงเครียดในหน้าที่ ความเหน็ดเหนื่อย ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์
และความละเอียดต่อหน้าที่

พนักงานที่จะเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับโรงแรมนั้น ควรจะต้องเป็น
พนักงานที่มีเจตคติที่ดีในการทำงาน มีความพร้อมที่จะปรับปรุงความสามารถและศักยภาพใน
การทำงานในด้านอื่น ๆ ได้ต่อไปเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และนอกเหนือจากเจตคติ
ที่ดีต่อการทำงานแล้ว พนักงานควรมีเจตคติที่ดีในการอยู่ร่วมกันด้วย โรงแรมจึงควรมีการจัดอบรม
พนักงาน เพื่อให้มีจิตใจที่สงบ มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและการอยู่ร่วมกัน ทำให้เกิดความเห็นอก
เห็นใจให้อภัยกันและกัน เพื่อสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีและเจตคติที่ดีในการทำงาน

วิธีการป้องกันและแก้ไขปัญหาพนักงานขาดเจตคติที่ดีในการบริการ ปัญหา
พนักงานขาดเจตคติด้านการบริการ ฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรมีกระบวนการในการคัดเลือกบุคลากร
ที่มีเจตคติ หรือทัศนคติที่ดีในการทำงานบริการ เมื่อมีบุคลากรมาใหม่หัวหน้างานหรือหัวหน้าแผนก
ควรมีการอบรม สร้างและปรับทัศนคติการทำงานแก่พนักงานใหม่ ตลอดจนสร้างทัศนคติที่ดีใน
การทำงานเพื่อบุคคลจะได้สามารถปฏิบัติภารกิจตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีความสุข

(5) พนักงานลาออก

เนื่องจากธุรกิจโรงแรมในปัจจุบันมีการแข่งขันสูงมาก ทำให้เกิดปัญหาขาดแคลน
บุคลากร รวมถึงปัญหาการลาออกของพนักงาน ซึ่งปัญหาดังกล่าวกลายเป็นปัญหาด้านการจัดการ
บุคลากรของธุรกิจโรงแรม โดยเฉพาะการลาออกของพนักงานในระดับปฏิบัติการ เป็นสาเหตุ
การดำเนินงานไม่ราบรื่น ทั้งนี้สาเหตุการลาออกของพนักงานมีสาเหตุแตกต่างกัน เช่น พนักงาน
ต้องการเงินเดือนที่สูงกว่า พนักงานต้องการงานที่มีเวลาแน่นอนที่ไม่ได้เป็นผลัดหรือกะเหมือน
งานโรงแรม พนักงานต้องการโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่ เป็นต้น อย่างไรก็ตามปัญหาการลาออก
ของพนักงานส่งผลกระทบต่อการให้บริการแขก และส่งผลกระทบต่อต้นทุนด้านต่าง ๆ เช่น ต้นทุน
ด้านเวลา เพราะโรงแรมต้องทำการคัดเลือกพนักงานใหม่ สอบสัมภาษณ์คัดเลือกและฝึกอบรม เป็นต้น

วิธีการป้องกันและแก้ไขปัญหาพนักงานลาออก ฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรสร้าง
และปรับทัศนคติที่ดีเพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่องานและองค์กร ตลอดจนการเสริมสร้าง

ขวัญและกำลังใจของพนักงานเพื่อให้เกิดความรู้สึกรักภักดีและผูกพันต่อองค์กร เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกัน

2) ปัญหาที่เกิดจากแขกผู้มาใช้บริการ

แขกหรือลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในโรงแรมนั้นมีหลากหลายรูปแบบมีทั้งแขกที่พักในโรงแรมและแขกที่เข้ามาใช้บริการอื่นในโรงแรม มีทั้งคนดีและไม่ดีปะปนกันอยู่เสมอ ซึ่งแขกประเภทนี้มักสร้างปัญหาและความยุ่งยากให้แก่ผู้บริหารของโรงแรมไม่น้อย ปัญหาที่เกิดจากแขกมีดังนี้

(1) แขกร้องเรียน

การร้องเรียนของแขกผู้มาใช้บริการนั้น ส่วนใหญ่จะรับรู้ได้จากแบบฟอร์มในห้องพักที่มีไว้ให้แขกเสนอความคิดเห็นต่อบริการของโรงแรม ส่วนการร้องเรียนที่เป็นคำพูดจากปากต่อปากนั้นก็ถือเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญเช่นกัน โรงแรมควรพิจารณาข้อมูลการร้องเรียนจากทุกแหล่งเพื่อปรับปรุงการบริการและการแก้ไขปัญหา อันจะนำไปสู่การร้องเรียนของแขกได้ ส่วนใหญ่แขกจะร้องเรียนในเรื่องสภาพแวดล้อม ทางกายภาพ ลักษณะของสินค้า การบริการและบุคลากร และการไม่ได้รับสิ่งที่คาดหวัง เช่น ห้องพักไม่สวยเหมือนโฆษณา เสียงจากภายนอกรบกวน ที่จอดรถไม่เพียงพอ ไม่มีบริการสระว่ายน้ำเด็ก ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก ราคาห้องพัก เป็นต้น (อรรธิกา พังงา, 2553, น. 233)

วิธีการป้องกันและแก้ไขปัญหาแขกร้องเรียน เมื่อได้รับการร้องเรียนสิ่งที่พนักงานควรทำคือพยายามพาแขกออกจากบริเวณที่มีแขกอื่นเนื่องจากแขกที่มาร้องเรียนอาจส่งเสียงดังจากความไม่พอใจ ซึ่งจะทำให้แขกอื่นเกิดความสนใจหรือวิตกกังวล ดังนั้นควรจัดที่นั่งให้แขกได้นั่ง ฟังข้อร้องเรียนอย่างตั้งใจ มีสติ พยายามเข้าใจความรู้สึกของแขก และกล่าวคำขอโทษอย่างจริงใจ จากนั้นแจ้งให้หัวหน้าหรือฝ่ายบริหารทราบเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา ทั้งนี้ทางโรงแรมจะต้องแสดงท่าทีความจริงใจต่อการแก้ไขปัญหา และแจ้งให้แขกทราบทันทีหลังจากมีการดำเนินการแก้ไขปัญหา นั้น ๆ แล้ว บางครั้งแขกอาจร้องเรียนเนื่องจากได้รับบริการไม่ตรงตามความคาดหวัง เช่น ไม่ส่งรถไปรับที่สนามบินตามที่แขกนัดหมาย ซึ่งทางโรงแรมอาจชดเชยด้วยส่วนลด หรือของอภินันทนาการซึ่งจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความร้ายแรงของความผิดพลาดนั้น ๆ ขณะที่แขกบางคนอาจต้องการเพียงคำอธิบายและขอโทษ โดยทั่วไปหลักการแก้ปัญหในการร้องเรียนประกอบด้วย การขอโทษ การแสดงท่าทีที่จะแก้ไขหรือปรับปรุงข้อร้องเรียนอย่างทันที รายงานการดำเนินการให้แขกทราบ และกล่าวขอบคุณที่แขกแนะนำข้อบกพร่องเพื่อที่ทางโรงแรมจะได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น

(2) ห้องพักไม่เพียงพอ

สถานการณ์ห้องพักไม่เพียงพอมักเกิดขึ้นในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว (High Season) เมื่อนักท่องเที่ยวมีความต้องการใช้บริการห้องพักจำนวนมาก ทั้งนี้บางโรงแรมอาจรับจองห้องพักมากกว่าจำนวนห้องที่มีอยู่ (Overbooking) หรือมีความผิดพลาดทำให้จำนวนผู้เข้าพักมีมากกว่าห้องพัก โรงแรมที่เคยประสบปัญหานี้จะใช้ประสบการณ์ที่ผ่านมาใช้วิธีการวางแผนล่วงหน้า โดยกำหนดให้มีห้องพักสำรองไว้ ใช้การคาดคะเนว่าในแต่ละวันจะมีห้องว่างจากที่ลูกค้ายกเลิกหรือลูกค้ายังไม่ลงทะเบียนเข้าพักมีอีกกี่ห้อง แล้วจัดการวางแผนจัดสรรห้องพักที่ว่างให้แขกเข้าพัก อย่างไรก็ตามในบางครั้งโรงแรมก็ไม่สามารถหาห้องพักให้แขกได้จริงทำให้เกิดปัญหาตามมา

วิธีป้องกันและแก้ปัญหาห้องพักไม่เพียงพอ จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555, น. 122)

ได้เสนอแนะมาตรการในการป้องกันและแก้ไขโดยอันดับแรกโรงแรมต้องขอโทษและอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจ พร้อมทั้งพาลูกค้าไปส่งยังโรงแรมที่ได้ติดต่อเพื่อจองห้องพัก โดยโรงแรมดังกล่าวต้องอยู่ในบริเวณหรือพื้นที่เดียวกับทางโรงแรม และต้องเป็นโรงแรมที่มีห้องพักและบริการระดับเทียบเท่าหรือดีกว่าที่ลูกค้าได้จองไว้ หากโรงแรมดังกล่าวมีราคาสูงกว่าห้องพักที่ลูกค้าจอง โรงแรมจะต้องดูแลรับผิดชอบค่าห้องพักที่เพิ่มขึ้น รวมถึงค่ารถรับส่งและค่าใช้จ่ายอื่น หากวันถัดไปโรงแรมมีห้องว่าง ควรแจ้งให้แขกทราบและจัดรถไปรับแขกกลับมาพักที่โรงแรม

(3) แขกร้องเรียนในสิ่งทีนอกเหนือสิทธิของตน

บางกรณีแขกผู้มาเข้าพักอาจร้องเรียนในสิ่งทีนอกเหนือจากสิทธิของตนที่พึงได้รับ เช่น เรียกร้องส่วนลดค่าห้องพัก เพราะเกิดไม่พึงพอใจในบริการ หรือไม่พอใจห้องพัก ต้องการรับประทานอาหารเช้าในมือนั้น ๆ โดยไม่ชำระค่าใช้จ่าย เนื่องจากไม่พอใจรสชาติอาหาร เป็นต้น โรงแรมหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะเจอปัญหาดังกล่าว เนื่องจากผู้เข้าพักมีหลากหลายประเภท มีทั้งแขกที่ดีและแขกที่พยายามฉกฉวยโอกาสให้กับตน

วิธีป้องกันและแก้ปัญหาแขกร้องเรียนในสิ่งทีนอกเหนือสิทธิของตน ในกรณีที่

เกิดเหตุการณ์ที่แขกร้องเรียนในสิ่งทีนอกเหนือสิทธิของตนที่พึงได้รับนั้น พนักงานควรตรวจสอบว่าโรงแรมควรให้สิทธิ์ตามที่แขกเรียกร้องหรือไม่ หากเป็นกรณีที่ตนเองไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ ควรแจ้งให้ผู้จัดการหรือหัวหน้าทราบ

(4) แขกนำสิ่งต้องห้ามเข้ามาในโรงแรมหรือห้องพัก

โดยทั่วไปโรงแรมจะมีกฎหมายห้ามนำสิ่งของบางชนิดหรือสัตว์เลี้ยง เช่น สุนัข แมว เข้ามาในโรงแรมหรือห้องพัก รวมถึงผลไม้ที่มีกลิ่นรบกวน เช่น ทุเรียน ขนุน เป็นต้น อย่างไรก็ตาม

พบว่ายังมีแขกที่หลบซ่อนนำสิ่งของต้องห้ามหรือสัตว์เลี้ยงเข้าไปในบริเวณโรงแรมหรือห้องพัก เป็นเหตุรบกวนแขกอื่น

วิธีป้องกันและแก้ปัญหาแขกนำสิ่งต้องห้ามเข้ามาในโรงแรมหรือห้องพัก หากมีแขกฝ่าฝืนกฎนำสิ่งของต้องห้ามเข้ามาภายในโรงแรม วิธีแก้ไขปัญหาก็คือ พนักงานจะต้องแจ้งแขกอย่างชัดเจนและยืนยันอย่างหนักแน่น เกี่ยวกับกฎข้อห้ามของโรงแรม อธิบายให้แขกเข้าใจอย่างสุภาพ และเสนอแนวทางแก้ไขให้กับแขก เช่น อาจนำสุนัขไปแยกเลี้ยงไว้ในพื้นที่ที่เป็นโรงเลี้ยงสุนัข เป็นต้น โรงแรมควรจัดให้มีป้ายไม่อนุญาตให้นำสิ่งของหรือสัตว์เลี้ยงติดไว้ อย่างเปิดเผยเพื่อให้แขกเข้าใจและรับรู้ถึงกฎระเบียบนั้น ๆ อย่างไรก็ตาม โรงแรมหลายแห่งประสบปัญหาแขกชาวจีนที่ชอบรับประทานทุเรียนแล้วหลบซ่อนนำทุเรียนมาในห้องพักแม้ว่าจะมีป้ายห้ามอย่างชัดเจน ทำให้ทางโรงแรมจึงเปลี่ยนมาตรการจากห้ามนำเข้าเป็นมาตรการปรับเงินหากมีการฝ่าฝืนกฎ



ภาพที่ 8.1 ป้ายสัญลักษณ์ห้ามนำสัตว์เลี้ยงและทุเรียนเข้าในบริเวณ โรงแรมและจำนวนค่าปรับหากฝ่าฝืนกฎ

ที่มา: <https://www.prachachat.net/online/2014/06/140256248514025630741.jpg>

(5) แขกนำบุคคลภายนอกเข้าพัก

โดยทั่วไปจำนวนแขกที่พักในห้องจะเป็นจำนวนที่เหมาะสมกับประเภทของห้องพักที่โรงแรมระบุไว้อย่างชัดเจน หากแขกนำบุคคลอื่นมาพักนอกเหนือจากที่แจ้งให้ทางโรงแรมทราบถือว่าไม่เป็นไปตามข้อตกลง ซึ่งทางโรงแรมสามารถคิดเงินบุคคลที่มาเพิ่มได้ เพราะปัญหาการนำแขกมากกว่าจำนวนเข้าพักจริงเป็นสาเหตุให้โรงแรมสูญเสียรายได้ เป็นหน้าที่ของพนักงานในโรงแรมที่จะต้องสังเกตพฤติกรรมของแขก เช่น มีการขอมอนเพิ่ม หรือขอเครื่องใช้ส่วนตัวเพิ่มมากกว่าปกติที่แม่บ้านจัดไว้ในห้อง

วิธีป้องกันและแก้ปัญหาแขกนำบุคคลภายนอกหรือบุคคลอื่นเกินจำนวนเข้าพัก

เมื่อได้รับการแจ้งว่าจำนวนแขกในห้องพักมากกว่าจำนวนที่แขกแจ้งไว้ พนักงานส่วนหน้าจะต้องโทรสอบถามแขกถึงจำนวนผู้เข้าพักที่แท้จริง หากพบว่ามียอดจำนวนผู้พักเกิน พนักงานต้องชี้แจงให้แขกทราบถึงนโยบายและค่าใช้จ่ายพร้อมทั้งเสนอบริการห้องพักให้แก่แขก จากนั้นทำการลงทะเบียนเข้าพักใหม่และแจ้งให้พนักงานที่เกี่ยวข้องทราบ เช่น พนักงานขนกระเป๋าเพื่อทำการขนย้ายสัมภาระ

(6) แขกเมาสุรา

แขกบางประเภทมาใช้บริการอาหารและเครื่องดื่มและเครื่องดื่มแอลกอฮอล์จนเกิดอาการมึนเมา ขาดสติเหตุทะเลาะวิวาท ทำลายข้าวของ ลวนลามพนักงาน สร้างความรำคาญแก่แขกอื่น

วิธีป้องกันและแก้ปัญหาแขกเมาสุรา

แขกที่เมามีทั้งที่เมาไม่มากและเมามากจนขาดสติและไม่รู้สึกตัว หากแขกเมาแล้วส่งเสียงรบกวนแขกอื่น ผู้จัดการจะต้องพยายามเจรจาและนำแขกออกจากบริเวณนั้น ๆ หากมีการลวนลามพนักงานต้องพยายามแก้ปัญหาด้วยความสุภาพละมุนละม่อม สนทนาเพียงสั้น ๆ ไม่ตอบโต้และไม่ล้อเลียนแขก

(7) แขกป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ

ระหว่างแขกเข้าพักหรือใช้บริการ ในโรงแรม บางครั้งแขกอาจมีอาการเจ็บป่วย ไม่สบายซึ่งอาจมีทั้งที่มีอาการเจ็บป่วยเล็กน้อย จนกระทั่งรุนแรง ทั้งจากโรคประจำตัวหรือเจ็บป่วยอย่างกะทันหัน ตลอดจนแขกประสบอุบัติเหตุจนได้รับอาการบาดเจ็บ

วิธีป้องกันและแก้ไขแขกป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ

หากแขกมีอาการไม่สบายหรือเจ็บป่วยระหว่างที่พักในโรงแรม โดยทั่วไปพนักงานไม่สามารถให้ยาชนิดใด ๆ กับแขกได้ ดังนั้นพนักงานควรแจ้งให้แก่ผู้จัดการทราบเพื่อนำแขกส่งที่โรงพยาบาลที่มีการติดต่อหรือทำความร่วมมือระหว่างกัน กรณีเกิดอุบัติเหตุพนักงานต้องรีบรายงานต่อผู้จัดการ เพื่อดำเนินการ เช่น การปฐมพยาบาลโดยบุคลากรที่มีความรู้ และหากแขกมีอาการหนักที่ต้องให้การช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน ต้องนำส่งโรงพยาบาลทันที ระหว่างหรือหลังเหตุการณ์พนักงานไม่ควรวิพากษ์วิจารณ์สาเหตุของอาการเจ็บป่วย หรืออุบัติเหตุ เพราะแขกสามารถฟ้องร้องและร้องเรียนค่าเสียหายจากโรงแรมได้

(8) ทรัพย์สินแขกสูญหาย

แขกที่มาใช้บริการในโรงแรมอาจลืมของหรือทำทรัพย์สินสูญหายขณะที่ใช้บริการอยู่ภายในโรงแรม ไม่ว่าจะเป็นสิ่งของที่มีมูลค่าเล็กน้อย เช่น เสื้อผ้า รองเท้า ฯลฯ ไปจนถึงทรัพย์สินที่มีมูลค่าสูงหรือเอกสารสำคัญ เช่น พาสปอร์ต กระเป๋าเดินทาง เงินสด เครื่องเพชร นาฬิกา เป็นต้น

วิธีป้องกันและแก้ปัญหาทรัพย์สินแขกสูญหาย เมื่อแขกแจ้งว่ามีทรัพย์สินหรือสิ่งของสูญหาย พนักงานควรปฏิบัติดังนี้ (โสภิต ภัทรพิพัฒน์, 2538, น. 180)

(8.1) ทำรายงานไปยังผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร รายละเอียดในรายงานต้องประกอบด้วยวันเดือนปีและเวลาที่ทรัพย์สินสูญหาย ชื่อของแขกที่ทรัพย์สินสูญหาย หมายเลขของห้องพักที่แขกพัก รายการทรัพย์สินของแขกที่สูญหายไป โดยระบุทั้งจำนวนและรายละเอียดของชิ้นนั้น ๆ รายการที่แท้จริงของทรัพย์สินของแขกที่สูญหาย หรืออาจใช้ราคาประมาณก็เป็นได้

(8.2) ตรวจสอบสถานที่ ที่คาดว่าจะเกิดการสูญหายของทรัพย์สิน ทั้งยังต้องตรวจสอบหาข้อมูลต่าง ๆ สภาพแวดล้อม รวมถึงพยานเพื่อเป็นการสืบสวนหาเหตุแห่งการสูญหาย หรือผู้กระทำ

(8.3) ขอความร่วมมือในการเข้าตรวจห้องพักแขกที่ทำทรัพย์สินสูญหาย รวมถึงตรวจสอบสำภาระต่าง ๆ ของแขกอีกครั้ง เพื่อให้แน่ใจว่าแขกทำทรัพย์สินสูญหายจริง ๆ ไม่ใช่ลืมทรัพย์สินไว้ที่ใดที่หนึ่งแล้วจำไม่ได้

(8.4) สอบสวนพนักงานและบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และหากมีข้อสงสัยในตัวพนักงานคนใดเป็นพิเศษ ให้ตรวจสอบประวัติอย่างละเอียด และตรวจสอบความประพฤติและประวัติของพนักงานคนนั้น ๆ กับฝ่ายทรัพยากรบุคคล รวมถึงตรวจสอบข้อเท็จจริงและสอบถามเกี่ยวกับพนักงานผู้นั้นจากผู้บังคับบัญชา

(8.5) หากพบข้อสงสัยและร่องรอยในการถูกโจรกรรม โรงแรมต้องทำการห้ามให้ผู้ใดเข้าใกล้สถานที่นั้น ๆ และนำแขกไปแจ้งความ จากนั้นขอให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเข้ามาทำการสืบสวนตรวจสอบสถานที่เป็นลำดับต่อไป

(8.6) หากเกิดเหตุการณ์ที่แขกทำทรัพย์สินสูญหายหรือถูกโจรกรรมนอกโรงแรม พนักงานโรงแรมต้องช่วยอำนวยความสะดวกกับแขก โดยพาแขกไปแจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ในกรณีที่แขกลืมทรัพย์สินหรือแม้แต่ทรัพย์สินสูญหาย โรงแรมควรมีแผนกรับแจ้งของหาย (Lost and Found) เพื่อเป็นที่รวบรวมของที่หายหรือลืม ที่มีผู้พบเจอนำส่ง เพื่อให้แขกตามหาได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยแผนกรับแจ้งของหายจะต้องออกไปรับของให้กับผู้ที่เก็บของได้และนำมาส่ง รายละเอียดของใบรับของจะต้องระบุลักษณะพิเศษของชิ้นนั้นเช่นสีและขนาด วัน เดือน ปี และสถานที่ที่พบของ ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรของผู้ที่เก็บของได้ หากเป็นพนักงานโรงแรมต้องเขียนชื่อแผนกด้วย (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2555, น. 124)

ขณะเดียวกันจะต้องติดบัตรรายการที่มีข้อความเดียวกับใบรับของไว้กับทรัพย์สิน เนื่องจากทรัพย์สินที่แขกทำหายหรือลืมทิ้งไว้ในโรงแรมนั้น หลังจากเวลาผ่านไปสักพัก

จึงจะมีเจ้าของมาตามหา แผนกต่าง ๆ จึงควรแจ้งข่าวสารดังกล่าวแก่กัน เพื่อสะดวกในการส่งทรัพย์สินคืนให้เจ้าของ เมื่อมีแขกมาตามหาทรัพย์สินที่หายไป แม้ว่าจะยังไม่ได้รับแจ้งว่ามีผู้ใดพบเห็นพนักงานก็ไม่ควรเพิกเฉยต่อแขก ควรต้องสอบถามชื่อ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ของผู้ที่ตามหา และจดบันทึกลงในสมุดบันทึกของหาย

เพื่อป้องกันการสูญหายของทรัพย์สินมีค่า แขกควรฝากไว้ในตู้นิรภัยที่มีบริการภายในห้องพัก และควรมีการป้องกันด้วยการเขียนป้ายประกาศให้แขกมีความระมัดระวัง และแสดงถึงระดับความรับผิดชอบของโรงแรม (ภาคผนวก ง) หากการสูญหายไม่ใช่ความผิดของโรงแรม แต่เป็นความประมาทของแขกเอง โรงแรมจะไม่ทำการชดเชย และหากมีแขกมาแจ้งว่ามีกรณีลักขโมยทรัพย์สินเกิดขึ้นในโรงแรม ทางโรงแรมต้องดำเนินการให้แขกจนแขกพึงพอใจ ด้วยการแจ้งหัวหน้าแผนกทราบ ให้ความร่วมมือในการสอบสวน และหากจำเป็นอาจต้องทำการแจ้งความกับตำรวจ เพื่อให้เข้ามาช่วยดำเนินการต่อไป

(9) การจี้ทรัพย์สินภายในโรงแรม

เนื่องจากโรงแรมเป็นสถานที่เปิดให้บริการกับสาธารณชนทั่วไปจึงทำให้เป็นสถานที่ที่รองรับแขกมากมายหลายประเภทเข้ามาใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นเหตุให้มีมิชชีฟปะปนเข้ามาใช้บริการด้วย ทำให้อาจเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิด เช่น การปล้นหรือจี้ทรัพย์สินเกิดขึ้นในโรงแรม

วิธีป้องกันและแก้ไขปัญหาการจี้ทรัพย์สินภายในโรงแรม โรงแรมควรจัดเวรยามของพนักงานรักษาความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ และพนักงานทุกคนต้องคอยเป็นหูเป็นตาหมั่นสังเกตบุคคลต้องสงสัยมีพฤติกรรมเสี่ยงไม่น่าไว้วางใจ แล้วรายงานให้พนักงานหรือหัวหน้าผู้เกี่ยวข้องทราบอย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะจุดที่อันตรายต่อแหลมต่อการถูกปล้นจี้ได้ง่าย อีกทั้งในมุมอับและเปลี่ยว ควรติดไฟส่องสว่างในยามค่ำคืนด้วย นอกจากนี้อาจมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดในบริเวณที่เสี่ยงต่อการเกิดเหตุ แล้วจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยเฝ้าดูเหตุการณ์จากจอมอนิเตอร์ หากพบสิ่งผิดปกติให้รีบติดต่อทางวิทยุสื่อสารเพื่อจัดส่งพนักงานรักษาความปลอดภัยเข้าไปตรวจตรา

(10) แยกหลบหนี

โรงแรมแทบทุกแห่งมักเคยมีประสบการณ์ที่ลูกค้ายลบทหนีโดยไม่ชำระค่าใช้จ่าย ซึ่งลูกค้ายลบทหนีเรียกว่า “ลูกค้ายลบทหนี” (Skipper)” (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2555, น. 125) แยกประเภทนี้จะเข้าพักโดยไม่สำรองห้องพักล่วงหน้า มีสัมภาระน้อยเพื่อง่ายต่อการหลบหนี

วิธีป้องกันและแก้ไขปัญหาแยกหลบหนี เมื่อมีแขกที่ไม่ได้สำรองห้องพักเข้ามาใช้พักที่โรงแรม พนักงานส่วนหน้ามีหน้าที่ตรวจสอบหลักฐานอย่างละเอียด พร้อมตรวจสอบการกรอกข้อมูลลงในบัตรผู้ลงทะเบียนผู้เข้าพักว่าครบถ้วนหรือไม่ พนักงานส่วนหน้าต้องขอสำเนา

บัตรประชาชนหรือหนังสือเดินทางของผู้เข้าพัก หากมีการจองห้องพักมาล่วงหน้าพนักงานส่วนหน้าจะต้องตรวจสอบเลขบัตรเครดิตตรงกับที่ให้ไว้ในรายละเอียดผู้จองหรือไม่ นอกจากนี้อาจมีการเก็บค่ามัดจำล่วงหน้า หากระหว่างเข้าพักพบว่าแขกดังกล่าวที่มีค่าใช้จ่ายสูงผิดปกติ พนักงานส่วนหน้าสามารถขอให้แขกชำระค่าใช้จ่ายส่วนหนึ่งเสียก่อน

ในกรณีที่แขกหลบหนีไปแล้ว พนักงานควรจดบันทึกประวัติของแขก ผู้มีพฤติกรรมหลบหนี และแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อให้ดำเนินการตามกฎหมายต่อไป และควรส่งรายชื่อแขกเหล่านั้นไปยังโรงแรมอื่น ๆ เพื่อให้ระมัดระวังและช่วยเหลือ เป็นหูเป็นตาในการช่วยจับกุมอีกทางหนึ่ง

(11) แยกขโมยทรัพย์สินของโรงแรม

บางครั้งแขกอาจนำทรัพย์สินภายใน โรงแรมไป เนื่องจากคิดว่าเป็นของที่ระลึกที่โรงแรมให้ โดยเฉพาะของที่อยู่ในห้องพัก เช่น ชุดคลุมอาบน้ำ รองเท้าแตะ ผ้าเช็ดตัว เป็นต้น แต่บางกรณีแขกก็ตั้งใจจะขโมยของจากโรงแรม โดยมักจะนำออกไปได้เพราะแขกจะมีกระเป๋าเดินทางใบใหญ่ที่สามารถแอบนำออกไปได้ และแม่บ้านตรวจสอบไม่ละเอียด

วิธีป้องกันและแก้ปัญหาแยกขโมยทรัพย์สินของโรงแรม ทางโรงแรมสามารถป้องกันปัญหานำสินของภายในห้องพักออกไปโดยให้เหตุผลว่าเข้าใจผิดคิดว่าโรงแรมแจกเป็นที่ระลึก โดยการทำป้ายระบุของใช้ภายในห้องพักด้วยคำสุภาพว่าห้ามนำสิ่งของออกไปจากโรงแรม หรือติดป้ายแจ้งราคาของสิ่งของต่าง ๆ ในห้องพัก หากแขกอยากได้ต้องชำระเงินตามราคาสิ่งของนั้น ๆ ให้กับทางโรงแรมก่อนจะนำออกไปจากโรงแรมได้ บางโรงแรมอาจมีร้านค้าขายของที่ระลึกที่มีของใช้ในห้องพักวางขายให้แขกเลือกซื้อ นอกจากนี้ทุกครั้งที่แขกเช็คเอาท์ (Check out) แม่บ้านประจำชั้นจะต้องตรวจสอบดูอย่างละเอียด หากพบว่ามียสิ่งของภายในห้องพักสูญหายหรือถูกทำลายจะต้องแจ้งให้พนักงานเก็บเงินส่วนหน้าทราบเพื่อคิดค่าใช้จ่ายกับแขก

นอกเหนือจากหัวข้อปัญหาที่กล่าวข้างต้น จิตตินันท์ นันทไพบูรณ์ (2555, น. 125-126) ได้แบ่งหัวข้อปัญหาที่เกิดจากแขกเพิ่มเติมอีก 2 หัวข้อ ดังนี้

(12) แยกขโมยทรัพย์สินของแขกอื่น

บางครั้งแขกในโรงแรมอาจมีพฤติกรรมชอบลักขโมยของ หรือทรัพย์สินมีค่าของแขกอื่น โดยการลักทรัพย์แขกอื่นมักเกิดขึ้นได้บริเวณสาธารณะภายในโรงแรม เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย ซึ่งแขกมักวางของมีค่าไว้ทำให้แขกที่เป็นมิฉฉาชีพสามารถขโมยได้ นอกจากนี้แขกมิฉฉาชีพอาจขโมยของในห้องพักแขกอื่น โดยอาศัยช่วงที่แขกออกจากห้องแล้วปิดประตูไม่สนิท ขณะเดียวกันขโมยอาจเป็นแขกในหมู่คณะเดียวกัน หรือเป็นกลุ่มที่เข้าพักพร้อมกันแล้วอาศัยความสนิทการพูดคุยและเข้าไปในห้องพักเพื่อขโมยของ

วิธีป้องกันและแก้ปัญหาแขกโมยทรัพย์สินของแขกอื่น ถึงแม้เหตุการณ์แขกขโมยสิ่งของของแขกด้วยกันเองจะไม่เกิดขึ้นบ่อย แต่เมื่อเกิดขึ้นแล้วมักหาตัวคนร้ายได้ยากเพราะบางครั้งคนร้ายเป็นคนในหมู่คณะเดียวกัน หรือเป็นแขกที่พักในโรงแรม ดังนั้นหากเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวขึ้นทางโรงแรมควรพาแขกไปแจ้งความที่สถานีตำรวจ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการต่อไป โรงแรมอาจแสดงน้ำใจต่อแขกด้วยการมอบของขวัญพิเศษหรือช่อดอกไม้ เป็นการปลอบขวัญแขกที่โดนขโมยทรัพย์สิน และหากรู้ตัวแขกที่ขโมยทรัพย์สินของแขกท่านอื่นหรือจับได้แล้วกลายเป็นคู่กรณีที่มาจากหมู่คณะหรือกลุ่มทัวร์เดียวกัน ควรให้หัวหน้าของหมู่คณะหรือกลุ่มทัวร์นั้นเป็นผู้จัดการปัญหาหรือตกลงกันเอง

(13) แขกใช้บริการมินิบาร์แต่ไม่ต้องการชำระค่าใช้จ่าย

โดยทั่วไปภายในห้องพักแขกจะมีน้ำดื่มฟรีบริการให้ห้องละ 2 ขวด นอกเหนือจากนั้นจะเป็นเครื่องดื่มและขนมขบเคี้ยวซึ่งเรียกรวม ๆ ว่ามินิบาร์ ซึ่งประกอบด้วยเครื่องดื่มประเภทน้ำอัดลม น้ำเกลือแร่ และแอลกอฮอล์ มินิบาร์เป็นบริการที่แขกจะต้องชำระค่าใช้จ่ายเวลาที่เช็คเอาท์ (Check out) ทั้งนี้ราคาเครื่องดื่มและขนมในมินิบาร์มักจะมีราคาสูงกว่าราคาที่กำหนดปกติที่ร้านสะดวกซื้อ แขกบางคนเมื่อใช้บริการมินิบาร์แล้วหลีกเลี่ยงที่จะไม่ชำระค่าใช้จ่ายให้แก่โรงแรม หรือบางครั้งทานเครื่องดื่มหรือขนมของโรงแรมแต่ไปซื้อของที่ร้านสะดวกซื้อมาวางแทนซึ่งทำให้โรงแรมสูญเสียรายได้

วิธีป้องกันและแก้ปัญหาแขกใช้บริการมินิบาร์แต่ไม่ต้องการชำระค่าใช้จ่าย

ปัจจุบันหลายโรงแรมป้องกันปัญหาดังกล่าวด้วยการปิดแอสตมป์หรือสติ๊กเกอร์ที่ฝาหรือจุกขวดเครื่องดื่มในมินิบาร์ เมื่อแขกหยิบเครื่องดื่มมาดื่ม แอสตมป์หรือสติ๊กเกอร์เหล่านั้นก็จะขาดหรือหลุดออกมา ทำให้พนักงานสังเกตได้ง่าย รวมถึงหากแขกซื้อสินค้าจากภายนอกมาทดแทนก็ไม่สามารถติดสติ๊กเกอร์หรือแอสตมป์ได้เหมือนของเดิม

3) ปัญหาที่เกิดจากบุคคลภายนอก

ปัญหาที่เกิดจากบุคคลภายนอกมักจะเกิดขึ้นเมื่อแขกของโรงแรมพบบุคคลภายนอกเข้ามา โดยเฉพาะบุคคลที่เป็นกลุ่มที่คาดว่าจะก่อให้เกิดปัญหา เช่น ผู้หญิงหรือผู้ชายที่ขายบริการทางเพศ บุคคลเหล่านี้นอกจากจะก่อให้เกิดภาพลักษณ์ทางลบแก่โรงแรมแล้ว อาจก่อความวุ่นวายระหว่างการเข้าพักบริการของโรงแรม เช่น สระว่ายน้ำ ฟิตเนส ห้องอาหาร แล้วฝ่าฝืนกฎระเบียบของโรงแรม รวมถึงการลักขโมยทรัพย์สินมีค่าของแขกโดยการมอมยา ทำร้ายร่างกายแขก ตลอดจนการฆาตกรรม ดังนั้นเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอดจนพนักงานของโรงแรมจึงต้องเฝ้าระวังและดูแลพฤติกรรมของบุคคลภายนอกเหล่านี้

โรงแรมในประเทศแถบทวีปยุโรปนั้น กรณีที่บุคคลภายนอกเข้ามาชมโมยของในโรงแรมก็เกิดขึ้นบ่อย ๆ ซึ่งมักจะเกิดบริเวณล็อบบี้โรงแรมและคอฟฟี่ช้อปในระหว่างที่แขกกำลังติดต่อกับพนักงานแผนกส่วนหน้าเรื่องการลงทะเบียนเข้าพัก (Check in) โดยจะวางกระเป๋าเดินทางไว้ข้างตัว เพราะรู้สึกสบายใจที่มาถึงที่พักแล้ว จึงไม่ทันได้ระมัดระวังตัว ทำให้เป็นช่องทางให้ขโมยปฏิบัติการหยิบกระเป๋าไปตอนแขกเผลอได้ง่าย นอกจากนั้นยังมีขโมยที่ทำงานกันเป็นกลุ่ม โดยการทำให้ผู้อื่นเข้าใจว่าเป็นแขกที่เข้ามาใช้บริการในโรงแรม โดยมักเข้ามาแฝงตัวเพื่อหาโอกาสขโมยทรัพย์สินภายในโรงแรมและห้องพักแขก (อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช, 2546, น. 153)

วิธีป้องกันและแก้ปัญหาที่เกิดจากบุคคลภายนอก โดยทั่วไปแล้วโรงแรมระดับห้าดาวหรือโรงแรมระดับมาตรฐานจะไม่ยินยอมให้แขกนำบุคคลภายนอกที่มีลักษณะคล้ายผู้ขายบริการทางเพศขึ้นห้องพัก โดยเป็นมาตรการรักษาความปลอดภัยให้แก่แขก และเป็นการรักษาภาพลักษณ์ของโรงแรม อย่างไรก็ตามหากแขกยืนยันที่นำแขกขึ้นไปห้องพัก หรือใช้บริการอื่น ๆ ในโรงแรม พนักงานส่วนหน้าจำเป็นต้องขอหลักฐานสำเนาบัตรประชาชนหรือสำเนาหนังสือเดินทางเพื่อเก็บไว้เป็นเอกสารสำคัญในกรณีเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด ระหว่างที่บุคคลภายนอกอยู่ในห้องพักกับแขก พนักงานของโรงแรมควรตรวจสอบสถานการณ์เป็นระยะด้วยวิธีที่ไม่รบกวนแขก หากบุคคลภายนอกลงมาจากห้องพักคนเดียว พนักงานบริการส่วนหน้าควรโทรศัพท์หาแขกเพื่อสอบถามว่าทุกอย่างเรียบร้อยดีหรือไม่ โดยอาจใช้วิธีแจ้งแขกเป็นนัยว่าบุคคลที่แขกพามาด้วยกำลังจะออกจากโรงแรม วิธีดังกล่าวจะช่วยให้นักงงานสามารถตรวจสอบได้ว่าแขกยังมีสติและรู้สึกตัวหรือไม่ กรณีที่แขกไม่รับสายแขกอาจจะถูกมอมยาหรือโดนทำร้ายจนหมดสติ พนักงานจะต้องรีบตรวจสอบแขกที่ห้องพักโดยทันที

ปัจจุบันโรงแรมหลายแห่งได้เปลี่ยนจากระบบกุญแจห้องพักเป็นคีย์การ์ด (Key Card) ซึ่งนอกจากใช้เป็นกุญแจเปิดห้อง ยังใช้เป็นกุญแจที่ใช้ขึ้นลิฟต์ไปยังห้องพักของแขกแต่ละคน ทั้งนี้นอกจากเป็นการป้องกันบุคคลภายนอกที่แอบแฝงเข้ามาแล้ว ยังเป็นการป้องกันมิจราจรที่แฝงตัวเป็นแขกในโรงแรมแล้ว่องเข้าห้องพักแขกอื่นเพื่อขโมยของอีกด้วย ในการใช้ลิฟต์ หากไม่มีคีย์การ์ดลิฟต์จะไม่ทำงาน บุคคลภายนอกผู้ประสงค์ไม่ดีก็จะไม่สามารถขึ้นไปก่อเหตุได้ หรือป้องกันให้ทำได้ยากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามพนักงานรักษาความปลอดภัย รวมถึงแม่บ้านควรช่วยกันสอดส่องและสังเกตพฤติกรรมของบุคคลภายนอกที่มีท่าทีผิดปกติ หรืออยู่ในกลุ่มต้องสงสัยเพื่อเป็นการป้องกันเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นทั้งชีวิตและทรัพย์สินของแขก และ โรงแรม

2. ปัญหาที่เกิดจากเหตุการณ์ไม่คาดคิด

ปัญหาอื่นที่เกิดขึ้นภายในโรงแรมมักเป็นเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด และก่อให้เกิดผลลัพธ์ทางลบแก่โรงแรมอย่างมาก เพราะปัญหาย่อมจะนำมาสู่การสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน โรงแรมขาดรายได้ สร้างความยุ่งยาก และอาจทำให้โรงแรมเสียหายพจน์ได้อีกด้วย ปัญหาที่เกิดจากเหตุการณ์ไม่คาดคิดที่สามารถเกิดขึ้นในโรงแรมมีดังนี้

1) ไฟไหม้ในโรงแรม

โรงแรมเป็นสถานที่ที่มีคนจำนวนมากอยู่รวมกันทั้งพนักงาน และแขกของโรงแรม ดังนั้นหากเกิดเหตุการณ์ไฟไหม้หรือปัญหาอัคคีภัยขึ้นย่อมก่อให้เกิดความเสียหายขั้นรุนแรง ทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สิน โดยเฉพาะโรงแรมที่มีขนาดใหญ่ อาคารสูง จำนวนห้องพัก และห้องประชุมจำนวนมากหากไม่มีระบบการจัดการปัญหาเพลิงไหม้ที่ปลอดภัย ก็อาจทำให้เกิดปัญหาร้ายแรงขึ้นได้

วิธีป้องกันและแก้ปัญหาไฟไหม้ โรงแรมโดยส่วนมากมักมีแผนหรือมาตรการเตรียมความพร้อมในกรณีไฟไหม้เพื่อให้พนักงานทุกคนรู้ว่าตนเองมีบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบเมื่อเกิดเหตุ เช่น โรงแรมอีสติน สาทร (Eastin Sathorn) จัดให้มีผู้อำนวยการดับเพลิง ทีมอพยพ ทีมผู้ตรวจสอบลูกค้า และทีมตรวจสอบพนักงาน เมื่อเกิดเหตุการณ์พนักงานในทีมต่าง ๆ จะสวมใส่ปลอกแขนแถบสีที่บ่งบอกหน้าที่และปฏิบัติงานตามหน้าที่ โดยปกติโรงแรมส่วนใหญ่ควรมีการซ้อมอพยพหนีไฟอย่างน้อยทุก 6 เดือน หรือ 3 เดือน โดยมีทั้งหน่วยงานดับเพลิงภายนอกเป็นผู้อบรม 1 ครั้ง และครั้งที่เหลือเป็นการซ้อมภายในของโรงแรมโดยแผนกรักษาความปลอดภัย หรือแผนกช่าง ปัจจุบันโรงแรมส่วนใหญ่จะติดเครื่องตรวจจับและติดระบบฉีดน้ำอัตโนมัติไว้บนเพดานห้องพักทุกห้อง รวมถึงห้องพักปลอดบุหรี่ อีกทั้งยังมีกฎหมายบังคับให้โรงแรมทุกแห่งเขียนข้อปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ และต้องมีแผนผังทางไปบันไดหนีไฟติดไว้ในห้องพักแขกทุกห้องและทุกชั้น โดยต้องมีเครื่องหมายแสดงชัดเจน เข้าใจง่าย บริเวณทางเดินหนีไฟต้องเป็นที่สามารถเข้าออกได้สะดวก ไม่มีสิ่งกีดขวาง และพนักงานของโรงแรมทุกคนต้องได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เครื่องดับเพลิงตลอดจนตำแหน่งที่วางเครื่องดับเพลิง ที่ตั้งสัญญาณเตือนภัยและทางออกฉุกเฉิน และสิ่งที่สำคัญที่สุด คือ พนักงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ช่างต้องหมั่นตรวจสอบเช็คเครื่องดับเพลิงให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลา โดยอาจมีการตรวจสอบทุกเดือนและลงลายมือชื่อผู้ตรวจสอบทุกครั้ง

1.1) ขั้นตอนการปฏิบัติตนเมื่อเกิดเพลิงไหม้

กรณีที่เกิดเหตุเพลิงไหม้ขึ้นเป็นหน้าที่ของพนักงานทุกคนที่จะรักษาความปลอดภัยให้กับแขกในโรงแรม พนักงานต้อนรับและพนักงานรับโทรศัพท์มีหน้าที่แจ้งเหตุให้แขกทราบเมื่อเกิดเหตุเพื่อให้แขกอพยพออกจากบริเวณเพลิงไหม้ให้เร็วที่สุด ขั้นตอนการปฏิบัติของพนักงานเมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ (พิศมัย ปโชติการม, 2538, น. 171)

- 1.1.1) ผู้ประสบเหตุพบเห็นไฟไหม้ จะต้องรีบแจ้งพนักงานต้อนรับและพนักงานโทรศัพท์ทราบในทันที เปิดสัญญาณเตือนภัยและพยายามดับไฟด้วยอุปกรณ์ที่มีอยู่
- 1.1.2) พนักงานรักษาความปลอดภัยจะต้องเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ
- 1.1.3) แจ้งเหตุไปยังหน่วยดับเพลิง โดยแจ้งรายละเอียด ตำแหน่งที่ตั้งของโรงแรม โดยละเอียดด้วยอาคารสงบและน้ำเสียงชัดเจน เพราะการให้รายละเอียดสำคัญมาก โดยเฉพาะสถานที่ตั้ง เนื่องจากอาจมีโรงแรมที่ชื่อเหมือนกันหรือคล้ายกันอยู่ในบริเวณเดียวกันหลายแห่ง ซึ่งหากบอกรายละเอียดไม่ชัดเจน อาจสร้างความสับสนให้กับผู้รับสารและทำให้ความช่วยเหลือเข้ามาถึงช้าได้
- 1.1.4) ต้องแจ้งพนักงานระดับสูงของโรงแรมให้ทราบโดยเร็วที่สุด โดยเฉพาะผู้จัดการทั่วไป และปฏิบัติตามคำสั่งอย่างเคร่งครัด
- 1.1.5) งดการใช้ลิฟต์และเครื่องใช้ไฟฟ้าโดยเด็ดขาด
- 1.1.6) เปิดทางออกฉุกเฉินทั้งหมดทันที
- 1.1.7) พนักงานโทรศัพท์ควรจะขอร้อง (สั่ง) ให้แขกทุกคนออกจากห้องพัก โดยใช้ทางออกฉุกเฉินเท่านั้น โดยใช้ถ้อยคำที่หนักแน่น สั้น เข้าใจง่าย แต่ไม่ทำให้แขกตื่นตระหนกจนเกินไป
- 1.1.8) พนักงานของโรงแรมต้องให้ความช่วยเหลือแขก โดยเฉพาะคนแก่และเด็กออกจากห้องและบริเวณอื่น ๆ ในโรงแรมโดยเร็วที่สุด โดยเป็นการช่วยเหลือที่ไม่หวังผลตอบแทนใด ๆ
- 1.1.9) ถ้าไฟยังไม่ไหม้ลุกลามเกินไป สามารถที่จะควบคุมสถานการณ์ได้ พนักงานควรจะช่วยควบคุมก่อนที่หน่วยงานดับเพลิงจะมาถึง
- 1.1.10) พนักงานต้องเข้าไปตรวจตราดูทุกห้องเพื่อให้แน่ใจว่าไม่มีแขกหลงเหลืออยู่ในห้องพัก
- 1.1.11) พนักงานต้อนรับควรจะนำรายชื่อแขกที่พักในโรงแรมและรายชื่อพนักงานที่เข้าเวรทำงานในอาคารของโรงแรมออกไปด้วย เพื่อจะตรวจสอบได้ว่าทุกคนออกมาจากอาคารหมดแล้วหรือยัง มีบุคคลใดสูญหายไปบ้าง
- 1.1.12) หลังจากสถานการณ์สงบ ไฟดับลงแล้ว ควรจะรวบรวมและตรวจสอบพนักงานของ โรงแรมและแขกอีกครั้งหนึ่ง รวมทั้งสภาพอาคารก็ควรต้องได้รับการตรวจสอบความเรียบร้อย
- 1.1.13) ประตูทั้งหมดที่ถูกเปิดออกควรจะปิดให้เรียบร้อยเหมือนเดิม

2) การชู้วาระเบิด

โรงแรมที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีเหตุการณ์ไม่สงบทางการเมือง หรือในพื้นที่อันตราย อาจเป็นเป้าหมายของการถูกชู้วาระเบิดของผู้ก่อการร้ายต่าง ๆ รวมถึงผู้ที่ไม่ประสงค์ดีต่อบุคคล และโรงแรม หรือเพื่อรบกวนการทำกิจกรรมและสร้างความวิตกหวาดกลัว โดยการชู้วาระเบิดอาจเป็นทางโทรศัพท์ จดหมาย โทรสาร หรือข้อความก็ได้

วิธีป้องกันและแก้ปัญหาการชู้วาระเบิด ความปลอดภัยของแขกเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรก เนื่องจากคำชู้ของผู้ก่อการร้ายถือเป็นการคุกคาม ซึ่งอาจเป็นสิ่งที่คนร้ายจะทำจริง โรงแรมจึงต้องกำหนดนโยบายและแผนการที่ไม่ซับซ้อน เพื่อสามารถใช้ได้จริงเมื่อเกิดเหตุและช่วยลดอาการตกใจเวลาที่เกิดเหตุจริง กรณีที่พบหรือได้รับพัสดุต้องสงสัยพนักงานส่วนหน้าควรตรวจสอบว่ามีผู้รับหรือเป็นของผู้ใดในโรงแรมหรือไม่ หากไม่มีการระบุผู้รับและเป็นสิ่งต้องสงสัยควรจัดวางพัสดุไว้ในที่แห้ง ไกลจากวัสดุไวไฟ รวมถึงต้องกันคนให้ออกห่างจากบริเวณที่เก็บพัสดุหีบห่อนั้นไว้และไปยังที่ปลอดภัย จากนั้นต้องทำการแจ้งพนักงานระดับสูงของโรงแรมให้ทราบ รวมถึงแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อให้เข้ามาทำการสอบสวนและตรวจสอบพัสดุต้องสงสัย

กรณีเป็นการชู้วาระเบิดทางโทรศัพท์ พนักงานควรมีสมาธิและใช้สติในการฟังและตอบโต้ ควรปล่อยให้ผู้ชู้พูดจนจบ ไม่ควรขัดจังหวะ หากมีโอกาสส่งสัญญาณให้หัวหน้าช่วยฟัง ใช้คำถามซ้ำ ๆ และจดบันทึกให้ละเอียด เพื่อเป็นหลักฐานให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ พยายามฟังและจับสังเกตลักษณะต่าง ๆ ของผู้ชู้ ไม่ว่าจะเป็นน้ำเสียง เพศ ภาวะอารมณ์ เช่น เมา โกรธ หรือพูดจา สับสนราวคนสติไม่สมประกอบ เสียงต่ำเสียงสูง หรือแม้แต่เสียงประกอบรอบข้างผู้พูด เป็นต้น เพื่อเป็นการเก็บข้อมูลช่วยเจ้าหน้าที่ตำรวจในการตามหาและรอยคนร้ายต่อไป ชวนสนทนาแล้วค่อย ๆ สอบถามว่าระเบิดอยู่ที่ใด กำหนดระเบิดเมื่อไหร่ แต่ต้องรอให้ผู้ชู้พูดจบเสียก่อน และเมื่อผู้ชู้วางหูเรียบร้อยแล้ว พนักงานต้องรีบจดเวลาที่ได้รับแจ้งและรีบรายงานแก่ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยละเอียดอย่างเร่งด่วน

การค้นหาวัตถุต้องสงสัยควรทำโดยพนักงานที่ได้รับมอบหมายหรือผ่านการฝึกอบรม โดยสามารถทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ค้นหาในพื้นที่ต้องสงสัยตั้งแต่ระดับพื้นดิน ระดับสายตา เหนือสายตา ไปถึงสุดเพดาน วัตถุต้องสงสัยอาจถูกซ่อนในหีบห่อ หรือของที่ต้องพิจารณา เช่น กระเป๋าเดินทาง กระเป๋าเอกสาร ถุงช้อปปิ้ง เป็นต้น ผู้บริหารต้องประเมินผลและตัดสินใจว่าควรอพยพคนออกจากพื้นที่อย่างทันทีหรือไม่ การประเมินต้องพิจารณาจากข้อมูล ได้แก่ รูปแบบการชู้ ข้อมูลที่มีอยู่ สถานะที่วางวัตถุระเบิด และเวลาที่ระบุว่าจะระเบิดจะทำงาน หากต้องอพยพควรเริ่มจากบริเวณที่ใกล้จุดระเบิดที่สุด แล้วจึงอพยพแขกและพนักงานทั้งหมดหากจำเป็น ใช้วิธีเดียวกับการอพยพหนีไฟและให้อยู่ในจุดรวมพลจนกว่าเหตุการณ์จะเรียบร้อย

3) การเสียชีวิตในโรงแรม

กรณีเกิดเหตุเสียชีวิตในโรงแรมเกิดขึ้นไม่บ่อยนัก แต่เมื่อเกิดแล้วและถูกเปิดเผยต่อสาธารณชนมักจะสร้างความเสียหายให้แก่โรงแรมได้อย่างมาก โดยเฉพาะภาพลักษณ์ชื่อเสียงของโรงแรม

วิธีป้องกันและแก้ปัญหาในกรณีที่เกิดการเสียชีวิตในโรงแรม การเสียชีวิตภายในโรงแรมไม่ว่ากรณีใดก็ตาม พนักงานไม่ควรจะสนทนาเรื่องดังกล่าวโดยเด็ดขาด ไม่ว่าจะกับแขกหรือสื่อมวลชน บุคคลภายนอกหรือระหว่างพนักงานด้วยกันเอง พนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าและแผนกแม่บ้านพนักงานต้องคอยสังเกตสิ่งผิดปกติเกี่ยวกับแขกผู้มาเข้าพัก เช่น แขกที่แวนป้ายห้ามรบกวนหน้าห้องพักนานเกินไปจนน่าสงสัย ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าแขกอาจกำลังเจ็บป่วยหรือเสียชีวิตอยู่ภายในห้องพักก็เป็นได้ หรือกรณีแขกส่งเสียงดังร้องขอความช่วยเหลือแล้วเงียบหายไปจนผิดปกติ แยกนำบุคคลภายนอกเข้ามาที่ห้องพักแล้วไม่มีการติดต่อ

กรณีที่มีแขกเสียชีวิตในโรงแรม ผู้อยู่ในเหตุการณ์ต้องแจ้งหน่วยพยาบาลหรือแพทย์ประจำโรงพยาบาลทันทีเพื่อทำการช่วยเหลือหรือฟื้นชีวิต จากนั้นจึงแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อทำบันทึกประจำวันเพื่อเป็นหลักฐาน แล้วจึงแจ้งให้ญาติ ครอบครัว หรือผู้ใกล้ชิดผู้เสียชีวิตทราบโดยทันที การเคลื่อนย้ายศพผู้ป่วยจะทำได้เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจอนุญาตแล้ว โดยเคลื่อนย้ายศพโดยใช้ลิฟต์ด้านหลังโรงแรมเพื่อมิให้แขกอื่นตื่นตระหนก แล้วปิดล็อกห้องด้วยกุญแจพิเศษ หากเป็นแขกชาวต่างชาติ โรงแรมต้องแจ้งให้สถานทูตที่รับผิดชอบทราบและมอบทรัพย์สินของมีค่าที่ติดตัวของผู้เสียชีวิตให้แก่ทางสถานทูตเพื่อดำเนินการต่อไป ทุกครั้งที่มีเหตุการณ์การเสียชีวิตภายในโรงแรมพนักงานจะต้องเขียนรายงานโดยละเอียดเพื่อแจ้งให้ผู้บริหารทราบ

กรณีที่ผู้เสียชีวิตไม่ได้อยู่ในการดูแลของแพทย์ พนักงานโรงแรมต้องแจ้งตำรวจทันที จากนั้นตามแพทย์ของโรงแรมมายังที่เกิดเหตุ และต้องแน่ใจว่าไม่มีใครเข้าไปในที่ที่เกิดเหตุตามลำพัง และห้ามเคลื่อนย้ายศพก่อนที่แพทย์จะมาชันสูตรเก็บหลักฐานเพื่อสืบหาสาเหตุการตาย เมื่อเคลื่อนย้ายศพออกจากห้องไปแล้ว ต้องปิดห้องโดยมิให้ผู้ใดเข้าออกได้ด้วยกุญแจพิเศษ จากนั้นควรรีบแจ้งญาติหรือแจ้งสถานทูตในกรณีที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ สุดท้ายพนักงานที่รับผิดชอบต้องเขียนรายงานเกี่ยวกับการตายโดยมีรายละเอียด คือ สาเหตุ พยาน ชื่อผู้เสียชีวิต วันที่เวลาและสถานที่เกิดเหตุ (พิศมัย ปโชติการ, 2538, น. 174-175)

หากการเสียชีวิตเกิดขึ้น บริเวณสาธารณะของโรงแรม เช่น สระว่ายน้ำ ห้องอาหาร ควรเคลื่อนย้ายร่างผู้เสียชีวิตไปยังที่ส่วนตัว ไม่มีคนมุง กรณีแขกเสียชีวิตนอกโรงแรม ควรตรวจสอบว่าเป็นแขกของโรงแรมจริงหรือไม่ จากนั้นจึงส่งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรวมถึงบุคคลที่สามารถระบุว่าเป็นแขกของโรงแรมไปยังที่เกิดเหตุ

4) การปล้นโรงแรม

เนื่องด้วยโรงแรมนั้นเป็นธุรกิจที่มีเงินหมุนเวียนเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน การเกิดเหตุปล้นโรงแรมนั้นจึงเป็นไปได้ค่อนข้างสูง อีกทั้งโรงแรมยังเป็นที่ล่อใจต่อกลุ่มอาชญากรและขโมย หากเกิดการปล้นขึ้นในโรงแรม ถือได้ว่าเป็นปัญหาร้ายแรงมาก เพราะอาจมีความรุนแรงและสุ่มเสี่ยงที่จะลุกลาม ทำให้แขกและพนักงานเป็นอันตรายถึงชีวิตได้

วิธีป้องกันและแก้ไขปัญหาการปล้นโรงแรม โรงแรมควรติดตั้งสัญญาณแจ้งเหตุร้าย (Silent Alarm) ไว้ในลิ้นชักหรือที่สำหรับเก็บเงิน โดยสัญญาณจะดังขึ้นที่สถานีตำรวจ หากช่องใส่ธนบัตรถูกดึงออกมา เมื่อพนักงานถูกคนร้ายข่มขู่แล้วดึงเงินทั้งหมดออกจากลิ้นชักรวมทั้งของนี้ สัญญาณจะเตือนไปยังเจ้าหน้าที่ตำรวจทันทีแจ้งเหตุว่ามีการปล้นโรงแรม

เมื่อเกิดเหตุการณ์ปล้นโรงแรมพนักงานควรปฏิบัติตามที่คนร้ายสั่ง ไม่ควรขัดขืน เนื่องจากคนร้ายอาจใช้อาวุธทำร้ายร่างกายและเสี่ยงต่ออันตรายถึงชีวิต ดังนั้นพนักงานจึงควรนิ่งเฉย นอกเสียจากคนร้ายจะสั่งให้พูด ไม่พยายามคืนเงินหรือใช้อาวุธต่อสู้ หากมีโอกาสเปิดสัญญาณแจ้งเหตุ พนักงานไม่ควรกระโดดกระตาคจนทำให้คนร้ายเกิดความสงสัย พนักงานทุกคนที่อยู่ในเหตุการณ์ควรช่วยกันจดจำรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับคนร้ายให้ได้ ทั้งรูปร่างหน้าตา เครื่องแต่งกาย สีผิว แผลเป็น รอยสัก เสียงพูด กริยาท่าทาง อาวุธที่นำมาใช้ก่อเหตุ เป็นต้น

เมื่อคนร้ายปฏิบัติการเรียบร้อยแล้ว ควรสังเกตทิศทางที่คนร้ายมุ่งหน้าหนีไป จดจำชนิดของรถ สี หมายเลขทะเบียน และหากคนร้ายทิ้งหลักฐานใด ๆ ก็ตามไว้ พนักงานโรงแรมไม่ควรแตะต้องโดยไม่จำเป็น ควรรีบแจ้งตำรวจให้เข้ามาเก็บรอยนิ้วมือเพื่อหาหลักฐานเพื่อการสอบสวนต่อไป (พิศมัย ปโชติการ, 2538, น. 187-188)

5) น้ำท่วมเฉียบพลัน

การเกิดน้ำท่วมเฉียบพลันเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น การกำจัดขยะที่ไม่ถูกต้องทำให้ขยะอุดตันและมีปัญหาการระบายน้ำ น้ำขังจากฝนตก หรือน้ำท่วมจากสภาพอากาศ ทั้งนี้การป้องกันน้ำท่วมเป็นการรักษาชีวิตและทรัพย์สินของโรงแรม

วิธีป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม กรณีเกิดเหตุน้ำท่วมเฉียบพลัน พนักงานที่อยู่ในที่เกิดเหตุควรตั้งสติและรายงานให้หน่วยงานรักษาความปลอดภัยและหัวหน้าทราบถึงจุดที่น้ำท่วม ถ้าเป็นไปได้ควรถอดปลั๊กเครื่องใช้ไฟฟ้าทุกชนิด หัวหน้าแผนกช่างเป็นผู้ประเมินว่าเหตุการณ์น้ำท่วมนี้จะเป็นอันตรายต่อชีวิตของแขกหรือไม่ หากเป็นอันตรายจะต้องรายงานให้แผนกรักษาความปลอดภัยทราบและปฏิบัติตามนโยบายของโรงแรมต่อไป เช่น การเคลื่อนย้ายผู้สูงอายุและผู้พิการก่อนเป็นอันดับแรก จากนั้นจึงเป็นแขกทั่วไป รวมถึงทรัพย์สินและของมีค่าต่าง ๆ

จากนั้นพนักงานช่างต้องดำเนินการปิดเครื่องใช้ไฟฟ้าทุกชนิดที่บริเวณน้ำท่วมหรือเสี่ยงต่อน้ำท่วม และการป้องกันน้ำท่วมเข้าสู่อาคาร ระหว่างเหตุการณ์ควรแจ้งให้ผู้เข้าพักทราบเป็นระยะ

6) ลิฟต์ขัดข้อง

บางครั้งการทำงานของลิฟต์ที่แขกใช้บริการขัดข้องเนื่องจากระบบการทำงานของลิฟต์เอง หรืออาจเกิดจากปัญหาระบบไฟฟ้าของโรงแรม โดยมากหากไฟฟ้าดับ โรงแรมระดับมาตรฐานมักมีไฟฟ้าสำรอง และลิฟต์จะนำเคลื่อนลงมาที่บริเวณห้องโถงของโรงแรม

วิธีป้องกันและแก้ไขปัญหาลิฟต์ขัดข้อง เมื่อได้รับการแจ้งว่ามีลิฟต์ขัดข้องและมีผู้โดยสารในลิฟต์ จะต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบ เช่น แจ้งช่างเพื่อให้ทราบตำแหน่งและเบอร์ลิฟต์ที่มีปัญหา หากไม่ทราบข้อมูลดังกล่าว ช่างสามารถให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในห้องกล้องวงจรปิดตรวจสอบ การเคลื่อนย้ายผู้โดยสารออกจากลิฟต์ต้องให้ช่างผู้ชำนาญเฉพาะด้านเท่านั้นเป็นผู้ดูแลและปฏิบัติการทั้งนี้เพื่อความปลอดภัย หากทางโรงแรมไม่สามารถแก้ไขปัญหาเองได้ควรติดต่อบริษัทที่บำรุงรักษาลิฟต์เพื่อดำเนินการแก้ไข ตลอดเวลาที่ลิฟต์ติดค้างควรมีการสื่อสารกับผู้ติดอยู่ข้างใน รวมถึงการแจ้งขอรถพยาบาลฉุกเฉินเพื่อเตรียมความพร้อมให้การช่วยเหลือ หลังเหตุการณ์เป็นปกติควรมีการปิดซ่อมแซมและตรวจสอบลิฟต์ดังกล่าวเพื่อให้ได้มาตรฐานการบริการ

7) ไฟฟ้าดับ

ถึงแม้โรงแรมขนาดใหญ่จะมีเครื่องปั่นไฟสำรองแต่บางครั้งอาจเกิดเหตุขัดข้องที่ทำให้ไฟฟ้าดับทั้งอาคาร และก่อให้เกิดเหตุวุ่นวายได้ แม้กรณีดังกล่าวจะเกิดขึ้นไม่บ่อยแต่พนักงานควรมีการวางแผนเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อความปลอดภัยของลูกค้าย พนักงานและทรัพย์สินของโรงแรม

วิธีป้องกันและแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เมื่อเกิดเหตุไฟฟ้าดับพนักงานรักษาความปลอดภัยควรตรวจสอบลิฟต์ทุกตัวในโรงแรมทันทีเพื่อให้แน่ใจว่าไม่มีใครติดค้างข้างใน หากมีผู้ติดอยู่ข้างในให้ปฏิบัติเช่นเดียวกับกรณีปัญหาลิฟต์ค้าง ขณะที่ไฟดับพนักงานทุกคนต้องอยู่ประจำที่ปฏิบัติงานของตนเพื่อคอยช่วยเหลือลูกค้า ตรวจสอบการทำงานของไฟฟ้าฉุกเฉินแต่ละชั้นว่าทำงานหรือไม่ ฝ่ายช่างต้องรีบแก้ไขปัญหาและประสานงานร่วมกับการไฟฟ้านครหลวงทันทีถึงระยะเวลาและสาเหตุที่ไฟฟ้าดับ เพื่อแจ้งให้แขกทราบได้

8) แผ่นดินไหว

แผ่นดินไหวเป็นภัยพิบัติธรรมชาติที่สามารถเกิดขึ้นได้ในทุกพื้นที่ แม้ว่าในประเทศไทยจะมีการเกิดเหตุดังกล่าวไม่บ่อยและไม่รุนแรง แต่เนื่องจากอาคารโรงแรมเป็นอาคารสูงจึงจำเป็นต้องมีการวางแผนเมื่อเหตุการณ์แผ่นดินไหว เพื่อบรรเทาความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น

การปฏิบัติตนเมื่อเกิดเหตุแผ่นดินไหวสามารถแบ่งได้ 3 ช่วงได้แก่ ก่อนเกิดเหตุ ระหว่างเกิดเหตุ และหลังเกิดเหตุ ดังนี้

ก่อนเกิดเหตุ หากได้รับการแจ้งจากกรมอุตุนิยมวิทยา หรือศูนย์บรรเทาภัยพิบัติธรรมชาติในพื้นที่ว่าจะเกิดเหตุแผ่นดินไหว โรงแรมสามารถเตรียมความพร้อมเบื้องต้น อาทิ ป้ายทางหนีไฟฉาย และถ่าน กระเป๋ายา เครื่องดับเพลิง ถูกราย เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต้องทราบตำแหน่งวาล์วปิดน้ำ ปิดก๊าซ สะพานไฟฟ้าสำหรับตัดกระแสไฟฟ้า ย้ายของที่มีน้ำหนักลงจากชั้นวางของ มัดเครื่องใช้ขนาดใหญ่ และมีน้ำหนักให้แน่นกับพื้นผนังอาคาร นัดแนะเรื่องจุดนัดหมายหรือรวมพล ทั้งนี้พื้นที่ที่เสี่ยงภัยกับแผ่นดินไหวควรสร้างอาคารให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

ระหว่างเกิดเหตุ แจ้งหรือกดสัญญาณเตือนภัยให้แขกทราบหากอยู่ในอาคารให้ออกจากอาคารให้ไวที่สุด หากอยู่ในห้องให้ยืนหรือหมอบในส่วนที่มีโครงสร้างแข็งแรงและสามารถรับน้ำหนักได้มาก อยู่ห่างประตู หน้าต่างและระเบียง ไม่ใช่เทียนไขหรือจุดไม้ขีดเพราะอาจมีแก๊สรั่ว ห้ามใช้ลิฟท์ขนาดเกิดเหตุโดยเด็ดขาด ให้ใช้บันไดหลักในการอพยพและทำตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่

หลังเกิดเหตุ หากมีผู้ได้รับบาดเจ็บไม่มากให้ทำการปฐมพยาบาลเบื้องต้น หรือหากบาดเจ็บหนักให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือส่งตัวผู้บาดเจ็บไปที่โรงพยาบาล หลังการอพยพหนีภัยให้ตรวจสอบจำนวนพนักงานและแขก และอพยพแขกออกจากตัวอาคารหากมีแผ่นดินไหวรุนแรงและอาคารได้รับความเสียหายเพราะอาคารอาจพังทลายลงมา ตรวจสอบสายไฟ ท่อน้ำ ท่อแก๊ส ถ้ำแก๊สรั่วให้ปิดวาล์วถึงแก๊ส ยกสะพานไฟ อย่างจุดไฟ ตรวจสอบแก๊สรั่วด้วยการดมกลิ่นเท่านั้น ถ้าได้กลิ่นให้เปิดหน้าต่างทุกบาน ออกจากบริเวณที่สายไฟขาด หรือสายไฟพาดถึง สำรวจความเสียหายของท่อส้วมและน้ำทิ้งก่อนใช้งาน

มาตรฐานความปลอดภัยในสถานประกอบการโรงแรม

โรงแรม คือ ธุรกิจที่พักอาศัยสำหรับผู้เดินทางมาท่องเที่ยวและต้องการค้างคืน เพื่อที่จะท่องเที่ยวหรือเป็นที่พักผ่อนก่อนจะเดินทางกลับภูมิลำเนา โดยประโยชน์ของโรงแรมนั้น นอกจากจะทำให้ นักเดินทางมากมายได้เดินทางมาพักผ่อนแล้ว ยังสามารถดื่มด่ำกับความสุขจากการบริการมากมายจาก โรงแรม และสิ่งที่ทำให้กิจการ โรงแรมสามารถดำเนินกิจการและสร้างชื่อเสียงได้อย่างดี นั่นก็คือ มาตรฐานความปลอดภัยของ โรงแรม ทั้งนี้มาตรฐานของ โรงแรมแล้ว นั่นก็ได้มีการระบุอยู่ในกฎกระทรวงกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจ โรงแรม พ.ศ. 2551 โดยมีรายละเอียดสำคัญดังนี้

- (1) โทรศัพท์หรือระบบการติดต่อสื่อสารต้องมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้พัก
- (2) การปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานพยาบาลใกล้เคียง

- (3) ระบบรักษาความปลอดภัยอย่างทั่วถึงตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง
 - (4) จัดให้มีห้องน้ำและห้องส้วมในส่วนที่ให้บริการสาธารณะ โดยจัดแยกส่วนสำหรับชายและหญิง
 - (5) ต้องมีการรักษาความสะอาด มีการจัดแสงสว่างอย่างเพียงพอ และมีระบบระบายน้ำ ระบบบำบัดน้ำเสีย และระบบระบายอากาศที่ถูกต้องลักษณะ
 - (6) ต้องติดตั้งเครื่องดับเพลิงแบบมือถือในแต่ละชั้นจำนวน 1 เครื่อง ต่อพื้นที่อาคารไม่เกิน 1,000 ตารางเมตร ทุกระยะไม่เกิน 45 เมตร แต่ไม่น้อยกว่าชั้นละ 1 เครื่อง และเครื่องดับเพลิงต้องอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตลอดเวลาและสามารถนำมาใช้งานได้โดยสะดวก
 - (7) ต้องติดตั้งระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้
 - (8) ต้องมีทางหนีไฟหรือบันไดหนีไฟตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร
 - (9) ต้องจัดให้มีระบบจ่ายพลังงานไฟฟ้าสำรองสำหรับกรณีฉุกเฉิน เช่น แบตเตอรี่หรือเครื่องกำเนิดไฟฟ้า แยกเป็นอิสระจากระบบที่ใช้อยู่ตามปกติและสามารถทำงานได้โดยอัตโนมัติเมื่อระบบจ่ายพลังงานไฟฟ้าปกติหยุดทำงาน
 - (10) ต้องอยู่ห่างจากแม่น้ำ คู คลอง หรือแหล่งน้ำสาธารณะไม่น้อยกว่า 10 เมตร เว้นแต่กรณีที่มีระบบกำจัดสิ่งปฏิกูลที่ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลและมีขนาดที่เหมาะสม
- อย่างไรก็ตามในการดำเนินธุรกิจโรงแรมในปัจจุบันได้มีการนำเอาอุปกรณ์ที่จะช่วยทำให้มาตรฐานความปลอดภัยถูกยกระดับมากยิ่งขึ้น อาทิ
- (1) กล้องวงจรปิด ซึ่งจะทำหน้าที่เป็นผู้ที่รักษาความปลอดภัยได้ใช้สำหรับตรวจตราความเรียบร้อยของที่พัก และเปิดให้มีการบันทึก 24 ชั่วโมง เพื่อใช้ตรวจสอบย้อนหลังหากเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติได้
 - (2) บัตรผ่านจอตรวจ ซึ่งการมีบัตรนี้ หมายความว่า เป็นการอนุญาตให้เข้ามาเฉพาะผู้ที่เข้าพักในโรงแรมเท่านั้นจึงจะมีสิทธิ์จอตรวจในลานจอตรวจได้ คนนอกห้ามเข้า
 - (3) คีย์การ์ด ซึ่งจะถูกทำไว้สำหรับใช้ผ่านประตูด้านนอกและประตูห้อง โดยจะมีเพียงผู้ที่เข้ามาเช็คอินเท่านั้นที่จะมีคีย์การ์ดเพื่อที่จะเข้าออกที่พักได้ นั่นก็แสดงว่าจะไม่มีคนนอกผ่านเข้ามาในที่พักได้นั่นเอง
 - (4) สัญญาณกันขโมย เป็นอุปกรณ์ที่สามารถป้องกันการจัดแจงประตูหน้าต่างของที่พัก ซึ่งจะส่งผลทำให้ส่งเสียงเตือนทันที ถ้าหากมีการจัดแจง ซึ่งมันจะทำให้ผู้ที่ทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยได้เข้าตรวจสอบ นั่นจึงทำให้สัญญาณกันขโมยเป็นอุปกรณ์ที่ใช้ป้องกันทรัพย์สินสูญหายได้เป็นอย่างดี

(5) ไม้กั้นอัตโนมัติ เป็นอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยที่ควรมีไว้คู่กับลานจอดรถ ซึ่งนอกจากจะลดค่าใช้จ่ายที่รักษาความปลอดภัยได้แล้ว มันยังทำหน้าที่ดูแลความปลอดภัยอย่างต่อเนื่องและอัตโนมัติ ซึ่งไม้กั้นอัตโนมัตินี้จะควบคุมและเก็บบันทึกการเข้าออกของรถ ซึ่งจะสามารถช่วยในเรื่องการป้องกันคนนอกเข้าที่พักทางรถยนต์ได้

(6) อุปกรณ์ตรวจจับควันไฟ ซึ่งจะสามารถตรวจจับควันไฟ ในกรณีที่เกิดอัคคีภัยขึ้นได้ และจะส่งสัญญาณเตือนพร้อมทั้งกระตุ้นให้อุปกรณ์อื่น ๆ ทำงาน เช่น เปิดหัววาล์วน้ำเพื่อให้ใช้น้ำได้ หรือเปิดสปริงเกอร์เพื่อช่วยระงับให้ไฟไหม้ไหม้

(7) เส้นทางอพยพ โดยจะเป็นเส้นทางที่ถูกระบุเอาไว้อย่างชัดเจน ซึ่งจะถูกรสร้างไว้ เพื่อให้เราสามารถวิ่งหนีออกไปได้ในกรณีที่เกิดเหตุร้ายขึ้น อย่างแผ่นดินไหว หรืออัคคีภัย เป็นต้น โดยเส้นทางดังกล่าวนี้จะมีการปะข้อความที่เห็นได้เด่นชัดอย่างมาก ซึ่งจะมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และมักจะอยู่ริมสุดของชั้นของอาคารนั้น ๆ โดยเส้นทางอพยพควรจะมีลักษณะเป็นทางกว้าง เพื่อที่จะทำให้เราสามารถอพยพไปได้อย่างรวดเร็วนั่นเอง

(8) ผู้นิรภัยส่วนตัวในห้องพักแขก ซึ่งสิ่งนี้เป็นมาตรฐานความปลอดภัยให้กับแขกผู้เข้ามาพัก ที่ต้องการจะรักษาทรัพย์สินของตัวเองเอาไว้ โดยจะแบ่งเป็นผู้นิรภัยส่วนกลางที่จะอยู่ในฟรอนต์ของโรงแรม และผู้นิรภัยส่วนย่อยที่จะอยู่ตามห้องพักของเรา โดยเรายังสามารถตั้งรหัสของเราเองได้อีกด้วย

ดังนั้นมาตรฐานของโรงแรมที่ถูกตั้งไว้โดยกฎกระทรวง กระทบถึงอุปกรณ์ความปลอดภัยที่โรงแรมติดตั้งจะทำให้การพักผ่อนของแขกเป็นไปได้อย่างราบรื่น มาตรฐานความปลอดภัยภายในโรงแรม จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่โรงแรมควรจะมอบให้กับแขกผู้เข้ามาพัก ได้อย่างเต็มที่ เพื่อที่จะสร้างความน่าเชื่อถือและสร้างชื่อเสียงให้กับตัวโรงแรมเอง

การประสานงานระหว่างธุรกิจโรงแรมกับหน่วยงานต่าง ๆ

ธุรกิจโรงแรมจะเติบโตและมั่นคงได้นอกจากจะประกอบไปด้วยปัจจัยการบริหารและพนักงานในโรงแรมแล้ว ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยของการประสานงานระหว่างหน่วยงานองค์กรอื่น ๆ อีกมากมาย เพื่อดึงดูดให้องค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ เข้ามาใช้บริการของโรงแรม ไม่ว่าจะเป็นห้องพัก ห้องอาหาร ห้องประชุม ทำให้เกิดรายได้ต่อธุรกิจ โดยหน่วยงานที่โรงแรมต้องเกี่ยวข้องกับประสานงานร่วมมีดังนี้ (โสภิต ภัทรพิพัฒน์, 2556, น. 202-207)

1. การประสานงานกับบริษัทสายการบิน (Airline Company)

การเดินทางโดยสายการบินเป็นการคมนาคมที่มีความสะดวกสบายและรวดเร็ว อีกทั้งเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน ซึ่งมีสายการบินต้นทุนต่ำมากขึ้นทำให้มีผู้เดินทางท่องเที่ยวมากขึ้นจึงเป็นการเอื้อต่อธุรกิจโรงแรม เป็นที่ทราบกันอยู่แล้วว่าทั้งธุรกิจท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรม และธุรกิจการบินนั้นเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เดินทาง ทั้งนี้โรงแรมและสายการบินมีการติดต่อประสานงานซึ่งกันและกันในแง่ของการเดินทางและห้องพัก เช่น การสำรองห้องพักของสายการบินให้แก่ลูกเรือและพนักงาน รวมถึงผู้โดยสารที่เดินทางมากับสายการบิน รวมถึงการสำรองที่นั่งของสายการบินให้แก่แขกที่พักในโรงแรม โรงแรมส่วนใหญ่มักทำหน้าที่เป็นตัวกลางและประสานงานให้แก่แขกกับสายการบิน และบริษัทนำเที่ยว กรณีที่เป็นบริษัทสายการบินขนาดใหญ่ มักมีโรงแรมในเครือขายด้วย ทำให้มีการติดต่อประสานงานกันในด้านที่พักและอาหารให้แก่ผู้โดยสาร ระหว่างการเดินทางเรื่อยไปจนถึงจุดหมายปลายทาง

2. การประสานงานกับบริษัทนำเที่ยว (Travel Agency)

ธุรกิจโรงแรมและบริษัทนำเที่ยวจะต้องประสานงานและพึ่งพาอาศัยกันอยู่ตลอดเวลา เพื่อความอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้าของธุรกิจทั้งสองประเภท โดยบริษัทนำเที่ยวต่าง ๆ จะเป็นผู้นำนักท่องเที่ยวเข้ามาพักในโรงแรมเป็นจำนวนมากในแต่ละครั้ง ซึ่งทำให้โรงแรมมีรายได้จากการให้บริการห้องพัก พร้อมอาหารและเครื่องดื่มแก่นักท่องเที่ยว โดยโรงแรมจะให้ผลประโยชน์ตอบแทนในรูปของการให้ส่วนลดแก่บริษัทนำเที่ยวดังกล่าว เพื่อเป็นการจูงใจบริษัทนำเที่ยวเพื่อให้ดึงนักท่องเที่ยวมาใช้บริการของโรงแรมมากยิ่งขึ้น ส่วนด้านการบริการนั้น นักท่องเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวได้รับการบริการไม่ต่างจากลูกค้าทั่วไปคนอื่น ๆ ของโรงแรม เพื่อให้พนักงานต้อนรับเหล่านั้นได้รับความสะดวกสบาย จนเกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการที่ได้รับ ทำให้กลับมาใช้บริการอีกในอนาคต หรือบอกต่อ ๆ ไป ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นผลดีต่อธุรกิจของโรงแรมทั้งสิ้น สร้างรายได้และกำไรให้กับโรงแรม

แผนกขาย หรือพนักงานขายของ โรงแรมเป็นผู้มีหน้าที่ดูแล ประสานงานและรับผิดชอบเจรจาหาข้อตกลงในการทำสัญญาระหว่างโรงแรมและบริษัทนำเที่ยว ลูกค้าจากบริษัทนำเที่ยวไม่มีความแตกต่างจากลูกค้าทั่วไปของ โรงแรม ดังนั้นเมื่อมีแขกที่มาจากบริษัทนำเที่ยวเข้ามาใช้บริการทางโรงแรมจะให้บริการที่เทียบเท่าหรือระดับเดียวกับแขกอื่น ทั้งนี้เพื่อให้แขกจากบริษัทนำเที่ยวเกิดความพึงพอใจบริการและกลับมาใช้บริการของโรงแรมในครั้งต่อ ๆ ไป

3. การประสานงานกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและโรงแรมย่อมต้องติดต่อประสานงานกันโดยจัดตั้งสถาบันฝึกอบรมวิชาการ โรงแรมและท่องเที่ยว เพื่อผลิตบุคลากรให้ได้มาตรฐานและมีจำนวน

เพียงพอเพื่อเข้ามาทำงานในธุรกิจโรงแรม จัดอบรมพนักงานเกี่ยวกับการบริการให้แก่พนักงานของ โรงแรมต่าง ๆ จัดประชุมสัมมนาธุรกิจท่องเที่ยวในแต่ละท้องถิ่น และติดต่อประสานงานกับโรงแรม ในการจัดเตรียมสถานที่พักแรม อาหาร เครื่องดื่มและบริการต่าง ๆ สำหรับนักท่องเที่ยวตามงาน เทศกาลต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว ให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบายในการเดินทาง มาท่องเที่ยวดังกล่าว

ธุรกิจโรงแรมยังนิยมโฆษณาประชาสัมพันธ์กิจการและบริการของตนในอนุสาร อ.ส.ท. ซึ่งเป็นของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยอีกด้วย ทั้งยังเผยแพร่และโฆษณาธุรกิจโรงแรมใน รูปสื่อต่าง ๆ เช่น วีดีโอ ภาพยนตร์ เป็นต้น และร่วมมือกันประสานงานโฆษณาเผยแพร่การจัดงานต่าง ๆ ในท้องถิ่น

ททท. ยังจัดให้คำแนะนำและความร่วมมือกับโรงแรมในด้านต่าง ๆ เพื่อยกระดับ มาตรฐานการบริการของโรงแรม และขอความร่วมมือจากโรงแรมต่าง ๆ เพื่อสำรวจและรวบรวม หลักฐานต่าง ๆ เพื่อจัดทำสถิติเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ส่งเสริมและสนับสนุนการลงทุน ในธุรกิจโรงแรมให้มีการขยายตัว ให้คำปรึกษาและคำแนะนำแก่นักลงทุนร่วมกับคณะกรรมการ ส่งเสริมการลงทุนแห่งชาติ (BOI) ก่อนตัดสินใจลงทุนในธุรกิจโรงแรม และแนะนำงานบริการที่มี มาตรฐานที่ดีและมีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว รวบรวมกลุ่มธุรกิจท่องเที่ยว เช่น โรงแรม ร้านอาหาร และบริษัทนำเที่ยวภายในจังหวัด เพื่อจัดตั้งเป็นชมรมหรือสมาคม และทำการจัดประชุม หารือกันระหว่างกิจการ เกี่ยวกับปัญหา พร้อมวิธีแก้ไข เพื่อนำเสนอต่อภาครัฐในการดำเนินการ ต่อไป

สรุป

ไม่ว่าการทำงานในองค์กร ห้างร้าน หรือบริษัทใด ก็สามารถเกิดปัญหาระหว่างการทำงาน ขึ้นได้เป็นธรรมดา ปัญหาใหญ่หรือเล็กนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมทั้งจากพนักงานโรงแรม แยกผู้มาใช้บริการ บุคคลภายนอก และปัญหาอื่น ๆ ที่อาจเกิดจากปัจจัยภายนอกโรงแรม โดยปัญหา มิแนวน้อมเกิดขึ้นได้มากในองค์กรที่มีบุคลากรในการทำงานเป็นจำนวนมาก ซึ่งธุรกิจโรงแรมก็เป็นหนึ่ง ในนั้น เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นแล้วพนักงานหรือผู้เกี่ยวข้องควรร่วมมือร่วมใจกันในการแก้ปัญหา หรือทางที่ดีควรร่วมกันคิดป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาขึ้น ทว่าเมื่อเกิดขึ้นแล้ว ควรใช้วิธีแก้ปัญหาด้วย สติ และมีทัศนคติที่ดี มีการป้องกันที่รอบคอบ เตรียมพร้อมทั้งพนักงานและอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายใน โรงแรมให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์และพร้อมที่สุด ก็จะช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นได้มาก

การดำเนินธุรกิจโรงแรมนั้นนอกเหนือจากการดำเนินงานภายในเพื่อให้ธุรกิจราบรื่นแล้ว ขณะเดียวกันการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนก็สามารถช่วยให้เกิดรายได้และความเจริญก้าวหน้าทางธุรกิจได้อย่างมาก การประสานงานของธุรกิจโรงแรมกับหน่วยงานเหล่านี้เป็นไปในลักษณะของ น้ำพึ่งเรือ เสือพึ่งป่า เรียกว่าสนับสนุนให้เกิดประโยชน์กันทั้งสองฝ่าย การร่วมมือทางธุรกิจการค้ำนี้ไม่ใช่เพียงเพื่อให้ธุรกิจอยู่รอด แต่ยังเป็น การสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้ได้มาซึ่งกลุ่มลูกค้าใหม่ ไปจนกระทั่งการทำแผนการตลาดร่วมกัน เพื่อให้อุตสาหกรรมที่พักในประเทศไทยมีศักยภาพและสามารถแข่งขันในระดับโลกได้

คำถามทบทวน

1. ผู้เรียนคิดว่าปัญหาที่เกิดขึ้นในโรงแรมปัญหาใดร้ายแรงที่สุด เพราะเหตุใด
2. จงอธิบายลักษณะความรับผิดชอบของโรงแรมหากเกิดการลักทรัพย์ภายในโรงแรม
3. หากผู้เรียนคือผู้บริหารของโรงแรมจะมีมาตรการป้องกันการขโมยทรัพย์สินของ โรงแรมจากพนักงานอย่างไร
4. ผู้เรียนคิดว่าเพราะเหตุใดพนักงานโรงแรมจึงมีการลาออก และเปลี่ยนสถานที่ทำงาน บ่อย และในฐานะผู้บริหารท่านมีวิธีการแก้ไขปัญหานี้ได้อย่างไร
5. ขณะที่ท่านกำลังปฏิบัติหน้าที่ มีแขกเข้ามาร้องเรียนเรื่องการบริการของห้องอาหาร โรงแรม ท่านจะมีวิธีการดำเนินการอย่างไร
6. เพราะเหตุใดจึงมีกฎระเบียบไม่อนุญาตให้พนักงานให้ยาแก่แขก ถึงแม้จะเป็นยาเพื่อ รักษาอาการเจ็บป่วยทั่วไป
7. จงยกตัวอย่างเหตุการณ์ไม่คาดคิดที่อาจเกิดขึ้นในโรงแรม 2 ตัวอย่าง พร้อมทั้งวิธีการ ป้องกัน และแก้ไขปัญหา
8. หากท่านเป็นผู้สนทนากับคนร้ายที่ขู่วางระเบิดโรงแรม ท่านควรปฏิบัติตนอย่างไร
9. จงบอกลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจโรงแรม ธุรกิจนำเที่ยว และธุรกิจสายการบิน
10. จงบอกความสำคัญของหน่วยงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยต่อธุรกิจโรงแรม

เอกสารอ้างอิง

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2555). การโรงแรม. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

_____. (2555). ธุรกิจโรงแรม. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

ไทรภพ โคตรรวงษา. (2543). การโรงแรม (The Hotel). ฉะเชิงเทรา: สำนักพิมพ์สถาบันราชภัฏ
ราชนครินทร์.

พิสมัย ปโชติการ. (2538). การบริการส่วนหน้าของโรงแรม. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

โสภิต ภัทรพิพัฒน์. (2533). ธุรกิจโรงแรม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

อนุพันธ์ กิจพันธ์พานิช. (2546). The Hotel รวมความรู้เกี่ยวกับงานโรงแรม. กรุงเทพฯ: ฮิวแมน
เฮอริเทจ จำกัด.

อรรธิกา พังงา. (2553). การจัดการและการปฏิบัติงานส่วนหน้า. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.