คู่มือ

มาตรฐาน
ด้านการบริการส่วนหน้า
ระดับ Premium

The Suan Dusit Place

สำนักกิจการพิเศษ
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

คำนำ

การจัดทำคู่มือแผนกบริการส่วนหน้า โรงแรมสวนดุสิต เพลส สำนักกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานและใช้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษาที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า

โดยการถ่ายทอดองค์ความรู้จากผู้ปฏิบัติงานที่เชี่ยวชาญงานบริการส่วนหน้า และอาจารย์ที่ปรึกษาจากโรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ รวมถึงคณะผู้จัดทำได้รวบรวมจากการปรึกษาหารือแลกเปลี่ยนความรู้และข้อคิดเห็นกับผู้มีประสบการณ์ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ รวมทั้งได้รวบรวมและคัดเลือกบางส่วนจากหนังสือ/เอกสารการดำเนินงานและการจัดการงานบริการส่วนหน้า ชุติมา จักรจรัส โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ซึ่งเนื้อหาในคู่มือฉบับนี้ได้แสดงถึงกระบวนการปฏิบัติงานประจำวัน กระบวนการรับจองห้องพัก กระบวนการรับแขกเข้าพัก กระบวนการคืนห้องพัก กระบวนการรับโทรศัพท์ กระบวนการขนสัมภาระของแขกที่มาใช้บริการและกระบวนการรักษาความปลอดภัย เพื่อถ่ายทอดให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการส่วนหน้าได้เข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกวิธีและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งแผนก

คณะผู้จัดทำหวังอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นความรู้และเป็นประโยชน์ต่อพนักงานบริการส่วนหน้าและนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพตามสมควร และหากมีข้อบกพร่องหรือเนื้อหาที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมประการใด ยินดีจะรับฟังเพื่อนำไปพิจารณาปรับปรุงในโอกาสอันควรต่อไป โดยขอให้กรุณาส่งแนะนำหรือข้อคิดเห็นดังกล่าวไปยังคณะผู้จัดทำดังมีรายนามท้ายคู่มือฉบับนี้ หรือโรงแรมสวนดุสิต เพลส โทรศัพท์ 0-241-7571-80 และขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้จัดทำ
โรงแรมสวนดุสิต เพลส
อาจารย์ไกรศักดิ์ พิกุล โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ
สำนักกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
กันยายน 2562

สารบัญ

เรื่อง	**หน้า**
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ส่วนนำ	
● ขอบเขตในการจัดการความรู้	3
● ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Manual)	4
ส่วนบท	
● บทที่ 1 ความรู้ทั่วไปของงานแผนกบริการส่วนหน้า	5-7
● บทที่ 2 ระเบียบข้อบังคับ มาตรฐานคุณภาพ	8-17
● บทที่ 3 กระบวนการทำงาน	18-40
● บทที่ 4 แนวทางการถ่ายทอดองค์ความรู้และแนวทางการดำเนินงาน	41-44

ขอบเขตในการจัดการความรู้

คู่มือมาตรฐานงานฉบับนี้ อธิบายถึงการจัดการองค์ความรู้ ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ กระบวนการบริการตลอดจนวิธีการควบคุมคุณภาพด้านบริการให้ดำเนินงานไปตามระบบ มีมาตรฐานและสามารถดำเนินงานบรรลุเป้าประสงค์ขององค์กร ทั้งนี้เพื่อเป็นการรวบรวมองค์ความรู้ด้านการบริการส่วนหน้า สำนักกิจการพิเศษและโครงการอาคารอเนกประสงค์ปฏิบัติการวิชาชีพธุรกิจ (โรงแรมสวนดุสิต เพลส) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการให้บริการส่วนหน้า เพื่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการส่วนหน้าสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่งานบริการส่วนหน้าได้อย่างถูกต้อง และสามารถนำมาถ่ายทอดสู่พนักงานเข้าใหม่ นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพงานบริการส่วนหน้าให้ปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อถอดองค์ความรู้งานบริการส่วนหน้าในด้านต่างๆ ดังนี้
    - วิธีปฏิบัติงานประจำวัน
    - หลักปฏิบัติการจองห้องพัก (Reservation)
    - หลักปฏิบัติการลงทะเบียนเข้าพัก (Check in)
    - หลักปฏิบัติการรับโทรศัพท์
    - หลักปฏิบัติการรับฝากสัมภาระ
    - กระบวนการรักษาความปลอดภัย
2. เพื่อให้พนักงาน, พนักงานใหม่, นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพงานบริการส่วนหน้าสามารถปฏิบัติงานบริการส่วนหน้าได้อย่างถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย

ผู้ที่กลั่นกรองความรู้

1. ผู้ปฏิบัติงานที่มีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมสวนดุสิต เพลส
2. ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริการส่วนหน้า จากอาจารย์โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ผู้ปฏิบัติงาน ที่จำเป็นต้องเรียนรู้ในประเด็นความรู้

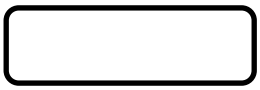
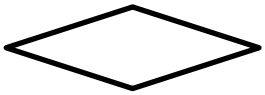
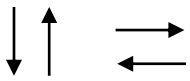
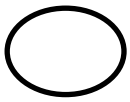
1. พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการงานบริการส่วนหน้าโรงแรมสวนดุสิต เพลส
2. พนักงานเข้าใหม่และนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพงานบริการส่วนหน้าโรงแรมสวนดุสิต เพลส

ตัวชี้วัด

1. ได้คู่มือการบริการงานส่วนหน้าที่สามารถใช้ได้จริง
2. พนักงาน, พนักงานใหม่, นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพงานบริการส่วนหน้าสามารถปฏิบัติงานบริการส่วนหน้าได้อย่างถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ผังกระบวนการปฏิบัติงาน(WORK FLOW)

1. ตารางสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเขียนผังงาน

สัญลักษณ์	ชื่อสัญลักษณ์	คำอธิบาย
	เริ่มต้น และสิ้นสุด (Terminal)	การเริ่มต้นและสิ้นสุดของผังงาน
	การปฏิบัติงาน (Process)	จุดที่มีการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง
	การตัดสินใจ (Decision)	จุดที่ต้องเลือกปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง
	ทิศทาง (Flow Line)	ทิศทางขั้นตอนการดำเนินงานซึ่งจะปฏิบัติต่อเนื่องกันตามทิศทางของลูกศร
	จุดเชื่อมต่อหน้าเดียวกัน (On Page connecter)	จุดเชื่อมต่อผังงานเพื่อให้ดูง่าย (กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า)
	จุดเชื่อมต่อหน้ากระดาษ (Off Page connecter)	จุดเชื่อมต่อของผังงานที่อยู่คนละหน้ากระดาษ

2. กระบวนการปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า

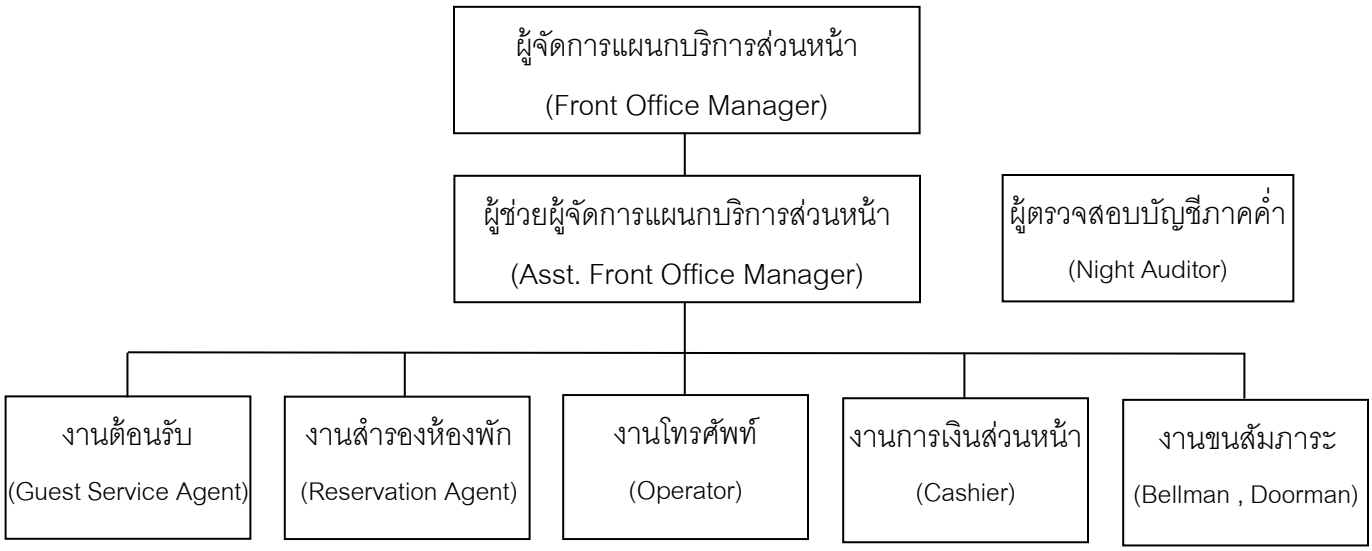
- วิธีปฏิบัติงานประจำวัน
- หลักปฏิบัติการจองห้องพัก (Reservation)
- หลักปฏิบัติการลงทะเบียนเข้าพัก (Check in)
- หลักปฏิบัติการรับโทรศัพท์
- หลักปฏิบัติการรับฝากสัมภาระ
- กระบวนการรักษาความปลอดภัย

บทที่ 1
ความรู้ทั่วไปของงานแผนกบริการส่วนหน้า

แผนกบริการส่วนหน้าถือว่าเป็นจุดที่สำคัญสำหรับการดำเนินงานในธุรกิจโรงแรม เนื่องจากเป็นจุดแรกในการให้บริการและยังเป็นจุดสุดท้ายของการบริการ รวมถึงเป็นส่วนที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับแผนกต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานของโรงแรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

โครงสร้างองค์กรของแผนกบริการส่วนหน้า

แผนกบริการส่วนหน้าประกอบด้วยส่วนงานสำคัญ 2 ส่วน คือ ส่วนหน้า (Front Desk) ได้แก่ พนักงานสำรองห้องพัก ต้อนรับ การเงิน โทรศัพท์ และพนักงานเปิดประตู ขนกระเป๋า



หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า (Front Office Manager)

ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า รับผิดชอบ ดูแล และควบคุมกำลังคน เงิน เวลา วิธีการทำงาน เอกสาร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ในสถานที่ทำงาน เป็นคนที่มีความรอบรู้ มีประสบการณ์และทักษะในการวางแผนงาน การดำเนินงาน และการประสานงาน เพื่อให้พนักงานในแผนกปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

2. ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า (Assistant Front Office Manager)

ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า เป็นผู้ที่คอยช่วยเหลืองานของผู้จัดการแผนก คอยดูแลควบคุมรายละเอียดของงานบริการและวิธีการทำงานของพนักงาน เป็นผู้กำหนดตารางการปฏิบัติงานและตรวจตราการทำงานของพนักงานว่าเป็นไปตามที่กำหนดไว้หรือไม่

3. พนักงานต้อนรับ (Receptionist / Front Desk Agent / Guest Service Agent)

หน้าที่และความรับผิดชอบหลักของพนักงานต้อนรับ คือ ต้อนรับผู้เข้าพักเมื่อมาถึง รับลงทะเบียนเข้าพัก ให้บริการข้อมูลข่าวสาร สำรองห้องพัก สำรองที่นั่งห้องอาหาร

4. พนักงานสำรองห้องพัก (Reception Clerk / Reservation Agent)

หน้าที่หลัก คือ รับสำรองห้องพักให้แก่ผู้เข้าพักล่วงหน้า สรุปจำนวนและประเภทของห้องพักที่ได้รับการสำรองเรียบร้อยแล้ว ทำรายงานการคาดคะเนห้องพักว่ามีห้องพักที่ยังไม่ได้ขายกี่ห้อง เพื่อทำการรายงานว่า “ห้องว่างพร้อมขาย” แก่ผู้เข้าพักที่ต้องการคนต่อไป พยากรณ์รายได้จากการขายห้องพักที่คาดว่าโรงแรมจะได้รับจัดพิมพ์รายชื่อผู้เข้าพักที่คาดว่าจะเข้าพักในวันรุ่งขึ้น และเตรียมเอกสารการลงทะเบียนเข้าพัก

5. พนักงานโทรศัพท์ (Operator)

พนักงานโทรศัพท์เป็นตำแหน่งที่ต้องติดต่อกับผู้เข้าพัก พนักงานโรงแรมและบุคคลภายนอกค่อนข้างบ่อย หน้าที่และความรับผิดชอบ คือ การรับโทรศัพท์การโอนโทรศัพท์ การต่อโทรศัพท์ และการรับฝากข้อความให้แก่ผู้เข้าพักและบุคคลภายนอกที่ติดต่อเข้ามา การให้ข้อมูลต่างๆ ตลอดจนการให้บริการด้านอื่นๆ อาทิ บริการปลุกแขก

6. พนักงานการเงินส่วนหน้า (Front Cashier)

พนักงานการเงินส่วนหน้าทำหน้าที่ดูแลและแสดงบัญชีค่าใช้จ่ายของผู้เข้าพัก เมื่อใดก็ตามที่ผู้เข้าพักขอดูหรือเมื่อผู้เข้าพักต้องการคืนห้องพัก และให้บริการอื่นๆ เกี่ยวกับการเงินและบัญชี

7. พนักงานขนสัมภาระ (Bellman or Doorman)

หน้าที่หลัก คือ การพาผู้เข้าพักไปยังห้องพักหลังจากการลงทะเบียนเข้าพักเรียบร้อยแล้ว และปฏิบัติงานบริเวณประตูทางเข้า - ออกหลักของโรงแรม คอยเปิดและปิดประตู และประสานงานกับพนักงานต้อนรับในกรณีที่มีผู้เข้าพักระดับ VIP มาถึง

8. ผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค่ำ (Night Auditor)

เป็นตำแหน่งที่จัดอยู่ในส่วนของฝ่ายการเงินและบัญชี ปฏิบัติหน้าที่ในช่วงกลางคืน รวมถึงการดูแลและรับผิดชอบเกี่ยวกับเอกสารด้านการเงินและบัญชีในแต่ละวันของแผนก ทำรายงานสรุปยอดของบัญชีเกี่ยวกับสถานะทางการเงินของแผนก เพื่อเสนอแก่ฝ่ายบัญชีและฝ่ายบริหารของโรงแรม นอกจากงานด้านการเงินและบัญชี ผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค่ำยังต้องทำงานหน้าที่เสมือนพนักงานต้อนรับ พนักงานรับโทรศัพท์ และพนักงานการเงินส่วนหน้า คือเป็นผู้รับลงทะเบียนเข้าพัก รับและโอนโทรศัพท์ และรับคืนห้องพักแก่ผู้เข้าพัก

เวลาทำงานของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม

โดยปกติแล้วช่วงเวลาในการทำงานของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม แบ่งออกเป็น 3 ระยะเวลา ได้แก่

รอบเช้า (Morning Shift) ช่วงเวลาปฏิบัติงานระหว่างเวลา 06.00 am - 03.00 pm

รอบบ่าย (Afternoon Shift) ช่วงเวลาปฏิบัติงานระหว่างเวลา 02.00 pm - 11.00 pm

รอบดึก (Night Shift) ช่วงเวลาปฏิบัติงานระหว่างเวลา 10.00 pm - 07.00 am

คุณสมบัติ มารยาท และจรรยาบรรณของพนักงานบริการส่วนหน้า

- มีสุขภาพดี
- ตรงต่อเวลา
- มีโสตสัมผัสที่ดี
- มีท่าทางและการปรากฏตัวในเครื่องแบบที่ถูกต้องตามกฎของแผนก
- มีสีหน้าที่ดีและต้องแต่งหน้าอย่างเหมาะสมตามกฎของแผนก
- มีรูปร่างและอวัยวะครบ
- มีความเข้มแข็งและอดทน
- มีความเป็นมืออาชีพ
- มีส่วนสูงและน้ำหนักเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับเคาน์เตอร์ที่ปฏิบัติงาน
- มีความฉลาดไหวพริบดี
- มีการพูดและการใช้น้ำเสียงที่ดีและน่าฟัง
- มีความจำดี
- มีความสำรวมเรียบร้อยและรู้จักกาลเทศะ
- สนใจงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ใช่ทำอย่างเสียมิได้
- มีความรักและใส่ใจในการให้บริการ
- สามารถปรับปรุงตนเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม
- หมั่นขวนขวายหาความรู้ให้ทันสมัยทันเหตุการณ์
- รู้จักเอาประสบการณ์มาใช้ให้เป็นประโยชน์
- เป็นคนริเริ่มและสนใจในความก้าวหน้า
- มีความอดทนต่อเหตุการณ์และต่อบุคคล
- สามัคคีและร่วมงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- มีความรู้ภาษาต่างประเทศ
- มีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง หน้าที่และบุคคลอื่น

บทที่ 2
ระเบียบข้อบังคับ มาตรฐานคุณภาพ

1. พ.ร.บ. เกี่ยวกับโรงแรม

หน้า ๘
เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๘๕ ง ราชกิจจานุเบกษา ๑๔ กันยายน ๒๕๔๘

ประกาศกระทรวงมหาดไทย

เรื่อง กำหนดบัตรทะเบียนผู้พักและทะเบียนผู้พักตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. ๒๕๔๗

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๕ แห่งพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. ๒๕๔๗ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยจึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ บัตรทะเบียนผู้พัก ให้ใช้กระดาษเขียนสีขาว ขนาดกว้าง ๑๑ เซนติเมตร ยาว ๑๖ เซนติเมตร และมีรายการตามแบบ ร.ร. ๓ ท้ายประกาศนี้ ข้อความในรายการนั้นจะพิมพ์เป็นภาษาต่างประเทศกำกับไว้ได้ตัวอักษรภาษาไทยด้วยก็ได้

ข้อ ๒ ทะเบียนผู้พักให้ใช้ตามแบบ ร.ร. ๔ ท้ายประกาศนี้

ข้อ ๓ การบันทึกรายการลงในทะเบียนผู้พัก หากบันทึกรายการเป็นภาษาต่างประเทศก็ให้ผู้จัดการจัดให้มีการบันทึกรายการเป็นภาษาไทยกำกับไว้ด้วย

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๔๘
พลอากาศเอก คงศักดิ์ วันทนา
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

ร.ร. ๓

บัตรทะเบียนผู้พักโรงแรม.....

ชื่อตัว .....ชื่อสกุล .....

วัน เดือน ปี เกิด .....

อาชีพ ..... สัญชาติ .....

ที่อยู่ปัจจุบัน .....

.....หมายเลขโทรศัพท์.....

(บ้านเลขที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด ประเทศ)

มาจาก .....

.....

จะไปที่ .....

.....

(บ้านเลขที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด ประเทศ)

เลขประจำตัวประชาชน ☐ ☐☐☐☐ ☐☐☐☐☐ ☐☐ ☐

บัตรประจำตัวประชาชนออกให้โดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

ใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวเลขที่.....ออกให้โดย.....

หนังสือเดินทางเลขที่.....ออกให้โดย.....

วัน เดือน ปี ที่เข้ามาพัก	วัน เดือน ปี ที่ออกไป	ห้องพักเลขที่ ..... ลายมือชื่อผู้พัก
.....	.....	.....
เวลา	เวลา	

ร.ร. ๔

ทะเบียนผู้พักในโรงแรม.....

ประจำเดือน ..... พ.ศ. ....

เลขลำดับ	วันเวลาที่เข้ามาพัก	ห้องพัก เลขที่	ชื่อตัวและชื่อสกุล	สัญชาติ	เลขประจำตัวประชาชนหรือใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว หรือหนังสือเดินทาง เลขที่..... ออกให้โดย.....	ที่อยู่ปัจจุบัน อยู่ที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด หรือประเทศใด	อาชีพ	มาจากตำบล อำเภอ จังหวัด หรือประเทศใด	จะไปที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด หรือประเทศใด	วันเวลาที่ออกไป	หมายเหตุ

ขอรับรองว่าเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้จัดการ

(.....)

การแจ้งที่พักคนต่างด้าว สำหรับสถานประกอบการ

การแจ้งที่พักของคนต่างด้าว ตาม พระราชบัญญัติ คนเข้าเมือง พ.ศ.2522 มาตรา 38 ได้กำหนดไว้ว่า "เจ้าบ้าน เจ้าของบ้านหรือผู้ครอบครองเคหสถาน หรือผู้จัดการโรงแรม ซึ่งรับคนต่างด้าวซึ่งได้รับอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว เข้าพักอาศัย จะต้องแจ้งต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการตรวจคนเข้าเมืองซึ่งตั้งอยู่ในท้องที่ เคหสถาน หรือโรงแรมนั้นอยู่ ภายในยี่สิบสี่ชั่วโมง นับแต่เวลาที่คนต่างด้าวเข้าพักอาศัย ถ้าท้องที่ใดไม่มีที่ทำการตรวจคนเข้าเมืองตั้งอยู่ ให้แจ้งต่อเจ้าพนักงานตำรวจ ณ สถานีตำรวจในท้องที่นั้นในกรณีที่บ้าน เคหสถาน หรือโรงแรมที่คนต่างด้าวเข้าพักอาศัย ตามวรรคหนึ่งตั้งอยู่ในเขตท้องที่กรุงเทพมหานครให้แจ้งต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ณกองตรวจคนเข้าเมือง การแจ้งตามวรรคหนึ่งและวรรคสองให้เป็นไปตามระเบียบที่อธิบดีกำหนด"

ในการแจ้งที่พักคนต่างด้าวที่เข้าพักอาศัยในเคหะสถาน ซึ่งได้แก่ โรงแรมที่ได้รับอนุญาตตามพระราชบัญญัติโรงแรมฯ และเกสเฮ้าส์ แมนชั่น อพาร์ตเม้นท์ สถานประกอบการหรือบ้านเช่าทั่วๆ ไป ให้เจ้าของเคหะสถานดังกล่าว เจ้าของบ้านเช่า หรือผู้ประกอบการแจ้งตามแบบ ตม.30

กรณีที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ให้แจ้งที่ กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี ถนนแจ้งวัฒนะ ซอย 7 แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210 กรณีที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ต่างจังหวัด ให้แจ้ง ณ ที่ทำการตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดในเขตพื้นที่ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ

ในการดำเนินการแจ้งที่พักของคนต่างด้าวตาม มาตรา 38ฯ ดังกล่าวนั้น สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้กำหนดรูปแบบและวิธีให้บริการเพื่อผู้มาขอรับบริการได้เลือกวิธีการที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินการดังนี้

- นำเอกสารมาแจ้งด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นนำเอกสารมาแจ้ง หรือ
- แจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียน หรือ
- แจ้งทางระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต (Internet)

วิธีที่ 1 นำเอกสารมาแจ้งด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นนำเอกสารมาแจ้ง

นำเอกสารมาแจ้งด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นนำเอกสารมาแจ้ง ที่ช่องบริการแจ้งที่พักอาศัย (ตม.30) ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา ถนนแจ้งวัฒนะ ซอย แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ (ตามวันและเวลาราชการ)

วิธีที่ 2 แจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียน

1. กรอกแบบฟอร์มการแจ้ง พร้อมลงชื่อผู้แจ้งให้เรียบร้อย

2. ซองจดหมายขนาด 6.5 x 9 นิ้ว พร้อมติดแสตมป์ 10 บาท จ่าหน้าซองถึงตัวท่านเอง เพื่อส่งใบรับแจ้งของเจ้าหน้าที่คืน

3. นำเอกสารข้อ 1-2 ใส่ซองลงทะเบียน (เก็บใบลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน) ส่งตามที่อยู่ ดังนี้

งานแจ้งที่พักอาศัยบุคคลต่างด้าว กองกำกับการ 2 กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 1 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา เลขที่ 120 หมู่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ ซอย 7 แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

วิธีที่ 3 แจ้งทางอินเตอร์เน็ต (Internet)

1. ลงทะเบียนขอใช้บริการแจ้งที่พักอาศัยทางระบบอินเตอร์เน็ตที่ www.immigration.go.th ในหน้าต่าง การแจ้งที่พักอาศัย เมื่อเจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบและอนุมัติแล้ว จะแจ้งรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านสำหรับเข้าใช้ระบบไปยัง e-mail ที่ลงทะเบียน

2. สามารถ Download แบบขอใช้บริการแจ้งที่พักอาศัยทางอินเตอร์เน็ตได้ที่ www.immigration.go.th

3. สามารถ Download คู่มือการแจ้งที่พักอาศัยทางอินเตอร์เน็ตและแบบ ตม.30 ในหน้า login เข้าระบบ หรือกดดูขั้นตอนการเข้าระบบแจ้งที่พัก

** เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับสถานประกอบการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ได้พัฒนาระบบแจ้งที่พักให้สามารถใช้งานร่วมกับเครื่องอ่านหนังสือเดินทางในการแจ้งที่พักอาศัยของคนต่างด้าว สามารถตรวจสอบรายละเอียดรุ่น และยี่ห้อของเครื่องอ่านหนังสือเดินทาง รวมทั้งดาวน์โหลด Driver เพื่อทำการติดตั้งโปรแกรมใช้งานเครื่องอ่านหนังสือเดินทาง และคู่มือการใช้งานระบบฯ ได้จากหน้าจอ Log in เข้าระบบแจ้งที่พักอาศัย ผ่านทางเว็บไซต์ www.immigration.go.th ***

วิธีการกรอกบัญชีรายชื่อคนต่างด้าวที่เข้าพักอาศัย(แบบ ตม.30)

กรณีมาแจ้งด้วยตนเองหรือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียน

แบบการแจ้งรับคนต่างด้าวเข้าพักอาศัย สำหรับเจ้าบ้าน เจ้าของหรือผู้ครอบครองเคหะสถาน(ตม.30) ประกอบด้วยเอกสาร 2 ส่วน (2 แผ่น) ด้วยกัน ส่วนแรก เป็นการกรอกรายละเอียดข้อมูลของเจ้าบ้านฯ และที่ตั้งสถานที่ที่มีคนต่างด้าวเข้าพักอาศัย ส่วนที่ 2 เป็นบัญชีรายชื่อคนต่างด้าวที่เข้าพักอาศัย

การกรอกรายละเอียดในแบบตม.30 ส่วนที่ 2 ขอให้ท่านดำเนินการกรอกให้ครบทุกช่อง โดยให้ดูจากหนังสือเดินทางของบุคคลต่างด้าวเป็นหลัก เนื่องจากรายละเอียดของบุคคลต่างด้าว ซึ่งบุคคลต่างด้าวเขียนให้ก่อนเข้าพักอาศัยมักไม่ถูกต้อง และการกรอกให้ใช้วิธีพิมพ์หรือเขียน ถ้าเป็นการเขียนให้เขียนเป็น BLOCK LETTER และมีข้อพึงระวังในการกรอกดังนี้

1. ชื่อคนต่างด้าว ต้องเว้นช่องว่างระหว่าง ชื่อตัว ชื่อกลาง ชื่อสกุล ให้เห็นชัดเจน
2. เลขที่หนังสือเดินทาง หากมีตัวหนังสือข้างหน้า หรือข้างหลังตัวเลขให้เขียนลงไปด้วย
3. ช่องบัตรขาเข้าเลขที่ ให้กรอกเลขที่บัตรขาเข้า(บัตร ตม.6) ซึ่งแนบอยู่ในหนังสือเดินทาง โดยกรอกเช่นเดียวกับ
4. การกรอกเลขที่หนังสือเดินทาง กล่าวคือ หากมีตัวหนังสือ ให้กรอกตัวหนังสือลงไปด้วย
5. วันเดินทางเข้า หมายถึง วันที่คนต่างด้าวเดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรไทย สำหรับวันที่เข้าพักให้กรอกลงในแผ่นหน้าของใบแจ้งรับคนต่างด้าว เข้าพักอาศัย

พนักงานเจ้าหน้าที่จะตรวจสอบข้อมูลในแบบ ตม.30 เมื่อตรวจสอบแล้วพบว่ามีการกรอกข้อมูลอย่างถูกต้องครบถ้วนแล้ว พนักงานเจ้าหน้าที่ทำการรับแจ้งและฉีกแบบ ตม.30 ส่วนล่างให้ผู้แจ้งเก็บรักษาต่อไป

แบบการแจ้งรับคนต่างด้าวเข้าพักอาศัย สำหรับเจ้าบ้าน เจ้าของ หรือผู้ครอบครองเคหะสถาน
NOTIFICATION FROM FOR HOUSE-MASTER, OWNER OR THE POSSESSOR OF THE RESIDENCE WHERE ALIEN HAS STAYED

เขียนที่.....
WRITTEN AT

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
DATE MONTH YEAR

เรียน พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองหรือเจ้าพนักงานตำรวจท้องที่
TO : THE IMMIGRATION OFFICER OR LOCAL POLICE OFFICER

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี
FULL NAME AGE YEARS

สัญชาติ.....อยู่บ้านเลขที่.....ตรอก/ซอย.....
NATIONALITY PRESENT ADDRESS LINE

ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....
ROAD SUB-DISTRICT (TUMBON) DISTRICT

จังหวัด.....ขอแจ้งการพักอาศัยของบุคคลต่างด้าวที่เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรไทย
PROVINCE WISH TO NOTIFY THE ADDRESS WHERE ALIEN RECEIVED PERMISSION

เป็นการชั่วคราว ซึ่งเข้าพักอยู่ที่.....ตรอก/ซอย.....
TO STAY TEMPORALITY IN THE KINGDOM HAS STAYED AS LINE

ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....
ROAD SUB - DISTRICT (TUMBON) DISTRICT

จังหวัด.....เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
PROVINCE ON DATE MONTH YEAR

รวม.....คน ตามบัญชีรายชื่อที่แนบมาด้วยแล้ว
TOTALPERSONS (NAME LIST ATTACHED)

ลงชื่อ.....ผู้แจ้งในฐานะเจ้าบ้าน
SIGNATURE HOUSE–MASTER, OWNER OR POSSESSOR OR RESIDENCE

หมายเหตุ 1. แจ้งภายใน 24 นับแต่คนต่างด้าวเข้าพักอาศัย
MUST NOTIFY WITHIN 24 HOURS FROM THE TIME OF ARRIVING AT THE RESIDENCE

2. ในเขตกรุงเทพมหานคร ให้แจ้งต่อกองตรวจคนเข้าเมือง
MUST NOTIFY THE IMMIGRATION DIVISION IF LOCATED WITNIN BANGKOK AREA

3. ในต่างจังหวัดให้แจ้งต่อด่านตรวจคนเข้าเมืองที่ตั้งอยู่หากไม่มีให้แจ้งต่อเจ้าพนักงานตำรวจท้องที่
MUST NOTIFY THE LOCAL IMMIGRATION OFFICE IF THERE IS NO IMMIGRATION OFFICE LICATED IN THAT AREA THE LOCAL POLICE OFFICIAN MUST BE NOTIFIED

ใบรับการแจ้งรับคนต่างด้าวเข้าพักอาศัย
RECEIPT OF NOTIFICATION

ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง.....
I TITLE

ได้รับการแจ้งบุคคลต่างด้าวเข้าพักอาศัยของ.....สัญชาติ.....
HAVE RECEIVED NOTIFICATIONS OF ALIEN'S ASSRESS FROM NATIONALITY

ซึ่งได้รับแจ้งการเข้าพักอาศัยของ.....รวม.....คน
WHO NOTIFY THE RESIDENCE WHERE ALIENS HAVE STAYED TOTAL PERSONS

ไว้แล้วเมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.
ON (DATE) MONTH YEAR HOURS

ลงชื่อ.....ผู้รับแจ้ง
SIGNATURE IMMIGRATION OFFICER

บัญชีรายชื่อคนต่างด้าวที่เข้าพักอาศัย
NAME OF ALIENS IN RESIDENCE

ลำดับ NO	ชื่อคนต่างด้าว Name and Surname	สัญชาติ Nationality	หนังสือเดินทาง Passport No.	วันเดินทางเข้า Date of Arrival	ประเภทวีซ่า Type of Visa	ครบกำหนดอนุญาต Expire date of stay	ช่องทางเข้า Point of entry	บัตรขาเข้าเลขที่ Arrival card TM.No.	ความเกี่ยวพัน Relationship

(ลงชื่อ).....ผู้แจ้ง

2. **มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ** (ISO 9001)

ISO 9001 เป็นมาตรฐานสากลที่องค์กรธุรกิจทั่วโลกให้ความสำคัญ เพื่อความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพ และความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในองค์กร

แนวคิดสำคัญของ ISO 9001 คือ การจัดวางระบบบริหารงานเพื่อการประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นระบบที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่ากระบวนการต่างๆ ได้รับการควบคุมและสามารถตรวจสอบได้ โดยผ่านระบบที่ระบุขั้นตอนและวิธีการทำงาน เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรในองค์กรรู้หน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติงาน โดยต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีการจดบันทึกข้อมูล รวมทั้งการตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามที่ระบุไว้ในระบบหรือไม่ และมีการแก้ไขข้อผิดพลาดรวมทั้งมีแนวทางในการป้องกันข้อผิดพลาดเดิม

โรงแรมฯ ได้นำข้อบังคับในระบบ ISO 9001 มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ และการดำเนินงานในแผนกบริการส่วนหน้า ในเรื่องการเขียนมาตรฐานงานบริการ วิธีปฏิบัติงานประจำวัน หลักปฏิบัติการจองห้องพัก หลักปฏิบัติการลงทะเบียนเข้าพัก หลักปฏิบัติการรับโทรศัพท์ หลักปฏิบัติการรับฝากสัมภาระ รวมถึงกระบวนการรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สินของแขกผู้มาใช้บริการ

3. เวลามาตรฐานสากล

ตารางเทียบเวลาประเทศไทยกับต่างประเทศ

ประเทศ	เร็วกว่าเวลาประเทศไทย	ช้ากว่าเวลาประเทศไทย	ประเทศ	เร็วกว่าเวลาประเทศไทย	ช้ากว่าเวลาประเทศไทย
Afghanistan		2 ชั่วโมงครึ่ง	Cuba		6 ชั่วโมง
Algeria		6 ชั่วโมง	Cyprus		5 ชั่วโมง
Angola		6 ชั่วโมง	Czechoslovakia		6 ชั่วโมง
Australia			Denmark		6 ชั่วโมง
เมือง Adilade	2 ชั่วโมงครึ่ง		Egypt		5 ชั่วโมง
เมือง Canberra	3 ชั่วโมง		Ethiopia		4 ชั่วโมง
เมือง Melbourne	3 ชั่วโมง		Finland		5 ชั่วโมง
เมือง Perth	1 ชั่วโมง		France		6 ชั่วโมง
เมือง Sydney	3 ชั่วโมง		Germany		6 ชั่วโมง
Austria		6 ชั่วโมง	Ghana		7 ชั่วโมง
Bahrain		4 ชั่วโมง	Greece		5 ชั่วโมง
Bangladesh		1 ชั่วโมง	Greenland		10 ชั่วโมง
Belgium		6 ชั่วโมง	Guatemala		13 ชั่วโมง
Belize		13 ชั่วโมง	Hawaii		17 ชั่วโมง
Brazil			Hong Kong	1 ชั่วโมง	
เมือง Brasilia		10 ชั่วโมง	Hungary		6 ชั่วโมง
เมือง Sao Paolo		10 ชั่วโมง	Iceland		7 ชั่วโมง
Canada			India		1 ชั่วโมงครึ่ง
เมือง Montreal		12 ชั่วโมง	Iran		4 ชั่วโมงครึ่ง
เมือง Toronto		12 ชั่วโมง	Irish Republic		7 ชั่วโมง
เมือง Vancouver		15 ชั่วโมง	Israel		5 ชั่วโมง
เกาะ Cayman		12 ชั่วโมง	Italy		6 ชั่วโมง
Chile		11 ชั่วโมง	Jamaica		12 ชั่วโมง
China	1 ชั่วโมง		Japan		2 ชั่วโมง
Columbia		12 ชั่วโมง	Jordan		5 ชั่วโมง
Congo		6 ชั่วโมง	Kenya		4 ชั่วโมง

ประเทศ	เร็วกว่าเวลาประเทศไทย	ช้ากว่าเวลาประเทศไทย	ประเทศ	เร็วกว่าเวลาประเทศไทย	ช้ากว่าเวลาประเทศไทย
Kuwait		4 ชั่วโมง	Taiwan	1 ชั่วโมง	
Lebanon		5 ชั่วโมง	Trinidad & Tobago		11 ชั่วโมง
Malaysia	1 ชั่วโมง		Turkey		5 ชั่วโมง
Mexico		13 ชั่วโมง	UK		7 ชั่วโมง
Netherlands		6 ชั่วโมง	Uruguay		10 ชั่วโมง
New Zealand	5 ชั่วโมง		USA		
Nigeria		6 ชั่วโมง	รัฐ Atlanta, Boston		12 ชั่วโมง
Norway		6 ชั่วโมง	รัฐ Chicago, Dallas		13 ชั่วโมง
Pakistan		2 ชั่วโมง	รัฐ Los Angeles		15 ชั่วโมง
Philippines	1 ชั่วโมง		รัฐ San Francisco		15 ชั่วโมง
Poland		6 ชั่วโมง	รัฐ New York		12 ชั่วโมง
Portugal		7 ชั่วโมง	รัฐ Washington		12 ชั่วโมง
Saudi Arabia		4 ชั่วโมง	รัสเซีย		
Singapore	1 ชั่วโมง		เมือง Leningrad		4 ชั่วโมง
South Africa		5 ชั่วโมง	เมือง Moscow		4 ชั่วโมง
Spain		6 ชั่วโมง	เมือง Vladivostok	3 ชั่วโมง	
Sri Lanka		1 ชั่วโมงครึ่ง	Venezuela		11 ชั่วโมง
Sweden		6 ชั่วโมง	Yugoslavia		6 ชั่วโมง
Switzerland		6 ชั่วโมง	Zambia		5 ชั่วโมง
Syria		5 ชั่วโมง			

4. รหัสเฉพาะในการติดต่อสื่อสารของโรงแรม

Letter	Phonetic	Letter	Phonetic	Letter	Phonetic
A	Able	M	Mike	Y	Yoke
B	Baker	N	Nan	Z	Zebra
C	Charlie	O	Oboe	0	Zero
D	Dog	P	Peter	1	One
E	Easy	Q	Queen	2	Two
F	Fox	R	Roger	3	Three
G	George	S	Sail/Sugar	4	Four
H	Hoe	T	Tare	5	Five
I	Item	U	Uncle	6	Six
J	Jig	V	Victor	7	Seven
K	King	W	William	8	Eight
L	Love	X	X-ray	9	Nine

ที่มา : (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, 2546, หน้า 61-62)

5. ประเภทของห้องพักโรงแรม

1. Standard Room เป็นห้องที่มีขนาดเล็กกว่าห้องประเภทอื่นในโรงแรม ตามปกติจะมีเตียงเดียวหรือขนาดเตียง Queen Size เรามักจะไม่พบ Twin Bed ในห้องประเภทนี้ เนื่องจากขนาดของห้องที่จำกัด ส่วนใหญ่ห้องประเภทนี้มักตั้งอยู่ในบริเวณที่สวยน้อยกว่าห้องประเภทอื่นๆ อาจจะไม่มีวิวทิวทัศน์และอยู่ในตำแหน่งที่ค่อนข้างไม่สะดวกนัก เช่น ห้องที่อยู่ในมุม หรือเครื่องอำนวยความสะดวกภายในห้องอาจจะไม่มากนัก เมื่อเปรียบเทียบห้องประเภทอื่น โรงแรมมักจะจัดห้อง Standard ให้สำหรับแขกที่มาเป็นกลุ่ม (Group Business) ที่จ่ายในราคาลดพิเศษ (Special Discount)

2. Superior Room เป็นห้องที่ดีกว่าห้อง Standard ในแง่สถานที่ตั้ง (Location) ความสะดวกสบาย ขนาดของห้อง และขนาดของเตียง ในห้อง Superior นี้ จะไม่มีข้อจำกัดในเรื่องประเภทของเตียง เพราะขนาดของห้องที่ใหญ่กว่า และยังทำให้โรงแรมเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกได้มากกว่าห้อง Standard

3. Deluxe Room เป็นห้องที่ตั้งอยู่ในตำแหน่งที่ดีที่สุดในโรงแรม มีความสะดวกสบายและหรูหราทั้งในเรื่องเครื่องอำนวยความสะดวกและการตกแต่งห้อง ความแตกต่างอีกอย่างหนึ่งอาจจะอยู่ในรูปของบริการที่เพิ่มเข้ามา เช่น มีครัวเล็กๆ อยู่ภายในห้อง หรือมี Minibar ที่ใหญ่กว่าห้องประเภทอื่น

4. ห้องชุด (Suite) จะเป็นห้องในระดับหรูที่สุดของโรงแรม โดยทั่วไปห้อง Suite จะมีห้องนั่งเล่นซึ่งแยกออกมาต่างหากจากห้องนอน โดยแขกสามารถใช้เป็นห้องทำงาน หรือห้องประชุมย่อยได้ ในบางโรงแรมอาจมีครัวเล็กๆ รวมอยู่ในห้องด้วย ดังนั้นห้อง Suite จึงถูกจัดเป็นห้องใหญ่ที่สุดภายในโรงแรม

ชนิดของห้อง Suite อาจจะแบ่งย่อยออกได้เป็น หนึ่งห้องนอน, สองห้องนอน หรือสามห้องนอน ก็ได้ ขึ้นอยู่กับจำนวนห้องนอนในห้อง Suite นั้นๆ เราอาจจะเคยได้ยินอีกประเภทหนึ่งของห้อง Suite คือ

- Junior Suite เป็นห้องชุดขนาดย่อมที่รวมห้องนั่งเล่นและห้องนอนอยู่ภายในห้องเดียวกัน ไม่ได้แยกชัดเจนแบบห้อง Suite ทั่วๆ ไป ซึ่งเป็นห้องที่ได้รับความนิยมมากเช่นเดียวกัน
- Hospitality Suite เรียกได้อีกอย่างว่า “ห้องฮอสโพส” มีความหมายมากกว่าห้องสวีททั่วไป คือ ใช้เพื่อสร้างความบันเทิงแก่กลุ่มผู้เข้าพักเป็นหลัก ภายในห้องมีบริเวณที่เตรียมอาหารและบาร์ มีขนาดใหญ่กว่าห้องมาตรฐานประมาณ 3 เท่า
- Presidential Suite บางครั้งเรียกว่า “Royal Suite” จัดเป็นห้องสวีทที่หรูหรา มีขนาดใหญ่และมีอัตราค่าห้องพักสูงที่สุด

5. ห้องพักที่สามารถเข้าออกได้มากกว่าหนึ่งทาง (Connection Room) คือ ห้องพักที่มีประตูทางเข้าออกของตัวเอง 1 ประตู และมีจำนวนห้องพักมากกว่า 2 ห้องขึ้นไปอยู่ติดกัน

6. ห้องพักติดกัน (Adjoining Room) คือ ห้องพักจำนวนมากกว่า 2 ห้องขึ้นไปที่อยู่ติดกัน ใกล้กัน หรืออยู่ในบริเวณเดียวกัน แต่ไม่มีประตูเปิดถึงกัน สามารถพักเป็นครอบครัวได้

7. ห้องพักที่อยู่ตรงข้ามหรือเยื้องกัน (Adjacent Rooms) หมายถึง ห้องพักที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน แต่ไม่ติดกัน ส่วนใหญ่จะเป็นห้องที่อยู่ตรงข้ามหรือเยื้องกัน ต้องเดินข้ามทางเดินจึงจะไปยังอีกห้องหนึ่งได้ (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, 2546, หน้า 67-68)

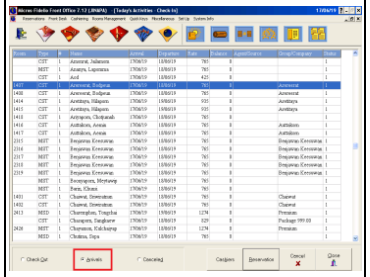
ในส่วนของโรงแรมสวนดุสิต เพลส นำหลักการสากลประเภทของห้องพักโรงแรมมาแบ่งประเภทให้เหมาะสมกับทรัพยากรที่มีอยู่ รวมถึงการบริการที่พนักงาน พนักงานเข้าใหม่ นักศึกษาฝึกประสบการณ์ได้เรียนรู้และเข้าใจในองค์ประกอบของห้องพัก โดยจะแบ่งออกเป็นห้องพักแบบ Standard Room และห้องพักแบบ Premium Room โดยในแต่ละประเภทจะมีทั้งเตียงเดี่ยวและเตียงคู่

บทที่ 3

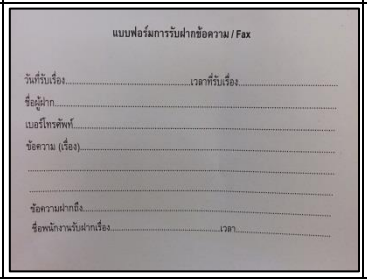
กระบวนการทำงาน

1.งานประจำวัน

ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
	วางแผนการปฏิบัติงาน		รอบเช้า 06.00 – 15.00 น. รอบบ่าย13.00 – 22.00 น. รอบดึก 21.30 – 06.30 น.	เวลาทำงานของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม พนักงานเข้างานตามตารางเวลาที่กำหนด โดยแบ่งตามรอบเวลาปฏิบัติงาน ซึ่งในแต่ละช่วงเวลาจะมีเวลาที่คาบเกี่ยวกันประมาณ ½ - 1 ชั่วโมง เพื่อให้พนักงานได้มีเวลาในการส่งมอบงาน อธิบายลักษณะงานและปัญหาที่เกิดขึ้นที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข เพื่อให้พนักงานในช่วงต่อไปที่มารับงาน ปฏิบัติงานต่อได้อย่างถูกต้อง ทันเหตุการณ์และต่อเนื่อง	ตารางการปฏิบัติงาน
	รับส่งรอบ		อ่านและลงนามรับทราบในสมุดบันทึกประจำวัน	1. ทุกวันเวลาประมาณ 21.30 – 06.30 น. ให้นำสมุดบันทึกประจำวันมาบันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นประจำวัน 2. เวลาประมาณ 06.00 – 06.30 น. พนักงานบริการส่วนหน้า (รอบเช้า) รับสมุดบันทึกประจำวันจากพนักงานบริการส่วนหน้า (รอบดึก) และตรวจสอบข้อมูลที่มี บันทึกพร้อมลงนามรับรองการเปลี่ยนรอบ 3. รับงานเพื่อปฏิบัติต่อสำหรับปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข เพื่อให้ทันเหตุการณ์และต่อเนื่อง	สมุดบันทึกประจำวัน
	ทบทวนการเข้า-ออกห้องพัก		- ใช้เวลาการเช็คข้อมูล 5 - 10 นาที - ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำในการจัดห้องพักให้ตรงกับความต้องการของแขก ข้อมูลที่ถูกต้องที่ได้จากแขก	1. ทุกวันเวลาประมาณ 06.00 – 15.00 น. ให้ตรวจสอบการเข้า – ออกห้องพัก โดยเลือกปฏิบัติดังนี้ 1.1 ตรวจรายชื่อแขกคืนห้องพักในเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือแบบบันทึกบัตรจดนามผู้พัก 1.2 ถ้าแขกแจ้งอยู่ต่อให้ตรวจสอบห้องว่าง พร้อมทบทวนเงื่อนไขการเก็บเงินให้แขกทราบ 1.3 ถ้าไม่สามารถติดต่อแขกได้ในขณะนั้น ให้บันทึกปัญหา	- แบบบันทึกบัตรจดนามผู้พัก -สมุดบันทึกประจำวัน

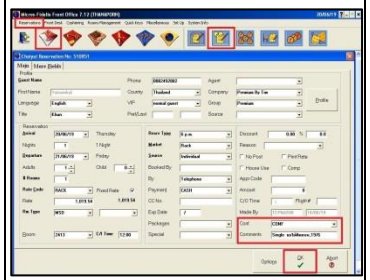
ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
				ข้อบกพร่องในสมุดบันทึกประจำวัน พร้อมแจ้งให้พนักงานบริการส่วนหน้าทุกคนทราบขั้นตอน และถ้าเลยเวลา 12.00 น. ให้แจ้งหัวหน้าแผนกและผู้ช่วยหัวหน้าพิจารณา เพื่อดำเนินการขั้นต่อไป 1.4 กรณีแขกคืนห้องช้ากว่าปกติ (Late Check out) ให้บันทึกเวลาที่ให้ผ่อนผันลงในสมุดบันทึกประจำวัน พร้อมแจ้งให้พนักงานแผนกแม่บ้านทราบ 2. บันทึกข้อมูลในสมุดบันทึกประจำวัน และส่งให้หัวหน้าแผนกและผู้ช่วยหัวหน้าลงนาม 3. หัวหน้าแผนกพิจารณาและลงนามให้ความเห็นชอบ หรือสั่งการเพิ่มเติมตามความเหมาะสมในสมุดบันทึกประจำวัน แล้วส่งคืนให้พนักงานบริการส่วนหน้านำไปปฏิบัติ	
	ตรวจสอบและยืนยันการจอง		ใช้เวลาการเช็คข้อมูล 2 - 3 นาที ถูกต้อง แม่นยำ	1. ทุกวันเวลาประมาณ 13.00 – 22.00 น. ให้นำสมุดบันทึกประจำวันมาบันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นประจำวัน 2. พนักงานตรวจสอบรายละเอียดในสมุดการจองและระบบคอมพิวเตอร์ให้ตรงกัน 3. หัวหน้าแผนกตรวจสอบข้อมูลแบบบันทึกตารางการจองห้องพัก และแบบบันทึกใบจองห้องพักกับคอมพิวเตอร์ 4. พิจารณาและลงนามให้ความเห็นชอบ หรือสั่งการเพิ่มเติมตามความเหมาะสมในสมุดบันทึกประจำวัน แล้วส่งคืนให้พนักงานบริการส่วนหน้าไปปฏิบัติ	-สมุดบันทึกประจำวัน -แบบบันทึกตารางการจองห้องพัก

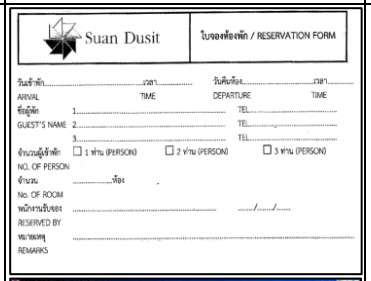
2.งานรับโทรศัพท์

ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
	บริการงานรับโทรศัพท์		ชื่อ ข้อความ หมายเลขติดต่อกลับถูกต้อง	บริการด้านโทรศัพท์ 1. ระบบรับฝากข้อความ / การรับฝากข้อความผ่านพนักงานโทรศัพท์ ผู้โทรสามารถฝากข้อความถึงผู้เข้าพัก โดยขอให้พนักงานโทรศัพท์จดบันทึกข้อความไว้ในแบบฟอร์มฝากข้อความ (Message form)	- แบบฟอร์มฝากข้อความ/โทรสาร
	บริการปลุก		ชื่อหรือหมายเลขห้อง วัน/เวลาถูกต้อง	2. บริการปลุก (wake up service) บริการปลุกผู้เข้าพักตามเวลาที่ผู้เข้าพักกำหนด	- แบบฟอร์มการแจ้งปลุก
	บริการโทรสาร		ชื่อและหมายเลขห้องพัก ถูกต้อง แม่นยำ	3. บริการโทรสาร (fax service) บริการรับ - ส่งโทรสารให้ผู้เข้าพัก ที่ประสงค์จะส่งโทรสาร ขณะเดียวกันเมื่อมีโทรสารส่งถึงผู้เข้าพัก พนักงานรับโทรสารนั้น เก็บไว้ในซ่องใส่เอกสารประจำห้องพัก เพื่อส่งมอบเอกสารนั้นแก่ผู้เข้าพักในภายหลัง	- แบบฟอร์มฝากข้อความ/โทรสาร

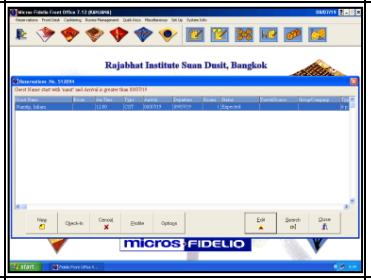
3.งานจองห้องพัก

3.1 การจองห้องพัก

ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
	สอบถามข้อมูลของแขก		ใช้เวลารับจอง ไม่เกิน 5 - 10 นาที ถูกต้อง ครบถ้วน ตามรายละเอียดที่แขกแจ้ง	กล่าวทักทายแขก “โรงแรมสวนดุสิต เพลส สวัสดีคะ/ครับ” สอบถามความต้องการของแขกในเรื่องหลักๆ ต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย คือ 1. วันที่ต้องการห้องพัก (เข้า – ออก วันไหน) 2 .จำนวนและประเภทห้องพักที่ต้องการ	- แบบบันทึกจำนวนลูกค้าจอง -ติดต่อพัก
	ตรวจสอบห้องพัก ชี้แจงข้อมูลต่างๆ	 	ใช้เวลา 2 - 3 นาที แจ้งข้อมูล ถูกต้อง ครบถ้วน	ตรวจสอบห้องพัก จากแบบบันทึกตารางการจองห้องพักและเลือกปฏิบัติดังนี้ 1.ถ้าไม่มีห้องพักบริการแขก ให้กล่าวขอโทษแขกและแนะนำโรงแรมอื่นๆ ที่อยู่ใกล้เคียง ก่อนวางสายให้กล่าวขอบคุณแขกทุกครั้ง (สิ้นสุดการรับจอง) 2.ถ้ามีห้องพักบริการ ให้แจ้งแขกพร้อมชี้แจงข้อมูลสำคัญๆ ดังนี้ ชี้แจงข้อมูลสำคัญๆ ดังนี้ (ข้อมูลอื่นๆ ให้แจ้งเพิ่มเติมตามความต้องการของแขก) - ราคาห้องและการวางมัดจำ - การยืนยันและการยกเลิกการจองห้องพัก	- ข้อมูลโรงแรมใกล้เคียง
	สรุปความต้องการของแขก		<u>กรณี</u> แขกจองล่วงหน้า ให้แขกโทรศัพท์ยืนยันเข้าพัก ถ้าเข้าเกิน 18.00 น.โทรยืนยันอีกครั้ง <u>กรณี</u> แขกกลุ่มจองล่วงหน้าโรงแรมโทรศัพท์ยืนยันเข้าพักอย่างน้อย 15 วัน	1. เจรจาต่อรองและสรุปความต้องการของแขก แล้วเลือกปฏิบัติดังนี้ 1.1 ถ้าแขกปฏิเสธเงื่อนไขการใช้บริการ ให้กล่าวขอโทษแขกที่ไม่สามารถให้บริการได้ และแนะนำโรงแรมอื่นๆ ที่อยู่ใกล้เคียง ก่อนวางสายให้กล่าวขอบคุณแขกทุกครั้ง 2. ทบทวนความต้องการและข้อมูลการติดต่อให้แขกยืนยันอีกครั้ง พร้อมแจ้งชื่อผู้รับจองและกล่าวขอบคุณแขก	- ข้อมูลโรงแรมใกล้เคียง

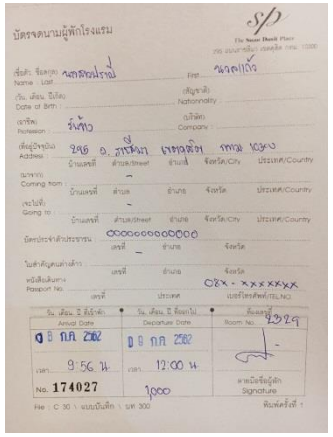
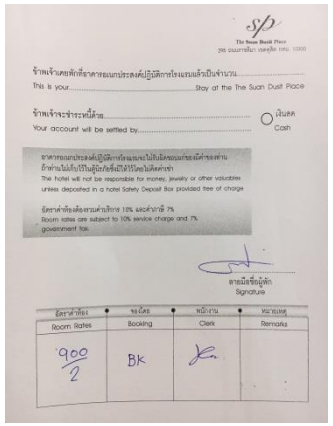
ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
	บันทึกข้อมูลแขก	 	-ใช้เวลาไม่เกิน 5 - 10 นาที ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้องตามความต้องการของแขก -ใช้เวลา 2 - 3 นาที ข้อมูลแขกครบถ้วน ถูกต้อง	1. บันทึกการจองในแบบบันทึกตารางการจองห้องพัก 2. บันทึกการจองในคอมพิวเตอร์ 3. หัวหน้าแผนกตรวจข้อมูลการจองและเปรียบเทียบความถูกต้องตรงกันของแบบบันทึกตารางการจองห้องพัก แบบบันทึกใบจองห้องพักกับคอมพิวเตอร์ กรณีที่ตรวจพบข้อมูลไม่ตรงกันให้ตรวจสอบและทำการแก้ไขให้ถูกต้อง	- แบบบันทึกตารางการจองห้องพักคอมพิวเตอร์

3.2 ยกเลิกการจองห้องพัก / การเปลี่ยนแปลงการจองห้องพัก

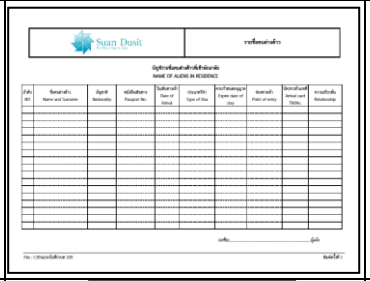
ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
	สอบถามข้อมูลของแขก		ยกเลิกล่วงหน้า 1 วัน ไม่เสียค่าปรับเงินมัดจำ กรณีแขกกลุ่มยกเลิกล่วงหน้า 1 สัปดาห์ ไม่เสียค่าปรับ	กล่าวทักทายแขก “โรงแรมสวนดุสิต เพลส สวัสดีคะ/ครับ” และสอบถามข้อมูลของแขก ชื่อ-นามสกุลที่ใช้จอง วันที่เข้าพัก	- แบบบันทึกการจองห้องพัก
	ตรวจสอบในคอมฯ		ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิก ได้รับการแก้ไขข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน แม่นยำ	ตรวจสอบข้อมูลในคอมพิวเตอร์	- โปรแกรมระบบ Fidelio
	ยกเลิกข้อมูล		ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิก ได้รับการปรับหรือแก้ไขข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน แม่นยำ	ทำการยกเลิกในระบบคอมพิวเตอร์ , ใบจองและตารางการจอง	- แบบบันทึกการจองห้องพัก - ใบจองห้องพัก
	แจ้งแขกทราบ		ใช้เวลา 2 – 3 นาที	1. แจ้งให้แขกทราบ ว่าได้ทำการยกเลิกเรียบร้อยแล้ว 2. กล่าวขอบคุณแขกอีกครั้ง และ “โรงแรมสวนดุสิต เพลส หวังว่าจะมีโอกาสรับใช้ท่านในโอกาสต่อไปนะคะ”	- แบบบันทึกการจองห้องพัก - ใบจองห้องพัก

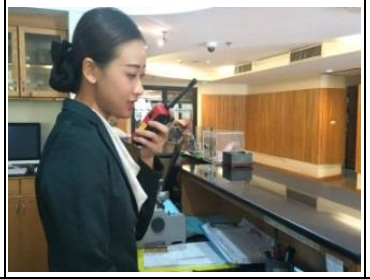
4.งานลงทะเบียน

4.1 การลงทะเบียนเข้าพักสำหรับลูกค้าจอง

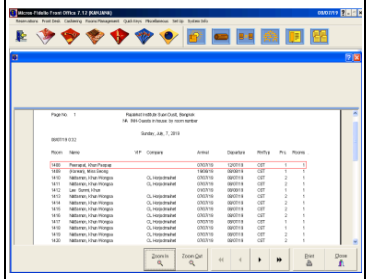
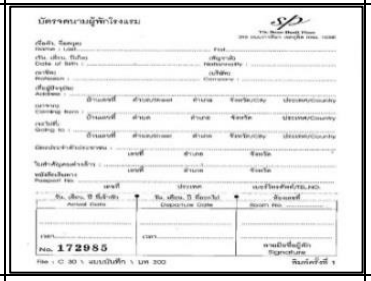
ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
	สอบถามข้อมูลของแขก		ใช้เวลา 2 – 3 นาที	กล่าวทักทายแขก “สวัสดีคะ/ครับ” แล้วสอบถามชื่อและวันจองจากแขก	- ใบจองห้องพัก
	ตรวจสอบชื่อในคอมพิวเตอร์	 	แบบฟอร์มการลงทะเบียนเข้าพัก ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ต้องมีลายมือชื่อแขกทุกครั้งที่เข้าพัก ข้อมูลครบถ้วนทุกช่อง	ตรวจสอบการจองจากคอมพิวเตอร์ แล้วเลือกปฏิบัติดังนี้ 1. ถ้ามีชื่อในทะเบียนจอง แขกกรอกในแบบบันทึกบัตรจดนามผู้พักโรงแรม 2. ถ้าไม่มีชื่อในทะเบียนจอง ให้สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ชื่อผู้จอง ชื่อผู้พักหรือผู้เข้าพักรายอื่นๆ ในกลุ่ม (ถ้ามี) แล้วตรวจสอบข้อมูลอีกครั้ง ถ้าพบรายการจองให้ปฏิบัติตามข้อ 1 ถ้าไม่พบให้เลือกปฏิบัติดังนี้ (1) ถ้ามีห้องว่าง ให้ปฏิบัติดังนี้ - กล่าวขอโทษแขกและสอบถามความต้องการ คือ จำนวนและประเภทห้องที่ต้องการและระยะเวลาที่ต้องการพัก - อธิบายเงื่อนไขสำคัญของการเข้าพัก ได้แก่ ค่าห้องพัก การวางมัดจำ เวลาเข้า-ออกห้องพัก (Check in-out) และเงื่อนไขอื่นๆ เพิ่มเติมตามความต้องการของแขก - เจรจาสรุปความต้องการของแขก และเลือกปฏิบัติดังนี้ ** ถ้าไม่ต้องการพัก ให้กล่าวขอโทษที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามแขกต้องการ พร้อมแนะนำโรงแรมที่อยู่ใกล้เคียง และกล่าวขอบคุณแขกที่ให้ความสนใจโรงแรม ** ถ้าต้องการห้องพัก ให้ส่งแบบบันทึกบัตรจดนามผู้เข้าพัก	- บัตรจดนามผู้เข้าพัก - ข้อมูลโรงแรมใกล้เคียง

ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
				โรงแรมให้แขกกรอกและลงนาม (2) ถ้าไม่มีห้องว่าง ให้สอบถามข้อมูลอื่นๆ เพิ่ม เช่น ชื่อผู้รับจอง วันที่จอง เบอร์ติดต่อหรือบุคคลที่ให้ชื่อไว้ติดต่อ กล่าวขอโทษแขก และเสนอบริการทดแทนให้กับแขกตามความเหมาะสม	
	Up selling		สื่อสารให้แขกเห็นภาพคุณค่าที่เขาจะได้จากสิ่งที่เขาต้องจ่ายแพงขึ้นให้เด่นชัด ใช้เวลา 2 – 3 นาที	การแนะนำสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงกว่าให้แก่แขกที่กำลังตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการอยู่ ซึ่งเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณสมบัติเหนือกว่าที่แขกกำลังเลือกอยู่ -พนักงานบริการส่วนหน้าสอบถามแขกว่ามีห้อง Premium ว่างอยู่ เพิ่มเงินเพียง 300 บาท เท่านั้น จะได้ห้องพักที่มีบริการและชั้นที่เงียบสงบ สวยงาม เป็นส่วนตัว และสามารถเลือกใช้บริการอาหารเช้าได้หลายรูปแบบ เช่น รับประทานที่ห้องอาหารดุสิตา, บุพเฟ่ต์ที่ห้องกันเกรา หรือเสิร์ฟแบบ In bed เป็นต้น หรือเพิ่มเงินเพียง 99 บาท จะได้รับส่วนลด ดังนี้ * ส่วนลดอาหารและเครื่องดื่ม 10% สำหรับเงินสด , 5% สำหรับบัตรเครดิต * ส่วนลด 30% สำหรับบริการอบเซาว์น่า * ส่วนลด 10% สำหรับนวดแผนไทยเพื่อสุขภาพ * ส่วนลด 10% สำหรับค่าห้องพักในคืนถัดไป * ฟรีห้องออกกำลังกาย (ฟิตเนส) * ฟรีสระว่ายน้ำ	- โบชัวร์โปรโมชั่น 799 , 999 บาท - Premium Floor
	บันทึกข้อมูล		ใช้เวลา 5 - 10 นาที แขกหรือพนักงานกรอกข้อความในบัตรจดนามผู้เข้าพักให้ครบทุกช่อง	แขกกรอกและลงนามในแบบบันทึกบัตรจดนามผู้เข้าพัก ดังนี้ -ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ บัตรประชาชน -ชื่อที่ตั้งหน่วยงาน (เบิกราชการ)	- แบบบันทึกบัตรจดนามผู้พักโรงแรม

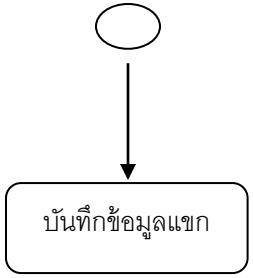
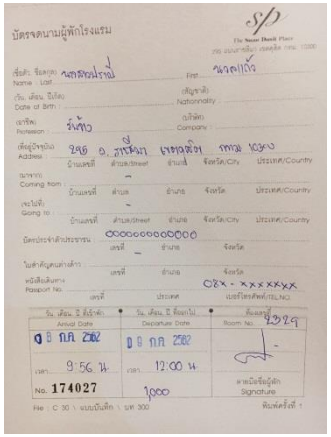
ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
	กำหนดห้องพัก		กำหนดห้องให้แขก VAC (Room Status Report)	กำหนดห้องพักให้แขก โดยดูจากข้อตกลงและสถานะความพร้อมให้บริการในระบบคอมพิวเตอร์	- โปรแกรมระบบ Fidelio
	ทบทวนเงื่อนไข		ใช้เวลา 5 นาที	ทบทวนเงื่อนไขสำคัญๆ ของการเข้าพักให้แขกทราบเพิ่มเติม 1. ราคาห้องพักและการวางเงินมัดจำ 2. เวลาเข้า-ออกห้องพัก 3. บริการและระเบียบการใช้ห้องพักสำคัญๆ	- ใบเสนอราคา - ระเบียบการใช้ห้องพัก (ผพ 305)
	บันทึกคนต่างด้าว		ใช้เวลา 3 – 5 นาที	เมื่อมีแขกต่างชาติมา Check in พนักงานต้องขอ PASSPORT เพื่อบันทึกข้อมูลรายชื่อคนต่างด้าวและลงข้อมูลผ่านระบบ Internet ให้กับสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองทุกวัน	- แบบบันทึกรายชื่อคนต่างด้าว - Passport แขก
	เก็บเงินมัดจำ		- 1 คืน 1,000 บาท - 2 คืน 2,000 บาท - 3 คืน 3,000 บาท	- เก็บเงินมัดจำและออกใบรับเงินมัดจำตามอัตราที่กำหนด ยกเว้นหน่วยงานมหาวิทยาลัยสวนดุสิต และ มหาวิทยาราชภัฏทั่วประเทศ - มอบใบ Folio ให้แขกทุกครั้ง เวลารับเงินมัดจำ - เรียกใบ Folio เงินมัดจำจากแขก ตอน Check out เพื่อประกอบการทำรายการต่อไป	- ใบ Folio

ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
	ประสานแม่บ้าน		ใช้เวลา 2 - 5 นาที	แจ้งจำนวนแขกและจำนวนห้องพักให้แผนกแม่บ้านทราบระบุหมายเลขห้อง จำนวนคนที่เข้าพัก	- แผนผังประจำชั้น (บท 310, 311, 312)
	ส่งมอบ key card และอาหารเช้า		Key card , คูปองอาหารเช้าครบถ้วน ถูกต้องตามจำนวนวันเข้าพักและจำนวนแขก	ส่งมอบ Key Card และคูปองอาหารเช้า *หมายเหตุ* : เพื่อความปลอดภัยของแขก พนักงานจะขานชื่อแขกก่อนส่งมอบกุญแจห้องพักให้ทุกครั้ง ที่แขกเรียกขอกุญแจจากเคาน์เตอร์	- Key Card - คูปองอาหารเช้า
	บันทึกข้อมูลแขก		ข้อมูลแขกถูกต้อง ครบถ้วน	1. บันทึกข้อมูลเพิ่มเติมในแบบบันทึกบัตรจดนามผู้พักโรงแรม 2. บันทึกข้อมูลการเข้าพักในคอมพิวเตอร์ 3. สรุปข้อมูลการเข้าพักในสมุดบันทึกการเข้าพักของแขกและเสนอหัวหน้าแผนก/ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกทราบ 4. เก็บแบบบันทึกบัตรจดนามผู้พักโรงแรม และสำเนาใบรับเงินมัดจำ (ถ้ามี) แล้วนำเงินมัดจำและเงินค่าห้องพัก (ถ้ามี) ส่งแผนกบัญชีการเงิน 5. หัวหน้าแผนกพิจารณาและลงนามรับทราบการลงทะเบียนเข้าพักหรือสั่งการเพิ่มเติม (ถ้ามี) แล้วส่งสมุดบันทึกคืนพนักงานบริการส่วนหน้า	- แบบบันทึกบัตรจดนามผู้พักโรงแรม - ใบ Folio - สมุดบันทึกประจำวัน

4.2 งานลงทะเบียนเข้าพักสำหรับ Walk in

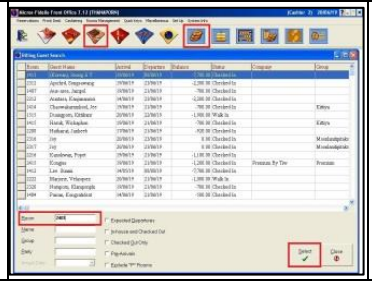
ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
	สอบถามข้อมูลของแขก		ใช้เวลา 2 – 3 นาที	กล่าวทักทายแขก “สวัสดีคะ/ครับ” แล้วสอบถามข้อมูลของแขก ชื่อ-นามสกุล จำนวน ประเภทห้องพัก ระยะเวลาที่ต้องการพักจากแขก	
	ตรวจสอบห้องว่างในคอมพิวเตอร์		ใช้เวลา 2 – 3 นาที	ตรวจสอบการจองจากคอมพิวเตอร์ แล้วเลือกปฏิบัติดังนี้ 1. ถ้าไม่มีห้องพักบริการ ให้กล่าวขอโทษแขกและให้ข้อมูลโรงแรมใกล้เคียงที่ควรแนะนำแขก หรือข้อมูลอื่นๆ ตามความเหมาะสมพร้อมกล่าวขอบคุณแขกที่สนใจใช้บริการ 2. ถ้ามีห้องพักบริการ ให้ส่งแบบบันทึกบัตรจดนามผู้พักโรงแรมให้แขกกรอกและลงนาม	- ข้อมูลโรงแรมใกล้เคียง - แบบบันทึกบัตรจดนามผู้พักโรงแรม
	บันทึกข้อมูล		ใช้เวลา 5 - 10 นาที ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน	แขกกรอกและลงนามในแบบบันทึกบัตรจดนามผู้เข้าพัก ดังนี้ -ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ บัตรประชาชน -ชื่อที่ตั้งหน่วยงาน (เบิกราชการ)	- แบบบันทึกบัตรจดนามผู้พักโรงแรม
	กำหนดห้องพัก		ใช้เวลา 2 - 3 นาที ห้องพักมีสถานะ VAC & Inspected	กำหนดห้องพักให้แขก โดยดูจากข้อตกลงและสถานะความพร้อมให้บริการในระบบคอมพิวเตอร์	- โปรแกรมระบบ Fidelio

ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
	ทบทวนเงื่อนไข		แจ้งข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง	ทบทวนเงื่อนไขสำคัญๆ ของการเข้าพักให้ลูกค้าทราบเพิ่มเติม 1. ราคาห้องพักและการวางเงินมัดจำ 2. เวลาเข้า-ออกห้องพัก 3. บริการและระเบียบการใช้ห้องพักสำคัญๆ	- ใบเสนอราคา - ระเบียบการใช้ห้องพัก (ผพ 305)
	บันทึกคนต่างด้าว		ส่งข้อมูล ตม.30 ทุกวันที่มีคนต่างด้าวเข้าพัก	เมื่อมีแขกต่างชาติมา Check in พนักงานต้องขอ PASSPORT เพื่อบันทึกข้อมูลรายชื่อคนต่างด้าวและลงข้อมูลผ่านระบบ Internet ให้กับสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองทุกวัน	- แบบบันทึกรายชื่อคนต่างด้าว - Passport แขก
	เก็บเงินมัดจำ		- 1 คืน 1,000 บาท - 2 คืน 2,000 บาท - 3 คืน 3,000 บาท	เก็บเงินมัดจำและออกใบรับเงินมัดจำตามอัตราที่กำหนด ยกเว้นหน่วยงานมหาวิทยาลัยสวนดุสิต และ มหาวิทยาราชภัฏทั่วประเทศ	- ใบ Folio
	ประสานแม่บ้าน		ใช้เวลา 2 - 5 นาที	แจ้งจำนวนแขกและจำนวนห้องพักให้แผนกแม่บ้านทราบ ระบุหมายเลขห้อง จำนวนคนที่เข้าพัก	- แผนผังประจำชั้น (บท 310, 311, 312)
	ส่งมอบ Key Card และอาหารเช้า		Key Card , คูปองอาหารเช้าครบถ้วน ถูกต้องตามจำนวนวันเข้าพักและจำนวนแขก	ส่งมอบ Key Card และคูปองอาหารเช้า *หมายเหตุ* : เพื่อความปลอดภัยของแขก พนักงานจะขานชื่อแขกก่อนส่งมอบกุญแจห้องพักให้ทุกครั้ง ที่แขกเรียกขอกุญแจจากเคาน์เตอร์	- Key card - คูปองอาหาร

ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
			กรอกข้อมูลครบทุกช่องในบัตรจดนามผู้เข้าพักและมีลายมือผู้เข้าพัก	1. บันทึกข้อมูลเพิ่มเติมในแบบบันทึกบัตรจดนามผู้พักโรงแรม 2. บันทึกข้อมูลการเข้าพักในคอมพิวเตอร์ 3. สรุปข้อมูลการเข้าพักในสมุดบันทึกการเข้าพักของแขกและเสนอหัวหน้าแผนก/ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกทราบ 4. เก็บแบบบันทึกบัตรจดนามผู้พักโรงแรม และสำเนาใบรับเงินมัดจำ (ถ้ามี) แล้วนำเงินมัดจำและเงินค่าห้องพัก (ถ้ามี) ส่งแผนกบัญชีการเงิน 5. หัวหน้าแผนกพิจารณาและลงนามรับทราบการลงทะเบียนเข้าพักหรือสั่งการเพิ่มเติม (ถ้ามี) แล้วส่งสมุดบันทึกคืนพนักงานบริการส่วนหน้า	- แบบบันทึกบัตรจดนามผู้พักโรงแรม

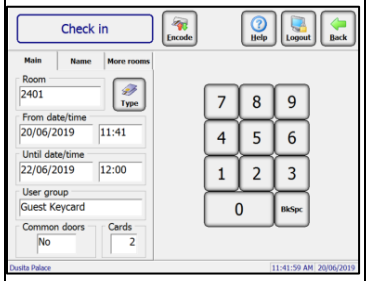
5. **งาน** Check out

5.1 **การ** Check out **ปกติ**

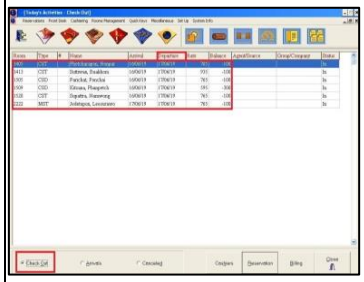
ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
	สอบถามข้อมูลของแขก		ใช้เวลา 2 – 3 นาที	กล่าวทักทายแขก “สวัสดีคะ/ครับ”	
	ประสานแม่บ้าน		ใช้เวลา 2 – 3 นาที	แจ้งแผนกแม่บ้าน เพื่อตรวจสอบภายในห้องพัก เช่น มินิบาร์, ความเรียบร้อยของห้องพัก แล้วแจ้งผลการตรวจสอบกลับแผนกบริการส่วนหน้า	- Make up room by day (บท 304)
	ขอรับ Key card ห้องพัก		Key card ห้องพักได้รับคืนครบตามจำนวนแขกที่พัก หรือตามจำนวนที่พนักงานออกให้แขก	ขอรับ Key card ห้องพักคืนจากแขก พร้อมกล่าวว่า “กรุณารอสักครู่คะ”	- Key card
	ตรวจสอบข้อมูล		ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน แม่นยำ	หยิบเอกสารออกจาก Box และตรวจสอบข้อมูลว่าตรงกันหรือไม่กับในคอมพิวเตอร์ หากมีค่าใช้จ่ายเพิ่ม ให้ post ลงในคอมพิวเตอร์และตรวจสอบเงินมัดจำ ว่าต้องทอนเงินหรือเก็บเพิ่ม	- แบบบันทึกบัตรจดนามผู้พักโรงแรม - บิลค่าใช้จ่ายต่างๆ

ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
	มอบเอกสารให้แขก		ข้อมูลแขกถูกต้อง ครบถ้วน	มอบใบ Folio พร้อมใบเสร็จรับเงินให้แขก	- ใบ Folio - ใบเสร็จรับเงิน
	Check out		ใช้เวลา 2 – 3 นาที	ทำการ Check out ในคอมพิวเตอร์	- โปรแกรมระบบ Fidelio
	ขอบคุณแขก		ใช้เวลา 2 – 3 นาที	กล่าวขอบคุณแขกที่มาใช้บริการพร้อมยกมือไหว้	
	แผนกบัญชีตรวจสอบเอกสาร		ทุกวันเวลา 22.00 น.	ส่งใบ Folio สีฟ้าแนบกับใบ Register เพื่อให้ Night Audit และแผนกบัญชีตรวจสอบ	- ใบ Folio - ใบเสนอราคา

5.2 การ Check out late

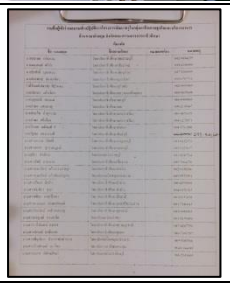
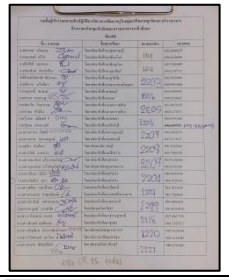
ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
	รับฟังข้อมูลแขก		ใช้เวลา 2 – 3 นาที	กล่าวทักทายแขก “สวัสดีคะ/ครับ” และรับฟังข้อมูลที่แขกต้องการ	
	ตรวจสอบห้องว่างในคอมพิวเตอร์		ใช้เวลา 2 – 3 นาที	ตรวจสอบห้องว่างหรือไม่ในคอมพิวเตอร์ แล้วเลือกปฏิบัติดังนี้ 1. ห้องพักไม่ว่าง กล่าวคำขอโทษแขกและให้ความปฏิบัติตามขั้นตอนการ Check out 2. ห้องพักว่าง ชี้แจงข้อมูล ดังนี้ - กรณีคืนห้องพักไม่เกิน 13.00 น.ไม่คิดค่าบริการ - กรณีคืนห้องพักไม่เกิน 18.00 น.คิดค่าบริการ 500 บาท/ห้อง	- ใบเสนอราคา
	สรุปความต้องการของแขก		บันทึกข้อมูลถูกต้องเป็นปัจจุบัน	สรุปความต้องการของแขก - ไม่ต้องการห้องพัก กล่าวคำขอโทษแขกและให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการ Check out - ต้องการห้องพัก พนักงานทำการบันทึกข้อมูลแขกเพิ่มในทะเบียน, เปลี่ยนเวลา Check out, ขอ Key Card มาเปลี่ยนเวลาประสานแม่บ้านทราบว่าแขกพักต่อ	- โปรแกรมระบบ Ving card
	บันทึกข้อมูลในคอมพิวเตอร์		ใช้เวลา 2 – 3 นาที	บันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์และสมุดบันทึกประจำวัน	- สมุดบันทึกประจำวัน

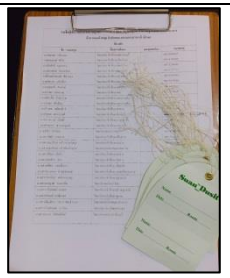
6. การส่งเงินของฝ่ายแคชเชียร์

ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
	ปิดรอบ		ใช้เวลา 30 นาที	การทำงานของพนักงานแต่ละรอบ (รอบเช้า รอบบ่าย รอบดึก) จะต้องทำการปิดรอบ เพื่อสรุปรายได้ที่เกิดขึ้น	- สมุด account
	สรุปรายได้ ค่าใช้จ่าย		- จัดทำข้อมูลของแขกและบัญชีค่าใช้จ่ายของแขกถูกต้อง ครบถ้วน - เรียกคืนกุญแจได้ครบถ้วนทุกห้องที่ out - แขกชำระค่าบริการครบถ้วนทุกรายการ	1. สรุปรายได้ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ตามใบ Folio ตรวจสอบจากสมุดรับเงินมัดจำ, บิลค่าใช้จ่ายต่างๆ ถ้าถูกต้องตรงตามยอดเงินสดและเครดิต ในคอมพิวเตอร์ แล้วทำการปิดรอบบัตรเครดิตและ Print รายงาน แล้วเปลี่ยนเป็นแคชเชียร์รอบต่อไป 2. รายได้อื่นๆ เช่น ซักรีด, มินิบาร์, ค่าจอดรถ, ค่าโทรศัพท์และแฟกซ์, รายได้งานจัดเลี้ยง, รายได้ห้องอาหาร เป็นต้น ให้พนักงาน Post รายได้เข้า Cash Sale ในระบบคอมพิวเตอร์	- ใบ Folio - สมุดรับเงินมัดจำ - บิลค่าใช้จ่ายต่างๆ - สลิปบัตรเครดิต
	นำส่งเงิน		ส่งเงินถูกต้อง ครบถ้วน	นำเงินสดและยอดรวมบัตรเครดิต บรรจุใส่ซองส่งเงิน เขียนสรุปแจกแจงรายได้ต่างๆ บนหน้าซองและใบปิดรอบ 2 ชุด เพื่อเย็บติดกับรายงานและซองเงิน 1 ชุด ให้แผนกบัญชี แล้วนำซองใส่ตู้เซฟ และอีก 1 ใบ เย็บติดกับใบ Folio ในรอบนั้นๆ เพื่อให้ Night Audit ตรวจสอบรายการอีกครั้ง และบันทึกรายการทั้งหมดลงในสมุดส่งรอบ เพื่อให้แผนกบัญชีตรวจสอบ	- ซองส่งเงิน - สมุดส่งรอบ
	แผนกบัญชี ตรวจสอบ		รายได้ตาม report ตรงตามรายได้หน้าซองส่งเงิน	แผนกบัญชีเปิดตู้เซฟ เพื่อเก็บเงินทุกเช้า และตรวจสอบยอดเงินรายได้แต่ละประเภทให้ตรงกับสมุดส่งเงิน และรวบรวมใบ Folio ไปตรวจสอบอีกครั้ง	- สมุดส่งเงิน

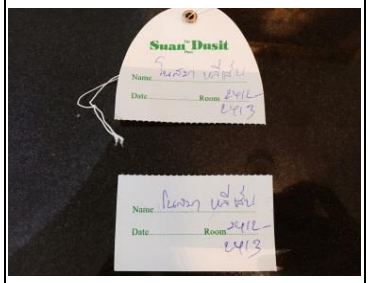
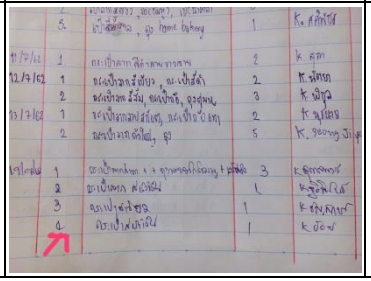
7. งานรับฝากสัมภาระ

7.1 การควบคุมดูแลกระเป๋าของแขกที่มาเป็นกลุ่ม

ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
	กล่าวทักทายแขก			กล่าวทักทายแขก “สวัสดีคะ/ครับ”	
	นำ Rooming list เขียนชื่อที่จะเข้าพัก		จัดเตรียมรายชื่อพร้อมหมายเลขห้องแขกล่วงหน้า 1 วัน	การเข้าพักของแขกที่มาเป็นกลุ่มจะมีการเตรียมการล่วงหน้าทั้งรายชื่อแขกที่จะเข้าพัก รายการหมายเลขห้องพักทั้งหมด	- ใบรายชื่อแขกกลุ่ม
	กำหนดหมายเลขห้อง		หมายเลขห้องถูกต้อง Double check ทุกครั้ง	ลงหมายเลขห้องไว้ใน rooming list ในช่องหมายเลขห้องให้ถูกต้อง ** Double Check อีกครั้งของแขกกลุ่มที่จะมาถึง เพื่อตรวจสอบให้แน่ใจว่าห้องที่กำหนดไว้ว่ายังอยู่เหมือนเดิมหรือไม่	- หมายเลขห้องและรายชื่อแขก
	นำแขกกลุ่มรอตรงบริเวณที่จัดเตรียม		จัดบริเวณรับแขกกลุ่ม	เมื่อแขกมาถึงให้นำแขกกลุ่มไปรอลงทะเบียนในบริเวณที่จัดเตรียมไว้	

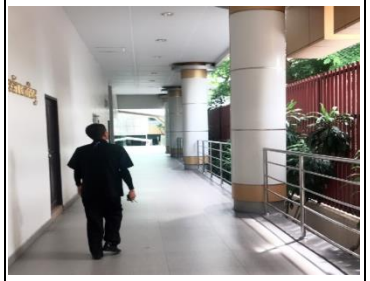
ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
	ตรวจสอบหมายเลขห้องหลังแขกได้ลงทะเบียน		หมายเลขห้องพักตรงตามชื่อแขกและชื่อกระเป๋าของแขก	ตรวจสอบหมายเลขห้อง หลังจากแขกได้ลงทะเบียนแล้ว ว่ามีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่	- แบบบันทึกบัตรจดนามผู้พักโรงแรม
	เขียนหมายเลขห้องบน Tag		จำนวนกระเป๋าตรงกับ Tag และรายชื่อแขก	เมื่อได้หมายเลขห้องแน่นอนแล้ว นำไปตรวจสอบกับจำนวนกระเป๋าและหมายเลขบน Tag ทั้งหมด พร้อมทั้งจำนวนกระเป๋าของแขกแต่ละรายการ	- ใบ Tag - เบอร์ห้องพัก
	จัดส่งกระเป๋าขึ้นห้องพักทันที		แขกได้รับกระเป๋าครบถูกต้อง	ส่งกระเป๋าขึ้นห้องพักทันที	- รถเข็นกระเป๋า
	เก็บรายการกระเป๋าไว้ที่แผนก		จำนวนกระเป๋าตรงกับจำนวนห้องแขกที่เข้าพัก	เก็บรายการกระเป๋าไว้ตรวจสอบ	- ใบรายชื่อแขกพร้อมข้อความการแก้ไขเบอร์ห้องที่ถูกต้อง - สมุดรับฝากสัมภาระ

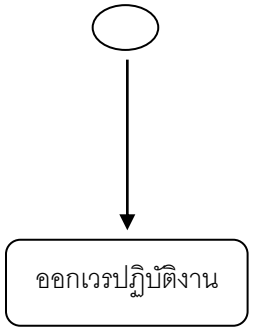
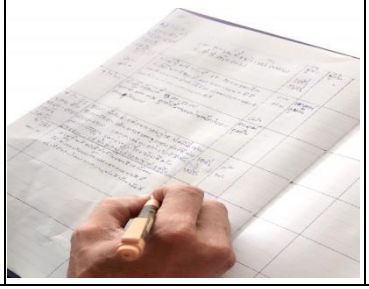
7.2 การรับฝากสัมภาระของแขก

ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
	ออกใบรับฝากของ (Tag)		ข้อมูลถูกต้อง ตรงตามกระเป๋าหรือสัมภาระ	กล่าวทักทายลูกค้า “สวัสดีคะ/ครับ” พนักงานออกใบรับฝากของให้กับแขก เพื่อแสดงเป็นหลักฐานว่าทางโรงแรมได้รับฝากของแขกไว้แล้ว และแขกจะได้นำมาขอคืนโดยจะระบุชื่อแขก หมายเลขห้องพัก วันที่รับฝากของ รายการส่งของลงเวลาที่ฝากของ ส่งใบรับกระเป๋าให้แขกและอีกใบติดกระเป๋า นำเก็บในห้องเก็บสัมภาระ	- ใบรับฝากของ (Tag)
	ส่วนบนของใบ Tag ติดที่กระเป๋า, ส่วนล่างให้แขก		- กระเป๋าทุกใบได้รับการติดใบ Tag - แขกได้รับใบ Tag ทุกครั้ง	ส่งใบรับกระเป๋าให้แขก	- ใบรับฝากของ (Tag)
	นำเข้าเก็บในห้องเก็บกระเป๋า		จัดเรียงเป็นหมวดหมู่	นำกระเป๋าเข้าเก็บในห้องเก็บกระเป๋า โดยจัดเรียงเป็นหมวดหมู่ของแขกแต่ละราย เพื่อสะดวกในการรับกระเป๋าคืน	
	บันทึกในสมุดรับฝาก		บันทึกการรับฝากกระเป๋าทุกครั้ง	พนังงานลงบันทึกในสมุดรับฝากสัมภาระ ดังนี้ ชื่อ นามสกุล จำนวนกระเป๋า ลักษณะกระเป๋า	- สมุดรับฝากสัมภาระ

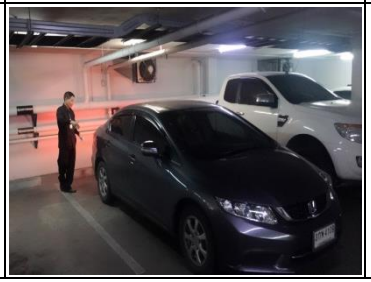
8. งานรักษาความปลอดภัย

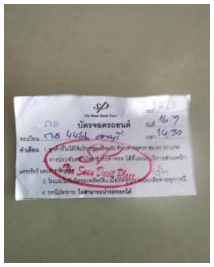
8.1 งานประจำวัน

ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
	ลงเวลาปฏิบัติงาน		รอบเช้า 06.00 – 15.00 น. รอบบ่าย13.00 – 22.00 น. รอบดึก 22.00 – 07.00 น.	พนักงานลงเวลาปฏิบัติงานตามตารางเวลาที่กำหนด	- ตารางการปฏิบัติงาน
	ตรวจความพร้อมอุปกรณ์		- อุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน - มีลายเซ็นต์บันทึกการเบิก-คืนทุกครั้ง	1. พนักงานตรวจเช็คอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ของแผนก ว่ามีความพร้อมใช้งานหรือไม่ 2. เซ็นเบิกและคืนทุกครั้ง	- สมุดบันทึกประจำวัน
	ตรวจพื้นที่บริเวณรอบๆ	 	ใช้เวลา 45 นาที	พนักงานปฏิบัติงานดังนี้ 1. ตรวจดูพื้นที่บริเวณรอบๆ โรงแรม ทั้งด้านหน้า ด้านหลัง พื้นที่ด้านอนุบาลละออุทิศ ครัวสรัสจันทร์ เป็นต้น ดูความเรียบร้อย ว่ากรวย ป้ายบอก แผงกั้นอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน 2. เปิด-ปิดไฟฟ้าแสงสว่างในพื้นที่รับผิดชอบ 3. ทุกวันเวลา 22.00 น. ดูระบบแก๊ส ไฟ หลังครัว ว่ามีการเปิด-ปิดเรียบร้อยหรือไม่ 4. ตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า น้ำประปา แอร์ พัดลม ประตู หน้าต่าง ถ้าพบอุปกรณ์ชำรุด ให้แก้ไขเบื้องต้นและรายการแจ้งซ่อมทุกครั้ง หมายเหตุ กรณีเดินออกตรวจ ต้องมีพนักงานประจำจุดอย่างน้อยจุดละ 1 คน	- สมุดบันทึกประจำวัน

ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
		 	ใช้เวลา 30 นาที	1. ก่อนพนักงานออกเวร ให้ตรวจเช็ควัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่เบิกนำไปใช้และส่งคืนให้อยู่ในสภาพปกติ และเก็บเข้าที่เรียบร้อย 2. บันทึกข้อมูลลงในสมุดบันทึกประจำวัน	- สมุดบันทึกประจำวัน

8.2 งานรับส่งรถ

ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
	กล่าวทักทายแขก		ทันทีที่พบแขก	กล่าวทักทายแขก “สวัสดีครับ”	
	สอบถามความต้องการแขก		ใช้เวลา 5 – 10 นาที	สอบถามความต้องการของแขก 1. มาติดต่อมหาวิทยาลัย กล่าวขอโทษ “ต้องขออภัยด้วยครับ ที่จอดนี้เตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับแขกโรงแรมครับ” และแนะนำที่จอดรถในมหาวิทยาลัยฯ 2. มาใช้บริการของโรงแรม (ห้องพัก, ห้องอาหาร, ห้องประชุมสัมมนา หรืองานจัดเลี้ยง)	
	ชี้แจงข้อมูล		แจกบัตรจอดรถครบทุกคัน	ชี้แจงข้อมูลให้แขกทราบและแจกบัตรจอดรถ - แขกที่ไม่ได้ใช้บริการของโรงแรม ชำระค่าบริการชั่วโมงละ 50 บาท (บัตรจอดที่ไม่ประทับตราโรงแรม) - แขกที่ใช้บริการของโรงแรม ประทับตราบัตรจอดรถได้ที่แผนกบริการส่วนหน้า ห้องอาหาร จัดเลี้ยง - โรงแรมไม่รับผิดชอบทรัพย์สิน เมื่อเกิดการสูญหายและเสียหายทุกกรณี - กรณีบัตรจอดรถหาย ไม่สามารถนำรถออกนอกพื้นที่ได้	- บัตรจอดรถ
	จัดหาพื้นที่จอดรถ		ใช้เวลา 3 – 5 นาที	กรณีสำรองที่จอดรถ - แจ้งพื้นที่จอดรถสำรองไว้และนำแขกไปที่จอดรถ กรณีไม่ได้สำรองที่จอดรถ - จัดหาพื้นที่จอดรถให้เหมาะสมกับจุดที่แขกมารับบริการ	- ตารางการจอดรถ

ที่	ผังกระบวนการ	รูปภาพ	มาตรฐานงาน /ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารประกอบ
	บันทึกข้อมูล		บันทึกข้อมูลการจอดรถครบถ้วน	บันทึกข้อมูลแขกขาเข้าในสมุดบันทึกประจำวัน (ทะเบียนรถ ยี่ห้อ สี, เวลาเข้า, การเข้ารับบริการ)	- ตารางการจอดรถ - สมุดบันทึกประจำวัน
	ตรวจสอบบัตรจอดรถ		บัตรจอดรถต้องมีตราประทับ	แขกสิ้นสุดการใช้บริการ พนักงานตรวจสอบบัตรจอดรถ ดังนี้ - ตรวจสอบตราประทับของโรงแรม - ถ้าไม่มีตราประทับ ปฏิบัติดังนี้ ** ถ้าไม่ได้มาใช้บริการของโรงแรม แจ้งแขกชำระเงินค่าจอดรถที่แผนกบริการส่วนหน้า ** ถ้ามาใช้บริการของโรงแรม พนักงานประสานงานกับแผนกนั้นๆ เพื่อลงบันทึกการไม่ประทับตราบัตรจอดรถของแขก	- บัตรจอดรถ
	อำนวยความสะดวกในการนำรถออก		ใช้เวลา 2 – 3 นาที	อำนวยความสะดวกในการนำรถออกจากพื้นที่ พร้อมกล่าวขอบคุณและทำความเคารพแขก	
	บันทึกข้อมูลแขก		ใช้เวลา 2 – 3 นาที	บันทึกข้อมูลแขกขาออกในสมุดบันทึกประจำวัน (เวลาออก, เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น (ถ้ามี))	- ตารางการจอดรถ

บทที่ 4
แนวทางการถ่ายทอดองค์ความรู้และแนวทางการดำเนินงาน

การดำเนินงาน

1. โครงการอาคารอเนกประสงค์ปฏิบัติการวิชาชีพ (โรงแรมสวนดุสิตเพลส) เป็นโครงการที่จัดตั้งขึ้นตามนโยบายของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเป็นสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษาในสาขาหลักสูตรต่างๆ ดังนั้นเพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถเข้าใจและปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน โรงแรมจึงจัดทำคู่มือสำหรับพนักงาน เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน ได้แก่ “การให้บริการ” ต่อแขกที่มาพักและใช้บริการ รวมถึงนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และเพื่อเป็นการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานทางโรงแรมสวนดุสิต เพลส ร่วมกับโรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ ได้จัดทำและเรียบเรียงคู่มือมาตรฐานงานบริการส่วนหน้า เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมสวนดุสิต เพลส และใช้เป็นคู่มือในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

2. แลกเปลี่ยนองค์ความรู้

ประเด็นที่ 1 มาตรฐานงานบริการ

สาเหตุ : โรงแรมสวนดุสิต เพลส เป็นโรงแรมที่มีการดำเนินงานด้านการให้บริการฯ พนักงานบริการจึงมีส่วนสำคัญในการบริหารดำเนินงาน แต่ในความเป็นจริงโรงแรมมีภาวะการหมุนเวียนพนักงานบริการอย่างต่อเนื่อง ทำให้การบริการขาดความชำนาญและด้อยประสบการณ์ นอกจากนั้นโรงแรมยังเป็นสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษา ซึ่งจะมีการหมุนเวียนนักศึกษาในแต่ละเทอมการศึกษา จึงมักมีข้อผิดพลาดและความพึงพอใจของแขกยังไม่เป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัยฯ ปัญหาดังกล่าวข้างต้นโรงแรม, สำนักกิจการพิเศษและโรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ จึงมีนโยบายที่จะสร้างเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพของงานบริการแผนกบริการส่วนหน้า เพื่อเป็นเครื่องมือให้บริการที่ดี มีคุณภาพ ทั้งนี้ก็เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่แขกที่เข้าพักและนักศึกษาฝึกประสบการณ์ที่มาฝึกงาน ว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพ มีมาตรฐาน มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินตลอดระยะเวลาที่มาพักและมาฝึกงาน

แนวทางการแก้ปัญหา :

ปัญหาดังกล่าวข้างต้น โรงแรมฯ, สำนักกิจการพิเศษและโรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ จึงมีนโยบายที่จะสร้างเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพของงานบริการแผนกบริการส่วนหน้า เพื่อเป็นเครื่องมือให้บริการที่ดี มีคุณภาพ ทั้งนี้ก็เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่แขกที่เข้าพักและนักศึกษาฝึกประสบการณ์ที่มาฝึกงาน ว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพ มีมาตรฐาน มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินตลอดระยะเวลาที่มาพักและมาฝึกงาน โดยมีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานที่ครอบคลุมขอบเขตการบริการส่วนหน้า อันได้แก่ กระบวนการปฏิบัติงาน - วิธีปฏิบัติงานประจำวัน

- หลักปฏิบัติการจองห้องพัก

- หลักปฏิบัติการลงทะเบียนเข้าพัก
- หลักปฏิบัติการรับโทรศัพท์
- หลักปฏิบัติการรับฝากสัมภาระ
- กระบวนการรักษาความปลอดภัย

ประเด็นที่ 2 Complaints ของแขก

สาเหตุ : โรงแรมเป็นกิจการที่ให้บริการสำหรับคนจำนวนมาก และด้วยความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มาใช้บริการของโรงแรม ปัญหาเกี่ยวกับแขกจึงมีมากและเป็นเรื่องที่ท้าทายความสามารถไม่น้อย

1. ปัญหาที่เกี่ยวเนื่องกับการบริการของโรงแรม ได้แก่ ปัญหาที่เกิดจากสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของโรงแรมที่อาจจะชำรุด บกพร่อง หรือไม่ตรงกับการคาดหวังของแขก หรือปัญหาที่เกิดจากการบริการของพนักงาน ซึ่งอาจจะขาดตกบกพร่อง หรือไม่ตรงกับการคาดหวังของแขก หรือข้อร้องเรียนของแขก โรงแรมที่ได้รับความนิยมจากแขก จะต้องมี complaints น้อยที่สุด และถ้ามีก็จะต้องมีความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ปัญหาที่เกี่ยวกับแขก ได้แก่ ปัญหาส่วนตัวของแขก ซึ่งต้องการความช่วยเหลือจากพนักงานของโรงแรม เช่น แขกไม่สบายต้องการให้ช่วยตามหมอ หรือขอให้ช่วย confirm ตั๋วเครื่องบิน หรือขอข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่สำคัญบางอย่าง

แนวทางการแก้ไข :

ฝึกให้พนักงานมีความมั่นใจ และเรียนรู้ว่าเวลาแขกมาขอความช่วยเหลือ ควรจะต้องตอบสนองอย่างไร เมื่อพนักงานได้เรียนรู้ทักษะในการแก้ปัญหาของแขกอย่างได้ผล และมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานในลักษณะนี้ เขาก็จะเกิดความมั่นใจซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นเมื่อเผชิญกับปัญหา เมื่อพนักงานเริ่มเห็นว่าความพยายามของเขาในการแก้ปัญหาบังเกิดผลดี เขาก็จะมีกำลังใจ และกล้าเป็นผู้ริเริ่มในการแก้ปัญหาเวลาต้องเผชิญกับปัญหาใหม่ๆ ในอนาคต แทนที่จะเดินหนีหรือหาทางหลบไปเวลามีปัญหา

ขั้นตอนในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับแขกมีดังนี้

1. รับฟังปัญหาของแขกโดยไม่ขัดจังหวะ

□ รับทราบความรู้สึกของแขก

□ ถามเพื่อให้เข้าใจว่าปัญหาของแขกคืออะไรแน่ และจดไว้

การรับฟังความรู้สึกของแขกโดยใช้คำพูดทำนองว่า

ผม (หรือดิฉัน) เข้าใจ

ผม (หรือดิฉัน) เข้าใจแล้วว่าทำไมท่านจึงหัวเสีย

2. กล่าวคำขอโทษและแสดงให้แขกเห็นว่าเราเข้าใจเขา

โดยมีขั้นตอนดังนี้

□ ขอโทษแขกโดยไม่พูดตำหนิใคร

□ ขอบคุณแขกที่มาบอก ซึ่งช่วยให้โรงแรมได้ทราบเรื่องนั้น

3. เสนอทางแก้ปัญหาหลายแบบและดูว่าแขกชอบแบบไหน

ในการแก้ปัญหาให้แขก พนักงานจำเป็นต้องรู้ว่ามีทางเลือกอะไรบ้างที่พอจะเสนอให้แขกบ้าง ซึ่งจะช่วยให้แขกรู้สึกว่า เขามีทางเลือกอยู่บ้าง และพนักงานก็จะรู้ได้ว่าแขกชอบทางเลือกไหนมากที่สุด ในเรื่องนี้พนักงานจะมีความมั่นใจมากขึ้น ถ้ามีคำแนะนำหรือแนวทางที่โรงแรมกำหนดให้ปฏิบัติอยู่แล้ว

4. ติดตามผล

□ ริเริ่มปฏิบัติการบางอย่างเพื่อแก้ปัญหาโดยทำต่อหน้าแขก

□ ติดตามผลโดยสอบถามจากแขกว่าปัญหานั้นได้รับการแก้ไขหรือยังภายในกรอบเวลาที่ตกลงไว้

5. บอกกล่าวต่อหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้เพื่อนร่วมงานทราบว่าเกิดปัญหากับแขกคนนี้แบบนี้ แล้วพยายามหลีกเลี่ยงไม่ให้ปัญหาเดิมเกิดขึ้นซ้ำอีก

ประเด็นที่ 3 ข้อปฏิบัติในการบริการแขกโรงแรมให้ประทับใจ

สาเหตุ : การเป็นพนักงานบริการส่วนหน้าโรงแรม เปรียบเสมือนผู้ให้บริการแบบ One – Stop Service เพราะไม่ว่าแขกมีคำถาม ความไม่พอใจ หรือต้องการอะไร เขาก็จะเรียกหาแผนกบริการส่วนหน้า ซึ่งมีหน้าที่บริการที่ดีที่สุด

แนวทางการปฏิบัติ :

1. ยิ้มแย้ม จำชื่อแขกที่มาพักให้ได้ แขกจะดีใจและรู้สึกเป็นคนสำคัญ เมื่อคุณสามารถเรียกชื่อเขาได้อย่างถูกต้องภายใน 2 ครั้งที่พบกัน คุณจึงควรมีวิธีในการจดจำแขกอย่างรวดเร็ว เช่น จากรูปร่างลักษณะภายนอก จุดเด่นของเขา

2. พบและจากต้องน่าประทับใจ การกล่าวคำทักทายเมื่อพบแขก และกล่าวคำอำลาเมื่อแขกออกจากโรงแรมเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเมื่อแขกกลับไปก็จะจดจำว่าพนักงานโรงแรมนี้ มีอัธยาศัยดี และให้การดูแลแขกเป็นอย่างดี ทำให้แขกอยากแนะนำโรงแรมนี้ให้กับคนรู้จักต่อไป

3. จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกแก่แขก เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้แก่แขกตามคำขอ พร้อมทั้งควบคุมคุณภาพความสะอาดของห้องพักแขกวีไอพีด้วยตนเอง

4. รับข้อร้องเรียน แก้ไข และติดตามผลการรับข้อร้องเรียนนับเป็นงานหลักอย่างหนึ่งของแผนกบริการส่วนหน้า

5. ไม่รับปากหากไม่มั่นใจว่าจะทำได้หรือไม่ แม้ว่าจะต้องคอยตอบคำถาม แก้ไขปัญหา รวมทั้งตอบสนองความต้องการของแขกอย่างรวดเร็ว แต่หากไม่มั่นใจว่าจะทำได้ก็ไม่ควรรับปาก ควรบอกกับแขกอย่างสุภาพว่า ขอตรวจสอบกับผู้จัดการสักครู่นะคะ จากนั้นได้คำตอบ อย่างไรให้รีบแจ้งแขกโดยเร็ว

6. การแต่งตัวเป็นระเบียบเรียบร้อย ดูดีและเรียบร้อยตลอดเวลา บุคลิกภาพสำคัญมากที่คุณจะต้องดูดีและภูมิฐาน เสื้อผ้าต้องสะอาดหมดจด ติดกระดุมให้ครบ ติดป้ายชื่อให้เรียบร้อย ต่างหูเป็นแบบหมุดติดหูเท่านั้น นาฬิกาแบบเรียบ ไม่ใส่นาฬิกาแฟชั่นสีสันสดใส ใส่รองเท้าหุ้มส้นสีดำเท่านั้น เป็นต้น

7. สแตนบายด์ที่ล็อบบี้เสมอ ควรจะอยู่ที่ล็อบบี้ตลอดเวลา แต่หากมีงานเอกสารให้รีบจัดการและกลับมาอยู่ที่ล็อบบี้ เพื่อคอยอำนวยความสะดวกให้แก่แขกทันทีที่เขาต้องการ

8. บันทึกข้อมูลความต้องการของแขก สิ่งสำคัญที่จะทำให้สร้างความประทับใจให้แก่แขกได้ คือ การจดจำได้ว่าแขกชอบอะไร ไม่ชอบอะไร และต้องการอะไรเป็นพิเศษ จึงควรบันทึกข้อมูลเหล่านี้ไว้ในคอมพิวเตอร์ เมื่อแขกกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป แขกก็จะประทับใจที่เอาใจใส่ความต้องการของเขา โดยที่ไม่ต้องบอกซ้ำ

9. มีความรอบรู้ แนะนำแขกได้ นอกจากการอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมแล้ว ควรจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับจังหวัดที่โรงแรมตั้งอยู่ ที่กิน เที่ยว ช้อปปิ้ง เส้นทาง และการเดินทางเป็นสิ่งที่แขกมักจะสอบถามเป็นประจำ

10.พยายาม go extra mile สังเกตความรู้สึก ความต้องการของแขก โดยไม่ต้องให้แขกร้องขอ เช่น แขกมาถามทางไปวัดพระแก้ว เราอาจจะอธิบายถึงการไปวัดพระแก้ว พร้อมหยิบแผนที่เล็กๆ ให้กับแขกไปด้วย และอาจจะเสนอว่าให้ช่วยเรียกรถแท็กซี่ให้ไหม เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

ชุติมา จักรจรัส. (2557). **การดำเนินงานและการจัดการงานบริการส่วนหน้า**. กรุงเทพมหานคร. ศูนย์หนังสือ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. (2546). **การปฏิบัติงานและการจัดการส่วนหน้าของโรงแรม**. กรุงเทพมหานคร. โอเดียนสโตร์

http://multi.dopa.go.th/omd3/official_letter/view14

www.immigration.go.th.

www.thailaws.com/download/thaidownload/thaitime.pdf

คณะผู้จัดทำ

นางสาวอัมพวัลณ์ อยู่จุ้ย
อาจารย์ไกรศักดิ์ พิกุล
นางสาวปัทมาส รอดอำพัน
นางสาวปราณี นวลแก้ว และพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า
สำนักกิจการพิเศษ
โรงเรียนการท่องเที่ยวและงานบริการ

คู่มือ

มาตรฐาน
ด้านการบริการส่วนหน้า
ระดับ Premium

The Suan Dusit Place

สำนักกิจการพิเศษ
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต