



การจัดการงานห้องพัก  
**Room Division Management**

อัญญา บุญपालิต

ได้รับการสนับสนุนภายใต้กองทุนสนับสนุนการวิจัย นวัตกรรม และการสร้างสรรค์  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

## สารบัญ

	หน้า
สารบัญ.....	ก
สารบัญภาพ .....	ค
สารบัญตาราง.....	จ
<b>บทที่ 1</b> ธุรกิจโรงแรม .....	1
คำจำกัดความของ “โรงแรม” .....	3
การจำแนกประเภทของโรงแรม .....	3
<b>บทที่ 2</b> หน่วยงานในโรงแรมและหลักเบื้องต้นในการบริหาร.....	23
พันธกิจและวัตถุประสงค์ของโรงแรม.....	23
หน่วยงานต่าง ๆ ในโรงแรม .....	24
หน้าที่หลักของหน่วยงานต่าง ๆ.....	28
<b>บทที่ 3</b> ฝ่ายห้องพัก.....	43
แผนกต้อนรับส่วนหน้า .....	47
แผนกรับจองห้องพัก .....	54
แผนกตอบรับโทรศัพท์ .....	48
แผนกบริการส่วนหน้า .....	50
แผนกแม่บ้าน.....	51
<b>บทที่ 4</b> อุปกรณ์และโปรแกรมสำเร็จรูปงานต้อนรับส่วนหน้า .....	69
อุปกรณ์เครื่องใช้ในงานต้อนรับส่วนหน้า.....	71
โปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ในงาน.....	77
<b>บทที่ 5</b> การปฏิบัติงานของแผนกต้อนรับส่วนหน้า .....	89
การประสานงานของหน่วยงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า.....	95
<b>บทที่ 6</b> งานรับจองห้องพัก .....	109
การรับจองห้องพัก.....	110
ขั้นตอนในการรับจองห้องพัก.....	113
การเลือกระบบที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลการรับจองห้องพัก .....	115
การประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ .....	125

	หน้า
<b>บทที่ 7 การลงทะเบียนผู้เข้าพัก</b> .....	127
ขั้นตอนและเอกสารที่ใช้ในการลงทะเบียนผู้เข้าพัก .....	128
การลงทะเบียนผู้เข้าพัก.....	129
การเปิดบัญชีค่าใช้จ่าย .....	131
เอกสารอื่นๆ ที่ต้องทำเมื่อลูกค้าเข้าพัก.....	118
เอกสารอื่นที่ต้องจัดทำในกรณีที่โรงแรมใช้ระบบเอกสารในงานฝ่ายห้องพัก.....	137
<b>บทที่ 8 งานการเงินส่วนหน้า</b> .....	143
ระบบงานควบคุมภายใน .....	144
การบันทึกค่าใช้จ่าย การเก็บเงินและการให้สินเชื่อ .....	144
ระบบงานวิเคราะห์และรายงานทางการเงิน .....	151
งานอื่น ๆ ของพนักงานเก็บเงินส่วนหน้า .....	152
<b>บทที่ 9 การบริหารรายได้จากห้องพัก</b> .....	157
ประเภทของราคาห้องพัก.....	157
การบริหารผลตอบแทนจากการลงทุน .....	164
ปัจจัยที่ต้องควบคุมในการบริหารการลงทุน .....	168
<b>บทที่ 10 คุณภาพการบริการ</b> .....	173
คุณภาพการบริการ.....	173
ช่วงเวลาในการสร้างบริการที่มีคุณภาพ.....	177
การจัดองค์กรสู่คุณภาพการบริการ.....	185
 รายการอ้างอิง.....	 191
ศัพท์ที่ใช้ในงาน .....	195

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 การจัดประเภทโรงแรมในสหรัฐอเมริกา โดยใช้ระดับมาตรฐานของ การบริการเป็นหลัก .....	11
2.1 การปฏิบัติงานของผู้บริหารในแต่ละระดับแยกตามกลุ่มงาน.....	40
9.1 การคำนวณหา Yield.....	166
10.1 การฝึกอบรมเพื่อคุณภาพการบริการ .....	187
10.2 กลยุทธ์การให้บริการที่เป็นรูปธรรมเพื่อตอบสนอง ความต้องการพื้นฐานของลูกค้า .....	188

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างอุตสาหกรรมบริการ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมการเดินทาง.....	2
1.2 รีสอร์ท.....	5
1.3 โรงแรมใกล้สนามบิน (Airport Hotel).....	6
1.4 โรงแรมคาสิโน (Casino Hotel).....	15
1.5 Boutique Hotel.....	17
1.6 ที่พักแบบอื่นๆ.....	18
2.1 แผนผังลำดับบังคับบัญชาของโรงแรมขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ให้ บริการระดับกลาง.....	26
2.2 แผนผังลำดับบังคับบัญชาที่มีการปรับปรุงให้ทันสมัย.....	27
2.3 ห้องอาหารประเภทต่างๆที่โรงแรมมีไว้บริการ.....	29
2.4 ศูนย์บริการสุขภาพ.....	31
2.5 ศูนย์บริการแก่นักธุรกิจ.....	31
2.6 กระบวนการบริหารงานขององค์กรธุรกิจ.....	33
2.7 งานในความรับผิดชอบของผู้บริหารในระดับต่างๆ.....	37
2.8 กลุ่มงานของผู้บริหาร.....	38
3.1 ตำแหน่งต่าง ๆ ในแผนผังลำดับบังคับบัญชาของฝ่ายห้องพักใน โรงแรมขนาดใหญ่ถึงใหญ่มาก.....	44
3.2 แผนผังลำดับบังคับบัญชาของแผนกแม่บ้าน.....	60
3.3 ตัวอย่างแบบฟอร์มที่ใช้ตรวจเช็คอุปกรณ์ภายในห้องพัก.....	62
3.4 ตัวอย่างแบบฟอร์มที่ใช้สำหรับบันทึกแจ้งสภาพห้องพัก.....	63
3.5 งานทำความสะอาด.....	64
3.6 งานซักรีด.....	65
4.1 เคา์นเตอร์ต้อนรับส่วนหน้า.....	70
4.2 การวางรูปแบบหน่วยงานในฝ่ายห้องพักที่ใช้ทั่วไปในโรงแรม.....	71

4.3	“Information Rack” .....	72
4.4	โทรศัพท์ที่ใช้ในงานแผนกต้อนรับ.....	73
4.5	Room Rack.....	74
4.6	Hold-mail Rack.....	76
5.1	การประสานงานของหน่วยงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า.....	96
5.2	ตัวอย่างแบบฟอร์มบันทึกรายการสัมภาระ.....	98
5.3	ตัวอย่างแบบฟอร์มที่ใช้สำหรับฝากสัมภาระ.....	99
5.4	ตัวอย่างแบบฟอร์มที่ใช้รับฝากข้อความแก่ลูกค้า.....	103
5.5	ตัวอย่างแบบฟอร์มสำหรับจองโทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศ.....	106
6.1	ช่องทางที่ลูกค้าใช้ในการจองห้องพัก.....	111
6.2	ขั้นตอนในการรับจองห้องพัก.....	114
6.3	เอกสารที่ใช้ในขั้นตอนต่างๆในการจองห้องพัก.....	117
6.4	ตัวอย่าง Booking Dairy หรือ Reservation Dairy .....	118
6.5	ตัวอย่างของ Conventional Chart .....	119
6.6	ตัวอย่างของ Density Chart .....	120
6.7	ตัวอย่าง Whitney’s Card หรือ Reservation Slip.....	120
6.8	Reservation Rack .....	121
6.9	พนักงานรับจองห้องพัก.....	123
7.1	ขั้นตอนการลงทะเบียนผู้เข้าพัก.....	128
7.2	ตัวอย่างบัตรลงทะเบียนผู้เข้าพัก (Guest Registration Card).....	130
7.3	ตัวอย่างการบันทึกรายละเอียดของผู้เข้าพัก .....	132
7.4	ตัวอย่างแบบฟอร์มบันทึกค่าใช้จ่าย (Folio) ใช้แทนใบเสร็จรับเงิน.....	133
7.5	รายละเอียดใน ‘Master Folio’ .....	134
7.6	รายละเอียดใน ‘Extra Folio’ .....	134
7.7	ตัวอย่างของรายชื่อผู้เข้าพักที่มาเป็นกรุ๊ป.....	135
7.8	ตัวอย่างแบบฟอร์มรายการผู้เข้าพัก (Arrival List) .....	136
7.9	ตัวอย่าง ร.ร 4 และ ร.ร 6 .....	139
7.10	ตัวอย่างแบบฟอร์มสรุปรายชื่อผู้เข้าพัก (Room Night Recapitulation).....	140

ภาพที่	หน้า
8.1 ตัวอย่างการบันทึกค่าใช้จ่าย .....	145
8.2 ตัวอย่างของที่พนักงานการเงินส่วนหน้าใช้เพื่อส่งเงินและเอกสาร.....	146
8.3 ขั้นตอนในการบันทึกค่าใช้จ่ายลงในบัญชี .....	149
8.4 ขั้นตอนในการเก็บค่าใช้จ่ายเมื่อลูกค้าเช็คออก.....	150
8.5 เครื่องรูดเครดิตการ์ดอัตโนมัติ .....	151
8.6 ตู้เซฟที่มีไว้ให้บริการผู้เข้าพัก ณ เคาน์เตอร์ต้อนรับส่วนหน้า.....	153
8.7 ตัวอย่างแบบฟอร์มที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ .....	154
9.1 วงจรชีวิตของโรงแรม.....	160
10.1 กระบวนการให้บริการที่มีการบริหารต้นทุน .....	176
10.2 แบบจำลองของคุณภาพการบริการ .....	184
10.3 โครงสร้างองค์กรสู่บริการคุณภาพ.....	186