

การจัดการ งานส่วนหน้า ของ โรงแรม

HOTEL FRONT OFFICE OPERATIONS

เหมาะสำหรับ

นักศึกษาหลักสูตรวิชาการโรงแรม

บุคลากรการโรงแรม และ ผู้สนใจทั่วไป

SEED

inspiration starts here

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธำนิทิพย์ เหล่าวีโรจนกุล

การจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม

โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธำรทิพย์ เหล่าวิโรจน์กุล

สงวนลิขสิทธิ์ตามกฎหมาย โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธำรทิพย์ เหล่าวิโรจน์กุล © พ.ศ. 2549
ห้ามคัดลอก ลอกเลียน ดัดแปลง ทำซ้ำ จัดพิมพ์ หรือกระทำการอื่นใด โดยวิธีการใดๆ ในรูปแบบใดๆ
ไม่ว่าส่วนหนึ่งส่วนใดของหนังสือเล่มนี้ เพื่อเผยแพร่ในสื่อทุกประเภท หรือเพื่อวัตถุประสงค์ใดๆ
นอกจากจะได้รับอนุญาต

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธำรทิพย์ เหล่าวิโรจน์กุล.

การจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม. -- กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2549.

176 หน้า.

1. การจัดการโรงแรม.

I. ชื่อเรื่อง.

647.94

Barcode (e-book) 9786160846924

SE-ED
inspiration starts here

ผลิตและจัดจำหน่ายโดย



บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน)
SE-EDUCATION PUBLIC COMPANY LIMITED

เลขที่ 1858/87-90 ถนนเทพรัตน แขวงบางนาใต้ เขตบางนา กรุงเทพฯ 10260
โทรศัพท์ 0-2826-8000

หากมีคำแนะนำหรือติชม สามารถติดต่อได้ที่ comment@se-ed.com

คำนำ

หนังสือเล่มนี้เขียนขึ้นโดยมีจุดประสงค์เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนวิชาการจัดการงาน ส่วนหน้าของโรงแรม ซึ่งผู้เขียนรับผิดชอบงานสอนมาเป็นเวลาหลายปีกระทั่งในปัจจุบัน ตลอดระยะเวลาของการทำงานสอน ผู้เขียนได้ตระหนักว่าคู่มือการเรียนหรือตำราด้านการโรงแรมฉบับภาษาไทยยังมีไม่มากเท่าที่ควร บางฉบับที่ใช้เป็นสื่อการเรียนอยู่นั้นก็ค่อนข้างล้าสมัย ในขณะที่อุตสาหกรรมโรงแรมโลกได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งความก้าวหน้า และการขยายตัวของธุรกิจโรงแรมจากต่างประเทศก็เข้ามามีบทบาทต่อธุรกิจโรงแรมไทย สาเหตุต่าง ๆ เหล่านี้จึงเป็นจุดบันดาลใจให้ผู้เขียนเริ่มศึกษาหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ อาทิ ตำราต่างประเทศ บทความจากนิตยสารและหนังสือพิมพ์ รวมถึงเว็บไซต์เฉพาะของแต่ละโรงแรม ผนวกกับประสบการณ์โดยตรงของผู้เขียน จากการทำงานในหน้าที่ของพนักงานส่วนหน้า จึงก่อเกิดเป็นหนังสือเล่มนี้ขึ้นมา

ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่า หนังสือเล่มนี้จะสามารถเป็นประโยชน์หนึ่งของชีวิตการทำงาน ของพนักงานโรงแรมบางคน เป็นแหล่งความรู้ของนักศึกษาและนักเรียนที่กำลังจะก้าวไปสู่ความเป็นมืออาชีพในงานบริการโรงแรม และเป็นจุดประกายเล็กๆ สำหรับบุคคลทั่วไปที่ไม่มีพื้นฐานทางด้านโรงแรมมาก่อน หันมาสนใจใคร่รู้และอยากเป็นส่วนหนึ่งของงานบริการในอนาคต

ท้ายสุดนี้ ผู้เขียนขอขอบคุณกำลังใจที่อบอุ่นจากทุกคนในครอบครัว เจ้านาย เพื่อนร่วมงาน เพื่อนๆ ทุกคน ที่ช่วยเหลือเพื่อข้อมูล ภาพประกอบหลายๆ ภาพ และขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งสำหรับท่านผู้อ่าน ที่สละเวลาอันมีค่าในการอ่านหนังสือเล่มนี้

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธำรทิพย์ เหล่าวิโรจน์กุล

SE-ED

inspiration starts here

สารบัญ

บทที่ 1 อุตสาหกรรมโรงแรม (Hotel Industry).....	9
■ อุตสาหกรรมต้อนรับ (The Hospitality Industry)	10
■ ลักษณะของอุตสาหกรรมต้อนรับ	10
■ อุตสาหกรรมโรงแรม (Hotel Industry)	11
■ การบริการ (Service)	12
■ ลักษณะของการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม	12
■ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมโรงแรม	13
■ ผู้เข้าพักหรือแขก (Guests).....	16
■ แบบฝึกหัด	19
บทที่ 2 ประเภทและชนิดของโรงแรม (Hotel Classification and Types)	21
■ ประเภทของโรงแรม (Hotel Classification)	22
■ ระบบพันธมิตรทางธุรกิจโรงแรม	27
■ ชนิดของโรงแรม	29
■ แบบฝึกหัด	37
บทที่ 3 ห้องพัก (The Guestroom).....	39
■ ชนิดของห้องพัก (Types of Guestrooms)	40
■ ชนิดของเตียงที่ใช้ในห้องพัก	44
■ ความต้องการพิเศษเกี่ยวกับห้องพัก	44
■ การกำหนดหมายเลขห้องพัก	46
■ แผนผังห้องพัก	47

■ สถานะห้องพัก (Room Status)	47
■ อัตราการถือครองห้องพัก (Room Occupancy Rate)	48
■ อัตราค่าบริการ	48
■ แบบฝึกหัด	54
บทที่ 4 โครงสร้างองค์กร (Hotel Organization)	55
■ โครงสร้างองค์กร	56
■ ส่วนการทำงานของโรงแรม	59
■ ฝ่ายสำคัญของโรงแรม	59
■ ตำแหน่งงานสำคัญของโรงแรม	61
■ ฝ่ายห้องพัก (Room Division)	63
■ แผนกบริการส่วนหน้า (Front Office Department)	63
■ แผนกแม่บ้าน (Housekeeping Department)	63
■ แบบฝึกหัด	64
บทที่ 5 แผนกบริการส่วนหน้า (Front Office Department)	65
■ ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้า	66
■ โครงสร้างองค์กรของแผนกบริการส่วนหน้า	67
■ หน้าที่และความรับผิดชอบ	68
■ ตำแหน่งสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้า	68
■ วงจรการทำงานของแผนกบริการส่วนหน้า	72
■ พนักงานแผนกบริการส่วนหน้า	74
■ คุณลักษณะของพนักงานแผนกบริการส่วนหน้า	74
■ รอบการทำงาน of พนักงานแผนกบริการส่วนหน้า	74
■ ความสัมพันธ์ระหว่างแผนกบริการส่วนหน้ากับหน่วยงานอื่นๆ ในโรงแรม	75
■ แบบฝึกหัด	77
บทที่ 6 ส่วนสำรองห้องพัก (Reservation)	79
■ ความหมายของการสำรองห้องพัก	80
■ ความสำคัญของการสำรองห้องพัก	80
■ จุดประสงค์ของการสำรองห้องพัก	80
■ ประเภทของผู้สำรองห้องพัก (ผู้จอง)	81
■ พนักงานสำรองห้องพัก (Reservation Clerk)	82

■ วิธีการสำรองห้องพัก	82
■ ประเภทของการสำรองห้องพัก	84
■ ระบบการสำรองห้องพัก	86
■ รหัสการสะกดชื่อผู้เข้าพัก	87
■ เอกสารการสำรองห้องพัก	88
■ ขั้นตอนการสำรองห้องพัก	95
■ ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนสำรองห้องพักกับฝ่ายหรือแผนกอื่นๆ ในโรงแรม	98
■ แบบฝึกหัด	100
บทที่ 7 กระบวนการเข้าพัก (Check-in Process)	101
■ ส่วนต้อนรับ (Reception)	102
■ พนักงานต้อนรับ	102
■ ชนิดของผู้เข้าพัก	102
■ เอกสารสำคัญของส่วนต้อนรับ	104
■ ขั้นตอนการดำเนินการเข้าพัก	113
■ แบบฝึกหัด	116
บทที่ 8 การบริการระหว่างการพัก (Services While Guests Stay)	117
■ ส่วนต้อนรับ	118
■ การสื่อสารของแผนกบริการส่วนหน้า (Front Office Communication)	118
■ เอกสารหรือข้อมูลสำคัญต่อการสื่อสารของแผนกบริการส่วนหน้า	119
■ แบบฝึกหัด	132
บทที่ 9 บัญชีผู้เข้าพัก (Guest Accounts)	133
■ บุคลากรด้านการบัญชีผู้เข้าพัก	134
■ การบัญชีโรงแรม	135
■ ประเภทบัญชีผู้เข้าพัก	135
■ วงเงินจำกัด (Floor Limit)	137
■ วงจรการบัญชีของแผนกบริการส่วนหน้า	137
■ รายการสำคัญ	138
■ การบันทึกและการเก็บรักษาข้อมูล	140
■ การผ่านรายการ	140
■ การปรับรายการ	140
■ แบบฝึกหัด	142

บทที่ 10 กระบวนการคืนห้องพัก (Check-out Process) 143

■ การคืนห้องพัก.....	144
■ เอกสารสำคัญในการคืนห้องพัก	144
■ การดำเนินการคืนห้องพัก	146
■ แยกหนี (Walk-out Guest)	149
■ การคืนห้องพักแบบเร่งด่วน (Express Check-out)	149
■ กุญแจห้องพัก	150
■ การรับชำระเงิน	150
■ ขั้นตอนการรับชำระเงิน.....	151
■ โอกาสการขายบริการของโรงแรม	155
■ แบบฝึกหัด	156

บทที่ 11 ผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค่ำ (Night Auditor) 157

■ หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค่ำ	158
■ หน้าที่หลักของผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค่ำ	159
■ รายการทางบัญชี	161
■ แบบฝึกหัด	163

บทที่ 12 การประสานงานกับองค์กรและตัวแทนนำเที่ยว (Handling Corporate and Group Sales) 165

■ การทำงานของฝ่ายขาย	166
■ การขายสำหรับองค์กรธุรกิจ (Corporate Sales)	166
■ การขายสำหรับตัวแทนนำเที่ยว (Travel Agency Sales)	167
■ การขายสำหรับบริษัทสายการบิน (Airline Sales)	168
■ อัตราค่าบริการ	168
■ ขั้นตอนการขายห้องพัก	169
■ การสำรองห้องพัก	170
■ การยืนยันการสำรองห้องพัก	170
■ การยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงการสำรองห้องพัก	170
■ การเตรียมการล่วงหน้าของแผนกบริการส่วนหน้า	170
■ แบบฝึกหัด	173

บรรณานุกรม 175

บทที่ 1

อุตสาหกรรมโรงแรม Hotel Industry

SE-ED

■ อุตสาหกรรมต้อนรับ (The Hospitality Industry)

■ ลักษณะของอุตสาหกรรมต้อนรับ

■ อุตสาหกรรมโรงแรม (Hotel Industry)

■ การบริการ (Service)

■ ลักษณะของการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม

■ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมโรงแรม

■ ผู้เข้าพักหรือแขก (Guests)

■ อุตสาหกรรมต้อนรับ¹ (The Hospitality Industry)

คำว่า “Hospitality” มีความหมายตามพจนานุกรมคำศัพท์ภาษาอังกฤษของ Oxford ว่า หมายถึงการต้อนรับและการให้ความบันเทิงแก่แขก (guests), ผู้มาเยือน (visitors) หรือผู้แปลกหน้า (strangers) ด้วยมิตรไมตรีที่ดี คำว่า “Hospitality” มีต้นกำเนิดของคำมาจากคำว่า “Hospice” ซึ่งหมายถึงบ้านพักสำหรับนักเดินทางและนักแสวงบุญ และคำในภาษาละตินคือคำว่า “Hospitare” ที่หมายถึงการรับรองต้อนรับผู้มาเยือนในฐานะที่เป็นแขก นอกจากนั้นยังมีความใกล้เคียงกับคำว่า “Hospital” ที่หมายถึงโรงพยาบาล ซึ่งเป็นสถานที่สำหรับดูแลรักษาผู้ป่วย

อุตสาหกรรมต้อนรับเกี่ยวข้องอย่างมากกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยมีจุดประสงค์หลักร่วมกันคือ การสร้างความสะดวกสบายให้เกิดแก่นักเดินทางในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว โดยอุตสาหกรรมต้อนรับจะเน้นการบริการด้านที่พัก (lodging) และการดำเนินการด้านอาหารและเครื่องดื่ม (food and beverage) เป็นหลัก ดังนั้นธุรกิจใดๆ ก็ตามที่ตั้งให้มีบริการด้านที่พักหรือบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มแก่นักเดินทางหรือบุคคลที่ต้องเดินทางไกล เราจะเรียกธุรกิจเหล่านั้นว่าเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมต้อนรับ ธุรกิจดังกล่าวได้แก่ ร้านอาหารจานด่วน (fast food restaurants), เกสต์เฮาส์ (guesthouses), เรือสำราญ (cruises), คาสีโน (casinos) และโรงแรม (hotels)

■ ลักษณะของอุตสาหกรรมต้อนรับ

อุตสาหกรรมต้อนรับมีลักษณะเฉพาะของการประกอบการแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะใหญ่ๆ ดังนี้ (ณรงค์นุช ศรีธนาอนันต์ 2544, น. 167)

1. กลุ่มสถานประกอบการเชิงพาณิชย์ที่สร้างรายได้หลักจากการให้บริการที่พักและอาหารและเครื่องดื่ม โดยหวังผลกำไรจากการดำเนินธุรกิจ
2. กลุ่มสถานประกอบการที่มีบริการที่พักและบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นส่วนหนึ่งของกิจการเพื่อเป็นการสนับสนุนกิจกรรมหลัก การจัดการที่พักและอาหารและเครื่องดื่มถือเป็นกิจกรรมรอง ซึ่งบางแห่งดำเนินการโดยได้รับเงินอุดหนุน และบางกิจกรรมก็หวังเพียงให้คุ้มทุนเป็นอย่างน้อย เช่น สถานพยาบาล หน่วยงานสถาบันต่างๆ

¹ เนื่องจากยังไม่มีผู้บัญญัติคำไทยขึ้นเฉพาะสำหรับคำว่า “The Hospitality Industry” ผู้เขียนจึงขอใช้คำว่า “อุตสาหกรรมต้อนรับ” แทนความหมายของคำนี้ในหนังสือเล่มนี้

■ อุตสาหกรรมโรงแรม (Hotel Industry)

อุตสาหกรรมโรงแรมเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมต้อนรับ จัดให้บริการด้านที่พักเป็นหลัก และให้บริการประเภทอื่นๆ เป็นส่วนประกอบ อาทิ บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม บริการด้านสุขภาพ และบริการด้านรถรับ-ส่ง เพื่อให้แขกหรือผู้มาเยือนเกิดความสะดวกสบายและความบันเทิงระหว่างการเข้าพัก และเพื่อให้คำว่าที่พักมีความหมายสมบูรณ์เสมือนบ้านหลังที่สองของแขก

ธุรกิจที่เน้นการบริการด้านที่พักและมีบริการอื่นๆ ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าพัก รู้จักกันทั่วไปภายใต้คำว่า “โรงแรม” ซึ่งหมายถึงสถานที่พักแรม (lodging) อย่างไรก็ดี มีผู้ให้คำจำกัดความและความหมายของคำว่าโรงแรมไว้มากมาย

พระราชบัญญัติผู้ประกอบการโรงแรม ปี 2499 ให้ความหมายของโรงแรมว่าหมายถึง “สถานประกอบการที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม บริการที่หลับนอน และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ แก่นักเดินทาง ซึ่งเป็นผู้เต็มใจจ่ายเงินเพื่อแลกกับบริการต่างๆ สถานประกอบการเหล่านี้ไม่นับรวมถึงสถานที่พักบางประเภท เช่น โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย อพาร์ทเมนต์ หรือเรือนจำ”

พระราชบัญญัติโรงแรมของประเทศไทย ปี 2547 (มาตรา 4) ได้ให้ความหมายของ “โรงแรม” ว่าหมายถึงสถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจ เพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใด โดยมีค่าตอบแทน ทั้งนี้ไม่รวมถึง

(1) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราว ซึ่งดำเนินการโดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ เพื่อการกุศลหรือการศึกษา ทั้งนี้โดยมิใช่เป็นการหาผลกำไรหรือรายได้มาแบ่งปันกัน

(2) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัย โดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น

(3) สถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

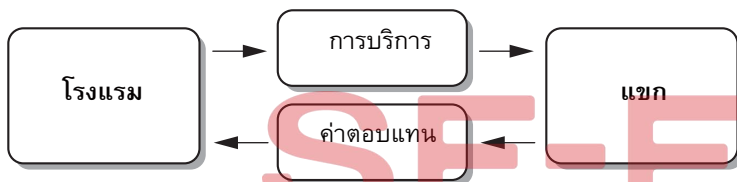
สำนักพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ให้คำนิยาม “โรงแรม” ว่าหมายถึงสถานที่ประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจตั้งขึ้น เพื่อบริการที่พักชั่วคราวสำหรับผู้เดินทาง ในเรื่องของที่พักอาศัย อาหาร และบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพักอาศัยและเดินทาง หรืออาคารที่มีห้องนอนหลายห้องติดต่อกันในอาคารหลังหนึ่งหรือหลายหลัง ซึ่งให้บริการต่างๆ เพื่อความสะดวกของผู้ที่มาพัก โดยมีค่าตอบแทนและคิดค่าบริการเป็นรายวันหรือไม่เกิน 1 เดือน

กล่าวโดยสรุปว่า “โรงแรม” หมายถึงสถานประกอบการที่เน้นบริการด้านห้องพักเป็นหลัก และประกอบด้วยบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ โดยมีจุดประสงค์ที่จะมุ่งให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงความสะดวกสบาย ผ่อนคลาย ปลอดภัย และพึงพอใจในที่สุด

■ การบริการ (Service)

คำว่า “การบริการ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ปี 2525 ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึงการปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ สมาคมการตลาดอเมริกัน (American Marketing Association; AMA) ให้ความหมาย “การบริการ” ว่าหมายถึงกิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่มีไว้เพื่อการขาย หรือจัดขึ้นร่วมกับการขายสินค้า กล่าวโดยสรุปว่า การบริการหมายถึงกิจกรรมการรับใช้ที่จัดขึ้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกต่อการขาย

การบริการประกอบไปด้วย “ผู้ให้บริการ (service provider)” ซึ่งในที่นี้หมายถึง “โรงแรม” ซึ่งเป็นผู้จัดหาบริการต่างๆ เช่น บริการห้องพัก บริการซักรีด ฯลฯ มาเสนอแนะแก่ “แขก” หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “ผู้รับบริการ (service consumer)” โดยมุ่งหวังว่าผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจและเต็มใจที่จะจ่ายเงิน เพื่อเป็นค่าตอบแทนแก่การบริการนั้นๆ ดังแสดงในรูปที่ 1.1



รูปที่ 1.1 การบริการในโรงแรม

■ ลักษณะของการบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม

อุตสาหกรรมโรงแรมเป็นอุตสาหกรรมที่ขึ้นอยู่กับบริการ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ดังแสดงในรูปที่ 1.1 ทำให้การบริการในอุตสาหกรรมโรงแรมมีลักษณะพิเศษเฉพาะตัวดังนี้

1. การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเคลื่อนที่ไปหาลูกค้าได้ ลูกค้าต้องเป็นผู้เข้ามารับบริการด้วยตนเองเท่านั้น
2. ผู้รับบริการจะรับบริการได้เฉพาะตัวและเฉพาะในเวลาที่ต้องการเท่านั้น ไม่สามารถขอใช้ก่อนหรือเก็บไปใช้ในภายหลัง

3. ผู้ให้บริการต้องเป็นมนุษย์เท่านั้น โดยให้บริการด้วยตนเอง หรืออาจใช้เครื่องทุ่นแรงอื่นประกอบ เช่น พนักงานต้อนรับใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยในการลงบัญชีห้องพักแขกที่มาใช้บริการ

4. การบริการเป็นบริการที่จัดให้สำหรับสาธารณชนทั่วไป ไม่ระบุเพศ ชนชาติ ศาสนา วัย การศึกษา หรือฐานะของผู้รับบริการ

5. ผลลัพธ์ของโรงแรม เช่น ห้องพัก ไม่สามารถเก็บรักษาเพื่อใช้ก่อนหรือหลังวันที่กำหนดได้ ต้องใช้วันต่อวันเท่านั้น

6. การบริการเกี่ยวข้องกับกิจกรรมอื่นๆ อาทิ บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม การคมนาคมขนส่ง การท่องเที่ยว และนันทนาการ

7. การบริการมีเป้าหมายเพื่อให้ได้มาซึ่งผลกำไร

■ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมโรงแรม

1. บริการอาหารและเครื่องดื่ม

ในอดีตกิจการร้านอาหารและเครื่องดื่มถูกมองว่าเป็นอาชีพชั้นต่ำ เพราะประกอบกิจการโดยพวกทาส ขนาดของร้านอาหารจึงมีขนาดเล็กและไม่หรูหรา ในศตวรรษที่ 16 โรงแรมขนาดเล็กบางแห่งในประเทศอังกฤษได้ริเริ่มบริการแบบใหม่ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าพัก โดยจัดให้มีบริการอาหารและเครื่องดื่ม 1 มื้อตามกำหนดวัน เวลา และราคาที่แน่นอน จัดบริการในห้องอาหารที่เรียกว่า “Ordinary” ซึ่งต่อมาภายหลังได้กลายเป็นที่พบปะสังสรรค์ของพ่อค้าและบุคคลทั่วไป จากนั้นไม่นาน คำว่า “ภัตตาคาร (restaurants)” ซึ่งหมายถึงสถานที่บริการอาหารชนิดปรุงสุกได้ง่ายๆ ได้ถูกนำมาใช้เรียกกันทั่วไปครั้งแรกในปลายศตวรรษที่ 18 ณ ประเทศฝรั่งเศส

ในปัจจุบันการบริการอาหารและเครื่องดื่มจัดเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับโรงแรม โดยเฉพาะกับโรงแรมบางประเภทที่เน้นบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มเป็นหลัก เช่น โรงแรมเพื่อการประชุมและจัดเลี้ยง (convention hotels) ซึ่งสร้างรายได้หลักจากการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ในหลายๆ โรงแรม รายได้จากการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มมีมูลค่าเทียบเท่ากับรายได้ที่มาจากการขายห้องพัก เพราะเหตุนี้ธุรกิจโรงแรมต่างๆ จึงหันมาพัฒนาและปรับปรุงวิธีการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม โดยจัดสรรพื้นที่ของโรงแรมเพื่อการนี้โดยเฉพาะ เช่น การจัดสรรพื้นที่สำหรับภัตตาคาร ห้องจัดเลี้ยง ห้องประชุม และบาร์เครื่องดื่ม รวมถึงการดัดแปลงวิธีการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้เข้าพักยังห้องพักที่เรียกว่า “การบริการอาหารในห้องพัก (room service)”

2. การคมนาคม

การเดินทางของมนุษย์ด้วยพาหนะทางบก เช่น รถล้อ² ฤดู รถม้า 4 ล้อ (carriages) เครื่องจักรไอน้ำ (steam engine) หรือการคมนาคมทางแม่น้ำลำคลอง มีประวัติยาวนานกว่า 2,000 ปีก่อนคริสตกาล กระทั่งมนุษย์เริ่มรู้จักการท่องเที่ยวและใช้พาหนะ เพื่อประโยชน์ทางการท่องเที่ยว โดยเริ่มต้นจากการใช้รถม้า (coach travel) และเรือโดยสารตามลำคลอง (canal travel) รถม้าเป็นพาหนะที่ใช้กันแพร่หลายในทวีปยุโรปและอเมริกา โดยชาวอินเดียแดงในช่วงปลายศตวรรษที่ 18 ส่วนเรือโดยสารเริ่มใช้มากในช่วงปลายศตวรรษที่ 17

การเดินทางไกลในช่วงแรกๆ เป็นสาเหตุให้สถานที่พักตามแหล่งต่างๆ กลายเป็นที่นิยมและเป็นแหล่งชุมนุมของบรรดานักเดินทาง เช่น พ่อค้าและขุนนาง กระทั่งในช่วงต้นศตวรรษที่ 18 เมื่อเส้นทางการคมนาคมประเภทใหม่ๆ ได้แก่ เส้นทางรถไฟ การตัดถนนสำหรับรถยนต์ (automobiles) รถเมลล์โดยสาร และเส้นทางการบินมีมากขึ้น ทำให้กิจการโรงแรมประเภทต่างๆ ผุดขึ้นเป็นเงาตามตัว รวมถึงรูปแบบของโรงแรมก็เปลี่ยนไปตามประเภทการคมนาคมและกลุ่มผู้ใช้เส้นทางเหล่านั้น เช่น กิจการโรงแรมรถไฟ³ เกิดขึ้นเพื่อรองรับผู้โดยสารรถไฟ กิจการโรงแรมริมทางหลวงสำหรับผู้โดยสารทางบก และกิจการโรงแรมบริเวณสนามบินสำหรับผู้โดยสารเครื่องบินและลูกเรือ

3. การท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2545, น. 5) ให้ความหมายของ “การท่องเที่ยว (tourism)” ว่าหมายถึงการเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อความสนุกสนานบันเทิง เพื่อการประชุมสัมมนา เพื่อศึกษาหาความรู้ เพื่อการศึกษา เพื่อติดต่อธุรกิจ และเพื่อเยี่ยมเยียนญาติมิตร

การท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับการเดินทางอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เมื่อมีการท่องเที่ยวก็ต้องมีการเดินทาง คำว่า “การเดินทาง (travel)” เป็นคำที่มาจากภาษาฝรั่งเศส คำว่า Travail หมายถึงการทำงาน เพราะในอดีตการเดินทางจัดว่าเป็นกิจกรรมที่กระทำอย่างยากลำบากและต้องใช้เวลา การเดินทางในยุคแรกๆ เริ่มต้นจากการเดินทางเพื่อประกอบกิจทางศาสนา ต่อมาเมื่อการแข่งขันกีฬาโอลิมปิกเริ่มขึ้นในปี 776 ก่อนคริสตกาล จุดประสงค์การเดินทางของมนุษย์ก็เปลี่ยนไปเป็นการเดินทางเพื่อการศึกษา และเป็นการเดินทางเพื่อจุดประสงค์อื่นๆ ที่หลากหลายมากขึ้น เช่น การเดินทางเพื่อสุขภาพ และการเดินทางเพื่อชื่นชมและสัมผัสกับงานศิลปะและงานก่อสร้างสถาปัตยกรรม โดยวัตถุประสงค์หลักของการเดินทางทั้งหมดก็เพื่อการผ่อนคลาย

² รถที่ใช้หินสกดเป็นล้อและใช้บรรทุกของหนัก

³ กิจการโรงแรมรถไฟถือได้ว่าเป็นประเภทแรกของกิจการโรงแรมเครือข่าย (hotel chain)

คำว่า **“Service Mind”** อาจไม่เพียงพอสำหรับการเป็นผู้นำบริการที่ดีในงานบริการส่วนหน้า หนังสือเล่มนี้จะทำให้ท่านทราบว่าศาสตร์ของงานบริการส่วนหน้านั้นเต็มไปด้วยสิ่งที่น่าสนใจมากกว่าการเช็กอินและเช็กเอาท์ให้แขก

หนังสือ **การจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม (Hotel Front Office Operations)** เล่มนี้ ได้รวบรวมหลักการจัดการและการปฏิบัติงานในขอบข่ายของงานบริการส่วนหน้า อีกทั้งยังครอบคลุมเนื้อหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรมเอาไว้ในรูปของบทเรียนพร้อมรูปประกอบ เพื่อให้ผู้อ่านได้รับความรู้ ความเข้าใจ และเห็นถึงความสำคัญของงานบริการส่วนหน้า ตั้งแต่ขั้นตอนแรกกระทั่งขั้นตอนสุดท้าย เหมาะอย่างยิ่งสำหรับนักศึกษาที่กำลังเรียนหลักสูตรวิชาการโรงแรม บุคลากรการโรงแรม และผู้สนใจทั่วไปซึ่งอาจไม่มีความรู้พื้นฐานการโรงแรมมาก่อน

โดยเนื้อหาภายในเล่มประกอบด้วย

- การจัดการงานบริการส่วนหน้า ตั้งแต่กระบวนการรับสำรองห้องพัก (Reservation)
- การลงทะเบียนเข้าพัก การบริการระหว่างห้องพัก บัญชีของห้องพักและการคืนห้องพัก
- ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการและการโรงแรม
- ประเภทของห้องพักและห้องพัก
- ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม ฯลฯ

เกี่ยวกับผู้เขียน : **ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธารทิพย์ เหล่าวีโรจนกุล**



การศึกษา

- (กำลังศึกษา) ปริญญาเอก (Tourism, Hotel, and Event) มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ปริญญาโท (Hospitality and Tourism Management), Rochester Institute of Technology, New York, USA
- ปริญญาตรี (Tourism and Hotel Studies) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

การทำงาน

- อาจารย์ประจำสาขาการโรงแรมและธุรกิจอาหาร คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- คณะทำงานตรวจสอบประเมินหน่วยประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยว แผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) กองพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว
- นักวิจัยดีเด่น กลุ่มสังคมศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2564 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ผลงานวิจัย

- ธารทิพย์ ทภ. (2564). การวิเคราะห์และพัฒนากลยุทธ์ประกอบการท่องเที่ยววิถีชีวิตเพื่อความตั้งใจกลับมาท่องเที่ยวประเทศไทยของชาวไทยไกลบ้าน. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, 12(2), 164-182.
- ธารทิพย์ ทภ. (2564). ปัจจัยการท่องเที่ยววิถีชีวิตเพื่อความตั้งใจเดินทางกลับมาท่องเที่ยวประเทศไทยของชาวไทยไกลบ้าน ระหว่างการแพร่ระบาดของโควิด-19. *วารสารวิทยาลัยสุโขทัย*, 15(3), 102-115.
- ธารทิพย์ ทภ. (2564). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านอาหารออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครระหว่างการแพร่ระบาดของโควิด-19. *วารสารวิชาการบัณฑิตศึกษาและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์*, 11(2), 43-53.
- ธารทิพย์ ทภ. (2564). พฤติกรรมการบริโภคและการตัดสินใจสั่งอาหารออนไลน์ของคนรุ่นใหม่ในเขตกรุงเทพมหานครช่วงสถานการณ์โควิด-19. *การประชุมวิชาการ The 5th Consortium of Cooperative Education in Agro Industry and Management 2021 (COCEAM2021) ในรูปแบบออนไลน์*. 8-9 กรกฎาคม 2564, 71-78.



www.se-ed.com



sbc.fans



SE-ED Publisher

พร้อมจำหน่ายในรูปแบบ

- ☒ e-book (PDF)
- ☐ e-book (EPUB)
- ☐ audiobooks

☒ ปกอ่อน

- ☐ LARGE PRINT
(ตัวอักษรขนาดใหญ่)

ISBN 978-616-08-4692-4



9 786160 846924
189 บาท

คู่มือเรียน - สอบ/อุดมศึกษา
บริหารธุรกิจ-จิตวิทยาการจัดการ
และการบริหาร, การบริการลูกค้า