สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

โครงการปรับปรุงและตกแต่งภายใน โรงแรมพรพิงค์ทาวเวอร์
(THE RENOVATIONAL PROJECT OF PORNPING TOWER HOTEL)

นางสาว ชมนาด เชยกลิ่นเทศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาสถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต
ภาควิชา สถาปัตยกรรมภายใน คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ปีการศึกษา 2531 - 32

b.12021349
i.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาสถาปัตยกรรมศาสตร์บัณฑิต

.....(คณบดีคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์)
(อาจารย์ พิศิษฐ์ วิริยวัฒน์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... กรรมการ

..... กรรมการ

..... กรรมการ

..... กรรมการ

..... กรรมการและเลขานุการ

..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(อาจารย์ นิรมล แย้มพราย)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

บทคัดย่อ

กิตติกรรมประกาศ

คำนำ

สารบัญเรื่อง

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาของโครงการ

1.2 รายละเอียดของโครงการ

1.3 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1.4 เหตุผลในการเลือกโครงการ

1.5 ขอบเขตของโครงการ

บทที่ 2 ประวัติความเป็นมา

2.1 ประวัติความเป็นมาของธุรกิจโรงแรม

2.2 ความเป็นมาของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย

2.3 สถานะการณ์การท่องเที่ยวในระยะแผน ฯ 5 และแผน ฯ 6

บทที่ 3 การศึกษาข้อมูลเบื้องต้น

3.1 มาตราฐานการแบ่งหน่วยงานของโรงแรม

3.2 ลักษณะการปฏิบัติงานและหน้าที่รับผิดชอบ

3.3 อัตรากำลังคน

3.4 ขนาดและสัดส่วนมาตราฐาน

บทที่ 4 การศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้อาคาร

4.1 ประเภทของผู้ใช้อาคารโรงแรม

4.2 พฤติกรรมผู้ใช้อาคารโรงแรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5 วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในอาคาร
5.1 สภาพแวดล้อมภายในอาคารกับการตกแต่งภายใน
5.2 วัสดุตกแต่งที่เลือกใช้ภายในอาคารโครงการ
5.3 ระบบเทคโนโลยีภายในอาคารโครงการ

บทที่ 6 การวิเคราะห์เข้าสู่โครงการ
6.1 การวิเคราะห์ที่ตั้งโครงการ
6.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของหน่วยงานและอัตรากำลังของโรงแรม
6.3 การวิเคราะห์โรงแรมประเภทเดียวกัน
6.4 การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้ใช้อาคารโครงการ
6.5 การวิเคราะห์พื้นที่ใช้สอยของโครงการ

บทที่ 7 สรุป แนวความคิดในการออกแบบ
แบบแสดง
ภาคผนวก
บรรณานุกรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์ โครงการปรับปรุงและตกแต่งภายใน โรงแรมพรพิงค์ทาวเวอร์ (THE RENOVATION PROJECT OF PORNPING TOWER HOTEL)

นักศึกษา นางสาว ชมนาด เชยกลิ่นเทศ

ปีการศึกษา 2531 - 32

บทคัดย่อ

ข้อปัญหา

วัตถุประสงค์ในการศึกษาโครงการนี้คือ ศึกษาปัญหาต่าง ๆ ของโครงการ เพื่อค้นหาแนวทางที่ถูกต้องสำหรับการปรับปรุงและตกแต่งภายในโรงแรมพรพิงค์ทาวเวอร์ ซึ่งกำลังดำเนินการปรับปรุงและต่อเติมส่วนพรพิงค์ทาวเวอร์ ให้โรงแรมพรพิงค์เป็นโรงแรมชั้นหนึ่ง และสูงที่สุดในภาคเหนือ มีส่วนบริการและอำนวยความสะดวกครบครันสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เดินทางมาเยือนจังหวัดเชียงใหม่และผลจากการประกาศให้ปี พ.ศ.2530 เป็นปีท่องเที่ยวไทยในครั้งนั้น ทำให้ประเทศไทย มีอัตราการเติบโตของจำนวนนักท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ดังนั้นกิจการโรงแรมจึงเป็นธุรกิจด้านหนึ่งที่น่าสนับสนุน เพื่อให้ต้อนรับนักท่องเที่ยวได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ และสร้างความประทับใจให้กับผู้มาเยือนประเทศไทย

วิธีวิจัย

เพื่อให้การค้นคว้าวิจัยสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้ ผู้วิจัยได้วางแนวทางในการศึกษาค้นคว้าไว้ดังนี้ :-

1. ศึกษาปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับโครงการและผลกระทบจากสภาพแวดล้อมของโรงแรมในเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ศึกษารายละเอียดและสภาพแวดล้อมของจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทาง ในการออกแบบตกแต่งภายในโครงการ เพื่อให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และวัฒนธรรมท้องถิ่นของเชียงใหม่ ซึ่งมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว
3. ศึกษาองค์ประกอบพื้นฐานทางกายภาตลอดจนรายละเอียดของโครงการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ศึกษาแนวทางในการออกแบบโรงแรมในเมือง และหลักเกณฑ์ข้อกำหนด ในการออกแบบตกแต่งส่วนต่าง ๆ ของโรงแรมในเมือง

5. ศึกษาระบบงาน และการตกแต่งภายในโรงแรมประเภทเดียวกันในเมืองเชียงใหม่ เพื่อเป็นข้อมูลเปรียบเทียบและหาความเป็นไปได้ ในการออกแบบตกแต่งภายในโรงแรมพรพิงค์ทาวเวอร์

6. ศึกษาพฤติกรรมของผู้ให้บริการและผู้รับบริการของโรงแรม เพื่อเป็นตัวกำหนดในการออกแบบตกแต่งภายในที่เหมาะสมแต่ละส่วนของโรงแรม

สรุปการวิจัย

จากการค้นคว้าวิจัยปรากฏดังนี้ คือ:-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์นี้ สำเร็จลุล่วงลงได้ก็ด้วยความอนุเคราะห์ ช่วยเหลือทั้งในด้านรายละเอียดและข้อมูลต่างๆ ด้านการให้คำแนะนำ ปรึกษาเป็นอย่างดีจากบุคคลหลายฝ่าย ซึ่งจะขอขอบพระคุณมา ณที่นี้ด้วย

บิดา มารดา

คณาจารภาควิชาสถาปัตยกรรมภายใน

อาจารย์ นิรมล แย้มพราย อาจารย์ที่ปรึกษา

คุณธำรงค์ สุชสวัสดิ์

ผู้จัดการและประชาสัมพันธ์ โรงแรมรินคำ

ผู้จัดการฝ่ายบุคคล โรงแรมเชียงใหม่ออร์คิด

ฝ่ายประชาสัมพันธ์ โรงแรมสุริวงค์

คุณสัญชัย (พี่ผี)

รวมทั้ง เพื่อนๆ สถ. , น้องสถ. ตั้ม , ศร , ปุ้ม , อนันต์ , บัติ , เล็ก , น้องรหัสที่น่ารักทุกคน , เพื่อนๆ สน.

ตลอดจนพี่ๆ น้องๆที่บ้านทุกคนที่ให้ทั้งแรงกายและแรงใจช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา

ชมนาด เชยกลิ่นเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาของโครงการ

1.2 รายละเอียดของโครงการ

1.3 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1.4 เหตุผลในการเลือกโครงการ

1.5 ขอบเขตของโครงการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาของโครงการ

ปัจจุบันโครงการโรงแรมพรพิงค์ ของบริษัทพรพิงค์ ดำเนินกิจการ คุณธำรง สุขสวัสดิ์ ประธานกรรมการบริษัทพรพิงค์ จำกัด โดยตั้งแต่แรกเริ่มนั้นคุณธำรง อยู่ในฐานะผู้รับเหมาก่อสร้างและร่วมถือหุ้นอยู่ด้วย 20 เปอร์เซนต์ ต่อมาเกิดการขัดแย้งกันระหว่างผู้ถือหุ้นใหญ่ คุณธำรงค์จึงเข้าไปรับซื้อหุ้นทั้งหมดไว้ทำให้กลายเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ คือ 90 เปอร์เซ็นต์ดำเนินกิจการโรงแรมสืบต่อมาจนเป็นที่ยอมรับของวงการธุรกิจโรงแรมของเชียงใหม่

จากสถิติอัตราการเข้าพักเฉลี่ยของจังหวัดเชียงใหม่ในปีพ.ศ.2529 จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการในโรงแรมมีมากถึง 52.96 % ซึ่งขจากตัวเลขเหล่านี้เป็นเครื่องพิสูจน์ถึงการได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวจำนวนมากที่เลือกเชียงใหม่เป็นสถานที่ท่องเที่ยว และเพื่อรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี บริษัทพรพิงค์จำกัด เจ้าของโรงแรมพรพิงค์ จึงมีโครงการขยายจำนวนห้องพักเพิ่มขึ้น เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้เพียงพอกับความต้องการ ทั้งยังเพิ่มประสิทธิภาพในเรื่องกรให้บริการให้มีมากขึ้นพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครัน จึงสร้างโรงแรมใหม่ขึ้นมาอีกโครงการหนึ่ง บนเนื้อที่กว่า 5 ไร่ในบริเวณเนื่อที่ติดกันกับโรงแรมเดิม ถนนเจริญประเทศ ในนาม " โรงแรมพรพิงค์ทาวเวอร์ " ด้วยงบประมาณการลงทุนประมาณ 200 ล้านบาทโดยการสนับสนุนของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด

โครงการโรงแรมพรพิงค์ทาวเวอร์ นับเป็นอาคารที่สูงที่สุดในจังหวัดเชียงใหม่ในขณะนี้ ด้วยความสูงถึง 21 ชั้น มีจำนวนห้องพักทั้งสิ้น 180 ห้องและเชื่อมต่อกับโครงการโรงแรมพรพิงค์เดิม ซึ่งมีจำนวนห้องพักทั้งหมด 144 ห้อง เมื่อรวมห้องพักทั้งหมดจะมีห้องพักทั้งสิ้น 324 ห้อง บนเนื้อที่ 8 ไร่เศษ บนถนนเจริญประเทศ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ ซึ่งมีรายละเอียดของการก่อสร้างแบบปรับปรุงโรงแรมพรพิงค์ทาวเวอร์ ดังนี้ :-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

โครงการก่อสร้างและปรับปรุงโรงแรมพรพิงค์ทาวเวอร์ จังหวัดเชียงใหม่

เจ้าของโครงการ	:	บริษัท พรพิงค์ จำกัด
ผู้รับเหมาก่อสร้าง	:	บริษัท ชำรงค์พัฒนาการ จำกัด
ที่ปรึกษาโครงการ	:	บริษัท วิศวกรที่ปรึกษา ต่อตระกูล ยมนาคและคณะจำกัด
สถาปนิกโครงการ	:	บริษัท ก ก กาฬย์ สถาปนิก จำกัด
วิศวกรโครงสร้าง	:	คุณกฤษฎา นนทะนาคร
วิศวกรระบบไฟฟ้าโทรคัพท์	:	คุณค้กดี้ ริมุกตายน
วิศวกรระบบปรับอากาศ	:	คุณฉัตรชัย กมรสุต
วิศวกรระบบประปาสุขาภิบาล	:	ดร. สุพร คุตะเทพ
มัณฑนาศิลป์	:	บริษัท ลีโอ ดีไซน์เนอร์ จำกัด
ภูมิสถาปนิก	:	สำนักงาน ดี.เอส.บี. แอสโซซีเอทส์ สถาปนิกและนักวางผัง

สนับสนุนโครงการโดย ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2 รายละเอียดของโครงการ

1.2.1 ที่ตั้งของโครงการ

โครงการโรงแรมพรพิงค์ทาวเวอร์ เป็นโรงแรมขนาด 324 ห้อง ตั้งอยู่บนเนื้อที่ 8 ไร่เศษ บนถนนเจริญประเทศ เลขที่ 46-48 อ.เมือง จ.เชียงใหม่ มีอาณาเขต พ.ท ใกล้เคียง ดังนี้ :-

ทิศเหนือ ติดกับ ห้องอาหารไก่อบน้ำผึ้ง และบริเวณลานจอดรถของโรงแรมในโครงการ

ทิศใต้ ติดกับ อาคารพาณิชย์

ทิศตะวันออก ติดกับ ถนนเจริญประเทศ

ทิศตะวันตก ติดกับ อาคารพาณิชย์ริมถนนข้างคลาน

สถานที่ใกล้เคียงที่มีผลต่อโครงการ

ทิศเหนือ ใกล้กับ ห้องอาหารไก่อบน้ำผึ้ง

ทิศใต้ ใกล้กับ โรงแรมสุริวงค์ และ โรงแรมดุสิตอินน์

ทิศตะวันออก ใกล้กับ โรงแรมเพชรงาม

ทิศตะวันตก ใกล้กับ เชียงใหม่ไนท์พลาซ่า , โรงแรมเชียงอินท์ และ เวียงพิงค์พลาซ่า

จากการสังเกตการณ์ พบว่า โรงแรมที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกับโครงการส่วนใหญ่เป็นโรงแรมชั้นหนึ่งที่เปิดบริการมานานแล้ว และมีการปรับปรุงตกแต่งภายในให้ทันสมัยสวยงามเมื่อไม่นานมานี้ เพื่อรองรับและดึงดูดนักท่องเที่ยว ที่มาจับจ่ายซื้อของและมาเที่ยวในเชียงใหม่ แต่เนื่องจากความต้องการจำนวนห้องพักของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ยังมีอีกมาก ทำให้เป็นผลดีกับโครงการที่จะขยายกิจการและเพิ่มจำนวนห้องพัก อีกทั้งเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก และการตกแต่งที่สวยงามทันสมัย เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาพักหรือใช้บริการของโรงแรมพรพิงค์ทาวเวอร์มากขึ้น

1.2.2 ลักษณะทางกายภาพของที่ตั้งโครงการ

<u>ลักษณะภูมิประเทศ</u>

พ.ท.ส่วนใหญ่ของจังหวัดเชียงใหม่เป็นที่ราบสูงและ ภูเขา มีพ.ท ทั้งหมดประมาณ 22,993 ตารางกิโลเมตร พื้นที่ร้อยละ 66 เป็นป่า และภูเขาซึ่งเป็นสาขาของภูเขาถนนธงชัย และภูเขาแดนลาว เช่น ดอยสุเทพ ดอยปุย ฯลฯ และร้อยละ 21 ของพื้นที่จังหวัดเป็นที่ราบริมฝั่งแม่น้ำปิง ซึ่งมีความอุดมสมบูรณ์เหมาะแก่การเพาะปลูกพืชเกือบทุกชนิด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลักษณะภูมิอากาศ

อุณหภูมิเฉลี่ยตลอดทั้งปีของเชียงใหม่ประมาณ 25 องศาเซลเซียส โดยมีอุณหภูมิสูงสุดประมาณ 31.7 องศาเซลเซียส และอุณหภูมิต่ำสุดประมาณ 4 – 5 องศาเซลเซียส จะเห็นได้ว่าอุณหภูมิโดยเฉลี่ยของจังหวัดเชียงใหม่ไม่ร้อนหรือหนาวจนเกินไป แต่ค่อนข้างชุ่มชื้นตลอดทั้งปี จึงมีอิทธิพลต่อจิตใจ ความคิดของคนพื้นเมือง และมีผลต่อพืชพันธุ์ ดอกไม้ที่มีลักษณะเด่น เฉพาะของเชียงใหม่อีกด้วย

แสงแดด

ความเบี่ยงเบนของดวงอาทิตย์ทำมุม 41 องศาตะวันออกในเดือนมิถุนายน และจะทำมุม 54 องศาตะวันตกในเดือนธันวาคม ความชื้นสัมพัทธ์

ความชื้นของอากาศขึ้นอยู่กับสภาวะฝนราก ในฤดูหนาวจะมีความชื้นน้อยที่สุด และในฤดูฝนจะมีความชื้นมากที่สุด โดยอากาศจะมีความชื้นมากที่สุดในเวลาเช้าตรู่ และจะแห้งที่สุดในช่วงบ่าย ในเดือนมิถุนายนถึงเดือนพฤศจิกายน ความชื้นสัมพัทธ์มีค่าค่อนข้างสูงกว่าในช่วงฤดูฝน และต้นฤดูหนาว ความชื้นสัมพัทธ์หลังจากนั้นจะต่ำลงเพิ่มขึ้นตามสภาวะฝนตกจนถึง 80 % ในเดือนมิถุนายน

สรุปได้ว่าอากาศในเชียงใหม่มีความอบอ้าวน้อยที่สุด ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์และเดือนพฤษภาคม ช่วงเวลานี้เป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมในการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักท่องเที่ยวชาวไทย และต่างประเทศใกล้เคียงที่ไม่ชอบอากาศเย็นจนเกินไปในฤดูหนาว

น้ำฝน

ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยประมาณ 1,265 มิลลิเมตร/ปี ฝนจะเริ่มตกตั้งแต่เดือนพฤษภาคมไปจนถึงเดือนตุลาคม และปริมาณน้ำฝนจะมากที่สุดในช่วงเดือนสิงหาคมและต้นเดือนตุลาคม สาเหตุของฝนเกิดจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ที่พัดมาจากอ่าวเบงกอล และอ่าวไทย อีกส่วนมากจากพายุดีเปรสชั่นจากทะเลจีนใต้

ลม

ลมประจำที่พัดฝนคือ ลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ จากประเทศจีน พัดลงมาทางใต้ ทำให้เกิดอากาศหนาวเย็นและแห้งแล้ง และในระหว่างเดือนพฤษภาคมถึงเดือนกันยายน จะมีมรสุมตะวันตกเฉียงใต้จากอ่าวเบงกอล และอ่าวไทย และลมพายุดีเปรสชั่นจากทะเลจีนใต้ทำให้ฝนตกทั่วไป

เมฆหมอกและทัศนวิสัย

ปริมาณเมฆบนท้องฟ้าจะมีมากระหว่างเดือนมิถุนายนถึงเดือนกันยายน ซึ่งจะเป็นช่วงฤดูฝน ฐานเมฆโดยทั่วไปในฤดูฝนจะสูงประมาณ 1,00 เมตร จากพื้นดิน และเวลาเช้าจะสูงขึ้นจนถึงบ่าย โดยจะสูงประมาณ 3,000 เมตร

ส่วนหมอกจะมีมากในฤดูหนาว ในช่วงเดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนกุมภาพันธ์ โดยหมอกจะลงหนาทึบในระหว่างคืนที่มีอากาศเย็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เส้นทางคมนาคม

การคมนาคมขนส่งของจังหวัดเชียงใหม่ มีด้วยกัน 4 เส้นทาง คือ

1. ท่าอากาศยานเชียงใหม่ มีเนื้อที่ 300 ไร่ มีเที่ยวบินไป – กลับ
   - เชียงหม่ – กรุงเทพฯ สัปดาห์ละ 68 เที่ยว ผู้โดยสาร 4,554 คน/สัปดาห์
   - เชียงใหม่ – พัทยา สัปดาห์ละ 1 เที่ยว ผู้โดยสาร 176 คน/สัปดาห์
   - กรุงเทพฯ – เชียงใหม่ – ฮ่องกง สัปดาห์ละ 1 เที่ยว ผู้โดยสาร 246 คน/สัปดาห์
   - เชียงใหม่ – เชียงราย – แม่ฮ่องสอน สัปดาห์ละ10เที่ยว ผู้โดยสาร 440 คน/สัปดาห์
2. สถานีรถไฟเชียงใหม่ มีขบวนรถไฟจาก กรุงเทพฯ – เชียงใหม่ และเชียงใหม่ – กรุงเทพฯ วันละ 3 ขบวน และมีการเดินรถ กรุงเทพฯ – พิษณุโลก และต่อพิษณุโลก – เชียงใหม่อีก 4 ขบวน
3. สถานีขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ มีสถานีขนส่งอยู่บนถนนสายรอบเมือง (ซุปเปอร์ไฮเวย์) และมีโครงการจะสร้างขึ้นอีกที่บริเวณด้านข้างสถานีรถไฟเชียงใหม่ นอกจากนี้ยังมีกิจการทัวร์อีกกว่า 21 บริษัท
4. บริการขนส่งภายในเมืองเชียงใหม่ ได้แก่บริการรถโดยสารประจำทางรอบเมืองเชียงใหม่ มีทั้งหมด 4 สาย นอกจากนี้การขนส่งภายในเมืองที่สำคัญที่สุดได้แก่ รถโดยสารเล็ก ซึ่งมีเป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่เป็นรถอิสระวิ่งวนในเขตอำเภอเมือง บางส่วนเป็นรถบริการวิ่งในเส้นทางที่แน่นอน รถโดยสารเล็กมีผู้นิยมใช้มากถึง 90 % ของจำนวนผู้โดยสารทั้งหมด เพราะสะดวก จอดรับส่งผู้โดยสารตามที่ต่าง ๆ ตามความต้องการของผู้โดยสาร นอกจากนี้ยังมีรถสามล้อถีบ ซึ่งเป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเพื่อการเดินทางภายในตัวเมืองใกล้ ๆ และเป็นการชมเมืองด้วย

1.2.3 อาคาร

ลักษณะของอาคารเป็นรูปทรงทันสมัยเด่น และสูงที่สุดในเชียงใหม่ขณะนี้ คือ 21 ชั้น ประกอบกับวิธีการก่อสร้างที่ทันสมัย ด้วยระบบการก่อสร้างแบบสลิปฟอร์ม และระบบเข็มเจาะดังนั้นจึงมีความมั่นคง แข็งแรง และปลอดภัยเต็มที่

ตัวอาคารของโครงการทั้งหมดแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

อาคารส่วนหน้า เป็นอาคารที่มีอยู่เดิม

อาคารส่วนหลัง เป็นอาคารที่มีการสร้างขึ้นใหม่ มีลักษณะเป็นทาวเวอร์สูง 21 ชั้น สร้างเชื่อมต่อกับอาคารเดิม

ตัวอาคารแบ่งตามพื้นที่ใช้สอยได้ 2 ส่วน คือ

1. ส่วนบริการต่าง ๆ
2. ส่วนห้องพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2.4 การเข้าสู่โครงการ

ที่ตั้งของโครงการอยู่ในย่านการท่องเที่ยวจับจ่ายสินค้า และของที่ระลึกที่สำคัญกลางใจเมืองเชียงใหม่ ซึ่งมีเส้นทางที่สามารถติดต่อกับโครงการได้สะดวก และอยู่ห่างจากท่าอากาศยาน หรือสถานีรถไฟไม่ไกลนัก การเข้าสู่โครงการจะเข้ามาได้จากสะพานเนาวรัตน์ เลี้ยวซ้ายมาตามถนนเจริญประเทศประมาณ 60 กม. ก็จะถึงทางเข้าของโครงการ

1.3 วัตถุประสงค์ของโครงการ

วัตถุประสงค์หรือนโยบายของเจ้าของโครงการที่ให้มีการก่อสร้างโรงแรมพรพิงค์ทาวเวอร์นี้ขึ้นมา ก็เพื่อยกมาตรฐานและขยายกิจการโดยการเพิ่มจำนวนห้องพักและให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวที่มากัพแรมในเชียงใหม่ ซึ่งมีสถิติ และแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ อีกประการหนึ่ง คือ เพื่อให้เป็นที่เชิดหน้าชูตาแก่เมืองเชียงใหม่

1.4 เหตุผลในการเลือกโครงการ

1.4.1 ด้านนโยบาย

- เพื่อการนำเข้าเงินตราต่างประเทศและสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
- ตอบสนองนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐบาล

1.4.2 ด้านเศรษฐกิจ

- ส่งเสริมการลงทุน กระจายรายได้สู่ชนบททำให้เกิดการหมุนเวียนของกระแสเงินตราทั้งยังเป็นการยกระดับการครองชีพของประชากรให้สูงขึ้น
- เพื่อให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวขยายตัวมากขึ้น และมีมาตรฐาน ดีขึ้น
- ช่วยในด้านการนำเข้าเงินตราต่างประเทศลดการขาดดุลการค้า

1.4.3 ด้านสภาพแวดล้อม

- ช่วยส่งเสริมและพัฒนาสภาพแวดล้อมให้ดีขึ้น
- ช่วยนำความเจริญสู่สภาพแวดล้อม และบริเวณใกล้เคียง

1.4.4 ด้านสังคม

- เป็นการส่งเสริม ฟื้นฟูและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีอันดีงามของลานนา
- เพื่อเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีของลานนาให้เป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่รู้จักและสร้างความประทับใจแก่ผู้มาพัก

1.4.5 ด้านการศึกษา

- เพื่อศึกษาระบบสายงาน และการดำเนินงานของหน่วยงาน อีกทั้งศึกษาปัญหาต่าง ๆ เพื่อการแก้ไขปัญหาในการออกแบบ
- เพื่อหาและเสนอแนวทางการออกแบบที่แปลกใหม่โดยการใช้ความรู้ตามหลักวิชาการออกแบบตกแต่งภายในให้ได้ประโยชน์อย่างเต็มที่
- เป็นโครงการที่มีลักษณะเด่น เฉพาะตัว และกำลังได้รับความสนใจอย่างมากโครงการหนึ่งในขณะนี้

1.5 ขอบเขตของโครงการ

โครงการโรงแรมพรพิงค์ทาวเวอร์ เป็นโรงแรมขนาด 324 ห้อง บนเนื้อที่ 8 ไร่เศษ บนถนนเจริญประเทศ ประกอบด้วยอาคารสองส่วนด้วยกันคือ

ส่วนที่หนึ่ง เป็นอาคารส่วนหน้า ลักษณะอาคารเป็นอาคารสูง 7 ชั้น

ส่วนที่สอง เป็นอาคารส่วนหลัง ลักษณะอาคารเป็นทาวเวอร์ที่เป็นส่วนต่อเติมขึ้นใหม่ สูง 21 ชั้น เชื่อมต่อกับอาคารส่วนหน้า

โรงแรมพรพิงค์ทาวเวอร์ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้

ชั้นใต้ดิน พื้นที่รวมทั้งชั้นประมาณ 3782.2 ตารางเมตร

ประกอบด้วย ;

- DISCO THEQUE
- COCKTAIL LOUNGE
- ถังน้ำใต้ดิน
- บ่อเกรอะ
- บ่อน้ำใส
- บ่อลิฟท์
- บ่อกักน้ำเสีย

ชั้นที่ 1 พื้นที่รวมทั้งสิ้นประมาณ 6647 ตารางเมตร

ประกอบด้วย ;

- LOBBY , FRONT DESK , ADMIN , OFFICE
- LOBBY BAR
- COFFEE SHOP
- CHINESE RESTAURANT
- MAIN KICTHEN

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- BACK OF THE SHOUSE
- UNDER GROUND WATER TANK
- ห้องเครื่อง
- หม้อแปลงไฟฟ้า
- BOILER ROOM
- ?
- GARDEN

ชั้นที่ 2 พื้นที่รวมทั้งชั้นประมาณ 3782.2 ตารางเมตร

ประกอบด้วย ;

- CONVENTION ROOM
- LOBBY OF CONVENTION ROOM
- MULITI PURPOSE DINNING
- SWIMMING POOL AND BAR
- ARCADE
- ACCOUNTIONG OFFICE
- CORRIDOR
- NASSAGE / SALON
- DRUGSTORE

ชั้นที่ 3 ประกอบด้วย ;

- ห้องนอนและห้องชุดอาคารเดิม
- LIFT LOBBY AND CORRIDOR ARE
- ห้องซักล้าง

ชั้นที่ 4 - 5 ประกอบด้วย ;

- ห้องนอนและห้องชุดอาคารเดิม
- ห้องนอนและห้องชุดอาคารใหม่
- LIFT LOBBY AND CORRIDOR AREA

ชั้นที่ 6-19 พื้นที่รวมทั้งชั้นประมาณ 1202 ตารางเมตร

ประกอบด้วย ;

- LIFT LOBBY AND CORRIDOR AREA

ชั้นที่ 20 พื้นที่รวมทั้งชั้นประมาณ 501.75 ตารางเมตร

ประกอบด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2
ประวัติความเป็นมา

2.1 ประวัติความเป็นมาของธุรกิจโรงแรม

2.2 ความเป็นมาของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย

2.3 สถานะการณ์การท่องเที่ยวในระยะแผน ฯ 5 และแผน ฯ 6



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

ประวัติความเป็นมา

2.1 ประวัติความเป็นมาของธุรกิจโรงแรม

2.1.1 ความหมายและหน้าที่ของโรงแรม

ความหมายของคำว่าโรงแรมนั้น ตามพระราชบัญญัติโรงแรม 2478 มาตรา 3 กล่าวว่า **โรงแรมหมายถึง " บรรดาสถานที่ทุกชนิดที่ตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้าง สำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว "** จะต้องประกอบด้วยการบริการอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้ที่เข้าพักตามความต้องการได้ด้วย

2.1.2 ความเป็นมาของธุรกิจโรงแรม

2.1.3 ประวัติธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

2.1.4 การแบ่งชนิดและประเภทของโรงแรม

การแบ่งชนิดของโรงแรม สามารถแบ่งตามหลักวิชาการได้หลายวิธี ดังนี้

1. การแบ่งชนิดของโรงแรมตามลักษณะที่ตั้ง
2. การแบ่งชนิดของโรงแรมตามมาตรฐานของโรงแรม
3. การแบ่งชนิดของโรงแรมตามการดำเนินงาน
4. การแบ่งชนิดของโรงแรมตามขนาด
5. การแบ่งชนิดของโรงแรมตามระยะเวลาการพัก
6. การแบ่งชนิดของโรงแรมตามลักษณะแขกที่เข้าพัก

1. **การแบ่งชนิดของโรงแรมตามลักษณะที่ตั้ง** สามารถแบ่งได้เป็น 3 ชนิด คือ

1.1 โรงแรมในเมือง (CITY HOTEL) คือโรงแรมที่อยู่ตามเมืองใหญ่ ๆ เช่น เมืองหลวง หัวเมืองตามภาคต่าง ๆ ที่มีความสำคัญทางด้านการค้า ธุรกิจ การทูต กีฬาหรือท่องเที่ยว ที่มีสถานที่ท่องเที่ยวในลักษณะสถาปัตยกรรมเก่าแก่ของเมือง สำหรับบริการผู้ที่พักเพื่อดำเนินธุรกิจหรือจุดประสงค์ดังกล่าวมาแล้ว ตัวอย่างเช่น

กรุงเทพฯ ได้แก่ โรงแรมโอเรียนเต็ล โรงแรมดุสิตธานี โรงแรมบางกอกเพนนินซูล่า

เชียงใหม่ ได้แก่ โรงแรมเชียงอินทร์เป็นโรงแรมสำหรับการท่องเที่ยวและธุรกิจ

ภูเก็ต ได้แก่ โรงแรมเพิสท์ เป็นโรงแรมสำหรับการท่องเที่ยวและธุรกิจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2 โรงแรมในเมืองเล็ก (SMALLER CITY HOTEL) คือโรงแรมที่อยู่ในเมืองที่อยู่ห่างไกลชุมชนของเมืองใหญ่หรือชนบท และมีแหล่งท่องเที่ยวเป็นลักษณะทางประวัติศาสตร์ต่าง ๆ เช่นโรงแรมที่อยู่ในจังหวัดสุโขทัย อยุธยา ลำปาง

1.3 โรงแรมตากอากาศ (RESORT HOTEL) คือ โรงแรมที่อยู่ตามสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นธรรมชาติ เช่น ชายหาด ริมทะเล ภูเขา ในป่า เป็นต้น เพื่อพักผ่อนและสัมผัสบรรยากาศของธรรมชาติ ตัวอย่างเช่น

โรงแรมของ ททท. เช่น โรงแรมบนเขาใหญ่ และบนภูกระดึง พัทยา ได้แก่

โรงแรมสยามเบย์ชอร์ส โรงแรมออร์คิดลอด์จ โรงแรมวงค์อมาตย์

ลักษณะความแตกต่าง ระหว่างโรงแรมในเมืองใหญ่ ๆ กับโรงแรมตากอากาศชายทะเล คือ

โรงแรมในเมืองใหญ่

1. ที่ตั้งอยู่ในเมืองที่เป็นย่านธุรกิจต่าง ๆ บุคคลที่มาพักมีธุรกิจที่จะทำ
2. ในด้านบรรยากาศ โรงแรมที่อยู่ในเมืองหลวงมีบรรยากาศโดยรอบอยู่ในสภาพจอแจ ไม่สงบเงียบ
3. ความรู้สึกที่สัมพันธ์ภายในห้องพักกับสภาพแวดล้อมภายนอก ผู้พักมักไม่ต้องการนอนดูความจอแจจากภายนอก หรือในการทำภารกิจส่วนตัวระหว่างที่มาพัก
4. โรงแรมในเมืองไม่จำเป็นต้องมีระเบียบสำหรับออกไปพักผ่อน
5. ภายในห้องพักจำเป็นต้องมีเครื่องบันเทิงต่าง ๆ อย่างครบครัน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น
6. โรงแรมในเมืองจำเป็นต้องใช้วัสดุที่กันเสียงจากภายนอก

โรงแรมตากอากาศชายทะเล

1. ตั้งอยู่ตามชายทะเลหรือบริเวณที่มีทัศนียภาพที่สวยงาม ผู้ที่มาพักมีจุดประสงค์เพื่อการพักผ่อน
2. บรรยากาศของโรงแรมแถบชายทะเลไม่มีเสียงรบกวนจากยวดยาน พาหนะ หรือเสียงเอะอะ อากาศบริสุทธิ์ สดชื่น
3. ผู้มาพักโรงแรมชายทะเลต้องการพักผ่อนอย่างเงียบ ๆ และต้องการให้บรรยากาศภายในห้องนอนสัมพันธ์กับธรรมชาติ สามารถเห็นทิวทัศน์ภายนอกได้
4. โรงแรมชายทะเลจำเป็นต้องมีระเบียง สำหรับพักผ่อนและดูทิวทัศน์
5. เครื่องบันเทิงและสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่มีความจำเป็นมากนัก ส่วนใหญ่จะใช้เวลาออกไปพักผ่อนข้างนอก
6. ผนังไม่จำเป็นต้องใช้วัสดุกันเสียง ผู้พักต้องการเสียงธรรมชาติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. **การแบ่งชนิดของโรงแรมตามมาตรฐานของโรงแรม** แบ่งออกเป็น

2.1 โรงแรมชั้นพิเศษ (LUXURY HOTEL) คือ โรงแรมที่มีความหรูหราเป็นพิเศษ ซึ่งมีส่วนให้บริการและการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างพิเศษ ไม่ว่าจะเป็นด้านการบริการอาหารหรือความหรูหราของห้องพัก

2.2 โรงแรมชั้นหนึ่ง (FIRST CLASS HOTEL) คือ โรงแรมที่มีส่วนให้ความสะดวกสบายและความสะอาด พร้อมด้วยการบริการที่ครบถ้วน มีการจัดการบริการที่ดี การจัดบริเวณรอบ ๆ โรงแรม ถ้าเป็นโรงแรมชั้นหนึ่งสำหรับนักท่องเที่ยว ต้องจัดบรรยากาศทั้งในนอกให้เป็นส่วนหนึ่งของที่ตั้งโรงแรม

เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ขาดไม่ได้คือ สระว่ายน้ำ ห้องอาหาร ห้องเลี้ยงรับรองและห้องประชุม และมีการจัดบริการด้านนำเที่ยวชมบริเวณโดยรอบ ตัวอย่าง เช่น โรงแรมสยาม อินเตอร์ คอนติเนนตัล โรงแรมโอเรียนเต็ล โรงแรมสยามเบย์ชล์พัทยา ซึ่งโรงแรมชั้นหนึ่งจะมีการจัดบรรยากาศเป็นแบบไทย ๆ และมีส่วนบริการต่าง ๆ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องอาหารต่าง ๆ ฯลฯ

2.3 โรงแรมชั้นสอง (SECOND - CLASS HOTELL) คือ โรงแรมที่มีการบริการและส่วนประกอบต่าง ๆ ด้อยกว่าโรงแรมชั้นหนึ่ง

2.4 โรงแรมชั้นสาม (THIRD - CLASS HOTEL) คือ โรงแรมที่มีการบริการและส่วนประกอบในความสะดวก มีห้อง หรือไม่มีเลยก็ได้

2.5 โรงแรมชั้นสี่ หรือโรงแรมราคาถูก (CHEAP HOTEL) คือโรงแรมที่ให้บริการที่พักค้างคืนหรือห้องนอนเท่านั้น ไม่มีการบริการและการอำนวยความสะดวกสบาย เช่น โมเต็ลต่าง ๆ หรือโรงแรมชั้นต่ำตามหัวเมือง

3. **การแบ่งชนิดของโรงแรมตามลักษณะการดำเนินงาน** แบ่งออกเป็น

3.1 ลักษณะแบบอเมริกัน (AMERICAN PLAN HOTEL) คือโรงแรมที่คิดอัตราห้องพักรวมกับค่าอาหารด้วย ซึ่งอาจเป็น 2-3 มื้อไม่ยกเว้นในกรณีที่แขกไม่รับบริการอาหาร

3.2 ลักษณแบบยุโรป (EUROPE PLAN HOTEL) คือ โรงแรมที่ตั้งเพียงอัตราค่าห้องพักไว้เท่านั้น ส่วนค่าอาหารถ้าแขกจะรับบริการต้องเสียเพิ่มอีก

3.3 ลักษณะผสม (DUAL PLAN HOTEL) คือ โรงแรมที่จัดบริการไว้ทั้ง 2 อย่างคือให้แขกได้เลือกใช้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง

4. **การแบ่งชนิดของโรงแรมตามขนาด** แบ่งออกเป็น

4.1 โรงแรมขนาดใหญ่ คือ โรงแรมที่มีจำนวนห้องพักเกินกว่า 300 ห้องขึ้นไป

4.2 โรงแรมขนาดกลาง คือ โรงแรมที่มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 25 ห้องถึง 299 ห้อง

4.3 โรงแรมขนาดเล็ก คือ โรงแรมที่มีจำนวนห้องพักน้อยกว่า 25 ห้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. **แบ่งชนิดของโรงแรมตามระยะเวลาการพัก** สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 แบบคือ

ก. โรงแรมสำหรับพักค้างคืนชั่วคราวในระหว่างการเดินทาง (The Commercial Hotel or Transient Hotel) คือ โรงแรมที่มีแขกมาใช้บริการห้องพักระยะสั้นเพียงวันเดียวหรือน้อยกว่านั้น โดยแขกนั้นเป็นผู้เดินทางเพื่อการติดต่อทางด้านธุรกิจหรือเพื่อที่จะเดินทางต่อไปยังจุดหมายที่ไกลกว่า ในกรณีที่โรงแรมนั้นเป็นที่มีนักธุรกิจมาพักมากนั้นย่อมจะต้องอำนวยความสะดวกสบายต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ โทรศัพท์เพื่อการติดต่อ เครื่องรับโทรทัศน์และวิทยุในห้องพัก สถานที่จอดรถ สำนักงานติดต่อจองที่นั่งเพื่อการเดินทางและที่พักอื่น เป็นต้น

นอกจากนี้โรงแรมประเภทนี้ยังได้จัดมีบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่แขกของโรงแรมและบุคลภายนอกผู้สนใจจะใช้บริการ เช่น ห้องอาหารและภัตตาคารตลอดจนบาร์ ไนท์คลับ ในปัจจุบันนี้ยังได้จัดให้มีการบริการเพื่อการประชุมสัมมนา งานเลี้ยงและพบปะสังสรรค์ งานแสดงต่าง ๆ ซึ่งเป็นรายได้ของโรงแรม

โรงแรมนี้ได้แก่ โรงแรมที่ตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์กลางการติดต่อธุรกิจต่าง ๆ ศูนย์การค้า โรงภาพยนต์ และมีการคมนาคมเชื่อมโยงต่อถึงสนามบิน หรือท่าเรือเดินสมุทรได้อย่างสะดวก

ข. โรงแรมสำหรับการพักอาศัย (Resident Hotel or Apartment) คือ โรงแรมที่มีแขกมาใช้บริการห้องพักเป็นระยะยาว ซึ่งมีจำนวนมากในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยมีห้องพักขนาดและแบบต่าง ๆ ให้เลือกสำหรับครอบครัวขนาดต่าง ๆ กัน ทั้งนี้ชาวอเมริกันในปัจจุบันนิยมพัก หรือนักธุรกิจที่ต้องใช้เวลาในการตกลงทำสัญญานานเป็นเดือน โรงแรมเสมือนเป็นบ้านพักอันถาวรของตนเอง ดังนั้นจึงต้องมีบริการต่าง ๆ ที่สะดวก เช่น มีพนักงานทำความสะอาดห้องพักและห้องเพื่อการซักรีด

ค. โรงแรมสำหรับการพักผ่อนตากอากาศ (Resident Hotel of Vacation Hotel) คือ โรงแรมที่แขกมาใช้บริการลักษณะแบบพักผ่อนหรือพักฟื้นของคนไข้ ใช้เวลาพักมากกว่า 1 วันขึ้นไป ในด้านการบริการปัจจุบันมีลักษณะคล้ายโรงแรมที่ตั้งอยู่ในเมืองโดยทั่วไปเพื่ออำนวยความสะดวกแก่แขก และยังมีแผนกบริการเพื่อการพักผ่อน ออกกำลังกาย เล่นกีฬา และเพื่อความบันเทิง ที่เหมาะสมกับสภานที่ตากอากาศ รวมทั้งมีการจัดผู้ฝึกสอนคอยให้คำแนะนำ ฝึกสอน ตลอดจนเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อความบันเทิงต่าง ๆ หรือมาพักผ่อน พักร้อน เป็นช่วงวันหยุดทั้งช่วงสั้นและยาว

ง. โมเต็ลหรือโรงแรมพร้อมบริการจอดรถ (Motel หรือ Motor Hotel) คือ โรงแรมที่จัดอยู่ในประเภทเดียวกันกับโรงแรมสำหรับพักค้างคืนชั่วคราว ในระหว่างการเดินทาง บริการต่าง ๆ ที่จัดมีลักษณะคล้ายกับบริการของโรงแรมโดยทั่วไป แขกที่ใช้บริการเข้าพักในโมเต็ลเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางพร้อมครอบครัวโดยรถยนต์ส่วนตัว หรือเป็นผู้ที่มีความประสงค์จะใช้เวลาในการเดินทางเป็นการพักผ่อนและท่องเที่ยวไปพร้อมกัน ดังนั้นโมเต็ลส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ริมทางหลวงและมีสถานที่จอดรถเพื่อบริการแก่แขกผู้มาพักโดยเฉพาะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. **แบ่งชนิดของโรงแรมตามลักษณะของผู้พัก** แบ่งได้ 3 ประเภทคือ

ก. Business Hotel คือโรงแรมสำหรับนักธุรกิจที่เดินทางมาติดต่อธุรกิจโรงแรมประเภทนี้มักมีบริการด้านต่าง ๆ ครบครัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่แขกที่มาพัก และมักจะตั้งอยู่ในย่านธุรกิจหรือศูนย์กลางการค้าต่าง ๆ

ข. Leisure Hotel คือโรงแรมสำหรับการพักผ่อนและนักท่องเที่ยว มีบริการและสิ่งบันเทิงต่าง ๆ เพื่อบริการให้แก่แขกในลักษณะเพื่อเป็นการพักผ่อน โรงแรมประเภทนี้มักจะตั้งในบริเวณที่เป็นธรรมชาติ เช่น ชายทะเล ภูเขา หรือในป่าที่มีความสวยงาม

ค. Sports Hotel คือโรงแรมสำหรับนักกีฬาหรือการกีฬา เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ในบริเวณสนามกีฬา แขกผู้มาพักเป็นนักกีฬาชาติต่าง ๆ หรือคนต่างกัน โรงแรมนี้มีบริการต่าง ๆ ที่ครบครันเพื่ออำนวยความสะดวกแก่แขกที่เป็นนักกีฬาตลอดจนมีสถานที่ที่สามารถให้ออกกำลังกาย เช่น โรงยิมเนเซียม เป็นต้น

นอกจากการแบ่งชนิดของโรงแรมดังกล่าวข้างต้น ยังมีการแบ่งประเภทของโรงแรมได้อีกแบบหนึ่ง คือ

การแบ่งประเภทของโรงแรมตามแบบยุโรป

มีการรวมกิจการอื่น ๆ ที่มีอยู่ซึ่งมีการดำเนินงานคล้ายกับการดำเนินงานของโรงแรม แต่ต่างกันออกไปตามวัตถุประสงค์ เนื่องจากกิจการโรงแรมในยุโรปมีความเจริญก้าวหน้ามากที่สุด ดังนั้นจึงอาจแบ่งประเภทของโรงแรมได้ ดังนี้

- COMMERCIAL HOTEL คือ โรงแรมธุรกิจ โดยมากมักตั้งอยู่ในเมืองหลวงหรือเมืองใหญ่ ๆ ที่มีกิจการค้าอยู่มากหรือตามเมืองท่าต่าง ๆ โรงแรมประเภทนี้มักมีส่วนจัดประชุมประกอบด้วย

- RESIDENT HOTEL คือ โรงแรมท่องเที่ยว มักอยู่ในเมืองหลวง หรือให้ความสำคัญทางการท่องเที่ยว เช่น มีสถาปัตยกรรมที่สำคัญ ๆ เป็นเมืองทางประวัติศาสตร์ หรือชาวเมืองมีวัฒนธรรมที่ต่างไปจากที่อื่น

- RESORT HOTEL คือ โรงแรมที่ตั้งอยู่บริเวณที่มีสถานที่พักผ่อน มีธรรมชาติงดงาม เช่น ตามริมทะเล ภูเขา ป่าไม้ เทือกเขาที่สวยงามหรือเทือกเขาที่มีหิมะ สามารถเล่นกีฬาฤดูหนาวได้

- PENSION คือ ที่พักคนชรามักตั้งใกล้กับตัวเมืองในชนบท มีบรรยากาศที่ดี ภูมิประเทศที่สวยงาม และสามารถเข้าสู่ตัวเมืองได้ง่าย บางครั้งก็อาจตั้งอยู่ตามชานเมืองใหญ่ ๆ ที่มีภูมิประเทศสงบเงียบ

- HOSPITAL คือ โรงพยาบาล เป็นสถานพยาบาล ที่มีการบริการบางส่วนคล้ายกับการบริการของโรงแรม

- CLINIQUE คือ สถานพยาบาล ใช้รักษาพยาบาลแต่เล็กกว่าโรงพยาบาล การบริการบางส่วนเหมือนกับโรงแรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- MOTEL คือ ที่พักขนาดเล็ก มักตั้งอยู่ริมทางผ่านระหว่างเมืองใหญ่ ๆ มีลักษณะเป็นเรือนแถวและมักมีที่จอดรถประจำแต่ละห้องพัก

- BAHOTEL คือ โรงแรมขนาดเล็ก มักตั้งอยู่ตามทางผ่านระหว่างเมืองใหญ่ ๆ มีเฉพาะในยุโรปและอเมริกาเหนือ ปัจจุบันส่วนใหญ่ใช้คำว่า MOTEL แทน

- HIPOTEL คือ สถานที่พักที่อยู่ใกล้สนามกีฬาใหญ่ ๆ อาจเป็นส่วนหนึ่งของสถานที่เก็บตัวนักกีฬา หรืออาจอยู่ใกล้กับสถานที่ที่มีมหรสพที่มีการแสดงใหญ่ ๆ เพื่อให้ผู้แสดงหรือผู้เข้าชมเข้าพักได้

- THERMAL คือ ที่พักบริเวณที่มีน้ำแร่ตามธรรมชาติ มีบริการทางอาบน้ำแร่อาจเป็นสถานที่บำรุงร่างกายอย่างหนึ่ง การบริการส่วนใหญ่คล้ายโรงแรม

- RETIRE HOUSE คือ บ้านพักที่อยู่ในชนบทห่างไกลจากตัวเมือง บรรยากาศทั่วไปมีลักษณะสงบเงียบ เพื่อเป็นการพักผ่อนจริง ๆ

- REST HOUSE คือ บ้านพักที่มีลักษณะเป็นบังกะโล ตั้งอยู่ทั่วไป มีลักษณะสงบเงียบ ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในสถานที่พักผ่อนทางธรรมชาติที่งดงาม เช่น ชายหาดริมทะเล ภูเขา ป่าไม้ สำหรับผู้มาพักเป็นครอบครัว และต้องการความเป็นส่วนตัวภายในครอบครัว

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น สามารถสรุปลักษณะและประเภทของโครงการตรงแรมพรพิงค์ ทาวเวอร์ ได้ดังนี้

1. การกำหนดตามลักษณะที่ตั้ง

โครงการตั้งอยู่ในตัวเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าตครงการมีลักษระของโรงแรมในเมือง (CITY HOTEL)

2. การกำหนดตามมาตรฐานของโรงแรม

โครงการเป็นโรงแรมขนาด 324 ห้อง ซึ่งมีส่วนที่ให้บริการและอำนายความสะดวกอย่างครบครัน มีการบริการเป็นอย่างดี ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า โครงการมีลักษณะของโรงแรมชั้นหนึ่ง (FIRST CLASS HOTEL)

3. การกำหนดตามลักษณะการดำเนินการ

โครงการนี้มีการบริการในลักษณะผสม (DUAL PLAN HOTEL) ซึ่งแขกผู้มาพักสามารถเลือกรับบริการได้ตามต้องการ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน

4. การกำหนดตามขนาดของโรงแรม

โครงการจัดได้ว่าเป็นโรงแรมขนาดใหญ่ เพราะมีจำนวนห้องพักเกิน 300 ห้องขึ้นไป คือ 324 ห้อง

5. การกำหนดตามระยะการเข้าพัก

โครงการนี้มีลักษณะของโรงแรมที่ตั้งอยู่ในเมืองใหญ่คือ เชียงใหม่ ซึ่งเป็นย่านธุรกิจมีช่วงระยะเวลาการเข้าพัก 3-5 วัน จึงจัดอยู่ในประเภท (COMMERCIAL HOTEL)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. การกำหนดตามลักษณะของแขกผู้มาพัก

ที่ตั้งโครงการคือจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งนับได้ว่าเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวและธุรกิจของภาคเหนือ โรงแรมจึงมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันสำหรับนักธุรกิจ เช่น ห้องประชุมสัมนา ห้องจัดเลี้ยง และยังมีการบริการด้านการท่องเที่ยวด้วย ดังนั้นสรุปได้ว่าโครงการมีลักษณะของ โรงแรมกึ่งธุรกิจ คือ (BUSINESS & TOURIST HOTEL)

2.2 ความเป็นมาของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยมาเป็นเวลานาน แม้ว่าจะเพิ่งมีการสนับสนุนและส่งเสริมอย่างจริงจังจากรัฐบาลในช่วงแผนพัฒนาการท่องเที่ยวฉบับที่ 4 ปี 2520 - 2524 กล่าวคือ ในปี 2522 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยขึ้นแทนพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยว พ.ศ. 2502 ตามพระราชบัญญัติที่ได้กำหนดให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินกิจการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวกว้างขวางยิ่งขึ้น นอกจากนี้งบประมาณแผ่นดินที่การท่องเที่ยวฯ ได้รับในช่วงแผนที่ 4 นี้ ก็ได้เพิ่มขึ้นตลอดในอัตราเฉลี่ยประมาณ 20 % ซึ่งยังผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถขยายตัวทำรายได้และเงินตราต่างประเทศให้แก่ประเทศได้อย่างเป็นที่น่าพอใจ แต่ปัญหาดุลย์การชำระเงินขาดดุลย์ที่ประเทศเผชิญในขณะนี้ ประกอบกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจโดยทั่วไปทั้งภายในและภายนอกประเทศที่พอจะมองเห็นได้ในอนาคต ชี้ให้เห็นได้ในอนาคต ชี้ให้เห็นว่า อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะทวีความสำคัญและมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาและเสริมสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจให้แก่ประเทศได้มากขึ้นอย่างแน่นอน

2.2.1 <u>ผลของการพัฒนาการท่องเที่ยวในช่วงแผนฯ ฉบับที่ 4</u>

จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเพิ่มขึ้นเป็น 1.85 ล้านคน ซึ่งใกล้เคียงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้

รายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นในอัตราเฉลี่ยร้อยละ 59 %

การลงทุนในภาคเอกชนที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้เพิ่มขึ้นดังนี้ การลงทุนในโครงการโรงแรมชั้นหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด รวม 9,700 ห้อง เป็นมูลค่าทั้งสิ้น 4,700 ล้านบาท

การลงทุนในภาครัฐบาลในส่วนที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวก็ขยายเพิ่มขึ้นดังนี้

- โครงการขยายท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ปี 2522 - 2528

- โครงการเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ เช่น โครงการอ่างเก็บน้ำบางประชัน เพื่อเป็นแหล่งน้ำจืดแก่เมืองพัทยา โครงการอ่างเก็บน้ำบางวา ที่จังหวัดภูเก็ต และโครงการปรับปรุงประปาของจังหวัดสงขลา หาดใหญ่และเชียงใหม่ ซึ่งโครงการดังกล่าวใช้เงินลงทุนกว่า 1,200 ล้านบาท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การว่าจ้างแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทั้งทางตรงและทางอ้อม ก็ได้เพิ่มขึ้น

การท่องเที่ยวได้ขยายตัวไปสู่ส่วนภูมิภาคเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากการที่รัฐได้กำหนดนโยบายและจัดทำโครงการพัฒนามา เพื่อเป็นพื้นฐานให้ภาคเอกชนลงทุนให้สอดคล้องกัน โดยได้มีการจัดทำแผนหลักของการพัฒนาเมืองพัทยาและจังหวัดภูเก็ตแล้วเสร็จในปี 2520 และ 2522 ตามลำดับ ส่วนของจังหวัดเชียงใหม่ สงขลา หาดใหญ่ และกาญจนบุรี ก็ได้จัดทำไปแล้ว และจะเสร็จในปี 2524 นอกจากนี้ก็ได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวประจำจังหวัดเพิ่มมากขึ้นจาก 3 จังหวัดในปี 2519 เป็น 30 จังหวัดในปี 2523

จากแผนพัฒนาฉบับที่ 4 ซึ่งได้ดำเนินนโยบายด้านการท่องเที่ยวมาแล้ว และประสบปัญหาที่ต้องแก้ไขในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง จึงได้กำหนดนโยบาย และวัตถุประสงค์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวฉบับที่ 5 ในช่วงปี พ.ศ. 2525 - 2529 ดังนี้คือ

เพื่อหารายได้เข้าเงินตราต่างประเทศมาช่วยในการแก้ไขปัญหาการขาดดุลการชำระเงิน และเป็นการสนับสนุนการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ

เพื่อให้การท่องเที่ยวเป็นแหล่งสร้างงาน กระจายรายได้และความเจริญไปสู่ภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคมต่อชุมชนโดยส่วนรวม

เพื่อสนับสนุนให้นักท่องเที่ยวชาวไทยหันมาสนใจเดินทางท่องเที่ยวไปยังภูมิภาคต่าง ๆ ภายในประเทศให้มากขึ้น อีกทั้งเป็นการสร้างความสามัคคีและความเข้าใจอันดีระหว่างประชาชนชาวไทย

เพื่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว โดยการสร้างขยาย และปรับปรุงทรัพยากรการท่องเที่ยวในภูมิภาคต่าง ๆ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว

เพื่อขยายกำลังการผลิต การบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวให้เพียงพอและและสอดคล้องกับความต้องการที่เพิ่มขึ้น

เพื่อปรับปรุงมาตรฐานการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อแข่งขันกับตลาดในประเทศเพื่อบ้าน

เพื่อจัดระเบียบการประกอบธุรกิจของภาคเอกชนและปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานของภาครัฐบาลเอง อีกทั้งจัดให้มีการร่วมมือและประสานงานระหว่างภาครัฐบาลกับภาคเอกชน และภาครัฐบาลเอง เพื่อเป็นผลดีต่อการท่องเที่ยว

เพื่อการบำรุงรักษาปรับปรุง และภัฒนาธรรมชาติ สภาพแวดล้อม ศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนขนบธรรมเนียมประเพณีให้คงไว้และมีคุณค่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3 สถานการณ์การท่องเที่ยวในระยะแผนฯ 5 และแผนพัฒนาการท่องเที่ยวฉบับที่ 6

แผนพัฒนาการท่องเที่ยวในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 5 การพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยก็ได้ดำเนินไปด้วยดีและรวดเร็ว สามารถพัฒนาไปอย่างกว้างขวางและส่งผลที่น่าพึงพอใจอย่างยิ่ง ทั้งในด้านการขยายตัวของนักท่องเที่ยว รายได้จากการท่องเที่ยว ด้านการลงทุนในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องะที่ยว ด้านการกระจายรายได้ การสร้างงาน การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ด้านการอนุรักษ์ประเพณีและวัฒนธรรมการท่องเที่ยว ด้านการลงทุนในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ด้านการกระจายรายได้ การสร้างงาน การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ด้านการอนุรักษ์ประเพณีและวัฒนธรรมการท่องเที่ยว การให้ความคุ้มครองความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว รวมทั้งการส่งเสริมและเผยแพร่การท่องเที่ยวในประเทศและในตลอดต่างประเทศ การดำเนินงานดังกล่าวทั้งหมดเป็นการกระทำโดย ททท. หน่วยงานภาครัฐบาลและภาคเอกชน

ปัจจุบันรายได้จากการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ จะเป็นแหล่งเงินตราต่างประเทศที่สำคัญที่สุด โดยเฉพาะในช่วง 3 ปีแรกของแผนพัฒนาเศรษฐกิจฯ ฉบับที่ 5 นี้รายได้จากการท่องเที่ยวจะมีจำนวนเฉลี่ยปีละ 25,000 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนถึงร้อยละ 35 ของรายได้จากการบริการรวม และมีการขยายตัวในอัตราร้อยละ 8.4 ต่อปี ซึ่งสูงกว่าการขยายตัวของเศรษฐกิจส่วนรวมในขณะนั้นเสียอีก

จำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศได้เพิ่มจาก 2,015,615 คนในปีสุดท้ายของแผนฯ 4 เป็น 2,346,709 คน ในปี 2527 และในปี 2528 มีนักท่องเที่ยวจำนวน 2,438,270 คน ในขณะเดียวกันการขยายตัวของการท่องเที่ยวดังกล่าวมีลักษณะที่กระจายออกไปสู่แหล่งท่องเที่ยวในภูมิภาคมากขึ้น อันเป็นผลดีต่อการกระจายรายได้และการสร้างงานในส่วนภูมิภาคโดยตรง ทั้งในช่วงปี 2525 - 2527 การลงทุนในกิจการโรงแรมในภูมิภาคต่าง ๆ ที่ได้รับการส่งเสริม มีจำนวน 128 แห่ง โดยร้อยละ 20 ของโรงแรมเหล่านี้จะอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวหลักคือ เชียงใหม่ สงขลา ภูเก็ต และพัทยา

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าการท่องเที่ยวจะขยายตัวเพิ่มขึ้น จนเป็นที่น่าพอใจก็ตามแต่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศก็ยังมีโอกาสขยายตัวได้อีกมากถ้าหากได้มีการเร่งพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยว การพัฒนาและอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ รวมทั้งมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวให้มากขึ้น แต่จากการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในระยะที่ผ่านมาได้ประสบกับปัญหาหลายประการ ทั้งนี้เกี่ยวข้องและอยู่ในขอบข่ายความรับผิดชอบของ ททท. โดยตรงและที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น ๆ รวมทั้งเงื่อนไข ปัญหาจากภายนอกประเทศที่นอกเหนือการควบคุม ปัญหาเหล่านี้มีระดับความรุนแรงในการส่งผลกระทบต่างกันไปตามสถานการณ์ ซึ่งอาจจะจำแนกปัญหาและข้อจำกัดการพัฒนาท่องเที่ยวของประเทศที่สำคัญ ๆ ได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ปัญหาภายนอกประเทศ

1.1 อันเกิดจากสภาวะเศรษฐกิจเกิดภาวะชะงักงัน และตกต่ำทั่วโลกและมีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวโดยตรง นอกจากนี้บางประเทศก็ได้เข้าแทรกแซงในกิจการท่องเที่ยว โดยการวางมาตรการต่าง ๆ ที่จะสกัดกั้นการเดินทางออกนอกประเทศ เช่น มีการเก็บภาษีเดินทางออกที่ค่อนข้างสูง เช่น ประเทศฝรั่งเศส อินโดนีเซีย มาเลเซีย อีกทั้งมีการใช้โฆษณาชวนเชื่อให้เห็นว่าประเทศไทยไม่มีความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว เป็นต้น

1.2 ประเทศต่าง ๆ ได้มีการพัฒนาและขยายแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ จึงเกิดการแข่งขันกันขึ้น อีกทั้งได้มีการโฆษณาการท่องเที่ยวของประเทศตนมากขึ้น จึงเป็นสาเหตุให้ส่วนแบ่งตลาดของประเทศไทยลดน้อยลง

1.3 ภาพพจน์และข่าวในทางลบเกี่ยวกับประเทศไทย ถูกนำเผยแพร่กระจายทางสื่อมวลชนต่างประเทศ เช่น ข่าวสงครามชายแดน ข่าวยาเสพติด ข่าวความไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว เป็นต้น จะมีผลให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเกิดความเกรงกลัว ไม่กล้าเดินทางเข้ามาเที่ยวในประเทศไทย

2. ปัญหาภายในประเทศ

แยกเป็นปัญหาหลัก ๆ ได้ 3 ปัญหาใหญ่ ๆ คือ

2.1 ปัญหาในการบำรุงรักษาและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

(1) ในการพัฒนา การบูรณะแหล่งท่องเที่ยวใด ๆ จะมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกันอยู่หลายฉบับ ในทางปฏิบัติจึงก่อให้เกิดอุปสรรค ทำให้ไม่สามารถดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีเอกภาพได้ บางกรณีก็อาจเกิดข้อขัดแย้ง จนทำให้เกิดล่าช้าในการพัฒนา และเป็นผลต่อทรัพยากรการท่องเที่ยวในที่สุด

(2) การสนับสนุนภาครัฐบาลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวยังมีไม่เพียงพอ ทั้งในด้านกำลังคนและบุคลากร ตลอดจนขาดองค์กรรับผิดชอบที่มีความคล่องตัวในการดำเนินการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างจริงจัง

(3) ขาดการประสานงานระหว่างรัฐบาล ในการกำหนดนโยบายและแผนงานพัฒนาการท่องเที่ยว เกิดการล่าช้าไม่ทันต่อเหตุการณ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 ปัญหาการพัฒนาบริการท่องเที่ยว

มีหลายประการ แต่ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการเอกชนด้านธุรกิจท่องเที่ยว

(1) การอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวยังไม่เพียงพอ

(2) ธุรกิจท่องเที่ยวเอกชนแข่งขันกันจนเป็นผลเสียต่อมาตรฐานบริการ

(3) การบริการด้านการขนส่ง ด้านการคมนาคมระหว่างประเทศและในประเทศยังไม่สะดวกเท่าที่ควร

(4) การพัฒนาบุคลากรในสาขาธุรกิจท่องเที่ยว ยังค่อนข้างจำกัดและไม่รวดเร็ว

(5) ต้นทุนในการประกอบธุรกิจท่องเที่ยวทั้งด้านการผลิตและบริการสูงขึ้น จนเป็นอุปสรรคต่อการแข่งขันในตลาดต่างประเทศ

2.3 ปัญหาการส่งเสริมการท่องเที่ยว

(1) การศึกษาข้อมูลรายละเอียดและการวิจัยเกี่ยวกับอุปสงค์นักท่องเที่ยวมีน้อยและไม่ต่อเนื่องกัน ทำให้การกำหนดนโยบายและแผนงานการตลาดไม่รัดกุมเพียงพอ

(2) งบประมาณการโฆษณาแหล่งท่องเที่ยวมีจำกัด จึงเป็นข้อจำกัดต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของการโฆษณาให้ได้ผล

(3) ขาดมาตรการควบคุมป้องกันการเผยแพร่กระจายข่าวสารที่ไม่เป็นผลดีและมีลักษณะบิดเบือนข้อเท็จจริง ทำให้เกิดภาพพจน์ที่เสียหายต่อประเทศไทย

3. <u>ปัญหาอันเกิดจากข้อจำกัดของ ททท. โดยตรง</u> นั่นคือ ททท. ได้ปฏิบัติหน้าที่ตาม พ.ร.บ. จัดตั้งการท่องเที่ยวแห่งประเทสไทย พ.ศ. 2522 ซึ่งมีขอบเขตที่จำกัดมาก ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริหารกิจการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยส่วนรวมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้ กล่าวคือ พระราชบัญญัติดังกล่าวเป็นพระราชบัญญัติจึงตั้งองค์กรที่มีวัตถุประสงค์เฉพาะการดำเนินงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวทั้งภายในและนอกประเทสเท่านั้น ยังมิได้ครอบคลุมด้านการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวโดยส่วนรวม โดยเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจอุตสาหกรรมและการบริการท่องเที่ยว ซึ่งนับว่าปัญจะรุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ นอกจากนี้กฎหมายฉบับนี้ได้กำหนดเฉพาะหน้าที่และความรับผิดชอบแก่ ททท. แต่มิได้ให้อำนาจในการควบคุมดูแลกิจการนั้น ให้ดำเนินไปด้วยความถูกต้อง ดังนั้น จึงทำให้การดำเนินงานเรื่องการท่องเที่ยวไม่สามารถบรรลุผลเต็มที่ได้ตามที่หวังไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการพิจารณาปัญหาด้านพัฒนาการท่องเที่ยว เท่าที่กล่าวมาแล้วนั้นจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า ปัญหาทั้งหมดนั้นส่วนใหญ่จะมีสาเหตุมาจาก โครงสร้างอำนาจหน้าที่และการดำเนินงานของ ททท. โดยตรงถึงแม้ว่า ททท. เองในขณะนี้จะมีการดำเนินงานและบริหารงานที่มีประสิทธิภาพอยู่ในเกณฑ์ดีพอสมควร หรือแม้ว่าพนักงาน ททท. เองทั้งหมดจะทุ่มเทสติปัญญาเต็มที่ในการพัฒนาการท่องเที่ยวก็ตาม ก็อาจไม่ประสบผลสำเร็จหรือแก้ปัญหาสำคัญ ๆ ทางการท่องเที่ยวให้ลดน้อยเท่าที่หวังไว้

หนทางสำคัญและถูกต้องสมควรที่จะได้รับการพิจารณาอย่างจริงจังก็คือต้องมีการพัฒนาทบทวนถึงโครงสร้าง การจัดองค์การ อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ การดำเนินงานและอื่น ๆ ของ ททท. ให้มีรูปแบบโครงสร้างและสถานะที่เหมาะสม ซึ่งในขณะนี้ ททท.ก็ได้ทำการศึกษาทบทวนการดำเนินงานที่ผ่านมา พิจารณาถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานแล้วก็ขอสรุปเสนอเป็นแนวทางในการจัดรูปและปรับองค์กร ททท. เสียใหม่ โดยได้เสนอให้เปลี่ยนฐานะ ททท. จากรัฐวิสาหกิจมาเป็นหน่วยราชการในระดับทบวง ซึ่งให้ชื่อว่า ทบวงการท่องเที่ยว ทบวงการท่องเที่ยวจะมีหน่วยงานที่เป็นส่วนราชการส่วนหนึ่งซึ่งดำเนินงานคล้าย ๆ กับ ททท. ในปัจจุบัน และอีกส่วนหนึ่งจะเป็นรัฐวิสาหกิจในรูปบรรษัทพัฒนาการท่องเที่ยวและบรรษัทเงินทุนฯ ซึ่งจะขึ้นตรงต่อทบวงการท่องเที่ยว จะมีหน้าที่ดำเนินงานด้านธุรกิจเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยว ทั้งกิจกรรม แหล่งท่องเที่ยว พัฒนาบุคลากร รวมทั้งหาแหล่งเงินทุนที่มีอัตรดอกเบี้ยต่ำ เป็นต้น ซึ่งการปฏิบัติงานของบรรษัทนี้จะทำให้การพัฒนาการท่องเที่ยวมีการพัฒนาได้เต็มรูปแบบสมบูรณ์ตามระบบ และครบวงจรของการพัฒนาท่องเที่ยว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หมายเหตุ : ข้อมูลจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ทิศทางและเนื้อหาสาระของแผนฯ 6

ในช่วงระยะแผนฯ 5 คือช่วงปี 2524 - 2529 นั้น ได้เกิดปัจจัยสำคัญ ๆ ทั้งในและนอกประเทศเกิดขึ้นจำนวนมากมาย แต่ละเรื่องก็สามารถส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวให้มีสภาพเลวลง แต่อย่างไรก็ตาม จากการที่ ททท. ได้จัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวในระยะแผนฯ 5 และได้ดำเนินการตามแผนฯ 5 นี้ ก็มีผลทำให้สภาพที่ตกต่ำนั้นได้บรรเทาปัญหาต่าง ๆ ไปบ้างตามสมควร ถึงกระนั้นก็ตามก็มีผลทำให้เป้าหมายบางประการที่กำหนดไว้ในแผนฯ 5 ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ แต่ก็ไม่ได้ก่อผลเสียหรือร้ายแรงอะไรมากนัก

เนื่องจากในระยะในช่วงเวลาดังกล่าวนั้น เศรษฐกิจสาขาอื่น ๆ ของประเทศก็มีสภาพตกต่ำเช่นเดียวกัน และกลับมีผลเสียหายร้ายแรงมาก โดยเฉพาะเศรษฐกิจสาขาการเกษตรกรรม และแม้ว่าในช่วงเวลานี้ เราจะไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแผนฯ 5 ก็ตาม แต่การท่องเที่ยวก็ยังสามารถพิสูจน์ตัวเองได้ว่า เป็นเศรษฐกิจสาขาสำคัญของประเทศสามารถทำรายได้เข้าประเทศจำนวนมาก เป็นอันดับหนึ่งของประเทส นับได้ว่าการท่องเที่ยวจะเป็นอุตสาหกรรมประเภทหนึ่งที่มีโอกาสจะพัฒนาไปได้อีกมากทีเดียว

1. เป้าหมายและแผนงาน ในแผนฯ 6 แผนพัฒนาการท่องเที่ยวฯ ฉบับที่6 มี 3 เป้าหมาย 5 แผนงาน และ 1 โครงการพิเศษ

เนื่องจากเป็นที่ทราบกันดีแล้วว่า อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะเป็นอุตสาหกรรมสำคัญที่สามารถทำเงินตราต่างประเทศได้จำนวนมาก ๆ สามารถช่วยลดการขาดดุล การชำระเงินได้เป็นอย่างดี ดังนั้น การพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 6 นี้ จึงมีจุดมุ่งหมายหลักในการเสริมสร้างเศรษฐกิจของประเทศโดยแสวงหาเงินตราต่างประเทศเป็นสำคัญ โดยมีสาระสำคัญดังนี้

1.1 เป้าหมายในแผนพัฒนาการท่องเที่ยว ฉบับที่ 6 จะมุ่งเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นเป้าหมายหลัก โดยจะให้ความสำคัญการจ้างงานและการกระจายรายได้ไปสู่ท้องถิ่นควบคู่ไปด้วย ทั้งนี้มีเป้าหมายจะ

- เพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศ อัตราเฉลี่ยปีละ 7-7.5%
- เพิ่มจำนวนวันพักเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวต่างประเทศโดยไม่ต่ำกว่า5.5วัน
- เพิ่มค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อวันต่อคนของนักท่องเที่ยวในอัตราเฉลี่ยปีละ 2.5 %

นอกจากนี้ยังมีเป้าหมายที่จะส่งเสริมชักจูงให้นักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางท่องเที่ยวในประเทศมากยิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2 แผนงานและโครงการพิเศษ การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนฯ 6 จะได้เร่งดำเนินการภายใต้ 5 แผนงาน และ 1 โครงการพิเศษ คือ

1) แผนงานบำรุงรักษาและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

2) แผนงานพัฒนาบริการท่องเที่ยว

3) แผนงานส่งเสริมตลาดต่างประเทศ

4) แผนงานส่งเสริมตลาดในประเทศ

5) แผนงานปรับปรุงองค์กรและประสิทธิภาพการบริหารในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

6) โครงการปีท่องเที่ยวไทย

2. กลยุทธการดำเนินงานในแผนฯ 6

2.1 แผนงานบำรุงรักษาและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว

- การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว พยายามที่จะพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงาม ให้ได้ระเบียบและมีคุณค่า เพื่อเป็นที่พักผ่อนของนักท่องเที่ยว ในระยะที่ผ่านมา ได้มีการศึกษาจัดวางผังแหล่งท่องเที่ยวไว้หลายแห่งในระยะ แผนฯ6 จะเน้นการพัฒนาพื้นที่ต่าง ๆ ใน 9 แผน รวม 15 จังหวัด ได้แก่ ภูเก็ต สงขลา หาดใหญ่ เชียงใหม่ กาญจนบุรี พิษณุโลก สุโขทัย ตาก กำแพงเพชร พิจิตร ชลบุรี พัทยา ระยอง จันทบุรี ตราด นครราชสีมา และสุราษฎร์ สมุย โดย ททท. จะใช้งบประมาณปีละ 20 ล้านบาทในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว สำหรับโครงการปัจจัยพื้นฐานขนาดใหญ่ ก็จะประสานงานกับหน่วยงานปฏิบัติให้ช่วยเหลือโดยผ่านทางสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

แหล่งท่องเที่ยวที่อาจจะร่วมลงทุนในการสร้างรายได้ให้กับท้องถิ่นก็จะสนับสนุนให้มีมากขึ้นในโอกาสต่อไป ในระยะที่ผ่านมามีหลายโครงการที่ได้มีการริเริ่มตามแนวปฏิบัตินี้ อย่างเช่น โครงการน้ำพุร้อนสันกำแพง โครงการพัฒนาที่ภูหลวง ฯลฯ อันเป็นลักษณะการร่วมมือกัน ระหว่างหน่วยงานท้องถิ่น ททท. ในอันที่จะพัฒนาพื้นที่ที่มีโอกาสทำรายได้และพัฒนาเป็นที่พักผ่อนของคนทั่วไป โครงการในลักษณะนี้จะเน้นให้มีมากขึ้นในช่วงระยะของแผนฯ 6 อันเป็นการลดภาระของรัฐบาล

- การพัฒนาสินค้าท่องเที่ยวในรูปของการจัดแสดง การแสดงงานประเพณี พยายามจัดให้มีขึ้นเป็นประจำให้เป็นการจัดที่ครบตลอดทั้งปี งานที่มีจัดเป็นประจำปีในการนี้ งานบุญบั้งไฟ จ.ยโสธร งานแห่เทียนพรรษา จ.อุบลราชธานี งานแห่ประสาทผึ้ง จ.นครพนม งานชักพระ จ.สุราษฎร์ธานี งานแห่เรือ งานช้างสุรินทร์ งานช้างชัยภูมิ งานบุปผาชาติ จ.เชียงใหม่ ซึ่งงานดังกล่าวจะกำหนดให้แน่ชัด สามารถกำหนดไว้ในปฏิทินการท่องเที่ยว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เผยแพร่ชักชวนให้ผู้คนได้ทราบกำหนดการแสดงเป็นการล่วงหน้าได้

- การเสริมสร้างงานใหม่ ๆ ททท. ตลอดจนท้องถิ่นต่าง ๆ ก็ได้มีการจัดงานในลักษณะใหม่ ๆ เพื่อเสริมการท่องเที่ยว "สินค้าท่องเที่ยว" ใหม่ มีงานแสดงและเสียง งานแสดงทางวัฒนธรรม ในโอกาสต่อไป มีการจัดทำเป็นการถาวรในบางสถานที่ที่เหมาะสม เป็นต้นว่า อยุธยา สุโขทัย กรุงเทพมหานคร

2.2 <u>แผนงานการพัฒนาบริการท่องเที่ยว</u> ให้สามารถอำนวยความสะดวกและรวดเร็วแก่นักท่องเที่ยวต่างประเทศมากขึ้น เช่น การอำนวยความสะดวกที่สนามบิน การอำนวยการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว สนับสนุนในเรื่องตั้งร้านสินค้าปลอดภาษีนอกจากนี้ ททท. ยังจะให้ความสำคัญในเรื่องสินค้าที่ระลึก สินค้าพื้นเมือง จะร่วมพัฒนาให้สินค้าได้มีคุณภาพและราคามาตรฐาน ยุติธรรม มีรูปแบบบรรจุหีบห่อที่สวยงาม คงทน เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เลือกซื้อสินค้าดังกล่าวมากขึ้น เป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายนักท่องเที่ยวให้ดีมากและสามารถกระจายรายได้ถึงมือชาวบ้านโดยตรงได้ดีอีกด้วย

2.3 <u>แผนงานส่งเสริมตลาดต่างประเทศ</u> จะมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่มีคุณภาพ และมีส่วนแบ่งตลาดในลำดับที่สูง พร้อมทั้งแสวงหาตลาดใหม่ ๆ เพื่อจะได้ชักจูงนักท่องเที่ยวเหล่านี้เข้ามาเที่ยวประเทศไทยมากขึ้น ในการนี้ก็จำเป็นต้องดำเนินงานด้านการโฆษณาและเผยแพร่การท่องเที่ยวประเทศไทยมากขึ้นอีก และอาจจะต้องขอเพิ่มเติมในโอกาสพิเศษแต่ละครั้งไปตามความเหมาะสม

2.4 <u>แผนงานส่งเสริมตลาดในประเทศ</u> ส่งเสริมชักจูงให้มีการท่องเที่ยวภายในประเทศมากขึ้น โดยเน้นให้นักท่องเที่ยวคนไทยรู้จักประโยชน์ของการท่องเที่ยว และให้เป็นมาตรการหนึ่งในการสนับสนุนนโยบายนิยมไทย การดำเนินการจะหนักในลักษณะของการประชาสัมพันธ์ ความรู้ในด้านท่องเที่ยวให้แพร่หลายมากขึ้น

2.5 <u>แผนงานปรับปรุงองค์กรและประสิทธิภาพการบริหารในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว</u> ในสภาวะที่การท่องเที่ยวได้รับการสนับสนุนอย่างมากจากทุกฝ่ายการดำเนินการในด้านท่องเที่ยวได้รับการสนับสนุนอย่างมากจากทุกฝ่าย การดำเนินการในด้านท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้สามารถเป็นเครื่องมือ ในการสร้างการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศให้ทันการ การเสริมสร้างความรู้ความสามารถให้กับบุคลากรด้านท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมให้มีคุณภาพ บทบาทการประสานงานระหว่างรัฐบาลนอกจากนั้น การปรับโครงการสร้างของ ททท. เองเพื่อให้ทันกับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่จะได้มีการพิจารณา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.6 นโยบาย การพัฒนาการท่องเที่ยวเชียงใหม่และภาคเหนือ

ทรัพยากรการท่องเที่ยวในบริเวณพื้นที่ในโครงการมีความสมบูรณ์ด้วยองค์ประกอบของทรัพยากรที่มีคุณค่าทางด้านธรรมชาติ ได้แก่ ภูมิประเทศที่งดงาม ประกอบด้วยป่าไม้ ภูเขาและน้ำตกที่มีชื่อเสียง วัฒนธรรมประเภทท้องถิ่นที่ได้รับความสนใจอย่างสูง โดยเฉพาะชีวิตความเป็นอยู่ของชาวไทยภาคเหนือ ทั้งพื้นที่ราบและบนภูเขา รวมทั้งเป็นแหล่งที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์เป็นระยะเวลายาวนาน ซึ่งปรากฏในรูปแบบของสถาปัตยกรรม ศิลป และวัฒนธรรมที่เด่นชัด

การวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดใกล้เคียงนี้เป็นการตอบสนองวัตถุประสงค์ของรัฐ ในการที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการเพิ่มรายรับสุทธิ เพื่อช่วยลดภาระการขาดดุลย์การชำระเงินกับต่างประเทศ และในขณะเดียวกันก็เป็นการกระจายรายได้สู่ภูมิภาค และก่อให้เกิดผลทางอ้อม ในการสร้างงานและเพิ่มรายได้ให้แก่ประชากรในบริเวณพื้นที่โครงการด้วย ทั้งนี้การวางแผนจักต้องคำนึงถึงผลกระทบจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งอาจก่อให้เกิดการทำลายศิลป วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ ตลอดจนชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่โครงการ ดังนั้น เพื่อให้การวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวทางภาคเหนือบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว จึงได้กำหนดนโยบายเพื่อการดำเนินการต่อไปนี้ คือ

1. ส่งเสริมสนับสนุนการท่องเที่ยวของเชียงใหม่และภาคเหนือ ให้มีลักษณะเด่นชัดสำหรับตลาดการท่องเที่ยวทางด้านสถาปัตยกรรม ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและธรรมชาติ

2. ให้แหล่งท่องเที่ยวทุกแห่งได้รับการพัฒนาโดยเท่าเทียมกัน โดยการจัดลำดับการพัฒนาเป็นขั้นตอนไปตามสภาพความพร้อมทางการตลาด ทรัพยากรการท่องเที่ยวแต่ละแห่ง และความสามารถในการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานของรัฐ

3. จัดสร้างศูนย์กลางของแหล่งท่องเที่ยวในจุดต่าง ๆ ที่เหมาะสมสำหรับเป็นที่พักแรมและพักผ่อนเพื่อการเดินทางไปยังแหล่งอื่น ๆ เป็นการขยายขอบเขตความสามารถในการท่องเที่ยวให้ครอบคลุมพื้นที่กว้างขวางยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันจะต้องจัดสร้างระบบโครงข่ายการคมนาคมตอบสนองให้ครบวงจร

4. กำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ในแหล่งท่องเที่ยวระดับกลุ่มและระดับจุดให้มีความเหมาะสมตามสภาพของพื้นที่ในโครงการ เพื่อขยายระยะเวลาการท่องเที่ยวให้ยาวนานขึ้น

5. วางแผนและกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อป้องกันการทำลายศิลป วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ

6. กำหนดมาตรการงบประมาณ และขั้นตอนของการพัฒนาเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นผลตามเป้าหมาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. ปรับปรุงและสร้างระบบสาธารณูปโภคเพิ่มเติมให้ได้มาตรฐานและเพียงพอในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ

8. การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวจัดเป็นขั้นตอน คือ

- โครงการเร่งด่วนใช้โปรแกรมขั้นต่ำสุด กล่าวคือ การลงทุนต่ำและการใช้ระยะเวลาการพัฒนาภายในระยะเวลา 5 ปี

- โครงการระยะยาว ใช้โปรแกรมขั้นสูง การลงทุนและใช้ระยะเวลาในการพัฒนา 5 ปี ขึ้นไป

2.7 แนวโน้มนักท่องเที่ยว

สรุปสถิติการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ปี 2529

ในรอบปี 2529 มีผู้เดินทางมาเยือนจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 1,635,011 คน เป็นนักท่องเที่ยวจำนวน 1,347,768 คน จำแนกเป็นนักท่องเที่ยวคนไทย จำนวน 1,063,502 คน นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 284,266 คน นักทัศนาจร จำนวน 287,243 คน จำแนกเป็นนักทัศนาจรคนไทย จำนวน 280,095 คน นักทัศนาจรต่างประเทศ จำนวน 7,148 คน

ในจำนวนผู้เดินทางมาเยือนจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมดเป็นผู้ที่เดินทางมาโดยเครื่องบินจำนวน 152,495 คน รถไฟจำนวน 267,204 คน รถโดยสารประจำทาง จำนวน 721,892 คน รถนำเที่ยว จำนวน 316,804 คน ขับรถไปเอง จำนวน 174,040 คน และอื่น ๆ จำนวน 2,176 คน

ผู้เดินทางมาเยือนจังหวัดเชียงใหม่มาจากจังหวัดต่าง ๆ ของภาคเหนือคิดเป็นร้อยละ 26.15 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือร้อยละ 7.02 ภาคกลาง (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) ร้อยละ 5.46 ภาคตะวันตกร้อยละ 3.45 ภาคตะวันออกร้อยละ 3.14 ภาคใต้ร้อยละ 3.01 และจากกรุงเทพมหานครร้อยละ 51.78

นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยือนจังหวัดเชียงใหม่ จะเข้าพักที่โรงแรมจำนวน 619,209 คน พักบังกาโล จำนวน 18,666 คน บ้านญาติ/เพื่อน จำนวน 437,564 คน บ้านพักรับรอง จำนวน 42,557 คน พักวัดและอื่น ๆ จำนวน 98,774 คน พักเกสท์เฮาส์ จำนวน 90,998 คน

นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยือนจังหวัดเชียงใหม่ทั้งหมดมีระยะเวลาพำนักเฉลี่ย 3.26 วัน (นักท่องเที่ยวที่พักตามโรงแรม บังกาโล และเกสท์เฮาส์มีระยะเวลาพำนักเฉลี่ย 2.75 วัน)

- กองสถิติและวิจัย ททท.-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- COMMERCIAL

เป็นแขกประเภทที่มาทำธุรกิจ หรือมาทำการประชุมสัมนาต่าง ๆ

2. ผู้มาใช้บริการร่วม โดยมาเป็นแขกในประเทศ ปัจจุบันประชาชนนิยมมาใช้บริการโรงแรมมาก ช่วยทำรายได้ให้กับทางโรงแรมด้วย ฉะนั้นจึงควรให้ความสนใจในเรื่องความสะดวกในด้านสถานที่จอดรถยนต์ และทางเข้า - ออกของโรงแรมด้วย แขกในประเทศแบ่งเป็น

- ผู้มาใช้บริการด้านประชุมสัมนาต่าง ๆ
- ผู้มาใช้บริการด้านสถานที่จัดเลี้ยงต่าง ๆ เช่น งานมงคลสมรส งานประชาสัมพันธ์สินค้า
- บุคคลทั่วไปที่สามารถเข้ามาซื้อของ รับประทานอาหารภายในโรงแรม หรือมาพักผ่อนหย่อนใจ เช่น มานั่งฟังเพลง เต้นรำ เป็นต้น
- ผู้มาติดต่อกับแขกที่พักในโรงแรม

2.8.2 <u>ลักษณะการแบ่งหน่วยงานของโครงการ</u>

โรงแรมพรพิงค์ทาวเวอร์ มีการดำเนินการบริหารในลักษณะของบริษัทเอกชน คือ บริษัท พรพิงค์ จำกัด ดังนั้นการบริหารต่าง ๆ จะอยู่ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการบริษัท โดยมีคุณ ธำรง สุขสวัสดิ์ เป็นประธานคณะกรรมการ บริษัท พรพิงค์ จำกัด

2.8.3 <u>สายการบังคับบัญชาของโรงแรม</u>

1) <u>ฝ่ายประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมการขาย</u>

มีผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมการขาย เป็นผู้รับผิดชอบ

2) <u>ฝ่ายต้อนรับ</u>

มีผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ เป็นผู้รับผิดชอบ

3) <u>ฝ่ายแม่บ้าน</u>

มีผู้จัดการฝ่ายแม่บ้าน เป็นผู้รับผิดชอบ

4) <u>ฝ่ายช่าง</u>

มีนายช่างใหญ่ เป็นผู้รับผิดชอบ

5) <u>ฝ่ายบัญชี</u>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีสมห์บัญชี เป็นผู้รับผิดชอบ

6) ฝ่ายพนักงาน

มีผู้จัดการฝ่ายพนักงาน เป็นผู้รับผิดชอบ

7) ฝ่ายภัตตาคาร

มีผู้จัดการฝ่ายภัตตาคาร เป็นผู้รับผิดชอบ

8) ฝ่ายครัว

มีหัวหน้าฝ่ายครัว เป็นผู้รับผิดชอบ

9) สำนักงานเลขานุการ

มีเลขานุการ เป็นผู้รับผิดชอบ

2.8.4 หน้าที่และความรับผิดชอบของฝ่ายต่าง ๆ

เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการดำเนินงานด้วยผลดี จึงได้มีการแบ่งหน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย ดังต่อไปนี้

1. ฝ่ายประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมการขาย

มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

ก) จัดนำเอกสารต่าง ๆ เกี่ยวกับกิจการของโรงแรม เพื่อทำการโฆษณาเผยแพร่กิจการของโรงแรมทั้งภายใน และภายนอกประเทศ

ข) หาตลาดและลูกค้าที่จะช่วยจำหน่าย ห้องพัก และจัดงานเลี้ยงต่าง ๆ

ค) ศึกษาถึงสภาวะ ความเคลื่อนไหว ของตลาดในกิจการด้านดรงแรม ในด้านแขกผู้มาพักตลอดจนกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ ของโรงแรมทั้งภายในและภายนอกประเทศ

ง) ติดต่อให้ข่าวสารต่าง ๆ แก่สื่อมวลชน ในด้านการจัดงานและพิธีที่สำคัญของโรงแรมหรือแขกที่มาใช้บริการของโรงแรม

จ) ให้คำแนะนำแก่แขกในเรื่องต่าง ๆ ที่ต้องการจะทราบ แนะนำให้ความช่วยเหลือต่อแขกในสิ่งต่าง ๆ ที่ควรจะได้ทราบหรือเห็นในขณะที่พักอยู่ในโรงแรม

ฉ) ให้บริการด้านโทรศัพท์ โทรเลข ไปรษณียกร เทเลกซ์ และพัสดุภัณฑ์ ทั้งในและนอกประเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.8 การศึกษาโครงการ

2.8.1 ประเภทของผู้ใช้โครงการ

โครงการโรงแรมพรพิงค์ ทาวเวอร์ นี้ เป็นโรงแรมเพื่อธุรกิจและการท่องเที่ยวที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการพักผ่อนอย่างครบครัน ซึ่งมีทั้งนักท่องเที่ยว นักธุรกิจ ทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ สามารถแบ่งลักษณะของผู้ใช้อาคารได้ เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการ

คือ ผู้ที่ทำงานบริการและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยวหรือนักธุรกิจที่มาใช้บริการ บุคคลผู้ให้บริการเหล่านี้ ได้แก่ พนักงานโรงแรมทุกประเภท ตั้งแต่ระดับผู้บริหารไปจนถึงพนักงานทำความสะอาด

ผู้ให้บริการ สามารถแยกได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. ฝ่ายบริหาร คือบุคคลที่ทำงานในระดับบริหาร เช่น ผู้จัดการ หรือผู้ช่วยผู้จัดการแผนกต่าง ๆ
2. เจ้าหน้าที่ คือบุคคลที่ทำงานภายในโรงแรม และมีตำแหน่งหน้าที่ประจำของโรงแรม เช่นเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายลงทะเบียนห้องพัก เป็นต้น บุคคลเหล่านี้ทำงานอยู่ในบริเวณ FRONT OF THE HOUSE ซึ่งต้องติดต่อพบปะกับแขกอยู่เสมอ
3. พนักงานทั่วไป คือพนักงานครัว พนักงานทำความสะอาด ช่าง เป็นต้น พนักงานเหล่านี้อยู่ในส่วน BACK OF THE HOUSE

ผู้ใช้บริการ

คือ ผู้มาใช้บริการต่าง ๆ ของโรงแรม แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ผู้มาพักโรงแรม จะใช้บริการห้องพัก โดยมาเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศรวมทั้งนักธุรกิจต่าง ๆ สามารถแบ่งได้เป็น

- F.I.T.(FREE LANCE INDIVIDUAL TRAVELLER)

  โดยมากมาเป็นส่วนตัว โดยการจองห้องพักล่วงหน้า ผ่านทาง TOUR AGENCY หรือมาพักเอง โดยตัวเองเป็นผู้เลือกโรงแรมนี้เอง

- GROUP TOUR

  ประเภทที่มาเป็นกลุ่มประมาณ 15 - 30 คน โดยผ่าน TOUR AGENCY และจ่ายเงินมาเรียบร้อยแล้วกับ TOUR AGENCY

- G.I.T. (GROUP INDIVIDUAL TRAVELLER)

  หมายถึงพวกที่จัดเป็นกลุ่มมาเอง ประมาณ 7 - 15 คน โดยมากเป็นพวกนักท่องเที่ยว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ท่องเที่ยว หลังจากถ่วงน้ำหนักโดยวันพักของนักท่องเที่ยวแต่ละคนแล้ว นอกจากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวโดยตรงแล้ว อีกขั้นตอนหนึ่งของการสำรวจคือ การสัมภาษณ์ผู้ประกอบกิจการนำเที่ยวที่จัดนำนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวประเทศไทย และที่จัดนำเที่ยวภายในประเทศ ในปี 2530 มีถึงร้อยละ 41.69 ของนักท่องเที่ยวทั้งหมดที่เดินทางมาโดยซื้อทัวร์มากับบริษัทนำเที่ยว คำตอบของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะต่างไปจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางเอง และคำถามบางข้อนักท่องเที่ยวประเภทมากับบริษัทนำเที่ยวจะไม่ทราบ เช่น ค่าที่พัก ค่าอาหารบางมื้อ เนื่องจากค่าใช้จ่ายเหล่านี้รวมอยู่ในอัตราค่าบริการที่กำหนดโดยบริษัทนำเที่ยว ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลอีกแหล่งหนึ่งที่นำมาพิจารณาประกอบด้วย

ผลสุดท้ายที่ได้คือ ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวต่อคนต่อวันของแต่ละประเทศที่มานำค่าที่ได้นี้มาคูณกับวันพักโดยเฉลี่ย และจำนวนนักท่องเที่ยวของปีที่ต้องการ ก็จะได้เป็นรายได้จากการท่องเที่ยวของประเทศไทย

ตัวอย่างเช่น ปี 2530 มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาประเทศไทย 3,482,958 คน ใช้เวลาพักในประเทศไทย 6.06 วัน และผลการสำรวจพบว่านักท่องเที่ยวคนหนึ่งใช้จ่ายโดยเฉลี่ยวันละ 2,370.04 บาท รายได้จากการท่องเที่ยวของประเทศไทยจะมีค่าเท่ากับ

3,482,958 X 6.06 X 2,370.04 = 50,023.88 ล้านบาท

ผลการสำรวจและการคำนวณนี้จะถูกนำมาพิจารณาเป็นระยะ ๆ โดยมีคณะทำงานรับผิดชอบการพิจารณา รายได้จากการท่องเที่ยวซึ่งประกอบด้วย ผู้แทนจากธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้แทนจากกองระดับราคากรมเศรษฐกิจการพาณิชย์ ผู้แทนจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และผู้แทนจากคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พิจารณาร่วมกับ คณะสำรวจของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จากนั้นนำเข้าเสนอให้คณะอนุกรรมการสถิติและวิจัยทางการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนจากภาครัฐบาลและเอกชน ประมาณ 30 ท่าน ร่วมพิจารณาอีกเป็นขั้นสุดท้าย

กองสถิติและวิจัย
มิถุนายน 2531

2.7 นโยบายของโรงแรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

จากข้อมูลและแนวโน้มการท่องเที่ยวของประเทศไทยข้างต้นจะเห็นได้ว่า แนวโน้มการท่องเที่ยวและความต้องการห้องพัก และส่วนบริการต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่และภาคเหนือยังมีอีกมาก ดังนั้นเพื่อสนองนโยบายการท่องเที่ยว ทางเจ้าของโครงการจึงมีการจัดทำและก่อสร้างโครงการโรงแรมพรพิงค์ทาวเวอร์ขึ้น โดยมีการเพิ่มส่วนบริการสิ่งอำนวยความสะดวก และห้องพักสำหรับแขกขึ้น อีกทั้งเพื่อเป็นสิ่งเชิดหน้าชูตาและเพื่อให้เป็นที่เร้าใจสำหรับผู้มาเยือนด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นอกเหนือจากนี้จะถูกคัดออกไม่นับว่าเป็นนักท่องเที่ยว จะถือเป็นผู้โดยสารเท่านั้น คำจำกัดความนี้ เป็นคำที่ใช้กันทั่วโลก โดยยึดตามข้อกำหนดขององค์การท่องเที่ยวโลก (WTO)

การนับจดจำนวนนักท่องเที่ยว จะนับจดจากบัตรเข้าเมือง ซึ่งควบคุมโดยกองตรวจคนเข้าเมือง ซึ่งจะทำการนับจดทุกบัตร จากทุกด่านที่เป็นจุดเข้าเมืองของประเทศไทย นับตั้งแต่ดอนเมือง, ภูเก็ต, เชียงใหม่, หาดใหญ่ และชายแดนทุกจุด ข้อมูลทั้งหมดจะถูกบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผล และสุดท้ายได้นำผลมาเข้าที่ประชุม ในคณะอนุกรรมการสถิติและวิจัยทางการท่องเที่ยวซึ่งประกอบด้วย รองเลขาธิการสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นประธาน และมีผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานเอกชนและรัฐบาลจำนวนประมาณ 30 ท่าน เป็นอนุกรรมการร่วมกันพิจารณาก่อนที่จะออกเผยแพร่แก่สาธารณะทั่วไป

2. จำนวนวันพักของนักท่องเที่ยว สำหรับจำนวนวันพักของนักท่องเที่ยวก็ได้จากการนับจดจากบัตรเข้าเมืองเช่นกัน เมื่อออกจากประเทศบัตรของเขาจะถูกประทับตรา วันที่ออกจากประเทสไทยทำให้ทราบถึงตำนานวันที่เข้าพักในประเทศไทย แต่สำหรับข้อมูลด้านวันพัก ไม่ได้ถูกนับจดทั้งหมดจะทำการสุ่มตัวอย่างเพียงร้อยละ 30 ของจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด ซึ่งจะมีจำนวนตัวอย่างมากถึงล้านตัวอย่าง โดยประมาณจากจำนวนนักท่องเที่ยว 3.48 ล้านคน ในปี 2530 ค่าที่ได้จะเป็นค่าเฉลี่ยของวันพักของนักท่องเที่ยวโดยแยกออกมาเป็น นักท่องเที่ยวสัญชาติต่าง ๆ ในแต่ละเดือน การนับจดข้อมูจะทำตลอดปีทุกวัน

สถิติวันพำนักเฉลี่ยของนักท่องเที่ยว

	2525	2526	2527	2528	2529	2530
วันพักเฉลี่ย	4.79	4.91	5.47	5.58	5.93	6.06

3. ค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว การที่จะได้มาซึ่งจำนวนค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวที่นำมาใช้ในประเทศไทย วิธีที่ดีที่สุดคือการจัดทำโครงการสำรวจเฉพาะเรื่อง ซึ่ง ททท. ได้ดำเนินการสำรวจมาตลอดโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Random Sampling) กระจายจำนวนตัวอย่างไปตามสัดส่วนของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาประเทศไทยจากประเทศต่าง ๆ และเมื่อได้ผลของค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวจากแต่ละประเทศก็นำมาถ่วงน้ำหนักตามสัดส่วนของจำนวนนักท่องเที่ยวของปีที่ต้องการ

วิธีการสำรวจเมื่อมีการวางแผนการกระจายตัวอย่างไปยังจุดเดินทางออกนอกประเทศทุกจุดแล้ว พนักงานที่ผ่านการอบรมมาอย่างดีแล้วจะไปสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวโดยตรงตัวต่อตัว ณ.จุดที่เข้ากำลังจะออกนอกประเทศไทย ซึ่งเขาจะรู้ว่าเขาใช้จ่ายเงินไปเท่าไร และจ่ายเรื่องอะไรบ้าง จำนวนเงินที่นักท่องเที่ยวใช้จ่ายจะถูกคุมโดยคำถามต่าง ๆ หลายตัวเพื่อให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด และขั้นสุดท้ายจะได้ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวันของนัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายได้จากการท่องเที่ยวของประเทศไทย

ปัจจุบันนี้การท่องเที่ยวนับวันจะทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้น จำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศที่เดินทางมาเที่ยวประเทศไทยเพิ่มขึ้นทุกปี บ่งบอกให้เห็นว่าการพัฒนาและการส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยสัมฤทธิผล การก่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับนักท่องเที่ยวมีเพิ่มมากขึ้น นั่นหมายถึงว่าแรงงานในประเทศสาขาต่าง ๆ ถูกนำมาใช้ไม่ปล่อยให้ว่างเปล่า นั่นคือการลดภาวะการว่างงานของแรงงานไทยส่วนหนึ่ง นอกจากนั้นสิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งคือการที่นักท่องเที่ยวนำเงินตราจากประเทศของตนมาใช้จ่ายในประเทศไทย ซึ่งก่อให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยว สามารถช่วยลดภาวะการขาดดุลชำระเงินระหว่างประเทศทางหนึ่ง และประเทศไทยมีรายได้อันเกิดจากการท่องเที่ยวมากเป็นอันดับหนึ่งเมื่อเทียบกับสินค้าออกประเภทอื่น ๆ ทั้งนี้การท่องเที่ยวสามารถทำเงินตราเข้าประเทศมาเป็นอันดับ 1 ติดต่อกันตั้งแต่ปี 2525 จนถึงปัจจุบัน

รายได้จากการท่องเที่ยว (5 ปี)

2526	จำนวน	25,050.23	ล้านบาท
2527	"	27,317.39	"
2528	"	31,767.86	"
2529	"	37,321.01	"
2530	"	50,023.88	"

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยว

ในการที่จะคำนวณให้ได้ผลออกมาว่ารายได้อันเกิดจากการท่องเที่ยวเป็นเท่าใดต้องอาศัยข้อมูลอันเป็นปัจจัยหลัก 3 ตัว คือ

1. จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาประเทศไทยรายปี
2. จำนวนวันพักในประเทศของนักท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยในปีเดียวกัน
3. ค่าใช้จ่ายที่นักท่องเที่ยวนำมาใช้ในประเทศไทย คิดโดยเฉลี่ยต่อคนและต่อวัน

เมื่อนำค่าที่ได้ทั้ง 3 ตัวข้างบนมาคำนวณ ก็จะได้จำนวนรายได้อันเกิดจากการท่องเที่ยวสำหรับที่มาของข้อมูลทั้ง 3 ตัวนั้น อธิบายได้ดังนี้

1. <u>จำนวนนักท่องเที่ยว</u> ในปีหนึ่ง ๆ มีนักท่องเที่ยว (ชาวต่างประเทศ) เดินทางเข้ามาประเทศไทยด้วยวัตถุประสงค์ต่าง ๆ มากมายและเพิ่มขึ้นทุกปี ในจำนวนผู้ที่เดินทางทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นคนไทย คนต่างประเทศ และไม่ว่าจะเพื่อวัตถุประสงค์ใด ๆ ผู้ที่จะถูกนับว่าเป็นนักท่องเที่ยวระหว่างประเทส จะต้องอยู่ในข้อกำหนดของคำจำกัดความดังนี้ คือ "บุคคลที่มิได้มีที่พำนักอาศัยถาวรในราชอาณาจักรไทย เดินทางเข้ามาเพื่อพักผ่อน เยี่ยมญาติมิตร ศึกษาหาความรู้ การกีฬา การศาสนา ติดต่อธุรกิจ หรือประกอบภารกิจใด ๆ แต่ทั้งนี้ต้องมิได้รับค่าจ้างในการประกอบภารกิจนั้นจากผู้ใดในราชอาณาจักรไทยและเข้ามาอยู่ในราชอาณาจักรไทยแต่ละครั้งอย่างน้อย 1 คืน แต่ไม่เกิน 60 วัน"

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุป สภาวะการตลาดอีก 3 - 4 ปี ข้างหน้าในภาพรวมของจังหวัดเขตภาคเหนือตอนบน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง จังหวัดท่องเที่ยวหลัก หากไม่เกิดวิกฤตการทางการเมือง หรือด้านความปลอดภัยแล้ว คาดว่าจะมีแนวโน้มเพิ่มนักท่องเที่ยวเดินทางมากขึ้นโดยเฉลี่ย 15% ทุก ๆ ปี ทั้งนี้ ด้วยมีองค์ประกอบหลายอย่างสนับสนุน เช่น

1. โครงการตัดทางหลวงเชื่อมจังหวัดหลัก เช่น อ.แม่สอด จ.ตาก เข้า อ.แม่สะเรียง จ.แม่ฮ่องสอน โดยไม่ต้องเข้าเชียงใหม่ , เชียงใหม่ - เชียงรายขนานตอนบนแม่น้ำกก และอื่น ๆ

2 . โครงการปรับปรุงถนนสู่สถานที่ท่องเที่ยวในตัวจังหวัดหลักเอง เช่น เชียงใหม่, เชียงราย, แม่ฮ่องสอน, แพร่, น่าน เป็นต้น

3. โครงการสร้างสนามบินใหม่เชียงราย

4. การร่วมมือกันระหว่างบริษัทนำเที่ยวท้องถิ่นในเชียงใหม่ - สิงคโปร์ - ฮ่องกง ที่จะจัดรายการนำเที่ยวในลักษณะเที่ยวบินพิเศษเหมาลำ (Charter Flight) มาเที่ยวจังหวัดหลักด้านท่องเที่ยวในกลุ่ม เชียงใหม่ - เชียงราย - ลำพูน - ลำปาง - แม่ฮ่องสอน ส่วนใหญ่จะใช้เวลาประมาณ 4 คืน 5 วัน โดยโปรแกรมให้เลือก เช่น เชียงใหม่-เชียงราย-ลำปาง-ลำพูน โดยค้างเชียงใหม่ในตัวเมือง 2 คืน, รีสอร์ท 1 คืน และเชียงราย 2 คืน หรือ เชียงใหม่-แม่ฮ่องสอน-ลำพูน โดยค้างเชียงใหม่ในตัวเมือง 2 คืน, รีสอร์ท 1 คืน และแม่ฮ่องสอน 1 คืน ในราคาประมาณ 780 เหรียญสิงคโปร์/คน

ข้อสังเกต ในปี 2531 นี้ บริษัท Orient Vacation ได้จัด Charter Flight บินตรงจากสิงคโปร์มาเที่ยวเชียงใหม่และบางจังหวัดใกล้เคียง รวม 4 คืน 5 วัน ราคาประมาณ 760 เหรียญฮ่องกง ในช่วงเดือน พค.-มิย. 31 รวม 6 เที่ยวบินและในช่วงเดือน พย.-ธค. 31 อีก 6 เที่ยวบิน และคาดว่าจะจัดในลักษณะนี้อีกทุกปี ซึ่งจะกระตุ้นให้บริษัทนำเที่ยวอื่น ๆ ขยายตลาดในลักษณะเดียวกันมากขึ้น สำหรับตลาดฮ่องกง-ไต้หวัน-ญี่ปุ่นนั้น ปัจจุบันการบินไทยมีเที่ยวบินตรงมาเชียงใหม่ (ค้างคืน) ทุกวัน ส่วนสายการบินดรากอนแอร์นั้นบินตรงจากฮ่องกงมาเชียงใหม่อาทิตย์ละ 2 เที่ยว ทุกวัน พุธและอาทิตย์ ขนาดเครื่อง 737

เป็นที่น่าสังเกตว่ามีบริษัทสายการบินต่างชาติมาเปิด Sales Office ที่เชียงใหม่ เช่น Norst West Airlines, Japan Airline, Chins Airlins, Dragon Air เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิเคราะห์เชิงตลาดในเขตรับผิดชอบ ททท. สำนักงานเชียงใหม่

1. เชียงใหม่

เป็นจังหวัดหลักด้านการท่องเที่ยวของภาคเหนือตอนบน ในช่วงฤดูท่องเที่ยวนั้นเริ่มจากเดือน ตุลาคม - เมษายน ของทุกปี นอกจากเป็นช่วงที่อากาศเย็นสบาย ดอกไม้สวยแล้วยังมีเทศการท่องเที่ยวหลัก ๆ อยู่มาก เช่น เทศกาลไม้ดอกไม้ประดับ, สงกรานต์, เทศกาลอินทขิล (แรกนาขวัญของภาคเหนือ) เป็นต้น นอกจากตลาดนักท่องเที่ยวและต่างชาติโดยตรง ซึ่งมีปริมาณมากแล้ว ตลาดการจัดสัมนาประชุมภายในประเทศและนานาชาติต่อปี ก็มีจำนวนมากครั้งเช่นกัน โดยสรุปอัตราการเข้าพักของโรงแรมมาตรฐาน - ชั้นหนึ่ง จะมีอยู่ในระหว่าง 70 - 80 % และเกือบ 100 % ในช่วงเทศกาล

สำหรับในช่วงเดือน พฤษภาคม - กันยายน นั้น เป็นระยะปลายฤดูร้อนจะเข้าฤดูฝนนักท่องเที่ยวจากตะวันตกจะลดลง แต่จะมีนักท่องเที่ยวจากตลาดสิงคโปร์เข้ามาเสริม เนื่องจากเป็นช่วงปิดเทอม เข้ามาในลักษณะเหมาเที่ยวบินพิเศษบินตรงมาเชียงใหม่ใช้เวลาในภาคเหนือตอนบนประมาณ 4 คืน 5 วัน

ส่วนในช่วงเดือน กรกฎาคม - กันยายน ซึ่งเป็นฤดูฝนนั้น นักท่องเที่ยวไทยจะลดลงแต่ได้นักท่องเที่ยวจากตลาดยุโรปมาเสริม โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากตลาดฝรั่งเศส เนื่องจากเป็นช่วงพักร้อนของยุโรป อัตราการเข้าพักของโรงแรมมาตรฐาน - ชั้นหนึ่ง จะลดลงเหลือเพียง 40 % แต่ที่พักประเภทโรงแรมชั้น 3 และเกสเฮ้าส์จะดีขึ้น

เป็นที่น่าสังเกตว่า บริษัทนำเที่ยวทั้งตลาดสิงคโปร์, ฮ่องกง, ไต้หวันและญี่ปุ่นนอกจากจะโฆษณาด้านสถานที่ท่องเที่ยวแล้ว ยังใช้ฤดูผลไม้ท้องถิ่นต่าง ๆ เป็นตัวแปรในเชิงตลาดอีกด้วยซึ่งก็ได้ผล โดยจัดรายการนำเที่ยวชมและชิมที่สวนปลูกกันเลย

สภาพการลงทุนด้านการท่องเที่ยว

ในส่วนของธุรกิจประเภทโรงแรม ปัจจุบันจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนห้องพักประมาณ 7,000 ห้อง คาดว่าภายในสิ้นปี 2532 เชียงใหม่จะมีห้องพักเพิ่มขึ้นอีกประมาณไม่น้อยกว่า 1,000 ห้องซึ่งขณะนี้กำลังก่อสร้างและปรับปรุง ได้แก่ โรงแรมพรพิงค์ สร้างเพิ่ม 180 ห้อง โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ สร้างเพิ่ม 200 ห้อง โรงแรมเชียงใหม่พลาซ่า สร้างเพิ่ม 200 ห้อง และคาดว่าจะสร้างในปลายปีนี้คือ โรงแรมลิตเติ้ลดั๊กเชียงใหม่ 400 - 600 ห้อง โรงแรม ไอ.ที. 74 ห้อง สำหรับโรงแรมแม่ปิงนั้นได้เปิดบริการแล้ว ประมาณ 400 ห้อง นอกจากนี้ ยังมีรีสอร์ทเปิดใหม่ได้แก่ สารภีรีสอร์ท 27 ห้อง และการ์เด้นปาล์มรีสอร์ท ซึ่งทั้งสองแห่งอยู่ในเขตอำเภอสารภี ส่วนธุรกิจท่องเที่ยวประเภทบริษัทนำเที่ยว ทั้งทัวร์ธรรมดาและทัวร์ป่า (Trekking) บริษัทได้เช่ารถยนต์ มอเตอร์ไซด์ ร้านสินค้าที่ระลึก ได้ขยายและเปิดกิจการเพิ่มขึ้นอีกประมาณ 15 - 20 %

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3
การศึกษาข้อมูลเบื้องต้น

3.1 มาตราฐานการแบ่งหน่วยงานของโรงแรม

3.2 ลักษณะการปฏิบัติงานและหน้าที่รับผิดชอบ

3.3 อัตรากำลังคน

3.4 ขนาดและสัดส่วนมาตราฐาน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.1 มาตราฐานการแบ่งหน่วยงานของโรงแรม

โรงแรมมีลักษณะเป็นอุตสาหกรรมไม่สามารถที่จะบริหารและดำเนินการไปได้โดยคนเพียงคนเดียว จำเป็นจะต้องมีผู้รับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งต่าง ๆ กัน ร่วมมือกันดำเนินการให้ไปสู่ความสำเร็จ สำหรับการบริหารโรงแรมในปัจจุบัน เราอาจแบ่งประเภทพนักงานของโรงแรมเป็น 4 ระดับ ดังนี้.-

1) ระดับผู้กำหนดนโยบายและผู้ควบคุมนโยบายไปปฏิบัติ คือ ผู้จัดการทั่วไปและระดับหัวหน้าฝ่ายหรือแผนกต่าง ๆ (General Manager and Department Heads)

2) ระดับรองและผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายหรือแผนก (Sub and Assistant Department Heads)

3) ระดับหัวหน้างาน (Supervisor)

4) พนักงานปฏิบัติงานทั่วไป (General Staff)

ฝ่ายหรือแผนกที่สำคัญของโรงแรมอาจแบ่งได้ 6 ฝ่าย คือ

1. ฝ่ายบัญชี (Accounting Department)
2. ฝ่ายห้องพัก (Room Division)
3. ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Department)
4. ฝ่ายขาย (Sales Department)
5. ฝ่ายบุคคล (Personnel Department)
6. ฝ่ายช่าง (Engineering Department)

นอกจากนั้นยังมีแผนกอื่น ๆ คือ

แผนกประชาสัมพันธ์ (Public Relations Department)

แผนกจักซื้อ (Purchasing Department)

แผนกวิจัยการปฏิบัติงาน (Operation Analysis)

การจัดหน่วยงานของโรงแรม (Hotel Organization)

สามารถแบ่งออกเป็นแผนกได้ 7 แผนกดังนี้.-

1. แผนกส่วนหน้า (Front Office Department)
2. แผนกบริหาร (Managerment Department)
3. แผนกเลขานุการ (Secretarial Department)
4. แผนกบัญชี (Accounting Department)
5. แผนกจัดหา หรือแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Catering Department and Beverage Department)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. แผนกแม่บ้าน (House Keeping Department)

7. แผนกวิศวกรรม (Engineering Department)

ในแต่ละแผนกนั้น มีหัวหน้าแผนกเป็นผู้นำและควบคุมพนักงานในแผนกของตน หรือพยายามให้ความร่วมมือประสานงานกับอีกแผนกหนึ่ง เพื่อให้งานของโรงแรมดำเนินไปโดยดี ไม่มีการหยุดชะงักเนื่องจากความไม่ประสานงานกันระหว่างแผนกต่าง ๆ

3.2 ลักษณะการปฏิบัติงานและหน้าที่รับผิดชอบ

ฝ่ายบริหาร (MANAGEMENT)

ผู้จัดการทั่วไป (General Manager)

หน้าที่ความรับผิดชอบ - ความรับผิดชอบของผู้จัดการทั่วไปนั้นครอบคลุมกิจกรรมทุกด้านของโรงแรม บริหารและควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายที่กำหนดต้องทำหน้าที่เสมือนผู้จัดการทุกแผนก รับผิดชอบการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมทั้งหมด ขณะเดียวกันประสานงานด้านต่าง ๆ ให้ดำเนินไปโดยสอดคล้องและราบรื่น เพื่อยังประโยชน์และผลกำไรให้แก่โรงแรมมากที่สุด ผู้จัดการทั่วไปทำหน้าที่เป็นตัวแทนของโรงแรมในสายตาของสาธารณชน

ผู้จัดการทั่วไปจะบริหารงานได้ดีต้องประกอบด้วยความสามารถดังต่อไปนี้

- วางเป้าหมาย (Targeting)
- วางแผนกการทำงาน (Planning)
- สื่อสารสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีภายในโรงแรม (Communication)
- มอบหมายงานถูกต้องเหมาะสม (Assigning)
- แก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Problem Solving)
- ประเมินผลและปรับปรุงการปฏิบัติงาน (Evaluation & Improvement)
- ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร (Training)

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ประธานกรรมการ (Chairman)
กรรมการผู้จัดการ (Managing Director)
หรือเจ้าของ (Owner) แล้วแต่กรณี

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าทุกฝ่ายทุกแผนก
พนักงานทุกคน

การปฏิบัติงาน 1. เข้าทำงานก่อนหัวหน้าแผนก สังเกตด้วยว่าหัวหน้าแผนกมาทำงานก่อนผู้ใต้บังคับบัญชาของตน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. จัดวางระบบงานบริหารประจำวันตามลำดับความสำคัญ
3. อ่านจดหมายเอกสารและบันทึกต่าง ๆ ก.แยกประเภทและส่งไปตามแผนกที่เกี่ยวข้อง ข.ให้แนวทางในการตอบจดหมายต่าง ๆ แก่เลขาฯ ค.ตรวจสอบความถูกต้องอย่างละเอียดก่อนเซ็นชื่อและส่งออก
4. ประชุมประจำวันกับหัวหน้าแผนกสำคัญเกี่ยวกับการขายการประมาฯการและปัญหาต่าง ๆ เพื่อแก้ไขป้องกันและวางแผนงานสำหรับวันต่อไป (Operation Meeting)
5. พบปะนัดหมายกับหัวหน้าแผนกเป็นประจำทุกวัน โดยใช้เวลาสั้น ๆ ในการปรึกษาหารือกับผู้ช่วยผู้จัดการทั่งไปผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ผู้จัดการฝ่ายห้องพัก
6. สำรวจความเรียบร้อยของโรงแรมอย่างน้อยวัน 5 ครั้ง โดยสำรวจความสะอาด การบริการ ความสุภาพของพนักงาน สำรวจทั่วไป สำรวจบาร์และห้องอาหารตรวจสอบป้ายประกาศต่าง ๆ และสิ่งของเพื่อการเผยแพร่ส่งเสริมการขาย สำรวจการซ่อมแซมและบำรุงรักษา
7. ปรึกษาหารือเป็นประจำวันกับผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชีของโรงแรมในเรื่องบันทึกรายได้ประจำวัน (Daily Report) บันทึกรายได้ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม การประมาณการ (Forecast) การซ่อมแซมและบำรุงรักษา (Repair & Maintenance) รายรับรายจ่ายและเงินกระแสรายวัน สินเชื่อ (Credit)
8. ตรวจตราบริเวณที่มีแขกเป็นการส่วนตัว คือบริเวณห้องอาหาร บาร์ ห้องรับแขกของโรงแรม (Lobby) ประตูด้านหน้า บริเวณต้อนรับและแผนกรับจองห้อง (Reservation)
9. พักผ่องในตอนเย็นเพื่อพร้อมที่จะทำงานในตอนค่ำ บางครั้งจำเป็นต้องรับแขกในตอนค่ำ เช่นในงานเลี้ยงค้อกเทลหรืองานเลี้ยงอาหารค่ำ บางวันอาจเชิญบุคคลสำคัญจากส่วนราชการ การค้าหรือบุคคลสำคัญที่พักอยู่ในโรงแรมมาเลี้ยงรับรอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10. เข้าร่วมงานสังคมหรือสังสรรค์กับบุคคลในท้องถิ่น
11. ตรวจตรางานโฆษณาและประชาสัมพันธ์
12. ปรึกษาหารือกับผู้จัดการฝ่ายขาย และสำรวจรายงานการเยี่ยมลูกค้า
13. ปรึกษาหารือกับผู้จัดการฝ่ายบุคคลในเรื่องการฝึกอบรม การควบคุมดูแลพนักงานและบันทึกรายงานการเจ็บป่วยของพนักงาน
14. หมั่นแสวงหาความคิดริเริ่มในการปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมให้ดีขึ้น
15. หมั่นสำรวจบุคลิกภาพของตนเองตลอดจนความเรียบร้อยเรื่องเครื่องแต่งกาย (Appearance)
16. หมั่นดูแลเอาใจใส่อุปกรณ์ใช้สอยต่าง ๆ ในโรงแรมตลอดจนสำรวจสถานบันเทิงเริงรมย์ของโรงแรมให้แน่ใจว่าโรงแรมดำรงไว้ซึ่งมาตรฐานชั้นหนึ่งและมีความพร้อมเพื่อที่จะสร้างผลกำไรให้โรงแรม
17. มีใจกว้างที่จะสร้างผู้บริหารให้มีขึ้นใหม่เพื่อประสิทธิภาพของโรงแรมโดยหมั่นสังเกตอยู่เสมอว่าได้มีการฝึกฝนผู้บริหารให้เกิดขึ้นหรือมไม่ รวมทั้งคิดด้วยว่าจะอบรมอย่างไร
18. เขียนจดหมายโต้ตอบเกี่ยวกับการขายทั้งในท้องถิ่น ในประเทศและระหว่างประเทศ
19. ตรวจสอบค่าใช้จ่ายในด้านสาธารณูปโภค ซึ่งดูได้จากรายงานฝ่ายช่างและฝ่ายบุคคล
20. รับฟังปัญหาต่าง ๆ และหาทางแก้ไขโดยเร็วที่สุด พยายามคิดถึงความก้าวหน้าของโรงแรม
21. เพื่อเป็นการรักษาความลับ เมื่อออกจากห้องทำงานควรจะปิดล็อคห้องทุกครั้ง
22. พยายามทำตัวให้เป็นคนที่มีความริ่นเริง ทำงานกระฉับกระเฉงและมีประสิทธิภาพ
23. ในเรื่องส่วนตัวต้องพยายามที่สุดให้ครอบครัวมีความสุข เพราะ หากไม่มีปัญญาเรื่องครอบครัวก็จะส่งผลให้สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้จัดการ\รองหรือผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Manager Resident Manager, Executive Assistant, Manager)

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รัลมอบหมาย
- ตรวจตราผลการดำเนินงานประจำวันของแผนกต่าง ๆ โดยการปรึกษาหารือกับหัวหน้าแผนกหรือผู้ช่วยถึงวิธี การและหลักปฏิบัติใหม่ ๆ ในการทำงาน ตลอดจนให้คำแนะนำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ในเรื่องนั้น
- ประชุมปรึกษาหารือและแนะนำฝ่ายบริหารหรือหัวหน้าแผนกในเรื่องแนวโน้มของธุรกิจซึ่งได้มาจากการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับโรงแรมอื่น บริษัทนำเที่ยว สายการบินหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น
- พยายามอย่างที่สุดในการสร้างความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับหัวหน้าแผนกต่าง ๆ ของโรงแรม

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการทั่วไป

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าทุกฝ่ายทุกแผนก

การปฏิบัติงาน

1. งานประจำวัน (Daily Routine) ตรวจตราจุดต่างๆ ในโรงแรมทั้งบริเวณส่วนหน้าและส่วนหลัง (Back of the House) ในเวลาต่าง ๆ กัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องตรวจตราบริเวณพื้นที่สาธารณะของโรงแรม (Public Areas) ซึ่งเป็นหน้าเป็นตาของโรงแรมให้แน่ใจว่ามีความสะอาดและอยู่ในสภาพดีอยู่ตลอดเวลา
   - ตรวจสอบคำขอจัดซื้อ (Purchasing Request) ทั้งหมดแล้วกลั่นกรองให้ถูกต้องก่อนที่จะส่งไปยังผู้จัดการทั่วไป
   - เข้าร่วมประชุมประจำวัน (Operation Meeting) และรับผิดชอบปัญหาในการปฏิบัติงานประจำวัน แนะนำผู้จัดการทั่วไปให้ทราบถึงปัญหาสำคัญต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นซึ่งผู้จัดการทั่วไปอาจจะมองข้ามไป
   - ตรวจสอบเรื่องการจัดเลี้ยงประจำวัน (Banquet Events) โดยเฉพาะให้ความสนใจและความสอบสิ่งที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เตรียมหรือจัดเลี้ยงบุคคลสำคัญ (Very Important Person)

2. งานการประชุม (Meeting)

- ประชุมประจำวัน (Operation Meeting) ร่วมกับผู้จัดการทั่วไป หัวหน้าฝ่ายและหัวหน้าแผนก บางฝ่ายบางแผนก
- ประจำสัปดาห์ (Weekly) เป็นการประชุมร่วมกับหัวหน้าแผนกต่าง ๆ (Department Heads Meeting) ประชุมฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ประชุมการขาย และปกติ มักจะได้รับแต่งตั้งให้เป็นประธานในการประชุม ประมาณการประจำสัปดาห์ (Weekly Forecast Meeting)
- ประชุมกับฝ่ายห้องพักซึ่งจัดให้มีขึ้นประจำทุกสองสัปดาห์หรือเดือนละสองครั้ง
- ประชุมประจำเดือน เป็นการประชุมในด้านการบัญชีสินเชื่อ (Credit) สอบถามผลการดำเนินงาน (Peg Board Meeting) การป้องกันอัคคีภัย หรือโครงการประหยัดพลังงาน เช่น กระแสไฟฟ้าและน้ำเพื่อลดค่าใช้จ่ายของโรงแรม

3. งานทั่วไป (General)

- รับรองแขกตามที่ได้รับมอบหมายหรือเมื่อมีความจำเป็น
- สำรวจบริเวณส่วนหลังของโรงแรม (B O H) เป็นประเจำ ในวันใดวันหนึ่งของทุกสัปดาห์ พร้อมกับบันทึกผลการสำรวจแจกจ่ายไปยังแผนกต่าง ๆ (แม่บ้าน, ครัว ฯลฯ) เพื่อให้ติดตามปรับปรุงหรือแก้ไขข้อบกพร่อง สำรวจห้องน้ำสาธารณะในโรงแรม (Public Toilets) เพื่อดูความเรียบร้อยสัปดาห์ละหนึ่งวัน โดยสำรวจพร้อมกับผู้ช่วยหัวหน้าแม่บ้านอย่างน้อยสองคน
- จัดทำตารางประจำวันของหัวหน้าฝ่ายหัวหน้าแผนก เพื่อทำหน้าที่ผู้จัดการเฉพาะกิจ (Duty Manager)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซึ่งจะอยู่เวรระหว่าง 18.00 - 24.00 น. ของทุกวัน โดยผลัดเปลี่ยนกันตามความเหมาะสมของแต่ละเดือน

- รับหน้าที่หมุนเวียนในการตรวจสอบรายการสิ่งของทุกสิ้นเดือน ณ ห้องเก็บของ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Monthly Inventory F & B Storeroom)
- ประสานงานทุกเรื่องที่เกี่ยวกับตำรวจและเทศบาล
- ต้องอยู่ประจำโรงแรมทุกเวลาที่ผู้จัดการทั่วไปไม่อยู่ในโรงแรม
- อย่ามองข้ามปัญหาเล็ก ๆ น้อย ๆ และรายละเอียดของงานทุกขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

4. งานด้านร้านค้า (Shop Tenants)

ตรวจตราความเป็นไปของร้านค้าที่มาเช่าสถานที่ของโรงแรมเป็นระยะ ๆ ว่ายังคงดำเนินการตามปกติและมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น หากมีข้อแนะนำใด ๆ ให้แจ้งให้ผู้จัดการทั่วไปทราบ

5. งานป้องกันอัคคีภัย (Fire Prevention)

รับหน้าที่ควบคุมการประสานงานทั้งหมด ในการป้องกันอัคคีภัย ตรวจสภาพและทบทวนแผนป้องกันอัคคีภัย ของโรงแรม ตรวจสภาพการทำงานของอุปกรณ์ดับเพลิงโดยเฉพาะหัวฉีดที่ตั้งอยู่ตามชั้นต่าง ๆ (Floors) ของโรงแรมว่าสามารถใช้งานได้จริง แน่ใจในความพร้อมของพนักงานโทรศัพท์ที่จะติดต่อสื่อสารในกรณีที่เกิดเพลิงไหม้ซักซ้อมความเข้าใจของพนักงานตลอดจนการปฏิบัติเมื่อเกิดอัคคีภัยเดือนละครั้ง ซ้อมดับเพลิงทุกหกเดือน

6. โครงการประหยัดพลังงาน (Energy Conservation Programme)

ควบคุมกำกับดูแลการใช้พลังงาน บันทึกทำรายงานหรือแสดงผลการใช้ไฟฟ้า แก๊ส น้ำมันเชื้อเพลิงด้วยกราฟ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นประจำวัน สร้างความจูงใจให้พนักงานใน การประหยัดพลังงาน

7. การควบคุมการกำจัดแมลง (Pest Control) สำรวจตรวจตราบริเวณที่อาจจะมีแมลงสาบ มด ปลวก ซึ่งจะทำความเสียหายและหาทางกำจัดโดยด่วน โดยมากจะมอบให้บริษัทกำจัดแมลงดูแล แต่ก็ต้องมีการควบคุม และติดตามผลเป็นประจำ

8. งานควบคุมพัสดุและสินค้าในสโตร์ (Stocks Control) ติดตามอัตราการสิ้นเปลือง ดูแลอัตราคงคลัง การสั่งของเพื่อช่วยผู้จัดการทั่วไปให้สั่งการได้อย่างราบรื่น

9. งานด้านบุคลากร (Personnel)
   9.1 ร่วมประชุมกับฝ่ายบุคคลเพื่อรู้ปัญหา และหาทางแก้ไข และใช้ประโยชน์
   9.2 ทบทวนระเบียบและข้อบังคับของพนักงาน ติดตามให้พนักงานปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และแนวทางในการปฏิบัติที่ถูกต้องให้พนักงาน
   9.3 ติดตามโครงการฝึกอบรม
   9.4 ในกรณีที่โรงแรมมีห้องเก็บของและเปลี่ยนเสื้อผ้าให้พนักงาน (Staff locker rooms) ให้ตรวจตราสภาพ และเครื่องอำนวยความสะดวกด้วย
   9.5 สำรวจตรวจตราพนักงานที่ฝ่าฝืน หรือปฏิบัติผิดระเบียบข้อบังคับ
   9.6 ช่วยดูแลความเป็นอยู่ของพนักงาน เช่นตรวจตราห้องอาหาร การบริการเจ็บป่วย การตอบแทน โดยการทำงานร่วมกับผู้จัดการฝ่ายบุคคล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10. งานด้านการขาย (Sales)

ให้คำปรึกษาหารือกับผู้จัดการฝ่ายขาย และช่องทางการขาย (Sales Leads) และประสานงานกับฝ่ายขายเพื่อปรับปรุงการขายให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

11. งานด้านอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage)

ตรวจตราฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มทุกหน่วยเป็นประจำ ประสานการทำงานอย่างใกล้ชิดกับผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มในการส่งเสริมทุกประเภท เช่นส่งเสริมการขาย การโฆษณา การจัดแฟชั่นโชว์ เทศกาลอาหาร (Food Festivals)

12. งานด้านการประชาสัมพันธ์ (Public Relations)

ควบคุมงบประมาณการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ลงนามร่วมในเอกสารสัญญาการโฆษณาทั้งหมด ร่วมหรือเชิญสื่อมวลชนมารับประทานอาหาร หรือ ชมการแสดงเป็นครั้งคราว

13. งานด้านห้องพัก (Rooms Division)

สำรวจตรวจตราการจัดห้องให้บุคคลสำคัญ (VIP Rooms)

ดูแลวิธีการทั้งหมดที่เกี่ยวกับห้องปฏิบัติการซักรีด และห้องผ้า (Lavndry and Linen Boom)

ควบคุมค่าใช้จ่ายในเรื่องการจัดดอกไม้ (Flower Expenses) และไม้ประดับ

14. งานด้านความปลอดภัย (Security)

ติดตามดูแลการบริการแท็กซี่สัมปทานและพวกเร่ขายของหน้าโรงแรม ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของหัวหน้าแผนกรักษาความปลอดภัย เพื่อแก้ปัญหาความปลอดภัยของโรงแรม ติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานรอบกลางคืน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(Night Shrift) ควบคุมดูแลระบบสัญญาณเตือนภัยต่าง ๆ (Fire Alarm and Secutity Alarm)

ฝ่ายบัญชี ACCOUNTING DEPARTMENT

ผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชี

(Comptroller)

หน้าที่ความรับผิดชอบ ควบคุมการบันทึกรายงานบัญชีทุกประเภท ตลอดจนทรัพย์สินทั้งหลายทั้งปวงของโรงแรม บริหารงานทั้งหมดที่เกี่ยวกับการเงินการบัญชีในฝ่าย ควบคุมกำกับดูแลกระแสเงินสด (Cash Flow) และทรัพย์สินอื่น ๆ ทั้งหมดของโรงแรม

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง กรรมการผู้จัดการ เจ้าของกิจการ หรือผู้จัดการทั่วไป แล้วแต่กรณี

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าทุกฝ่ายทุกแผนก

การปฏิบัติงาน

1. จัดและรักษาระบบการควบคุมภายใน (Internal Control System) และการตรวจสอบต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการควบคุมทรัพย์สินและรายได้ของโรงแรมอย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้เกิดผลต่อการควบคุมการบันทึกรายงานการเงินซึ่งจะต้องทำตามกำหนดเวลา
2. จัดระบบการบันทึกทางบัญชีให้เป็นระเบียบเรียบร้อย และกำหนดวิธีจัดทำบัญชีตามนโยบายของคณะกรรมการ
3. ปฏิบัติการทางบัญชีให้เป็นไปตามตัวบทกฎหมายที่ใช้บังคับอยู่ในท้องถิ่นนั้นทุกประการ ทั้งนี้รวมทั้งจะต้องรับผิดชอบให้ได้รับการอนุญาต และใบอนุญาตที่ถูกต้องในการโอนเงินตราต่างประเทศ
4. เก็บรักษาสัญญาและสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นเอกสารและข้อมูลตามข้อกำหนดของทางราชการ ซึ่งจะมีผลต่อสถานะภาพทางการเงินของโรงแรม
5. ควบคุมกำกับดูแลเรื่องเกี่ยวกับภาษีทั้งหมดของโรงแรมให้อยู่ในระบบอันถูกต้อง
6. ตรวจสอบและอนุมัติการจ่ายเงินสดและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้เป็นไปตามขั้นตอน

7. ควบคุมบัญชีคลังอาหารและเครื่องดื่ม (F & B Storeroom) ของใช้และอุปกรณ์ต่าง ๆ (General Store) โดยการตรวจสอบเป็นรายเดือน และรายสัปดาห์ ตามแต่จะกำหนด
8. ลงนามร่วมกับผู้จัดการทั่วไปในเอกสารการเงินต่าง ๆ เช่น ตั๋วเงิน และเช็ค (ไม่เสมอไปแล้วแต่นโยบาย) ควบคุมดูแลสถานะภาพทางการเงินของโรงแรมตามบัญชีเงินฝากธนาคารในเรื่องการฝากและการถอนเงิน
9. ติดตามและตรวจสอบบันทึกรายงานต่าง ๆ เกี่ยวกับการบัญชีและการเงินที่มีอยู่เป็นประจำวัน ประจำสัปดาห์ และประจำเดือน
10. ควบคุมดูแลและจัดทำบัญชีลูกหนี้ เจ้าหนี้ (Financial Statements) บัญชีต่าง ๆและรายงานทางสถิติต่าง ๆ ที่ จำเป็น
11. ช่วยหัวหน้าฝ่ายและแผนกต่าง ๆ ในการตั้งและปรับปรุงงบประมาณประจำปี (Budget) และจะต้องรับผิดชอบในการทำรายงานเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่แท้จริง และค่าใช้จ่ายตามที่ประมาณการเป็นประจำวัน
12. ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ (Credit) ตามนโยบายที่ได้ รับมอบหมายจากผู้จัดการทั่วไป นอกจากนั้นยังต้องรับผิดชอบ ร่วมกับผู้จัดการทั่วไปหรือผู้มีอำนาจในเรื่องเกี่ยวกับการธนาคาร
13. รับผิดชอบในเรื่องการแจกจ่ายลูกกุญแจมาสเตอร์ (Master Keys) ที่สำคัญของโรงแรมตามที่ผู้จัดการทั่วไปมอบหมายความรับผิดชอบให้ จัดทำทะเบียบควบคุมลูกกุญแจดังกล่าว พร้อมทั้งลายเซ็นผู้รับด้วย
14. ติดต่อและเก็บรักษาสัญญาการประกันภัยต่าง ๆ

ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชี

(Assistant Comptroller)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หน้าที่ความรับผิดชอบ ทำหน้าที่แทนผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชี ในด้านงานฝ่ายการเงินและการบัญชีทั้งหมด รับผิดชอบงานบัญชีโดยดูแลให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชี

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าทุกฝ่ายทุกแผนก

การปฏิบัติงาน

1. รับผิดชอบและรักษาไว้ ซึ่งการปฏิบัติงานประจำวันให้เป็นไปอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ
2. ช่วยแก้ปัญหาประจำวันที่เกิดขึ้นให้แก่พนักงาน ช่วยแนะนำวิธีการในการทำงาน
3. กำกับดูแลการเบิกจ่ายบัญชีสิ้นเดือน และเตรียมเอกสารการเงินตามกำหนดเวลา
4. เข้าใจหน้าที่และวิธีการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในแผนกอย่างแจ้งชัด
5. ทำความคุ้นเคยและติดตามนโยบายของบริษัทที่เกี่ยวกับการเงินการบัญชีอยู่เสมอ

ผู้จัดการสินเชื่อ (Credit Manager)

หน้าที่ความรับผิดชอบ กำกับดูแลรวบรวมเรื่องเกี่ยวกับสินเชื่อ และการเก็บเงิน (Collection) ทั้งหมด

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชี หรือผู้จัดการทั่วไป

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ทุกฝ่ายทุกแผนก
ลูกค้า

การปฏิบัติงาน

1. ตรวจสอบประเมินสินเชื่อ เพื่อให้มั่นใจว่าลูกหนี้สามารถชำระหนี้ได้ และพิจารณาการขยายสินเชื่อ
2. เร่งรัดติดตามการทวงหนี้อย่างเคร่งครัด แต่ใช้วิธีการนุ่มนวล และพยายามรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าเพื่อธุรกิจของโรงแรม
3. สอบถามเอกสารที่เกี่ยวกับสินเชื่อทุกประเภท และตรวจสอบความถูกต้องของยอดตัวเลขรายรับ
4. ให้คำแนะนำแก่ผู้จัดการในการแทงบัญชีหนี้สูญ และจะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต้องรายงานโดยทันทีที่มีสิ่งบอกเหตุหรือข่าวสารการเปลี่ยนแปลงในด้านสินเชื่อของลูกค้า เพื่อหาทางปฏิบัติในทางที่สมควรเพื่อรักษาผลประโยชน์ของโรงแรม

5. ปฏิบัติตามนโยบายสินเชื่อของโรงแรมอย่างเคร่งครัด และกำกับดูแลพนักงานในแผนกให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเต็มความสามารถและมีความรับผิดชอบ

ผู้ตรวจสอบรายได้ (Income Auditor)

หน้าที่ความรับผิดชอบ ตรวจสอบให้แน่ใจว่ารายได้ประจำวันเป็นไปอย่างถูกต้องตรวจงานของพนักงานตรวจสอบภาคกลางคืน (Night Auditor) หัวหน้าตรวจสอบ (Head Checker) และพนักงานเก็บเงินสดอาหารและเครื่องดื่ม (F & B Cashiers) รวมทั้งจัดทำรายงานต่าง ๆ ที่มีผลต่อรายได้ให้สมบูรณ์

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชี และผู้ช่วยฯ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายห้องพัก

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

การปฏิบัติงาน

1. ตรวจสอบตัวเลขรายได้ประจำวัน และเอกสารประกอบต่าง ๆ ที่ผู้ตรวจสอบการขายของภัตตาคารภาคกลางคืน (Night Restaurant Auditor) เสนอมา รวมทั้งบเอกสารใบเก็บเงิน (Checks) เวาเชอร์ (Voucher) และเอกสารต่าง ๆ ที่จะต้องส่งไปลงบัญชีแยกประเภทเพื่อคุมยอดตามกำหนด รวมทั้งสอบถามเอกสารการเลี้ยงรับรอง (Entertainments)
2. ตรวจสอบสรุปบัญชีรายวัน ที่เตรียมโดยแคชเชียร์ใหญ่ (General Cashier)
3. ลงบัญชีแยกประเภททั่วไปให้สมบูรณ์ จากรายงานบัญชีของผู้ตรวจสอบภาคกลางคืนรายวัน รายงานบัญชีเครื่องดื่มและอาหารรายวันและรายงานประจำวันของแคชเชียร์ใหญ่
4. ลงบันทึกรายได้ประจำวัน (Post daily to the Earnings Journal)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. เตรียมรายงานประจำวันในการดำเนินงาน เพื่อให้ผู้ตรวจสอบลงชื่อ
6. เตรียมรายงานการธนาคารประจำวัน
7. เตรียมสรุปเรื่องส่วนลด และส่วนที่จะต้องหักหรือตัดออก (Rebate summary and Rebate Journal)

หัวหน้าตรวจสอบ (Head Checker)

หน้าที่ความรับผิดชอบ ฝึกอบรมและกำกับดูแลพนักงานเก็บเงินอาหาร และเครื่องดื่มทั้งหมด (F & B Cashiers) บางกรณีแคชเชียร์ส่วนหน้าด้วย

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชี และผู้ช่วยฯ

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม แผนกจัดเลี้ยง (Banquet Department) แผนกบริการส่วนหน้า

การปฏิบัติงาน

1. จัดตารางการเข้าทำงานของกะต่าง ๆ (Shift schedules) และกำหนดวันหยุดของพนักงานเก็บเงินอาหารและเครื่องดื่ม (F & B Outlet Cashier) รวมทั้งบันทึกเวลาการมาทำงาน
2. ฝึกอบรมพนักงานเก็บเงินที่เข้าใหม่ของหน่วยต่างๆของฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม รับผิดชอบในการแก้ไขข้อผิดพลาดของพนักงานเก็บเงิน และช่วยแนะนำในการแก้ปัญหาซึ่งเกิดขึ้นระหว่างการทำงาน
3. ส่งมอบใบเสร็จรับเงิน (Guest checks) ให้แก่แคชเชียร์หน่วยต่าง ๆ ในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มทุกวัน และติดตามถ้ามีการสูญหายหรือผิดพลาด จัดหาแบบฟอร์มและของใช้ต่าง ๆ ให้แก่พนักงานเก็บเงินรวมทั้งเมนูรายการอาหารเครื่องดื่มและราคา
4. บันทึกตัวเลขเก็บเงินจากเครื่องเก็บเงินสด (Cash Register) และเก็บรวบรวมรายงานประจำวันของพนักงานเก็บเงินเมื่อเวลาสิ้นสุดของแต่ละผลัด
5. จัดพนักงานเก็บเงิน (Cashier) ให้แก่แผนกจัดเลี้ยงและงานเลี้ยงพิเศษอื่น ๆ ตามความจำเป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานเก็บเงินส่วนหน้า (Front Office Cashier)

หน้าที่ความรับผิดชอบ รับและเก็บบัญชีแยกประเภทของลูกค้าไว้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ รับชำระบัญชีค่าห้องพักและอื่น ๆ ทั้งที่เป็นเงินสด บัตรเครดิตต่างๆ (Credit Cards) หรือลงบัญชีลูกหนี้ (By Charge)

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชี และผู้ช่วยฯ

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น แผนกบริการส่วนหน้า (Front Office) และลูกค้าของโรงแรม

การปฏิบัติงาน

1. ลงรายการที่จะต้องเรียกเก็บเงิน (Charges) ทุกชนิดลงในบัญชีห้องพัก (Room folios) ทันทีที่ได้รับ
2. รับและลงบัญชีห้องพักให้ถูกต้อง เมื่อได้รับเงินสดชำระค่าห้องพัก
3. บันทึกและลงบัญชีห้องพักให้ถูกต้อง เมื่อได้รับชำระค่าห้องพักเป็นเงินเชื่อทั้งนี้รวมทั้งบัตรสินเชื่อ (Credit Card)
4. รับและเงินสดและเช็คเดินทาง (Traveller Cheque) ให้ลูกค้า (จากผู้ทรงเช็คเท่านั้น) ตามนโยบายสินเชื่อของบริษัทว่าด้วยระเบียบปฏิบัติของการขึ้นเงินสดจากเช็คส่วนตัว และเช็คเดินทาง
5. ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับตู้นิรภัย (Guest's safety deposit boxes) ทั้งนี้รวมทั้งการให้บริการเมื่อลูกค้ามาขอใช้ตู้ตลอดจนสังเกตวิธีการที่ลูกค้านำของมาไว้หรือนำของออกไปจากตู้ ส่วนกุญแจไขคู่ต้องเก็บรักษาไว้ตลอดเวลา

ผู้ควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม (F & B Controller)

หน้าที่ความรับผิดชอบ ควบคุมต้นทุนการขายอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าฝ่ายและหัวหน้าแผนกต่าง ๆ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกจัดซื้อ

การปฏิบัติงาน

1. หาโอกาสตรวจและทดสอบการรับของทุกวันว่าเป็นไปตามวิธีปฏิบัติที่วางไว้หรือไม่ รวมทั้งตรวจดูว่าสิ่งของที่ได้รับกับเอกสารนำส่งตรงกันหรือไม่ (Receiving Procedures)
2. เปรียบเทียบตัวเลขในบัตรกำกับสิ่งของ (Bin card) กับรายการที่นับได้จริง
3. สังเกตดูว่าหน่วยบริการอาหารทุกจุดใช้ใบสั่งของ (Orderslip) ตามที่กำหนดไว้
4. ตรวจการควบคุมปริมาณอาหารแต่ละจาน (Portion Control)
5. ดูแลควบคุมการชำแหละเนื้อ (Butcher Test) และตรวจสอบการปรุงอาหาร (Potential Costs & Analysis)
6. แนะนำผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มเรื่องราคาขาย รวมทั้งค้นคว้าตลาดคู่แข่งขัน (จากโรงแรมต่าง ๆ)
7. คำนวณราคาทุนที่ออกมาจากหน่วยบริการอาหาร และเครื่องดื่มแต่ละแห่งให้เป็นไปตามความจริงมากที่สุด รวมทั้งการวิเคราะห์เมนูอาหาร
8. ตรวจสอบดูว่าการซื้อของของแผนกจัดซื้อเป็นไปตามรายละเอียดและราคาที่ระบุไว้หรือไม่
9. จัดทำและเสนอรายงานอาหารและเครื่องดื่มประจำวัน รวมทั้งสรุปต้นทุนและยอดขาย (F & B Daily Report)
10. ตรวจตัวเลขอัตราสูงสุดต่ำสุด (Par stock level) เพื่อรักษาระดับจำนวนเครื่องดื่มในบาร์
11. ตรวจเช็คอัตราส่วนการตวงวัดในบาร์ให้ถูกต้อง ตรงตามนโยบาย (Measures)
12. ตรวจสอบความถูกต้องของราคาที่ตั้งไว้
13. เข้าประชุมฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ประชุมหัวหน้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แผนก และประชุมการประมาณการ (Forecast)

14. ประสานงานกับฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มในเรื่องปัญหาต่าง ๆ
15. จัดทำสต๊อกอาหารและเครื่องดื่มประจำเดือน
16. จัดทำบัญชีพัสดุ และทำ Costboard
17. เตรียมรายงานอาหารและเครื่องดื่มรายเดือน

พนักงานควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม
(F & B Controller Clerk)

หน้าที่ความรับผิดชอบ บันทึกรายงานปริมาณและราคาต้นทุนตามความเป็นจริงในการซื้ออาหารและเครื่องดื่ม ตลอดจนที่แจกจ่ายไปเพื่อการขาย

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้ควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น แผนกต่าง ๆ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกจัดซื้อ

การปฏิบัติงาน

1. คำนวณหาและรายงานราคาแท้จริงของอาหาร และเครื่องดื่มที่ขายประจำวันและประจำเดือน ซึ่งในรายงานดังกล่าวจะต้องมีสาระสำคัญคือ
   - ราคาและจำนวนของอาหารและเครื่องดื่มที่จ่ายออกไป
   - ราคาอาหารและเครื่องดื่มที่พนักงานของโรงแรม บริโภคและเครดิตอื่น ๆ
   - แยกประเภทอาหารและเครื่องดื่มที่ส่งไปยังครัวย่อยต่าง ๆ
   - ค่าใช้จ่ายโอนระหว่างครัว
   - ราคาอาหารและเครื่องดื่มที่ส่งไปแผนกจัดเลี้ยงสำหรับงานเลี้ยงต่าง ๆ
2. บันทึกยอดการซื้ออาหารโดย
   - ตรวจสอบการเพิ่มขึ้นของใบส่งของ (Invoices)
   - บันทึกจำแนกบัญชีรายวันที่ซื้ออาหารและเครื่องดื่มประเภทต่าง ๆ โดยกำหนดการชำระเงิน การชำระเงินเมื่อส่งของ หรือ ตั้งเป็นบัญชีเจ้าหนี้ไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. รวบรวมบัตรติดเนื้อ (Meat tags) เพื่อส่งคืน

4. ทำบันทึกราคาอาหารของห้องอาหารพนักงาน (Staff Canteen) และห้องอาหารระดับหัวหน้า (Executive Dining Room)

5. ทำรายงานพร้อมจำนวนของอาหารและเครื่องดื่มที่มีอยู่ให้เสร็จสมบูรณ์

- โดยการนับอาหารและเครื่องดื่มในห้องสโตร์
- คิดราคาอาหารและเครื่องดื่มแต่ละรายการ พร้อมทั้งตีราคามูลค่ารวม (Pricing & Determining)
- รวมบันทึกมูลค่าของที่มีอยู่เปรียบเทียบกับมูลค่าที่ได้จากการตรวจนับ (Reconciling)

6. ทำสรุปผลรายเดือนปริมาณการใช้เนื้อสัตว์ต่าง ๆ

7. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่อาจได้รับมอบหมาย

แผนกควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม (F & B Control)

การควบคุมราคาต้นทุนเบื้องต้นของอาหารและเครื่องดื่ม
(F & B Cost Control Elements)

1. การจัดซื้อ (Purchasing)
2. การรับของ (Receiving)
3. การเก็บของ (Storing)
4. การจ่ายของ (Issuing)
5. การเตรียมการเบื้องต้น (Pre-preparation)
6. การกำหนดสัดส่วนของอาหาร (Portioning)
7. การบริการ (Service)
8. การเตรียมอาหารและเครื่องดื่ม (Preparation)
9. งานด้านบัญชีและการขาย (Accountiong & Sales)
10. ระบบการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Control System)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การคำนวณหาราคาแท้จริงของอาหาร

(Actual Food Cost Calculations)

1. ราคาอาหารที่ใช้บริโภคในโรงแรม (Cost of Food consumed)
2. ราคาอาหารที่ขาย (Cost of Food sold)
3. หาราคาแท้จริงของอาหารทุกสิ้นเดือน (Actual)
4. หาราคาแท้จริงของอาหารทุกวัน
5. มาตรฐานหรือความเป็นไปได้ของราคาอาหารต่าง ๆ (Potential)
6. สร้างและกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ
   - มาตรฐานขนาดและปริมาณของอาหาร (Standard of portion and sizes)
   - มาตรฐานรสชาดการปรุง (Standard recipe)
   - มาตรฐานข้อกำหนดในการซื้อ (Standard purchase specifications)
   - มาตรฐานผลผลิต (Standard yields)

การวางแผนและควบคุมการผลิต

(Production Planning & Controls)

1. รายละเอียดแผนการผลิตและการควบคุม
2. ประวัติขั้นตอนการขายเดิม
3. ขั้นตอนการวางแผนการผลิต
4. ควบคุมตัวเลขต่ำสุดและสูงสุดของสินค้าคงคลัง (Par Stock)
5. การทำบัญชีควบคุมการขาย

การคำนวณหาราคาแท้จริงของเครื่องดื่ม

(Actual Beverage Cost Calculations)

1. การคำนวณมาตรฐานค่าของการขาย (Sales Values)
2. สร้างและกำหนดมาตรฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- มาตรฐานปริมาณเครื่องดื่ม (Standard drink sizes)
- มาตรฐานรสชาดการปรุงเครื่องดื่ม (Standard drink recipes)
- มาตรฐานเครื่องแก้ว (Standard glasswares)
- มาตรฐานตัวเลขต่ำสุดและสูงสุดของคงคลัง (Standard par stocks)
- ราคาขาย
- มาตรฐานราคาขายเป็นขวด

สมุหบัญชี (Chief Accountant)

หน้าที่ความรับผิดชอบ รับผิดชอบต่อรายงานการเงินตลอดจนการวิเคราะห์ทั้งปวง

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชี

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าทุกฝ่ายทุกแผนก

การปฏิบัติงาน

1. จัดเตรียมรายงานประจำเดือนในเรื่องบัญชีกำไรขาดทุน (Profit and Loss Statement) งบดุลย์ (Balance Sheet) และแนวโน้มการปฏิบัติงาน (Trend of Operations)
2. จัดทำรายละเอียดในบัญชีรวม และบัญชีแยกประเภท (General and Operating Ledgers)
3. จัดทำบัญชีหุ้นธนาคาร บัญชีของผู้ประกอบการให้ตรงต่อความเป็นจริงและทันสมัยอยู่เสมอ (Up to Date)
4. จัดเตรียมการวิเคราะห์บัญชีประจำเดือน สภาพการของข้อตกลงแลกเปลี่ยน (Barter Agreement) และกำหนดการงบประมาณผลกำไร
5. จัดทำบันทึกรายงานการปฏิบัติงาน ของฝ่ายอาหาร และเครื่องดื่มทุกสามเดือน (Quarterly) ให้สมบูรณ์ เพื่อได้ทราบกำไรขาดทุนของภัตตาคาร บาร์ และไนทคลับต่าง ๆ ที่มีอยู่ในโรงแรม (All F & B Outlets)
6. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้รักษาคลังพัสดุ (Store Keeper)

หน้าที่ความรับผิดชอบ ดูแลคลังพัสดุอาหารและเครื่องดื่ม (F & B Store) คลังพัสดุทั่วไป (General Store) และรับผิดชอบของทั้งหมดที่เข้าเก็บในคลังพัสดุ (Store) โดยลงบัญชีของนำเข้า

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม แผนกจัดซื้อ

การปฏิบัติงาน

1. รับของทั้งหมดจากพนักงานรับของ
2. ตรวจสอบปริมาณ คุณภาพ และราคาของของแต่ละหน่วย แต่ละรายการ ในกรณีที่เป็นเนื้อสัตว์ให้ตรวจแผ่นป้ายที่ติดมาด้วย
3. ควบคุมการเก็บให้ถูกต้องเหมาะสม
4. บันทึกบัตรกำกับ (Bin Card) อาหารกระป๋อง เหล้า องุ่น และเหล้าต่าง ๆ ให้ตรงตามความเป็นจริงเสมอ
6. ในกรณีเป็นเครื่องดื่มหรืออาหารที่เนขวดต้องติดสติ๊กเก้อร์ หรือแสตมป์ตราของโรงแรม
7. เมื่อตรวจเรียบร้อยแล้วให้ลงชื่อในรายงานการรับของ
8. เมื่อมีการเบิกต้องตรวจใบเบิกว่าถูกต้องและสั่งโดย ผู้มีอำนาจในการเบิกรวมทั้งจ่ายของตามใบเบิกนั้น
9. ในการจ่ายของต้องตรวจสอบอย่างน้อยสองครั้งเสมอ
10. ต้องให้ผู้ที่มาเบิกรับของลงชื่อในใบรับทุกครั้ง
11. เมื่อได้จ่ายของไปแล้วถูกต้องให้ลงชื่อในใบเบิกด้วย (Requisitions)
12. ตรวจสอบอัตราขั้นต่ำสุดและสูงสุด (Par Stock Level) ของสินค้าและสิ่งของในสโตร์
13. รายงานของแตกของเสีย (Breakage & Spoilage)
14. รายงานข้อผิดพลาดในกรณีที่ Bin card ไม่ตรงกับการนับ
15. จัดทำงบรายการของชำและเครื่องกระป๋อง (Grocery List) ของอาหารและเครื่องดื่มสัปดาห์ละสองครั้ง
16. จัดรายการของซื้อประจำวัน (Market List)
17. รายงานรายการอาหารและเครื่องดื่มที่มีการใช้น้อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หรือค้างนาน (Slow - moving) ให้ผู้ควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม

18. ดูแลความสะอาดและสุขลักษณะพื้นที่ที่รับผิดชอบ
19. ตรวจสอบอุณหภูมิตู้แช่เย็น และตู้แช่แข็ง (Refrigerator and Freezer)
20. จัดทำระบบเก็บเอกสารให้ดี
21. ร่วมตรวจสอบสินค้าคงคลัง (Inventories) ประจำเดือนตามนโยบายและวิธีการของโรงแรม

เสมียนรับของ (Receiving Clerk)

หน้าที่ความรับผิดชอบ ตรวจสอบรายการสินค้าที่มาถึงว่าถูกต้องตามที่สั่ง และรับของนั้น

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้ควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม แผนกจัดซื้อ

การปฏิบัติงาน

1. ตรวจสอบปริมาณ และคุณภาพของสินค้าให้ตรงตามที่ระบุในใบส่งของ
2. ตรวจราคาต่อหน่วยในใบสั่งซื้อให้ตรงกับใบเสนอราคา
3. ตรวจสอบว่าได้รับของต่าง ๆ ตามวันเวลาที่กำหนด
4. ตรวจของที่บรรจุกล่อง ถ้ามีการสั่งเป็นน้ำหนักต้องชั่งทดสอบ
5. เนื้อสัตว์ให้ตรวจน้ำหนักของเนื้อแต่ละชิ้นว่าเป็นไปตามขนาดที่กำหนดหรือไม่ รวมทั้งติดป้าย (meat tags) อาหารทะเลก็เช่นเดียวกัน
6. ประทับตราและลงนามในใบสั่งของ
7. ลำเลียงของเช่นผักและผลไม้ต่าง ๆ ลงกล่องพลาสติกหรือภาชนะที่เหมาะสม
8. ส่งอาหารไปยังครัว
9. ประสานงานกับแผนกจัดซื้อ แผนกพัสดุ และแผนกควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม
10. จัดทำตารางเวลาการส่งของให้ผู้ขาย (Suppliers)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

11. ในกรณีมีปัญหาให้แจ้งผู้ควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม ในกรณีมีข้อสงสัยในคุณภาพอาหารและเครื่องดื่มให้ติดต่อกับหัวหน้าพ่อครัว
12. ติดต่อกับผู้จัดการแผนกจัดซื้อเมื่อมีการส่งของผิดพลาด
13. เข้าร่วมประชุมกับฝ่ายบัญชี
14. ทำและรวบรวมรายงานการรับของประจำวัน (Prepare & Compile Receiving Record & Report)
15. จัดระบบการเก็บเอกสารในส่วนนี้ให้ดี (Filing)
16. ตรวจสอบและรักษาตาชั่งให้เที่ยงตรงตลอดเวลา
17. เก็บของต่าง ๆ ให้ถูกต้องทั้งของที่จะเก็บในห้องเย็นและบนชั้น
18. รับผิดชอบความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ส่งของเก็บของ
19. ปฏิบัติงานตามนโยบายและวิธีการของโรงแรม (Policies & Procedures)

ผู้จ่ายเงินเดือน (Paymaster)

หน้าที่ความรับผิดชอบ กำกับดูแลบันทึกที่เกี่ยวกับเงินเดือน เก็บรักษาบันทึกเงินเดือนต่าง ๆ ให้เหมาะสม เตรียมการเรื่องการจ่ายเงินเดือนและจ่ายถูกต้องตามเวลาที่กำหนด เตรียมบันทึกรายงานเงินเดือนที่จ่ายแล้ว

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชี และผู้ช่วยฯ ฝ่ายบุคคล และทุกฝ่ายทุกแผนก

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

การปฏิบัติงาน

1. รวบรวมและแยกประเภทการจ่ายเงินเดือนจากข้อมูลต่าง ๆ เช่น บัตรลงเวลา (Time cards) แบบลงเวลา (Time sheets) อัตราเงินเดือนและค่าจ้าง การหักเงินเดือน และอื่น ๆ ที่สำคัญ
2. จัดทำรายการจ่ายเงินเดือนให้พนักงาน เตรียมบันทึกใบรับเงินเดือนและบันทึกการจ่ายเงินเดือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ทำบันทึกเวาเชอร์เงินเดือนทั้งหมดในบัญชีทั่วไปทุกสิ้นเดือน
4. เตรียมหักภาษี การประกัน ฯลฯ ที่เกี่ยวข้องกับเงินเดือน
5. ทำรายงานเงินเดือนทั้งที่เป็นไปตามปกติและพิเศษ

แคชเชียร์ใหญ่ (General Cashier)

หน้าที่ความรับผิดชอบ รวบรวมยอดเงินฝากประจำวัน และจัดทำบัญชีเงินสดรายวัน รวมทั้งเงินสดในมือ (Cash in Hand)

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชี และผู้ช่วย

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ทุกฝ่ายทุกแผนก

การปฏิบัติงาน

1. รวบรวมและนับเงินสดในรายการต่าง ๆ ที่ได้รับจากพนักงานเก็บเงินของแต่ละแผนก ให้ถูกต้องตรงกับยอดหน้าซอง ทั้งนี้โดยมีพยานรับรู้การนับ
2. รับและลงบันทึกการรับเงินสดประจำวัน และเช็คที่ได้รับทางไปรษณีย์ ลงในสมุดรายงาน ประจำวัน ของแคชเชียร์ใหญ่
3. เตรียมและจัดทำเงินฝากธนาคารรายวัน
4. ทำรายงานการรับเงินรายวัน (General Cashier's Daily Report)
5. จัดเงินย่อย หรือเงินทอน (Changes) ให้พนักงานเก็บเงินทุกคนตามความจำเป็น รวมทั้งจัดให้เป็นจำนวนพิเศษสำหรับวันหยุดที่ติดต่อกันหลายวันหรือมีเหตุอันควร
6. จ่ายเงินชดเชยให้พนักงานเก็บเงินทันที เมื่อพนักงานเก็บเงินได้สำรองจ่ายไปก่อน
7. นับและตรวจสอบเงินคงคลังของแผนกทุกวัน และเบิกทดแทนสำหรับยอดที่จ่ายไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ควบคุมบัญชีเจ้าหนี้ (Accounts Payable Supervisor)

หน้าที่ความรับผิดชอบ จัดวิธีการและเตรียมการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย ตรวจสอบวิธีการและระยะเวลาในการจ่ายเงินของโรงแรมทั้งหมด เตรียมการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายส่วนที่แน่นอน

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชี และผู้ช่วยฯ

ความสัมพันธ์และแผนกอื่น แผนกจัดซื้อ

การปฏิบัติงาน

1. ทำบัญชีตรวจสอบรายการทั้งหลายทั้งปวงตามใบสั่งซื้อ (Purchase Orders) ทุกชนิด รวบรวมหลักฐานบันทึกการรับ และใบรับของจากผู้ส่งของ (Supplier's Invoices)
2. ทำบัญชีและตรวจสอบรายการที่จะจ่ายให้ผู้ขาย หรือผู้ส่งของ
3. เตรียมใบสำคัญจ่าย รวมถึงการจำแนกค่าใช้จ่ายต่าง ๆ (Cost distributions) ที่จะต้องจ่ายให้แก่ผู้ขายตามที่ระบุในใบส่งของและบันทึกเงินเชื่อ (Credit memos)
4. เตรียมเช็คสำหรับจ่ายในการซื้อของทุกชนิด แล้วส่งเช็คใบสำคัญจ่าย และเอกสารเกี่ยวกับการจ่ายทุกอย่าง ไปยังผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชี เพื่ออนุมัติและลงนาม (ยกเว้นเช็คจ่ายเงินเดือน)
5. ทำบัญชีเจ้าหนี้ประจำเดือนของเจ้าหนี้แต่ละราย ให้ตรงตามบัญชีเจ้าหนี้ของโรงแรม
6. เตรียมงบตามใบสำคัญจ่ายจากผู้ขาย หรือผู้ส่งของ เป็นรายเดือนไว้ทุกเดือน
7. เก็บรักษาแฟ้มบัญชีรายจ่ายและแก้ไขให้ตรงกับความเป็นจริงและทันต่อเหตุการณ์อยู่ตลอดเวลา

ผู้ควบคุมบัญชีลูกหนี้ (Accounts Receivable Supervisor)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หน้าที่ความรับผิดชอบ จัดทำและเก็บรักษาบันทึกรายรับต่าง ๆ ให้ถูกต้อง เก็บยอดบัญชีลูกหนี้ของลูกค้า รวมทั้งบัญชีของพนักงานโรงแรม ดูแลให้ได้รับเงินจากลูกหนี้ตรงตามกำหนดเวลา ตามบัญชีลูกหนี้และใบเรียกเก็บเงิน

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชี และผู้ช่วยฯ

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น แผนกสินเชื่อฝ่ายห้องพัก ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายขาย ลูกค้า

การปฏิบัติงาน

1. ตรวจสอบให้แน่ใจว่าบัญชีลูกหนี้ทั้งหมด และสินเชื่อถูกต้องตรงตามบัญชีและเรียบร้อยเป็นไปตามเวลาที่กำหนด
2. คำนวณและลงบัญชีค่าตอบแทนการขาย (Commission) ให้ตัวแทนท่องเที่ยว (Travel Agents) ตามเวลาที่กำหนด
3. ดูแลให้แน่ใจว่าบัญชีต่าง ๆ ใบแจ้งหนี้ (Statements) และจดหมายติดตามได้ส่งไปยังลูกหนี้ตามเวลาที่กำหนด
4. ดูแลให้แน่ใจว่าได้ป้อนข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับการค้างชำระของบัญชีต่าง ๆ ไปให้บุคคลที่มีหน้าที่ติดตาม เช่น ผู้จัดการสินเชื่อ (Credit Manager) เป็นต้น
5. ควบคุมโดยการลงบันทึก ลงบัญชี ทำงบเงินมัดจำล่วงหน้า ต่าง ๆ
6. รับผิดชอบในการตอบคำถามลูกค้าหากมีข้อถกเถียงทางบัญชี
7. ดูแลให้แน่ใจว่าได้จ่ายเงินตอบแทนให้ตัวแทนท่องเที่ยวตามกำหนด โดยจ่ายให้เฉพาะตัวแทนท่องเที่ยวที่มีข้อตกลงหรือตัวแทนท่องเที่ยวที่ได้รับมอบอำนาจเท่านั้น
8. ทำงบบัญชีย่อยลูกค้าของบัญชีแยกประเภทรายรับเพื่อเป็นการคุมยอดบัญชีที่เกี่ยวข้อง และทำงบทดลองของบัญชีลูกหนี้ทั้งหมด
9. เตรียมรายงานที่จำเป็นเกี่ยวกับบัญชีรายรับ (Accounts Receivable) เช่นรายงานประจำทุกสามเดือน (Quarterly Accounts Receivable Report)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ฝ่ายห้องพัก ROOMS DIVISION

ผู้จัดการฝ่ายห้องพัก (Rooms Division Manager)

หน้าที่ความรับผิดชอบ ประสานงานและควบคุมการปฏิบัติงานวันต่อวันของทุกแผนกที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายห้องพัก

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการทั่วไป

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าทุกฝ่ายทุกแผนก

การปฏิบัติงาน

1. รับผิดชอบและกำกับดูแลแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นประจำ
2. ประสานงานกับแผนกบริการส่วนหน้าและฝ่ายขาย ทบทวนธุรกิจและงานที่ฝ่ายขายหามาได้ในส่วนที่เกี่ยวกับจำนวนห้องพักที่ยังว่างอยู่และอัตราราคา
3. จัดทำนโยบายเกี่ยวกับอัตราค่าห้อง การจ่ายเงินมัดจำของลูกค้า การยกเลิกการจอง ทั้งนี้ต้องผ่านการอนุมัติของฝ่ายบริหาร
4. ควบคุมสถานภาพทางด้านห้องพัก โดยการกำหนดจำนวนห้องพักไว้สำหรับลูกค้าที่เข้ามาเป็นคณะ และลูกค้าอิสระ (FIT guest)
5. แสวงหาและพัฒนานโยบายการตลาดในประเทศ รวมกับผู้จัดการฝ่ายขาย
6. เอาใจใส่เรื่องสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงในประเทศในรูปของอัตราการเข้าพัก (Occupancy) ราคาห้องพัก และกลวิธีในการกำหนดนโยบายการตลาดของคู่แข่งขันต่าง ๆ (Marketing strategy of competitors) ทั้งนี้ให้แนะนำเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ให้ฝ่ายบริหารทราบอยู่เสมอ
7. ทำประมาณการรายได้ส่วนห้องพักเป็นประจำทุกเดือน ทุก 3 เดือน และเป็นปี (annual basis) รวมทั้งทำงบประมาณต้นทุนค่าใช้จ่ายด้านห้องพักด้วย
8. ประสานงานกับแผนกแม่บ้านและแผนกบริการส่วนหน้าในการกันห้องพักไว้เพื่อการซ่อมแซมการบำรุงรักษาในกรณีที่มีการชำรุดเสียหายหรือ ผิดไปจากมาตรฐานที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วางไว้

9. กำหนดคุณสมบัติและจำนวนพนักงาน ให้เพียงพอกับความจำเป็นของแผนกต่าง ๆ ในส่วนที่ตนรับผิดชอบ และควบคุมดูแลระดับเงินเดือนของแผนกเหล่านั้น

10. ปรับปรุงใช้ประโยชน์จากการอบรมและพัฒนางาน ในหน้าที่ของพนักงานระดับสูงในแผนก เพื่อให้เกิดสมรรถภาพในการทำงาน รวมทั้งรับผิดชอบในการดำเนินงานและผลงานของพนักงานระดับสูงเหล่านั้น

11. เสนอแนะวิธีการที่จะเพิ่มพูนผลกำไรในแผนกที่รับผิดชอบแก่ฝ่ายบริหาร

12. ให้ความร่วมมือและประสานงานกับหัวหน้าแผนกต่าง ๆ โดยพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือทุกเวลาที่จำเป็น

13. จัดทำแผนพัฒนาทั้งระยะสั้นและระยะยาวทั้งในส่วนแผนงานที่ทำกำไรและสถานภาพอันดีของโรงแรม

14. ดูแลการดำเนินงานประจำวันของแผนกรักษาความปลอดภัย โดยเป็นประธานในการประชุมประจำวันของแผนกรักษาความปลอดภัย การบริการส่วนหน้า แม่บ้าน และผู้ช่วยผู้บริหารระดับสูง

15. ประสานงานกับแผนกซักรีด ห้องผ้า และเครื่องแบบตลอดจนแผนกแม่บ้านเพื่อทบทวน และอนุมัติตารางการทำงาน ราคาต่าง ๆ และปรับปรุงประสิทธิภาพในการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

16. ดำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ดีกับผู้ร่วมงาน และพนักงานใต้บังคับบัญชาโดยพร้อมที่จะแนะแนวทาง ให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือเมื่อถึงคราวจำเป็น ทั้งนี้การมีมนุษย์สัมพันธ์อันดีเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในงานอุตสาหกรรมด้านบริการ (Hospitality industry)

ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า

(Front Office Manager)

หน้าที่ความรับผิดชอบ กำกับดูแลและประสานงานทั้งหมดของแผนกบริการส่วนหน้า

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการฝ่ายห้องพัก

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าทุกฝ่ายทุกแผนก

การปฏิบัติงาน

1. ปรับปรุง และคงไว้ซึ่งวิธีการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจองห้องพักทั้งแบบที่มีการตกลงกันไว้และไม่มีการตกลงกันมาก่อน ควบคุมวันเริ่มและวันสิ้นสุดการใช้ห้อง ควบคุมการใช้ห้องและเงื่อนไขทั้งห้องทั่วไปและห้องพิเศษหรือห้องชุดแบบแผนกการเข้าพักของลูกค้าและวิธีการประสานงานกับส่วนของแผนกอื่น ๆ และกะงานรอบต่าง ๆ ควบคุมกุญแจห้องพัก รวมทั้งรับรู้การส่งไปรษณีและข่าวสารแก่ลูกค้า
2. เข้าใจในหน้าที่และเต็มใจให้ความร่วมมือกับแผนกที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด เช่นพนักงานเก็บเงินส่วนหน้า ผู้ช่วยผู้จัดการ แผนกสินเชื่อ ฝ่ายขาย แผนกแม่บ้านและแผนกอื่น ๆ
3. พบปะกับผู้จัดการฝ่ายห้องพัก เพื่อวางแผนและประสานงานในด้านกิจกรรมภายในของโรงแรม
4. ทำงานอย่างใกล้ชิดกับฝ่ายติดต่อของกลุ่มที่จะเข้าพัก ซึ่งได้ตกลงกันไว้แล้ว ทั้งนี้เพื่อวางแผนอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าดังกล่าว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. พบและให้ความช่วยเหลือลูกค้าอิสระ (FIT) และกลุ่มผู้แทนของลูกค้าที่มาพักเป็นกลุ่มเป็นคณะหากมีปัญหาเกี่ยวกับห้องพัก ราคา หรือสถานที่ตั้งของห้องพักให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า
6. ทำรายงานเสนอฝ่ายบริหาร และฝ่ายควบคุมเรื่องการประมาณอัตราการเข้าพัก แบบแผนการรับจองการเข้าพัก และการย้ายออกตามที่ได้คาดการณ์ไว้
7. รับผิดชอบร่วมกับฝ่ายบุคคลเกี่ยวกับการว่าจ้างพนักงานใหม่และการฝึกอบรมพนักงาน
8. ช่วยเหลือและส่งเสริมนโยบายความสัมพันธ์ของพนักงาน เช่นจัดทำโครงการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานทำบันทึกสมรรถภาพการทำงานของพนักงานตลอดจนวันหยุดพักผ่อน

ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกบริหารส่วนหน้า
(Assistant Front Office Manager)

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ช่วยเหลือผู้จัดการแผนกบริหารส่วนหน้าควบคุมดูแลในเรื่องรายละเอียดของงานและวิธีการทำงานให้แก่ผู้ช่วยผู้จัดการและพนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์ รับผิดชอบงานของแผนกบริการส่วนหน้าทั้งหมดในกรณีที่ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้าไม่อยู่ในโรงแรม

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

ฝ่ายบัญชี ฝ่ายขาย ฝ่ายบุคคล ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

การปฏิบัติงาน

1. ช่วยเหลือผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้าเพื่อแจกแจงความรู้ในการทำงานหน้าที่และวิธีการให้แก่ผู้ช่วยผู้จัดการ และพนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์ ตลอดจนทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดและช่วยเหลือผู้จัดการฯ
2. ทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดกับพนักงานเก็บเงินประจำเคาน์เตอร์ต้อนรับในเรื่องการจ่ายเงินของลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ติดต่อประสานงานกับฝ่ายขายเพื่อให้ทราบแน่ชัดถึงการเดินทางมาถึงของลูกค้าที่จะเข้าพบเป็นหมู่คณะ
4. เข้าทำงานกะเย็นถึงค่ำ และในระยะเวลาดังกล่าวนี้จะต้องติดต่อประสานงานอย่างใกล้ชิดกับแผนกบริการส่วนหน้าในทุกเรื่องระหว่างเวลาทำงานจะต้องพบปะติดตามลูกค้าสำคัญของโรงแรม รวมทั้งพบปะกับตัวแทนท่องเที่ยวและเจ้าหน้าที่สายการบิน
5. ตรวจนับจำนวนห้องลูกค้าพิเศษ และห้องชุด
6. กำกับดูแลให้มั่นใจด้วยตัวเองว่ามีพนักงานเข้าประจำหน้าที่ตามตารางกำหนดเวลาอย่างครบถ้วนในหน่วยงานทุกจุดที่ตนรับผิดชอบ
7. ประสานงานกับผู้ควบคุมโทรศัพท์ เพื่อให้มั่นใจว่ามี การประสานงานอย่างดีระหว่างแผนกต้อนรับ โต๊ะให้บริการข่าวสารและแผนกโทรศัพท์ในเรื่องที่ลูกค้าจะเข้าพัก จะย้ายออก และที่พักอยู่ในโรงแรม
8. ประสานงานกับแผนกรักษาความปลอดภัยว่าได้มีการปกป้องคุ้มครองตามกฎเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ และจะต้องดำเนินการในการจัดปัญหาให้ลูกค้าด้วยตนเองโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่เกิดความไม่ปลอดภัยแก่ลูกค้า อาทิเช่น การโจรกรรม หรือของหาย
9. ทำแผนงานและจัดการฝึกอบรมพนักงานในบังคับบัญชา
10. ประชุมร่วมกับพนักงานในแผนกของตนอย่างสม่ำเสมอ
11. ระหว่างเวลาปฏิบัติงานต้องมั่นใจว่าได้แจ้งจำนวนห้องพัก ที่ว่างไปยังหน่วยรับจองห้องต่าง ๆ (เช่น เคาน์เตอร์รับจองของสมาคมโรมแรมไทยที่สนามบินดอนเมือง ตัวแทนของโรงแรมประจำสนามบิน) อย่างเป็นปกติ
12. ทำงานอื่นที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ช่วยจัดการ "ล้อบบี้"

(Assistant "Lobby" Manager)

หน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นตัวแทนของฝ่ายบริหารเพื่อรับผิดชอบงานในส่วน สำคัญซึ่งต้องติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้า

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า และผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าแผนกต่าง ๆ ฝ่ายห้องพัก ฝ่ายขาย ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายบัญชี ลูกค้า

การปฏิบัติงาน

1. ควบคุมและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการเก็บเงิน การขึ้นเงินสด
2. ตรวจสอบและพิจารณข้อติชมของลูกค้าและพิจารณาติดตาม โดยด่วนหากมีข้อที่ต้องแก้ไขปรับปรุง
3. ขณะลูกค้ารอเข้าพัก (Check in) หรือย้ายออก (Check out) ให้ต้อนรับลูกค้าโดยให้ความช่วยเหลือเพื่อบรรเทาปัญหาและความล่าช้าต่าง ๆ
4. ทำความเข้าใจและคุ้มเคยกับนโยบายและวิธีปฏิบัติของโรงแรมในส่วนที่เกี่ยวกับการรับจองห้องพัก การจ่ายค่าห้องพัก การขนสัมภาระของลูกค้า แผนกแม่บ้าน ภัตตาคาร การคิดเงินค่าห้องพัก เรื่องสินเชื่อและความปลอดภัย
5. ดูแลให้มีการบันทึกเหตุการณ์ทุกอย่างในรายงานประจำวันอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งทบทวนกับหัวหน้าแผนกต่าง ๆ เพื่อตรวจสอบการบริการหรือเสนอแนะเปลี่ยนแปลงวิธีการที่กำลังปฏิบัติอยู่
6. แนะนำฝ่ายบริหารถึงสถานการณ์ต่าง ๆที่พบเห็น และพบปะกับฝ่ายบริหารและหัวหน้าแผนกต่าง ๆ เพื่อทบทวนการบริการลูกค้าและวางแผนการบริการสำหรับกลุ่มหรือคณะพิเศษที่จะเข้ามา
7. ตรวจสอบห้องพักและสถานที่สาธารณะของโรงแรมเป็นครั้งคราวเพื่อจะได้รู้ถึงชนิดลักษณะและที่ตั้งของสิ่งต่าง ๆ โดยตลอด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. เตรียมพร้อมเสมอที่จะถูกเรียกไปบริการส่งลูกค้าทั้งอิสระ และที่เข้ามาเป็นหมู่คณะถึงห้องพัก เพื่อแสดงถึงอัธยาศัยและหน้าที่เสมือนเป็นเจ้าภาพหรือเจ้าของบ้าน

9. ติดต่อกับลูกค้าเมื่อมีการจองห้องพักในกรณีพิเศษ

10. ตรวจพิจารณารายละเอียดของคณะลูกค้าที่จะเดินทางเข้ามาประชุมในเรื่องประวัติ และชื่อบุคคลสำคัญแต่ละคน สถานที่และเวลางานเลี้ยงต่าง ๆ เพื่อจะได้ตระเตรียมการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

11. ให้การต้อนรับลูกค้าที่เดินทางเข้ามาให้มากที่สุดเท่าที่เวลาจะอำนวยและส่งลูกค้าที่เดินทางจากไปให้มากที่สุดเช่นกัน

12. ตรวจสอบห้องพักลูกค้าพิเศษ (VIP rooms) ดูให้มีตะกร้าผลไม้และสิ่งของอื่น ๆ ครบถ้วนในห้อง หรือสั่งการให้นำมาใส่ไว้

13. ควบคุมความเป็นไปในห้องโถง (Lobby) และทางเข้าด้านหน้า

14. ติดตามข้อตำหนิของลูกค้า ตลอดจนการยืดเวลาสินเชื่อ เรื่องสิ่งของสูญหายและหาพบเป็นต้น(Lost & Found)

15. ตรวจตราประสิทธิภาพในการทำงานตลอดจนบุคคลิกลักษณะและความเรียบร้อยในการสวมเครื่องแบบพนักงาน

16. ตรวจสอบว่าป้ายแจ้งงานเลี้ยงต่าง ๆ และโพสท์เตอร์โฆษณาของโรงแรมยังอยู่ตามตำแหน่งถูกต้อง ตรวจดูลิฟท์ (Lift) ว่าสะอาดและอยู่ในสภาพที่ดีพร้อม

17. ตรวจตามชั้นต่าง ๆ (floors) ของโรงแรมพร้อมทั้งติดต่อใกล้ชิดกับแผนรักษาความปลอดภัย

18. ประสานงานกับอาคันตุกะสัมพันธ์เพื่อการต้อนรับลูกค้าพิเศษที่จะเข้ามา

19. การปฏิบัติอย่างถูกต้องเมื่อลูกค้าตำหนิ คือ

- อย่าทะเลาะหรือเถียงกับลูกค้า โดยจะต้องถือว่าลูกค้าเป็นผู้ถูกเสมอ (The guest is always

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

fight).

- ทำตัวเป็นผู้ฟังที่ดี และให้ความเห็นอกเห็นใจ
- ให้คำอธิบายแก่ลูกค้า
- พยายามเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ให้คลี่คลายไปในทางอื่น
- ขอบคุณลูกค้า

20. ต้องหาความรอบรู้ในเรื่องราวประวัติศาสตร์ของท้องถิ่นเมื่อที่อยู่ เช่น สถานที่ที่น่าสนใจ สถานที่ซื้อของต่าง ๆ โรงมหรสพเพื่อใช้แนะนำลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

21. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหาร

สรุปงานในหน้าที่ของผู้ช่วยผู้จัดการ (ล็อบบี้)

1. **มีความรอบรู้ในเรื่องงานดังต่อไปนี้**

1.1 งานด้านการบริการส่วนหน้า

- ขั้นตอนในการรับจองห้องพักและการลงทะเบียน (Reservations and registration procedures)
- รายงานภาคกลางคืน (Night reports)
- การประมาณการต่าง ๆ
- การส่งจดหมาย กุญแจห้องพัก และการบริการด้านข่าวสารข้อมูล (Information services)
- ราคาพิเศษ
- การย้ายห้องพัก (Room transfers)

1.2 แผนกบริการ

- หน้าที่ของพนักงานขนกระเป๋า (Bellman duties)
- การบริการลิฟท์ (Lift service)

1.3 ฝ่ายขาย

- กลุ่มธุรกิจ (Group business)
- คณะท่องเที่ยวพิเศษ (Special tours)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4 งานด้านแผนกแม่บ้าน

- ขั้นตอนการทำห้อง (Room make-up procedures)
- เตียงเด็ก (Cots)
- พนักงานรับใช้ประจำห้องและการบริการด้านผ้า (Maid and linen service)

1.5 แผนกบัญชี

- สินเชื่อและการเก็บเงิน (Credit and collection)
- พนักงานเก็บเงินประจำห้องอาหาร (Restaurant cashier)
- พนักงานเก็บเงินประจำเคาน์เตอร์บริการส่วนหน้า (Front Office Cashier)
- ผู้ตรวจสอบภาคกลางคืน (Night Auditor)

1.6 แผนกรักษาความปลอดภัย

- ตู้รับฝากของมีค่านิรภัย (Safety deposit boxes)
- หน้าที่ของพนักงานรักษาความปลอดภัย (Security office duties)
- ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน (Emergency procedures)

1.7 แผนกโทรศัพท์

1.8 ฝ่ายช่าง

2. **หน้าที่และขั้นตอนการปฏิบัติ**

2.1 ให้ความสนใจเป็นพิเศษในด้านการให้บริการลูกค้าผู้พัก

2.2 ควบคุมการเก็บเงินพิเศษต่าง ๆ

2.3 การขึ้นเงินสด และการใช้บัตรสินเชื่อ

2.4 มาตราเงินต่าง ๆ และการเปลี่ยนค่า

2.5 การบันทึกรายละเอียด

- อัคคีภัย
- พนักงานหรือลูกค้าประสพอุบัติเหตุ
- การรักษาพยาบาล
- เมื่อลิฟท์หยุดทำงาน
- การสูญหาย ความเสียหายและสิ่งของถูกขโมย
- ลูกค้าที่ไม่ปรารถนา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.7 การสอบสวนข้อตำหนิของลูกค้า

2.8 การตรวจตราห้องพักและสถานที่สาธารณะของโรงแรม

2.9 การให้ข่าวสาร

พนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์

(Guest Relations Officer)

หน้าที่ความรับผิดชอบ ให้การต้อนรับและดูแลใจใส่ลูกค้าสำคัญของโรงแรม

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการฝ่ายห้องพัก และผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ทุกฝ่ายทุกแผนก

การปฏิบัติงาน

1. การต้อนรับเมื่อลูกค้าเดินทางมาถึง
   - ตรวจดูรายชื่อลูกค้าที่จะเดินทางมาถึงแต่ละวันเป็นประจำทุกวัน
   - จดรายชื่อลูกค้าสำคัญที่จะต้องต้อนรับพร้อมทั้งเที่ยวบินและเวลาที่จะมาถึง
   - ตรวจสอบประวัติเพื่อหลีกเลี่ยงความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นจากพนักงานรับจองห้องพัก ให้ทำความคุ้นเคยกับข้อมูลต่าง ๆ ที่ปรากฏในใบจอง
   - ติดต่อกับตัวแทนที่ท่าอากาศยาน ฯ เพื่อรับทราบว่าลูกค้ากำลังจะเดินทางมายังโรงแรมและแจ้งผู้ช่วยผู้จัดการในเรื่องต่อไปนี้ ชื่อลูกค้าและจำนวนที่จะเข้ามาหมายเลขทะเบียนรถ เวลาที่เดินทางออกจากสนามบิน
   - เมื่อได้รับข่าวสารจากตัวแทนของโรงแรมที่สนามบินแล้ว จะต้องพร้อมอยู่ที่เคาน์เตอร์ลงทะเบียนเข้าพักหรือโต๊ะประจำของตน
   - ต้อนรับและทักชื่อลูกค้าที่บริเวณเคาน์เตอร์ต้อนรับในกรณีที่มีลูกค้าหลายคนมารถคันเดียวกันอย่าทักชื่อเพียงแต่แนะนำตนเองและกล่าวต้อนรับ
   - ช่วยเหลือลูกค้าในการลงทะเบียนเมื่อเห็นว่าเป็นเรื่องจำเป็นหรือลูกค้าต้องการ และมอบนามบัตรให้ลูกค้าหลังจากลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว นอกจาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นี้ต้องลงลายมือชื่อหรืออักษรย่อของตนในบัตรลงทะเบียน

- รับกุญแจห้องจากแผนกบริการส่วนหน้า
- แจ้งพนักงานยกกระเป๋าให้ทราบหมายเลขห้องพักพาลูกค้า (เฉพาะที่สำคัญ) ไปยังห้องพักโดยชวนคุยตั้งแต่ห้องโถงถึงห้องพัก
- เปิดประตูให้ลูกค้า เปิดไฟตามจุดต่าง ๆ ในห้อง เช่น ห้องน้ำ โต๊ะแต่งตัว (dressing table) และไฟที่โต๊ะข้างเตียง (bedside table) (ขณะอยู่ในห้องกับลูกค้าต้องเปิดประตูห้องไว้)
- อธิบายสั้น ๆ ให้ลูกค้าทราบถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง และวิธีใช้ของภายในห้อง เช่นวิทยุ โทรทัศน์ โทรศัพท์ และบริการซักรีด
- เสนอที่จะบริการเรื่องตั๋วเครื่องบิน (confirm air ticket) และการจองห้องพักซึ่งลูกค้าจะเดินทางต่อไป (เฉพาะห้องพักของโรงแรมในเครือ) จัดเรื่องรถรับส่งในวันที่จะเดินทางกลับ และยืดเวลาการออกหากจำเป็น
- ก่อนที่จะออกจากห้องให้อธิบายให้ลูกค้าทราบการใช้ล็อคสองชั้น (double lock) และการใช้โซ่ล็อคประตู (chainlock) จากนั้นให้กล่าวคำอวยพร เช่น "Enjoy your stay with us" หรือ "Have a nice time with us"
- บันทึกรายงานการต้อนรับลูกค้า และการติดตามงานต่าง ๆ ในการต้อนรับ เช่น วันเวลาที่เข้าพัก วันออกเดินทางกลับ ชื่อลูกค้า หมายเลขห้อง เป็นต้น

2. การติดตามงานต้อนรับ

- จากรายงานระบุรายละเอียดในการต้อนรับลูกค้าเมื่อได้ต้อนรับตอนเข้าพักแล้วจะต้องติดตามเอาใจใส่ในวันต่อไปด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- หากลูกค้าร้องเรียนหรือต้องการสิ่งใดให้บันทึกไว้ในรายงาน และติดตามงานนั้นทันทีทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าให้ดีที่สุด

3. การส่งลูกค้าขณะออกเดินทางกลับ
   - อย่าลืมวันเดินทางออกของลูกค้าทั้งนี้ให้ขีดเส้นใต้วันเดินทางออกของลูกค้าสำคัญทุกคนในสมุดรายงาน
   - ตรวจสอบเวลาเดินทาง รวมทั้งตรวจสอบเที่ยวบินซึ่งถ้ามีการเปลี่ยนแปลงหรือเลื่อนเวลาของเที่ยวบินให้แจ้งให้ลูกค้าทราบถึงสาเหตุนั้น เตรียมบริการจัดรถรับส่งหากจำเป็น พร้อมทั้งกำหนดเวลาให้พนักงานขนกระเป๋า โดยเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ต้องบันทึกไว้ในสมุดรายงานทั้งหมด
   - เตรียมพร้อมที่จะพบเมื่อลูกค้าลงมาชำระบัญชีค่าห้องพัก และบริการโดยช่วยเหลือในกรณีจำเป็นเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพอใจและได้รับความสะดวกในการชำระเงิน
   - ให้ถามลูกค้าว่าพอใจหรือเป็นสุขกับการที่ได้พักอยู่ที่โรงแรมหรือไม่ (โดยบันทึกความเห็นของลูกค้า ในเรื่องนี้ด้วย) กล่าวขอบคุณที่มาใช้บริการของโรงแรม ตลอดจนเชื้อเชิญให้มาใช้บริการของโรงแรมอีกในโอกาสต่อไป
   - ให้ตรวจสอบให้แน่ใจอีกครั้งหนึ่งว่าพนักงานได้ยกกระเป๋าลงมาจากห้องและได้เตรียมรถไว้บริการพร้อมแล้ว
   - เดินออกมาสู่ลูกค้าถึงประตูทางเข้า กล่าวคำอำลาด้วยใบหน้ายิ้มแย้มและอวยพรให้เดินทางโดยปลอดภัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวหน้าเสมียนห้องพัก (Chief Room Clerk)

หน้าที่ความรับผิดชอบ ควบคุมดูแลการฝึกอบรมเสมียนห้องพัก (Room Clerks) และพนักงานให้ข่าวสาร (Information Clerks) รับผิดชอบบริเวณเคาน์เตอร์ต้อนรับ และพนักงาน

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า และผู้ช่วยผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น แผนกแม่บ้าน แผนกรับจองห้องพัก แคชเชียร์ส่วนหน้า และพนักงานโทรศัพท์

การปฏิบัติงาน

1. ดูแลและอบรมเสมียนห้องพักและพนักงานให้ข่าวสาร
2. กำหนดห้องพักให้ลูกค้าทั้งที่เป็นคณะและรายบุคคล โดยจัดให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า
3. ตรวจสอบใบลงทะเบียนล่วงหน้าของบุคคลสำคัญ และบริษัทธุรกิจ รวมทั้งการตรวจสอบประวัติของลูกค้า
4. ทำงานอย่างใกล้ชิดกับผู้ประสานงานทัวร์ พนักงานรับจองและพนักงานโทรศัพท์
5. ควบคุมดูแลและรับผิดชอบให้บริเวณต้อนรับสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ
6. ก่อนจะออกจากกะงาน จะต้องแจ้งรายงานประจำวันอย่างสั้น ๆ ให้หัวหน้าเสมียนห้องพักกะต่อไปได้ทราบ
7. เข้าร่วมประชุมทุกครั้งที่ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้าสั่งการ
8. ตรวจรายงานด้านแม่บ้านทุกเช้าเย็น
9. ตรวจสอบและทำรายงานประเภทของผู้ใช้บริการ (Daily Market Mix Report) และ Next Destination Program
10. ทำรายงานสถิติตัวเลขให้ถูกต้อง และส่งรายงานนั้นไปยังแผนกต่าง ๆ ที่ขอมา
11. รักษาความมีอัธยาสัยอันดีต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน
12. คิดราคาเฉลี่ยค่าห้องพักสำหรับลูกค้าจร (walk-in guests) ให้อยู่ในระดับที่สูงที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

13. ควบคุมดูแลชั้นแผงห้องพัก (room rach) ให้อยู่ในสภาพตรงตามความเป็นจริงเพื่อสามารถกำหนดห้องพักให้แขกได้โดยทันที

หัวหน้าพนักงานยกสัมภาระ (Bell Captain)

หน้าที่ความรับผิดชอบ ดำเนินงานเรื่องการบริการขนสัมภาระโดยควบคุมดูแลพนักงานยกกระเป๋า (Bellman) และพนักงานเปิดประตู (Doorman)

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ฝ่ายห้องพักทุกแผนก ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

การปฏิบัติงาน

1. ควบคุมกำกับดูแลให้พนักงานในแผนกปฏิบัติงานอย่างเรียบร้อย โดยประสานงานกับแผนกต้อนรับ รวมทั้งจัดตารางการทำงานด้วย
2. เก็บรักษาบันทึกย่อการลงทะเบียนเข้าพัก และการออกของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
3. ต้องเข้าใจการทำงานและวิธีการทำงานของแผนก ต้อนรับเป็นอย่างดี เพื่อจะได้ประสานงานได้อย่างไม่ผิดพลาด
4. การบริการขนกระเป๋าและพาลูกค้าไปยังห้องพักต้องทำได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
5. จะต้องบันทึกรายงานทุกครั้งในกรณีที่กระเป๋าสูญหาย
6. จัดทำตารางและขึ้นป้าย (Notice Board) รายละเอียดของการปฏิบัติงานให้ทันต่อเหตุการณ์และความเป็นจริง
7. ควบคุมดูแลพื้นที่ที่รับผิดชอบให้เป็นระเบียบเรียบร้อยทั้งในบริเวณห้องโถงและพื้นที่บริการในแผนก
8. ในกรณีที่โรงแรมมีกิจกรรมด้านบริการอาหารและเครื่องดื่ม ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบโดยแจกจ่ายประกาศไปตามห้องพัก
9. มีหน้าที่ให้คำอธิบายแก่ลูกค้าโดยมีรายละเอียดในเรื่องต่อไปนี้คือ บริเวณและสิ่งอำนวยความสะดวกของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โรงแรม ตารางสายการบินและการเดินรถ เวลาทำการของร้านขายของ ธนาคารและสถานที่อื่น ๆ เวลาการปฏิบัติศาสนกิจ รวมทั้งแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ

10. ประชุมเพื่ออบรมและทบทวนการปฏิบัติงานของพนักงานและเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

11. พึงระลึกเสมอว่าแผนกยกสัมภาระเป็นด่านแรกที่ให้การต้อนรับลูกค้าของโรงแรม ซึ่งสามารถจะสร้างความประทับใจหรือความไม่พึงพอใจให้กับลูกค้าได้ ดังนั้นพนักงานในหน้าที่นี้จึงจำเป็นที่จะต้องพยายามรักษาประสิทธิภาพในการทำงาน มีความยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการแก่ลูกค้าอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งให้ความสนใจเอาใจใส่ในสิ่งที่ลูกค้าร้องขอเสมอถึงแม้ว่าบางครั้งสิ่งดังกล่าวเหล่านั้นจะอยู่นอกเหนือจากงานที่ปฏิบัติตามปกติไปบ้างก็ตาม

ผู้จัดการแผนกรับจองห้องพัก
(Reservations Manager)

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ประสานงานกับผู้ช่วยผู้จัดการ (Asst. "Lobby" Mgr.) ผู้จัดการแผนกบริการทัวร์ และฝ่ายขาย ควบคุมดูแลการดำเนินงานของแผนกรับจองห้องพัก

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

หัวหน้าแผนกต่าง ๆ ฝ่ายห้องพัก และฝ่ายขาย

การปฏิบัติงาน

1. มีอัธยาศัยและให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่แก่ลูกค้า และผู้ร่วมงาน
2. ควบคุมห้องพักที่พร้อมจะให้ลูกค้าจองได้ ตรวจนับจำนวนรับจองให้ทันต่อเหตุการณ์และความเป็นจริง
3. ปรับปรุงงานในด้านการให้บริการอยู่เสมอ
4. ทำงานอย่างใกล้ชิดกับฝ่ายขาย
5. มีความรอบรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานของแผนกอื่น ๆ
6. ทำประมาณการด้านห้องพัก
7. จัดอบรมพนักงานในแผนก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. ตรวจสอบรายละเอียดของงานให้เรียบร้อยและครบถ้วน

ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกรับจองห้องพัก
(Assistant Reservations Manager)

หน้าที่ความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานตามที่ผู้จัดการแผนกรับจองห้องพักมอบหมาย รับผิดชอบงานในแผนกรับจองทั้งหมดเมื่อผู้จัดการแผนกรับจองห้องพักไม่อยู่หรือลา

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการแผนกรับจองห้องพัก

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าแผนกต่าง ๆ ฝ่ายห้องพัก ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายขาย

การปฏิบัติงาน

1. ตอบรับและยืนยันการขอจองห้องพักของโรงแรมแก่ลูกค้า
2. ทำใบรับจองห้องพัก (Reservation slips)
3. ต้องแน่ใจว่าใบรับจองห้องพักต้องนำไปใส่ไว้ในชั้นหรือแผงจองห้องพัก (Reservation rack) ตามวันที่ที่ลูกค้าจะเข้าพัก
4. ต้องแน่ใจว่าได้มีการเตรียมรายชื่อลูกค้าที่จะเข้าพัก (Arrival list) รายชื่อลูกค้าสำคัญและรายชื่อกลุ่มธุรกิจ
5. สำเนาใบรับจองห้องพักทุกใบต้องนำไปเก็บในแฟ้มเอกสารรายเดือน โดยเรียงตามลำดับอักษร และใช้อักษรนำชื่อหลังของลูกค้าเป็นหลัก
7. ทำประมาณการด้านการรับจองห้องพักทุกสัปดาห์เป็นรายเดือนและรายสามเดือน
8. ทำรายงานการขายลูกค้าอิสระ (Fits) และลูกค้าที่เป็นคณะ (Groups)
9. ตรวจสอบค่าตอบแทนการขาย (Commission) ของบริษัทการบิน และบริษัทนำเที่ยวที่เกี่ยวข้อง
10. ดูแลสำนักงานหรือส่วนการจองห้องพักให้สะอาดและเป็นระเบียบ
11. ฝึกอบรมพนักงานเป็นรายบุคคลและควบคุมการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของเสมียนรับจอง

12. ช่วยเหลือผู้จัดการแผนกรับจองห้องพัก

เสมียนรับจอง (Reservations Clerk)

หน้าที่ความรับผิดชอบ รับและยืนยันการจองห้องพักของลูกค้า รวมทั้งทำรายงานประจำวัน

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการแผนกรับจองห้องพัก และผู้ช่วย

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าแผนกทุกแผนก แผนกบริการส่วนหน้า ฝ่ายขาย แผนกแม่บ้าน ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

การปฏิบัติงาน

1. ประสานงานกับเสมียนห้องพัก (Room Clerk) เสมียนให้ข่าวสาร (Information Clerk) ผู้ประสานงานทัวร์ (Tour Co-ordinator) และเจ้าหน้าที่ฝ่ายขายเมื่อลูกค้าจองห้องพัก มีอัธยาศัยและให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่แก่ลูกค้าและผู้ร่วมงานอื่น ๆ
2. ตอบรับและยืนยันการจองห้องพัก
3. ทำใบรับจองห้องพัก เฉพาะลูกค้าอิสระเท่านั้น (FIT)
4. นำใบรับจองห้องพักทั้งหมดไปใส่ในแผงจองห้องพัก โดยลำดับตามวันที่ที่ลูกค้าจะเข้าพัก
5. นำสำเนาใบรับจองห้องพักทุกใบไปเก็บในแฟ้มเอกสารรายเดือน โดยเรียงตามลำดับอักษร และใช้อักษรชื่อหลังของลูกค้าเป็นหลัก
6. ต้องทำรายชื่อลูกค้าเข้าพัก รายชื่อลูกค้าสำคัญ และรายชื่อกลุ่มธุรกิจการค้าให้เสร็จก่อนเวลา 17.00 น. (แล้วแต่ ๆ ละโรงแรมจะกำหนดตามความเหมาะสม)

สรุปงานแผนกรับจองห้องพัก

1. การจัดองค์กร และหน้าที่ต่าง ๆ
2. การรับจองห้องพักเป็นกลุ่ม (Group resrvations)
   - แยกตัวเลขห้องพักที่ได้รับไว้แล้ว
   - แยกตัวเลขห้องพักสำหรับลูกค้าที่จะมาถึง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- การทำงานกับคณะทำงานภายใน (ในการจัดห้องพัก)
- ระบุรายละเอียดการรับจองงานประชุมต่าง ๆ (Conventions)
- วิธีการด้านการรับจองห้องพัก (Procession reservations)
- การ Block และยืนยันห้องชุด (Suites)
- ตารางบัญชีจำนวนห้องที่รับจอง (Tally sheet)
- ดูแลปฏิบัติต่อลูกค้าพิเศษ อันได้แก่ ลูกค้าที่ได้รับอภินันทนาการจากโรงแรม ลูกค้าที่จะต้องดูแลเอาใจใส่เป็นพิเศษ ด้วยการเตรียม ลงทะเบียนไว้ก่อน
- ติดตามเรื่องห้องพักที่ได้กัน หรือสำรองไว้
- ประสานงานกับฝ่ายขาย

3. การรับจองแบบที่ไม่มีข้อตกลงกันมาก่อน
   - ชั่วคราว
   - กลุ่มธุรกิจขนาดเล็ก
   - การควบคุมปิดรับจอง (Closed Date Control)
   - นโยบายเกี่ยวกับบริษัทนำเที่ยว
4. การจัดเก็บบัตรลงทะเบียน (Registration card filing)
5. งานสัมพันธ์กับแผนกแม่บ้าน
6. งานสัมพันธ์กับแผนกสินเชื่อ
7. งานสัมพันธ์กับแผนกบริการห้องพัก (Room Service)
8. งานสัมพันธ์กับฝ่ายช่าง
9. งานสัมพันธ์กับแผนกบริการอื่น ๆ
10. นโยบายในการรับเงินล่วงหน้า หรือเงินมัดจำ (Deposit policy)
11. การจองห้องผ่านกลุ่มบริษัทโรงแรม (Chain Hotel) ในกรณีโรงแรมในเครือฯ

ผู้จัดการแผนกบริการทัวร์

(Tour Service Manager)

หน้าที่ความรับผิดชอบ

บริหารงานในแผนก

ติดต่อสอบถามโต้ตอบจดหมาย ทำบันทึกรายละเอียดและรายงานเรื่องคณะนักท่องเที่ยวที่กำลังจะมา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(Incoming) กำลังพักอยู่ (Staying) และกำลังจะกลับ (Outgoing) ควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานบริการทัวร์ (Tour Co-ordinator) และพนักงานบริการเจ้าหน้าที่สายการบินต่าง ๆ (Crew Co-ordinator) ถ้ามีเจ้าหน้าที่สายการบินพักอยู่เป็นประจำ

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการฝ่ายห้อง

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าทุกฝ่ายทุกแผนก ฝ่ายขาย แผนกรับจอง แผนกบริการส่วนหน้า ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน

การปฏิบัติงาน

1. ตรวจสอบจำนวนห้องพัก (Rooming List) ของคณะนักท่องเที่ยว และเจ้าหน้าที่สายการบินทุกวัน
2. ทำรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ
   - คณะนักท่องเที่ยว
   - ลูกค้าที่มาตามลำพัง (FIT) แต่เกี่ยวข้องกับธุรกิจคณะนักท่องเที่ยว
   - ธุรกิจที่เสียไป (Business Lost Report)
3. เข้าประชุมการตรวจสอบ การจองห้องประจำสัปดาห์ (Reservation Review Meetiong)
4. รับรองพนักงานรับจอง (Reservation) ของบริษัทนำเที่ยว (Travel Agent) ต่าง ๆ เพื่อกระชับความสัมพันธ์ เกิดความคุ้นเคยสนิทสนม สะดวกต่อการติดต่อ

ผู้ประสานงานทัวร์ (Tour Co-ordinator)

หน้าที่ความรับผิดชอบ ประสานงานกับหัวหน้าทัวร์และคณะทัวร์ เพื่อให้เกิดความราบรื่นเมื่อคณะทัวร์จะเข้าพักหรือออกไป

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการแผนกบริการทัวร์

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ฝ่ายห้องพักทุกแผนก ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม แคชเชียร์ ส่วนหน้า

การปฏิบัติงาน

1. เมื่อได้รับจองคณะทัวร์
   - ปรึกษากับผู้จัดการแผนกรับจองห้องพักในเรื่องห้องที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จะจัดสรรให้ลูกค้าและให้แจ้งการยืนยันรับจองห้องพักโดยทางโทรศัพท์ จดหมาย หรือเทเล็กซ์ (Telex) แล้วแต่กรณี

2. ก่อนที่คณะทัวร์จะมาถึง
   - เตรียมขั้นตอนการเรียกเก็บเงิน จำนวนห้องพักที่ต้องการ การจัดเตรียมอาหาร รายละเอียดเที่ยวบิน และการบริการพิเศษซึ่งได้ตกลงและยืนยันกันไว้เรียบร้อยแล้ว
   - แจ้งหมายกำหนดการเตรียมการขั้นสุดท้ายให้แผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทราบรายละเอียดที่คณะทัวร์ได้สั่งไว้
   - พบปะกับหัวหน้าแผนกต่าง ๆ เช่น หัวหน้าพนักงานบริการ หรือผู้ควบคุมดูแลหากมีข้อเปลี่ยนแปลงในนาทีสุดท้าย อาทิเช่น เรื่องอาหาร การเตรียมการออกเดินทาง การบริการด้านกระเป๋า หรือการปลุกลูกค้าทางโทรศัพท์

3. เมื่อคณะทัวร์มาถึง
   - ปรึกษากับหัวหน้าทัวร์ถึงการเตียมการขั้นสุดท้าย หากมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงให้แจ้งให้หัวหน้าแผนกต่าง ๆ ทราบ
   - แจ้งให้สมาชิกของคณะทัวร์ทราบถึงการเตียมการทั้งด้านสถานที่และอาหารโดยเน้นสิ่งที่น่าสนใจพิเศษ เช่น การจัดอาหารพิเศษเป็นต้น
   - ติดต่อยืนยันกับผู้แทนในท้องถิ่นเรื่องการเตรียมการออกเดินทางของคณะทัวร์

4. เมื่อคณะทัวร์จะเดินทางออกจากโรงแรม
   - ประสานงานกับพนักงานเก็บเงินประจำเคาน์เตอร์บริการส่วนหน้าเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าบริการทั้งหมดให้เป็นไปอย่างถูกต้อง โดยให้มีการลงนามในบิลล์อย่างถูกต้อง รวมไปถึงการประสานงานกับหัวหน้าพนักงานขนกระเป๋าและรับกุญแจห้องพักคืน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- งานปกติอีกประการหนึ่งคือการดูและเอาใจใส่เมื่อลูกค้าพักอยู่ในโรงแรม ให้ได้รับความพอใจและมีความสุขกับบริการของโรงแรมทั้งในด้านห้องพัก อาหาร และการเก็บเงินและอื่น ๆ

5. งานประจำวัน
   - รับจดหมายเรื่องการจองห้องพักที่เข้ามาใหม่ โดยปรับปรุงแก้ไขรายการที่มีการเปลี่ยนแปลง หรือการยกเลิกหรือคำขอพิเศษอื่น ๆ เพื่อเตรียมการให้ทัวร์ที่จะเข้ามาเป็นคณะและให้ตอบจดหมายอย่างเร็วที่สุด
   - ทำรายงานสรุปคณะทัวร์เป็นรายสัปดาห์ และทำประมาณการเรื่องอาหาร
   - ติดตามการยืนยันของคณะทัวร์ที่จะเดินทางเข้ามาพักโดยติดตามทุก 3 เดือน 2 เดือน และหนึ่งเดือน ทั้งนี้เพื่อปรับปรุงรายละเอียดการจองของคณะต่างๆ ให้ทันต่อเหตุการณ์และความเป็นจริงอยู่เสมอ
   - รวบรวมข้อมูลที่คณะทัวร์ให้รายละเอียดหรือสั่งมา เช่น ความต้องการเรื่องห้องพัก รายละเอียดของเที่ยวบิน อาหารที่ต้องการ คำแนะนำในการเรียกเก็บเงินโดยทั้งหมดนี้ต้องเตรียมให้เสร็จอย่างน้อย 5 วัน ก่อนที่คณะทัวร์จะเดินทางเข้ามาพัก และแจกจ่ายข้อมูลดังกล่าวไปยังแผนกบริการส่วนหน้า พนักงานเก็บเงินประจำเคาน์เตอร์บริการส่วนหน้า และแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

6. การปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ
   - ก่อนที่คณะทัวร์จะเข้าพักให้ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย อาทิเช่น การสำรองห้องพักและการเตรียมกุญแจ ซึ่งหัวหน้าเสมียนห้องพักได้จัดเตรียมไว้ ทั้งนี้เพื่อให้คณะที่จะเข้ามาพักสามารถลงทะเบียนเข้าพักได้อย่างราบรื่นและรวดเร็ว
   - ให้การต้อนรับคณะทัวร์ แจกจ่ายกุญแจห้องพักและให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข่าวสารอย่างสั้น ๆ ในเรื่องการบริการหรือความสะดวกที่โรงแรมจัดไว้ให้

- ดูแลให้การขนกระเป๋าเป็นไปอย่างเรียบร้อย รับรอง หัวหน้าทัวร์เมื่อมีความจำเป็น และติดต่อประสานอย่างใกล้ชิดกับหัวหน้าทัวร์โดยพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือไม่ว่าจะมีปัญหาใด
- ก่อนที่คณะจะออกเดินทาง (check out) ให้ตรวจสอบเรื่องเอกสารการเก็บเงินเพื่อจะได้ไม่เกิดปัญหาขึ้นภายหลัง

สรุปงานของผู้ประสานงานทัวร์

1. ทำสรุปเรื่องอาหารสำหรับวันต่อไป
2. กำหนดห้องพักตามหมายเลขห้อง และทำรายการห้องพักสำหรับคณะทัวร์ทุกคณะ
3. เตรียมคูปองอาหาร และตรวจสอบราคาอาหารสำหรับคณะทัวร์ที่จะเข้าพักในวันต่อไป
4. ติดตามความเคลื่อนไหวของคณะทัวร์ล่วงหน้าหนึ่งสัปดาห์จากบริษัทตัวแทน
5. เตรียมใบสั่งงานประจำวันของคณะทัวร์ที่จะเข้าวันต่อไป
6. เตรียมเปิดบัญชีรวม (Master Folio) ทุกครั้งที่มีการลงทะเบียนเข้า
7. เตรียมบัตรข้อมูลของคณะเพิ่มเติม
8. เตรียมเรื่องบริการปลุกลูกทัวร์ที่พักอยู่ในโรงแรมสำหรับคณะที่จะออกเดินทางกลับหรือออกเดินทางไปทัวร์สำหรับวันต่อไป
9. ขณะที่คณะทัวร์ลงทะเบียนเข้าพัก ให้สอบถามหัวหน้าทัวร์เรื่องอาหารเช้า อาหารกลางวัน และอาหารค่ำ
10. รักษาความสะอาดของบริเวณโต๊ะให้บริการ (Hospitality desk) และเตรียมติดป้ายของคณะทัวร์แต่ละคณะที่จะลงทะเบียนเข้าพัก
11. ติดตามตัวแทนทัวร์หรือผู้ที่มาเยี่ยมเพื่อตรวจสอบสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม
12. ติดต่องานประจำวัน การจัดห้องพักให้พนักงานประจำเครื่องบิน (Airline Crew) ในกรณีที่มีพนักงานจากสายการบินนั้น ๆ มาพักเป็นประจำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้จัดการศูนย์บริการธุรกิจ

(Business Centre Manager)

หน้าความรับผิดชอบ ควบคุมดูแลศูนย์บริการ และงานเลขานุการ (Secretarial Work) สำหรับลูกค้าของโรงแรมที่เป็นนักธุรกิจหรือบุคคลสำคัญ

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการฝ่ายห้องพัก หรือผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าทุกฝ่ายทุกแผนก แผนกบริการส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

การปฏิบัติงาน

1. งานเลขานุการ รวมถึง งานชวเลข พิมพ์ดีด รวบรวมเอกสาร ถ่ายสำเนาเอกสาร โทรพิมพ์และอื่น ๆ (Include Shorthand Typing, Filing, Photocpying, Telex etc.) สำหรับลูกค้าของโรงแรมเมื่อลูกค้าต้องการ
2. ควบคุมตรวจสอบ สมุดบันทึกการเข้าพักของลูกค้า VIP ตารางเวลาการมาถึง (Arrival) การกลับ (Departure) เป็นประจำวัน
3. ดูแลเรื่องความสะอาดความเป็นระเบียบของศูนย์บริการในกรณีที่มีห้องรับรอง บาร์ การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มให้ควบคุมพนักงานบริการเหล่านั้นด้วย
4. ติดต่อทักทายลูกค้า VIP ทุกราย (Curtsey Calls) ในระหว่างที่พักอยู่ และรายงานผู้จัดการฝ่ายห้องพัก
5. สอบถามลูกค้าถึงความต้องการจองห้องพักสำหรับ Next Destination Program
6. ส่งเสริมเผยแพร่โรงแรมในเครือ (ถ้ามี) โดยแจกเอกสารของโรงแรมนั้น ๆ (Brochure)
7. ดูแลรักษาห้องสมุด (Library) ของศูนย์บริการให้อยู่ในระเบียบ และมีหนังสือใหม่ ๆ ที่จำเป็นและสมควรอยู่เสมอ
8. ต้อนรับลูกค้า VIP เมื่อมาถึงและร่วมสังสรรค์ (Associate) ตามสมควร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. แจ้งให้อาคันตุกะสัมพันธ์ หรือผู้ช่วยผู้จัดการทราบถึงวันเวลาที่ลูกค้า VIP หรือลูกค้าของศูนย์บริการจะกลับเพื่อให้มีเวลาในการเตรียมการ เพื่อความสะดวกของลูกค้าในการชำระเงิน การขนกระเป๋าการจัดยานพาหนะ และอื่น ๆ

10. จัดเปลี่ยนหนังสือพิมพ์รายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือนเป็นประจำ (To Update the Newspaper Rack)

11. ติดตามหาความรู้ในเรื่องราวและข่าวล่าสุด เพื่อให้คำชี้แจงหรือเอกสารรายงานแก่ลูกค้า ดังต่อไปนี้

- สถานะการณ์ทางการเมือง (Political Situation)
- ความเคลื่อนไหวทางหัตถกรรมหรือโรงงาน และอุตสาหกรรม (Manufacturing/Indusry Movement)
- บรรยากาศการลงทุก (Climate of Invesment)
- สถานะภาพทางแรงงาน (Labour Situation)

12. จัดรายการภาพยนตร์ ทาง Video ประจำวัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้จัดการภาคกลางคืน (Night Manager)

หน้าที่ความรับผิดชอบ ทำหน้าที่ผู้จัดการในเวลากลางคืน และรับผิดชอบการดำเนินงานของโรงแรมทั้งหมดในเวลากลางคืน

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการฝ่ายห้องพัก

ความสัมพันธ์แผนกอื่น หัวหน้าทุกฝ่ายทุกแผนก

การปฏิบัติงาน

1. ทำความคุ้นเคยกับปัญหาต่าง ๆ และเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นให้แจ้งแก่เสมียนภาคกลางคืน และดำเนินการต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างระมัดระวังร่วมกับเสมียนห้องพักภาคกลางคืน
2. ช่วยเสมียนห้องพักภาคกลางคืนเมื่อมีลูกค้าลงทะเบียนผู้พักและตรวจสอบกับบริษัทการบินเสมอ ๆ หากมีเครื่องบินเที่ยวดึกไม่ขึ้นลงตามเวลา
3. ให้การต้อนรับลูกค้าสำคัญในนามของฝ่ายบริหาร และเป็นเพื่อนเดินไปส่งลูกค้าถึงห้องพัก
4. ในกรณีที่คณะลูกค้าจะออกจากโรงแรมแต่เช้า ให้ตรวจสอบ หากได้มีการสั่งอาหารเช้าตามข้อตกลงของคณะ
5. ในกรณีที่มีเหตุการณ์พิเศษเกิดขึ้นระหว่างที่รับหน้าที่อยู่ เช่น อุบัติเหตุ การโจรกรรม หรืออื่น ๆ ให้ทำรายงานให้ฝ่ายบริหารด้วย
6. ตรวจสอบรายงานที่จะต้องเสนอเจ้าหน้าที่ตำรวจ และนำเข้าแฟ้มเอกสารอย่างถูกต้อง
7. ควบคุมดูแลพนักงานยกกระเป๋าภาคกลางคืน
8. ให้มีการตรวจซ้ำจดหมายหรือไปรษณีย์ถึงลูกค้าเป็นประจำทุกคืน
9. ช่วยพนักงานเก็บเงินในกรณีที่มีลูกค้าออกจากโรงแรมแต่เช้า
10. ตรวจตราห้องโทรศัพท์ในเวลากลางคืนเป็นประจำ และดูแลให้รายชื่อผู้พักเรียงตามลำดับตัวอักษร และเป็นไปตามความเป็นจริง
11. เดินตรวจสถานที่โดยรอบและดูแลมิให้มีการใช้กระแสไฟฟ้าสิ้นเปลืองในบริเวณที่ไม่จำเป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

12. ตรวจเช็คการปิดล็อคกุญแจตามสถานที่ทางเข้าออกต่างๆ ตามที่โรงแรมกำหนด
13. รับผิดชอบในการเดินตรวจห้องอาหารและบาร์ ส่วนหลังของโรงแรมบริเวณสระน้ำและทางเดินหน้าห้องพัก (Corridor) เป็นประจำทุกคืน
14. ดูแลให้พนักงานรอบกลางคืนมาทำงานตามเวลา หากผู้ใดไม่ปฏิบัติงานตามเวลาให้จัดชื่อและแจ้งต่อหัวหน้าแผนกนอกจากนั้นต้องดูแลการแต่งเครื่องแบบของพนักงานให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย
15. ดูแลให้พนักงานรักษาความปลอดภัยตรวจตราสถานที่อย่างทั่วถึง เพื่อความปลอดภัยของโรงแรม
16. ควบคุมดูแลความสะอาดของพื้นที่สาธารณะของโรงแรมให้สะอาดและเรียบร้อยอยู่เสมอ
17. ทบทวนการป้องกันอัคคีภัยกับพนักงานรอบกลางคืน เป็นประจำ
18. บันทึกรายงานประจำวันและสำหรับเหตุการณ์ที่ผิดปกติให้ชี้แจงรายละเอียดอย่างชัดเจน เพื่อส่งให้รองผู้จัดการทั่วไปดำเนินการต่อไป
19. ให้แจ้งผู้จัดการทั่วไป หรือรองผู้จัดการทั่วไปหากมีเหตุการณ์รุนแรงเกิดขึ้น

หัวหน้าพนักงานโทรศัพท์ (Telephone Supervisor)

หน้าที่และความรับผิดชอบ บริหารและปฏิบัติงาน ด้านแผงควบคุมโทรศัพท์ของโรงแรม

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า และผู้จัดการฝ่ายห้องพัก

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าแผนกต่าง ๆ ฝ่ายห้องพัก ฝ่ายช่าง ฝ่ายบุคคล ฝ่ายขาย

การปฏิบัติงาน

1. บริหารและดูแลการทำงานด้านแผงควบคุมโทรศัพท์ของโรงแรม ซึ่งรวมถึงการให้บริการข่าวสารแก่ลูกค้าด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ทำความคุ้นเคยและติดต่อใกล้ชิดกับบริษัทโทรศัพท์ ในประเทศเพื่อพึ่งพาอาศัยบริการในด้านการฝึกอบรม การอุปกรณ์และกลไกการทำงานให้ทันสมัยก้าวหน้า
3. ประสานงานกับฝ่ายบุคคลและแผนกฝึกอบรมในการคัดเลือกพนักงานที่เหมาะสม และการฝึกพนักงานในแผนก
4. ตรวจสอบความต้องการแรงงานของแผนกให้สมดุลย์กับค่าใช้จ่ายค่าจ้างเงินเดือน
5. จัดระบบธุรการในสำนักงาน การบันทึกและรายงาน
6. เสนอแนะฝ่ายบริหารเรื่องการติดตั้งระบบโทรศัพท์ใหม่ ๆ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สูงขึ้นหรือเพื่อการประหยัดงบประมาณ
7. ปรับปรุงแก้ไขและจัดพิมพ์คู่มือแจกจ่ายภายในโรงแรมเป็นครั้งคราว
8. รับคำสั่งเรื่องการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ รวมถึงการบริการแก่ผู้พักที่จะโทรศัพท์ออกนอกโรงแรม
9. รับผิดชอบการร้องเรียนเรื่องโทรศัพท์ทางไกลและค่าธรรมเนียม พร้อมทั้งแนะนำฝ่ายบริหารและลูกค้าของโรงแรมในเรื่องดังกล่าว
10. จัดให้มีการฝึกอบรมภายในแผนกให้แก่พนักงาน เพื่อประสิทธิภาพและมารยาทอันดี
11. ทำงานใกล้ชิดกับฝ่ายช่าง เพื่อการบำรุงรักษาและซ่อมแซมโทรศัพท์
12. สร้างและรักษาเทคนิคการทำงานตามประภท ของอุปกรณ์ต่าง ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อตำแหน่ง **หัวหน้ารักษาความปลอดภัย**

(Chief Security Officer)

หน้าที่ความรับผิดชอบ บริหารและปฏิบัติงานในด้านการรักษาความปลอดภัยของแผนกเพื่อป้องกันความเสียหายที่จะพึงมีต่อบุคคลและทรัพย์สินภายในโรงแรมและของโรงแรม

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการฝ่ายห้องพัก

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ทุกฝ่ายทุกแผนก ลูกค้าของโรงแรม

การปฏิบัติงาน

1. บริหารและปฏิบัติงานในแผนกในด้านการรักษาความปลอดภัยให้ดีที่สุด ตามนโยบายของฝ่ายบริหาร พร้อมทั้งแนะนำฝ่ายบริหารในเรื่องความปลอดภัยด้วย
2. ฝึกอบรมหรือจัดฝึกอบรมในเรื่องความปลอดภัยให้แก่พนักงานในแผนกในทุกพื้นที่โรงแรม
3. ควบคุมดูแลภารกิจทุกอย่างของพนักงานในแผนกให้เป็นไปตามระเบียบของแผนกและนโยบายของโรงแรม
4. ทบทวนนโยบายและวิธีปฏิบัติในการรักษาความปลอดภัยอยู่เสมอเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ในกรณีที่เห็นว่าน่าจะมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายรักษาความปลอดภัยให้เสนอแนะแก่ฝ่ายบริหาร พร้อมทั้งระแวดระวังในการประเมินผลการปฏิบัติงานในด้านอันตรายที่จะมีขึ้นอยู่เสมอ
5. ให้คำแนะนำแก่พนักงานทุกคนที่จะต้องปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงและปลอดภัย ทดสอบระบบและทดสอบพนักงาน ให้แน่ใจว่าสามารถเข้าใจวิธีการและใช้อุปกรณ์เครื่องไม้เครื่องมือได้อย่างถูกต้อง
6. แสดงให้ฝ่ายบริหารและพนักงานประจักษ์แน่ชัดว่าแผนกรักษาความปลอดภัย มีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพน่าเชื่อถือ
7. ดำรงไว้ซึ่งกฎเกณฑ์ระเบียบปฏิบัติในการรักษาความปลอดภัยของโรงแรม ให้ทุกคนปฏิบัติตามเพื่อเป็นหลักประกันความปลอดภัยของบุคคลและทรัพย์สิน มีความรอบคอบในการคาดคะเนภัยอันตรายที่จะเกิดขึ้นและวางแผน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ป้องกันไว้ล่วงหน้า

8. รายงานความประพฤติผิดปกติวิสัยหรือส่งเจตนาไม่ดี ทั้งของลูกค้าและพนักงานให้ฝ่ายบริหารทราบ
9. ในกรณีที่ของหายหรือถูกทำลายต้องดำเนินการให้ลูกค้าหรือพนักงานในทันที
10. ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุภายในโรงแรมจะต้องให้ความช่วยเหลือหรือร่วมมือกับลูกค้า
11. สอบสวนการลักขโมยตามที่ลูกค้าหรือพนักงานแจ้งให้ทราบ โดยทำเป็นลายลักษณ์อักษร
12. สืบสวนพฤติการณ์ในการฉ้อโกงทรัพย์สินของโรงแรม ซึ่งเกิดจากการกระทำของลูกค้าหรือพนักงาน
13. ทำแฟ้มบันทึกเกี่ยวกับเหตุการณ์ผิดปกติ เช่นการสูญหาย การโจรกรรมหรืออุบัติเหตุ
14. ติดตามเหตุผิดปกติทุกกรณี และในการดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดในเรื่องดังกล่าวนี้จำต้องได้รับอนุมัติจากฝ่ายบริหาร
15. เข้าร่วมประชุมประจำสัปดาห์กับหัวหน้าแผนก หรือประชุมร่วมกับฝ่ายห้องพักในกรณีที่มีการร้องขอ

ผู้ช่วยหัวหน้ารักษาความปลอดภัย
(Assistant Chief Security Offiecr)

หน้าที่ความรับผิดชอบ ให้ความช่วยเหลือหัวหน้ารักษาความปลอดภัยในการ กำกับดูแลและประสานงานการปฏิบัติของแผนก

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง หัวหน้ารักษาความปลอดภัย

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ทุกฝ่ายทุกแผนก ลูกค้าของโรงแรม

การปฏิบัติงาน

1. ควบคุมดูแลและประสานการปฏิบัติงานของยาม พนักงานลงเวลาทำงาน (Time keeper) พนักงานดูแลลานจอดรถและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ช่วยผู้จัดการ (Asst. Manager)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. รับผิดชอบงานของหัวหน้ารักษาความปลอดภัยในกรณีที่หัวหน้าไม่อยู่หรือไม่มาทำงาน
3. ช่วยเหลือหัวหน้ารักษาความปลอดภัยในการปฏิบัติงานประจำวัน
4. มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และรับผิดชอบต่อสมรรถนะในการทำงานของผู้ควบคุมยามรักษาความปลอดภัย
5. เก็บรักษาสมุดรายงานประจำวัน

ผู้ควบคุมยาม (Security Guard Supervisor)

หน้าที่ความรับผิดชอบ ควบคุมภารกิจทั้งปวงของยามรักษาความปลอดภัย เพื่อความปลอดภัยของบุคคลและทรัพย์สินภายในอาณาเขตของโรงแรม

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง หัวหน้ารักษาความปลอดภัย และผู้ช่วยหัวหน้ารักษาความปลอดภัย

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ทุกฝ่ายทุกแผนก และลูกค้าของโรงแรม

การปฏิบัติงาน

1. ตรวจตราการทำงานของยามทุกคนทุกตำแหน่งหน้าที่ ให้แน่ใจได้ว่าได้มีการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด
2. ควบคุมดูแลภารกิจของพนักงานรักษาความปลอดภัยให้ทำงานตามกฎและระเบียบแผนกและตามนโยบายของโรงแรม
3. รายงานความผิดปกติหรือการล่วงพิรุธของพนักงาน และของลูกค้าให้แก่ผู้บังคับบัญชาที่ใกล้ชิดที่สุดโดยทันที
4. เก็บรักษารายงานประจำวัน

ยามรักษาความปลอดภัย "ผู้รักษาเวลา"
(Security Guard "Time Keeper")

หน้าที่ความรับผิดชอบ ประสานการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการรักษาเวลาทำงานกับฝ่ายบุคคล

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง หัวหน้ารักษาความปลอดภัย และผู้ควบคุมยามรักษาความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปลอดภัย

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ทุกฝ่ายทุกแผนก บุคคลภายนอกที่มาติดต่อกับโรงแรม หรือพนักงานโรงแรม

การปฏิบัติงาน

1. เปลี่ยนบัตรลงเวลาทำงานตามกำหนดเวลาที่วางไว้ โดยปกติเดือนละหนึ่งครั้ง
2. ควบคุมให้พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เหมาะสม
3. ควบคุมการเข้าออกของบุคคลภายนอกต่าง ๆ และผู้ที่มาติดต่อธุรกิจกับโรงแรมหรือพนักงานโรงแรม
4. ตรวจตราดูแลอย่างใกล้ชิดมิให้พนักงานนำสิ่งของ หรือทรัพย์สินของโรงแรมออกไปจากโรงแรมโดยมิได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจสั่งการ
5. ในกรณีที่พนักงานมีความประพฤติเสียหายหรือพฤติการณ์ส่งพิรุธให้รายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ใกล้ชิดทราบโดยทันที
6. เก็บรักษารายงานประจำวัน

ยามรักษาความปลอดภัย "ที่จอดรถ"

(Security Guard "Parking Lot")

หน้าที่ความรับผิดชอบ รับผิดชอบลานและหรือที่จอดรถ ความปลอดภัยของยานพาหนะทั้งหมดที่จอดอยู่ และความปลอดภัยต่อทรัพย์สินของโรงแรม

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง หัวหน้ารักษาความปลอดภัย และผู้ควบคุมยามรักษาความปลอดภัย

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ทุกฝ่ายทุกแผนก

การปฏิบัติงาน

1. เก็บรวบรวมค่าธรรมเนียมการจอดรถ(Parking Fee)
2. ดูแลและจัดระเบียบการจอดรถ (Look after & Keep order)
3. ช่วยให้บริการแก่ลูกค้าที่นำรถเข้ามาจอดเพื่อใช้บริการโรงแรมหรือติดต่อธุรกิจกับโรงแรม
4. ตรวจรถยนต์หรือจักรยานยนต์ของพนักงานถ้ามีพิรุธทั้งนี้โดยรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบก่อน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. เก็บรักษาสมุดรายงานประจำวัน (Log Book)

ยามรักษาความปลอดภัย "เวรตรวจ"

(Security Guard "Patrol")

หน้าที่ความรับผิดชอบ ประสานการปฏิบัติงานกับผู้ช่วยผู้จัดการแผนกยกสัมภาระ แผนกแม่บ้าน หรืองานอื่นที่เกี่ยวกับความปลอดภัยแห่งบุคคลและทรัพย์สินภายในอาณาเขตของโรงแรม

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง หัวหน้ารักษาความปลอดภัย และผู้ควบคุมยามรักษาความปลอดภัย

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ทุกฝ่ายทุกแผนก

การปฏิบัติงาน

1. ทำการตรวจตราประจำวันทั่วทั้งโรงแรมตามเวลาที่กำหนดเพื่อให้มั่นใจว่าทรัพย์สินต่าง ๆ มีความปลอดภัย และจะต้องระมัดระวังเหตุภัยต่าง ๆ ด้วย
2. ตรวจบุคคลที่เข้าโรงแรมในกรณีสงสัย และห้ามบุคคลที่ไม่พึงประสงค์เข้าโรงแรม
3. ป้องกันมิให้คนแปลกหน้า หรือพนักงานผ่านเข้าออกบริเวณห้องพักลูกค้า หรือเขตบริเวณหวงห้ามต่าง ๆ เพื่อป้องกันอาชญากรรมต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้
4. เฝ้าดูแลมิให้บุคคลภายนอกเข้ามาใช้สิ่งอำนวยความสะดวก ของโรงแรมโดยมิได้รับอนุญาต
5. ช่วยเหลือในการอารักขาลูกค้าไปยังห้องพัก ในกรณีที่มีของมีค่าหรือเป็นบุคคลสำคัญตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา
6. ตรวจตราทางออกฉุกเฉินทุกทาง ให้มีความสะอาดความสะดวกและความปลอดภัย เฉพาะอย่างยิ่งในกรณีเกิดเพลิงไหม้
7. รายงานพฤติการณ์ไม่น่าไว้วางใจของพนักงานหรือลูกค้าให้ผู้บังคับบัญชาที่ใกล้ชิดทันทีที่สังเกตพบ
8. จดบันทึกและเก็บรักษาสมุดรายงานประจำวัน (Log Book)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้จัดการแผนกซักรีด (Laundry Manager)

หน้าที่ความรับผิดชอบ บริหารงานซักรีดทั้งที่เป็นของลูกค้า เครื่องแบบพนักงาน และของที่ใช้ในโรงแรม

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการฝ่ายห้องพัก

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ทุกฝ่ายทุกแผนก โดยเฉพาะแผนกแม่บ้าน ฝ่ายอาหาร และเครื่องดื่ม ฝ่ายช่าง

การปฏิบัติงาน

1. ออกตรวจพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบทั้งหมด ตรวจกรรมวิธีและขั้นตอนการปฏิบัติงานซักรีดให้เป็นไปอย่างถูกต้อง
2. การวางแผนงานและทำตารางการซักรีดให้ตรงกับความต้องการแผนกแม่บ้านและฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
3. ประชุมวางแผนร่วมกับแผนกแม่บ้าน ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มเพื่อหารือเรื่องการซักรีด ทำตารางและแผนปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแผนกและฝ่ายทั้งสองให้มีขีดความสามารถในการรับงานพิเศษเป็นครั้งคราวได้
4. ดูแลการทำงานของพนักงานในสำนักงานแผนกซักรีด รายงานซักรีด ตารางการทำงานและบันทึกอื่น ๆ
5. ดูแลการสอบสวนข้อร้องเรียนของลูกค้าที่มีถึงแผนกซักรีด โดยประสานงานกับฝ่ายบริหารที่เกี่ยวข้องในเรื่องนี้
6. ประชุมพนักงานในแผนกเพื่อชี้แจงวิธีการใหม่ ๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อรักษาประสิทธิภาพในการทำงาน
7. ตรวจสอบสูตรการซักผ้าตลอดจนแก้ไขและปรับปรุง เมื่อเห็นว่าทำได้
8. ประสานงานอย่างใกล้ชิดกับฝ่ายบุคคลในเรื่องการว่าจ้าง และแรงงานสัมพันธ์

ผู้จัดการภาคกลางคืน (Night Manager)

หน้าที่ความรับผิดชอบ ทำหน้าที่ผู้จัดการในเวลากลางคืน และรับผิดชอบการดำเนินงานของโรงแรมทั้งหมดในเวลากลางคืน

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการฝ่ายห้องพัก

ความสัมพันธ์แผนกอื่น หัวหน้าทุกฝ่ายทุกแผนก

การปฏิบัติงาน

1. ทำความคุ้นเคยกับปัญหาต่าง ๆ และเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้แจ้งแก่เสมียนภาคกลางคืน และดำเนินการต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างระมัดระวังร่วมกับเสมียนห้องพักภาคกลางคืน

2. ช่วยเสมียนห้องพักภาคกลางคืนเมื่อมีลูกค้าลงทะเบียนผู้พักและตรวจสอบกับบริษัทการบินเสมอ ๆ หากมีเครื่องบินเที่ยวดึกไม่ขึ้นลงตามเวลา
3. ให้การต้อนรับลูกค้าสำคัญในนามของฝ่ายบริหาร และเป็นเพื่อนเดินไปส่งลูกค้าถึงห้องพัก
4. ในกรณีที่คณะลูกค้าจะออกจากโรงแรมแต่เช้า ให้ตรวจสอบ หากได้มีการสั่งอาหารเช้าตามข้อตกลงของคณะ
5. ในกรณีที่มีเหตุการณ์พิเศษเกิดขึ้นระหว่างที่รับหน้าที่อยู่ เช่น อุบัติเหตุ การโจรกรรม หรืออื่น ๆ ให้ทำรายงานให้ฝ่ายบริหารด้วย
6. ตรวจสอบรายงานที่จะต้องเสนอเจ้าหน้าที่ตำรวจ และนำเข้าแฟ้มเอกสารอย่างถูกต้อง
7. ควบคุมดูแลพนักงานยกกระเป๋าภาคกลางคืน
8. ให้มีการตรวจซ้ำจดหมายหรือไปรษณีย์ถึงลูกค้าเป็นประจำทุกคืน
9. ช่วยพนักงานเก็บเงินในกรณีที่มีลูกค้าออกจากโรงแรมแต่เช้า
10. ตรวจตราห้องโทรศัพท์ในเวลากลางคืนเป็นประจำ และดูแลให้รายชื่อผู้พักเรียงตามลำดับตัวอักษร และเป็นไปตามความเป็นจริง
11. เดินตรวจสถานที่โดยรอบและดูแลมิให้มีการใช้กระแสไฟฟ้าสิ้นเปลืองในบริเวณที่ไม่จำเป็น
12. ตรวจเช็คการปิดล็อคกุญแจตามสถานที่ทางเข้าออกต่างๆ ตามที่โรงแรมกำหนด
13. รับผิดชอบในการเดินตรวจห้องอาหารและบาร์ ส่วนหลังของโรงแรมบริเวณสระน้ำและทางเดินหน้าห้องพัก (Corridor) เป็นประจำทุกคืน
14. ดูแลให้พนักงานรอบกลางคืนมาทำงานตามเวลา หาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ใดไม่ปฏิบัติงานตามเวลาให้จัดชื่อและแจ้งต่อหัวหน้าแผนกนอกจากนั้นต้องดูแลการแต่งเครื่องแบบของพนักงานให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย

15. ดูแลให้พนักงานรักษาความปลอดภัยตรวจตราสถานที่อย่างทั่วถึง เพื่อความปลอดภัยของโรงแรม
16. ควบคุมดูแลความสะอาดของพื้นที่สาธารณะของโรงแรมให้สะอาดและเรียบร้อยอยู่เสมอ
17. ทบทวนการป้องกันอัคคีภัยกับพนักงานรอบกลางคืน เป็นประจำ
18. บันทึกรายงานประจำวันและสำหรับเหตุการณ์ที่ผิดปกติให้ชี้แจงรายละเอียดาอย่างชัดเจน เพื่อส่งให้รองผู้จัดการทั่วไปดำเนินการต่อไป
19. ให้แจ้งผู้จัดการทั่วไป หรือรองผู้จัดการทั่วไปหากมีเหตุการณ์รุนแรงเกิดขึ้น

ห้าหน้านักงานโทรศัพท์ (Telephone Supervisor)

หน้าที่และความรับผิดชอบ บริหารและปฏิบัติงาน ด้านแผงควบคุมโทรศัพท์ของโรงแรม

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า และผู้จัดการฝ่ายห้องพัก

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าแผนกต่าง ๆ ฝ่ายห้องพัก ฝ่ายช่าง ฝ่ายบุคคล ฝ่ายขาย

การปฏิบัติงาน

1. บริหารและดูแลการทำงานด้านแผงควบคุมโทรศัพท์ของโรงแรม ซึ่งรวมถึงการให้บริการข่าวสารแก่ลูกค้าด้วย
2. ทำความคุ้นเคยและติดต่อใกล้ชิดกับบริษัทโทรศัพท์ ในประเทศเพื่อพึ่งพาอาศัยบริการในด้านการฝึกอบรม การอุปกรณ์และกลไกการทำงานให้ทันสมัยก้าวหน้า
3. ประสานงานกับฝ่ายบุคคลและแผนกฝึกอบรมในการคัดเลือกพนักงานที่เหมาะสม และการฝึกพนักงานในแผนก
4. ตรวจสอบความต้องการแรงงานของแผนกให้สมดุลย์กับค่าใช้จ่ายค่าจ้างเงินเดือน
5. จัดระบบธุรการในสำนักงาน การบันทึกและรายงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. เสนอแนะฝ่ายบริหารเรื่องการติดตั้งระบบโทรศัพท์ใหม่ ๆ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สูงขึ้นหรือเพื่อการประหยัดงบประมาณ
7. ปรับปรุงแก้ไขและจัดพิมพ์คู่มือแจกจ่ายภายในโรงแรมเป็นครั้งคราว
8. รับคำสั่งเรื่องการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ รวมถึงการบริการแก่ผู้พักที่จะโทรศัพท์ออกนอกโรงแรม
9. รับผิดชอบการร้องเรียนเรื่องโทรศัพท์ทางไกลและค่าธรรมเนียม พร้อมทั้งแนะนำฝ่ายบริหารและลูกค้าของโรงแรมในเรื่องดังกล่าว
10. จัดให้มีการฝึกอบรมภายในแผนกให้แก่พนักงาน เพื่อประสิทธิภาพและมารยาทอันดี
11. ทำงานใกล้ชิดกับฝ่ายช่าง เพื่อการบำรุงรักษาและซ่อมแซมโทรศัพท์
12. สร้างและรักษาเทคนิคการทำงานตามประภท ของอุปกรณ์ต่าง ๆ

หัวหน้ารักษาความปลอดภัย

หน้าที่ความรับผิดชอบ บริหารและปฏิบัติงานในด้านการรักษาความปลอดภัยของแผนกเพื่อป้องกันความเสียหายที่จะพึงมีต่อบุคคลและทรัพย์สินภายในโรงแรมและของโรงแรม

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการฝ่ายห้องพัก

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ทุกฝ่ายทุกแผนก ลูกค้าของโรงแรม

การปฏิบัติงาน

1. บริหารและปฏิบัติงานในแผนกในด้านการรักษาความปลอดภัยให้ดีที่สุด ตามนโยบายของฝ่ายบริหาร พร้อมทั้งแนะนำฝ่ายบริหารในเรื่องความปลอดภัยด้วย
2. ฝึกอบรมหรือจัดฝึกอบรมในเรื่องความปลอดภัยให้แก่พนักงานในแผนกในทุกพื้นที่โรงแรม
3. ควบคุมดูแลภารกิจทุกอย่างของพนักงานในแผนกให้เป็นไปตามระเบียบของแผนกและนโยบายของโรงแรม
4. ทบทวนนโยบายและวิธีปฏิบัติในการรักษาความปลอดภัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อยู่เสมอเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ในกรณีที่เห็นว่าน่าจะมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายรักษาความปลอดภัย ให้เสนอแนะแก่ฝ่ายบริหาร พร้อมทั้งระแวดระวังในการประเมินผลการปฏิบัติงานในด้านอันตรายที่จะมีขึ้นอยู่เสมอ

5. ให้คำแนะนำแก่พนักงานทุกคนที่จะต้องปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงและปลอดภัย ทดสอบระบบและทดสอบพนักงาน ให้แน่ใจว่าสามารถเข้าใจวิธีการและใช้อุปกรณ์เครื่องไม้เครื่องมือได้อย่างถูกต้อง
6. แสดงให้ฝ่ายบริหารและพนักงานประจักษ์แน่ชัดว่าแผนกรักษาความปลอดภัย มีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพน่าเชื่อถือ
7. ดำรงไว้ซึ่งกฎเกณฑ์ระเบียบปฏิบัติในการรักษาความปลอดภัยของโรงแรม ให้ทุกคนปฏิบัติตามเพื่อเป็นหลักประกันความปลอดภัยของบุคคลและทรัพย์สิน มีความรอบคอบในการคาดคะเนภัยอันตรายที่จะเกิดขึ้นและวางแผนป้องกันไว้ล่วงหน้า
8. รายงานความประพฤติผิดปกติวิสัยหรือส่งเจตนาไม่ดี ทั้งของลูกค้าและพนักงานให้ฝ่ายบริหารทราบ
9. ในกรณีที่ของหายหรือถูกทำลายต้องดำเนินการให้ลูกค้าหรือพนักงานในทันที
10. ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุภายในโรงแรมจะต้องให้ความช่วยเหลือหรือร่วมมือกับลูกค้า
11. สอบสวนการลักขโมยตามที่ลูกค้าหรือพนักงานแจ้งให้ทราบ โดยทำเป็นลายลักษณ์อักษร
12. สืบสวนพฤติการณ์ในการฉ้อโกงทรัพย์สินของโรงแรม ซึ่งเกิดจากการกระทำของลูกค้าหรือพนักงาน
13. ทำแฟ้มบันทึกเกี่ยวกับเหตุการณ์ผิดปกติ เช่นการสูญหาย การโจรกรรมหรืออุบัติเหตุ
14. ติดตามเหตุผิดปกติทุกกรณี และในการดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดในเรื่องดังกล่าวนี้จำต้องได้รับอนุมัติจาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ฝ่ายบริหาร

15. เข้าร่วมประชุมประจำสัปดาห์กับหัวหน้าแผนก หรือประชุมร่วมกับฝ่ายห้องพักในกรณีที่มีการร้องขอ

ผู้ช่วยหัวหน้ารักษาความปลอดภัย
(Assistant Chief Security Offiecr)

หน้าที่ความรับผิดชอบ ให้ความช่วยเหลือหัวหน้ารักษาความปลอดภัยในการ กำกับดูแลและประสานงานการปฏิบัติของแผนก

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง หัวหน้ารักษาความปลอดภัย

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ทุกฝ่ายทุกแผนก ลูกค้าของโรงแรม

การปฏิบัติงาน

1. ควบคุมดูแลและประสานการปฏิบัติงานของยาม พนักงานลงเวลาทำงาน (Time keeper) พนักงานดูแลลานจอดรถและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ช่วยผู้จัดการ (Asst. Manager)
2. รับผิดชอบงานของหัวหน้ารักษาความปลอดภัยในกรณีที่หัวหน้าไม่อยู่หรือไม่มาทำงาน
3. ช่วยเหลือหัวหน้ารักษาความปลอดภัยในการปฏิบัติงานประจำวัน
4. มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและรับผิดชอบต่อสมรรถนะในการทำงานของผู้ควบคุมยามรักษาความปลอดภัย
5. เก็บรักษาสมุดรายงานประจำวัน

ผู้ควบคุมยาม (Security Guard Supervisor)

หน้าที่ความรับผิดชอบ ควบคุมภารกิจทั้งปวงของยามรักษาความปลอดภัย เพื่อความปลอดภัยของบุคคลและทรัพย์สินภายในอาณาเขตของโรงแรม

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง หัวหน้ารักษาความปลอดภัย และผู้ช่วยหัวหน้ารักษาความปลอดภัย

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ทุกฝ่ายทุกแผนก และลูกค้าของโรงแรม

การปฏิบัติงาน

1. ตรวจตราการทำงานของยามทุกคนทุกตำแหน่งหน้าที่ ให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แน่ใจได้ว่าได้มีการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด

2. ควบคุมดูแลภารกิจของพนักงานรักษาความปลอดภัยให้ทำงานตามกฎและระเบียบแผนกและตามนโยบายของโรงแรม
3. รายงานความผิดปกติหรือการส่งพิรุธของพนักงาน และของลูกค้าให้แก่ผู้บังคับบัญชาที่ใกล้ชิดที่สุดโดยทันที
4. เก็บรักษารายงานประจำวัน

ยามรักษาความปลอดภัย "ผู้รักษาเวลา"
(Security Guard "Time Keeper")

หน้าที่ความรับผิดชอบ ประสานการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการรักษาเวลาทำงานกับฝ่ายบุคคล

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง หัวหน้ารักษาความปลอดภัย และผู้ควบคุมยามรักษาความปลอดภัย

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ทุกฝ่ายทุกแผนก บุคคลภายนอกที่มาติดต่อกับโรงแรมหรือพนักงานโรงแรม

การปฏิบัติงาน

1. เปลี่ยนบัตรลงเวลาทำงานตามกำหนดเวลาที่วางไว้โดยปกติเดือนและหนึ่งครั้ง
2. ควบคุมให้พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เหมาะสม
3. ควบคุมการเข้าออกของบุคคลภายนอกต่าง ๆ และผู้ที่มาติดต่อธุรกิจกับโรงแรมหรือพนักงานโรงแรม
4. ตรวจตราดูแลอย่างใกล้ชิดมิให้พนักงานนำสิ่งของ หรือทรัพย์สินของโรงแรมออกไปจากโรงแรมโดยมิได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจสั่งการ
5. ในกรณีที่พนักงานมีความประพฤติเสียหายหรือพฤติการณ์ส่งพิรุธให้รายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ใกล้ชิดทราบโดยทันที
6. เก็บรักษารายงานประจำวัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ยามรักษาความปลอดภัย "ที่จอดรถ"

(Security Guard "Parking Lot")

หน้าที่ความรับผิดชอบ รับผิดชอบลานและหรือที่จอดรถ ความปลอดภัยของยานพาหนะทั้งหมดที่จอดอยู่ และความปลอดภัยต่อทรัพย์สินของโรงแรม

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง หัวหน้ารักษาความปลอดภัย และผู้ควบคุมยามรักษาความปลอดภัย

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ทุกฝ่ายทุกแผนก

การปฏิบัติงาน

1. เก็บรวบรวมค่าธรรมเนียมการจอดรถ(Parking Fee)
2. ดูแลและจัดระเบียบการจอดรถ (Look after & Keep order)
3. ช่วยให้บริการแก่ลูกค้าที่นำรถเข้ามาจอดเพื่อใช้บริการโรงแรมหรือติดต่อธุรกิจกับโรงแรม
4. ตรวจรถยนต์หรือจักรยานยนต์ของพนักงานถ้ามีพิรุธทั้งนี้โดยรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบก่อน
5. เก็บรักษาสมุดรายงานประจำวัน (Log Book)

ยามรักษาความปลอดภัย "เวรตรวจ"

(Security Guard "Patrol")

หน้าที่ความรับผิดชอบ ประสานการปฏิบัติงานกับผู้ช่วยผู้จัดการแผนกยกสัมภาระ แผนกแม่บ้าน หรืองานอื่นที่เกี่ยวกับความปลอดภัยแห่งบุคคลและทรัพย์สินภายในอาณาเขตของโรงแรม

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง หัวหน้ารักษาความปลอดภัย และผู้ควบคุมยามรักษาความปลอดภัย

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ทุกฝ่ายทุกแผนก

การปฏิบัติงาน

1. ทำการตรวจตราประจำวันทั่วทั้งโรงแรมตามเวลาที่กำหนดเพื่อให้มั่นใจว่าทรัพย์สินต่าง ๆ มีความปลอดภัยและจะต้องระมัดระวังเหตุภัยต่าง ๆ ด้วย
2. ตรวจบุคคลที่เข้าโรงแรมในกรณีสงสัย และห้ามบุคคลที่ไม่พึงประสงค์เข้าโรงแรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ป้องกันมิให้คนแปลกหน้า หรือพนักงานผ่านเข้าออกบริเวณห้องพักลูกค้า หรือเขตบริเวณหวงห้ามต่าง ๆ เพื่อป้องกันอาชญากรรมต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้
4. เฝ้าดูแลมิให้บุคคลภายนอกเข้ามาใช้สิ่งอำนวยความสะดวก ของโรงแรมโดยมิได้รับอนุญาต
5. ช่วยเหลือในการอารักขาลูกค้าไปยังห้องพัก ในกรณีที่มีของมีค่าหรือเป็นบุคคลสำคัญตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา
6. ตรวจตราทางออกฉุกเฉินทุกทาง ให้มีความสะอาดความสะดวกและความปลอดภัย เฉพาะอย่างยิ่งในกรณีเกิดเพลิงไหม้
7. รายงานพฤติการณ์ไม่น่าไว้วางใจของพนักงานหรือลูกค้าให้ผู้บังคับบัญชาที่ใกล้ชิดทันทีที่สังเกตพบ
8. จดบันทึกและเก็บรักษาสมุดรายงานประจำวัน (Log Book)

ผู้จัดการแผนกซักรีด (Laundry Manager)

หน้าที่ความรับผิดชอบ บริหารงานซักรีดทั้งที่เป็นของลูกค้า เครื่องแบบพนักงานและของที่ใช้ในโรงแรม

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการฝ่ายห้องพัก

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ทุกฝ่ายทุกแผนก โดยเฉพาะแผนกแม่บ้าน ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายช่าง

การปฏิบัติงาน

1. ออกตรวจพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบทั้งหมด ตรวจกรรมวิธีและขั้นตอนการปฏิบัติงานซักรีดให้เป็นไปอย่างถูกต้อง
2. การวางแผนงานและทำตารางการซักรีดให้ตรงกับความต้องการแผนกแม่บ้านและฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
3. ประชุมวางแผนร่วมกับแผนกแม่บ้าน ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มเพื่อหารือเรื่องการซักรีด ทำตารางและแผนปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแผนกและฝ่ายทั้งสองให้มีขีดความสามารถในการรับงานพิเศษเป็นครั้งคราวได้
4. ดูแลการทำงานของพนักงานในสำนักงานแผนกซักรีด รายงานซักรีด ตารางการทำงานและบันทึกอื่น ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ดูแลการสอบสวนข้อร้องเรียนของลูกค้าที่มีถึงแผนกซักรีด โดยประสานงานกับฝ่ายบริหารที่เกี่ยวข้องในเรื่องนี้
6. ประชุมพนักงานในแผนกเพื่อชี้แจงวิธีการใหม่ ๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อรักษาประสิทธิภาพในการทำงาน
7. ตรวจสอบสูตรการซักผ้าตลอดจนแก้ไขและปรับปรุง เมื่อเห็นว่าทำได้
8. ประสานงานอย่างใกล้ชิดกับฝ่ายบุคคลในเรื่องการว่าจ้าง และแรงงานสัมพันธ์

สรุปงานของแผนกซักรีดและพนักงานซักรีด

1. การบริหาร
   - 1.1 การพนักงานและงบประมาณค่าจ้าง
   - 1.2 วางแผนกปฏิบัติงานประจำวัน
   - 1.3 การปฏิบัติและการควบคุมบันทึกต่าง ๆ
   - 1.4 งบประมาณและการเติมอุปกรณ์ การใช้ของใหม่แทนของเก่า
   - 1.5 การบำรุงรักษาและการซ่อม
   - 1.6 ติดต่อกับฝ่ายบัญชี ฝ่ายช่าง ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม แผนกจัดซื้อ แผนกแม่บ้าน และแผนกบริการส่วนหน้า
   - 1.7 แก้ไขและปรับปรุงตามข้อร้องเรียนหรือแนะนำของลูกค้า
   - 1.8 เอกสารเผยแพร่ของโรงแรมในกรณีที่รับจ้างจากบุคคลภายนอก
2. การเก็บและการนำส่ง
   - 2.1 รับคำสั่งทางโทรศัพท์
   - 2.2 วิธีการเก็บ
   - 2.3 ขั้นตอนการบันทึกรายละเอียดสิ่งของ
   - 2.4 การคิดค่าบริการ
   - 2.5 วิธีการขนส่ง
   - 2.6 ลูกค้าที่จะจากไป
   - 2.7 การบริการพิเศษ
3. การซักรีดให้ลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.1 การแยกชนิดและการทำเครื่องหมาย

3.2 สูตรการซัก

3.3 การรีดาและพักด้วยเครื่องจักร

3.4 การรีดด้วยมือ

3.5 การแยกชนิดและการบรรจุหีบห่อ

4. การซักรีดของโรงแรม

4.1 ผ้าของแผนกแม่บ้าน ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม เครื่องแบบพนักงาน และงานพิเศษเช่นการซักผ้าม่าน ผ้าคลุมเตียงเป็นต้น ซึ่งมีขั้นตอนคือ การแยกชนิดของผ้า การซัก การทำให้หมาดและอบแห้ง การรีดและการพับ การเก็บ การจำหน่ายหมดสภาพ และการเพิ่มให้ครบจำนวน รวมทั้งการทดสอบ

5. หน้าที่พนักงานซักรีด

5.1 การแยกชนิดของผ้า และการทำเครื่องหมาย

5.2 การตรวจจุดสกปรกต่าง ๆ

5.3 วิธีการซักและสูตรการซักผ้า

5.4 การทำผ้าให้แห้ง

5.5 การรีดด้วยมือและรีดด้วยเครื่องจักร

5.6 ผ้าชนิดพิเศษ เช่น ผ้าลูกไม้ ผ้าแพร ผ้าขนสัตว์

5.7 เครื่องแบบพนักงาน

ห้าหน้าแผนกแม่บ้าน (Exective Housekeeper)

หน้าที่ความรับผิดชอบ รับผิดชอบงานในแผนกแม่บ้านทั้งหมด

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการฝ่ายห้องพัก

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ฝ่ายบุคคล ฝ่ายช่าง แผนกฝึกอบรม และแผนกซักรีด

การปฏิบัติงาน

1. ควบคุมการปฏิบัติงานของแม่บ้านประจำฟลอร์ (Floor Housekeeper) พนักงานทำห้องพัก (Maid, Houseman) พนักงานเย็บผ้า (Seamstresses) พนักงานทำความสะอาดทั่วไป (Cleaner) และเสมียน ทั้งนี้โดยอาศัยความช่วยเหลือของผู้ช่วยหัวหน้าแผนกแม่บ้าน
2. กำหนดมาตรฐานความสะอาดและการจัดเตรียมห้องพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้พนักงานถือเป็นหลักปฏิบัติตามที่ฝ่ายบริหารกำหนด รวมทั้งสร้างกฎเกณฑ์และระเบียบในการทำงานเพื่อให้งานทุกอย่างในแผนกบรรลุถึงมาตรฐานที่ได้วางไว้

3. จัดตารางการทำงานของพนักงานให้เหมาะสมและสมดุลย์กับงาน เช่นในช่วงที่มีงานมากหรืองานน้อย โดยดูแลให้อยู่ในกรอบของกฎหมายแรงงาน
4. ตรวจพื้นที่รับผิดชอบเป็นประจำ เพื่อดูแลให้งานด้านแม่บ้านเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด และออกคำสั่งเปลี่ยนแปลงแก้ไขหากจำเป็น
5. หารือกับผู้จัดการแผนกซักรีดและหัวหน้าฝ่ายช่างเป็นประจำเพื่อความสะดวกในการเบิกจ่ายพัสดุ และให้งานซ่อมแซมเป็นไปอย่างราบรื่น
6. อาจจะทำงานร่วมกับฝ่ายช่าง และฝ่ายบริหารในการให้ข้อคิดเห็นในแผนการปรับปรุง ตกแต่ง และปรับสภาพโรงแรม
7. ให้ขอเสนอแนะฝ่ายบริหารในเรื่องการเปลี่ยนอุปกรณ์ให้ทันสมัย วิธีการจัดหาของใช้และอื่นๆ
8. รับผิดชอบในเรื่องรายการของใช้ และการสั่งของเข้ามาทดแทนใหม่เมื่อรายการของใช้ต่างๆ ใกล้จะหมดลง
9. ดูแลห้องผ้า (Linen Room) และงานบริการซ่อมผ้า
10. ประสานงานอย่างใกล้ชิดกับแผนกบริการส่วนหน้าในเรื่องลูกค้าเข้าพัก (Check in) และการออกไปของลูกค้า (Check out) โดยเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับงานในแผนกแม่บ้าน
11. ให้ความสนใจและสำรวจการจ่ายเงินเดือนในแผนก ร่วมมือกับฝ่ายบุคคลในการจัดทำการฝึกอบรมพนักงานเพื่อพัฒนางานในแผนก
12. บางครั้งอาจต้องควบคุมการทำความสะอาดในตอนกลางคืน เช่นการทำความสะอาดตามครัวต่างๆ หรือส่วนที่เป็นสำนักงานของโรงแรม และพื้นที่สาธารณะภายในขอบเขตความรับผิดชอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุปงานในแผนกแม่บ้าน

1. การบริหาร
   - 1.1 เรื่องพนักงาน การฝึกอบรม และงบประมาณด้านค่าจ้างแรงงาน
   - 1.2 การประสานงานกับแผนกบริการส่วนหน้า ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกรักษาความปลอดภัย ฝ่ายช่าง และแผนกซักรีด
   - 1.3 งานเกี่ยวกับของหายและหาพบ (Lost and Fount)
2. หน้าที่ความรับผิดชอบ และการฝ่ายบุคคล
   - 2.1 ผู้ช่วยแม่บ้าน และผู้ควบคุมฟลอร์
   - 2.2 พนักงานทำความสะอาดห้องพัก
   - 2.3 เสมียนแผนกแม่บ้าน
   - 2.4 พนักงานห้องผ้า
   - 2.5 พนักงานทำความสะอาดรอบกลางคืน
   - 2.6 พนักงานห้องจัดเลี้ยง
3. งานควบคุมด้านผ้า (Linen Control)
   - 3.1 การตกแต่งให้สมบูรณ์
   - 3.2 การเก็บรักษา
   - 3.3 รายการของใช้ต่างๆ
   - 3.4 รายการเบิกของใช้
   - 3.5 การรับของ
   - 3.6 การแจกจ่ายของ
   - 3.7 ผ้าที่ใช้ตกแต่งสำหรับงานเลี้ยง
   - 3.8 การซักรีดได้แก่การเก็บผ้าไปซักและการส่งคืนผ้า
4. แบบฟอร์มและรายงานต่างๆ (Forms and Reports)
   แบบฟอร์มต่างๆและรายงานเฉพาะในแผนก
5. ห้องดอกไม้ (Flower Room)
   การเตรียมกระเช้าดอกไม้เพื่อการขาย การตกแต่งดอกไม้สำหรับห้องพักลูกค้าสำคัญ ห้องจัดเลี้ยงและงานพิเศษในโอกาสอื่นๆ
6. คนสวน (Gardener)
   ดูแลต้นไม้และสวนของโรงแรมตลอดจนเรือนพักชำต้นไม้ รับผิดชอบการผลัดเปลี่ยนต้นไม้ตามสถานที่ต่างๆภายในโรงแรม
7. แผนกซักรีด (Store Room)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รับผิดชอบผลประโยชน์ของแผนกซักรีดโดยรับใบสั่งจากลูกค้าและติดตามงานหลังจากนั้น

8. ห้องเก็บของ (Store Room)
รับผิดชอบในการหาสิ่งของเครื่องใช้ให้ลูกค้า โดยส่งมอบให้ผู้ควบคุมฟลอร์เป็นประจำทุกวัน

9. สระว่ายน้ำ (Swimming Pool)
มีผู้รักษาความปลอดภัย (Life-guard) เพื่อเฝ้าดูแลเรื่องความปลอดภัยบริเวณสระน้ำ (บางโรงแรมขึ้นกับแผนกรักษาความปลอดภัย)

เสมียนงานแม่บ้าน (Housekeeping Clerk)

หน้าที่ความรับผิดชอบ ทำงานด้านธุรการงานบัญชีและพิมพ์งานให้แก่แผนกแม่บ้าน

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง หัวหน้าแผนกแม่บ้าน

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าแผนกฝ่ายห้องพัก คลังพัสดุทั่วไป

การปฏิบัติงาน

1. จัดทำรายจ่ายเงินค่าจ้างรายวันและหรือค่าจ้างเงินเดือนซึ่งบางแห่งออกทุก 2 สัปดาห์ หรือเป็นรายเดือน
2. พิมพ์จดหมาย บันทึกช่วยความจำ ทำรายงานและแบบฟอร์มต่าง ๆ เป็นต้น และเก็บรักษาแฟ้มงานดังกล่าว ติดต่อหรือตอบรับโทรศัพท์ให้ผู้บังคับบัญชาของตน และพนักงานในแผนก
3. เตรียมลูกกุญแจส่วนพื้นที่สาธารณะ และห้องพักของลูกค้าเพื่อแจกจ่ายไปยังเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบอำนาจ
4. แจ้งให้แผนกบริการส่วนหน้าทราบถึงห้องที่ได้ทำเสร็จแล้วและพร้อมที่จะขายหรือใช้งาน
5. ทำรายการตู้เย็นและโทรทัศน์ (Traffic Sheet) เมื่อมีการซ่อมแซมหรือสับเปลี่ยน เพื่อบันทึกรวมในรายการห้องพักของแผนกแม่บ้าน (Housekeeper's Room Report)
6. ออกใบสั่งซื้อดอกไม้ หนังสือพิมพ์ และแม็กกาซีนให้แก่ผู้ขาย (Suppliers) แล้วลงบัญชีไว้
7. ตรวจสอบจำนวนของใช้ในคลังของแผนกแม่บ้าน และ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เบิกของใช้ต่าง ๆ ไปที่คลังพัสดุทั่วไป

8. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

พนักงานทำความสะอาดห้องพัก

(Room Attendant, Room Maid, Room Boy)

หน้าที่ความผิดชอบ ทำความสะอาดห้องพัก (ประมาณ 14 ห้องต่อคน)

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง หัวหน้าแผนกแม่บ้าน ผู้ช่วย และหัวหน้าควบคุมฟลอร์

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ฝ่ายห้องพักทุกแผนก แผนกรักษาความปลอดภัย ฝ่ายช่าง แผนกซักรีด

การปฏิบัติงาน

1. ให้ความร่วมมือแก่ลูกค้าและเพื่อนร่วมงานอย่างมีอัธยาศัยไมตรี
2. ทำความสะอาดห้องพัก ห้องน้ำภายในห้องพักและพรมโดยก่อนเข้าไปทำความสะอาดและทุกกรณีจะต้องเคาะประตูห้องก่อนทุกครั้ง
3. การทำความสะอาดให้ปัดกวาด เช็ดถูเฟอร์นิเจอร์ทุกชิ้น เช็ดโต๊ะ เก้าอี้ หัวเตียง ฯลฯ ทำความสะอาดหน้าต่าง กระจก ลิ้นชัก ตะกร้าผง ที่เขี่ยบุหรี่ และอื่น ๆ ดูดฝุ่น ทำความสะอาดภายในห้องน้ำอุปกรณ์ในห้องน้ำทุกอย่างให้สะอาดปราศจากกลิ่น
4. ขณะทำความสะอาดห้องจะต้องเปิดประตูห้องไว้ตลอดเวลา
5. ตรวจดูผ้าที่ใช้แล้วและนำไปใส่ในรถเข็น (Trolley) เพื่อส่งต่อไปยังแผนกซักรีด ต่อจากนั้นเปลี่ยนผ้าต่าง ๆ ที่ใช้ในห้องพักและห้องน้ำตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่กำหนด
6. เปลี่ยนของใช้ต่าง ๆ ในห้องพักเช่น สบู่ กระดาษเช็ดมือ กระดาษชำระ และอื่น ๆ
7. ทำความสะอาดพรมระหว่างทางเดินหน้าห้อง ฝาผนังตามกำหนดเวลา
8. จดบันทึกรายการสิ่งของในห้องพักที่เสียหายเพื่อเสนอต่อผู้ควบคุมฟลอร์ให้ติดตามผล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. รับผิดชอบช่วยดูแลความเรียบร้อยในชั้น (Floor) ที่ทำงานอยู่ ถ้ามีบุคคลแปลกหน้าให้รายงานแผนกรักษาความปลอดภัย หรือผู้ช่วยผู้จัดการ
10. ป้องกันและดูแลทรัพย์สินของลูกค้า ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ของตน
11. ไม่ส่งลูกกุญแจสำคัญ (Master Key) ให้แก่ผู้ไม่มีหน้าที่รับผิดชอบเป็นอันขาด เมื่อใช้งานเสร็จแล้วจะต้องรีบนำส่งคืนที่แผนกแม่บ้านทันที

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT)

ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
(Food and Beverage Manager)

หน้าที่ความรับผิดชอบ รับผิดชอบการปฏิบัติงานทั้งหมดทุกแผนกในฝ่าย และประสานงานกับหน่วยต่าง ๆ ทุกหน่วยในแผนกต่าง ๆ (Various F & B Department)

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการทั่วไป

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ทุกฝ่ายทุกแผนก และลูกค้าของโรงแรม

การปฏิบัติงาน

1. บริหารและกำกับดูแลงานทุกอย่างผ่านผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายและผู้ควบคุมตามลำดับสายการบังคับบัญชา (Organization Chart)
2. ตรวจสอบการปฏิบัติงานของแต่ละแผนก\หน่วย และรายการพิเศษโดยประชุมร่วมกับผู้ช่วย ผู้ควบคุมดูแลหรือโดยการเดินตรวจแต่ละแห่งอย่างทั่วถึง
3. ประชุมหารือกับฝ่ายบริหารในเรื่องบันทึกรายงาน การประมาณการต่าง ๆ นโยบาย งบประมาณ และการวางแผนในอนาคร (Reports, Forecasts. Budget, Policies and Future Planning)
4. ให้ข้อเสนอแนะฝ่ายบริหารในเรื่องที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงหรือการนำเอาวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการวางแผนนโยบาย วิธีปฏิบัติ ตลอดจนอุปกรณ์เครื่องใช้ (Plans, (Polices, Procedures and Equipment)
5. ติดต่อปรึกษาอย่างใกล้ชิดกับผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชี ผู้ควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม (F & B Controller) ผู้จัดการแผนกซักรีด (Laundry Manager) และผู้วิเคราะห์การปฏิบัติงาน
6. กำหนดมาตรฐานคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อการจัดซื้อ
7. สอบถามในเรื่องราคาของสินค้า แหล่งขายลด (Sales) ราคาของอาหารและเครื่องดื่ม แนวโน้มา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. แผนกจัดซื้อ (อาหาร เครื่องดื่ม อุปกรณ์ของใช้ เครื่องมือสำหรับประกอบการ)
8. แผนกพัสดุ (อาหาร เครื่องดื่ม อุปกรณ์ของใช้)
9. แผนกควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม (F & B Control)
10. แผนกงานเครื่องดื่ม (Beverage Operation)
11. แผนกรับของและสินค้าเพื่อควบคุมคุณภาพ(Receiving)
12. แผนกภัตตาคาร (ห้องอาหาร) และบริการอาหารในห้องพัก (Room Service)

ความรับผิดชอบ

1. มาตรฐานนโยบาย
2. รายได้และรายจ่าย
3. รายการอาหาร
4. โครงการพิเศษ
5. วิเคราะห์กำไรขาดทุน
6. การควบคุมการจ่ายค่าแรง
7. การส่งเสริมการขายสำหรับโอกาสหรือรายการพิเศษ
8. การทำสัญญาการแสดง (วงดนตรี-นักร้อง-นักแสดง)
9. แรงงานสัมพันธ์
10. การร้องเรียนและการแก้ปัญหาของพนักงาน
11. การลากิจ ป่วย ขาดงาน มาสายของพนักงานในฝ่าย
12. การประเมินผลทุกอย่างเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม
13. การอนุมัติเบิกและจ่ายในฝ่าย
14. การฝึกอบรม
15. การประชุมฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
16. การตรวจสอบวิเคราะห์รายงานและสมุดบันทึกประจำวัน (Log Book)
17. การว่าจ้างของพนักงานในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
18. การประมาณการและงบประมาณ
19. บัญชีรายชื่อบุคคลสำคัญที่จะมาพักและการจัดการรับรองในห้อง
20. การรับจองสำรองโต๊ะแต่ละหน่วยในฝ่าย
21. การตรวจสอบตลาดท้องถิ่นเป็นครั้งคราว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

22. อื่น ๆ ทั้งหมดที่เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม
23. อุปกรณ์เครื่องใช้ในฝ่าย
24. การตรวจตราเครื่องใช้ขนาดใหญ่ที่เกี่ยวกับการช่าง เช่นห้องเย็น เครื่องทำน้ำแข็ง เตาอบ เครื่องล้างจาน เป็นต้น
25. วิเคราะห์และประเมินเงินเดือนค่าจ้างของพนักงานระดับหัวหน้าหน่วยหัวหน้าแผนกของตน

ห้าหน้าพ่อครัว (Executive Chef)

หน้าที่ความรับผิดชอบ กำกับดูแลและประสานงานทั้งหมดที่เกี่ยวกับการผลิตอาหาร ควบคุมการปฏิบัติงานโดยผ่านสายงานทางผู้ช่วยห้าหน้าพ่อครัว (Sous Chef) และพ่อครัว (Cooks)

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มทุกแผนกทุกหน่วย แผนกจัดซื้อ ฝ่ายบุคคล ฝ่ายช่าง ฝ่ายบัญชี

การปฏิบัติงาน

1. กำกับดูแลและประสานงานด้านการเตรียมอาหารทั้งหมดภายในโรงแรมซึ่งอาจจะมีครัวเพียงหนึ่งครัว หรือมากกว่าห้องทำขนม (Bakery)
2. สำรวจตรวจครัวต่าง ๆ และบริเวณทั้งหมดที่ใช้ประกอบอาหารเพื่อให้ทราบสมรรถภาพการทำงาน วิธีทำงาน และความคืบหน้าของงานครัวทั้งการเตรียมและการผลิตอาหาร
3. สาธิตวิธีการและตำรับอาหารใหม่ให้แก่พ่อครัวเพื่อปรับปรุงการเตรียมอาหารของพ่อครัว แนะนำเครื่องปรุงและวิธีการใหม่ ๆ
4. ปรึกษาหารือกับผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มถึงวิธีการที่ใช้อยู่ในปัจจุบันและที่จะนำมาใช้ในอนาคต เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น
5. ประชุมร่วมกับหัวหน้าหน่วยและฝ่ายบริหารของฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มเพื่อจัดปรับการทำงานของแผนก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ครัวให้สอดคล้องกับแผนกอื่น และสอดคล้องกับนโยบายของโรงแรม

6. จัดทำรายการอาหาร (Menu) โดยใช้อาหารที่มีอยู่ อาหารตามฤดูกาล และตามความต้องการของธุรกิจขณะนั้นหรือความนิยมในเวลานั้น
7. ปรึกษาหารือกับผู้ช่วยหัวหน้าพ่อครัว และผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อพิจารณาการเปลี่ยนแปลงหรือทดแทนด้านอุปกรณ์เครื่องใช้ ส่วนที่ต้องติดตั้งต่าง ๆ ตลอดจนขั้นตอนการปฏิบัติทั่วทั้งแผนก
8. พยายามจัดให้มีการประชุมของแผนกเพื่อประโยชน์ในการปรึกษาหารือและการฝึกอบรม
9. ทำงานอย่างใกล้ชิดกับผู้จัดการแผนกและหน่วยในการจัดซื้อ
10. พยายามศึกษาความเคลื่อนไหวหรือการเปลี่ยนแปลงของแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนกจัดเลี้ยง แผนกบาร์ เพื่อจัดปรับระบบงานให้สอดคล้องตามความต้องการของแผนกต่าง ๆ เพื่อผลในการขาย หรือทำรายการอาหารให้เป็นที่ต้องการของแขก
11. ตรวจสอบคุณภาพของอาหารสดที่สั่งจากผู้ขาย โดยทำงานร่วมกับผู้จัดการแผนกจัดซื้อ
12. สัมภาษณ์พนักงานครัวที่เข้าใหม่ โดยหารือกับฝ่ายบุคคล
13. ติดตามความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับเงินเดือนของพนักงานแผนกครัวและรับผิดชอบเกี่ยวกับต้นทุนของอาหารทั้งหมด

ผู้ช่วยหัวหน้าพ่อครัว

(Executive Sous Chef or Sous Chef)

หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับผิดชอบต่องานในครัวทุกอย่างในกรณีที่หัวหน้าพ่อครัวไม่อยู่ จัดทำตารางการทำงานประจำวัน และบริหารงานประจำวัน และบริหารงานด้านค่าจ้างแผนกครัว โดยอยู่ในการดูแลของหัวหน้าพ่อครัว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง หัวหน้าพ่อครัว

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มทุกแผนกทุกหน่วย แผนกจัดซื้อ ฝ่ายบุคคล

การปฏิบัติงาน

1. รับผิดชอบในกรณีที่หัวหน้าพ่อครัวไม่อยู่
2. จัดทำตารางงานและมอบหมายงานให้แก่พนักงานในครัว ตลอดจนสอดส่องดูแลการมาทำงาน และการกลับของพนักงาน
3. ทดสอบและอนุมัติการเตรียมอาหารก่อนที่อาหารทั้งหมดจะออกจากครัว
4. ทำงานร่วมกับหัวหน้าพ่อครัวของแผนกจัดเลี้ยงในเรื่องอาหารหลัก (Main Course) เมื่อมีการจัดเลี้ยง
5. รักษาไว้ซึ่งการดูแลอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นหลักประกันในเรื่องงานเลี้ยงและรายการเปลี่ยนปลงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น
6. ควบคุมการกำหนดงานให้ห้องครัวของภัตตาคารต่าง ๆ ที่มีอยู่ในโรงแรม
7. ทำงานอย่างใกล้ชิดกับผู้จัดการแผนกจัดซื้อ และหัวหน้าพ่อครัวในการควบคุมคุณภาพและคัดเลือกเนื้อสัตย์ต่าง ๆ
8. ตรวจซ้ำการรับเนื้อสัตว์และสัตว์ปีกให้ตรงตามคุณภาพที่ได้กำหนดไว้
9. ควบคุมการแจกจ่ายและการเก็บรักษาเนื้อสัตว์และรายการอาหารต่าง ๆ
10. ให้คำแนะนำและปรึกษากับหัวหน้าพ่อครัวในเรื่องรายการอาหาร (Menus) และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ
11. ดูแลในการแบ่งมอบงานการเตรียมอาหารต่าง ๆ
12. ควบคุมและกำหนดต้นทุนอาหารและแรงงานสำหรับอาหารที่ออกเป็นประจำทุกวัน (Daily Menu) รวมทั้งปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้จัดการแผนกภัตตาคาร (Restaurant Manager)

หน้าที่ความรับผิดชอบ รับผิดชอบเรื่องอาหารและเครื่องดื่มทั้งหมดในห้องอาหารต่าง ๆ รวมทั้งงานด้านบริการทั้งในห้องอาหาร คลับของโรงแรม บาร์และห้องโถงสำหรับพักผ่อนต่าง ๆ (Lounges)

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ทุกฝ่ายทุกแผนก

การปฏิบัติงาน

1. รับผิดชอบงานด้านบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องอาหารและห้องโถงสำหรับพักผ่อนต่าง ๆ โดยอาจให้ความเห็นแก่ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มในการเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติ หรือเปลี่ยนแปลง และปรับปรุงอุปกรณ์เครื่องใช้ให้ดีขึ้น
2. ควบคุมดูแลโดยตรงหรือผ่าน Supervisor เพื่อให้แน่ใจว่าได้จัดพนักงานและเครื่องใช้อย่างพอเพียงกับสถานบริการอาหารและเครื่องดื่มทุกจุด และพร้อมที่จะบริการแก่ลูกค้าของโรงแรม
3. ตรวจบุคลิกภาพของพนักงาน ในเรื่องความสะอาดเรียบร้อยตลอดจนความเหมาะสมในการสวมใส่เครื่องแบบ
4. รับผิดชอบในการฝึกอบรมพนักงานในด้านการบริการทุกแบบรวมทั้งจัดประชุมเป็นครั้งคราว เพื่อทบทวนขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
5. ร่วมกับหัวหน้าแผนกต่าง ๆ ในการพัฒนาความคิดใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนการขาย การลดต้นทุน และเพิ่มผลผลิตของฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
6. จัดทำรายละเอียดลักษณะงาน แนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับตำแหน่งต่าง ๆ ในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม และเพื่อการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ได้อย่างเหมาะสม
7. ติดตามเพื่อให้แน่ใจว่าโครงการและนโยบายต่าง ๆ เป็นไปตามหลักการและมาตรฐานที่กำหนดไว้
8. เข้าร่วมประชุมฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มประจำสัปดาห์ และนำเสนอรายงานการประชุมเพื่อการติดตามงานตาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปกตินั้น

9. วิเคราะห์การดำเนินงานเรื่องอาหารและเครื่องดื่มจากค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การเพิ่มยอดขายและเพิ่มประสิทธิภาพ ตลอดจนหลักการในการส่งเสริมการขายและการทำงานให้สะดวกยิ่งขึ้น (Analyze)
10. ติดตามดูการประมาณการของธุรกิจนี้อย่างใกล้ชิด เพื่อรักษาไว้ซึ่งระดับความต้องการในด้านพนักงาน รวมทั้งควบคุมในเรื่องค่าจ้างอย่างรัดกุม (Forecast)
11. ให้ตรวจตราการจัดและสัดส่วนของอาหารที่บริการให้แขกหากผิดไปจากที่กำหนดไว้และมีผลต่อต้นทุนกำไร ให้รีบปรึกษาหัวหน้าพ่อครัวทันที (Presentation & Portions Control)
12. อาจพบกับลูกค้าในการจัดงานพิเศษเพื่อประโยชน์ในการเตรียมงาน ควบคุมการบริการให้ลูกค้าที่มาพักเป็นหมู่คณะ (Tour groups)
13. ตรวจห้องเก็บของทั่วไปในเรื่องอุปกรณ์ที่จะใช้กับรายการต่าง ๆ ตลอดจนผ้าที่จะต้องใช้ในงาน
14. สัมภาษณ์พนักงานใหม่ และให้คำแนะนำแก่พนักงานใหม่ สำหรับพนักงานเก่าอาจต้องมีวิธีการส่งเสริมหรือให้รางวัล เพื่อเป็นกำลังใจแก่พนักงานที่ทำงานดีเด่น ทั้งนี้ โดยการเสนอผู้บังคับบัญชาให้มีการประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน
15. สำรวจดูความพอใจของแขก และหาทางแก้ไขเมื่อมีการร้องเรียนหรือข้อแนะนำอื่น ๆ
16. ให้ความช่วยเหลือในการกำหนดงานและให้คำปรึกษาโดยตรงกับหัวหน้าหน่วยของฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (F & B Outlets Head) ในเรื่องการดำเนินงานด้านอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งสั่งการตามความจำเป็น
17. ประสานงานในการจัดทำเมนูอาหาร ราคาเครื่องดื่ม การจัดสถานที่ การส่งเสริมในเรื่องอาหารตลอดจน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จัดตารางการทำงานของพนักงาน เพื่อให้เกิดความมั่นใจ ว่าได้ตระเตรียมอย่างมีคุณภาพ และให้บริการได้ตลอดเวลา

18. คงไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีกับพ่อครัว และส่วนเตรียมอาหาร (Chef & Pantry) เพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งระหว่างพนักงานบริการและพนักงานในครัว

19. รับจองห้องอาหารให้ผู้ใช้บริการทั่วไปหรือกลุ่ม วางแผนจัดทำเมนูให้ลูกค้าเหล่านั้นโดยใช้เมนูอาหารประจำเป็นหลัก

การดำเนินงานด้านภัตตาคารและการบริการห้องพัก

(Restaurant Operation & Room Service)

1. การบริหารงาน (Administration)
   - 1.1 จัดตารางการดำเนินงานและการทำงาน
   - 1.2 ประมาณการและทำงบประมาณด้านค่าจ้าง (Payroll)
   - 1.3 การฝึกอบรมพนักงาน
   - 1.4 การดำเนินงานเพื่อป้องกันอุบัติเหตุและเพื่อความปลอดภัยต่าง ๆ
   - 1.5 ประมาณการอาหารและเครื่องดื่มประจำสัปดาห์
2. ชนิดของบริการ (Types of Service)
   - 2.1 คอฟฟี่ช้อพ (Coffee Shop of Coffee House)
   - 2.2 ห้องอาหารต่าง ๆ (Dining Rooms)
   - 2.3 คอกเทลเล้านจ์ (Cocktail Lounge)
   - 2.4 ห้องกริล (Grill Room)
   - 2.5 ห้องพิเศษอื่น ๆ
   - 2.6 ไนท์คลับ (Night Club)
   - 2.7 การบริการห้องพัก (Room Service)
3. หน้าที่ต่าง ๆ (Duties)
   - 3.1 ประสานงานระหว่างบุคคลต่อไปนี้

     หัวหน้าพนักงานเสิร์ฟ (Head Waiter) หัวหน้าพนักงานต้อนรับ (Head Hostess)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวหน้าห้องอาหาร (Captain) พนักงานต้อนรับ (Hostess) พนักงานเสิร์ฟชาย (Waiter) พนักงานเสิร์ฟหญิง (Wsitress) ผู้ช่วยพนักงานเสิร์ฟ (Busboy)

3.2 การจัดเครื่องใช้และอุปกรณ์บนโต๊ะอาหาร

3.3 เมนู เวลาในการเตรียมอาหาร

3.4 การรับการสั่งอาหารจากลูกค้า และการขาย

3.5 เวลาการบริการ

3.6 เข้าประชุมทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง

3.7 ตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ ในการดำเนินงาน

3.8 ควบคุมกำกับดูแลการให้บริการ

4. งานเลี้ยงพิเศษ (Special Function)

4.1 งานฉลองกลุ่มเล็ก ๆ (Small Parties)

4.2 คณะลูกค้าผู้พัก (Groups)

4.3 ส่งเสริมรายการเครื่องดื่มหรืออาหารพิเศษ

4.4 สิ่งของที่ใช้ส่งเสริมการขายของโรงแรม (Hotel promotion materials)

ผู้จัดการแผนกจัดเลี้ยง (Banquet Manager)

หน้าที่และความรับผิดชอบ ควบคุมดูแลกิจกรรมทั้งหมดที่เกี่ยวกับบริการอาหาร และเครื่องดื่มในการจัดงานเลี้ยง งานสังคมหรือพิธีการต่าง ๆ ที่จัดขึ้นในโรงแรมหรือนอกโรงแรม รวมทั้งการติดต่อกับลูกค้า

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าพ่อครัว หัวหน้าบาร์และทุกแผนกในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน ลูกค้าของโรงแรม

การปฏิบัติงาน

1. ภารกิจที่ต้องรับผิดชอบรวมถึง

- การวางแผนและกำกับการในเรื่องการเตรียมกิจกรรมบริการอาหารและเครื่องดื่ม ในการจัดเลี้ยงตามปกติทั้งหมด
- การใช้และการบำรุงรักษาห้องจัดเลี้ยงต่าง ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนอุปกรณ์เครื่องใช้ในด้านอาหารมอบหมายให้ทำงานอย่างทั่วถึง

- อบรม พัฒนา และกำกับดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาที่ได้รับมอบหมายให้ทำงานอย่างทั่วถึง

2. ปฏิบัติงานตามนโยบายและโครงการที่อยู่ในอำนาจของตนตลอดจนปฏิบัติตามวิธีการและระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้เพื่อการจัดเลี้ยงคือ
   - ดูแลและควบคุมการจัดงานเลี้ยงแต่ละงานทั้งภายในโรงแรมและภายนอกโรงแรมด้วยตนเอง
   - การจัดงานเลี้ยงแต่ละครั้งจำเป็นต้องวางแผน และทำรายละเอียดเรื่องการเตรียมอาหาร และเครื่องดื่มตลอดจนอุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ ให้ครบถ้วน
   - ตรวจสอบให้มีพนักงานเพียงพอที่จะใช้ในการจัดเลี้ยง ทั้งในด้านการให้บริการและการตระเตรียมงาน แบ่งงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาและในกรณีจำเป็นควรให้คำอธิบายการปฏิบัติงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบอย่างชัดเจนด้วย
   - เตรียมเบิกอุปกรณ์บริการ วัสดุ และสิ่งของต่าง ๆ ให้ตรงและพอต่อความต้องการ
   - ดูแลให้ผู้อยู่ในบังคับบัญชาตระเตรียมห้องจัดงานและเตรียมอุปกรณ์ในการบริการอาหารและเครื่องดื่มให้ถูกต้องเหมาะสมตามความต้องการ
   - ถ้าเป็นการจัดงานในโรงแรมต้องตรงจสอบห้อง จัดงานที่จะใช้ให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์ตามความต้องการ
3. ควบคุมและดูแลการบริการอาหารและเครื่องดื่มในการจัด เลี้ยงทั้งหมด หรือการจัดงานอื่น ๆ ที่คล้ายกันทั้งภายในโรงแรมและนอกโรงแรม
4. กำกับดูแลให้มีการทำความสะอาดอย่างดีหลังเลิกงาน
5. ทำรายงานต่าง ๆ เช่น รายงานบุคคลประจำวัน รายงานเวลาประจำวันและรายงานข่าวสารข้อมูลการจัดงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. กิจกรรมประจำวันอื่น ๆ ที่ต้องปฏิบัติ

- เข้าฟังบรรยายสรุปของผู้บังคับบัญชา
- ตรวจตราว่าผู้อยู่ในบังคับบัญชาเอาใจใส่ต่อหน้าที่และปรับการมอบงานในกรณีที่จำเป็น
- ในการจัดงานเลี้ยงแต่ละครั้งต้องนับจำนวนลูกค้าและรายงานยอดจำนวนไปยังผู้บังคับบัญชาโดยบันทึกลงในรายงานการจัดงาน
- เอาใจใส่ต่อคำร้องเรียนของลูกค้าและพยายามแก้ไขให้ตรงตามที่ลูกค้าต้องการหรือรีบนำเสนอข้อร้องเรียนให้ผู้มีอำนาจสั่งการ

ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกจัดเลี้ยง

(Assistant Banquet Manager)

หน้าที่และความรับผิดชอบ จัดทำแผนรายละเอียดในการเตรียมงานและควบคุมการบริการอาหารและเครื่องดื่มในการจัดเลี้ยงทั้งภายในโรงแรมและภายนอกโรงแรม

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการแผนกจัดเลี้ยง

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าพ่อครัว แผนก Steward และแผนกแม่บ้าน

การปฏิบัติงาน

1. รับผิดชอบในการจัดงานแต่ละครั้งทั้งในและนอกโรงแรม
2. มีอำนาจและหน้าที่ปฏิบัติภายในขอบเขตอำนาจ นโยบายและวิธีการตลอดจนระเบียบปฏิบัติดังนี้

- รับคำชี้แจงหรือรับงานจากผู้บังคับบัญชาและควบคุมดูแลการจัดเลี้ยงหรืองานพิธีให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย
- ดูแลให้มีพนักงานบริการสำหรับงานที่จะจัดอย่างเพียงพอตลอดจนดูแลเรื่องการแต่งกายของพนักงานเพื่อพร้อมที่จะให้บริการ แบ่งงานให้ทำอย่างเหมาะสมและให้คำแนะนำแก่พนักงานในกรณีจำเป็น
- จัดเตรียมใบเบิกอุปกรณ์และสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็นแล้วเสนอไปยังผู้บังคับบัญชาคือผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มเพื่อการอนุมัติ กำกับดูแล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้ผู้อยู่ในความรับผิดชอบรับมอบรายการของที่ต้องการเช่น โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องเคลือบ จานชาม แก้ว ผ้า ช้อนซ่อม และ อุปกรณ์อื่น ๆ จากแผนกที่เกี่ยวข้อง

- ดูแลการจัดอุปกรณ์และความสะดวกอื่น ๆ สำหรับการบริการ เพื่อให้อุปกรณ์เหล่านั้นอยู่ในสภาพที่ถูกต้อง เรียบร้อยและสวยงามอย่างสมบูรณ์แบบ
- ดูแลความสะอาดของห้องจัดงานเลี้ยง ถ้าไม่สะอาดเรียบร้อยต้องขอให้แผนกแม่บ้านช่วยตามความจำเป็นตรวจสัญญาการจัดงานที่ทำไว้กับลูกค้า เพื่อจะได้จัดทุกอย่างให้ครบถ้วนตามที่ลูกค้าต้องการ รวมทั้งการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าและเครื่องเสียงด้วย

ตำแหน่งขายการจัดเลี้ยง

(Banquet Sales Representative)

หน้าที่และความรับผิดชอบ รับผิดชอบเรื่องการขายการจัดเลี้ยงรวมทั้งบริการอาหารและเครื่องดื่ม โดยติดต่อประสานงานกับลูกค้าต่าง ๆ ให้มาใช้บริการจัดเลี้ยงของโรงแรม และจะต้องมีความรู้ในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของโรงแรม การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การจัดงานในและนอกโรงแรม

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มผู้จัดการแผนกจัดเลี้ยง

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ฝ่ายขาย แผนกบริการส่วนหน้า

การปฏิบัติงาน

1. ขายบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของโรงแรม ซึ่งสัมพันธ์กับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อการจัดงานสังคมต่าง ๆ และพิธีการต่าง ๆ เช่น ห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยง การจัดปาร์ตี้ บุฟเฟ่ต์ และอื่น ๆ
2. ให้ตกลงในการขายบริการให้ลูกค้าเฉพาะในขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ให้ดีที่สุด
3. จัดระบบและเก็บรักษาบันทึกเป็นทางการ เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการขายการจัดเลี้ยง เช่นการจัดทำรายการอาหาร (เมนู) และราคา สัญญาการขาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต่าง ๆ เพื่อเป็นหลักฐานที่เป็นประโยชน์ในอนาคต

4. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ผู้จัดการคอฟฟี่ช้อพ (Coffee Shop Manager)

หน้าที่และความรับผิดชอบ ควบคุมดูแลให้การปฏิบัติงานทุกด้านของ Coffee Shop ให้ดำเนินไปด้วยดี โดยเฉพาะงานด้านบริการต้องให้เป็นที่พอใจของลูกค้าและเจ้าหน้าที่บริหาร ทั้งนี้โดยดูแลกัปตัน พนักงานต้อนรับหญิง พนักงานเสิร์ฟชายหญิง รวมทั้งพนักงานขายเบเกอรี่ด้วย

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น แผนกครัว ฝ่ายบัญชี ฝ่ายช่าง ฝ่ายบุคคล แผนกฝึกอบรม

การปฏิบัติงาน

1. รับผิดชอบและตรวจความพร้อมของ Coffee Shop และครัวเพื่อดำเนินการและควบคุมในด้านการให้บริการ
2. ดำเนินการเก็บรักษา จัดจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม
3. รับผิดชอบในการควบคุมระดับของสินค้าคงคลัง (Par Stock)
4. ดำเนินการร่วมกับฝ่ายบุคคลในการคัดเลือกตัวพนักงาน
5. ต้องมั่นใจว่าพนักงานได้รับการฝึกฝนมาอย่างดีพอ
6. ดำเนินการต่อข้อร้องเรียนและการทะเลาะเบาะแว้งของพนักงาน
7. ปรับปรุงสัมพันธ์ภาพที่ดีงามต่อลูกค้า
8. สำรวจความเรียบร้อยของเฟอร์นิเจอร์และสิ่งตกแต่งอื่น ๆ
9. เตรียมรายงานและข้อมูลต่าง ๆ ไว้อย่างพร้อมเพรียงเมื่อผู้บังคับบัญชาต้องการใช้จะได้นำเสนอได้ทันที

ผู้ควบคุมคอฟฟี่ช้อพ (Coffee Shop Supervisor)

หน้าที่และความรับผิดชอบ ควบคุมการบริการในส่วนที่รับผิดชอบให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย นอกเหนือไปจากการฝึกอบรมพนักงานในความรับผิดชอบให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งรับผิดชอบพนักงานบริการชาย/หญิง พนักงานเก็บกวาดโต๊ะที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบภายใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการ Coffee Shop

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าพ่อครัว แผนก Steward พนักงานห้องครัว

การปฏิบัติงาน

1. เป็นตัวแทนผู้จัดการในส่วนที่ต้องรับผิดชอบ และสามารถปฏิบัติงานแทนในกรณีที่ผู้จัดการไม่มาทำงาน
2. ควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงาน ในความรับผิดชอบให้ดำเนินการไปอย่างราบรื่น
3. รับรองลูกค้าที่อยู่ในความรับผิดชอบ โดยทักทานและนำไปนั่งโต๊ะและมอบหมายให้พนักงานบริการดูแลอย่างรวดเร็ว
4. ช่วยให้การบริการดำเนินไปได้อย่างรวดเร็วระหว่างชั่วโมงเร่งด่วน (Rush hours)
5. มั่นใจว่าลูกค้าได้รับการบริการตามที่ต้องการด้วยความเหมาะสมเรียบร้อยและรวดเร็ว รวมทั้งการชำระเงินอย่างถูกต้อง
6. เมื่อได้รับตำหนิจากลูกค้าต้องนำเสนอผู้บังคับบัญชา
7. ตรวจตราข้อบกพร่องของพนักงานในความรับผิดชอบโดยการฝึกฝนระหว่างทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานรวดเร็วและถูกต้อง

พนักงานบริการชาย/หญิง
(Coffee Shop Waiter/Waitress)

หน้าที่และความรับผิดชอบ รับคำสั่งและบริการลูกค้าอย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้ควบคุมและผู้จัดการ Coffee Shop

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น พ่อครัวและพนักงานห้องครัว แผนก Steward

การปฏิบัติงาน

1. เตรียมพื้นที่รับผิดชอบ
2. การจัดโต๊ะ
3. รับคำสั่ง
4. ขายและแนะนำรายการอาหารต่าง ๆ
5. เสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มตลอดจนของว่างต่าง ๆ
6. ให้ความสัมพันธ์อันดีต่อลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. ทำบิลล์เก็บเงินและมอบให้ลูกค้า
8. เก็บโต๊ะให้เรียบร้อย
9. เตียมในเรื่องการเสิร์ฟโดยใช้ถาดเสิร์ฟ
10. ความปลอดภัยของของใช้ต่าง ๆ

ผู้ช่วยพนักงานบริการประจำคอฟฟี่ช้อพ

(Coffee Shop Busboy)

หน้าที่และความรับผิดชอบ ให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานบริการในทุกภารกิจของการบริการทั้งก่อน ในระหว่างและหลังการเสิร์ฟ

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง พนักงานบริการที่ได้รับมอบหมายให้ช่วยงาน

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น แผนก Steward

การปฏิบัติงาน

1. ให้ความช่วยเหลือในการเตียมห้องบริการ (Pantry)
2. อำนายความสะดวกให้พนักงานบริการในด้านการจัดอุปกรณ์เครื่องใช้
3. ช่วยเสิร์ฟลูกค้าเป็นบางครั้ง
4. เก็บจานหรืออุปกรณ์ที่ลูกค้าใช้แล้ว
5. คอยเติมน้ำให้ลูกค้า
6. หลังจากลูกค้าใช้บริการเสร็จแล้วให้ทำความสะอาดและ เก็บโต๊ะให้เรียบร้อยอยู่เสมอ
7. ทำความสะอาด Coffee Shop โดยการเก็บกวาดเช็ดถู
8. ทำความสะอาดที่เขี่ยบุหรี่
9. จัดเตรียมโต๊ะสำหรับบางอุปกรณ์เครื่องใช้ในการบริการ (Service Station)
10. ดูแลให้โต๊ะอาหารเรียบร้อยและสะอาดตลอดเวลาบริการ โดยเก็บแก้วที่ใช้แล้วและผ้าเช็ดมือหรืออื่น ๆ ออก

หัวหน้าพนักงานบริการห้องพัก

(Room Service Supervisor)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หน้าที่และความรับผิดชอบ ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานทั้งหมดในการบริการในห้องพักของโรงแรม

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม หรือผู้ช่วย

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น แผนกโทรศัพท์ แผนก Steward แผนกครัว แผนกบาร์

การปฏิบัติงาน

1. วางแผน และกำกับดูแลตลอดจนประสานงานในการปฏิบัติงานบริการในห้องพักของโรงแรม
2. ให้คำแนะนำแก่ผู้บังคับบัญชาในเรื่องการปฏิบัติงานในแผนก
3. ปฏิบัติหน้าที่ประจำตามรายการดังต่อไปนี้
   - 3.1 ควบคุมให้การบริการห้องพักเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ
   - 3.2 สอดส่องดูแลให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอแม้ในกรณีที่ลูกค้าต้องการสั่งสิ่งใดเป็นพิเศษ
   - 3.3 ตรวจตราเพื่อให้แน่ใจอยู่เสมอว่าอุปกรณ์ของใช้อาหารและเครื่องดื่มมีอยู่พร้อมเพื่อบริการลูกค้าได้ตลอดเวลา
   - 3.4 ดูแลให้มีการบำรุงรักษาเครื่องใช้และสิ่งของที่จะให้บริการในห้องพักอยู่ในสภาพที่ดีอยู่เสมอ เช่น ตู้เย็น เครื่องปิ้งขนมปัง เป็นต้น ในกรณีที่เห็นว่าจำเป็นต้องซ่อมบำรุงให้รีบแจ้งฝ่ายช่างทันที
   - 3.5 ดูแลของในสต๊อก เช่นผ้า เครื่องแก้ว เครื่องโลหะ สำหรับบริการในห้องพัก ประสานงานกับผู้ควบคุมอาหารและเครื่องดื่มในการสำรวจวัสดุตามเวลาที่กำหนดไว้โดยเฉพาะเรื่องการสำรวจรายการอาหาร
   - 3.6 ตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้มีการเตรียมบันทึกรายงานไว้อย่างถูกต้องและสามารถนำเสนอได้ทันที ดูแลเรื่องการเก็บรักษารายงานต่าง ๆ ให้เรียบร้อยเพื่อสะดวกในยการนำมาใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.7 สำรวจและควบคุมภาระกิจการบริการในห้องพักในระหว่างเวลาทำงานกลางวัน

3.8 การปฏิบัติภารกิจประจำวันอื่น ๆ ได้แก่

- เข้าร่วมประชุมบรรยายสรุปที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการ
- ตรวจสอบการทำงานของพนักงานในความรับผิดชอบ ปรับปรุงการมอบหมายงานในกรณีที่จำเป็น
- สำรวจดูแลพนักงานให้บริการโดยการเดินตรวจให้ทั่วถึง ดูความเรียบร้อยในการแต่งเครื่องแบบของพนักงาน รวมทั้งความพร้อมในการที่จะให้บริการแก่ลูกค้า
- ปรึกษากับผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มหรือหัวหน้าพ่อครัวในเรื่องราคาอาหารที่จะบริการให้ลูกค้าในกรณีที่รายการนั้น ๆ มิได้มีอยู่ในเมนูของโรงแรม
- ประชุมกับพนักงานในความรับผิดชอบเพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานและหาทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างราบรื่น
- ตรวจสอบรายการที่มีปรากฏในเมนูแต่ไม่มีไว้ในครัวและแจ้งไปยังผู้รับคำสั่งบริการทางโทรศัพท์ให้ทราบไว้ก่อนที่จะชี้แจงกับลูกค้าได้
- เอาใจใส่ต่อการร้องเรียนของลูกค้าและแก้ปัญหาให้ลูกค้าเกิดความพอใจ หรือถ้าปัญหานั้นเป็นปัญหาที่เกินขอบเขตอำนาจหน้าที่ให้แจ้งเรื่องไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อช่วยแก้ปัญหา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ช่วยหัวหน้าพนักงานบริการห้องพัก

(Assistant Room Service Supervisor)

หน้าที่และความรับผิดชอบ ควบคุมดูแลภารกิจการบริการในห้องพักระหว่างกะงานบ่าย

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง หัวหน้าพนักงานบริการห้องพัก

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น แผนกโทรศัพท์ แผนก Steward แผนกครัว แผนกบาร์

การปฏิบัติงาน

1. รับผิดชอบงานที่จัดเป็นพิเศษโดยเฉพาะในกะงานที่ได้รับมอบหมาย
2. ปฏิบัติตามนโยบายและอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ดังนี้
   - 2.1 ดูแลให้มีการบริการในห้องพักอย่างต่อเนื่อง ทุกเวลาการทำงาน
   - 2.2 สนองความต้องการของลูกค้าในกรณีที่ได้รับการร้องขอ เช่นบริการซื้อบุหรี่
   - 2.3 ดูแลให้มีอุปกรณ์ของใช้ตามรายการของใช้ต่าง ๆ อย่างครบถ้วน ดูแลเรื่องการเบิกจ่าย มอบหมายให้พนักงานในความรับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่และดูแลรักษา เครื่องมือเครื่องใช้ให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย
   - 3.4 ดูแลและรักษาอุปกรณ์สำรองหรืออุปกรณ์ช่วยบริการ ในระหว่างทำงาน
   - 3.5 ดูแลให้มีการบันทึกรายงานต่าง ๆ ทันที และเก็บรักษารายงานต่าง ๆ ไว้เป็นหลักฐาน รวมทั้งรายงานประจำสัปดาห์และรายงานเกี่ยวกับบุคคลในแผนกด้วย
3. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

กัปตันบริการห้องพัก (Room Service Captain)

หน้าที่และความรับผิดชอบ ปฏิบัติหน้าที่ของหัวหน้า หรือผู้ช่วยหัวหน้าพนักงานบริการห้องพัก หรือพนักงานรับคำสั่งทางโทรศัพท์ในกรณีที่บุคคลเหล่านั้นไม่อยู่หรือมีภารกิจอื่น

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง หัวหน้าพนักงานบริการห้องพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น แผนกโทรศัพท์ แผนก Steward แผนกครัว แผนกบาร์

การปฏิบัติงาน

1. ในฐานะที่มีหน้าที่ช่วยเหลืองานของหัวหน้าพนักงานบริการห้องพักหรือผู้ช่วยหัวหน้า ดังนั้นต้องปฏิบัติดังนี้คือ
   1.1 ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานทั้งหมดในเวลาทำงานกลางวัน หรือกะทำงานบ่าย
   1.2 สำรวจตามอุปกรณ์ของใช้ที่ต้องการหย่าให้ขาดหรือบกพร่อง
   1.3 ตรวจความสะอาดห้องบริการที่จัดไว้สำหรับบริการในห้องพัก อุปกรณ์สำรองมีครบถ้วนและจัดอย่างเรียบร้อยเป็นระเบียบตลอดเวลา
   1.4 จัดทำหรือให้มีการบันทึกรายงานต่าง ๆ โดยทันทีและมีการนำเสนอรายงานโดยไม่ขาดขั้นตอน รวมทั้งการเก็บรักษารายงานให้เป็นระเบียบอีกด้วย
   1.5 สำรวจดูให้มีพนักงานอย่างพอเพียง การแต่งกายของพนักงานสะอาดเรียบร้อยและพร้อมที่จะให้บริการ
   1.6 ปฏิบัติภารกิจด้านการจัดการที่ได้รับมอบหมาย
2. ในฐานะที่เป็นผู้ช่วยเหลือพนักงานรับคำสั่งทางโทรศัพท์ต้องปฏิบัติหน้าที่ตามนี้คือ
   2.1 รับคำสั่งบริการทางโทรศัพท์จากลูกค้าหรือจากสำนักงานภายในโรงแรม ในเรื่องการสั่งอาหารหรือให้บริการอาหารในห้องพัก โดยมีการแจ้งรายการอาหารและราคา
   2.2 แยกประเภทหรือแจกแจงคำสั่งบริการเพื่อจะจัดบริการให้อย่างสมบูรณ์ และไม่ผิดพลาด และจัดทำใบคำสั่ง (Order Slips) รวมทั้งตรวจสอบรายการตามคำสั่ง
   2.3 ดูแลให้พนักงานบริการปฏิบัติตามคำสั่งอาหารและเครื่องดื่ม
   2.4 รักษาสมุดรายงาน (สมุดคำสั่ง) ที่ได้รับ ใบสั่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตรวจคำสั่งและทำรายงานส่งพนักงานเก็บเงินของบาร์และห้องอาหาร จัดทำสรุปยอดขายเครื่องดื่มและอาหารในตอนบ่ายและนำเสนอพนักงานเก็บเงินในตอนเช้า

4. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

พนักงานรับคำสั่งบริการห้องพัก

(Room Service Order Taker)

หน้าที่และความรับผิดชอบ รับโทรศัพท์ที่สั่งโดยลูกค้าซึ่งต้องการให้บริการในห้องพัก

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง หัวหน้าพนักงานบริการห้องพัก

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น แผนกโทรศัพท์ แผนกครัว แผนกบาร์

การปฏิบัติงาน

1. รับคำสั่งทางโทรศัพท์ ซึ่งโดยปกติเป็นคำสั่งอาหารและเครื่องดื่มจากลูกค้า หรือจากแผนกในโรงแรม
2. เก็บรักษาบันทึกบริการในห้องพัก และเอกสารต่าง ๆให้ตรงต่อความเป็นจริง เช่นรายการอาหารและราคา สมุดคำสั่งของลูกค้า ใบสั่งและอื่น ๆ ถ้าเป็นการทำงานในกะดึก (Gravyard shift) จะต้องสรุปย่อยคำสั่งและใบสั่งต่าง ๆ ในบาร์และห้องอาหารเพื่อทำเสนอแผนกแคชเชียร์ในวันต่อไป
3. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายตามเวลาที่เหมาะสมดังนี้
   - 3.1 ทำความสะอาดภาชนะบรรจุกาแฟ เครื่องมือเครื่องใช้โลหะ และจัดวางให้เข้าที่ตามตำแหน่งที่กำหนดรวมถึงเครื่องแก้ว เครื่องเคลือบ ถาด และอื่น ๆ
   - 3.2 จัดโต๊ะเข็น (Rolling table) ให้เรียบร้อย
   - 3.3 เก็บรวบรวมรายการอาหารที่แขวนไว้หน้าห้องพักลูกค้า (Door Knob menu) ในกรณีที่เข้ากะงานในรอบดึก (Graveyard Shift)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานบริการห้องพัก

(Room Service Waiter)

หน้าที่และความรับผิดชอบ บริการอาหารและเครื่องดื่มให้ลูกค้าในห้องพักตามคำสั่งของลูกค้า

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง หัวหน้าพนักงานบริการห้องพัก

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น แผนกแม่บ้าน แผนกครัว แผนกบาร์ แผนก Steward

การปฏิบัติงาน

1. ช่วยเหลือในการรักษาห้องหรือพื้นที่สำหรับบริการห้องพัก โดยปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานแม่บ้านดังนี้
   - 1.1 กวาด เช็ดถูพื้น
   - 1.2 ปัดกวาดและกำจัดฝุ่นหรือทำความสะอาดอุปกรณ์ รวมถึงตู้เย็น หิ้ง ช่องเก็บเครื่องมือ โต๊ะเข็น และอื่น ๆ
   - 1.3 ทำความสะอาดอุปกรณ์เสิร์ฟอาหาร เช่นอุปกรณ์โลหะหรือเครื่องแก้ว
   - 1.4 จัดอุปกรณ์วัสดุให้อยู่ในระเบียบและที่ที่ถูกต้อง
2. ปฏิบัติภารกิจตามคำสั่งบริการตามกฎเกณฑ์ ดังนี้
   - 2.1 รับใบสั่งมาจากพนักงานรับคำสั่งทางโทรศัพท์ ส่งใบสั่งไปยังพนักงานตรวจใบสั่งอาหารหรือพ่อครัว หรือส่งไปยังบาร์เทนเดอร์ในกรณีที่เป็นใบสั่งเครื่องดื่ม
   - 2.2 เตรียมถาดหรือโต๊ะเข็นที่เหมาะสมกับรายการสั่งรวมทั้งเตรียมอุปกรณ์บริการอาหารและเครื่องดื่ม หรืออุปกรณ์สำรองต่าง ๆ ที่จำเป็น
   - 2.3 รับอาหารจากครัวหรือเครื่องดื่มจากบาร์ และนำมาจัดให้ถูกต้องตามคำสั่ง โดยจัดในถาดหรือโต๊ะเข็นทบทวนคำสั่งและรายการที่จำเป็นให้ถูกต้องสมบูรณ์
   - 2.4 ผ่านการตรวจสอบจากผู้ตรวจอาหารโดยเสนอรายการอาหารที่เตรียมตามคำสั่งให้ตรวจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้จัดการแผนกเครื่องดื่ม (Bar Manager)

หน้าที่และความรับผิดชอบ เตรียมเครื่องดื่มต่าง ๆที่ใช้ในโรงแรม ตลอดจนการบริการในบาร์ คอกเทลเล้านจ์และการจัดเลี้ยง

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าแผนกต่าง ๆ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม แผนกจัดซื้อ ฝ่ายบุคคล

การปฏิบัติงาน

1. ตรวจให้แน่ใจว่าได้เตรียมพนักงานและอุปกรณ์เครื่องใช้ในรายการทุกรายการและพร้อมที่จะให้บริการแก่แขก
2. ตรวจการจัดอุปกรณ์บนโต๊ะซึ่งอาจวางผิดที่ หรืออุปกรณ์จัดไว้ไม่ครบ
3. ตรวจความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ หากมีสิ่งใดชำรุดให้สั่งซ่อมแซม
4. ระมัดระวังเรื่องสัดส่วนของเครื่องดื่มประกอบกับลักษณะในการจัดเสิร์ฟให้คุณภาพคงที่สม่ำเสมอ
5. รับผิดชอบการส่งเสริมการขายเครื่องดื่ม เช่น ไวน์
6. รับผิดชอบในการฝึกอบรมพนักงานและจัดประชุมตามกำหนดเวลา เพื่อทบทวนวิธีการปฏิบัติ
7. ตรวจความเรียบร้อยของพนักงานในเรื่องเครื่องแบบตลอดจนความสะอาดส่วนบุคคล
8. เอาใจใส่เรื่องการประมาณการเพื่อรักษาระดับความต้องการในด้านพนักงาน และค่าจ้าง
9. ระวังดูแลต้นทุนด้านเครื่องดื่ม

งานโดยสรุปของผู้จัดการแผนกเครื่องดื่ม

1. **งานด้านบริหาร** (Administration)
   - 1.1 จัดตารางการดำเนินงาน (Schedules)
   - 1.2 ประมาณการและตั้งงบประมาณค่าจ้าง
   - 1.3 การฝึกอบรมพนักงาน
   - 1.4 การจัดวางให้ทุกอย่างอยู่ในที่ที่ถูกต้อง (Mis en Place)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. **พนักงานในหน้าที่** (Staff Duties)

2.1 พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartenders)

2.2 พนักงานประจำบาร์ (Bar Boys)

3. **งานต่าง ๆ** (Functions)

3.1 เครื่องปรุงส่วนผสมเหล้าต่าง ๆ (Recipes)

3.2 การเบิก (Requisitions)

3.3 กำหนดที่ตั้งบาร์ (Location)

3.4 การส่งเสริมการขายไวน์และการขายอื่น ๆ

3.5 ต้นทุนเครื่องดื่ม (Cost)

3.6 อุปกรณ์เครื่องใช้ (Equipments)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวหน้าบาร์เทนเดอร์ (Head Bartender)

หน้าที่และความรับผิดชอบ ควบคุมดูแลการปฏิบัติหน้าที่ในด้านการเตรียมและการบริการอาหารและเครื่องดื่มในบริเวณบาร์ ตามที่ต่าง ๆ ของโรงแรม

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการแผนกเครื่องดื่ม

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ผู้จัดการแผนกจัดเลี้ยง ผู้จัดการแผนกภัตตาคาร ไนท์คลับ และบาร์ทุกแห่ง

การปฏิบัติงาน

1. รับผิดชอบงานเฉพาะหน้าที่
2. ปฏิบัติหน้าที่ตามขอบเขตอำนาจหน้าที่และนโยบาย ตลอดจนระเบียบให้พนักงานใต้บังคับบัญชา ปฏิบัติดังนี้
   - 2.1 ดูแลการเตรียมบาร์ก่อนเปิดบริการเพื่อพร้อมที่จะให้บริการ
   - 2.2 ควบคุมการเตรียมเครื่องดื่มและการเสิร์ฟตามคำสั่งของลูกค้าในเรื่องต่าง ๆ คือ
     - ส่วนผสมเครื่องดื่มถูกต้องตามที่กำหนด
     - เตรียมเครื่องดื่มตามคำสั่งทันทีโดยไม่ให้มีการหกเสียหาย
     - จัดที่นั่งให้ลูกค้าอย่างดี และบริการให้เกิดความพอใจมากที่สุดแม้ว่าลูกค้าจะสั่งเครื่องดื่มที่ไม่มีในรายการ
     - ต้องเสิร์ฟอย่างรวดเร็วด้วยความมีอัธยาศัยไมตรีตามที่โรงแรมกำหนดวิธีไว้
   - 2.3 ดูแลการเก็บเครื่องดื่มให้ถูกต้องโดยประสานงานกับผู้ควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม
   - 2.4 แจกจ่ายและเสิร์ฟเครื่องดื่มตามคำสั่งของลูกค้าตามห้องพัก ตามวิธีที่จะสร้างความพอใจให้กับลูกค้าผู้พัก
   - 2.5 จดบันทึกเครื่องดื่มที่ส่งให้ลูกค้าและวางบิลล์ทันทีขณะที่เสิร์ฟเพื่อความสะดวกในการจ่ายเงิน (แล้วแต่นโยบาย)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.6 รับเงินหรือใบเรียกเก็บเงินที่ลงนามแล้วเพื่อส่งต่อไปยังพนักงานเก็บเงินหรือพนักงานบัญชีรอบกลางคืน (ถ้าเป็นเวลากลางคืน)

2.7 ทอนเงินให้ลูกค้าพร้อมใบรับเงิน

2.8 ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในกรณีที่ได้รับการขอร้องเป็นพิเศษ เช่นการซื้อบุหรี่

- รวบรวมจาน แก้วที่ใช้แล้ว ตลอดจนเครื่องปรุงต่าง ๆ จากห้องพัก ตรวจสอบและทำรายงานความเสียหายถ้ามีต่อผู้บังคับบัญชา ของที่รวบรวมเก็บมาให้นำไปไว้ยังที่ที่โรงแรมกำหนดในบริเวณที่เป็นศูนย์บริการตามห้องพัก (Room Service Area) หรือนำจานและแก้วไปให้ห้องล้างเพื่อทำความสะอาดต่อไป

3. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจาก

ผู้ช่วยหัวหน้าบาร์เทนเดอร์

(Assistant Head Bartender)

หน้าที่และความรับผิดชอบ ประสานงานและควบคุมดูแลการเตรียมเครื่องดื่ม และการบริการตามบาร์ต่าง ๆ ภายในโรงแรม

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง หัวหน้าบาร์เทนเดอร์ ผู้จัดการแผนกเครื่องดื่ม

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ผู้จัดการห้องอาหาร ไนท์คลับ บาร์

การปฏิบัติงาน

1. ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่กำหนดดังนี้

1.1 รับฟังคำอธิบายจากผู้บังคับบัญชาเรื่องการทำงานของบาร์ตามตารางกำหนดเวลา

1.2 บริหารงานต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย

- พิจารณากำหนดให้มีพนักงานเพียงพอตามความต้องการในการปฏิบัติงาน และหากไม่พอให้เสนอความต้องการเพิ่ม
- อบรมและพัฒนาพนักงานในบังคับบัญชาใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เรื่องบาร์และงานที่เกี่ยวข้อง

- ให้แนวทางในการทำงานแก่ผู้อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่น
- ช่วยแก้ไขปัญหาต่างให้ผู้อยู่ในความรับผิดชอบเพื่อเป็นกำลังใจในการทำงาน ในกรณีที่นอกเหนือความสามารถหรือนอกเหนือหน้าที่ของตนให้ปรึกษากับผู้บังคับบัญชาเพื่อหาหนทางแก้ไขปัญหา
- อบรมและแนะนำผู้อยู่ในความรับผิดชอบที่ปฏิบัติผิดวินัย
- บังคับบัญชาให้มีการปฏิบัติงานตามนโยบาย ข้อกำหนดและระเบียบปฏิบัติของโรงแรมอย่างทั่วถึง

1.3 ช่วยปฏิบัติงานเพื่อแบ่งเบาภาระของหัวหน้าบาร์เทนเดอร์ และพนักงานอื่น

1.4 แนวปฏิบัติภาระกิจประจำวันมีดังนี้

- ตรวจตราดูแลว่าผู้อยู่ในความรับผิดชอบเอาใจใส่ต่องานปรับการมอบงานให้เป็นไปตามภารกิจและให้คำอธิบายเฉพาะบางอย่างถ้าจำเป็น
- ตรวจตราตามบาร์ต่าง ๆ เป็นแห่ง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานบาร์ปฏิบัติงานโดยไม่ละทิ้งหน้าที่
- ปฏิบัติงานบาร์เป็นครั้งคราวในกรณีที่จำเป็น
- เอาใจใส่ต่อคำร้องเรียนของลูกค้าและแก้ไขเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า หากเรื่องดังกล่าวเกินขอบเขตหน้าที่ให้ผ่านเรื่องไปยังผู้ที่มีอำนาจสูงกว่า

1.5 ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายอื่น ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บาร์เทนเดอร์ (Bartender)

หน้าที่และความรับผิดชอบ รับผิดชอบงานทุกอย่างประจำบาร์ตามที่ได้รับมอบหมาย

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง หัวหน้าบาร์เทนเดอร์

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น แผนกต่าง ๆ ในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

การปฏิบัติงาน

1. ต้องมีความคุ้นเคยกับเครื่องดื่มทั้งที่มีแอลกอฮอล์และไม่มีแอลกอฮอล์ชนิดต่าง ๆ ที่เก็บไว้ในสต๊อก ต้องทราบถึงความแรงหรือดีกรี (degree) ของเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ผสมเครื่องดื่มตามรายการที่มีอยู่ในโรงแรมได้ รวมถึงต้องทราบเรื่องแก้วชนิดต่าง ๆ และประโยชน์ของแก้วชนิดนั้น ๆ
2. จัดเตรียมบาร์เพื่อให้บริการหรือเพื่อการปฏิบัติตามขั้นตอนดังนี้
   2.1 สำรวจความต้องการเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ตลอดจนสิ่งของที่มีอยู่ในบาร์ และให้ทำการเบิกเพิ่มเติมหากสิ่งของยังไม่ครบตามความต้องการ
   2.2 กวาดถูพื้นหรือกำกับให้เด็กประจำบาร์เป็นผู้ทำความสะอาด
   2.3 ปัดกวาดเช็ดถูตู้โชว์ และเคาน์เตอร์ให้สะอาดน่าดู
   2.4 จัดบาร์ แก้ว อุปกรณ์ผสมเครื่องดื่มให้พร้อม โดยการวางให้ถูกที่เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการเตรียมเครื่องดื่ม
3. เตรียมเครื่องดื่มได้ด้วยความรวดเร็วและถูกต้องตามสูตรผสม โดยไม่มีการหกเสียหาย มีความสามารถในการผสมโดยใช้เครื่องเขย่า (Shaker) ผสมเครื่องดื่ม โดยใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าหรือใช้แก้ว Mixer สามารถตกแต่งเครื่องดื่มได้และส่งเครื่องดื่มให้พนักงานบริการอย่างถูกต้อง
4. ถ้าได้รับหน้าที่อยู่ประจำบาร์ส่วนหน้า (Front Bar) จะต้องรับคำสั่งจากลูกค้า รับใบเรียกเก็บเงินจาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานเก็บเงิน รวมทั้งผสมเครื่องดื่มและเสิร์ฟด้วย นอกจากนั้นจะต้องทอนเงินให้ลูกค้าอย่างถูกต้อง

5. เมื่อจะออกจากกะงานต้องตรวจสอบสต๊อก และจัดการเบิกให้ครบถ้วนอยู่เสมอ อย่ารอให้ระดับของหรือเครื่องใช้ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ลงนามในใบเบิกเสนอผู้ควบคุมให้อนุมัติ กำกับดูแลให้เด็กประจำบาร์ทำหน้าที่ช่วยเหลือในการเบิกของให้ถูกต้อง
6. ทำความสะอาดและจัดระเบียบของบาร์ให้สะอาดและเรียบร้อยตลอดเวลา ในกรณีที่มีส่งใดเสียหายให้รีบรายงานแก่ผู้ควบคุม ล้างหรือส่งเครื่องมือให้พนักงานทำความสะอาดดำเนินการ
7. อาจจะต้องเตรียมบาร์ในกรณีจัดเลี้ยงตามความต้องการของลูกค้า
8. ตรวจนับทักหรือสอบถามของคงคลังประจำบาร์
9. รักษาระดับต่ำสุดและสูงสุดของของคงคลัง (par stock) ของบาร์และรายการเครื่องดื่มตามที่ได้มอบหมาย รวมทั้งเก็บรักษาใบเบิกใบรับโอน (Transfer receipt) และอื่น ๆ โดยจัดทำใบรับโอนสต๊อกจากบาร์อื่น ทำบันทึกการขายเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ตามราคาขาย ส่งสำเนารายงานการขายประจำวันให้แก่ผู้ควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม
10. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

ผู้ช่วยบาร์เทนเดอร์ (Assistant Bartender)

หน้าที่และความรับผิดชอบ ช่วยเหลือในการต้อนรับจัดที่นั่งให้ลูกค้า และคอยบริการลูกค้าภายนอก

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง หัวหน้าบาร์เทนเดอร์ และผู้ช่วยหัวหน้าบาร์เทนเดอร์

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น แผนกต่าง ๆ ในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

การปฏิบัติงาน

1. ช่วยเหลือในการจัดที่นั่งให้ลูกค้าพร้อมทั้งเสนอรายการเครื่องดื่มต่าง ๆ ให้ลูกค้าเลือก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. รับคำสั่งจากลูกค้าโดยปฏิบัติตามขั้นตอนดังนี้
   2.1 จดบันทึกคำสั่งของลูกค้าและแยกแยะคำสั่งตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ
   2.2 รับใบเรียกเก็บเงินจากพนักงานเก็บเงิน ตามโต๊ะต่าง ๆ
   2.3 นำใบเรียกเก็บเงินส่งให้บาร์เทนเดอร์
   2.4 เสนอใบเรียกเก็บเงินให้พนักงานเก็บเงินเพื่อเขียนราคาและชำระเงิน
3. รับคำสั่งเครื่องดื่มจากบาร์เทนเดอร์และเสิร์ฟให้ลูกค้า ซึ่งอาจต้องเสิร์ฟ canapes หรืออาหารอื่น ๆ ควบไปกับเครื่องดื่มที่มีแอบกอฮอล์ รวมทั้งคอยให้บริการอย่างใกล้ชิด
4. นำใบเรียกเก็บเงินให้ลูกค้าก่อนลูกค้าจะกลับเพื่อการชำระเงินและค่าบริการ
5. หลังจากลูกค้าออกไปแล้ว ต้องจัดการยกแก้วและของใช้ออกเพื่อทำความสะอาดทุกอย่างให้เรียบร้อยและจัดโต๊ะให้เหมือนเดิม
6. ช่วยเหลือในการเตรียมบาร์ให้บาร์เทนเดอร์ โดยรักษาความสะอาดและจัดให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ทำความสะอาดอุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ ในบาร์
7. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

พนักงานประจำบาร์ (Bar Boy/Girl)

หน้าที่และความรับผิดชอบ ให้ความช่วยเหลือตามความต้องการของบาร์เทนเดอร์

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง หัวหน้าบาร์เทนเดอร์ หรือผู้ควบคุม Outlet

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น แผนกต่าง ๆ ในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

การปฏิบัติงาน

1. ช่วยเหลือในการจัดเตรียมบาร์ตามคำสั่ง กวาดเช็ดถูพื้น ทำความสะอาดและเช็ดถูเคาน์เตอร์ รวมทั้งอุปกรณ์บาร์และตู้โชว์ วางเครื่องมือเครื่องใช้ให้อยู่ตามตำแหน่งที่ถูกต้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ขนย้ายหรือเบิกของใช้หรือเครื่องดื่มจากบาร์หรือจากห้องเก็บของโดยอยู่ในความควบคุมดูแลของบาร์เทนเดอร์
3. ช่วยบาร์เทนเดอร์ในการเตรียมเครื่องดื่มและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
4. คอยรับใช้ลูกค้าตามคำสั่ง
5. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

หัวหน้าสจ๊วต (Chief Steward)

หน้าที่และความรับผิดชอบ ดำเนินการและประสานงานหน้าที่เก็บรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มทุกชนิด รวมทั้งการทำความสะอาดพื้นที่บริเวณครัว เครื่องล้างจาน/แก้ว และภาชนะทุกชนิด

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าพ่อครัว (Chef)

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ฝ่ายบุคคล แผนกฝึกอบรม พนักงานจ่ายเงิน

การปฏิบัติงาน

1. ดูแลรักษาความสะอาด และสุขลักษณะของพื้นที่ดังต่อไปนี้ คือ ครัวใหญ่ ครัวสำหรับคอฟฟี่ช้อพ ครัวอิสระ ครัวอาหารหาน ครัวจัดเลี้ยง ห้องเก็บขยะ ทั้งขยะแห้งและขยะสด ห้องเก็บขวด และพื้นที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย
2. ดูแลรักษาความสะอาด และสุขลักษณะของอุปกรณ์ครัวคือ เตาอบ หม้อ กะทะ กาน้ำ และอุปกรณ์ครัวอื่น ๆ ทั้งหมด
3. ดูแลรักษาความสะอาด และสุขลักษณะของอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับบริการคือ เครื่องแก้ว เครื่องเคลือบ เครื่องกระเบื้อง (Chinaware) เครื่องโลหะ เครื่องเงิน (Silverware) และอื่น ๆ ทั้งหมด
4. ควบคุมจัดหา และแจกจ่าย อุปกรณ์สำหรับบริการต่าง ๆ
5. ควบคุมดูและเครื่องทำน้ำแข็ง และแจกจ่าย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. ประสานงานกับสถานบริการอาหารและเครื่องดื่มทุกแห่งในโรงแรม ทำรายงานการแตกหักสูญหายของเครื่องมือเครื่องใช้ทุกชนิด
7. ดูแลควบคุมความสิ้นเปลืองของสารเคมี และผงซักฟอกที่ใช้งาน
8. ตรวจพื้นที่รับผิดชอบทุกวัน
9. ปฐมนิเทศน์พนักงานใหม่
10. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

ปฏิบัติการของแผนกเก็บรักษาและทำความสะอาดเครื่องมือเครื่องใช้ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (แผนกสจ๊วต)

1. เครื่องเงิน เครื่องโลหะ เครื่องเคลือบ เครื่องกระเบื้องและเครื่องแก้ว
   - ตรวจสอบจำนวนคงคลัง (Survey of inventory)
   - รักษาควบคุมจำนวนคงคลัง (Inventory control)
   - รักษาควบคุมจำนวนของแตกของหาย (Breakage and loss control)
   - เครื่องใช้สำหรับยกหรือเคลื่อนย้าย (Equipment for Handling)
2. ล้างภาชนะ
3. ล้างและขัดเครื่องเงิน เครื่องทองเหลือง เครื่องเหล็กกล้า
4. ล้างและเก็บรักษาเครื่องแก้ว
5. รักษาเครื่องล้างภาชนะ
6. รักษาเครื่องมือเปิดกระป๋อง ขวด ให้อยู่เป็นที่เรียบร้อยในส่วนต่าง ๆ คือ แผนกอาหารร้อน แผนกอาหารเย็น แผนกภัตตาคารและห้องจัดเลี้ยง
7. ห้องอาหารสำหรับพนักงาน
8. สุขลักษณะอนามัย (Sanitation)
9. ความสะอาดภาคกลางคืน
10. การจ่ายน้ำแข็ง
11. การเก็บขวดและรวบรวม
12. การเก็บขยะและรวบรวม
13. การใช้น้ำยาทำความสะอาดและผงซักฟอก
14. การจ่ายน้ำดื่ม (Fresh Water Supply)
15. การทำความสะอาดเครื่องใช้ในครัว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

16. การทำความสะอาดปล่องควันในครัว (Exhaust Hood)
17. รักษาเครื่องใช้ต่าง ๆ ในแผนกอาหารและเครื่องดื่มให้คงสภาพและจำนวน
18. ควบคุมดูแลให้พนักงานอาหารและเครื่องดื่มให้เครื่องมือต่าง ๆ อย่างถูกต้อง
19. กำหนดตัวเลขอัตราต่ำสุดสูงสุดของเครื่องใช้ต่าง ๆ (Par Stock)
20. ทำรายการเบิกของใช้สิ้นเปลืองในการทำความสะอาด
21. การฝึกอบรม

ฝ่ายขาย (SALES DEPARTMENT)

ผู้จัดการฝ่ายขาย (Sales Manager)

หน้าที่และความรับผิดชอบ บริหารงานในฝ่ายขายทั้งหมด ติดต่อชักจูงและให้บริการแก่ตัวแทนการนำเที่ยวและกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ เพื่อให้มาใช้บริการห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม สถานที่และบริการทุกชนิดของโรงแรม

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการทั่วไป

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าทุกฝ่ายทุกแผนก ฝ่ายห้องพัก ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม แผนกรับจอง แผนกจัดเลี้ยง

การปฏิบัติงาน

1. ควบคุมการทำงานของผู้แทนขาย (Sales Representatives) ให้เป็นไปตามนโยบายที่โรงแรมกำหนด
2. แนะนำฝ่ายบริหารเรื่องความก้าวหน้าในด้านขายการรับจอง ประชุมปรึกษาหารือกับใกล้ชิดโดยเฉพาะเรื่องต่าง ๆ ที่จำต้องดำเนินการ หรือการพัฒนานอกเหนือจากปกติ
3. ให้ความเห็นและเสนอแนะแผนการขายพิเศษที่จำเป็น ทบทวนขั้นตอนวิธีการขายเพื่อสามารถแข่งขันกับผู้อื่นเพิ่มการรับจองหรือปรับปรุงการให้บริการในด้านการจัดประชุม (Conventions)
4. ประสานงานอย่างใกล้ชิดกับแผนกบริการส่วนหน้า (Front Office) แผนกรับจอง (Reservations) และแผนกจัดเลี้ยง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. บันทึกการรับจองที่แน่นอนแล้วและการรับจองที่คาดว่าจะได้รับเพื่อวัตถุประสงค์ในด้านการประมาณการ
6. ประชุมร่วมกับหัวหน้าแผนกต่าง ๆ ในด้านการให้บริการเพื่อให้มั่นใจในบริการที่จะให้กับลูกค้า ทบทวนความสามารถในการขาย
7. แจกจ่ายรายละเอียดข่าวสารข้อแนะนำและการปฏิบัติให้แผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถบริการกลุ่มลูกค้าที่จะเข้ามาใช้บริการในโรงแรม
8. แนะนำผู้แทนการขายถึงลู่ทางในการติดต่อธุรกิจกับลูกค้าเพื่อดึงดูดให้เข้ามาใช้บริการของโรงแรม และระมัดระวังควบคุมช่วงและระยะที่มีการจองห้องพักสูง
9. แก้ปัญหาความขัดแย้งในการจองห้องพักโดยให้น้ำหนักและเลือกกลุ่มลูกค้าที่มีความสำคัญ ความเป็นไปได้เรื่องรายรับรายได้ การสับเปลี่ยนวันเป็นต้น และบางครั้งต้องใช้ศิลปในการเจรจาเพื่อที่จะให้กลุ่มที่จะใช้ห้องประชุมเปลี่ยนแปลงเรื่องวันที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก
10. กำหนดขั้นตอนการเก็บเอกสารของแผนก มอบหมายให้ผู้แทนฝ่ายขายเยี่ยมเยียน (Sales calls) ลูกค้าและคอยติดตามผลงาน การมอบหมายนี้จะทำโดยตรงหรือผ่านทางผู้ช่วยก็ได้
11. โต้ตอบจดหมายกับกลุ่มธุรกิจ บริษัทและบุคคลต่าง ๆ ที่ติดต่อ พร้อมทั้งดูแลให้พนักงานในฝ่ายโต้ตอบจดหมายในแบบและวิธีการเดียวกัน
12. รับหน้าที่ในการฝึกอบรมผู้แทนการขาย
13. บางโอกาสจะต้องเดินทางไปในที่ต่าง ๆ ทั้งในและนอกประเทศเพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมการขาย
14. รักษาความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับตัวแทนบริษัทนำเที่ยว กลุ่มธุรกิจในท้องถิ่นและสายการบินต่าง ๆ
15. เลี้ยงรับรองบุคคลสำคัญที่มีประโยชน์ต่อการขายของโรงแรม ทำตนให้กว้างขวางในสังคมเพื่อชื่อเสียงของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตนเองและโรงแรม

หน้าที่ฝ่ายขาย (Sales Department)

การขายห้องพัก (Room Sales)

การขายกิจกรรมการประชุม การจัดเลี้ยง และการบริการอื่น ๆ (Function Sales)

การบริการลูกค้าเป็นกลุ่ม (Servicing Groups)

การขายห้องพัก (Room Sales)

1. **ที่มาของการจอง** (Source of Booking)
   - 1.1 ตัวแทนการท่องเที่ยว (Travel Agents)
     - ตัวแทนรายย่อย (Retail Agents)
     - ตัวแทนรายใหญ่ (Tour Operators/Wholesalers)
     - ตัวแทนรายกลุ่ม (Group Operators)
   - 1.2 สายการบิน (Airlines)
     - รายการท่องเที่ยว (Tour programs)
     - การขายเป็นกลุ่ม (Group sales)
     - การขายอิสระ (Free sales/Sell and report)
     - กลุ่มธุรกิจการค้า (Commerial sales)
   - 1.3 หน่วยงานของรัฐ/สำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยว (Government/Tourist Promtion Board)
   - 1.4 ธุรกิจการค้า (Commercial Business)
     - กลุ่มบุคคลที่ได้รางวัลตอบแทนเป็นการท่องเที่ยว (Incentive Travel)
     - การประชุมของบริษัท (Company Meeting)
     - การเดินทางของพนักงาน (Employee Travel)
       - เพื่อธุรกิจของบริษัท (Company Business)
       - เพื่อการพักผ่อน (Vacation Travel)
       - โดย Reservation Association
   - 1.5 การประชุมและการสัมมนาระดับชาติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(Conventions and International Conferences)

- สำนักงานใหญ่ขององค์การต่าง ๆ
- เจ้าหน้าที่ระดับสูง

สำนักงานสาขาประจำท้องถิ่น (Local chapters)

2. **ระบบบันทึกการขาย** (Sales record system)

2.1 การแยกบัตรบัญชี (Account Record Cards)

- บัญชีตัวแทนท่องเที่ยว (Agency Accounts)
- บัญชีสายการบิน (Carrier Accounts)
- บัญชีกลุ่มธุรกิจการค้า (Commercial Accounts)
- กลุ่มสามาคมฯ (Association Accounts)

2.2 บัตรแยกรายการประจำวัน (Daily Work Cards)

2.3 รายงานการเยี่ยมลูกค้า (Call Reports)

2.4 รายงานการปฏิบัติงานประจำเดือน (Monthly Activities Reports)

2.5 ระบบการจัดเก็บเอกสาร (Filing System)

3. **แนวทางที่จะได้ลูกค้าใหม่** (New Business LeadsX

3.1 จากการโฆษณา (Advertising)

3.2 จากการส่งเสริมการขาย (Promotion)

3.3 จากการประชาสัมพันธ์ (Public Relations)

3.4 จากลูกค้าเดิมที่ไปเยี่ยมเยียน (Previous sales calls)

3.5 จากสำนักงานจัดการประชุม (Convention bureaus)

3.6 จากบริษัทการบิน (Airlines)

3.7 จากตัวแทนท่องเที่ยว (Travel Agents)

4. **ขั้นตอนการดำเนินงานจากแนวทางที่ได้รับ**

(Developing Business from Leads)

4.1 ติดต่อเป็นส่วนตัว (Personal Calls)

- ด้วยตนเองหรือพนักงานในฝ่ายขาย (Your own or Staff)
- ด้วยบุคคลอื่น

4.2 ติดต่อโดยจดหมาย (Correspondence)

4.3 ติดต่อโดยโทรศัพท์ (Telephone)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. **การเดินทางออกนอกท้องถิ่นเพื่อการติดต่อ**
(Scheduling Out of Town Coverage)
5.1 ภายในประเทศ (Your Territory)
5.2 นอกประเทศ (Other Countries)
- ไปตามลำพัง (Individually)
(TAT/Airline/THA)

6. **การขายที่สมบูรณ์** (Consummating the Sales)
6.1 ข้อตกลง (Commitment)
- วันที่ (Dates)
- จำนวนห้องพัก (Number of Rooms)
- จำนวนห้องชุด (Number of Suites)
- ราคาห้อง (Room Rates)
- การจัดเตรียมพิเศษอื่น ๆ (Special Arrangement
6.2 มีระยะเวลาวันพักให้เลือก (Offering Alternate Dates)
6.3 เงินมัดจำล่วงหน้า - ข้อตกลงเรื่องสินเชื่อ (Deposit - Credit Arrangement)
6.4 การใช้ห้องพัก (Utilization of Rooms)
- สิทธิในการเลือก (Options)
- ค่าปรับเมื่อยกเลิกการจอง (Cancellations Penalty)
- การติดตามผล (Follow - up)

7. **รายงานเกี่ยวกับการประชุม** (Convention Report)
7.1 ทุกสามเดือน (Quarterly)
7.2 รายงานความก้าวหน้าประจำเดือน (Monthly Progress Report)

การขายกิจกรรมประชุม การจัดเลี้ยงและการบริการอื่น ๆ (FUNCTION SALES)

1. **การชักจูง** (Solicitation)
1.1 ลูกค้าที่มาเป็นกลุ่มให้ใช้บริการ (Part of Group using room)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2 ลูกค้าท้องถิ่น (Local Function only)

- งานสังคม (Social Functions)
- งานธุรกิจ (Business Functions)

1.3 วิธีการชักจูง (Methods of Solicitation)

- การโฆษณา (Advertising)
- การส่งเสริม (Promotion)
- การประชาสัมพันธ์ (Public Relations)
- การติดต่อเป็นส่วนตัว (Personal Calls)
- โทรศัพท์ติดต่อ (Telephone Sales Calls)
- จากโรงแรม ๆ ในเครือ (Enquiries at Hotels)

2. **สมุดรับจองงาน** (The Function Book)

2.1 ให้ข้อมูลและควบคุมติดตามการจอง (Information and Function Book Control)

2.2 แบบฟอร์มการรับจอง (Booking Form)

2.3 มาตรการเมื่อยกเลิกการจอง (Cancellation Procedure)

การบริการลูกค้าเป็นกลุ่ม (SERVICING GROUPS)

1. **ก่อนมาถึงโรงแรม** (Prior to Arrival)

1.1 การยืนยันการเตรียมการทุกอย่าง (Confirmation of Arrangements)

- ห้องพัก (Rooms)
- งานจัดเลี้ยง (Funtions)
- การบริการทุกอย่างในโรงแรม (Other service to be Provided by Hotel)

1.2 แจ้งหัวหน้าฝ่ายและแผนกที่เกี่ยวข้อง (Notification all Department Heads)

1.3 ประชุมหัวหน้าที่เกี่ยวข้อง (Meeting of all Department Heads)

2. **เมื่อมาถึง** (On Arrival)

2.1 ยืนยันการเตรียมการ (Confirmation of

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Arrangenment)

2.2 การเปลี่ยนแปลงแก้ไขครั้งสุดท้าย (Last Minute Changes)

2.3 แจ้งหัวหน้าที่เกี่ยวข้อง (Notification to Department Heads)

2.4 วางตัวผู้ประสานงาน (Assignment of Liaison)

3. **เมื่อจากไป** (On Departure)

3.1 ร่วมมือในการเช็คออก (Check - out)

3.2 ร่วมมือในการขนย้าย (Transfer)

3.3 มอบใบแจ้งหนี้ (Rendering Final Bill)

3.4 รายงานด้านการจัดประชุมและอื่น ๆ เพื่อเก็บไว้เป็นสถิติ (Report of Convention)

ผู้จัดการแผนกขายตลาดญี่ปุ่น
(Japanese Sales Manager)

หน้าที่และความรับผิดชอบ ส่งเสริมการขายตลาดญี่ปุ่น บริการลูกค้าญี่ปุ่นที่ใช้บริการของโรงแรม

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการฝ่ายขาย

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าทุกฝ่ายทุกแผนก

การปฏิบัติงาน

1. ส่งเสริมเพื่อให้ได้ธุรกิจจากตลาดญี่ปุ่นให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
2. เข้าประชุมฝ่ายขายทุกเช้า
3. ออกไปทำการขายโดยการเยี่ยมเยียนบริษัทญี่ปุ่นในท้องถิ่นตัวแทนท่องเที่ยว ตลอดจนองค์การต่าง ๆ
4. ติดตามธุรกิจโดยติดต่อแนะนำชักชวนลูกค้า
5. กรอกแบบฟอร์มการเยี่ยมเยียนลูกค้าของโรงแรม
6. ทำรายงานการเยี่ยมลูกค้าประจำวัน
7. พบปะกับกลุ่มลูกค้าญี่ปุ่นที่มาถึงและประสานงานกับหัวหน้ากลุ่ม (Group leaders) ช่วยเหลือและเป็นตัวแทนให้ในกรณีต่าง ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. พยายามเอื้อเฟื้อช่วยเหลือนักธุรกิจญี่ปุ่น เพื่อทางโรงแรม จะได้มีโอกาสขายการจัดงานเลี้ยงพิเศษอื่น ๆ

ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายขาย
(Assistant Sales Manager)

หน้าที่และความรับผิดชอบ ประสานงานในด้านการปฏิบัติการบริหารการขาย
ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการฝ่ายขาย
ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าทุกฝ่ายทุกแผนก
การปฏิบัติงาน

1. เข้าประชุมการขายของฝ่ายทุกเช้า
2. เยี่ยมเยียนลูกค้าซึ่งได้แก่ บริษัทนำเที่ยว สายการบิน บริษัทธุรกิจการค้า องค์การต่าง ๆ
3. พัฒนาธุรกิจโดยการแนะนำชักชวนและติดต่อลูกค้าอยู่เสมอไม่ขาดตอน
4. ติดตามผลการติดต่อกับลูกค้า
5. เสนอรายงานการเยี่ยมลูกค้าเป็นประจำทุกวัน
6. ติดตามการยืนยันการใช้บริการจากลูกค้าในทุก ๆ ด้าน
7. พัฒนาเพื่อให้ได้ธุรกิจใหม่จาก ตัวแทนท่องเที่ยว บริษัทองค์การหรือสายการบิน
8. จัดทำตารางการเยี่ยมบริษัทในท้องถิ่น บริษัทการบิน ทั้งในเมืองและที่สนามบิน เพื่อส่งเสริมการขายของโรงแรมพิเศษเป็นครั้งคราว โดยไม่ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า (Sales Blitz)

พนักงานขาย (Sales Executive)

หน้าที่และความรับผิดชอบ ประสานงานและดำเนินการในด้านการขาย
ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการฝ่ายขาย
ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าทุกฝ่ายทุกแผนก
การปฏิบัติงาน

1. เข้าประชุมการขายของฝ่ายทุกเช้า
2. ทำการขายโดยการเยี่ยมเยียนลูกค้า หรือบริษัท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในต้องถิ่นองค์การต่าง ๆ ตลอดจนสถานทูต

3. พัฒนาการขายโดยการแนะนำชักชวนในการติดต่อกับลูกค้า
4. ลงแบบฟอร์มการเยี่ยมลูกค้าของบริษัทให้สมบูรณ์
5. เสนอรายงานการเยี่ยมลูกค้าเป็นประจำทุกวัน
6. พัฒนาการขายเพื่อให้ได้ธุรกิจใหม่ ๆ จากบริษัทในท้องถิ่นหรือองค์การต่าง ๆ
7. มีส่วนในการเยี่ยมลูกค้าแบบกระทันหันมิให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าโดยการเยี่ยมเยียนบริษัทในท้องถิ่น องค์การ บริษัทการบินทั้งในเมืองและที่สนามบิน เพื่อส่งเสริมการขายของโรงแรมพิเศษเป็นครั้งคราว (Sales Blitz)
8. ติดตามให้แน่ใจว่าลูกค้ายืนยันการใช้บริการของโรงแรมเพื่อเตรียมงานล่วงหน้าให้เรียบร้อย

ฝ่ายบุคคล (PERSONNEL DEPARTMENT)

ผู้จัดการฝ่ายบุคคล (Personnel Manager)

หน้าที่และความรับผิดชอบ จัดระบบจำแนกหน้าที่ของพนักงาน การว่าจ้างแรงงาน วางหลักเกณฑ์ในเรื่องเกี่ยวกับบุคลากรและความสัมพันธ์กับพนักงานและลูกจ้าง

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการทั่วไป

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าทุกฝ่ายทุกแผนก พนักงานโรงแรม และลูกจ้างทุกคน

การปฏิบัติงาน

1. จัดตั้งระบบและทบทวนหลักปฏิบัติทั้งหมด ตลอดจนนโยบาย ที่เกี่ยวกับบุคลากรและความสัมพันธ์กับพนักงานของโรงแรม เสนอแนะวิธีปฏิบัติที่ดีหรือการปรับปรุงแก้ไขต่อฝ่ายบริหาร
2. ดำเนินการตามนโยบาย โดยตรวจเยี่ยมให้คำแนะนำปรึกษาหารือหรือร่วมประชุมกับหัวหน้าฝ่ายห้าหน้าแผนก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต่าง ๆ และหัวหน้างาน เพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน

3. จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษาให้ฝ่ายบริหารอนุมัติใช้ และจัดพิมพ์เป็นแนวทางเพื่อให้พนักงานถือปฏิบัติ

4. เจรจาให้ข้อคิดเห็นหรือช่วยฝ่ายบริหารในการทำข้อตกลง สัญญา การว่าจ้างแรงงานและเรื่องแรงงานสัมพันธ์

5. ทบทวนข่าวสารหรือข้อความที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในข้อตกลงของสหภาพแรงงาน แนะนำฝ่ายบริหารในเรื่องดังกล่าว พร้อมกับควบคุมดูแลให้เป็นไปตามข้อตกลง แก้ไขหรือปรับปรุง

6. จัดทำวิธีปฏิบัติแล้วแจกจ่ายข้อปฏิบัติ ตามข้อตกลงกับสหภาพในกรณีจำเป็น

7. ตีความ (Interpret) ตามข้อตกลงสัญญาของสหภาพให้แก่พนักงานเมื่อมีการร้องขอ

8. เจรจาไกล่เกลี่ยข้อเรียกร้องหรือข้อขัดแย้งระหว่างตัวแทนทั้งสองฝ่าย

9. รับผิดชอบภารกิจด้านบุคลากรต่าง ๆ เช่น การว่าจ้าง การประกัน (เฉพาะค่ารักษาในโรงพยาบายและค่าใช้จ่ายในการผ่าตัด) การฝึกอบรม การให้รางวัลตอบแทนความดีความชอบ การบันทึกทะเบียนประวัติ การทดแทนในกรณีเลิกจ้าง

10. สัมภาษณ์ผู้สมัครงานบางตำแหน่งตามที่ได้รับมอบหมายและติดต่อกับผู้สมัครในเรื่องการว่าจ้างโดยตรง

11. สืบสวนภูมิหลังของพนักงานระดับ Rank and File ก่อนจะว่าจ้างให้ทำงาน

12. ติดต่อพบปะหน่ายงานเกี่ยวกับบุคลากรในท้องถิ่น และแหล่งแรงงานต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหากรณีที่โรงแรมจำเป็นต้องจ้างแรงงานเพิ่ม

13. รับผิดชอบการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานระดับผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบุคคล และหรือตำแหน่งอื่น ๆ ในฝ่าย ทั้งนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพื่อช่วยให้พนักงานเหล่านั้นสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

14. ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเป็นกรณีพิเศษจากผู้จัดการทั่วไปในกรณีที่จำเป็นต้องอาศัยขีดความสามารถของฝ่ายบุคคล ทั้งนี้ เพื่อให้โครงการต่าง ๆ เหล่านั้นสำเร็จลุล่วงไปได้

ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบุคคล

(Assistant Personnel Manager)

หน้าที่และความรับผิดชอบ ช่วยเหลือผู้จัดการฝ่ายบุคคลในทุกเรื่อง และการจัดการเรื่องวิซ่าเข้าประเทศ (Visa) ใบอนุญาตทำงาน (Working permit) ของชาวต่างประเทศที่เป็นพนักงาน โรงแรมและดำเนินการในเรื่องชำระภาษี

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการฝ่ายบุคคล

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าทุกฝ่ายทุกแผนก พนักงานทุกคน

การปฏิบัติงาน

1. จัดการเรื่องวิซ่าเข้าประเทศ ใบอนุญาตทำงานในประเทศและการชำระภาษีให้กับพนักงานโรงแรมที่เป็นชาวต่างประเทศ ตลอดจนนักแสดงที่มาแสดงในโรงแรม
2. จัดทำและดำเนินการต่ออายุใบอนุญาตต่อไปนี้ คือ กิจการห้องพัก ไนท์คลับ ห้องอาหาร การขายสุราและบุหรี่ การขายอาหารและเครื่องดื่มในระหว่างเวลาห้ามขาย ใบอนุญาตการใช้เครื่องขยายเสียง การจุดดอกไม้ไฟ การใช้เครื่องจักรบางชนิด และอื่น ๆ
3. ตรวจสอบล้อคเกอร์ (Locker) ของพนักงานชายสัปดาห์ละหนึ่งครั้ง
4. จัดทำรายงานสรุปผลการทำงานของพนักงานในรอบสัปดาห์
5. ประสานงานในเรื่องกิจกรรมทางด้านกีฬาของพนักงาน
6. ดูแลแผ่นป้ายประกาศของโรงแรม
7. งานพิเศษอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้จัดการแผนกฝึกอบรม (Training Manager)

หน้าที่และความรับผิดชอบ ดำเนินการฝึกอบรมพนักงานทุกแผนกเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน มาตรฐานและการพัฒนาตนเอง รวมทั้งติดตามผลการฝึกอบรมตามที่ได้กำหนดไว้ในโครงการฝึกอบรมประจำปี

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการฝ่ายบุคคล

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าทุกฝ่ายทุกแผนก

การปฏิบัติงาน

1. จัดทำงบประมาณการฝึกอบรมประจำปี
2. จัดทำโครงการฝึกอบรมประจำปี
3. พัฒนาคู่มือการฝึกอบรมโดยร่วมมือกับหัวหน้าฝ่ายหัวหน้าแผนกต่าง ๆ
4. สั่งการเกี่ยวกับการจัดการฝึกอบรม
5. พัฒนาริเริ่มโครงการปฐมนิเทศก์
6. ควบคุมดูแลห้องสมุดให้มีอุปกรณ์และเอกสารการฝึกอบรม
7. พัฒนาวิธีการฝึกอบรมใหม่ ๆ
8. ติดต่อหาวิทยากรและหน่วยฝึกอบรมภายนอกมาอบรมพนักงานในโรงแรม
9. ดำรงไว้ซึ่งความก้าวหน้าในการฝึกอบรม เปรียบเทียบกับคู่แข่งขัน
10. สร้างความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับฝ่ายบุคคล
11. ติดต่ออย่างใกล้ชิดกับหัวหน้าแผนกอื่น ๆ และขอความร่วมมือจากหัวหน้าแผนก เพื่อให้ความช่วยเหลือในการจัดการฝึกอบรม
12. แนะนำการฝึกอบรมที่จัดขึ้นเป็นพิเศษ
13. ติดตามผลงานต่าง ๆ ตามแผนงานที่กำหนด
14. ติดตามความก้าวหน้าของพนักงานที่ได้รับการฝึกไปแล้ว
15. แนะนำฝ่ายบริหารเรื่องความก้าวหน้าและความต้องการของพนักงาน
16. คัดเลือกอุปกรณ์การฝึกเช่น ภาพยนตร์ Video สไล้ด์ฯลฯ รวมทั้งควบคุมและปฏิบัติงานด้านโสตทัศนอุปกรณ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

17. เตรียมโครงการก่อนการฝึกอบรม
18. ให้ความช่วยเหลือหัวหน้าแผนกในการเตรียม การประเมินผล
19. กำกับดูแลงานเฉพาะกิจพิเศษที่ได้รับจากฝ่ายบริหาร

ผู้ฝึกอบรม (Training Officer)

หน้าที่และความรับผิดชอบ ช่วยผู้จัดการแผนกฝึกอบรมในเรื่องต่าง ๆ เช่น การแผนและพัฒนาการฝึกอบรม การดำเนินการฝึก การจัดโครงการ การเตรียมเอกสาร และจัดหมายกำหนดการและอื่น ๆ

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการแผนกฝึกอบรม

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ทุกฝ่ายทุกแผนก

การปฏิบัติงาน

1. ช่วยวางแผนโครงการฝึกอบรม
2. ควบคุมระบบการฝึกอบรม ตรวจสอบและควบคุมโดยให้คำแนะนำในเรื่องการปรับปรุงสมรรถภาพในขอบเขตความรับผิดชอบ
3. ช่วยงานบริหารบุคคลโดยทั่วไป
4. ตรวจสอบและควบคุมสมรรถภาพของพนักงานในแผนก
5. สำรวจความต้องการโครงการฝึกอบรม
6. ดำเนินการในเรื่องการเรียบเรียงเอกสาร การแปลเพื่อใช้ในการฝึกอบรม
7. ติดตามและประเมินผลการฝึกอบรม
8. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมายจากผู้จัดการแผนกฝึกอบรม

สรุปงานฝ่ายบุคคล

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการว่าจ้างพนักงานและฝึกอบรมพนักงานสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงาน

มีหน้าที่รักษากฎระเบียบ ข้อบังคับให้คำแนะนำและเป็นที่ปรึกษาของหัวหน้าแผนก และมีการตระเตรียมกฎ ระเบียบข้อบังคับเสนอให้ฝ่ายบริหารพิจารณาร่างออกประกาศใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาจมีการเจรจาหรือช่วยเหลือฝ่ายบริหารในการตกลงเกี่ยวกับแรงงานและทบทวนข่าวสารที่มีการเปลี่ยนแปลงของสหภาพและให้คำแนะนำฝ่ายบริหารถึงวิธีการที่ต้องปฏิบัติ

มีหน้าที่รับผิดชอบฝ่ายบุคคล เช่น การจ้าง, การประกัน, การฝึกอบรม, การบริหาร, เก็บประวัติพนักงาน, การจ่ายเงินชดเชย, เงินทดแทนการเจ็บป่วย, การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง มีการสัมภาษณ์และโต้ตอบกับผู้สมัครงาน สอบประวัติของผู้สมัครก่อนรับเข้าเป็นพนักงาน

ติดต่อกับฝ่ายบุคคลโรงแรมต่าง ๆ ชมรมฝ่ายบุคคลท้องถิ่นให้ทราบถึงความเคลื่อนไหวของการจ้างแรงงาน

ฝึกให้ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบุคคลและผู้ที่อยู่ในแผนกบุคคลให้ทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและบางครั้งอาจจะได้รับมอบหมายให้งานพิเศษจากผู้จัดการทั่วไปโดยใช้อำนาจ ของแผนกบุคคลทำให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

การจ้าง

ก. จำนวนคนงานที่ต้องการ
   1. การรับสมัครและการคัดเลือก
   2. ติดต่อกับหัวหน้าแผนกทุกแผนก
   3. การประกัน
   4. ข้อผูกมัดระหว่างพนักงาน
   5. ติดต่อกับผู้จ่ายเงินเดือน (Pay Master)
   6. การสัมภาษณ์
   7. ตู้เก็บของ
   8. การรักษาพยาบาล

ข. การบริหารงานบุคคล
   1. หน้าที่
   2. แรงงานสัมพันธ์
   3. กฎแรงงาน
   4. การประกัน
   5. การขาดงาน
   6. เงินทดแทน
   7. อัตราและการจัดระดับการเปลี่ยนแปลง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. ใบรับรอง
9. การบันทึก
10. การแนะนำ
11. กระดานหรือตู้ปิดประกาศ
12. การบริการ
13. เงินเดือน
14. การจ้างและการสอบถาม
15. สวัสดิการ
16. การขอใบอนุญาตการทำงานให้คนต่างด้าว

ค. การฝึกอบรม (โดยผู้จัดการแผนกฝึกอบรม)
1. หน้าที่
2. การประชุมพนักงาน
3. การฝึกฝนพนักงาน
4. ฝึกฝนการช่วยเหลือผู้อื่น
5. มารยาทงาม
6. โครงการพัฒนาและฝึกฝนพนักงาน

ฝ่ายช่าง (ENGINEERING DEPARTMENT)

หัวหน้าฝ่ายช่าง (Chief Engineer)

หน้าที่และความรับผิดชอบ บริหารและรับผิดชอบงานในฝ่ายช่างและเรื่องที่เกี่ยวกับงานช่างทั้งหมด

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการทั่วไป

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าทุกฝ่ายทุกแผนก ฝ่ายห้องพัก แผนกซักรีด ฝ่ายบัญชี แผนกจัดซื้อ

การปฏิบัติงาน
1. รับผิดชอบการซ่อมและบำรุงรักษา เพื่อป้องกันความเสียหาย ควบคุมการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ (Shops) ในฝ่าย เช่นหน่วยช่างทาสี หน่วยช่างไม้ ช่างไฟฟ้า ช่างประปา ช่างปูน และช่างเฟอร์นิเจอร์ เป็นต้น
2. แนะนำและปรึกษากับฝ่ายบริหารถึงประสิทธิภาพการใช้ความร้อน (heat) แสงสว่าง (light) และกำลังงาน (power) เสนอแนะแผนงานและวิธีการในการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซ่อมบำรุงรักษาอย่างถูกต้อง

3. เสนอแนะการเปลี่ยนแปลงหรือการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้อุปกรณ์เครื่องจักร์เครื่องมือให้สูงขึ้น ทดสอบผลงานและอุปกรณ์ที่ได้มาใหม่และที่กำลังใช้อยู่ ทั้งนี้เพื่อดัดแปลงแก้ไขหรือใช้ประโยชน์ให้เหมาะสม
4. ทำงานอย่างใกล้ชิดกับฝ่ายบริหารผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชี ผู้จัดการแผนกจัดซื้อ โดยพิจารณาการซื้ออุปกรณ์ใหม่เพื่อใช้แทนของเก่า เช่นเฟอร์นิเจอร์ วัสดุ ก่อสร้าง การก่อสร้างหรือการปรับปรุงแก้ไขอาคาร
5. พิจารณากำหนดค่าใช้จ่ายสำหรับการเปลี่ยนแปลงอุปกรณ์หรืออื่น ๆ ที่เสนอไปยังฝ่ายบริหารเพื่อจัดทำงบประมาณ
6. ต้องมีความรู้และความเข้าใจในเรื่องอุปกรณ์การครัวและการซักรีด
7. ประสานงานและดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายทั้งพนักงานประเภทแรงงานฝีมือและแรงงานกึ่งใช้ฝีมือโดยให้พนักงานคงไว้ซึ่งการบำรุงรักษาห้องเครื่องจักรกล (Mecanical Plant) ตลอดจนตัวอาคาร
8. เข้าร่วมประชุมกับหัวหน้าแผนก/หน่วยเพื่อทบทวนวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติแผนการเปลี่ยนแปลงด้านช่าง และประสานงานในการร่วมพิจารณาโครงการพิเศษ
9. ประสานงานใกล้ชิดกับแผนกซักรีด พนักงานซักรีด (Valet) แผนกแม่บ้าน ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
10. เดินตรวจงานดูแลตลอดจนสภาพของอาคารและอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้ทั่วโรงแรมโดยเป็นไปตามเวลาที่กำหนด
11. ปรึกษาหารือกับผู้รับเหมา (Contractors) ในเรื่องการติดตั้ง การซ่อมแซม โดยประสานงานของผู้รับเหมาให้สอดคล้องกับพนักงานในแผนก
12. รับผิดชอบโครงการปรับปรุงห้อง เฟอร์นิเจอร์ การซ่อมม่าน และการทดแทนของที่ชำรุด
13. ปรึกษากับฝ่ายบริหาร ในการขายบริการและอุปกรณ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาทิ การใช้พลังงาน การใช้น้ำ ไฟฟ้า การใช้เครื่องปรับอากาศ และเฟอร์นิเจอร์

14. จะต้องมีใบอนุญาตประกอบอาชีพวิศวกรรมตามที่กฎหมายกำหนด

15. ความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ต่าง ๆ อาทิเช่น ระหัสอาคาร (Building codes) ระเบียบข้อบังคับของฝ่ายสาธารณสุขและการป้องกันอัคคีภัยเป็นต้น โดยมีการติดต่ออย่างใกล้ชิดกับหน่วยงานดังกล่าว

16. หมั่นแสวงหาความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาเรื่องการใช้ความร้อน การถ่ายเทของอากาศ และวิธีการเกี่ยวกับเครื่องทำความเย็นเพื่อปรับปรุงงานในแผนก

17. จัดระบบการบันทึกรายงานการปฏิบัติงานของพนักงาน ควบคุมพัสดุ ขั้นตอนการสั่งงานและการรับผิดชอบ ตลอดจนควบคุมเรื่องค่าใช้จ่าย ค่าจ้างเงินเดือนในฝ่ายอย่างใกล้ชิด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แผนกประชาสัมพันธ์ (PUBLIC RELATIONS DEPARTMENT)

ผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์

(Public Relations Manager)

หน้าที่และความรับผิดชอบ เป็นผู้เชื่อมโยงข่าวสารระหว่างโรงแรมกับสื่อมวลชน และพนักงานของโรงแรม และรับผิดชอบความสัมพันธ์อันดีกับสาธารณะ

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการทั่วไป

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าทุกฝ่ายทุกแผนก ตัวแทนฝ่ายขาย ลูกค้าและสื่อมวลชนต่าง ๆ

การปฏิบัติงาน

1. **ระหว่างแผนก** ได้แก่ให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานในโรงแรมในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ หรือให้คำแนะนำในเรื่องวารสารสำหรับพนักงาน
   - ควบคุมดูแลเรื่องวารสารสำหรับพนักงาน
   - สร้างความสัมพันธ์ในการทำงานระหว่างพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถเรียนรู้เพื่อช่วยเหลือผู้อื่นได้
   - ทำหน้าที่ติดต่อประสานงานระหว่างหนังสือพิมพ์ และพนักงานของโรงแรม
2. **ภายในโรงแรม** พยายามให้โรงแรมเป็นที่รู้จักแพร่หลายในบรรดาคนทุกชั้น ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้ลูกค้าเท่าที่สามารถจะทำได้ เขียนข่าวเกี่ยวกับการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมให้เป็นที่ทราบของลูกค้า ช่วยดูแลลูกค้าที่เป็นบุคคลสำคัญ และลูกค้าที่เป็นนักหนังสือพิมพ์ หรือสื่อมวลชนอื่น ๆ เก็บรักษารูปภาพ ภาพถ่ายของห้องและสิ่งอำนวยความสะดวกชั้นดีของ โรงแรมเอาไว้เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมโรงแรม ตลอดจนริเริ่มความคิดสร้างสรรค์ในโอกาสพิเศษต่าง ๆ ที่ลูกค้าพึงประสงค์
3. **การโฆษณา** วางแผนจัด Lay-out ร่วมกับตัวแทนโฆษณาและช่วยสื่อในการโฆษณา ให้ข่าวสารและภาพถ่ายแก่ตัวแทนโฆษณาอย่างต่อเนื่อง ควบคุมดูแลการโต้ตอบในการโฆษณาทั้งในท้องถิ่นและในต่างประเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. **การพิมพ์** ให้ความช่วยเหลือและแนะนำในการจัดพิมพ์และการวาง lay-out จัดหารูปถ่ายให้แก่งานพิมพ์ จัดหาและทำข่าวประจำเดือนตลอดจนสิ่งที่พิมพ์อื่น ๆ เพื่อการใช้งาน

5. **งานส่งเสริมและงานพิเศษต่าง ๆ** รับผิดชอบในเรื่องการส่งเสริมและจัดงานพิเศษอื่นของโรงแรม การจัดการเรื่องสปอนเซอร์ การจัดทำตารางการโฆษณากับตัวแทนโฆษณา พร้อมทั้งจัดหาวัสดุเครื่องใช้ที่ตัวแทนต้องการนอกจากนั้นจะต้องรับผิดชอบในกรณีที่โรงแรมมีงานพิเศษ หรือจัดรายการพิเศษต่าง ๆ เพื่อหาทางในการจัดทำโฆษณาส่งเสริมการขาย

6. รับผิดชอบในการส่งเอกสารเผยแพร่ต่าง ๆ ของโรงแรมไปยังสื่อมวลชนทั้งภายในและภายนอกประเทศ เอกสารนั้นได้แก่ เรื่องโรงแรมหรือประวัติ รูปถ่าย อาหารพิเศษ การจัดเลี้ยง และรายการพิเศษอื่น ๆ

7. **การบันเทิง**
   - เตรียมรายชื่อลูกค้ารับเชิญในโอกาสที่โรงแรมเป็นเจ้าภาพเพื่อการจัดเลี้ยงต่าง ๆ ตลอดจนดำเนินการเกี่ยวกับการส่งบัตรเชิญ และการรับคำตอบรับเชิญจากลูกค้า
   - เข้าร่วมในงานต่าง ๆ ที่โรงแรมเป็นเจ้าภาพโดยไปดูแลก่อนลูกค้ารับเชิญจะมาปรากฏ
   - ดูแลให้ความบันเทิงอย่างเป็นกันเองแก่ลูกค้าของโรงแรม ตลอดจนบรรดาเพื่อน ๆ ของสื่อมวลชน เมื่อมีเวลา ควรส่งภาพถ่ายต่าง ๆ ของผู้เข้าร่วมงานที่รู้จักคุ้นเคยดีไปให้แก่บุคคลเหล่านั้น เพื่อให้เกิดความประทับใจในการบริการและความสัมพันธ์อันดีงามของโรงแรมที่มีต่อลูกค้า

8. **สื่อมวลชนท้องถิ่น**
   - ติดต่อกับสื่อมวลชนในท้องถิ่นทุกวัน เพื่อเป็นการสร้างความคุ้นเคย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- จดจำเรื่องราวต่าง ๆ ตลอดจนสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม และตระเตรียมข้อมูลเหล่านี้ให้พร้อมเพื่อความสะดวกในการเผยแพร่
- กำหนดวันส่งเรื่องราวและสิ่งเผยแพร่แก่สื่อมวลชนเมื่อต้องการ
- สามารถตอบคำถามที่เกี่ยวข้องกับโรงแรมได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
- เตรียมและให้ความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่สื่อมวลชนเมื่อต้องการ
- ทำบัญชีรายชื่อบรรณาธิการและเจ้าหน้าที่ที่ต้องติดต่อเสมอ ๆ โดยมีทั้งที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์
- ต้องมั่นใจว่าข่าวและข้อมูลต่าง ๆ ที่นำเสนอไปนั้นได้รับการตรวจทานและง่ายต่อความเข้าใจของคนในท้องถิ่น กรณีลูกค้าที่มีชื่ออยู่ในข่าวบ่อย ๆ ควรทำความตกลงกับลูกค้าให้ดีก่อน ว่าสมควรที่จะมีการเผยแพร่ข่าวนั้น ๆ หรือไม่
- ข่าวที่เผยแพร่ออกไปควรเป็นข่าวที่สามารถใช้ได้กับทุกสื่อมวลชน และเป็นข่าวที่น่าสนใจจริง ๆ

9. **การรวบรวม**
   - ตัดและจัดเก็บเอกสารที่เป็นข่าวของโรงแรมทุกเดือนและทำเสนอให้ฝ่ายบริหารทราบ
   - ประมวลและเก็บรวบรวมข่าวตลอดจนรูปถ่ายให้แก่ลูกค้าคนสำคัญ ๆ ของโรงแรมที่ใช้บริการของโรงแรมเป็นกรณีพิเศษ
10. **การเก็บข้อมูล**
    - รวบรวมข้อมูลด้านประชาสัมพันธ์ให้เป็นระบบ เพื่อสะดวกต่อการค้นคว้าและใช้งาน
11. **การบริหาร**
    - ดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามความรับผิดชอบของแผนกโดยดูถึงความเป็นระเบียบเรียบร้อย ทันเวลาถูกต้องและเป็นที่พึงพอใจแก่ฝ่ายบริหาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ช่างภาพ (Photographer)

หน้าที่และความรับผิดชอบ ถ่ายภาพเวลามีงานประชุมหรือปาร์ตี้ต่าง ๆ หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าทุกฝ่ายทุกแผนก แผนกศิลป์ แผนกจัดเลี้ยง ฝ่ายบุคคล ลูกค้าและสื่อมวลชนต่าง ๆ

การปฏิบัติงาน

1. ถ่ายภาพงานเลี้ยงต่าง ๆ ของโรงแรมเพื่อที่จะนำไปออกข่าวหนังสือพิมพ์
2. ถ่ายภาพลูกค้าที่เป็นบุคคลสำคัญ
3. ถ่ายภาพกิจกรรมสำคัญของโรงแรม
4. ถ่ายภาพการจัดงานในพิธีการพิเศษต่าง ๆ
5. ถ่ายรูปพนักงานใหม่เพื่อติดบัตร
6. จัดเตรียมสิ่งของเพื่อใช้ในห้องมือ และจัดหาสารเคมีเพื่อการล้างภาพ
7. คัดเลือกภาพที่ดีลงหนังสือต่าง ๆ
8. ทำลำเนาภาพถ่ายที่จะต้องส่งไปออกข่าวหนังสือพิมพ์
9. ตัดข่าว นสพ. และรวบรวมเป็นรายเดือน
10. คัดเลือกภาพถ่ายที่ดีสำหรับทำ artwork ให้แก่แผนกศิลป์ตามต้องการ
11. ให้ความช่วยเหลืองานด้านประชาสัมพันธ์ทุกอย่างตามความประสงค์ของผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์
12. ช่วยติดตามรายละเอียดการจัดงานต่าง ๆ ให้เป็นประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์

พนักงานประชาสัมพันธ์และช่างภาพสำรอง

หน้าที่และความรับผิดชอบ ควบคุมดูแลงานติดต่องานธุรการ และงานภาพ

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าทุกฝ่ายทุกแผนก แผนกจัดเลี้ยง แผนกศิลป์ ฝ่ายบุคคล ลูกค้าและสื่อมวลชน

การปฏิบัติงาน

1. ตรวจสอบการจัดงาน ติดต่อกับเจ้าภาพ และดำเนินการในเรื่องการออกข่าวการจัดงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. จัดเตรียมข้อเขียนหรือบทความเกี่ยวกับกิจกรรมของโรงแรมและการส่งเสริม ส่งไปยังหนังสือพิมพ์
3. ตรวจสอบรายชื่อและที่อยู่ของผู้บริหารสำนักงานต่าง ๆ ที่ได้รับตำแหน่งใหม่หรือเลื่อนตำแหน่ง จากหนังสือประเภทส่งเสริมธุรกิจหรือหนังสือที่ผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์คัดเลือกให้ โดยตรวจรายชื่อที่อยู่ให้ถูกต้อง เพื่อเตรียมจดหมายแสดงความยินดี ส่งไปและลงนามโดยผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์
4. ดำเนินการในเรื่องการตรวจสอบการจัดงานวันเกิดของบุคคลสำคัญเป็นประจำทุกเดือน
5. จัดทำหรือดำเนินการบรรยายสรุปเรื่องการปฏิบัติงานของแผนกประชาสัมพันธ์ ในกรณีที่มีนักศึกษามาเยี่ยมเยียนเพื่อทำวิจัย
6. จัดทำ Staff bullentin board
7. จัดทำวารสารพนักงานสัมพันธ์ร่วมกับช่างภาพทุก 3เดือน
8. ให้ความร่วมมือกับหนังสือพิมพ์ในโอกาสพิเศษเช่น วันครบรอบปีหนังสือพิมพ์ วันเกิดบรรณาธิการ โดยอาจนำกระเช้าดอกไม้ไปมอบให้หรือมอบของที่ระลึก หรือ ขนมเค้ก หรืออาหารแล้วแต่กรณี
9. ควบคุมดูแลงานประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เป็นงานเลขานุการประจำวัน ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์
10. ถ่ายภาพการจัดงานต่าง ๆ ตามที่ผู้จัดการแผนกมอบหมายโดยปกติจะถ่ายภาพในระหว่าง 8.30 - 17.00 น. ตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ และเวลา 14.00 - 22.00 น. ในวันเสาร์ (แทนช่างภาพ)
11. ถ่ายภาพกิจกรรมโรงแรมและการส่งเสริมโรงแรมโดยออกข่าวหนังสือพิมพ์ เช่น งานมอบรางวัลดีเด่น งานกุศลต่าง ๆ
12. ดำเนินกรรมวิธีในการล้างภาพ อัดขยายภาพ เป็นประจำวัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แผนกจัดซื้อ (PURCHASING DEPARTMENT)

ผู้จัดการแผนกจัดซื้อ (Purchasing Manager)

หน้าที่และความรับผิดชอบ จัดซื้อทุกสิ่งทุกอย่างตามความต้องการของทุกฝ่ายทุกแผนก เพื่อให้โรงแรมดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการทั่วไป

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น ทุกฝ่ายทุกแผนก

การปฏิบัติงาน

1. ทำงานอย่างใกล้ชิดกับฝ่ายบริหาร และพนักงานตรวจสอบบัญชีในเรื่องการควบคุมการจัดซื้อ
2. กำหนดขั้นตอนและแบบเฟอร์มสำหรับการขอซื้อให้แก่แผนกต่าง ๆ เพื่อให้ใช้ในการขอซื้อ (Purchase Request)
3. รับใบขอซื้อหรือความต้องการซื้อจากหัวหน้าแผนกต่าง ๆ ในกรณีที่จะต้องซื้อของแพงหรือของมีราคาสูง เช่นจากฝ่ายช่างและแผนกซักรีด จำเป็นต้องตรวจสอบว่าการซื้อนั้นอยู่ในงบประมาณหรือไม่
4. เก็บรักษาแฟ้ม สมุดแจ้งรายการสินค้า (Catalogues) บัญชีรายชื่อคุณลักษณะโดยละเอียดของสินค้าสิ่งของและอุปกรณ์
5. จัดซื้อให้ถูกต้องตามความต้องการ ตามคุณลักษณะเฉพาะ (Specifications) และตามราคาที่ถูกที่ควรของสินค้า และอุปกรณ์ของใช้ทุกชนิด
6. พบปะตัวแทนฝ่ายขาย (Sales representatives) จากบริษัทผู้แทนจำหน่าย เพื่อให้ทราบความเคลื่อนไหวด้านราคาและผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ
7. ติดต่อประสานงานอย่างใกล้ชิดกับทุกแผนกในรายละเอียดสินค้าและอุปกรณ์ของใช้ทุกชนิด

แผนกจัดซื้อและคลังพัสดุ (Purchasing Department & Storerooms)

การบริหาร (Administration)

1. ทำรายละเอียดงบประมาณต้นทุน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ประสานงานกับฝ่ายบริหารและผู้ตรวจสอบบัญชี
3. ประสานงานกับหัวหน้าฝ่ายหัวหน้าแผนกต่าง ๆ
4. การพนักงาน
5. งานด้านศุลกากร (Customs requirements)
6. ใบอนุญาตนำเข้า (Inport Licence)
7. การประกันภัย (Insurance)
8. กำหนดอัตราตัวเลขต่ำสุดและสูงสุดของสินค้าคงคลัง (Parstocks)

คลังพัสดุทั่วไป (General Stores)

1. แหล่งซื้อ (General Stores)
2. สมุดแจ้งรายการสินค้า (Catalogues)
3. การซื้อในท้องถิ่น และการซื้อจากแหล่งกลาง (Open Market)
4. การกำหนดคุณลักษณะเฉพาะและการประกาศราคา (Specifications and bids)
5. ซื้อตามสัญญา (Contract buying)
6. การขอซื้อและขั้นตอนการสั่งซื้อ (Purchase Request & Order)
7. การทดสอบ ตรวจสอบ (Testing)
8. ผู้แทนขาย (Salesman)

คลังอาหารและเครื่องดื่ม (F & B Storeroom)

1. แหล่งซื้อ (Sources of Supply)
2. คุณลักษณะเฉพาะของคุณภาพ (Quality Specifications)
3. พิจารณาฤดูกาลและราคา (Seasonal and price considerations)
4. ซื้อของจากแหล่งกลาง
5. เนื้อสัตว์ และของที่เสียได้ง่าย (Meats and perishable)
6. อาหารกระป๋องและของชำ (Canned food and grocery items)
7. ซื้อตามสัญญา
8. ของระหว่างสั่ง
9. พิจารณาเมนูอาหาร
10. การทดสอบ
11. มาตรฐานและการแยกพวก (Standards & Grading)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

12. ผู้ขาย (Purveyors)
13. ข้อบังคับเกี่ยวกับสุรา (Liquor regulations)

การรับของ การเก็บของและการจ่ายของโดยทั่วไป
(Receiving Storage and Issuing)

1. สถานที่และอุปกรณ์
2. ขั้นตอนการทำงานและการบันทึกต่าง ๆ
3. การคืนหรือปฏิเสธการรับสินค้า (Rejected or returned merchandise)
4. ราคาและการเก็บเงิน (Pricing and Charges)
5. มีของในคลังเสมอ (Perpetual Inventory)
6. ทำรายงานต่าง ๆ (Reports)

ผู้วิเคราะห์การปฏิบัติงาน (Operations Analyst)

หน้าที่และความรับผิดชอบ วิเคราะห์ระบบการควบคุมทั้งหมดในโรงแรม ดังต่อไปนี้

1. ระบบควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม
(F & B Cost Control System)
2. ระบบควบคุมรายได้และวิเคราะห์การตรวจสอบเงินสด
(Revenue Control System and Head Checker Cashiering)
3. ระบบควบคุมสินค้าคงคลังของอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ
(General Supplies, Par Stock Control System)
4. ระบบควบคุมสินค้าคงคลังของอาหารและเครื่องดื่ม
(F & B Store Rooms, Par Stock Control System)
5. ระบบควบคุมการผลิต วิเคราะห์ผลงานและสมรรถภาพของบุคลากร
(Oersibbek Analysis, Production Control System)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. จัดทำสถิติในการดำเนินงานและการวิเคราะห์เปรียบเทียบ (Operational Statstical and Analysis Comparson)

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ผู้จัดการทั่วไป

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น หัวหน้าทุกฝ่ายทุกแผนก

การปฏิบัติงาน

1. รักษาบันทึก และส่งรายงานต่างๆ ตามสายงานและระบบ
2. จัดทำระบบการทำงานในด้านการควบคุมอาหารและเครื่องดื่มและระบบการควบคุมการรับเงินสด(Outlet Cashies Control System) อย่างถูกต้อง
3. ช่วยเหลือในการคำนวณ และจัดพิกัดคงคลังของอาหารและเครื่องดื่ม ของใช้และอุปกรณ์ทั่วไป และอุปกรณ์ทางช่าง (The Par of F & B Storage Guide, Storeroom General Supplies Guide and Engineering Storeroom Supplies Guide)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 อัตรากำลังคน

ตัวอย่างการพิจารณาอัตรากำลังในธุรกิจโรงแรม พิจารณาได้จาก

ก. มาตราฐานของโรงแรม

ข. อัตราการเข้าพัก

โดยพิจารณาเปรียบเทียบจากมาตราฐานดังนี้

	STAFF:ROOM
. TYPICAL RATIOS	
. MODERN LUXURY RESORT HOTEL	2.0 : 1
. CONVENTION HOTEL (SUPERIOR GRADE)	1.0 : 1
. LARGE CITY CENTER HOTEL	0.8 : 1
. RESORT HOTEL (MEDIUM GRADE)	0.6 : 1
. MINIMUM SERVICE HOTEL & MOTEL	0.25: 1
เฉลี่ย	0.92: 1
หรือประมาณ	1.0 : 1

หมายเหตุ

ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมนับวันจะขยายตัวมากขึ้น เกิดการแข่งขันกันทั้งใน ด้านการบริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่ว่าจะเป็นโรงแรมในกรุงเทพฯ หรือโรงแรมในต่างจังหวัด ดังนั้น การพิจารณาอัตรากำลังคนของโรงแรมที่ใช้เป็นมาตราฐานอยู่นั้นจึงอาจมีความคาดเคลื่อนอยู่มากในปัจจุบัน

อัตรากำลังคน โดยการสำรวจของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย อัตรากำลังคนเฉลี่ยสำหรับกิจการโรงแรมในประเทศไทย ซึ่ง ทำการสำรวจโดย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สรุปได้ว่า แรงงานสำหรับธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานคร มีอัตราส่วนเท่ากับ 1.46 คน/1 ห้องพัก ส่วนในต่างจังหวัด มีอัตราส่วนเท่ากับ 0.63 คน/1 ห้องพัก

การแบ่งประเภทของแรงงาน

พนักงานในธุรกิจโรงแรม อาจแบ่งตามลักษณะของงานได้เป็น 4 ระดับ ดังนี้

พนักงานระดับที่ 1 ทำงานที่ไม่ต้องใช้เทคนิค เช่น WAITERS, ROOM CLEANERS, KITCHEN HELPTY, FRONT DESK CLERKS, TELEPHONE OPERATORS

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานระดับที่ 2 ทำงานที่ใช้เทคนิคระดับกลาง เช่น BARTENDER, HEAD WAITER, KITCHEN SUPERVISORS,ACCOUNTING STAFF

พนักงานระดับที่ 3 ทำงานที่เหนือกว่าระดับเทคนิค เช่น ROOM DIVISION MANAGER, FOOD & BEVERAGE MANAGER, CHIEF ENGINEER, CHIEF ACCOUNTANT, INTERNAL AUDITOR, PERSONAL MANAGER

พนักงานระดับที่ 4 ทำงานระดับบริหาร เช่น MANAGING DIRECTOR, DEPUTY MANAGING DIRECTOR, VICE PRESIDENT FOR FINANCE CONTROLLER, MARKETING DIRECTOR

สรุป จากจำนวนพนักงานทั้งหมดของโรงแรมพรพิงค์ ทาวเวอร์ ที่คาดว่าจะมีเมื่อโครงการโรงแรมแล้วเสร็จ ในบทที่ 2 สรุปได้ว่า

จากจำนวนพนักงานทั้งหมด	384	คน	
เปรียบเทียบกับจำนวนห้องพักทั้งหมด	324	ห้อง	
จะเห็นได้ว่าอัตราการเพิ่มจำนวนพนักงาน/1 หน่วยห้องพัก			
มีค่าเท่ากับ	384 / 324	1.12	คน/ห้อง

จะสังเกตุได้ว่าเป็นอัตรากำลังคนเฉลี่ยสูงกว่าอัตรากำลังคนเฉลี่ยสำหรับกิจการโรงแรมในประเทศไทย ซึ่งทำการสำรวจโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กล่าวถึงแรงงานสำหรับธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานคร มีอัตราส่วนเท่ากับ 1.46 คน/1 ห้องพัก ส่วนในต่างจังหวัด มีอัตราส่วนเท่ากับ Ø.63 คน/1 ห้องพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.4 ขนาดและสัดส่วนมาตรฐาน

ขนาดและสัดส่วนมาตรฐาน มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการออกแบบ และจัดวางผังของโรงแรม ให้สามารถให้บริการแก่ผู้เข้าใช้อาคารอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว สวยงาม และไม่กีดขวาง โดยขนาดและสัดส่วนเหล่านี้ ได้ทำการศึกษาจาก พฤติกรรมของผู้ใช้อาคารเป็นหลัก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แน่นอน เหมาะสมแก่การใช้ในแต่ละส่วน ตามประโยชน์ ใช้สอยนั้น ๆ ต่อไป อย่างไรก็ตาม ขนาดและสัดส่วนเหล่านี้ เป็นข้อมูลที่ได้ศึกษาไว้เป็นเกณฑ์สำหรับการออบแบบขั้นต้นเท่านั้น อาจมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการของโรงแรมแต่ละประเภท และ แต่ละแห่งต่อไปตามความเหมาะสม

ในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จะทำการเสนอข้อมูลของขนาดและสัดส่วนตามมาตรฐาน แยกเป็นส่วน ๆ ตามพื้นที่ใช้สอยของโรงแรม ดังต่อไปนี้

1. ทางเข้าใหญ่ เป็นทางเข้าหลักของผู้ใช้บริการ ควรมีลักษณะที่เด่นชัดและเชื้อเชิญ รวมทั้งมีทัศนียภาพที่ดี ขนาดของถนนด้านหน้าทางเข้า ควรกว้างไม่น้อยกว่า 18 ฟุต เพื่อให้รถสามารถผ่านเข้าได้สะดวก 2 ด้าน

2. Lobby เป็นศูนย์กลางของอาคารที่แจกจ่ายไปยังส่วนต่าง ๆ และเป็นจุดแรกที่ผู้ใช้ได้เข้ามาสัมผัส จึงควรอยู่ใกล้ทางเข้าใหญ่ และมี Circulation ที่เหมาะสมไม่กีดขวาง โดยเฉพาะบริเวณ เคาน์เตอร์ Front Desk ซึ่งเป็นจุดที่มีการเคลื่อนไหวพลุกพล่าน ควรมีที่เพียงพอ รวมทั้งที่นั่งพักคอยสำหรับแขก พื้นที่บริเวณห้องน้ำด้วย

ความต้องการพื้นที่มาตรฐาน Ø.9Ø ตารางเมตร/ห้องพัก

ความต้องการพื้นที่มาตรฐาน Front Desk Ø.Ø9 ตารางเมตร/ห้องพัก

สัดส่วนที่สำคัญ ในการวางผังบริเวณ Lobby

- ระยะที่คนเดินสวนกัน
- เนื้อที่ที่ต้องการ บริเวณหน้าเคาน์เตอร์
- ขนาดของที่นั่งพักคอย
- ขนาดของเคาน์เตอร์และความสูง
- ขนาดของเคาน์เตอร์บาร์ และความสูง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แผนภาพแสดง ขนาด สัดส่วนและระยะมาตรฐานของที่นั่งและทางสัญจรในล็อบบี้ และบาร์

1. แสดงขนาดของที่นั่งสำหรับ 1 คน 2 คน และโซฟา 3 ที่นั่ง

(ติดรูป)

2. แสดงระยะสำหรับเดินสวนกันได้ในระหว่างที่นั่ง

(ติดรูป)

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. แสดงความต้องการเนื้อที่ใช้สอยและทางสัญจรบริเวณเคาน์เตอร์บาร์

(ติดรูป)

4 แสดงขนาดและความสูงของเคาน์เตอร์บาร์

(ติดรูป)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. Concession and Subrental Space ทำหน้าที่ให้บริการแขก โดยทางโรงแรมชั้นหนึ่งจัดขึ้น เพื่อขายบริการต่าง ๆ ให้กับแขกผู้มาพัก และบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการ เป็นส่วนหนึ่งที่ทำรายได้ให้กับโรงแรม กิจการดังกล่าวอาจจะดำเนินกิจการโดยโรงแรมเอง หรือให้บุคคลภายนอกเข้าดำเนินการก็ได้ ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้

3.1 Barber Salon เป็นส่วนที่จัดบริการให้แก่แขกในการตัดผม โกนหนวด ฯลฯ เนื้อที่ประมาณ 8 ตารางเมตร ต่อ 1 ที่นั่ง โดยทั่วไปแล้วจะมีประมาณ 4 ที่นั่ง เป็นอย่างต่ำ

3.2 Beauty Salon เป็นส่วนที่จัดบริการในด้านเสริมสวยของแขก สุภาพสตรี ตกแต่งทรงผมตลอดจนแต่งเล็บ ฯลฯ รวมเนื้อที่ห้องเก็บของ และห้องล้าม ให้พนักงานเนื้อที่ประมาณ 18 ตารางเมตร ต่อ 1 ที่นั่ง

3.3 Tobacco and New Stand เป็นส่วนที่จัดบริการจำหน่ายบุหรี่ และหนังสือพิมพ์ ปกตินิยมจำหน่ายโดยพนักงานเคาน์เตอร์ สำหรับโรงแรมขนาดเล็ก ส่วนโรงแรมขนาดกลาง อาจอยู่บริเวณเคาน์เตอร์ โดยมีพนักงานประจำหนึ่งคน ในเวลาที่มีแขกมามาก สำหรับโรงแรมขนาดใหญ่มักจะตั้งร้านจำหน่ายอยู่ในส่วน Lobby ตรงข้ามหรือใกล้กับ Front Desk

3.4 Valet Shop เป็นส่วนบริการซักรีดเสื้อผ้าแขก ควรจะอยู่ในตำแหน่งใกล้กับห้องซักรีด หรือเข้าถึงได้สะดวก ในส่วนนี้จะไม่มีเครื่องซักรีดใช้เป็นสถานที่บริการรับและส่งเสื้อผ้าเท่านั้น

3.5 Telegraph Office เป็นส่วนบริการโทรเลข โดยทั่วไปมักจะไม่มีบริการ นอกจากโรงแรมใหญ่ ๆ เท่านั้น เนื้อที่บริเวณนี้ประมาณ 3.72 - 5.57 ตารางเมตร

3.6 Rental Shop เป็นส่วนบริการที่ไม่อยู่ภายใต้การดำเนินงานของโรงแรมทางโรงแรมอาจจะให้บริษัทหรือเอกชนทั่วไป เช่น โดยเก็บค่าเช่าเป็นรายเดือนไป ได้แก่ ร้านค้าทั่วไป ตัวแทนบริษัทฯ ทัศนาจร (Travel Agencil) สำนักงานและอื่น ๆ จำนวนร้านค้าที่เป็นบริการเหล่านี้ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับจำนวนห้องพักของโรงแรมโดยตรง แต่ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม และความเหมาะสม โดยปกติแล้วมักจะมีจำนวน 1 ต่อ 35 ห้องพักแขก ร้านค้าควรจะเข้าได้โดยตรงจากถนนและควรจะสามารถเข้าได้จากโถงของโรงแรมได้ด้วย เนื้อที่บริเวณนี้ประมาณ 1.86-2.79 ตารางเมตร/ห้องพัก ร้านค้าเหล่านี้นำเป็นต้องเตรียมเนื้อที่สำหรับเก็บของและรับส่งสินค้า รวมทั้งแก้หีบห่อไว้ให้ด้วย จึงจะเป็นประโยชน์แก่ร้านค้าย่อยเหล่านี้มาก ส่วนใหญ่มักอยู่ในที่ที่ให้ประโยชน์แก่ร้านค้าน้อยที่สุด เช่น บริเวณใต้ถุนร้าน เนื้อที่ส่วนนี้ประมาณ 1/5 ถึง 1/5 ของเนื้อที่ร้านค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. Food and Beverage Service Space เป็นส่วนบริการอาหาร และเครื่องดื่มแก่แขกที่มาพัก ตลอดจนผู้มาใช้บริการทั่วไป เป็นส่วนที่ทำรายได้ให้กับโรงแรม สามารถแบ่งออกได้ 3 ส่วน ดังนี้

- Food Service
- Beverage Service
- Food Preparation Service

4.1 Food Service ทำหน้าที่ให้บริการ กับอาหารเครื่องดื่ม แก่แผนกต่าง ๆ เช่น Restaurant, Coffee Shop, Tea Room, Night Club เป็นต้น พนักงานผู้ให้บริการ เรียกว่า Waiter และ Waitress

4.1.1 Restaurant เป็นส่วนที่เปิดบริการทั้ง 3 มื้อ หรืออาจจะเปิดเฉพาะอาหารเที่ยวและอาหารเย็นก็ได้ การจัด Restaurant นั้น ควรจะอยู่ในทิวทัศน์หรือธรรมชาติอันงดงาม นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงความสัมพันธ์กับห้องครัว และห้องเตรียมอาหาร เนื่องจากต้องบริการทั้งแขกหนึ่งที่ได้มาตรฐาน ส่วนมากจะแบ่งแยกห้องอาหารเป็นหลายห้อง ซึ่งขึ้นตามลักษณะและขนาดของโรงแรม

ขนาดของห้องอาหารไม่แน่นอนตายตัว ขึ้นอยู่กับแต่ละโรงแรม ตามปกติแขกที่มาพักจะใช้ห้องอาหารไม่พร้อมกันทั้งหมด ขนาดห้องอาหารจะคิดความจุประมาณ 30-40% ของจำนวนแขกทั้งหมดที่มาพักเต็มอัตรา หรือขนาดความจุ 0.5 – 1.0 ที่นั่ง ต่อห้องพัก พื้นที่ต่อที่นั่งประมาณ 1.44 ตารางเมตร/ห้องพัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(ติดรูป)

แบบที่ 2 การจัดโต๊ะ แบบทะแยง เสาควรอยู่ระหว่างมุมโต๊ะสองโต๊ะ และอาจจะบรรจุโต๊ะบริการไว้หน้าเสาเป็นการจัดโต๊ะที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด และประหยัดเนื้อที่ได้พอสมควร

หมายเหตุ ตำแหน่งโต๊ะบริการ
ตำแหน่งเสา

(ติดรูป)

แบบที่ 3 การจัดโต๊ะกลบ จัดเก้าอี้แบบทะแยง เสาควรอยู่ระหว่างกลุ่มโต๊ะสี่โต๊ะ หรืออยู่หลังโต๊ะบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การจัดโต๊ะอาหาร (TABLE LAYOUT)

การจัดโต๊ะแบบต่าง ๆ แสดงไว้ตั้งแต่แบบที่ 1 - 6

(ติดรูป)

แบบที่ 1 การจัดโต๊ะ จ แบบเรียงกัน เสาควรอยู่ระหว่างกลุ่มโต๊ะ หรือตรงมุมโต๊ะ

หมายเหตุ ตำแหน่งเสา

ขนาดของโต๊ะอาหาร (TABLE SIZES)

ขนาดของโต๊ะจำต่างกันออกไปตามลักษณะการใช้ (โต๊ะอาหารจะมีลักษณะใหญ่กว่าโต๊ะนั่งดื่ม) และจำนวนผู้ใช้

ตารางแสดงขนาดของโต๊ะอาหาร และโต๊ะเครื่องดื่ม ต่อจำนวนผู้ใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุปสถิติการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ปี 2529

ในรอบปี 2529 มีผู้เดินทางมาเยือนจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 1,635,011 คน เป็นนักท่องเที่ยวจำนวน 1,347,768 คน จำแนกเป็นนักท่องเที่ยวคนไทย จำนวน 1,063,502 คน นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวน 284,266 คน นักทัศนาจร จำนวน 287,243 คน จำแนกเป็นนักทัศนาจรคนไทย จำนวน 280,095 คน นักทัศนาจรต่างประเทศ จำนวน 7,148 คน

ในจำนวนผู้เดินทางมาเยือนจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมดเป็นผู้ที่เดินทางมาโดยเครื่องบินจำนวน 152,495 คน รถไฟจำนวน 267,204 คน รถโดยสารประจำทาง จำนวน 721,892 คน รถนำเที่ยว จำนวน 316,804 คน ขับรถไปเอง จำนวน 174,040 คน และอื่น ๆ จำนวน 2,176 คน

ผู้เดินทางมาเยือนจังหวัดเชียงใหม่มาจากจังหวัดต่าง ๆ ของภาคเหนือคิดเป็นร้อยละ 26.15 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือร้อยละ 7.02 ภาคกลาง (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) ร้อยละ 5.46 ภาคตะวันตกร้อยละ 3.45 ภาคตะวันออกร้อยละ 3.14 ภาคใต้ร้อยละ 3.01 และจากกรุงเทพมหานครร้อยละ 51.78

นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยือนจังหวัดเชียงใหม่ จะเข้าพักที่โรงแรมจำนวน 619,209 คน พักบังกาโล จำนวน 18,666 คน บ้านญาติ/เพื่อน จำนวน 437,564 คน บ้านพักรับรอง จำนวน 42,557 คน พักวัดและอื่น ๆ จำนวน 98,774 คน พักเกสท์เฮ้าส์ จำนวน 90,998 คน

นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยือนจังหวัดเชียงใหม่ทั้งหมดมีระยะเวลาพำนักเฉลี่ย 3.26 วัน (นักท่องเที่ยวที่พักตามโรงแรม บังกาโล และเกสท์เฮ้าส์มีระยะเวลาพำนักเฉลี่ย 2.75 วัน)

- กองสถิติและวิจัย ททท.-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4
การศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้อาคาร

4.1 ประเภทของผู้ใช้อาคารโรงแรม

4.2 พฤติกรรมผู้ใช้อาคารโรงแรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้อาคารโรงแรม

4.1 ประเภทของผู้ใช้อาคารโรงแรม

ผู้ใช้อาคารโรงแรม แบ่งออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ 2 ประเภท คือ

1. ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในโรงแรม พนักงานส่วนต่าง ๆ
2. ผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ที่เข้ามาในอาคารโรงแรม เพื่อเข้ามารับบริการทางด้านการพักอาศัย หรือมาเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ หรือมาติดต่อธุรกิจ รับประทานอาหาร มาใช้บริการจัดเลี้ยงในโรงแรม

ผู้ให้บริการ สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ฝ่ายบริหาร คือ บุคคลที่ทำงานในระดับบริหาร หรือระดับมันสมองของโรงแรม เช่น ผู้จัดการ หรือผู้ช่วยผู้จัดการแผนกต่าง ๆ
2. เจ้าหน้าที่ คือ บุคคลที่ทำงานภายในโรงแรม แต่มีตำแหน่งหน้าที่ประจำของโรงแรม เช่น เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายแคชเชียร์ ฝ่ายลงทะเบียนห้องพักแขกเป็นต้น เจ้าหน้าที่เหล่านี้ทำงานอยู่ในบริเวณ FRONT OF THE HOUSE ซึ่งต้องติดต่อพบปะกับแขกเสมอ
3. พนักงานทั่วไป คือ พนักงานครัว พนักงานช่าง พนักงานทำความสะอาด พนักงานขนของ ฯลฯ พนักงานเหล่านี้จะอยู่ในส่วน BACK OF THE HOUSE

ผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. แขกต่างประเทศ โดยทั่วไปแบ่งออกได้เป็น
   - F.L.T. (FREE LANUE INDIVIDUAL TRAVELLER) โดยมากจะมาเป็นส่วนตัว โดยทำ RESERVATION ผ่านทาง TOUR AGENCY หรือมาพักเองโดยตัวเองเป็นผู้เลือกมาพักโรงแรมนี้เอง
   - GROUP TOUR เป็นประเภทที่มาเป็นกลุ่มประมาณ 15 - 50 คน โดยผ่าน TOUR AGENCY และจ่ายเงินมาเรียบร้อยแล้วกับ TOUR AGENCY
   - G.L.T. (GROUP INDIVIDUAL TRAVELLER) หมายถึงพวกที่จัดเป็นกลุ่มมาเอง ประมาณ 7 - 15 คน โดยมากแล้วจะเป็นนักท่องเที่ยว
   - COMMERCIAL เป็นแขกประเภทที่มาทำธุรกิจ หรือมาทำการประชุมสัมนาต่างๆ
2. แขกในประเทศ ได้แก่
   - ผู้มาใช้บริการประชุมสัมนาต่าง ๆ ตามหมายกำหนดการเป็นทางการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ผู้มาใช้บริการสถานที่จัดเลี้ยงต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานเลี้ยงแต่งงาน ฯลฯ
- บุคคลทั่วไประดับต่าง ๆ ซึ่งสามารถเข้ามาจับจ่าย รับประทานอาหารภายในโรงแรมได้ หรือผู้ใช้สถานที่โรงแรมเป็นที่นัดพบติดต่อการงาน หรือมาพักผ่อนหย่อนใจ เช่น มานั่งฟังเพลง ซื้อของ
- ผู้มาติดต่อธุระกับแขกที่พักในโรงแรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2 พฤติกรรม ผู้เข้าใช้อาคารโรงแรม

พฤติกรรมต่าง ๆ ของผู้ใช้อาคารเป็นตัวกำหนดสิ่งต่อไปนี้

1. องค์ประกอบในการใช้พื้นที่อาคาร
2. ความต้องการ ก่อน - หลัง ขององค์ประกอบของอาคาร
3. กำหนดการจัดเฟอร์นิเจอร์ที่ใช้สอยภายในส่วนต่าง ๆ ของอาคาร

4.2.1 พฤติกรรม ผู้รับบริการ

- แขกที่มาพักภายในโรงแรม อาจจะมาเป็นกลุ่ม 10 - 30 คน โดยการนำเที่ยวของทัวร์ หรือมา 1 - 2 คน ในฐานะนักธุรกิจติดต่องาน หรือนักท่องเที่ยวที่มาเองโดยอิสระ ลักษณะการเดินทางมาอาจจะมาโดยรถทัวร์ แท็กซี่ หรือรถบริการของโรงแรมจากสนามบิน

  สำหรับแขกที่พักในโรงแรม เมื่อเข้ามาในอาคารจะตรงไปยังทางเข้าโรงแรมและไปยังส่วนลงทะเบียนเข้าพักในโรงแรม ทำการลงทะเบียนเข้าพักจากนั้นอาจนั่งพักบริเวณเลอบบี้ หรือเดินชมสถานที่ แล้วจะขึ้นไปห้องพักโดยประมาณจะใช้เวลา 5 - 10 นาที

  กรณีแขกมากับทัวร์ แขกส่วนใหญ่เมื่อผ่านทางเข้าใหญ่ จะเดินไปยังส่วนลอบบี้เพื่อพักเหนื่อย สำหรับการลงทะเบียนเป็นหน้าที่ของไกด์นำเที่ยว เมื่อลงทะเบียนเสร็จแล้วจะมอบกุญแจห้องของแต่ละคนในบริเวณนี้ โดยจะใช้เวลาค่อนข้างมาก เพราะจำนวนคนมากอาจใช้เวลา 10 - 20 นาที
- บุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการอาหารต่าง ๆ ทางด้านห้องอาหาร บาร หรือการประชุม สัมนา การจัดเลี้ยง อาจจะมาเป็นกลุ่ม หรือบุคคลเดียว

ลักษณะการเข้าใช้อาคาร

- โดยรถส่วนตัว หรือโดยรถทัวร์ ของกลุ่มบริการทัวร์ ซึ่งจะใช้บริการที่จอดรถทางโรงแรมเมื่อลงจากรถจะต้องผ่านล้อบบี้ของโรงแรมก่อน ซึ่งบริเวณส่วนล้อบบี้จะมีป้ายบอกทางไปยังส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม
- มาโดยแท็กซี่ หรือมาเองโดยมิต้องใช้บริการที่จอดรถ จะตรงเข้าทางอาคารทางด้านทางเข้าใหญ่อ่านล้อบบี้ ไปส่วนที่ตนเองต้องการ
- มาจากทางเท้าถนนใหญ่โดยตรง เช่น ชาวต่างชาติที่มาและท่องเที่ยวชมร้านค้าสถานที่ภายในบริเวณโรงแรม หรือผู้ที่ทำงานสำหรับงานในย่านที่ตั้งของโรงแรมแวะรับประทานอาหาร พักผ่อน นัดพบ ฯลฯ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2.2 พฤติกรรม ผู้ใช้บริการ

ฝ่ายบริหาร เข้ามาทำงานโดยจอดรถในที่ที่จัดไว้โดยเฉพาะ ตรงไปยัง TIME KEEPER โดยทางเข้าเฉพาะของฝ่ายบริหาร เซ็นชื่อเข้าทำงาน และตรงไปยังส่วนที่ตนทำงานอยู่

- ฝ่ายบริหาร จะทำงานตลอดทั้งวัน โดยทำงานเวลา 08.00 น.

เจ้าหน้าที่และพนักงาน

พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่และพนักงานจะต้องไปลงเวลาที่ TIME KEEPER โดยทางเข้าเฉพาะของเจ้าหน้าที่และพนักงาน เพื่อตอกบัตรเวลาทำงาน แล้วตรงไปยังห้องแต่งตัวเปลี่ยนเสื้อ แล้วไปทำงานส่วนที่ตนทำงานอยู่

ช่วงเวลาการทำงาน

- ผู้ที่ไม่ได้ทำงานเป็นผลัด เช่น เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานแผนกต่าง ๆ จะเข้าทำงานประมาณ 08.00 - 17.00 น.
- สำหรับผู้ทำงานเป็นผลัด คือ ส่วนให้บริการ 24 ชั่วโมง เช่น ส่วนเคาน์เตอร์แผนกธุรการด้านหน้า พนักงานคอฟฟี่ชอฟ แบ่งเป็น 3 ผลัด ทำงานผลัดละ 9 ชั่วโมง (รวมเวลาพักกลางวัน) โดยแต่ละผลัดจะมีเวลาที่ซ้อนกันประมาณ 1 ชั่วโมง หรือน้อยกว่าแล้วแต่หน้าที่ในแต่ละฝ่าย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5
วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในอาคาร

5.1 สภาพแวดล้อมภายในอาคารกับการตกแต่งภายใน

5.1.1 วัสดุกับการตกแต่งภายใน

5.1.2 สี

5.1.3 แสง

5.2 วัสดุตกแต่งที่เลือกใช้ภายในอาคาร

5.3 ระบบเทคโนโลยีภายในอาคารโครงการ

5.3.1 ระบบปรับอากาศ

5.3.2 ระบบป้องกันฟ้าผ่า & สายล่อฟ้า

5.3.3 ระบบสุขาภิบาล

5.3.4 ระบบป้องกันอัคคีภัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5
การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและวัสดุ

5.1 สภาพแวดล้อมภายในอาคาร

5.1.1 วัสดุกับการตกแต่งภายใน

ก. วัสดุประเภทหิน

วัสดุประเภทหินเหมาะที่จะใช้สำหรับผนังและพื้น ทั้งภายในและภายนอกอาคารในส่วนที่ใช้งานหนัก หรือเนื้อที่ที่มีคนพลุกพล่าน เนื่องจากหินทนทานต่อการสัมผัส ทำความสะอาดง่าย ทนทานต่อสภาพดินฟ้าอากาศ ในขณะเดียวกันก็มีความงดงามประทับใจและมีค่า

วัสดุหินมีหลายประเภท เช่น

หินอ่อน เป็นหินที่สามารถทนสกปรกได้ดี ทนต่อสารเคมีได้บ้างในบางชนิด ซึ่งจะใช้หินอ่อนกับผนังภายในเป็นส่วนมาก หินอ่อนให้ลักษณะที่มีคุณค่าในด้านความงามกว่าหินประเภทอื่น ๆ มีสีที่ให้เลือกหลายสี ขาว ดำ เทา ชมพู เขียว เนื้อ น้ำตาล เป็นต้น หินชนิดนี้ทนกับน้ำหนักปานกลาง ทนต่อการขัดสี ไม่เก็บเสียง หรูหรา และมีผิวหน้าดูสวยงามถ้าถูกน้ำมันอาจด่างเป็นดวง มีทั้งด้านและมัน มักใช้ปูพื้นห้องน้ำที่ต้องการมีความหรูหรา วิธีปู ปูบนปูนทราย 1:3 หนา 1/2" ขนาดความหนาของแผ่นจะเป็น 3/4" และ 1"

หินกาบ คือ หินซ้อนกันเป็นชั้น ๆ ที่นิยมใช้มีหลายสี คือสีน้ำตาล ดำ เหลือง ส้มแดง ม่วง (ราคาแพงที่สุด) หายากแต่ดูไม่ธรรมชาติ การปูหินกาบ เตรียมพื้นที่ที่จะปูให้มีผิวขรุขระเพื่อหินกาบจะได้ติดแน่นกับพื้น ใช้แปรงชุบน้ำตีผนังให้ชุ่ม ขณะที่ปูตลอดเวลา ปูใช้ปูนทรายเป็นตัวเชื่อม เมื่อปูต้องคอยเช็ดแผ่นหินไปด้วย เพื่อไม่ให้น้ำปูนเกาะที่หินกาบ เมื่อเสร็จใช้ฟองน้ำทำความสะอาดและสงแวกซ์

หินแกรนิต ส่วนมากใช้กรุผนังหรือพื้นทางเดินของส่วนต่าง ๆ เนื่องจากเป็นหินที่แข็งที่สุด เนื้อแน่นและทนทาน เมื่อขัดให้ขึ้นเงาจะมีลักษณะคล้ายหินอ่อน และบำรุงรักษาความสะอาดได้ง่าย

หินชนวน หินชนวนมีสีต่าง ๆ ให้เลือกหลายสี ได้แก่ สีฟ้า สีดำ และ น้ำตาล มีราคาที่แพงอยู่บ้าง แต่ประหยัดค่าบำรุงรักษาได้ดี

หินหล่อ ได้แก่ วัสดุประเภทหินผสมกับซีเมนต์ ดูมีคุณค่าน้อยกว่าหินแท้แต่มีความคงทนและบำรุงรักษาง่ายเท่ากับหินแท้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข. วัสดุประเภทดินเผา

วัสดุประเภทดินเผา เช่น อิฐ กระเบื้อง และเซรามิค สามารถใช้กรุพื้นและผนัง ราคาถูกกว่าหิน ทนทานต่อดินฟ้าอากาศ ทนการสึกกร่อน บำรุงรักษาง่าย ตลอดจนมีสีลวดลายให้เลือกได้มากกว่า

อิฐ อิฐ สามารถนำมาใช้ได้โดยสีธรรมชาติของมัน หรือทาสีทับสีธรรมชาติมีสีแดง สีแสด สีเหลือง หรือสีเทา ขาว ราคาถูกกว่าหิน คงทนและง่ายต่อการรักษา

กระเบื้อง เป็นวัสดุที่สามารถปูได้ทั้งพื้นและผนัง ได้ในทุกห้องตามที่ต้องการทนทานต่อทุกสภาพดินฟ้าอากาศ มีหลายขนาดหลายแบบ และหลายสีให้เลือกได้ตามความพอใจ แบ่งเป็น 2 ชนิด คือ

- กระเบื้องที่ผลิตในประเทศ มีทั้งผลิตด้วยมือคนและเครื่องจักร ซึ่งนับได้ว่ามีคุณภาพดีทั้งทางความคงทนและสวยงามใกล้เคียงกับของต่างประเทศ ส่วนที่ผลิตด้วยมือ เมื่อเวลาปูซึ่งการผลิตมักจะได้ขนาดและสีไม่เท่ากันบางแผ่นอาจมีการโค้งงอ ลักษณะที่ไม่เท่ากันนี้นับเป็นความงดงามอีกแบบสำหรับผู้ที่ต้องการความเป็นธรรมชาติ ได้แบ่งคุณภาพของกระเบื้องชนิดเดียวกันออกเป็นเกรดต่างกัน คือ เกรดเอ บี และ ซี มีและไม่มีตำหนิตามเกรด บางชนิดจะผลิตเฉพาะการสั่งซื้อของสถาปนิกเท่านั้น

- กระเบื้องที่ผลิตจากต่างประเทศ ส่วนมากมักผลิตด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยจึงเรียบร้อย สวยงาม คงทน กระเบื้องที่คุณภาพดีที่สุดคือ กระเบื้องของญี่ปุ่น ส่วยที่สุดของอิตาลี แต่ปัจจุบันได้ถูกสั่งห้ามเข้าจากรัฐบาล เพื่อเป็นการสนับสนุนใช้ของประเทศ การปูจะต้องทำความสะอาดพื้นเทปูนไว้เรียบร้อย ขึงเชือกให้ตึง เพื่อกำหนดแนวระดับความสูง-ต่ำ ของกระเบื้อง แล้วเทปูนทรายใส่วางกระเบื้องตามแนวเชือกก่อนปู ต้องแช่น้ำกระเบื้องเพื่อให้เกาะติดกับปูน การรักษากระเบื้องก่อนปูจึงไม่ควรตากแดด เมื่อเอาแช่น้ำอาจทำให้แตกได้ ทิ้งไว้สัก 8 ชั่วโมง ให้ปูนจับอยู่ตัวแล้วจึงยาแนวด้วยปูนผสมสีฝุ่น การดูแลรักษาอาจใช้แวกซ์ลงเดือนละ 2 ครั้ง หรือรักษาความสะอาดธรรมดาก็ได้

ค. วัสดุประเภทไม้

เป็นวัสดุที่เหมาะสมกับการตกแต่งภายใน ที่ต้องการความเป็นธรรมชาติหาได้ง่าย ให้ความรู้สึกอบอุ่นเป็นกันเอง ไม้มีหลายชนิด เช่น

ไม้สัก เป็นไม้เนื้อปานกลางระหว่างไม้เนื้อแข็งกับไม้เนื้ออ่อน ใช้กับงานประณีตได้ดี รวมทั้งมีสีและลวดลายสวยงาม และหาได้ง่ายตามท้องถิ่นเหมาะแก่การทำเครื่องเรือน ในส่วนที่ต้องการความสวยงาม และคงทน การนำมาใช้ ควรขัดให้ผิวเรียบเนียน อาจย้อมสีให้เข้มขึ้นเล็กน้อยก็จะสวยงามมาก

ไม้อัดสัก คือไม้สักที่แปรรูปให้เป็นแผ่นบาง อัดทับกับไม้เนื้อแข็งเพื่อให้มีความแข็งตัว ไม่บิดงอหรือหัก ใช้กรุเครื่องเรือนที่ทำโครงด้วยไม้สัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไม้อัดยาง เป็นไม้อัดเช่ยเดียวกับไม้อัดสัก มีความแข็งแรงทนทานพอ ๆ กันกับไม้อัดสัก แต่มีสีเนื้อไม้และลวดลายน้อยกว่ามาก นิยมพ่นสีหรือกรุวัสดุอื่นทับผิวหน้าอีกที ราคาถูก แต่การใช้ไม้อัดยางพ่นสีทำเครื่องเรือน จะดูแลรักษายากกว่าเครื่องเรือนที่ทำผิวด้วยไม้สัก เพราะเสี่ยนมาก

ไม้อัดมะบิน เป็นไม้อัดที่มีคุณภาพและราคาปานกลาง มีสีเนื้ออ่อน และทำผิวได้โดยไม่ต้องย้อมสี

ไม้อัดยมหิน เป็นไม้อัดที่มีลักษณะคล้ายไม้อัดสัก แต่มีลวดลายแปลกกว่า คือ ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยเหมือนลายของไม้สัก แต่ผลิตน้อยจึงหายาก ราคาไม่แน่นอน มีความทนทานมากอาจใช้ปนกับไม้สักได้

ไม้สนหรือฉำฉา เป็นไม้เนื้ออ่อน ไม่นิยมใช้ทำเครื่องเรือนมากนัก แต่มักใช้ประกอบหรือตกแต่งบางส่วนของเครื่องเรือนให้ดูสวยงามมากขึ้น ปัจจุบัน มีการนำไปใช้ทำเครื่องเรือนทั้งตัวด้วย มีความสวยงามแต่ไม่ค่อยแข็งแรง จึงควรใช้กับเครื่องเรือนขนาดเล็ก ๆ ไม่รับน้ำหนักมากนัก หรือใช้ประดับบนโครงสร้างไม้เนื้อแข็งแทน ก็จะได้ผลดี เพราะมีความสวยงาม และราคาค่อยข้างถูก

ไม้จำปา เป็นไม้สีเนื้ออ่อน ใช้กับงานประณีต ไม่นิยมย้อมสี

ไม้ประสานสัก เป็นไม้ชิ้นเล็กที่นำมาติดต่อกันเป็นแผ่น เพื่อทำเครื่องเรือน ไม่ทนทานเท่าไม้สัก แต่ราคาถูก

นอกจากนี้ ยังมีผลิตภัณฑ์ไม้ที่นำมาอัดแปรรูป แล้วใช้ทำเครื่องเรือนได้อีก มีความแข็งแรงเท่าเทียมกับไม้ แต่ราคาถูกกว่า เรียกว่า "ซินบอร์ด" แต่ต้องมีวัสดุกรุทับผิวหน้า

ง. วัสดุจำพวกหวายและไม้ไผ่

หวาย เป็นวัสดุที่มีอยู่ตามธรรมชาติในเมืองร้อน หาง่าย ราคาถูก สวยงาม น้ำหนักเบา เคลื่อนย้ายสะดวก นอกจากนี้ในปัจจุบัน เครื่องเรือนที่ผลิตออกมานั้นมีมากมายหลายแบบ สามารถย้อมด้วยสีฝุ่น หรือทำสีพ่นได้ อย่างไรก็ตาม ก็ยังคงนิยมใช้สีธรรมชาติของหวายอยู่เช่นกัน

หวายมีข้อเสียบางประการ คือ

- ไม่ทนทานต่อการกัดของมอดและเชื้อรา แต่ก็สามารถป้องกันได้ด้วยน้ำยารักษาเนื้อไม้
- ไม่แข็งแรงทนทานเหมือนไม้ โดยเฉพาะส่วนที่เป็นเส้นหวายเล็ก ๆ อาจขาดได้ง่าย มีซอกมุมให้ฝุ่นเกาะได้มาก แก้ไขด้วยการใช้หวายเส้นใหญ่ในการทำเฟอร์นิเจอร์
- ไม่ทนแดดหรือน้ำเป็นเวลานาน ๆ มีอายุไม่เกิน 2 ปี หากไม่ดูแลรักษาให้ดีพอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไม้ไผ่ ไม้ไผ่เป็นไม้ที่หาได้ง่ายและมีอยู่ทั่วไปในทุกภาคของเมืองไทย ราคาไม่แพงจนเกินไป ไม่ว่าจะเปลี่ยนแปรรูปไปอย่างไรก็ยังมีคุณค่าในตัวเองที่เห็นได้อยู่เสมอว่าเป็นไม้ไผ่ และไม้ทิ้งความเป็นธรรมชาติในตัวของมันเองได้เลย ถึงแม้ว่าจะผนวกเอาฝีมือและความคิดของคนในการนำมาใช้แล้วก็ตาม

ไม้ไผ่ที่จะนำมาตกแต่งนั้น จะต้องผ่านกรรมวิธีหลายอย่าง ตั้งแต่การแช่น้ำในน้ำยาต้ม ย่างและอบ ก่อนที่จะนำมาใช้ในลักษณะการออกแบบ แตกต่างกันออกไป แต่ที่สำคัญในยุคเศรษฐกิจเท่าที่จำเป็น ในปัจจุบันจะเป็นวัสดุที่มีราคาถูกกว่าวัสดุอื่น ๆ

จ. วัสดุประเภทแร่ธาตุอื่น ๆ

1. วัสดุประเภทโลหะ

- เหล็ก เหล็กที่ใช้ทำเครื่องเรือนมี 2 ชนิด คือ เหล็กแผ่นและเหล็กท่อกลม มีหลายขนาดสามารถดัดแปลงรูปด้วยการหล่อให้เป็นรูปตามต้องการผิวชั้นนอกอาจทำได้หลายอย่าง เช่น ชุบโครเมี่ยม พ่นสี รมดำ แต่มีข้อเสียคือ เป็นสนิม และไม่เหมาะกับอากาศทะเล
- สเตนเลส เป็นโลหะที่ดีพิเศษกว่าเหล็กธรรมดา คือไม่เป็นสนิทและแข็งแกร่ง แต่ราคาสูงกว่าเหล็ก มีทั้งชนิดแผ่นและเป็นท่อกลม มีผิวมันสะท้อนแสง จึงดูเบากว่าเหล็กและไม้
- ทองเหลือง เป็นโลหะผสมที่มีความแข็งแกร่ง ผิวสีทอง ราคาแพงบำรุงรักษายาก แต่ให้ความรู้สึกหรูหรา มีคุณค่า นอกจากนี้ทองเหลืองยังมีคุณสมบัติดัดโค้ง หรืองอหรือหล่อให้เป็นรูปร่างต่าง ๆ ได้
- อลูมินั่ม อัลลอยด์ เป็นโลหะที่แข็งแรง น้ำหนักเบา ไม่เป็นสนิม สามารถหล่อเป็นลวดลายละเอียดได้ ทำผิวได้หลายแบบ ราคาแพงกว่าเหล็กประมาณ 2 เท่า

ฉ. วัสดุประเภทพลาสติกหรือวัสดุสังเคราะห์ประเภทเดียวกัน

ลักษณะเป็นแผ่นแข็งใส มีทุกสี และขนาดความหนาหลายขนาด รวมทั้งมีทั้งแบบโปร่งและทึบ สามารถดัดโค้งงอหรือทำเป็นรูปกลมได้ ให้ความโปร่งเบา แต่ดูแลรักษายาก เสื่อมคุณภาพเร็ว เป็นริ้วรอยขีดข่วนได้ง่าย

ช. กระจก

ปัจจุบัน กระจกเป็นวัสดุสำคัญในการตกแต่งภายในอย่างมาก เพราะมีความสวยงามในตัวเอง สามารถใช้ร่วมกับวัสดุอื่นได้อย่างดี มีความโปร่งแสง ทนไฟ และกระจกเงาก็มีความสำคัญเช่นกัน ในการเพิ่มความโปร่ง โล่ง และมีคุณค่า หรูหรา ให้กับสถานที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กระจก มีข้อดีคือ กันน้ำ ลม และฝนได้ ปลอดภัยจากเชื้อรา และสามารถป้องกันเสียงรบกวน โดยไม่ปิดบังทิวทัศน์ภายนอก กระจกมีหลายแบบ สามารถเลือกใช้ได้ตามความต้องการ เช่น กระจกบานเกล็ด รับลมได้ แต่ก็มีข้อเสียคือ มีขนาดใหญ่ได้ไม่มากนัก หากต้องการขนาดใหญ่พิเศษ ต้องสั่งจากต่างประเทศ ขนส่งลำบาก และผิวหน้าจะเป็นรอยขีดข่วน และฝุ่นเกาะได้ง่าย

ช. สเตนกลาส (Stained Glass)

เป็นกระจกสีที่ประดับเป็นภาพต่าง ๆ ซึ่งเป็นที่นิยมกันมากในศิลปโกธิค (Gothic) ในปัจจุบัน การทำสเตนกลาสนี้ ไม่จำเป็นต้องเป็นลวดลาย เรขาคณิต เช่นเดียวกับสมัยก่อนซึ่งใช้กระจกตัดเป็นชิ้น ๆ นำมาทาสี แล้วมาต่อกัน เชื่อมด้วยตะกั่ว แต่ในปัจจุบันนี้ใช้การถ่ายภาพที่ร่างไว้ลงบนกระจกแล้วระบายสีบนกระจกเลยทีเดียว จึงสามารถทำลวดลายเป็นรูปโค้งมน อย่างไรก็ได้

ฌ. พรม

พรมที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบันนี้ มี 5 ประเภท คือ

1. พรมมาตรฐานทั่วไป เป็นพรมที่ทอจากไหมจริง ๆ แบ่งเป็น

- พรมชนิดขนสัตว์แท้
- พรมชนิดผสมหรือใยสังเคราะห์

พรมชนิดนี้มีขนาดความหนาตั้งแต่ 2 - 6 ปอนด์ ขนาดหนามากขึ้นก็จะราคาแพงขึ้น อุปกรณ์ประกอบการปูพรมชนิดนี้ได้แก่ ยางรองพรม เทป ตะปูขีดขอบ

2. พรมมาตรฐานแยกชิ้น เป็นพรมลักษณะเดียวกับแบบแรก แต่มีขนาดย่อย และขายเป็นชิ้น ไม่ต้องมีอุปกรณ์ประกอบ ใช้วางลงบนพื้นได้เลยไม่ต้องยึดติดพื้น ปูได้ด้วยตนเอง พรมประเภทนี้คิดราคาเป็นชิ้น ตามแต่ลวดลาย ความประณีตและความหนา

3. พรมกันน้ำ เป็นพรมที่ทำจากใยสังเคราะห์พิเศษ กันน้ำได้ดีกว่า 2 แบบแรก แต่ความสวยงาม หนานุ่มนั้นด้อยกว่า บางครั้งเรียกว่า พรมลักหลาด หรือ พรมอัดมีทั้งชนิดเป็นม้วนใหญ่ หรือชนิดเป็นแผ่นสี่เหลี่ยม ปูทีละแผ่นต่อกันเป็นผืน วิธีปูใช้กาวทา แล้วปิดยึดลงกับพื้น ชนิดม้วนต้องจ้างช่างปู แต่ชนิดแผ่นปูได้เอง และสามารถเปลี่ยนได้หากชำรุด

4. พรมที่ใช้วัตถุดิบพิเศษ เป็นพรมที่ผลิตจากวัตถุดิบในท้องถิ่น เช่น ปอ มีความทนทาน สวยงาม ราคาถูกแต่ไม่มีชนิดปูเต็มห้อง เหมาะจะใช้ประดับผนังมากกว่า เพราะไม่เหมาะสมกับการรับน้ำหนัก

5. พรมอื่น ๆ เช่น พรมน้ำมัน ราคาถูก ไม่มีปัญหาในการผลิต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อดีของพรม คือ เป็นวัสดุที่ให้ผิวสัมผัสอ่อนนุ่ม มีสีสรรลวดลายให้เลือกมากมาย เก็บเสียงได้ดี แต่มีข้อเสียคือ รักษาความสะอาดได้ยากเพราะเก็บฝุ่น เหมาะกับห้องที่ปรับอากาศ อย่างโรงแรมในเมืองมาก

ญ. ผ้าม่าน

ผ้าม่าน เป็นวัสดุสำคัญในการตกแต่งภายใน ที่มีความจำเป็นต่อประตู หน้าต่างและกระจก บางครั้งอาจนำมาใช้ในลักษณะการปิดกั้นอื่น ๆ ได้ ผ้าที่นำมาใช้ทำผ้าม่านมีหลายชนิด เช่น

- ผ้าไหม เป็นผ้าที่มีคุณค่ามาก หรูหรา ให้ความรู้สึกมีพิธีรีตอง สง่างามเป็นระเบียบ
- ผ้ากำมะหยี่ ให้ความรู้สึก หรูหรา ฟุ่มเฟือย ภูมิฐาน นุ่มนวล มีราคา
- ผ้าฝ้าย ให้ความรู้สึกเป็นกันเอง อบอุ่น สนุกสนาน
- ผ้าป่าน ให้ความรู้สึก เบา โปร่งสบาย
- ผ้าลูกไม้ ให้ความรู้สึก นุ่มนวล โรแมนติก
- ม่านไม้ไผ่ ให้ความรู้สึกเป็นธรรมชาติ โปร่ง สบาย

ประโยชน์ของผ้าม่าน มีหลายอย่าง คือ ช่วยกรองแสงให้ลดความจัดจ้าลงควบคุมความสว่างได้ตามต้องการ ช่วยลดความร้อนจากอุณหภูมิของแสงแดด ทำให้เครื่องปรับอากาศทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง ช่วยป้องกันเสียงสะท้อน สร้างบรรยากาศในการตกแต่ง และบังสายตาได้เป็นอย่างดี

การเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียของวัสดุในการตกแต่งภายใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.2 สีกับการตกแต่งภายใน

อิทธิพลของสีกับการตกแต่งภายใน

ปัจจุบัน สีเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบแต่งภายในเป็นอย่างยิ่ง สีสามารถแก้ไขข้อบกพร่องของอาคารให้ลดน้อยลง แต่ในขณะเดียวกัน การใช้สีที่ไม่เหมาะสมกับการใช้งาน ก็เป็นการทำลายคุณค่าของตัวอาคารลงด้วยเช่นกัน

การใช้สีในการตกแต่งภายในของตัวอาคารนั้น จำเป็นต้องทำการศึกษาถึงคุณสมบัติและประโยชน์ของสีแต่ละสี แต่ละประเภทเสียก่อน เพื่อให้สามารถใช้สีให้ได้ประโยชน์และคุณค่าเต็มที่

คุณลักษณะของสี

1. สีมีคุณสมบัติ 3 ประการ คือ มี Hue, Value, Chrome
2. สีจะช่วยให้เกิดทัศนวิสัยแน่นหนักที่สุด เมื่อ
   - สีอ่อนตัดกับสีแก่
   - สีสดได้ตัดกัน
   - สีอุ่นตัดกับสีเย็น
3. สีที่ตัดกันเองตามปกติ
   - สีดำบนพื้นเหลือง
   - สีเหลืองบนพื้นดำ
   - สีแดงบนพื้นขาว
   - สีเหลืองบนพื้นน้ำเงิน
   - สีส้มบนพื้นน้ำตาล
   - สีชมพูบนพื้นดำ
4. สีสามารถสร้างความรู้สึกว่าเข้าใกล้หรือห่างออกไป คือ สีอุ่นดูแล้วรู้สึกเข้ามาใกล้ตัว แต่สีเย็น ดูแล้วออกห่างจากตัว

5. สีบางสีอาจไม่น่าดูเมื่อใช้กับพื้นที่มาก ๆ แต่เสริมน่าดูแก่สีอื่น ๆ เมื่อให้ในพื้นที่เล็ก ๆ เช่นสีส้มสด บนพื้นที่เขียวเข้ม

6. เมื่อใช้สีเข้มจัดคู่กับสีอ่อนจัด จะดูเด่น มีชีวิตชีวากว่าการใช้สีที่มีความเข้มใกล้เคียงกันไว้ด้วยกัน

7. ความเด่นของสี จะเกิดขึ้นเมื่อใช้สีต่างกันในเนื้อที่หรือปริมาณไม่เท่ากัน เพราะการใช้สีแต่ละสีในปริมาณเท่ากันหมด หรือเนื้อที่เท่า ๆ กันทั้งหมด จะเกิดความน่าเบื่อ หรือการตัดกันอย่างรุนแรง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จิตวิทยาการใช้สี

ตัวอย่างสีที่มีปฏิกริยาต่อความรู้สึกของมนุษย์โดยตรง

สีเทา ให้ความรู้สึกเคร่งขรึม สุภาพ ผู้ดี เรียบร้อย เงียบสงัด

สีดำ ให้ความรู้สึก ลึกลับ มืด ทุกข์โศก น่ากลัว ให้ความแข็งแกร่ง มีพลัง

สีขาว ให้ความรู้สึก สะอาด บริสุทธิ์ ปราศจากมลทิน เปิดเผย

สีแสด ให้ความรู้สึก ตื่นเต้น เร้าใจ สนุก อันตราย เบิกบาน ต้อนรับ อบอุ่น รบกวนไม่สบายใจแทรกอยู่

สีเหลือง ให้ความรู้สึก เปรี้ยว ร่าเริง ดีใจ มีอำนาจ ชักจูง ความมั่งคั่ง

สีแดง ให้ความรู้สึกมั่งคั่ง สมบูรณ์ ความสวย ความสุข ตื่อรั้น ท้าทาย กระตุ้น ความหวาน ความอบอุ่น กระตือรือร้น ร้อน ดุร้าย แรงกล้า

สีน้ำเงิน ให้ความรู้สึก สุภาพ ถ่อมตน หนักแน่น เยือกเย็น สุขุม คงสภาพ มีฐานันดรศักดิ์ ลึกลับ มั่นคง

สีเขียว ให้ความรู้สึก ร่าเริง สดชื่น กระชุ่มกระชวย สุขุม เยือกเย็น สันติ

การศึกษาลักษณะของสี เกี่ยวกับความรู้สึก ที่มีต่อสีบางสีละเอียดกว่าเดิมเล็กน้อย

สีแดง ให้ความรู้สึก มั่งคั่งสมบูรณ์ ชวนฉุ่มหลง การให้สกุลสีแดงแต่เพียงเล็กน้อยจะทำให้เป็นตัวเด่น สำหรับภายในอาคาร สีแดงไม่เพียงแต่ให้ความรู้สึกตื่นเต้นเท่านั้น แต่ให้ความรู้สึกเร้าใจได้เหมือนกัน นอกจากนี้ ยังสามารถจะเป็นภัยทางด้านจิตวิทยาได้ เช่น ดวงไฟ สีแดงที่ใช้ในการอัดรูป จะมีความรู้สึกว่าปวดตีระและตาลายได้ แม้ว่าจะใช้อย่างถูกต้อง และใช้อย่างเพียงเล็กน้อยก็ตามที

สีเหลือง ให้ความรู้สึก ร่าเริงสดใส สีเหลืองอ่อนจะให้ความรู้สึกของความสะอาด ความสว่าง สีเหลืองเข้มมาก จะทำให้สมองเกิดความหงุดเงิดได้ สีเหลืองที่ใกล้ไปทางสีส้ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จะดูคล้ายของเทียม และคล้ายกับของเล่นสมัยใหม่ ที่ตกแต่งไว้อย่างเรียบร้อยจะใช้ได้เพียงจำนวนน้อย เช่น บานประตู เสื้อผ้าของเด็ก ซึ่งผนังเป็นสีเทาอ่อน ๆ สีเหลืองเนย ทำให้ห้องมืดดูสว่างขึ้น สีเหลืองเขียว ช่วยในด้านความเย็น

สีเขียว ไม่ทำให้ลวงตาเวลามอง ไม่ใช้ใกล้กับสีแดงในจำนวนเท่ากันสีเขียวให้ความสดชื่น กระชุ่มกระชวยเสมอ และให้พักสายตาได้ โดยธรรมชาติจะใช้สีเขียวเป็นสีที่ส่งเสริมทุก ๆ สีให้ดูสดใสขึ้น สีเขียวสมควรใช้ในการนำความหมายบางอย่างจากสวนต้นไม้ สีเทา สีมอ ๆ หรือสีเขียวแก่นั้นส่วนมากจะใช้ได้อย่างดีมากทีเดียวในการเน้นสีพื้น ที่นิยมสำหรับเครื่องเรือนทำด้วยไม้เมเปิลหรือไม้สัก สีเขียวสด ให้ความรู้สึกสดชื่น

สีน้ำเงิน สีน้ำเงินเข้ม ให้ความรู้สึกสงบและลึกลับ น้ำเงินอ่อน เช่น สีน้ำเงินหรือฟ้า มีความสดในของสีเขียวอยู่ด้วย แม้ว่าจะปราศจากตัวสีเขียวก็ตาม สำหรับผนังและเฟอร์นิเจอร์ สีฟ้าและสีที่ใกล้เคียงกับน้ำ หรือสีน้ำเงินที่ใช้มากเกินไปจะทำให้เกิดความไม่เบิกบาน สีน้ำเงินอมเขียว ให้ความรู้สึกตื่นเต้น เช่น แสงโอปอล การแพนหางของนกยูง เป็นสีที่มีเสน่ห์งดงาม

สีกลุ่มดำ เทา ขาว เรียกว่าสีเอกรงค์ ไม่ควรใช้รวมกันระหว่างแม่สี (น้ำเงิน เหลือง แดง)

สีขาว ให้ความรู้สึกสะอาด บริสุทธิ์ ระวังการใช้ในห้องคร้าที่เป็นสีขาวทั้งหมด หรือสีขาวทั้งหมดของห้องน้ำ สีขาวนี้จะใช้ในโครงงานระบายสีของความเรียบร้อย สดชื่น

สีดำ การใช้สีดำบ้าง ขาวบ้าง ในพื้นที่รวมกับสีอื่น ๆ จะทำให้เกิดความกระปรีกระเปร่า และทำให้เกิดความมีชีวิตชีวา ร่าเริง เมื่อสีดำและสีขาวมีความตัดกัน นำมาใช้กับสีอื่น ๆ สีเทาสามารถจะใช้เป็นสถานที่พยาบาล เป็นต้น ดังนั้น การใช้สีจึงต้องใช้ให้คล้องไปกับประโยชน์ใช้สอย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การให้แสงสว่าง ก็เป็นสิ่งสำคัญ ในห้องมืด อาจใช้สีที่ใสสว่าง จะช่วยให้ห้องดูสว่างขึ้น สำหรับห้องที่สว่างเกินไป อาจใช้สีให้น้อยลง ช่วยให้ดูสลัวลงได้ ชาวอียิปต์ระบายสีของตนด้วยสีสด เพราะภายในวิหารเป็นสถานที่มืดครึ้ม ความมืดช่วยเปลี่ยนสีสด ๆ ให้จางลงได้เป็นอย่างดี ห้องกว้างมากไปหรือแคบเกินไป อาจแก้ให้แคบลงหรือกว้างขึ้นได้ ด้วยการใช้สีประเภท Receding ซึ่งเป็น Tint จะดูแคบลง ส่วนสีที่เป็น Shade จะดูกว้างขึ้นด้วย

การใช้สีสำหรับตกแต่งห้องต่าง ๆ

ห้องรับแขก

โดยเหตุที่ห้องรับแขกเป็นที่ต้อนรับและเป็นที่สนทนาปราศรัยในยามว่าง สีที่ควรใช้ควรเป็นสีที่เหมาะสมกับจิตใจเบิกบาน ไม่ควรใช้สีโลดโผนรุนแรง หรือสีที่มีหลายสีเกินไปนัก เพราะจะทำให้ผู้ใช้ห้องรู้สึกวุ่นวาย ปวดหัว และไม่มีสมาธิ

ห้องพักผ่อน

ซึ่งใช้เป็นที่อยู่ในเวลากลางวันเป็นส่วนมาก จะใช้สีให้เข้มกว่าสีสำหรับนอนก็ได้ แต่โดยทั่วไปเราจะรู้สึกเบื่อหน่ายได้เร็ว ในสีที่เข้มแข็งสดใส เพราะฉะนั้น ควรใช้สีอ่อนแก่แต่พอสมควร และถ้าเห็นว่าห้องนั้นทำให้เกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายซ้ำซากนัก จะทำให้เกิดความกระปรี้กระเปร่าขึ้นได้ง่ายด้วยการให้มีสีสดใสที่เครื่องตกแต่งห้อง เช่น ผ้าม่าน หมอนอิง รูปภาพ แจกันปักดอกไม้ และอื่น ๆ บ้างก็ได้ มีความสดใสอยู่ในที่น้อย ๆ เพียงแห่งเดียวก็เพียงพอ จะทำให้ภายในห้องทั้งหมดมีความกระปรี้ประเปร่ายิ่งขึ้น

ห้องอาหาร

เป็นห้องซึ่งใช้เฉพาะเวลารับประทานอาหาร ต้องการบรรยากาศที่สะอาดสดใสสบายตา สีที่ใช้อาจเป็นสีเหลืองอ่อนหรือสีครีม สำหรับผนังไม่ควรใช้สีมืดทึบ หรือสีที่สว่างมากเกินไป เพราะจะทำให้ผู้ใช้ห้องเกิดความเศร้าซึม จนเป็นเหตุให้รับประทานอาหารไม่ลงก็ได้ แต่ถ้าใช้ผนังสีอ่อนสดใสน่ารับประทาน ตกแต่งด้วยผ้ารองจาน หรือถ้วยชามด้วยสีสด ๆ อาจเป็น ฟ้าเข้ม แดง ส้ม หรือน้ำเงิน ก็ช่วยให้บรรยากาศสดใสกระปรี้กระเปร่าขึ้นได้เหมือนกัน

ห้องครัว

เป็นห้องซึ่งต้องการสิ่งที่สะอาดเช่นเดียวกัน เช่น สีขาว หรือสีครีมอ่อน เป็นห้องที่ใช้ปรุงแต่งอาหาร ซึ่งต้องการสีที่สะอาดเข้าช่วย เพื่อให้อาหารดูสะอาดถูกอนามัย เพราะถ้าสิ่งแวดล้อมประกอบด้วยสีสกปรกแล้ว แม้อาหารจะสะอาดก็ยังทำให้รู้สึกว่าอาหารนั้นไม่สะอาดเท่าที่ควร อาจมีข้อแย้งว่าครัวเป็นห้องที่สกปรกง่ายในเวลาปรุงอาหาร ข้อนี้เราแก้ด้วยการใช้วัสดุที่ทำความสะอาดง่าย เช่น กระเบื้องเคลือบ หรือบางแห่งเป็น Rubber Tile ซึ่งจะใช้สีอ่อนไปในทางขาว เนื้อที่บางแห่งอาจใช้สีมืดได้ อาจเป็นผนังส่วนหนึ่งด้านหลังของเตาแก๊สปิดด้วยกระเบื้องเคลือบสีเข้มที่มีลักษณะสะอาด

Coffee Shop

การใช้สีก็ต้องคำนึงถึงสีที่สะอาดสดใส เช่นเดียวกับห้องอาหารในบ้าน ต่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กันอยู่ที่ว่า Coffee Shop ต้องตกแต่งให้ดูตื่นเต้นและแปลกตากว่าห้องอาหารภายในบ้าน ซึ่งเราใช้อยู่ทุกวัน Coffee Shop มีทั้งคนที่เข้าเป็นประจำและคนจร ควรมีการบรรยากาศและรสของอาหาร ดังนั้น Coffee Shop จึงไม่ควรจำเจ ควรมีการเปลี่ยนแปลงบ้าง เมื่อถึงเวลาสมควร เพื่อเป็นการจูงใจลูกค้าให้เข้ามาอยู่เสมอสำหรับ Coffee Shop ซึ่งมีแต่เคตื่องดื่มและของว่าง เป็นสถานที่ใช้ในเวลาว่างชั่วคราว สีที่ใช้ควรเป็นสีอุ่นและสีที่ให้ความเบิกบานใจ สีที่ใช้ควรอยู่ในลักษณะกลมกลืนกัน จะเน้นน้ำหนักบ้างแล้วแต่การตกแต่งหรือเฟอร์นิเจอร์สีสดใสหรือภาพติดผนัง

ห้องนอน

สีสำหรับห้องนอน อาจเป็นสีต่าง ๆ กัน สุดแล้วแต่เพศและวัยของผู้อยู่ แต่โดยทั่วไปจะต้องไม่เกิดความเงียบและค่าของสีไม่เข้มเกินไปนัก สีเอกรงค์ ควรใช้อย่างยิ่งเพราะใช้สีเดียวแต่มีค่าของสีหลายค่า และเพิ่มเติมสีอ่อนแก่ของสีอื่น ๆ ที่อยู่ใกล้เคียงบ้าง แม้จะเกิดเป็นสีกลางขึ้นเป็นส่วนสำคัญในโครงงานระบายสีก็ได้ แต่อาจได้รับผลประณีตงดงาม ใช้สีเดียวกับสีคู่ปฏิปักษ์ของมันให้สีกลางตามส่วนมากและน้อย

สีสำหรับห้องนอนของคนมีอายุ ควรใช้สีเข้มกว่าของคนหนุ่มสาว มีสำหรับห้องนอนผู้ชาย ควรให้มีความรู้สึกเอาการเอางาน และเป็นสีกลางมากกว่าสีสำหรับผู้หญิงทั่ว ๆ ไป สีสำหรับห้องนอนไม่ควรใช้สีที่เร้าอารมณ์มากนัก เพราะเป็นห้องที่ใช้สำหรับการพักผ่อนอย่างเต็มที่ การใช้ผนังสีเข้มแต่พื้นห้องเป็นสีอ่อน จะทำให้เกิดความหวาดวิตก ไม่ควรใช้ สีชมพูอ่อน สีเทา เหลือง และเขียว เป็นสีที่มักใช้ในห้องนอน ซึ่งถ้าชอบสีที่แรงกว่านี้ก็ได้ใช้สีตรงข้ามเข้าช่วย แต่ก็ต้องให้มีความกลมกลืนกันเหลืออยู่ และยังคงให้ความรู้สึกน่าพักผ่อนอยู่ด้วย ฉะนั้นสีตรงข้ามจึงไม่ควรใช้มากนัก

สีที่เป็น Pattern เป็นลวดลาย ควรใช้ตรงบริเวณหัวเตียง เพราะจะไม่รบกวนสายตาในเวลานอน

พรมและม่านเพิ่มความรู้สึกของ Space ให้ดูสวยงามและแน่นขึ้น ให้ความสง่างามและน่าพักผ่อน เพดานก็เช่นเดียวกัน มีความสำคัญในการให้สีมาก เพราะเวลานอนสีที่เรามองเห็นคือเพดาน ดังนั้น จึงควรใช้สีที่ดูแล้วสบายตา เช่น สีขาวสงบ และสีที่อ่อน ให้ความกลมกลืนกับสีต่าง ๆ ภายในห้อง หลีกเลี่ยงแสงไฟที่กลางเพดาน เพราะจะเป็นการรบกวนสายตาเวลานอน ควรใช้แสงไฟอ่อน ๆ และใช้ไฟแรงตรงส่วนที่ต้องการใช้โดยเฉพาะ เช่น โต๊ะแต่งตัว โต๊ะข้างเตียง

ห้องน้ำ

ควรใช้สีที่สดใสและมีวรรณะเย็น อย่าใช้สีอ่อนแก่ที่เป็นกลางหรือใช้สีที่เข้ม เพราะจะทำให้ห้องน้ำดูดาดตาไป และอย่างใช้วรรณะสีอุ่น เพราะจะทำให้รู้สึกร้อน แม้จะอาบน้ำอยู่ก็ตาม อาจใช้สีอุ่นตกแต่งได้ที่ผ้าเช็ดตัว หรือพรมเช็ดเท้าบ้างเล็กน้อย ความมีชีวิตชีวาอาจอยู่ที่กระเบื้องปูพื้นและสิ่งตกแต่งเล็ก ๆ น้อย ๆ แม้กระทั่งกระดาษชำระ ก็ควรต้องเลือกสีให้อ่อนนุ่ม สะอาดตาน่าใช้เช่นเดียวกัน ห้องน้ำบางห้อง อาจรวมห้องแต่งตัวเข้าไปด้วย ซึ่งมักเป็นที่แต่งตัวของผู้หญิง ใช้สีร่าเริง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.3 แสง

ระบบไฟฟ้าที่ใช้ในโรงแรม

ระบบไฟฟ้าของโรงแรม ในจังหวัดเชียงใหม่ ใช้ไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. มีแผงสวิตช์แรงสูง หม้อแปลงไฟฟ้า แผงสวิตช์แรงต่ำ ประกอบเข้าด้วยกันเป็น Unit Substation

2. มีเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองและระบบไฟฟ้าฉุกเฉิน ในกรณีที่ไฟฟ้าขัดข้องโดยมีสวิตช์อัตโนมัติสามารถทำงานได้ทันทีที่ไฟดับ และจ่ายไฟในส่วนที่สำคัญ ๆ เช่น ไฟทางเดิน ครัว ห้องน้ำ

3. การเดินสายไฟ เป็นการเดินในช่อง แบบ Bus Duct ซึ่งสะดวกต่อการแยกสายเข้าแผง กินเนื้อที่น้อย ไม่สิ้นเปลือง

4. สำหรับระบบไฟฟ้าในห้องพัก เป็นระบบอัตโนมัติ สามารถเปิดปิดได้ด้วยสวิตช์ใหญ่ บริเวณประตูห้องด้วย ช่องเก็บกุญแจ และสวิตช์หัวเตียง เพื่อความสะดวกของแขกและเพื่อป้องกันการลืมปิดสวิตช์ไฟก่อนออกจากห้องพัก

5. วงจรย่อยที่แยกเข้าห้องพัก เป็นวงจรแต่ละห้องไม่ปนกัน หากไฟฟ้าห้องใดขัดข้อง ก็สามารถแก้ไขได้ง่ายดายไม่กระทบกระเทือนห้องอื่น ๆ

ระบบการให้แสงสว่างภายในโรงแรม

เป็นการจัดความเข้มข้นของแสงให้เหมาะกับบริเวณต่าง ๆ ภายในโรงแรมตามลักษณะและช่วงเวลาของการใช้งานแต่ละประเภท ซึ่งจะต้องมีการพิจารณาถึงตำแหน่งจำนวน ระยะทางและความเข้มข้นของแสงอุปกรณ์ แสงสว่างแต่ละประเภทที่มาติดตั้งตามความเหมาะสม

ส่วนทางเข้าใหญ่ (Main Entrance & Entrance Foyer)

การให้แสงสว่างบริเวณทางเข้าใหญ่ ควรมีความสว่างมากพอสมควร เพื่อให้ดูโอ่อ่า หรูหรา เป็นการเน้นและให้ความรู้สึกเชื้อเชิญ

ลักษณะของการส่องสว่าง ควรเป็นแบบสาดแสงสว่างต่ำ โดยตำแหน่งของดวงไฟอยู่เหนือศีรษะ ฝังใต้กันสาดกันฝน (Canopy) หรือถ้าดวงไฟติดผนังหรือเสา ควรติดดวงไฟอยู่ในตำแหน่งสูง และมีการส่องสว่างกระจายโดยรอบ

บริเวณนี้ไม่ควรใช้ไฟซ่อหรือไฟห้อย ที่มีความวิจิตรลวดลายมาก เพราะภายนอกอาคารจะมีฝุ่นผงมาก ดูแลรักษายาก ลักษณะของโคมไฟและการห้อยต่ำจะทำให้ดูสกปรกง่ายไม่เหมาะสำหรับทางเข้าใหญ่ ซึ่งเป็นส่วนหน้าของโรงแรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โถงต้อนรับและพักคอย (Lobby)

ควรให้มีแสงสว่างพอประมาณ โดยมีการเน้นความสว่างเป็นพิเศษ ในบางจุดซึ่งมีความสำคัญ หรือมีความต้องการความสว่างเป็นพิเศษ เช่น ส่วนเคาน์เตอร์ โต๊ะทำงาน ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ บอร์ดแจ้งข่าวสารของโรงแรม ตู้โชว์ ร้านค้า ป้ายบอกทิศทาง และสัญญลักษณ์ต่าง ๆ ฯลฯ

หลักการใช้แสง ใช้ทั้งแบบ Direct และ Indirect Light การให้แสงโดยรวมของ Indirect Light นั้น เพื่อได้แสงกระจาย กระทบผ้าเพดานแล้วสะท้อนกลับกระจายแสงไปทั่วทั้งห้อง จะทำให้เกิดความรู้สึกอบอุ่น นุ่มนวล และไม่ทำให้เกิดเงา การปล่อยให้เพดานมืดเกิดไปจะทำให้ไม่รู้สึกปลอดภัยและลึกลับเกินไป ไม่เหมาะสำหรับโถงพักคอย

– ในส่วนเคาน์เตอร์ธุรการด้านหน้า ควรเป็นแบบติดเพดาน ฝังในเพดานให้ลำแสงส่องลงข้างล่าง ช่วยให้ความสว่างบริเวณเคาน์เตอร์ และบริเวณทำงานของพนักงาน ควรระวังไม่ให้ลำแสงพุ่งเข้าสู่สายตาคน

– ส่วนโถงนั่งพักคอย อาจใช้แสงสว่างจากโคมไฟหลายประเภทประกอบกัน การใช้ไฟแต่ละดวงที่มีการส่องสว่างน้อย เมื่อรวมกันแล้วให้ความสว่างที่พอเหมาะสมจะทำให้ดูสวยงาม และหรูหรา แต่จะต้องไม่ให้ดูร้อนและสว่างจ้าเกินไป สำหรับโคมไฟตั้งโต๊ะ ต้องไม่กระจายแสงออกด้านข้างมากระทบสายตาคนที่นั่งโซฟา

– บริเวณโทรศัพท์ ควรมีแสงสว่างเพียงพอสำหรับอ่านและเขียนได้ แต่ต้องไม่สว่างมากไปจนขาดความเป็นส่วนตัว

– บริเวณห้องน้ำสาธารณะ ทางเดินเข้าออกของห้องน้ำควรให้แสงสว่างแต่น้อยพอก็เห็นหนทาง เพื่อไม่ให้ดูประเจิดประเจ้อ แต่ไม่ควรให้มืดเกินไปเพราะจะทำให้ดูลึกลับ ส่วยภายในที่ต้องให้ความสว่างมาก คือบริเวณกระจกส่องหน้า ล้างล้างมือ

โถงพักผ่อนและบริเวณเครื่องดื่ม (Lounge)

ควรให้มีแสงไฟซึ่งนุ่มนวลกว่าแบบต้อนรับ-พักคอย เพื่อให้ได้บรรยากาศสงบและเป็นการพักผ่อน กำลังส่องสว่าง โดยทั่วไปควรจะค่อนข้างต่ำ ควรมีการให้แสงสว่างเป็นจุด ๆ

บริเวณเคาน์เตอร์ผสมเครื่องดื่ม ควรมีแสงสว่างพอ พนักงานผสมเครื่องดื่มทำงานได้อย่างสบาย

ทางสัญจรทั่ว ๆ ไป (Circulation Space)

ในโรงแรมส่วนใหญ่โดยทั่วไป มีการใช้โถงทางเดินทางสัญจรต่าง ๆ ตลอดทั้งวัน เวลาที่มีการสัญจรค่อนข้างน้อย คือหลังเที่ยงคืน จนถึงเช้าตรู่ เพื่อการประหยัดควรแบ่งการให้แสงบริเวณทางสัญจรเป็น 2 วงจร คือ

1. Main Lighting ในส่วนที่ได้รับแสงธรรมชาติโดยตรง ควรให้แสง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไฟตั้งแต่ดวงอาทิตย์ตก จนถึง 24.00 น.

2. Police Lighting เป็นการให้แสงสว่างในช่วงเวลาตั้งแต่ 24.00 น. – 6.00 น. หรือ 7.00 น. กำลังส่องสว่างจะน้อยกว่าการให้แสงปกติ เนื่องจากวัตถุประสงค์หลักใช้เพื่อความปลอดภัยและสะดวกในการสอดส่องดูแลสถานที่เท่านั้น

การให้แสงสำหรับสัญจร ปริมาณความสว่างใช้เพื่อให้มองเห็นทนทาง ขจัดความมืดซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกไม่ผลอดภัย แต่ไม่ควรสว่างจ้าหรือสายงาม วิจิตรพิสดาร จนข่มความสำคัญของส่วนอื่น ๆ ภายในอาคาร แต่อย่างไรก็ตาม ความสว่างน้อยที่สุดไม่ควรต่ำกว่า 10 แรงเทียน

หลักการให้แสงสว่างในส่วนทางสัญจร

– ส่วนที่มีการเปลี่ยนระดับในการสัญจร ต้องการความปลอดภัย ควรจะให้แสงสว่างมาก เช่น บริเวณบันได บันไดเลื่อน ทางเดินที่สูงต่ำ หน้าประตู หน้าลิฟท์ ทางเดินบริเวณสระน้ำ

– ควรให้ความสว่างโดยเน้นปลายทางเป็นสำคัญ โดยให้หน้าบริเวณจุดหมายมีความสว่างมากกว่าทางเดินที่นำไป เป็นการเน้นความสำคัญและนำสายตา

– ตามทางแยก หัวมุมทางเลี้ยว หรือบริเวณสิ่งของที่วางอยู่ ต้องให้ความสว่างมากขึ้น

– ป้ายนำทางหรือป้ายชื่อแสดงบริเวณต่าง ๆ ควรมีการส่องสว่างให้อ่านเห็นได้ในระยะไม่ต่ำกว่า 5 เมตร โดยประมาณ

– ไม่ควรให้การออกแบบแสงสว่างในส่วนสัญจรทำลายความเด่นของส่วนสำคัญอื่น ๆ ในอาคาร

– ในบริเวณทางสัญจร โดยเฉพาะที่ซึ่งไม่ได้รับแสงธรรมชาติ การใช้หลอดไฟจะทำให้ประหยัดได้มาก เหมาะแก่การใช้งาน ซึ่งมีระยะเวลานานติดต่อกันแทนที่จะตลอดทั้งวัน

โถงทางเดินหน้าห้องพัก (Guest Room Corridors)

แสงไฟในส่วนโถงทางเดินหน้าห้องพักแขก ควรเป็นแสงไฟซึ่งก่อให้เกิดบรรยากาศโดยอบอุ่น น่าประทับใจ และสงบเงียบเป็นส่วนตัว แต่มีความสว่างเพียงพอที่จะสามารถมองเห็นหมายเลขห้องและกุญแจได้อย่างสะดวก

การติดตั้งที่เหมาะสม ควรมีระยะระหว่างดวงไฟไม่เกิน 2 เท่า ของความสูงระหว่างพื้นถึงเพดาน โถงทางเดิน และหากเป็นไปได้ สวิตช์ไฟสำหรับโถงทางเดินควรอยู่ใกล้ห้องประตูพักแขก เพื่อที่จะหาได้ง่าย

จะต้องมีระบบการให้แสงสว่างฉุกเฉิน ในโถงทางเดินแต่ละชั้นด้วย สำหรับในกรณีที่ไฟฟ้าปกติเกิดขัดข้องและดับลง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภัตตาคารและคอฟฟี่ชอฟ

การให้แสงสว่างภายในภัตตาคารเป็นส่วนสำคัญมาก โดยมีผลในการสร้างสรรบรรยากาศ โดยเฉพาะภัตตาคารระดับสูง แสงโดยรอบ ๆ จะค่อนข้างสลัวพอสมควร แต่บริเวณโต๊ะอาหารก็ควรมีแสงสว่างเพียงพอ ที่จะให้แขกอ่านเมนูอาหารได้โดยไม่ลำบาก และในส่วนของเคาน์เตอร์ใช้งานต่าง ๆ ก็ควรจะสว่างพอที่พนักงานจะปฏิบัติหน้าที่อย่างสะดวก โดยปกติภัตตาคารมักใช้แสงจากหลอด Incandescent ก็อาจใช้ไฟ Fluorescent ได้ดีโดยเลือกโซนสีซึ่งไม่ก่อให้เกิดความไม่น่าดูของสีของอาหารใน Coffee Shop

การให้แสงรวม ๆ ติดตั้งกับผ้าเพดาน ไฟกิ่งตามผนังหรือเสาบริเวณเคาน์เตอร์มักใช้แสงหลายชนิดปะปนกันแล้วแต่ลักษณะการออกแบบประโยชน์ใช้สอย หากติดตั้งระบบการใช้แสงซึ่งสามารถปรับแสงให้จ้าขึ้นหรืออ่อนลงได้ก็จะเป็นการดี

ครัว (Kitchen)

การให้แสงไฟสำหรับครัวนั้น มักมีปัญหาซึ่งไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้อยู่เสมอ เช่น การสะท้องแสงของวัสดุที่ใช้ในครัว เช่น พวกโลหะผิวมันประเภทสเตนเลส การให้แสงอาจใช้ไฟแบบ Fluorescent หรือ Incandescent ซึ่งมีพื้นที่ให้กำเนิดแสงกว้างให้แสงสว่างกระจายไปทั่ว ๆ ห้อง แต่แสงจากหลอด Fluorescent นับว่าประหยัดและมีความสว่างเหมาะสำหรับใช้ในครัว โดยเลือกใช้สีของแสงไฟซึ่งไม่เปลี่ยนสีของอาหาร

บนส่วนของครัวยังต้องใช้แสงเฉพาะเป็นพิเศษ เช่าบริเวณเครื่องตัด-หั่นในส่วนเครื่องเนื้อ เครื่องสับ-บด และผสมอาหารใน Hood เหนือบริเวณปรุงอาหาร บริเวณล้างภาชนะถ้วยชามและโต๊ะตรวจเช็คของ

ลักษณะของดวงโคม ซึ่งเหมาะในการติดตั้งภายในครัว ไม่ควรมีพื้นผิวทางตั้งและความขรุขระ ซึ่งจะทำให้เป็นที่จับเกาะของฝุ่นและคราบเขม่าควันต่าง ๆ

ห้องพักแขก (Guest Room)

การให้แสงสว่างภายในห้องพักแขก มีความต้องการในความจำเป็นใช้สอยดังนี้

1. แสงสว่างทั่วไปภายในห้องพัก
2. แสงสว่างบริเวณโต๊ะเขียนหนังสือ
3. แสงสว่างบริเวณกระจกและโต๊ะแต่งตัว
4. แสงสว่างบริเวณหัวเตียงสำหรับการอ่านหนังสือ
5. แสงสว่างบริเวณอ่านหนังสือใน Easy Chair
6. แสงในตู้เสื้อผ้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. แสงภายในห้องน้ำ

การให้แสงสว่างทั่วไปภายในห้อง จำเป็นในกรณีที่ห้องพักมีขนาดกว้างใหญ่ จนแสงจากจุดสำคัญต่าง ๆ กระจายไปไม่ทั่วถึง รวมถึงโดยทางเข้าใกลประตู ควรเป็นแสงส่องจากเพดาน

การให้แสงบริเวณหัวเตียงที่เหมาะสม คือ โคมไฟติดหลังเหนือจุดที่นอน หรือโคมไฟข้างหัวเตียง (ถ้าเป็นเตียงคู่ต้องติดตั้งทั้งสองข้างเตียง) โคมไฟข้างหัวเตียงประเภทติดหลังและปรับตำแหน่งได้ มีข้อดีในจำนวนเนื้อที่น้อยและดูแลรักษาง่ายกว่าโคมไฟตั้งโต๊ะ ข้อควรระวัง คือ ในห้องคู่แสงสว่างบริเวณหัวเตียงต้องไม่รบกวนในกรณีแขกเข้านอนไม่พร้อมกัน

การให้แสงสว่างบริเวณโต๊ะทำงาน และโต๊ะแต่งตัว โคมไฟประเภทติดผนังนับว่าเหมาะสมอีกเช่นกัน เนื่องจากสามารถเลือกตำแหน่งติดตั้งได้ง่าย และไม่เกะกะหรืออาจใช้ดวงโคมประเภทเคลื่อนย้ายได้ เช่น โคมไฟตั้งโต๊ะ โคมไฟตั้งพื้น

ตารางแสงสว่างที่จำเป็นสำหรับการใช้งานในสถานที่ต่าง ๆ กัน หน่วยเป็นฟุต/กำลังเทียน

ร้านอาหาร - คอฟฟี่ชอฟ บาร์ ไนท์คลับ

โต๊ะเก็บเงิน	5Ø ฟุต/กำลังเทียน
ห้องครัว	7Ø ฟุต/กำลังเทียน
ห้องอื่น ๆ	3Ø ฟุต/กำลังเทียน

แสงและการใช้แสง

การให้แสง เป็นสิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งในงานสถาปัตยกรรมและการตกแต่งภายในโรงแรม แสงเป็นส่วนช่วยเน้นให้เห็นลักษณะรูปทรงของอาคาร เป็นส่วนช่วยสร้างบรรยากาศและสร้างความสนใจ และน่าตื่นเต้น รวมทั้งเป็นส่วนช่วยสร้างบรรยากาศที่เชื้อเชิญบริเวณทางเข้าและประโยชน์ของการใช้แสง จะเป็นส่วนสำคัญเกี่ยวกับความปลอดภัย การรักษาความปลอดภัย และระบบการควบคุมต่าง ๆ

-แสงที่ให้ในอาคาร ควรจะเป็นส่วนช่วยเน้นลักษณะของการตกแต่งภายใน เป็นส่วนช่วยเน้นลักษณะของพื้นผิววัสดุ สร้างความรู้สึกให้เกิดความสูง หรือ ลึก หรือทำให้เกิดความรู้สึกเล็กลง สร้างสรรค์ในรูปแบบและพื้นผิววัสดุ รวมทั้งสีให้มีคุณค่า

แสงที่ใช้กับการตกแต่ง

- หลอดที่มีไส้ Incandescent จะทำให้อุณหภูมิสูงขึ้นและจะให้แสงในโทนร้อน มีแสงค่อนไปทางแดง-เหลือง เหมาะที่จะใช้กับเลาจ์ ภัตตาคาร และห้องน้ำ

- หลอด Fluorescent และหลอดไม่ใช้ไส้อื่น ๆ โดยเฉพาะหลอด Flouorescent มีประโยชน์มาก เนื่องจากมีอายุการใช้งานนานกว่าและให้แสงที่นุ่มนวลเหมือนแสงธรรมชาติ โดยมากใช้กับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ต้องการทำงาน เช่น โต๊ะทำงาน ทางสัญจร ครัวและส่วนบริการส่วนหลัง

- แสง Infra-Heating ใช้ในส่วนบริการต่าง ๆ ส่วนที่ต้องการใช้ ห้องอาหาร และในบางครั้งอาจใช้กับห้องน้ำ เพื่อสร้างความรู้สึกที่อบอุ่น

- หลอดไฟประดับ ใช้สำหรับแขวนเหนือโต๊ะ เคาน์เตอร์ โต๊ะข้างเตียง หัวเตียง เป็นส่วนที่ให้ประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมในการตกแต่ง

ชนิดของโคมและการกระจายแสง

1. Direct - แสงส่องลงข้างล่าง 90-100% ส่องขึ้น 10%
2. Indirect - แสงส่องลงข้างล่าง 10% ส่องขึ้น 10-100%
3. Semi-Direct - แสงส่องลงข้างล่าง 60-90% ส่องขึ้น 10-40%
4. Semi-Indirect - แสงส่องลงข้างล่าง 10-40% ส่องขึ้น 60-90%
5. General Diffuse - แสงส่องลงข้างล่าง 40-60% ส่องขึ้น 40-60%

Lighting Method

1. การใช้ดวงโคมติดเพดาน (Ceilling Mounted Fitting)
2. การใช้ดวงโคมห้อยลงมา (Suspened of Pendant Fitting)
3. การใช้ดวงโคมติดผนัง (Wall Brackets)
4. การใช้ดวงโคมช่วย (Celling Resesed Units)
5. การใช้ดวงโคมตั้งโต๊ะ-พื้น (Fortable Fitting)

5.2 การเลือกใช้วัสดุแยกตามวัตถุประสงค์ของพื้นที่ใช้สอยภายในโครงการ

5.3 ระบบเทคโนโลยีอาคาร

5.3.1 ระบบการปรับอากาศ

ในปัจจุบันแบบปรับอากาศสามารถแบ่งออกได้ตามขนาดของเครื่องปรับอากาศและแบ่งตามระบบการจ่ายความเย็นและระบบความร้อน ซึ่งอธิบายได้ ดังนี้

1) แบ่งตามขนาดของเครื่องปรับอากาศ

1.1 Unit Type, Package Type

จะพบได้ในเครื่องปรับอากาศแบบ "Windwo Type" คือทั้งระบบจะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อยู่ภายในตัวเครื่องเดียวกัน พัดลมนอกใช้สำหรับระบายความร้อน และพัดลมตัวในใช้สำหรับกระจายความเย็น

ในการออกแบบจะต้องคำนึงถึงการระบายลมร้อนที่ออกมาจากตัวเครื่องและการระบายน้ำที่เกิดจากการควบแน่นของหยดน้ำในอากาศบริเวณ

ข้อดี
ก) มีขนาดเล็ก ราคาถูก
ข) ทุกชิ้นส่วนรวมอยู่ในส่วนเดียว สะดวกในการติดตั้ง

ข้อเสีย
ก) มีเสียงรบกวนในเวลาเครื่องทำงานมาก
ข) การติดตั้งนั้นต้องคำนึงถึงการระบายอากาศร้อนออกภายนอกอาคาร
ค) การทำงานมีขีดจำกัดระหว่าง 5000 - 30000 บีทียู/ชม.
ง) อายุการใช้งานสั้น
จ) ไม่มีการถ่ายเทอากาศภายในกับภายนอก

1.2 Split Type เป็นเครื่องปรับอากาศขนาดกลาง แบ่งแยกเครื่องออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่อยู่ภายในห้องเรียกว่า Fan Coil Unit และส่วนภายนอกห้อง เรียกว่า Evanorator coil หรือ Condensing unit

ในการกำหนดตำแหน่งของเครื่องจะต้องคำนึงถึงระยะห่างของ Condenaing Unit กับ Fan Coil Unit เนื่องจากมีข้อจำกัดในด้านประสิทธิภาพของการทำงาน ในกรณีที่ Fan Coil อยู่ในระดับเดียวกันกับ Condensing Unit ระยะห่างระหว่างทั้ง 2 นี้ประมาณ 12 - 25 ม.

ข้อดี
ก) ขนาดปานกลาง ราคาถูก
ข) การทำงานของเครื่องเงียบกว่า Window Type

ข้อเสีย
ก) การติดตั้งยุ่งยากกว่า Window Type และต้องใช้ความพิถีพิถันในการติดตั้งเป็นพิเศษ
ข) อายุการใช้งานค่อนข้างสั้น
ค) ไม่มีการถ่ายเทอากาศระหว่างอากาศภายในกับภายนอก เพราะเป็นระบบที่ใช้ระบบหมุนเวียนของอากาศภายในห้อง

1.3 Central Unit เป็นระบบปรับอากาศขนาดใหม่ มาจากแบบ Split Type โดยแยกการทำงานของเครื่องออกเป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3 ส่วน คือ

- Centrifugal Machine
- Air Handling Unit
- Cooling Tower or Condensing Unit

1.3.1 Centrifugal Machine

ประกอบด้วยส่วนการทำงานที่สำคัญ 3 ส่วน คือ Condensor Condensor และ Cooler เป็นตัวกลางในการจ่ายความร้อนและความเย็นให้กับการทำงานส่วนอื่น

1.3.2 Air Handling Unit

แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

- Air Handling ใช้เป่าลมผ่าน Coil เย็นนำอากาศเข้าสู่ห้องโดยตรง
- Air Handling จะเป่าลมผ่าน Coil เย็นแล้วลมเย็นผ่านเข้าสู่ช่องท่อแล้วกระจายไปตามส่วนต่าง ๆ ที่ต้องการปรับอากาศ

1.3.3 Cooling Tower หรือ Condensing Unit

เป็นตัวถ่ายเทความร้อนและส่งความเย็นให้กับระบบ

Cebtrufygal Machine

เปรียบเทียบการทำงาน-ประสิทธิภาพของเครื่องปรับอากาศแบบ Package Type, Split Type และ Central Unit

	Window Type	Package Type	Split Type	Central Unit
ขนาด	5000-30000บีทียู/ชม.	3 - 5 ตัน	1-80 ตัน	20-10000 ตัน
ใช้ไฟฟ้า	มากที่สุด	เครื่องใช้ไฟฟ้าน้อยลง		น้อยที่สุด
อายุการใช้งาน	5 ปี	10 ปี		มากกว่า 20 ปี
ราคา	10000-15000บาท/ตัน	15000-20000บาท/ตัน		2000025000บาท/ตัน
เสียงรบกวน	ดัง	ดัง	เงียบ	เงียบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2) การแบ่งระบบปรับอากาศตามระบบจ่ายความเย็นและระบายความร้อน

2.1 All Air Systam เป็นระบบจ่ายและระบายความร้อนด้วยอากาศ ถ้าเป็นระบบ Contral Unit ความเย็นจะถูกส่งไปตามท่อ (Duet) และมักใช้กับพื้นที่ที่เป็นห้องโถงใหญ่เพียงห้องเดียว ต้องการการควบคุมการจ่ายอากาศเย็นทั่วบริเวณ เช่น โรงหนัง ห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยง

2.2 All Weter System เป็นระบบจ่ายความเย็นและระบายความร้อนโดยใช้น้ำ โดยมากเป็น Contral Unit น้ำเย็นจะถูกส่งไปตามท่อซึ่งเดิมเป็นวง จะผ่านห้องต่าง ๆ ซึ่งแต่ละห้องจะมี Fan Coil Unit สำหรับผัดพาความเย็นเข้าไปภายในห้อง ห้องใดที่ไม่ได้ใช้งานก็สามารถปิด Fan Coil ได้เป็นส่วน ๆ ลักษณะนี้ทำให้สามารถควบคุมความเย็นได้เป็นชั้น ๆ ไปและแต่ละชั้นยังสามารถควบคุมความเย็นได้เป็นห้องๆ อีกด้วย ซึ่งเหมาะสมกับการนำไปใช้ในโรงแรม โรงพยาบาล

2.3 Air - Water Unit ส่วนใหญ่จะเป็นระบบ Central Unit สามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.3.1 นำความเย็นด้วยน้ำและระบายความร้อนด้วยอากาศ

2.3.2 จ่ายความเย็นด้วยอากาศ ระบายความร้อนด้วยน้ำ

2.4 Direct Refrigerent System ให้ความเย็นจากน้ำยาโดยตรง ส่วนใหญ่ในระบบปรับอากาศขนาดเล็ก เช่น Unit Type, Package Type

สรุประบบปรับอากาศที่ใช้ในโครงการ

1) ส่วนห้องพัก (Guest Room) ใช้ระบบปรับอากาศ Contral Unit แบบ Air-Water System จ่ายความเย็นโดยใช้ Fan Coil Unit เป่าลมเย็นเข้าสู่ห้องพักโดยตรง

2) ส่วนที่เป็นส่วนสาธารณะ เช่น โถงโรงแรม ห้องประชุม-จัดเลี้ยง-ภัตตาคาร ใช้ระบบปรับอากาศ Central Unit แบบ All-Water System คือ จ่ายความเย็นโดยใช้ Air Hangting Unit เป่าลมเย็นจ่ายไปตามท่อในส่วนต่าง ๆ ที่ต้องการปรับอากาศ

ข้อมูลที่เป็นรายละเอียดของระบบ Central Unit ที่ใช้ระบบ All Water แบบที่ใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Fan Coil Unit และ Air Handling Unit มีดังต่อไปนี้

1) ระบบการจ่ายความเย็น (Coo Air Distributed)

การถ่ายความเย็นในส่วนห้องพัก (Guest RM.) จะเป็นแบบ Fan Coil Unit และในส่วนของห้องโถง ห้องจัดเลี้ยงจะเป็นแบบ Air Handling Unti

การพิจารณาการจ่ายลมเย็น

- ต้องกระจ่ายลม หรือความเย็นให้สม่ำเสมอทั่วทั้งห้อง
- ความเร็วของลมจะต้องสม่ำเสมอ
- ต้องไม่มีลมที่มีลักษณะเป่าเป็นจุด

ลักษณะของตัวจ่ายลมที่ใช้ในโครงการ แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

การจ่ายลมจากเพดาน (Ceiling Diffuser) ส่วนใหญ่จะมีลักษณะเป็นวงกลม สี่เหลี่ยมจัตุรัส หรือสี่เหลี่ยมผืนผ้า

(รูปภาพ)

- ข้อดี สามารถกระจ่ายความเย็นได้ทั่วถึง
- ข้อเสีย เปลืองช่องว่าง (Space) เหนือเพดาน

การจ่ายลมจากผนัง (Wall Diffuser) การจ่ายลมในแนวผนังหัวจ่าย เรียกว่า "Grill" ลักษณะการจ่ายลมจะจ่ายจากด้านในของอาคารออกสู่ด้านนอกเพื่อความร้อนจากภายนอกจะเข้ามาได้น้อย

- ข้อดี สามารถทำให้ห้องเพดานสูงได้ เพราะไม่มี Duct Ceiling
- ข้อเสีย การจ่ายความเย็นอาจถูกรบกวนจาก Solar Heat Grain

สรุป ลักษณะการจ่ายลมเย็นภายในห้องพักแขก (Guast Room) จะใช้แบบ Ceiling Diffus และในส่วนที่เป็นพนักงานหรือในส่วนของห้องจัดประชุมใช้แบบ Ceiling

ลักษณะของท่อจ่ายลม โดยทั่วไปจะเป็นลักษณะของท่อสี่เหลี่ยม

วัสดุที่ใช้ทำท่อจ่ายลมเย็น ได้แก่ แผ่นเหล็กกัลวานไนซ์ พีวีซี และไฟบาร์กลาส ซึ่งสามารถทำหน้าที่เป็นฉนวนกับความร้อน – เย็น กันเสียงและทนต่อแรงลม ภายในท่อได้ดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.3.2 ระบบป้องกันฟ้าผ่าและสายล่อฟ้า

เนื่องจากโครงการเป็นโรงแรมที่มีอาคารสูงกว่าอาคารอื่น ๆ ในบริเวณข้างเคียวในขณะที่เกิดพายุฟ้าคะนอง อาคารของโรงแรมจึงมีโอกาสถูกฟ้าผ่าได้มาก ดังนั้น ทางโรงแรมจึงมีระบบป้องกันฟ้าผ่าขึ้น ซึ่งระบบที่ในในโครงการมีดังนี้

1. Radio Active System เป็นระบบด้านอิเลคโทรนิคส์ ซึ่งสามารถผลิตโปรตอน (ซึ่งมีประจุ +) ออกไปสู่บรรยากาศซึ่งมีประจุวิเลคตรอน (ประจุ -) ทำให้ค่าความต่างศักย์ระหว่างอาคารกับบรรยากาศเบื้องบนมีค่าเท่ากัน ฉะนั้นอาคารก็จะไม่ถูกฟ้าผ่า ระบบนี้ สามารถปฏิบัติการคลุมพื้นที่ออกเป็นวงกลมรัศมี 50 เมตร ในมุมเอียง 30 องศา. โดยติดตั้งไว้ที่ดาดฟ้าของอาคาร

2. Lighting Active System เป็นระบบที่ใช้กันโดยทั่วไปโดยติดตั้งเสาที่มีลักษณะเป็นสายปลายแหลมเอมไว้เป็นช่วง ๆ เพื่อถ่ายประจุไฟฟ้าจากชั้นดาดฟ้าลงสู่พื้นดิน เพื่อความสวางามของตัวอาคารด้วย

5.3.3 ระบบสุขาภิบาล

ระบบน้ำใช้ (Water Supply)

น้ำสะอาดที่นำไปใช้ในโรงแรมนั้นถูกนำไปใช้ในส่วนต่าง ๆ ของอาคาร เช่น ประกอบอาหาร ทำความสะอาด ใช้ในระบบดับเพลิง ใช้ในระบบทำความเย็น ความร้อนใช้กับสระว่ายน้ำ ฯลฯ ซึ่งในแต่ละส่วนมีปริมาณและคุณภาพต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพของน้ำ	
กิจกรรม	ความต้องการ
ดื่ม ปรุงอาหาร ล้างจาน	ต้องบริสุทธิ์ ผ่านการฆ่าเชื้อโรง และป้องกันเชื้อโรค การจ่ายน้ำจะต้องกระทำโดยตรงจากแหล่งเก็บน้ำ
การซักล้าง ทำความสะอาด	มีความบริสุทธิ์ปานกลาง โดยแยกเป็นน้ำร้อนและน้ำเย็น การจ่ายน้ำ จ่ายจากถังเก็บน้ำหรือระบบการจ่ายน้ำ
ลานซักล้าง	เป็นน้ำสะอาด เป็นน้ำอ่อน ที่ปราศจากธาตุเหล็กและแมงกานีส
ระบบดับเพลิง	เป็นน้ำที่มีแนงดันสูง เพื่อให้กับหัวฉีดดับเพลิง
สระว่ายน้ำ	เป็นน้ำสะอาด ผ่านการกรองและฆ่าเชื้อโรค และมีการถ่ายเทหมุนเวียนของน้ำ
ระบบทำน้ำร้อน	เป็นน้ำอ่อน ทำให้สะอาด แยกวงจรการเก็บและมีการหมุนเวียนออกจากระบบจ่ายน้ำทั่วไป

การเก็บการจ่ายน้ำและการเพิ่มแรงดันน้ำ

ปริมาณน้ำใช้ในแต่ละวันจะต้องพอเพียงกับความต้องการ โดยมีการเก็บและจ่ายน้ำอย่างต่อเนื่อง โดยมีประมาณและอัตราแรงดันที่สม่ำเสมอ ในการเก็บน้ำควรจะมีถังเก็บอย่างน้อย 2 ถัง เพื่อให้สามารถทำความสะอาดและบำรุงรักษาได้ สำหรับอาคารสูงจำเป็นจะต้องมีระบบสูบน้ำ เพื่อช่วยในการจ่ายน้ำ (ซึ่งขึ้นอยู่กับระบบของการจ่ายน้ำ) ซึ่งจะต้องกำหนดเขตการจ่ายน้ำเอาไว้ เพื่อป้องกันแรงดันของน้ำที่สูงเกิดกว่าที่ท่อและสุขภัณฑ์จะรับได้ และสามารถทำการหยุดการจ่ายน้ำเพื่อทำการซ่อมได้เป็นส่วน ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบการจ่ายน้ำ (Water Distribution System)

ระบบการจ่ายน้ำแบ่งออกเป็น 2 ระบบคือ

ก) Up Feed Distribution System

ใช้หลักการนำแรงดันจากน้ำข้างล่างดันน้ำขึ้นสู่ชั้นบน โดยอาศัยปั๊มน้ำมีข้อจำกัดในการใช้คือ เหมาะกับอาคารที่สูงระหว่าง 4 - 6 ชั้น (แต่ละชั้นสูงประมาณ 3 เมตร) ข้อเสียคือ เครื่องปั๊มน้ำจะต้องทำงานตลอดเวลาที่มีการใช้น้ำ ทำให้สิ้นเปลืองพนักงาน

ข) Down Feed Distribution System

เหมาะกับอาคารที่มีความสูงเกิน 4 ชั้นขึ้นไป การทำงานกระทำโดยสูบน้ำจากถังเก็บน้ำชั้นล่างขึ้นไปเก็บไว้บนถังน้ำชั้นบน แล้วจ่ายน้ำโดยอาศัยแรงโน้มถ่วงของโลก (Gravity) ช่วงของการเก็บน้ำและการจ่ายน้ำ นิยมแบ่งเป็นช่วง ๆ ช่วงละประมาณ 7 ชั้น โดยในถังเก็บแต่ละถังจะมีการสำรองเอาน้ำไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน เช่น การดับเพลิงอีกด้วย ข้อดีของการจ่ายน้ำระบบใช้แรงโน้มถ่วงทำให้ประหยัดพลังงานมากขึ้น เพราะปั๊มน้ำจะทำงานเมื่อระดับน้ำลดลงถึงระดับที่กำหนด และหยุดทำงานเมื่อถึงระดับที่กำหนดเช่นกัน

ระบบการจ่ายน้ำของโรงแรมในโครงการใช้ระบบ Up Feed ผสมกับระบบ Down Feed โดยระบบ Up Feed จะใช้ในชั้นที่ต่ำกว่าระดับถังน้ำลดลงมา 5 ชั้น และส่วนล่างอื่น ๆกันลงมาจะใช้ระบบ Down Feed

การจัดระบบการจ่ายน้ำ

ในการจัดระบบการจ่ายน้ำภายในโรงแรมมีการใช้ท่อหลายชนิดต่างกันตามประโยชน์ใช้สอย แต่ท่อน้ำใช้ทุกระบบสามารถจัดให้อยู่ภายในช่องท่อ (Duct) เดียวกัน ซึ่งสามารถจัดแบ่งวงจรท่อออกได้เป็น

- วงจรน้ำเย็นสำหรับน้ำดื่ม
- วงจรน้ำเย็นหรือน้ำอื่น สำหรับจ่ายกับสุขภัณฑ์ที่ใช้ในการอาบน้ำ ล้างหน้า โถปัสสาวะ
- วงจรน้ำสำหรับโถส้วม
- วงจรน้ำร้อนสำหรับเครื่องทำความร้อน (ในประเทศไทยไม่จำเป็น)
- วงจรน้ำเย็นจัด (Chilled) สำหรับระบบปรับอากาศ
- วงจรน้ำร้อนและน้ำเย็น สำหรับครัว ล้างจาน ซักล้าง ฯลฯ

หมายเหตุ ถังเก็บน้ำเย็นนี้ใช้สำหรับการอุปโภคบริโภคทุกชนิด และการจ่ายให้กับดับเพลิง ยกเว้นระบบทำน้ำร้อน เพราะน้ำที่ใช้ในระบบทำความร้อนจะถูกสูบจาก Section Tank ที่ระดับใต้ดิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบน้ำร้อนและไอน้ำร้อน

น้ำร้อนและไอน้ำร้อน โดยทั่วไปจะอยู่ในขบวนการผลิตเดียวกัน คือน้ำเย็นจากระบบท่อน้ำใช้จะถูกปั๊มผ่านเครื่องทำน้ำให้อ่อน (Water Saftener) ก่อน แล้วจึงผ่านเครื่องขจัดอากาศผ่านเข้าสู่ขบวนการทำไอน้ำร้อน (Boiler) ทำให้น้ำกลายเป็นไอน้ำร้อน โดยส่วนหนึ่งจะถูกปั๊มไปใช้ในส่วนของห้องซักรีด เครื่องล้างจาน ถ้วนชาม และอุปกรณ์อื่น ๆ ที่ต้องการใช้ไอน้ำร้อน และส่วนหนึ่งจะถูกส่งเข้าสู่ Hot Water Generator เพื่อให้ไอน้ำร้อนกลายเป็นน้ำร้อนส่งไปยังส่วนต่าง ๆ ของอาคาร เช่น ห้องพักแขก สัตตาคาร ครัว เป็นต้น

5.3.4 ระบบป้องกันอัคคีภัย

เป็นการจัดเตรียมระบบเพื่อเป็นการป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้ จากการเกิดอัคคีภัยได้แก่

1. มีการจัดเตียมเส้นทางที่หน่ายดับเพลิง สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. มีการติดตั้งเครื่องมือผจญเพลิงเบื้องต้น ตามบริเวณต่าง ๆ ที่ง่ายต่อการเกิดไฟไหม้ เช่น ห้องครัว ห้องเครื่องต่าง ๆ ตลอดจนตามเส้นทางเดินในส่วนต่าง ๆ ด้วย เพื่อสามารถดับไฟได้แต่ต้นมือ

3. มีการติดตั้งเครื่องและสัญญาณป้องกันอัคคีภัยต่าง ๆ อย่างครบถ้วน โดยเป็นระบบ Automatic เช่น Heat Detector และ Smoke Detector ซึ่งเมื่อความร้อนแระควันไฟที่จุดใดเกิดขึ้นเครื่องจะทำงานเอง และกริ่งสัญญาณเตือนไฟก็จะดังขึ้นเพื่อเตือนให้คนในอาคารทราบว่า ได้เกิดเพลิงไหม้ขึ้น ระบบสัญญาณเหล่านี้จะติดตั้งตามจุดต่าง ๆ ของอาคาร พร้อมทั้งมีศูนย์กลางซึ่งมีเครื่องมือในการบอกตำแหน่งที่เกิดเพลิงไหม้ขึ้น

ระบบดับเพลิง

เพื่อความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน ทางโรงแรมจึงมีระบบดับเพลิงของตนเอง โดยติดตั้งระบบดับเพลิงในระบบเปียก (Wet Riser) โดยใช้น้ำจากถังกักน้ำใต้ดินหรือระดับดิน ซึ่งจะต้องมีน้ำสำรองสำหรับการผจญเพลิงในระยะเริ่มแรก จากระดับบนพื้นดินนี้ น้ำสำหรับใช้ในการดับเพลิงจะถูกสูบด้วยเครื่องสูบน้ำ ซึ่งเดิมด้วยเครื่องบนต์ดีเซลหรือแก๊สโซลีน หรือด้วยมอเตอร์ไฟฟ้า ในกรณีที่มีเครื่องปั่นไฟฟ้าฉุกเฉินของโรงแรม เครื่องสูบน้ำนี้จะสามารถจ่ายน้ำขึ้นสู่ระบบต่อท่อเปียกได้ในอัตรา 300 - 400 แกลลอนต่อนาที โดยมีความดันที่หัวฉีดสูงสุดประมาณ 80 ปอนด์ต่อตารางนิ้ว (80 PSI)^2 เครื่องสูบน้ำดับเพลิงจะต้องมีการทำงานเป็นระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยอาศัยการใช้ Flow Switch ซึ่งอาศัยการเคลื่อนไหวของน้ำไปเปิดสวิตช์ เพื่อจ่ายกระแสไฟฟ้าให้เครื่องสูบน้ำทำงาน

- ท่อดับเพลิงในระบบเปียกนี้สามารถต่อเชื่อมกับถังเก็บน้ำสูงสุด โดยมี Back Flow Preventor ติดตั้งไว้เพื่อที่จะใช้น้ำจากถังเก็บน้ำนี้ได้ด้วย ในกรณีที่เกิดการขัดข้องขึ้นของเครื่องสูบน้ำเพื่อเป็นการมั่นใจได้ว่ามีน้ำเก็บอยู่ในท่อเพียงพอกับการผจญเพลิงไหม้ในระยะเริ่มแรก

- ติดตั้งท่อผ้าใบขนาด 1\2" ความยาวไม่น้อยกว่า 100 ฟุต พร้อมหัวฉีดและอุปกรณ์ผจญเพลิงไว้ในทุกขั้นตอนของโรงแรม และแผ่กระจายไปตามจุดต่าง ๆ ของโรงแรมเท่าที่จำเป็น ท่อผ้าใบหัวฉีดและอุปกรณ์ดังกล่าวนี้จะติดตั้งไว้ภายในตู้ (Fire Hose Cabinet) ซึ่งต้องอยู่ในตำแหน่งที่สังเกตเห็นได้ง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน

- นอกจากนี้ ยังมีหัวต่อรถดับเพลิง (Siamese Connector) ติดตั้งไว้ในระดับพื้นดินในตำแหน่งที่สะดวก เพื่อที่จะให้รถดับเพลิงสามารถต่อสวมเพื่อสูบน้ำเข้าท่อเพื่อการผจญเพลิงในระยะต่อไป

5.3.5 ระบบโทรศัพท์

PPT 2 COPY

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 6

การวิเคราะห์เข้าสู่โครงการ

6.1 การวิเคราะห์ที่ตั้งของโครงการ

6.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของหน่วยงานและอัตรากำลังของโรงแรม

6.3 การวิเคราะห์โรงแรมประเภทเดียวกัน

6.4 การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้อาคารโครงการ

6.5 การวิเคราะห์พื้นที่ใช้สอยของโครงการ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 6

6.1 การวิเคราะห์ที่ตั้งของโครงการ

โรงแรมพรพิงค์ ทาวเวอร์ ตั้งอยู่บนถนนเจริญประเทศ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ มีอาณาเขตติดต่อกับย่านธุรกิจและผ่านชอปปิ้งของเมืองเชียงใหม่ สภาพแวดล้อมเต็มไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน อาคารตลอดรอบโครงการส่วนใหญ่เป็นอาคารพาณิชย์สูงไม่เกิน 3 ชั้น มีปัญหาด้านเสียงรบกวนจากการจราจรติดขัดอยู่บ้าง แต่เนื่องจากโครงการมีการติดตั้งระบบปรับอากาศทั้งโครงการจึงไม่มีผลกระทบกระเทือนมากนัก สภาพแวดล้อมโดยรอบยังประกอบด้วยพื้นที่สีเขียวอยู่มากพอสมควรอีก ทั้งในส่วนของโครงการยังจัดให้มีการจำลองน้ำตกแต่งส่วนบริเวณสระว่างน้ำของโครงการช่วยเพิ่มบริเวณพื้นที่สีเขียวให้มีมากขึ้นอีกด้วย

ลักษณะตัวอาคารโครงการเป็นอาคารที่ออกแบบให้มีรูปแบบของสถาปัตยกรรมทันสมัย มีการตกแต่งภูมิทัศน์โดยรอบโครงการและบริเวณลานจอดรถบนดินด้วย อาคารเป็นคอนกรีตเสริมเหล็ก แบ่งเป็น อาคาร 2 ส่วน คืออาคารส่วนหน้า ประกอบด้วยส่วนบริการต่าง ๆ และส่วนห้องพักที่มีอยู่เดิม ส่วนอาคารส่วนหลัง มีทาวเวอร์ประกอบด้วย ห้องพักต่าง ๆ 180 ห้องพัก และส่วนห้องภัตตาคารในชั้นบนสุดของทาวเวอร์ และด้านปีกซ้ายของอาคารทาวเวอร์ ชั้น 2 จัดให้เป็นสระว่ายน้ำ และส่วนของบาร์ริมสระให้บริการทั้งบุคคลภายนอกและแขกของโครงการ

อาคารบริการประกอบด้วย ;

LOBBY & LOBBY BAR ติดต่อกับทางเข้าหลักของโครงการ ผนังอาคารส่วนนี้ ส่วนใหญ่เป็นผนังกระจกทั้งผนัง เป็นโล่ง 2 ชั้น เพื่อเป็นการดึงเอาธรรมชาติเข้ามาผสมกลมกลืนกับภายในอาคาร

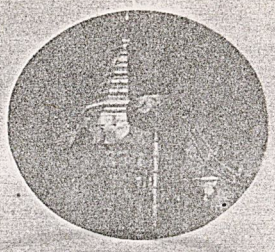
COFFEE SHOP ติดต่อกับส่วน LOBBY BAR จัดไว้เป็นสัดส่วน ผนังอาคารส่วนนี้ส่วนใหญ่เป็นกระจก เช่นกัน เพื่อให้กลมกลืนกับธรรมชาติภายนอกอาคาร CHINESE RESTAURANT ลดระดับจากบริเวณ LOBBY BAR ลงไปทางเข้าด้านหน้าของภัตตาคาร มีการจัดตกแต่งสวนหย่อนขนาดเล็ก ช่วยให้ภัตตาคารร่มรื่นขึ้น ผนังภายในอาคารเป็นผนังทึบ เป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น การจัดสวนด้านหน้าภัตตาคารจึงมีความสำคัญมากอย่างหนึ่ง

ห้องพักต่าง ๆ ส่วนใหญ่หอดตัวไปตามแนว ใต้จึงไม่ค่อยมีปัญหาเรื่องแดดมากนักและเนื่องจากมีการติดระบบปรับอากาศช่วยด้วย

SKY LOUNGE หรือภัตตาคารชั้นบนสุดในอาคารทาวเวอร์ ผนังส่วนใหญ่เป็นกระจก สามารถมองเห็นทิวทัศน์ของเมืองเชียงใหม่ได้ชัดเจน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

INTRODUCTION



CHIANG MAI











BEAUTIFUL NORTHERN

Thailand

INTRODUCTION

RATIONAL / GOAL

POLICY

1. เพื่อการนำเข้า-ส่งออกสินค้าต่างประเทศและเพิ่มมาตรฐานคุณภาพการบริการการท่องเที่ยว
2. ขยายและพัฒนาโครงการท่องเที่ยวและการพักผ่อน

ECONOMIC

1. ส่งเสริมการขายของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมืองให้มีคุณภาพและราคาเป็นที่พอใจของนักท่องเที่ยว
2. เพื่อให้เกิดความสมดุลของการท่องเที่ยวและมีมาตรฐานสูงขึ้น
3. ช่วยการนำเข้า-ส่งออกสินค้าต่างประเทศและการขนส่งทางอากาศ

SOCIAL

1. เป็นการส่งเสริมฟื้นฟูและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประเพณีดั้งเดิมของชาติ
2. เพื่อสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและประชาชนในท้องถิ่นและเพื่อให้ผู้มาเยือนได้ความประทับใจและรู้จักชาติ

ENVIRONMENT

1. ช่วยส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวให้ดีขึ้น
2. ช่วยป้องกันและรักษาสภาพแวดล้อมและมีการวางโครงการที่ดีต่อไป

GOAL

1. เพื่อการศึกษาและการวางแผนงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมต่าง ๆ เพื่อการแก้ปัญหาในการขยายตัว
2. เพื่อความเหมาะสมทางการขยายแผนที่ปลอดโปร่งโดยการใช้ความคล่องตัวในการบริหารงานและส่งการให้ได้ประโยชน์อย่างเต็มที่



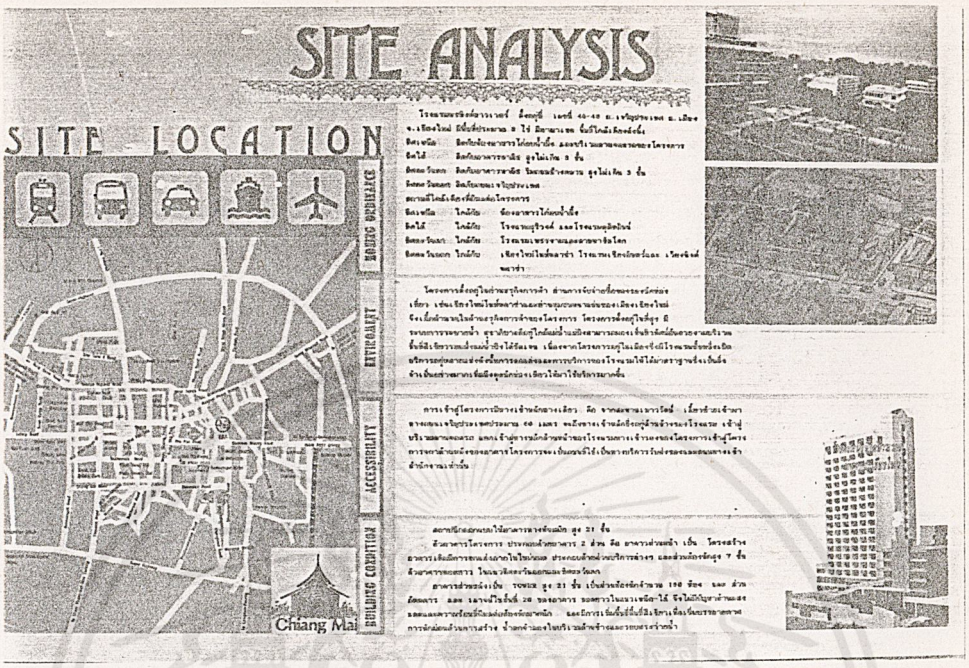


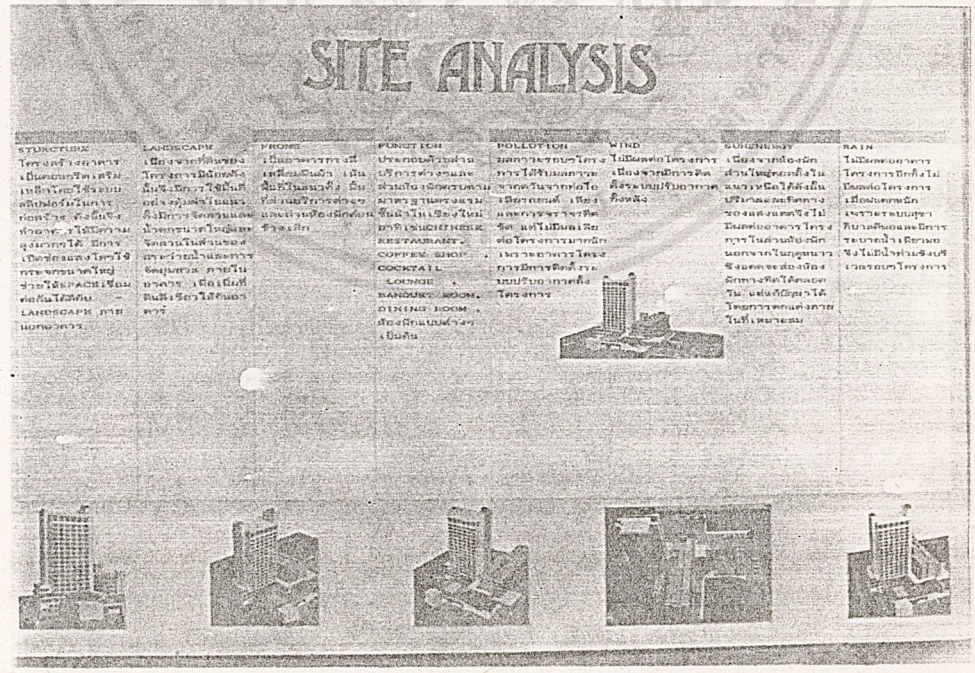






เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



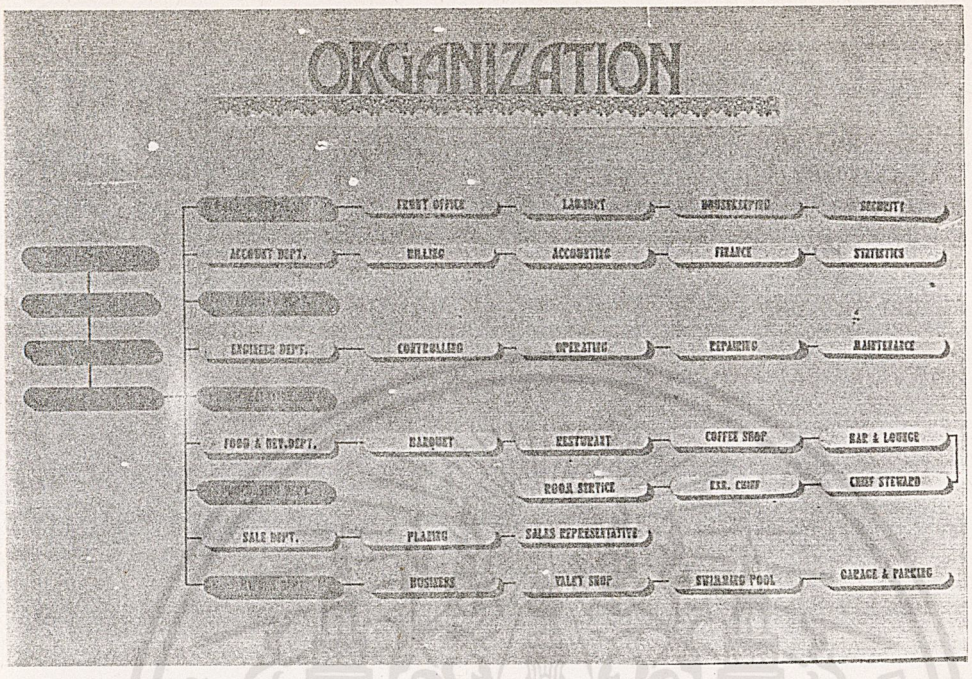


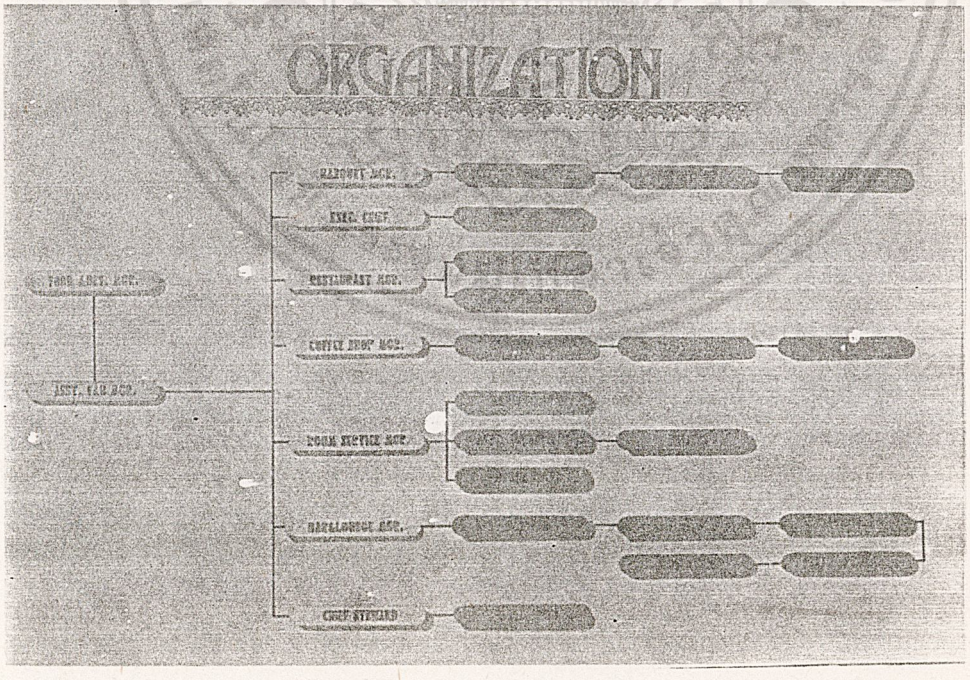
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของหน่วยงานและอัตรากำลังของโรงแรม

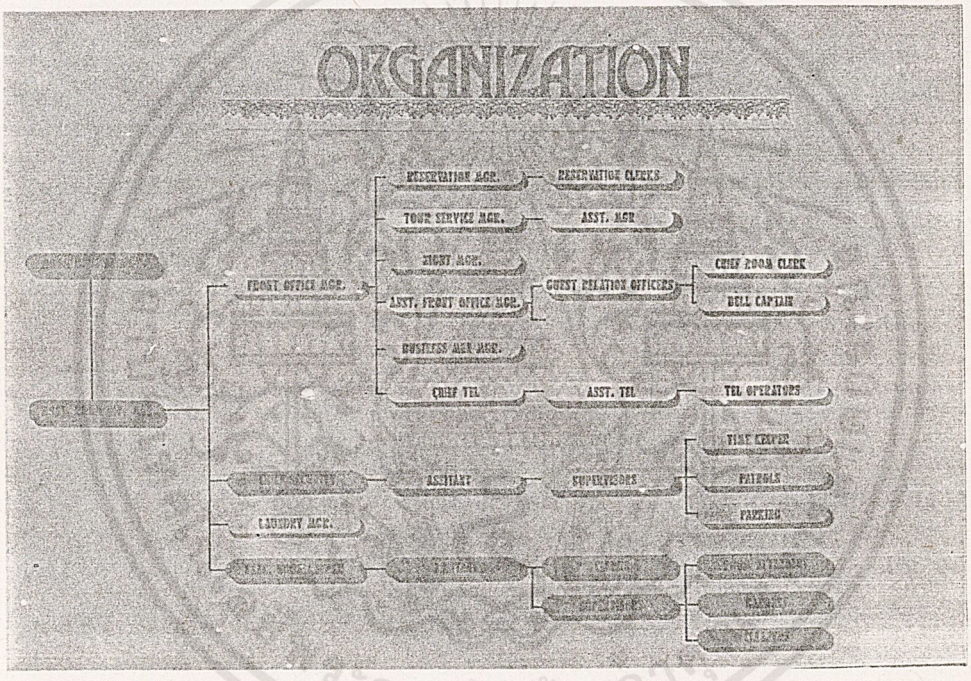
หน่วยงานของโรงแรม จะมีการกำหนดเป็นสายการบริหารจากผู้บริหารสูงสุดย่อยลงมาเป็นระดับจนถึงพนักงานบริการ ซึ่งจะต้องทำหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าตามหน้าที่ของตน โดยจะมีการสั่งงานเป็นลำดับต่อเนื่องกันลงมา เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว และได้กำหนดจกนวนพนักงานที่จะทำหน้าที่ในแต่ละส่วนไว้ตามความเหมาะสม โดยจะแสดงเป็นแผนผนังสายการบริหาร และอัตรากำลังต่อไป ดังนี้:

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้





เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6.3 การวิเคราะห์โรงแรมประเภทเดียวกัน

การศึกษาโครงการเปรียบเทียบ

การศึกษาโครงการเปรียบเทียบได้ทำการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบโรงแรมชั้นหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่กับโรงแรมเชียงใหม่ฮิลตัน โดยศึกษาจากสภาพแวดล้อม และองค์ประกอบภายในเพื่อผลสรุปในการประกอบเป็นข้อมูลการออกแบบ

เหตุผลในการเลือกโครงการเปรียบเทียบ

โรงแรมเชียงใหม่ออร์คิด – เป็นโรมแรมชั้นหนึ่งของเชียงใหม่ที่มีลักษณะการทำงานแบบ INTERNATIONAL มากที่สุด อีกทั้งยังเป็นโรงแรมที่มีขนาดและที่ตั้งใกล้เคียงกับโครงการโรงแรมเชียงใหม่ฮิลตัน มากที่สุด

โรงแรมดุสิตอินน์ – เป็นโรงแรมชั้นหนึ่งของเชียงใหม่ที่เป็นสาขาของโรงแรมในกรุงเทพฯ คือ ดุสิตธานี

โรงแรมรินคำ – เป็นโรงแรมชั้นหนึ่งที่เก่าแก่และมีชื่อเสียงมานาน

วัตถุประสงค์ในการศึกษาโครงการเปรียบเทียบ

1. เพื่อเปรียบเทียบโรงแรมชั้นหนึ่งประเภทเดียวกับโรงแรมเชียงใหม่ฮิลตัน ในแง่ของสภาพแวดล้อม ระบบ องค์ประกอบของโครงการ และการตกแต่งภายใน

2. วิเคราะห์ข้อดี – ข้อเสีย โดยเลือกนำข้อดีมาเป็นแนวทางในการออกแบบ ส่วนข้อผิดพลาดให้ถือเป็นข้อควรระมัดระวัง และหลีกเลี่ยง

3. ศึกษาถึงการดำเนินการที่ประสบความสำเร็จ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมาจากการดำเนินการบริหารภายใต้หน่วยงานที่ถูกจัดอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ศึกษาถึงงานออกแบบตกแต่งที่สวยงาม และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โรงแรมเชียงใหม่ออร์คิด (CHIANGMAI ORCHID HOTEL)

สถานที่ตั้ง โรงแรมเชียงใหม่ออร์คิดตั้งอยู่บนเนื้อที่ 6 ไร่ บนถนนห้วยแก้วอยู่ห่างจากตัวเมืองเชียงใหม่ประมาณ 5 กิโลเมตร

ลักษณะอาคาร เป็นอาคารรูปตัวไอ (I) สูง 10 ชั้น มีจำนวนห้องพักทั้งหมด 267 ห้อง อาคารด้านหน้าเป็นส่วน FACILITIES ต่าง ๆ ด้านหลังเป็นส่วนห้องพัก โดยตัวอาคารด้านหน้าเป็นแบบล้านนาโพสต์โมเดิร์น หลังคาซ้อน 3 ชั้น ส่วนด้านหลังเป็นสถาปัตยกรรมสมัยใหม่ที่มีรูปแบบเรียบง่าย

ส่วนประกอบของโรงแรม

1. LOBBY

ลักษณะ : เป็นจุดเด่นของโรงแรม โดยเป็นทั้งจุดต้อนรับและนัดพบ การตกแต่งได้นำเอาลักษณะเด่น ๆ ของศิลปะและหัตถกรรมของชาวไทยภูเขามาประยุกต์ใช้ ให้เกิดความแปลกตา และมีเอกลักษณ์ในตัวเอง

ที่ตั้ง : GROUND FLOOR

เวลาบริการ : 24 ชั่วโมง

กลุ่มผู้ใช้บริการ : แขกทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่มาพักและใช้บริการ หรือติดต่อในส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม

2. แม่รีมค้อฟฟี่ช็อฟ

ลักษณะ : เป็นส่วนบริการอาหารหลายประเภทในทุก ๆ มื้อ ลักษณะการตกแต่งเน้นความโปร่งตาและเรียบง่าย นำลวดลายเล็ก ๆ น้อย ๆ มาประดับตกแต่งผนัง PARTITION ฯลฯ ทั้งในส่วน INDOOR และ OURDOOR

ที่ตั้ง GROUND FLOOR

เวลาบริการ 6.00 น. – 1.00 น.

กลุ่มผู้ใช้บริการ นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศ และบุคคลทั่วไป

3. LE PAVILLION RESTAURANT

ลักษณะ บริการอาหารยุโรป โดยเน้นหนักเฉพาะอาหารค่ำ การตกแต่งเน้นบรรยากาศอบอุ่นเป็นกันเอง โดยการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใช้วัสดุธรรมชาติ เช่น หวาย และผ้าฝ้าย

ที่ตั้ง GROUND FLOOR

เวลาบริการ 18.30 น. - 22.30 น.

กลุ่มผู้ใช้บริการ นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่มาพักในโรมแรมรวมทั้งบุคคลภายนอกด้วย

4. OPIUM DEN COCKTAIL LOUNGE

ลักษณะ เป็นส่วนบริการด้านสิ่งบันเทิง โดยมีอาหารว่างและเครื่องดื่มบริการ การตกแต่งเน้นความแปลกตาด้วยลักษณะของศิลปะแบบจีนทั้งเฟอร์นิเจอร์และผนัง

ที่ตั้ง GROUND FLOOR

เวลาบริการ 18.00 น. - 2.00 น.

กลุ่มผู้ใช้บริการ แขกของโรงแรมและบุคคลภายนอก

ลักษณะตกแต่งที่เด่น เน้นการนำลักษณะเฉพาะตัวต่าง ๆ ของศิลปะแบบล้านนามาใช้โดยใช้ไม้สีธรรมชาติเป็นส่วนใหญ่ อีกทั้งยังนำลักษณะเด่นของศิลปชาวไทยภูเขามาประยุกต์ใช้ในการตกแต่งด้วย

มัณฑนากร ABACUS DESIGN

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โรมแรงดุสิตอินน์ (DUSIT INN)

สถานที่ตั้ง โรงแรมดุสิตอินน์ตั้งอยู่ในย่านธุรกิจสำคัญของจังหวัดเชียงใหม่ คือ ถนนช้างคลาน มีเนื้อที่ทั้งหมด 4,260 ตารางเมตร

ลักษณะอาคาร ตัวอาคารเป็นรูปตัวแอล (L) สูง 10 ชั้น โดยมีด้านหน้าของอาคารแคบเพียง 10 เมตรกว่าเท่านั้น จำนวนห้องพักทั้งหมด 198 ห้อง

ส่วนประกอบของโรงแรม

1. LOBBY & LOBBY LOUNGE

ลักษณะ เป็นจุดเด่นและต้อนรับของโรงแรม โดยมีลักษณะเชื่อมต่อกัน เนื่องจากบริเวณ LOBBY มีเนื้อที่ไม่มากนัก การตกแต่งเน้นถึงบรรยากาศเป็นกันเอง โดยใช้หวายและผ้าฝ้ายเป็นส่วนใหญ่และเน้นการใช้ไม้ซึ่งเป็นวัสดุที่มีมากในท้องถิ่นนี้

ที่ตั้ง GROUND FLOOR

เวลาบริการ LOBBY 24 ชั่วโมง

LOUNGE 10.00 น. - 1.00 น.

กลุ่มผู้ใช้บริการ แขกที่เข้าพักโรงแรมและบุคคลภายนอก

2. GARDEN CAFE

ลักษณะ เป็นส่วนบริการอาหารไทยและต่างประเทศ โดยตลอดทั้งวัน การตกแต่งเน้นบรรยากาศสบาย ๆ เหมือนนั่งอยู่กลางสวนต้นไม้ ด้วยการใช้ไม้ธรรมชาติ โคมไฟและกระเบื้องดินเผาที่พื้นมาช่วยเสริมแต่ง

ที่ตั้ง GROUND FLOOR

เวลาบริการ 6.00 น. - 2.00 น.

กลุ่มผู้ใช้บริการ นักท่องเที่ยวและนักธุรกิจที่มาพัก รวมทั้งบุคคลภายนอกด้วย

3. MUSIC ROOM

ลักษณะ บริการเครื่องดื่มและดนตรี รวมทั้งสิ่งบันเทิงต่าง ๆ การตกแต่งจึงเป็นไปในรูปแบบที่หรือหวาหันสมัย และรูปแบบแปลกตา แต่ยังแทรกบรรยากาศอบอุ่น ต้อนรับด้วยการใช้วัสดุจำพวกผ้าฝ้ายและไม้ธรรมชาติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ตั้ง ชั้นใต้ดิน

เวลาบริการ 21.00 น. - 1.00 น.

กลุ่มผู้ใช้บริการ แขกของโรงแรมและบุคคลภายนอก

4. <u>ห้องอาหารจัสมิน</u>

ลักษณะ เป็นส่วนบริการเฉพาะอาหารจีนในมื้อกลางวัน และเย็น การตกแต่งสร้างบรรยากาจีนด้วยเฟอร์นิเจอร์และของประดับ โดยยังยึดการใช้ผ้าฝ้ายและสีไม้ธรรมชาติเช่นเดียวกับส่วนอื่น ๆ

ที่ตั้ง MEZZANINE FLOOR

เวลาบริการ 11.00 น. - 2.00 น.

18.00 น. - 22.00 น.

กลุ่มผู้ใช้บริการ เน้นหนักบุคคลภายนอกมากกว่าแขกผู้พักในโรงแรม

ลักษณะตกแต่งที่เด่น เน้นการใช้รูปแบบที่เป็นสากลและสุภาพโดยยึดสีไม้ธรรมชาติเป็นหลักในการตกแต่ง

มัณฑนากร วรัน ดีไชน์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โรงแรมรินคำ (RINCOME HOTEL)

สถานที่ตั้ง โรงแรมรินคำตั้งอยู่บนถนนห้วยแก้ว เป็นโรงแรมในเครือ SAIM LODGE GROUP ที่สร้างมาเป็นเวลา 10 กว่าปีแล้ว

ลักษณะอาคาร ด้านหน้าโรงแรมเป็นอาคารเก่าสูง 5 ชั้น เชื่อมต่อด้วยอาคารใหม่เฉียงไปทางด้านหลัง โดนอาคารใหม่มีความสูง 7 ชั้น มีจำนวนห้องพักทั้งหมด 158 ห้อง

ส่วนประกอบของโรงแรม

1. LOBBY

ลักษณะ เป็นจุดแรกที่สามารถเข้าถึงได้ และเนื่องจากอาคารมีความกว้างไม่มากนัก LOBBY จึงถูกตกแต่งให้ดูโล่งกว้างโดยการใช้ไม้ย้อมสีอ่อนแทนการใช้ไม้สีธรรมชาติที่ทำให้ดูทึบและหนัก

ที่ตั้ง GROUND FLOOR

เวลาบริการ 24 ชั่วโมง

กลุ่มผู้ใช้บริการ นักท่องเที่ยวที่มาพักในโรงแรมและบุคคลภายนอก

2. LOBBY BAR

ลักษณะ เป็นส่วนบริการเครื่องดื่มและดนตรีเบา ๆ สำหรับผู้มาพักคอยหรือนั่งเล่นพักผ่อน และเนื่องจากเป็นส่วนที่เชื่อมต่อกับ LOBBY การตกแต่งจึงมีลักษณะคล้ายคลึงกัน เฟอร์นิเจอร์หวายและผ้าฝ้ายพื้นถิ่นช่วยสร้างบรรยากาศกันเองได้เป็นอย่างดี โดยมีสีของไม้ย้อมเสี้ยนมาช่วยสร้างความรู้สึกอ่อนหวานและโล่งสบาย

ที่ตั้ง GROUND FLOOR

เวลาบริการ 11.00 น. - 24.00 น.

กลุ่มผู้ใช้บริการ แขกที่พักในโรงแรมและบุคคลภายนอก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ล้านนาคอฟฟีชอฟ

ลักษณะ บริการอาหารทุกประเภทในทุก ๆ มื้อ การตกแต่งเน้นบรรยากาศประหนึ่งระเบียงริมสวน ใช้วัสดุธรรมชาติและวัสดุพื้นถิ่น เช่น ร่มและโคมไฟมาช่วยเสริมแต่งให้ดูเป็นธรรมชาติ ร่มรื่น สบาย ๆ

ที่ตั้ง ชั้น 2

เวลาบริการ 6.00 น. - 24.00 น.

กลุ่มผู้ใช้บริการ แขกของโรงแรมเฉพาะกรุ๊ปทัวร์

4. THONG KWOW RESTAURANT

ลักษณะ เป็นส่วนที่บริการอาหารยุโรปในมื้อกลางวันและมื้อค่ำ และเนื่องจากในส่วน RESTAURANT นี้อยู่ในภายในเรือนล้านนา การตกแต่งผนังและเพดานจึงออกมาในรูปแบบไทย แต่เฟอร์นิเจอร์ใช้รูปแบบที่ค่อนข้างสากล เพื่อให้เหมาะสมกับประเภทของอาหารที่บริการ

ที่ตั้ง เรือนล้านนา ด้านข้างของโรงแรม

เวลาบริการ 12.00 น. - 14.00 น.
18.00 น. - 22.00 น.

กลุ่มผู้ใช้บริการ เน้นหนักนักธุรกิจและบุคคลภายนอกมากกว่าแขกที่พักในโรงแรม

ลักษณะตกแต่งที่เด่น ใช้ไม้ขัอมเสี้ยนและ STAIN GLASS เข้ามาตกแต่ง เป็นการหลีกเลี่ยงความจำเจจากการใช้สีไม้ธรรมชาติดังเช่นโรงแรมอื่น ๆ ในเชียงใหม่

มัณฑนากร SEVEN ASSOCIATES

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

CASE STUDY

RINCOME HOTEL

ADDRESS : 321 Huay Kaew Rd. Chiang Mai

LOCATION : Located in the down town area RincomeHotel is 8 km from airport and 15 km. from railway station

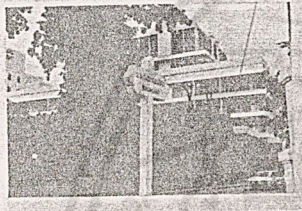
ACCOMODATION : 180 rooms, suites, doubles, twins & singles

FOOD & ENTERTAINMENT : Lanna coffee shop, ThongTwow Restaurant, Lobby Bar

FACILITIES : Two swimming pools, e tennis court & access to nearby golf course

GENERAL MGR. : Mr. R. Rijnders

OWNR & TEAM : Siam Lodge Group of hotels





ลักษณะ : เด่นในการตกแต่งภายในที่แปลกตาต่างจากโรงแรมอื่น ห้องภายใช้สีที่เหลืองอ่อนเสริมสร้างในการสร้างบรรยากาศ ผสมผสานกับการตกแต่งอาทิตย์ละเอียด การบำเอากลิ่นกลางเข้าปักษ์กับประยุกต์ใช้เข้ากับไม้แกะสลักของเก่าที่ทำอย่างมาก





ที่ตอบปี้ จัดไว้กลางล้านของทางเข้าลักษณะการตกแต่งล้อยภายในกับล้านข้างนอก ตกแต่งอาทิตย์ละเอียดล้อยของเก่าของล้านนา เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้พบเห็นและมีดูเบียบการตกแต่งที่ตอบสนองกับที่ตอบปี้ บาร์ ซึ่งผู้ใบบริการตั้งแต่ 10.00 น.-24.00 น. ๆ กับได้ 120 ที่นั่ง





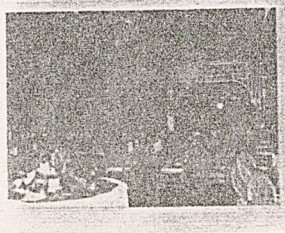
ลักษณะการ จัดไว้เป็นส่วนสัด ให้บริการถึงแยกภายในโรงแรมและบุคคลภายนอก ห้องภายในเป็นลักษณะของสถาปัตยกรรมแบบล้านนามีการเน้นภาย ให้ผู้อาคารด้วยการบำเอาไว้ส่งตั้งล้านหน้าของอัตแบบล้านนา มาใช้ได้อย่างเหมาะ ช่วยเพิ่มความสง่างามให้กับตัวอาคารมากขึ้นล้อยภายในตกแต่งล้อยไม้สักทั้งหมด มีการบำเอาลักษณะการต่อมุมไม้สิบสอง และสัดส่วนของตัวเพดานซึ่งเป็นสิลปะแบบล้านนา มาประยุกต์ให้ตอบกับตัวอาคารได้เป็นอย่างดี

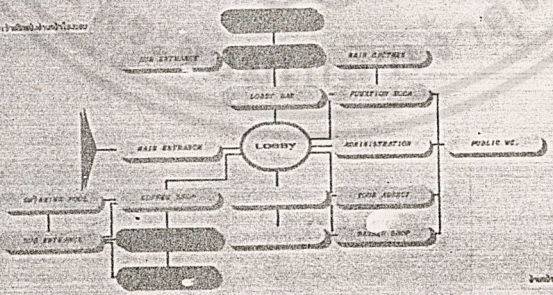


CASE STUDY

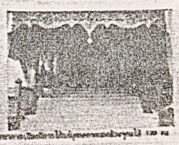










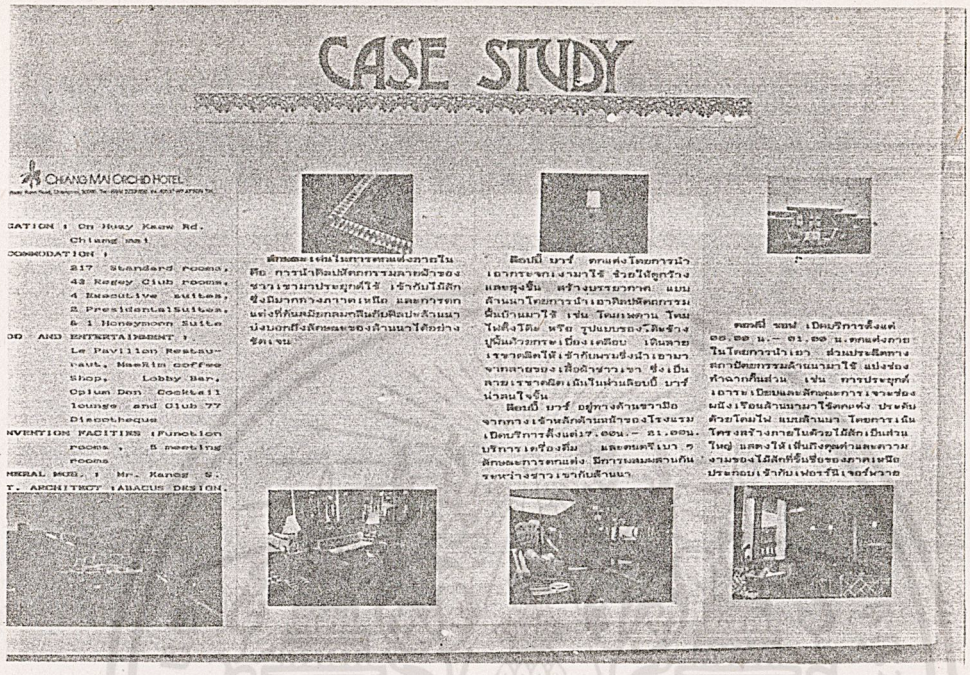


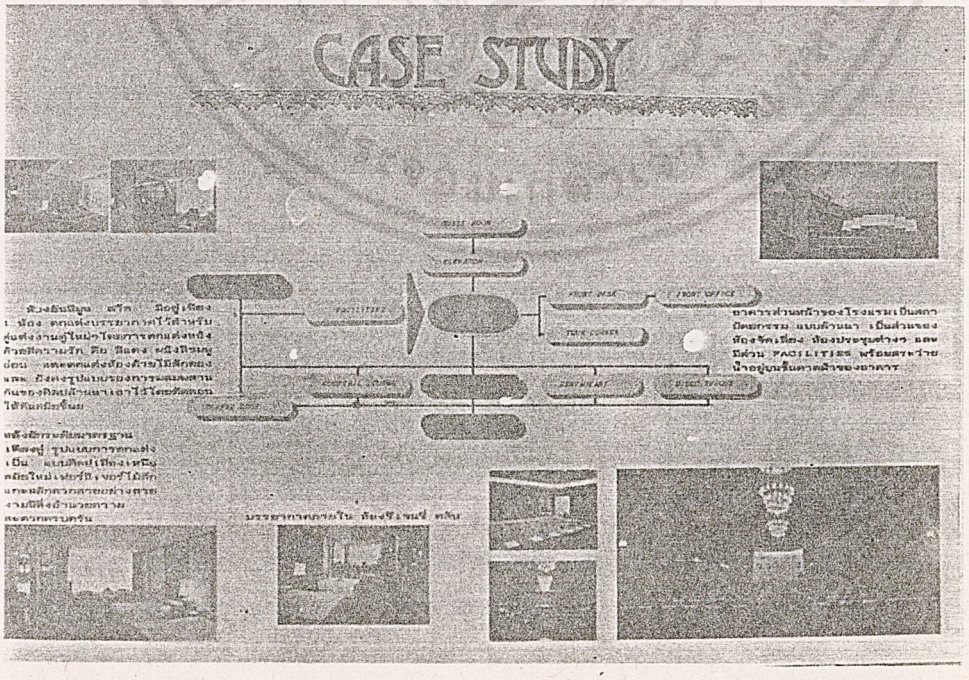


คอสซี่ออส อยู่ในอาคารด้านหน้าโรงแรม เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง จุคนได้ 140 ที่นั่งมีการตกแต่งภายในล้อยไม้สักซึ่งเป็นวัสดุที่มีมาตรฐานการเหมือนกันไว้เข้ากับไม้ไผ่และหวายได้เป็นอย่างดี ลักษณะ : เด่นในการตกแต่งภายในคอสซี่จะเป็นที่สามารถดึงดูดความสนใจแก่ผู้พบเห็นได้มาก ที่การใช้ผ้าเชียงใหม่ ซึ่งเป็นงานหัตถกรรมเด่นของเชียงใหม่ในการตกแต่ง เพดานห่อหุ้มสีฟ้า และบอยายมากที่สุดได้

ห้องอาหาร ซึ่งมีการแบ่งเขตในการตกแต่งบังห่อนด้วยงานหัตถกรรมเครื่องจักสานของโรงแรมที่ไม่ เหมือนใครโดยการบุบังล้อหน้าไหม เป็นต่อต้นเป็นสวยสามารถนำใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้





เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

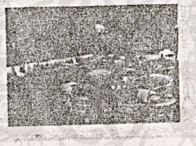
CASE STUDY

JRIWONGSE HOTEL

ที่ตั้ง : บนถนนลอยเศรษฐกิจ ติดกับถนนช้างคลาน ซึ่งเป็นบริเวณที่ต่อเนื่องกับโรงแรมเชียงมันนี้โดยมีศูนย์การค้าเชียงใหม่ ไนท์พลาซ่าตั้งอยู่

ขนาดโรงแรม : โรงแรมขนาด 168 ห้องพัก ประกอบด้วย DELUXE ROOM 164 ห้อง SUITE 1 1 ห้อง SUITE 2 1 ห้อง SUITE 3 1 ห้อง ส่วนบริการอื่นๆ เช่น ร้านค้า ห้องอาหาร เฉียงฟ้า-ดิอบบี้ บาร์ และตู้อก เทล เลานจ์

จำนวน : บริษัท ชัยสุริยวงศ์ จำกัด

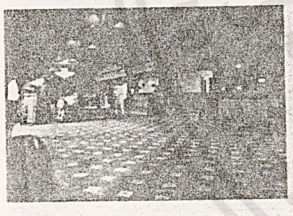


ดิอบบี้ บาร์ อยู่ในบริเวณใกล้เคียงนี้ เปิดบริการ 10.00-24.00 น. รูปแบบการตกแต่งสอดคล้องกลมกลืนกับดิอบบี้มีการนำลวดลายการฉลุไม้ และการจัดวางระเบียบของผ้าโบนแบบล้านนามาใช้ และปูนปั้นในส่วน PUBLIC AREA ด้วยรวมให้บรรยากาศที่อบอุ่นเป็นกันเอง

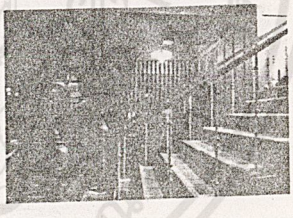


ห้องอาหาร เฉียงฟ้ามีการบริการในลักษณะผสมผสานระหว่างศิลปการ ทันตอนนี้ซึ่งนำรูปแบบการตกแต่งผสมผสานกันระหว่างลักษณะศิลปกรรมล้านนากับสถาปัตยกรรมแบบยุโรป

ลักษณะการตกแต่งส่วนบริการของBELL CAPTAIN







เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6.4 การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้อาคารโครงการ

ก. Main Entrance

ผู้ใช้พื้นที่ 1. ผู้ใช้บริการ
- พนักงานต้อนรับ
- พนักงานยกกระเป๋า

2. ผู้รับบริการ
- แขกที่มาพักในโรงแรม
- แขกที่มาใช้บริการในโรงแรม
- บุคคลภายนอกที่มาติดต่อกับแขกของโรงแรม

พฤติกรรม ผู้ให้บริการ

พนักงานต้อนรับ (RECEPTION)

จำนวน 3 คน

หน้าที่ ให้การต้อนรับแขกของโรงแรม

บทบาท ยืนประจำที่ เมื่อมีแขกเข้ามาในบริเวณ Main Entrance ให้การต้อนรับ แสดงความเคารพโดยสุภาพ อ่อนน้อม และนำแขกเข้ามาสู่ภายใน

กิจกรรมร่วม เมื่อแขกลงจากรถ พนักงานต้อนรับจะเดินเข้าไปกล่าวคำทักทาย ต้อนรับ และแสดงความเคารพอย่างสุภาพอ่อนน้อม สอบถามความประสงค์ของแขก หากต้องการติดต่อห้องพักก็จะเชื้อเชิญแขกให้เข้าสู่ Lobby และพาไปติดต่อที่ Front Desk หากเป็นแขกที่เข้ามาใช้บริการ หรือติดต่อกับผู้ใดก็จะต้องเชื้อเชิญให้เข้าไปติดต่อที่ Lobby ตามความเหมาะสมและเมื่อแขกมาใช้บริการกลับออกไป ต้องกล่าวคำขอบคุณและแสดงความเคารพโดยอ่อนน้อม

พนักงานขนกระเป๋า (Bell Captain, Bell Boy)

จำนวน 8 คน (3 ผลัด)

หน้าที่ ขนกระเป๋าและสัมภาระของแขกที่มาพัก

บทบาท ยืนประจำที่ เมื่อมีแขกเข้ามาในบริเวณ Main Entrance ต้องให้การต้อนรับ หากแขกมีความประสงค์ที่เข้าที่พัก ต้องเข้าทำการขนกระเป๋าและสัมภาระของแขก เข้าไปในบริเวณ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Lobby ในส่วนของ Luggage Room

กิจกรรมร่วม เมื่อแขกลงจากรถ พนักงานต้อนรับทำการทักทายแขกแล้ว หากแขกแจ้งความประสงค์ที่จะเข้าพักในโรงแรม พนักงานขนกระเป๋าจะต้องทำหน้าที่ขนกระเป๋าและสัมภาระทั้งหมดของแขกลงจากรถโดยเร็ว เพื่อนำเข้าสู่ Lobby หากแขกไม่มีความประสงค์ที่จะพัก พนักงานขนกระเป๋าก็จะให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่แขกตามสมควร หรือในกรณีของ Group Tour พนักงานขนกระเป๋าจะมีตารางเวลาล่วงหน้า และเตรียมตัวต้อนรับแขกให้พร้อมเมื่อกรุ๊ปทัวร์มาถึง ให้การต้อนรับ อำนวยความสะดวกขนกระเป๋ามารวมกันในบริเวณที่เตรียมไว้ แล้วจึงนำเข้าสู่ Luggage Room หลังจากแขกติดต่อห้องพักเรียบร้อยแล้วพนักงานอีกส่วนหนึ่งจะทำหน้าที่นำกระเป๋าไปส่งยังห้องพักของแขก

ข. Lobby

ผู้ใช้พื้นที่

1. ผู้ให้บริการ
   - พนักงานติดต่อสอบถาม (Information)
   - พนักงานทะเบียนห้องพัก (Registrator)
   - พนักงานเก็บรักษากุญแจและข่าวสาร (Key & Mail)
   - พนักงานเก็บรักษาของมีค่าและแลกเปลี่ยนเงินตรา
   - พนักงานเก็บเงินส่วนหน้า (Front Cashier)

2. ผู้รับบริการ
   - แขกที่มาพักในโรงแรม
   - แขกที่มาใช้บริการในโรงแรม
   - บุคคลภายนอกที่มาติดต่อกับแขกของโรงแรม

พฤติกรรม ผู้ใช้บริการ

พนักงานติดต่อสอบถาม (Information)

จำนวน 2 คน (2 ผลัด)

หน้าที่ ให้ข่าวสารและตอบคำถามของลูกค้า

บทบาท ให้การต้อนรับทักทายแขกที่เข้ามาใช้บริการ ตอบข้อซักถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้คำแนะนำ หรือแจกเอกสารต่าง ๆ ตามที่แขกต้องการ

กิจกรรมร่วม เมื่อแขกมีข้อข้องใจ เกี่ยวกับโรงแรม การปฏิบัติหรือต้องการทราบสถานที่ท่องเที่ยว ฯลฯ ลูกค้าจะเข้ามาติดต่อเพื่อสอบถาม พนักงานจะต้องตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำแก่ลูกค้าอย่างอ่อนน้อม หรือเมื่อมีแขกต้องการติดต่อกับผู้ที่พักอยู่ในโรงแรม โดยไม่ทราบเบอร์ห้องพัก พนักงานติดต่อสอบถามจะต้องทำการตรวจสอบและอำนวยความสะดวกในการติดต่อให้ ตลอดจนคอยบอกตำแหน่งทิศทางของส่วนบริการต่าง ๆ แก่ผู้มาติดต่อ

<u>พนักงานทะเบียนห้องพัก</u> (Registrator)

จำนวน 3 คน (3 ผลัด)

หน้าที่ ลงทะเบียนการเข้าพักของแขก รวมทั้งทำสถิติการเข้าพักของแขกด้วย

บทบาท ยืนประจำตำแหน่ง ให้การต้อนรับทักทายแขก ทำการลงทะเบียนการเข้าพักของแขก ทำสถิติการเข้าพักของแขก

กิจกรรมร่วม เมื่อแขกแสดงความจำนงขอเข้าพักในโรงแรมจะมาติดต่อที่เคาน์เตอร์ Front Desk พนักงานทะเบียนห้องพักจะกล่าวต้อนรับ และสอบถามความต้องการ หากแขกไม่ได้จองห้องพัก ก็จะตรวจดู Room Rack ว่ามีห้องใดว่าง แล้วจัดเลือกห้องให้ตามความเหมาะสม ตามแบบที่แขกต้องการและหากแขกจองห้องพักไว้แล้ว ก็จะสอบถามชื่อ สกุล เช็คกับบัตรจองห้อง เรียบร้อยแล้วพนักงานจะทำการเช็คอินให้แขก โดยมอบบัตรจดนามผู้พักให้แขกกรอกชื่อที่อยู่ วัน เดือน ปี เกิด สัญชาติ อาชีพ โดยบัตรนี้จะกำหนดวันและเวลาเข้าพัก และวันเวลาบอกเลิกพักเมื่อแขกกรอกข้อความแล้ว ขอเช็คข้อความในบัตรกับบัตรประจำตัวของแขก แจ้งเบอร์ห้องพักแก่พนักงานเก็บรักษากุญแจ เพื่อมอบกุญแจแก่ลูกค้า เพื่อมอบกุญแจแก่ลูกค้า จะต้องทำบันทึกในสมุดลงทะเบียนของโรงแรม เพื่อรวบรวมสถิติ และทำาการออกบิลล์ห้องพักของแขกส่งให้กับแคชเชียร์ รวมทั้งติดต่อแผนกแม่บ้านเพื่อจัดเตรียมห้องที่ต้องการให้เรียบร้อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานเก็บรักษากุญแจและข่าวสาร (Key & Mail)

จำนวน 3 คน (3 ผลัด)

หน้าที่ เก็บรักษากุญแจให้แขก และรับข่าวสารที่มีถึงแขก

บทบาท มอบกุญแจห้องให้แขกที่เช็คอินน์ เก็บรักษากุญแจห้องให้แขกที่ออกจากห้องพัก รับคืนกุญแจห้องจากแขกที่เช็คเอาท์รับข่าวสารที่มีมาถึงแขกของโรงแรม เพื่อแจ้งให้แขกทราบ

กิจกรรมร่วม เมื่อแขกที่เข้าพักในโรงแรม ทำการเช็คอินน์กับพนักงานทะเบียนห้องพักแล้ว หยิบกุญแจห้องตามเบอร์ห้อง เพื่อมอบให้แขก เมื่อแขกจะออกไปธุระหรือออกจากห้อง จะนำกุญแจมาฝาก โดยหย่อนใส่ Key Drop พนักงาน Key & Mail จะนำกุญแจไปเก็บรักษาไว้โดยแขวนไว้ตามเบอร์ห้อง เมื่อแขกกลับมาขอกุญแจก็หยิบให้แขก หากแขกของโรงแรมต้องการสั่งข้อความถึงผู้ที่จะมาพบ ก็จะจดใส่ไว้กับกุญแจ หรือมีผู้มาส่งข่าวสาร หรือมีไปรษณีย์ภัณฑ์ถึงที่พักในโรงแรมก็จะต้องเก็บรักษาไว้ให้กับแขกเมื่อกลับมาถึงโรงแรม และขอกุญแจห้องเมื่อแขกต้องการเช็คเอาท์ ขอรับกุญแจคืนตากแขก และเชื้อเชิญแขกให้ติดต่อกับแคชเชียร์

พนักงานเก็บรักษาของมีค่าและแลกเปลี่ยนเงินตรา
(Safe Deposit & Money Exchange)

จำนวน 3 คน (3 ผลัด)

หน้าที่ เก็บรักษาของมีค่าที่แขกนำมาฝาก และให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราแก่แขกตามต้องการ

บทบาท ต้อนรับ ทักทายแขกที่จะนำของมีค่ามาฝาก พาแขกไปยังบริเวณห้องเก็บของมีค่า เปิดลิ้นชักตามเบอร์ห้องเพื่อให้แขกนำของเข้าไปเก็บ มอบกุญแจให้แขก 1 ดอก และเก็บรักษาไว้ 1 ดอก ให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราแก่แขก

กิจกรรมร่วม เมื่อแขกที่มาพักในโรงแรมต้องการฝากของมีค่าไว้ในเซฟ จะนำของมาติดต่อพนักงาน พนักงานจะนำแขกไปยังส่วนเก็บของมีค่า โดยสอบถามเบอร์ห้องของแขก แล้วให้แขกเก็บของในลิ้นชักตามเบอร์ห้อง เมื่อปิดล็อคเรียบร้อยแล้วมอบกุญแจให้แขกรักษาไว้ 1 ดอก และพนักงานเก็บรักษาไว้ 1 ดอก โดยตู้จะเปิดได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้วยการใช้กุญแจ 2 ดอกไขพร้อมกันเมื่อแขกต้องการแลกเงินต่างประเทศ จะมาติดต่อแจ้งความประสงค์ และแจ้งจำนวนเงินที่ต้องการแลกพนักงานจะต้องเช็คตารางแลกเปลี่ยนเงินแล้วให้บริการแลกเงินตามจำนวนที่แขกต้องการ

<u>พนักงานเก็บเงินส่วนหน้า</u> (Pront Cashier)

จำนวน 3 คน (3 ผลัด)

หน้าที่ เก็บเงินค่าบริการจากแขกที่มาพักโรงแรม

บทบาท รับบิลล์ห้องพักจากพนักงานทะเบียนห้องพักเมื่อแขกเช็คอินน์ รวบรวมค่าบริการของแขกแต่ละห้องทุกวัน แจ้งจำนวนเงินค่าบริการเมื่อแขกแจ้งเช็คเอาท์

กิจกรรมร่วม เมื่อแขกเข้ามาพักโรงแรม ทำการเช็คอินน์ พนักงานทะเบียนห้องพักจะออกบิลล์ห้องพักแขกให้กับแคชเชียร์ พนักงานแคชเชียร์จะทำการรวบรวมรายจ่ายของแขกในแต่ละวัน จากส่วนบริการต่าง ๆ ทุกส่วนของโรงแรม รวมทั้งค่าห้องพัก เมื่อแขกแจ้งเช็คเอาท์ จึงทำการรวบรวมค่าใช้จ่ายทั้งหมดอีกครั้งหนึ่งเพื่อแจ้งให้แขกทราบ รับและทอนเงินให้แขกอย่างถูกต้อง พร้อมทั้งกล่าวขอบคุณอย่างอ่อนน้อม แล้วทำการเช็คยอดเงินลงไปยังแผนกบัญชี

พฤติกรรม ผู้รับบริการ

<u>แขกที่มาพักในโรงแรม</u>

หน้าที่ เป็นแขกของโรงแรม

บทบาท เข้ามาพักในโรงแรม

ติดต่อห้องพัก

ใช้บริการของโรงแรม

กิจกรรมร่วม เมื่อเดินทางมาถึงโรงแรม จอดรถที่บริเวณโถงทางเข้ารับการต้อนรับทักทายจากพนักงานต้อนรับ แจ้งความประสงค์ที่จะเข้าพักในโรงแรม พนักงานจะมาขนกระเป๋าและสัมภาระลงจากรถ พนักงานต้อนรับเชื้อเชิญเข้าไปติดต่อกับเคาน์เตอร์ Front Desk เมื่อเข้าไปติดต่อ พนักงานทะเบียนห้องพักจะกล่าวต้อนรับและสอบถามความต้องการห้องพักและถามว่าจองห้องพักไว้หรือไม่แขกจะแจ้งความประสงค์ แบบของห้องพักที่ต้องการ หรือหากจองไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แล้วก็แจ้งชื่อ สกุล ที่ได้จองห้องไว้ เพื่อให้พนักงานตรวจสอบบัตรจองห้องไว้พักให้ พนักงานจะมอบบัตรจดนามผู้พัก เพื่อให้แขกกรอกข้อความเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ อาชีพ แล้วขอตรวจสอบกับบัตรประจำตัว แล้วทำการเลือกห้องที่ว่างหรือห้องที่จองไว้ พนักงานเก็บรักษากุญแจ จะมอบกุญแจให้ และให้พนักงานขนกระเป๋านำไปส่งยังห้องพัก เมื่อแขกเข้าพักแล้ว หากจะออกจากโรงแรมไป จะต้องนำกุญแจไปฝากไว้ที่พนักงานเก็บรักษากุญแจ และเมื่อกลับมาจึงไปรับกุญแจคืน ในระหว่างพักอยู่ในโรงแรม แขกจะใช้บริการต่าง ๆ ที่บริเวณเคาน์เตอร์ Front Desk ได้คือ ขอแลกเปลี่ยนเงิน ฝากของมีค่าไว้ในตู้เซฟของแผนก Safe Deposit ฝากหรือรับฝากข่าวสารและไปรษณีย์ภัณฑ์กับพนักงานเก็บรักษากุญแจและข่าวสารสอบถามข้อข้องใจต่าง ๆ จากพนักงานติดต่อสอบถามเมื่อแขกต้องการเช็คเอาท์ จะโทรศัพท์แจ้งพนักงาน Information เพื่อจัดส่งพนักงานมาขนกระเป๋าและสัมภาระ และพนักงานแคชเชียร์ก็จะทำการรวบรวมค่าใช้จ่ายทั้งหมดตลอดระยะเวลาที่พักอยู่เตรียมไว้แขกจะลงมาติดต่อเช็คเอาท์ โดยนำกุญแจไปคืนพนักงานเก็บรักษากุญแจ และติดต่อกับแคชเชียร์โดยแจ้งเบอร์ห้องพัก แคชเชียร์จะแจ้งจำนวนเงินค่าใช้จ่ายทั้งหมด แขกจ่ายค่าบริการ รับคำขอบคุณแล้วออกจากโรงแรม

<u>แขกที่มาใช้บริการในโรงแรม</u>

หน้าที่ เป็นแขกของโรงแรม

บทบาท เข้ามาติดต่อหรือใช้บริการของโรงแรม
จ่ายค่าบริการ

กิจกรรม เมื่อเดินทางมาถึงโรงแรม รับการต้อนรับจากพนักงานต้อนรับและเข้าสู่ Lobby หากมีจุดหมายแน่นอนก็สามารถตรงไปยังส่วนบริการนั้น แต่หากยังไม่ทราบรายละเอียดของส่วนบริการภายในโรงแรมก็จะเข้าไปติดต่อกับพนักงาน Information เพื่อสอบถามถึงส่วนบริการที่ต้องการ หรือเข้าไปใช้บริการในส่วนจัดเลี้ยง ซึ่งมีการติดต่อล่วงหน้า รวมทั้งติดต่อขอแลกเงินตราได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บุคคลภายนอกที่มาติดต่อกับแขกของโรงแรม

หน้าที่ เป็นแขกของโรงแรม

บทบาท เข้ามาภายในโรงแรม
ติดต่อกับแขกที่พักอยู่ในโรงแรม
ใช้บริการของโรงแรม

กิจกรรมร่วม เมื่อเดินทางมาถึงโรงแรม หากมีการนัดหมายล่วงหน้าก็จะเข้าไปภายในโรงแรม และพักคอยในหรือตามสถานที่ที่มีการนัดหมายไว้ หากไม่มีการนัดหมายล่วงหน้าจะเข้าไปติดต่อกับพนักงาน Information แจ้งชื่อสกุลของแขกที่พัก เพื่อให้พนักงานตรวจสอบเบอร์ห้องพักและแจ้งแก่แขกที่พักอยู่ในโรงแรมให้มาพบ หรือนัดหมายสถานที่ที่จะพบ เมื่อติดต่อกันแล้ว อาจเข้าใช้บริการในส่วนต่าง ๆของโรงแรมตามต้องการ

ค. Lobby Bar

ที่ตั้ง อยู่ในบริเวณเดียวกันกับ Lobby

ผู้ใช้พื้นที่

1. ผู้ให้บริการ
   - บาร์เทนเดอร์
   - พนักงานเสิร์ฟ
   - แคชเชียร์
2. ผู้รับบริการ
   - แขกที่พักในโรงแรม
   - แขกที่มาใช้บริการของโรงแรม
   - บุคคลภายนอกที่มาติดต่อกับแขกของโรงแรม

พฤติกรรม ผู้ให้บริการ

บาร์เทนเดอร์

จำนวน 1 คน

หน้าที่ ให้บริการเครื่องดื่ม

บทบาท ยืนประจำเคาน์เตอร์บริการเครื่องดื่ม
รับคำสั่งเครื่องดื่มของลูกค้าจากพนักงานเสิร์ฟ
จัดเตรียมหรือผสมเครื่องดื่มตามคำสั่ง
มอบให้พนักงานเสิร์ฟ นำไปบริการลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิจกรรมร่วม เมื่อแขกสั่งเครื่องดื่ม พนักงานเสิร์ฟจะจดรายการเครื่องดื่มมาส่งให้บาร์เทนเดอร์ ทำการผสมเครื่องดื่มตามใบคำสั่งมอบให้แก่พนักงานเสิร์ฟ

<u>พนักงานเสิร์ฟ</u>

จำนวน 1 คน

หน้าที่ บริการเครื่องดื่มแก่ลูกค้า

บทบาท รับคำสั่งเครื่องดื่มจากลูกค้า

แจ้งคำสั่งแก่บาร์เทนเดอร์และแคชเชียร์นำเครื่องดื่มไปเสิร์ฟแก่ลูกค้า

กิจกรรมร่วม เมื่อลูกค้าเข้ามานั่ง เข้าต้อนรับและมอบรายการเครื่องดื่มให้ลูกค้าสั่งเครื่องดื่มตามต้องการ จดรายการเครื่องดื่มที่ลูกค้าสั่งนำไปมอบให้กับบาร์เทนเดอร์และแคชเชียร์ รอรับเครื่องดื่มจากบาร์เทนเดอร์ เพื่อนำไปเสิร์ฟแก่ลูกค้า เมื่อลูกค้าสั่งเช็คบิลล์ แจ้งแคชเชียร์ เพื่อคิดค่าบริการ แล้วนำบิลล์ไปส่งแก่ลูกค้า แจ้งจำนวนเงิน รับเงินจากลูกค้า กล่าวคำขอบคุณ นำเงินไปส่งแคชเชียร์

<u>แคชเชียร์</u>

จำนวน 1 คน

หน้าที่ คิดค่าบริการของลูกค้า

บทบาท นั่งประจำตำแหน่ง

คิดเงินค่าเครื่องดื่ม และบริการ

รับเงินและทอนเงิน

กิจกรรมร่วม เมื่อพนักงานเสิร์ฟนำใบสั่งมาส่ง แคชเชียร์จะเก็บใบคำสั่งไว้ในช่องตามเบอร์โต๊ะ เมื่อลูกค้าสั่งเช็คบิลล์ทำการรวบรวมค่าบริการทั้งหมด ออกบิลล์ให้พนักงานเสิร์ฟ นำไปส่งลูกค้า เมื่อพนักงานเสิร์ฟรับเงินจากลูกค้า เก็บและทอนเงินให้ถูกต้อง รวบรวมบัญชีในแต่ละวัน ส่งไปยังแผนกบัญชีส่วนกลาง

<u>ผู้รับบริการ</u>

หน้าที่ เป็นแขกที่เข้ามาใช้บริการ

บทบาท เข้ามานั่งในบริเวณ Lobby Lounge

สั่งเครื่องดื่ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดื่ม พักผ่อน สนทนา
จ่ายค่าบริการ

กิจกรรมร่วม เข้าไปนั่งในบริเวณ Lobby Lounge โดยอาจจะเป็นลักษณะเดียว กลุ่ม หรือเข้าไปนั่งรอผู้ที่นัดหมายไว้ พนักงานเสิร์ฟจะเข้ามาแสดงการต้อนรับและมอบใบรายการเครื่องดื่มให้แขกจะสั่งเครื่องดื่มตามต้องการ โดยแจ้งแก่พนักงานเสิร์ฟ นั่งพักรอ หรือสนทนา เมื่อพนักงานเสิร์ฟนำเครื่องดื่มมาบริการ ดื่ม เมื่อเสร็จธุระแจ้งเช็คบิลล์แก่พนักงานเสิร์ฟ หากเป็นแขกที่พักในโรงแรมอาจแสดงบัตรของโรงแรม เพื่อให้พนักงานเช็คเบอร์ห้องไว้และจ่ายเงินรวมค่าบริการในเวลาเช็คเอาท์ แต่หากเป็นแขกที่มาใช้บริการก็จะจ่ายเงินค่าบริการตามจำนวนที่พนักงานเสิร์ฟแจ้งรับเงินทอนและออกจากบริเวณ

ง. Coffee Shop

ผู้ใช้พื้นที่ 1. ผู้ให้บริการ
- พนักงานต้อนรับ
- พนักงานเสิร์ฟ
- บาร์เทนเดอร์
- แคชเชียร์

2. ผู้รับบริการ
- แขกที่พักอยู่ในโรงแรม
- แขกที่ใช้บริการของโรงแรม
- บุคคลภายนอกที่มาติดต่อกับแขกของโรงแรม

พฤติกรรม ผู้ให้บริการ

พนักงานต้อนรับ

จำนวน 2 คน (2 ผลัด)

หน้าที่ ให้การต้อนรับและหาที่นั่งว่างให้ลูกค้า

บทบาท ยืนประจำตำแหน่ง
ให้การต้อนรับทักทายแขกอย่างอ่อนน้อม
หาที่นั่งว่างให้ตามจำนวนที่แขกต้องการ

กิจกรรมร่วม เมื่อแขกเข้ามายังบริเวณ Coffee Shop กล่าวทักทาย และให้การต้อนรับอย่างอ่อนน้อม เชื่อเชิญให้แขกเข้าไปภายในและหา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่นั่งว่างให้ตามที่แขกต้องการ

<u>พนักงานเสิร์ฟ</u>

จำนวน 10 คน (3 ผลัด)

หน้าที่ ให้บริการรับคำสั่งและเสิร์ฟอาหารแก่ลูกค้า

บทบาท ยืนรอตามตำแหน่งที่เหมาะสม

ให้การต้อนรับแขก

รับคำสั่งอาหารและเสิร์ฟอาหาร

กิจกรรมร่วม เมื่อแขกเข้ามาภายใน จัดหาที่นั่งให้แขกตามต้องการ นำรายการอาหารมามอบให้แขก เพื่อเลือกสั่งอาหารตามรายการ เมื่อแขกสั่งอาหารแล้ว จดรายการคำสั่งลงในใบสั่ง แยกเป็น 3 ชุด นำใบคำสั่งมอบให้แก่แคชเชียร์ 1 ใบ ส่งไปในครัว 1 ใบ และไว้ที่โต๊ะ 1 ใบ เมื่อพ่อครัวส่งอาหารออกมาโดย Bus Boy จะเป็นผู้ยกอาหารมาส่งที่เคาน์เตอร์ พนักงานเสิร์ฟจะรับอาหารจากเคาน์เตอร์ไปส่งที่โต๊ะอำนวยความสะดวกแก่แขก ตลอดระยะเวลาที่แขกใช้บริการ เช่น เสิร์ฟเครื่องดื่ม เก็บจาน ชาม ที่ใช้แล้วและคอยดูแลเมื่อแขกต้องการสั่งอาหารเพิ่มเติม เมื่อแขกรับประทานอาหารเสร็จ และเรียกเช็คบิลล์ พนักงานเสิร์ฟจะไปแจ้งเบอร์โต๊ะแก่แคชเชียร์ เพื่อรวบรวมค่าบริการทั้งหมด นำไปแจ้งแก่ลูกค้า รับเงินมามอบให้แก่แคชเชียร์ กล่าวขอบคุณแขกด้วยมารยาทอันดี

<u>บาร์เทนเดอร์</u>

จำนวน 8 คน (ผลัด)

หน้าที่ จัดเตรียมและผสมเครื่องดื่มตามคำสั่งในใบคำสั่งที่พนักงานเสิร์ฟนำมาส่ง

บทบาท ยืนประจำเคาน์เตอร์

ผสมเครื่องดื่มตามใบสั่ง

กิจกรรมร่วม เมื่อพนักงานเสิร์ฟรับคำสั่งอาหารจากลูกค้า จะจดลงในใบสั่งอาหาร หากมีการสั่งเครื่องดื่ม ก็จะจดแยกอีกใบหนึ่งแล้วนำมาส่งให้บาร์เทนเดอร์ 1 ใบ และแคชเชียร์ 1 ใบ บาร์เทนเดอร์จะเตรียมเครื่องดื่มตามใบสั่ง และวางรอที่เคาน์เตอร์ ให้พนักงานเสิร์ฟมารับไปบริการลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แคชเชียร์

จำนวน 3 คน (3 ผลัด)

หน้าที่ บทบาท และพฤติกรรม เช่นเดียวกับแคชเชียร์ ในส่วน Lobby Lounge

จ.CHINESE RESTAURANT

ที่ตั้ง ชั้นล่างอาคารบริการ

ผู้ใช้พื้นที่ 1. ผู้ให้บริการ
- พนักงานต้อนรับ
- พนักงานเสิร์ฟ
- แคชเชียร์

2. ผู้รับบริการ
- แขกที่พักอยู่ในโรงแรม
- แขกที่ใช้บริการของโรงแรม
- บุคคลภายนอกที่มาติดต่อกับแขกของโรงแรม

พฤติกรรม ผู้ให้บริการ

พนักงานต้อนรับ

จำนวน 4 คน (2 ผลัด)

หน้าที่ ให้การต้อนรับและหาที่นั่งว่างให้ลูกค้า

บทบาท ยืนประจำตำแหน่ง
ให้การต้อนรับและทักทายแขกอย่างอ่อนน้อม
หาที่ว่างให้ตามจำนวนที่แขกต้องการ

กิจกรรมร่วม เมื่อแขกเข้ามายังบริเวณภัตตาคาร พนักงานต้อนรับกล่าวคำทักทายและให้การต้อนรับอย่างอ่อนน้อม เชิญให้แขกเข้าไปภายในหาที่นั่งให้แขกตามที่แขกต้องการ

พนักงานเสิร์ฟ

จำนวน 6 คน (2 ผลัด)

หน้าที่ ให้บริการรับคำสั่ง และเสิร์ฟอาหารแก่ลูกค้า

บทบาท ยืนรอตามตำแหน่งที่เหมาะสม
ให้การต้อนรับแขก
รับคำสั่งอาหารและเสิร์ฟอาหาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิจกรรมร่วม เมื่อแขกเข้ามาภายในภัตตาคาร พนักงานเสิร์ฟจัดหาที่นั่งให้แขกตามต้องการ นำรายการอาหารมามอบให้แขก เพื่อเลือกสั่งอาหารตามรายการ เมื่อแขกสั่งอาหารแล้ว จดรายการคำสั่งลงในใบสั่ง แผกเป็น 3 ชุด นำใบคำสั่งมอบให้แก่ แคชเชียร์ 1 ใบ สั่งไปในครัว 1 ใบ และไว้ที่โต๊ะ 1 ใบ เมื่อพ่อครัวส่งอาหารออกมาโดย BUS BOY จะเป็นผู้ยกอาหารส่งที่เคาร์เตอร์ พนักงานเสิร์ฟจะรับอาหารจากเคาน์เตอร์ไปส่งให้ที่โต๊ะลูกค้า คอยดูแลอำนายความสะดวกตลอดเวลาที่ลูกค้าใช้บริการ เมื่อลูกค้ารับประทานเสร็จเรียบร้อย และเรียกเช็คบิลล์ พนักงานเสิร์ฟจะไปแจ้งเบอร์โต๊ะแก่แคชเชียร์ เพื่อรวบรวมค่าบริการทั้งหมดนำไปแจ้งแก่ลูกค้า รับเงินมอบให้แก่แคชเชียร์ ทอนเงินแล้วกล่าวคำขอบคุณลูกค้าด้วยมารยาทอันดี

แคชเชียร์

จำนวน 2 คน (2 ผลัด)

หน้าที่ บทบาท และพฤติกรรม เช่นเดียวกับแคชเชียร์ใน Lobby bar

ฉ. SKY LOUNGE

ที่ตั้ง ชั้นที่ 20 ของอาคารเทาเวอร์

ผู้ใช้พื้นที่ 1. ผู้ใช้บริการ

- พนักงานต้อนรับ
- พนักงานเสิร์ฟ
- แคชเชียร์

2. ผู้รับบริการ

- แขกที่พักอยู่ภายในโรงแรม
- แขกที่มาใช้บริการของโรงแรม
- บุคคลภายนอกที่มาติดต่อกับแขกของโรงแรม

พฤติกรรม ผู้ให้บริการ

พนักงานต้อนรับ

จำนวน 6 คน (2 ผลัด)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หน้าที่ บทบาท และกิจกรรมเหมือนพนักงานต้อนรับ ใน CHINESE RESTAURANT และ LOBBY BAR)

<u>พนักงานเสิร์ฟ</u>

จำนวน 8 คน (2 ผลัด)

หน้าที่ บทบาท และกิจกรรมเหมือนพนักงานเสิร์ฟใน LOBBY BAR และ CHINESE RESTAURANT

<u>บาร์เทนเดอร์</u>

จำนวน 4 คน (2 ผลัด)

หน้าที่ บทบาท และกิจกรรมร่วมเหมือน บาร์เทนเดอร์ใน LOBBY BAR

<u>แคชเชียร์</u>

จำนวน 2 คน (2 ผลัด)

หน้าที่ บทบาท และกิจกรรมร่วมเหมือน แคชเชียร์ใน CHINESE RESTAURANT และ LOBBY BAR

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ช. ห้องพัก

ผู้ใช้พื้นที่ 1. ผู้ให้บริการ

- พนักงานดูแลห้องพัก
- พนักงานประจำห้อง
- พนักงานดูแลและเก็บรักษาผ้า

2. ผู้รับบริการ

- แขกที่มาพักในโรงแรม

พฤติกรรม ผู้ให้บริการ

พนักงานดูแลห้องพัก

หน้าที่ ทำความสะอาดและดูแลความเรียบร้อยของห้องพัก

บทบาท ทำความสะอาดห้องพักแขกทุกวัน ดูแลความเรียบร้อยของอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในห้องพัก

กิจกรรม เข้าไปในห้องพักที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อทำความสะอาด ดูดฝุ่น เช็ดกระจก ฯลฯ หากมีการจองห้องพักล่วงหน้า เตรียมจัดและดูแลความเรียบร้อยก่อนถึงเวลาที่แขกเช็คอินน์ เมื่อแขกทำการเช็คอินน์ พนักงานทะเบียนห้องพักจะโทรศัพท์แจ้งเบอร์ห้องพนักงานดูแลห้องพักจะต้องเข้าไปดูแลความเรียบร้อยของห้องอีกครั้งหนึ่ง ในระยะที่แขกยังคงพักอยู่ พนักงานจะเข้าไปทำความสะอาดภายในห้องพักทุกวันเมื่อแขกออกจากห้องพักจัดเตรียมอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น สบู่ ที่เขี่ยบุหรี่ ถังขยะ ให้อยู่ในสภาพที่จะใช้งานได้ และเมื่อแขกเช็คเอาท์ เข้าทำความสะอาดห้อง เช่นกัน

พนักงานดูแลและเก็บรักษาผ้า

หน้าที่ ดูแลความเรียบร้อยของผ้าที่ใช้ในห้องพัก

บทบาท ทำงานร่วมกับพนักงานดูแลห้องพัก

กิจกรรมร่วม เข้าไปในห้องพัก เพื่อทำการปูที่นอน จัดผ้าเช็ดตัวปลอก-หมอน ม่าน ฯลฯ ให้เรียบร้อย เมื่อแขกแจ้งเช็คอินน์ และในระหว่างที่แขกพักอยู่ ต้องเข้าไปเปลี่ยนผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ผ้าเช็ดตัวทุกวัน เพื่อนำไปซัก รวมทั้งนำผ้าที่แขกที่มีความประสงค์จะส่งไปซักไปส่งแผนกซักรีด และนำกลับมาส่งไว้ในห้องพัก เมื่อเสร็จเรียบร้อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานประจำห้อง

หน้าที่ บริการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าผู้ใช้ห้องพัก

บทบาท ให้บริการส่งอาหาร เครื่องดื่ม และส่งของอื่น ๆ ที่แขกต้องการในระหว่างที่พักอยู่ในห้อง

กิจกรรมร่วม เมื่อแขกต้องการสั่งอาหารหรือเครื่องดื่ม จะใช้โทรศัพท์ส่งไปยังส่วนทำงานของพนักงาน แล้วพนักงานจะแจ้งไปยัง Room Service ซึ่งอยู่ในครัวใหญ่ เมื่ออาหารเสร็จ จะมี Bus Boy นำอาหารมาส่งพนักงานประจำห้องจะทำการอุ่นและดูแลความเรียบร้อยของอาหาร แล้วนำไปเสิร์ฟห้องพัก หรือหากแขกมีกิจธุระใช้สอยอื่น ๆ ก็ปฏิบัติตาม อำนวยความสะดวกให้แก่แขกด้วยมารยาทอันดี

ห้องพัก

1. ห้องเตียงคู่ (Double Bed)

คิดพื้นที่ใช้สอย ตามเครื่องเรือนที่ต้องการ ดังนี้

- เตียงคู่	1	เตียง	3	ตารางเมตร
- โต๊ะหัวเตียง	2	ตัว	0.48	ตารางเมตร
- โต๊ะแต่งตัว	1	ตัว	1.20	ตารางเมตร
- โต๊ะวางโทรทัศน์	1	ตัว	1.275	ตารางเมตร
- เก้าอี้นั่งสบาย	2	ตัว	0.72	ตารางเมตร
- โต๊ะกลาง	1	ตัว	1.1	ตารางเมตร
- ที่วางกระเป๋า	1	ที่	0.5	ตารางเมตร
- ตู้เสื้อผ้าและตู้เย็น	1	ชุด	1.375	ตารางเมตร
- เส้นทางสัญจร			50%	ของพื้นที่
		รวมพื้นที่ที่ต้องการ	22.65	ตารางเมตร

2. ห้องเตียงแฝด (Twin Bed)

- เตียงเดี่ยว	2	เตียง	4	ตารางเมตร
- โต๊ะหัวเตียง	3	ตัว	0.72	ตารางเมตร
- โต๊ะแต่งตัว	1	ตัว	1.20	ตารางเมตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- โต๊ะวางโทรทัศน์	1	ตัว	2.275	ตารางเมตร
- เก้าอี้นั่งสบาย	2	ตัว	0.72	ตารางเมตร
- โต๊ะกลาง	1	ตัว	1.1	ตารางเมตร
- ที่วางกระเป๋า	1	ที่	0.5	ตารางเมตร
- ตู้เสื้อผ้าและตู้เย็น	1	ชุด	1.375	ตารางเมตร
- ทางสัญจร			50%	ของพื้นที่
	รวมพื้นที่ที่ต้องการ		23.89	ตารางเมตร

3. ห้อง Family Room (Connecting Room)

แบ่งเป็น 2 ห้อง จัดเป็น Double Bedroom 1 ห้อง และ Twin Bedroom 1 ห้อง มีประตูเชื่อมต่อถึงกัน

มีความต้องการเครื่องเรือนและพื้นที่ใช้สอยเช่เดียวกับห้องเตียงคู่ และห้องเตียงแฝด ตามปกติ คือ 22.65 และ 23.89 ตารางเมตร รวมพื้นที่ที่ต้องการ 46.54 ตารางเมตร

4. ห้อง Suite

- ส่วนรับแขก	9	ตารางเมตร	
- ส่วน Pantry	8.4	ตารางเมตร	
- ส่วนรับประทานอาหาร	11.2	ตารางเมตร	
- ส่วนนอน ต้องการเนื้อที่เท่ากับห้องเตียงคู่ปกติคือ	22.65	ตารางเมตร	
- พื้นที่เส้นทางสัญจร	50%	ของพื้นที่	
รวมพื้นที่ที่ต้องการ	91.25	ตารางเมตร	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6.5 การวิเคราะห์พื้นที่องค์ประกอบของโครงการ

การวิเคราะห์พื้นที่ เป็นการคิดพื้นที่องค์ประกอบใช้สอยต่าง ๆ รวมทั้งพื้นที่สัญจร โดยพิจารณาจากพฤติกรรมของผู้เข้าใช้พื้นที่นั้น ๆ ในความเป็นจริงว่าเพียงพอกับความต้องการตามนโยบายของโรงแรมหรือไม่ และมีขนาดใกล้เคียงกับพื้นที่จริงของโครงการหรือไม่ โดยเปรียบเทียบจากพื้นที่มาตราฐาน ซึ่งได้จากการวิเคราะห์พื้นที่/จำนวนของพักของโครงการ โดยอ้างอิงข้อมูลมาตราฐานจาก TIME SAVER STANDARD ทั้งนี้ อาจมีการปรับพื้นที่ในแต่ละส่วนให้เหมาะสมกับความต้องการ โดยการเพิ่มหรือลดขนาดของพื้นที่ในแต่ละส่วนจากพื้นที่จริง หรือย้ายที่ตั้งของพื้นที่แต่ละส่วนเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอย หลังจากที่ทำการวิเคราะห์แล้ว ซึ่งการวิเคราะห์พื้นที่นี้จะทำเฉพาะในส่วนของการเสนอวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เท่านั้น

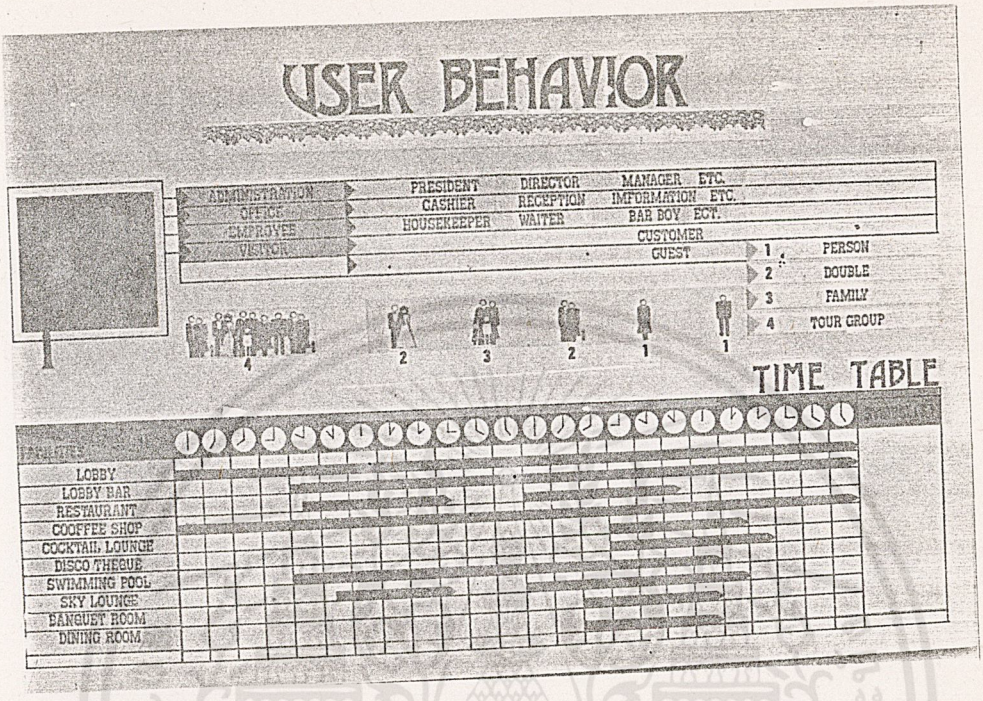
หมายเหตุ ที่ตั้งและขนาดของพื้นที่ที่นำมาวิเคราะห์ในแต่ละส่วนข้างล่างนี้ นำมาใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์เท่านั้น อาจมีการปรับหรือเปลี่ยนได้ภายหลังจากที่วิเคราะห์ความเหมาะสมแล้ว

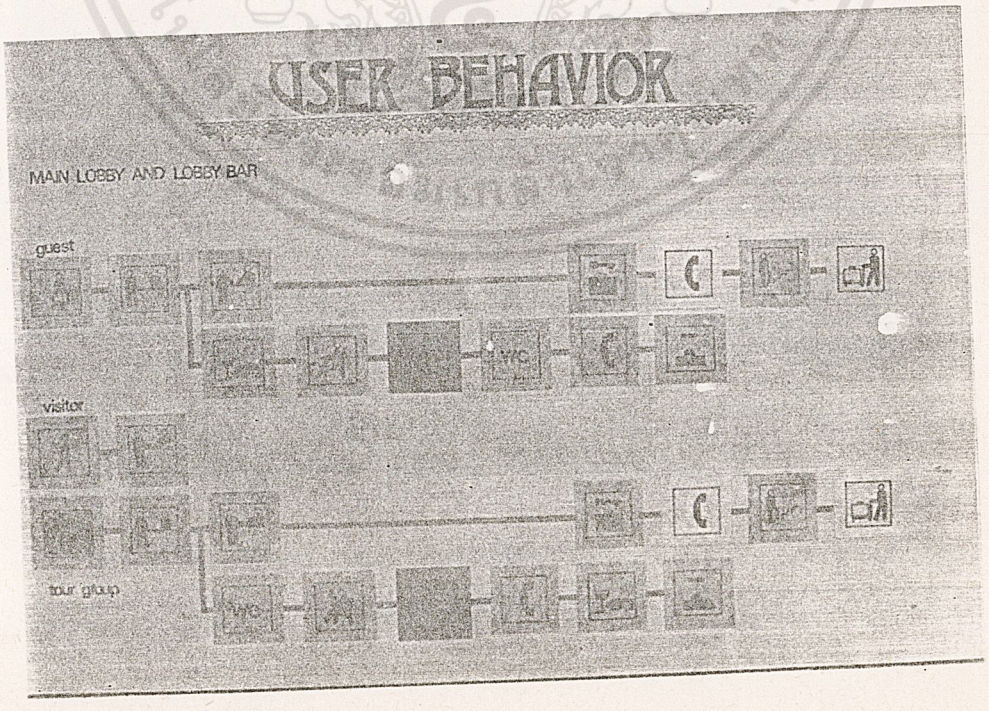
LOBBY

การวิเคราะห์พื้นที่

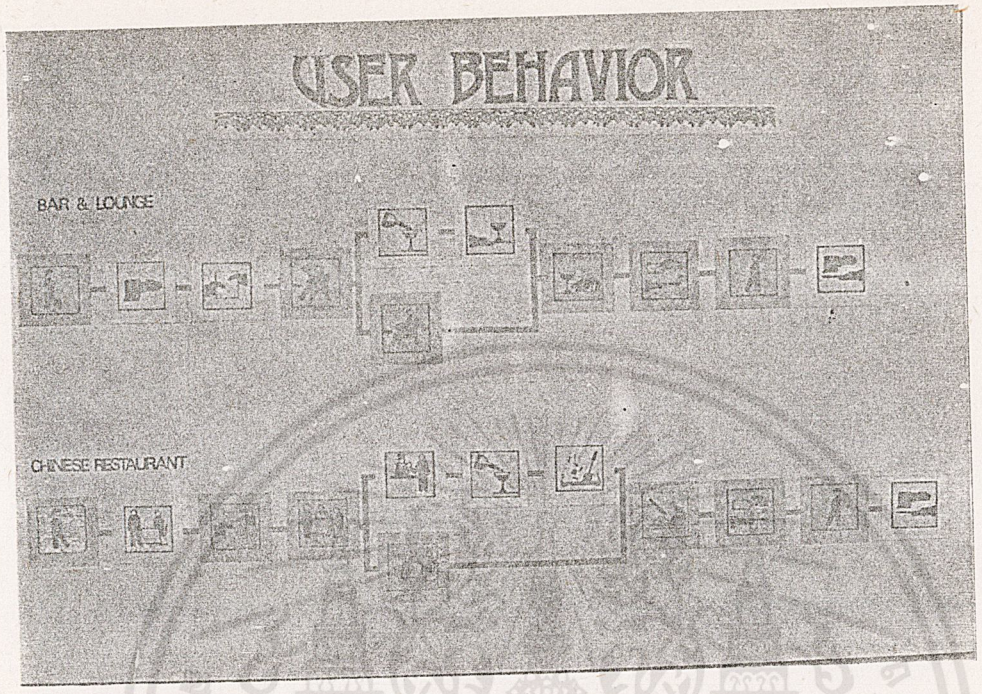
1. พื้นที่จริง 348 ตารางเมตร
2. พื้นที่ประมาณจำนวนห้องพักของโรงแรมในเมือง 0.99 ตารางเมตร/ห้องพัก
   = ตารางเมตร (หมายเหตุ : ตัวเลขพื้นที่ประมาณ/จำนวนห้องพักคำนวนได้จาก TIME - SAVER STABDARD)
3. พื้นที่ประมาณจากองค์ประกอบใช้สอย
   จากการประมาณความต้องการที่นั่งในโถงพักคอย ตามนโยบายของโรงแรม 20 ที่นั่ง

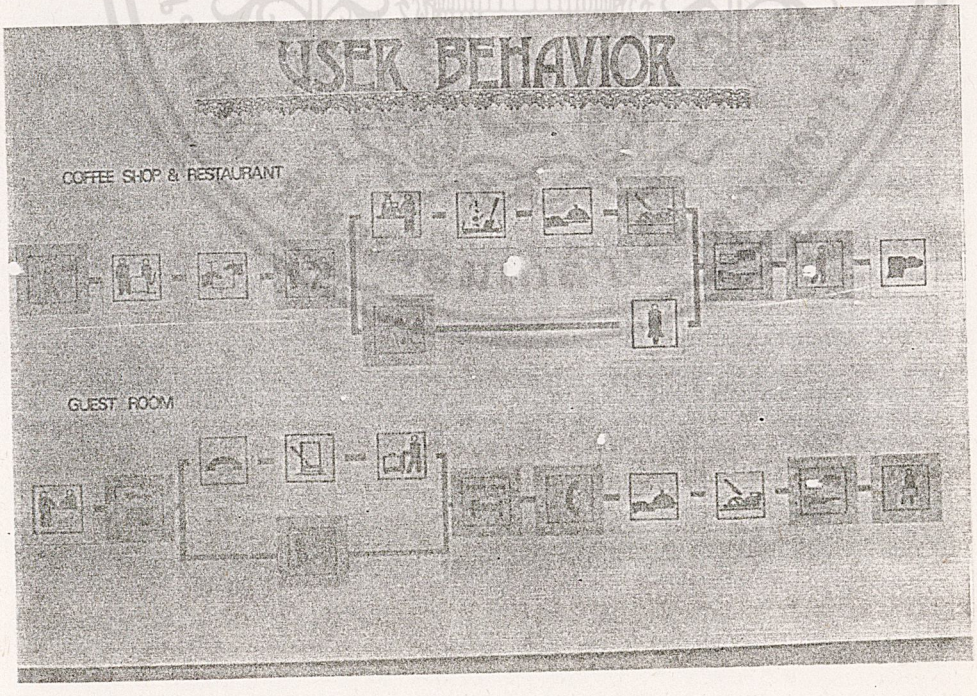
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



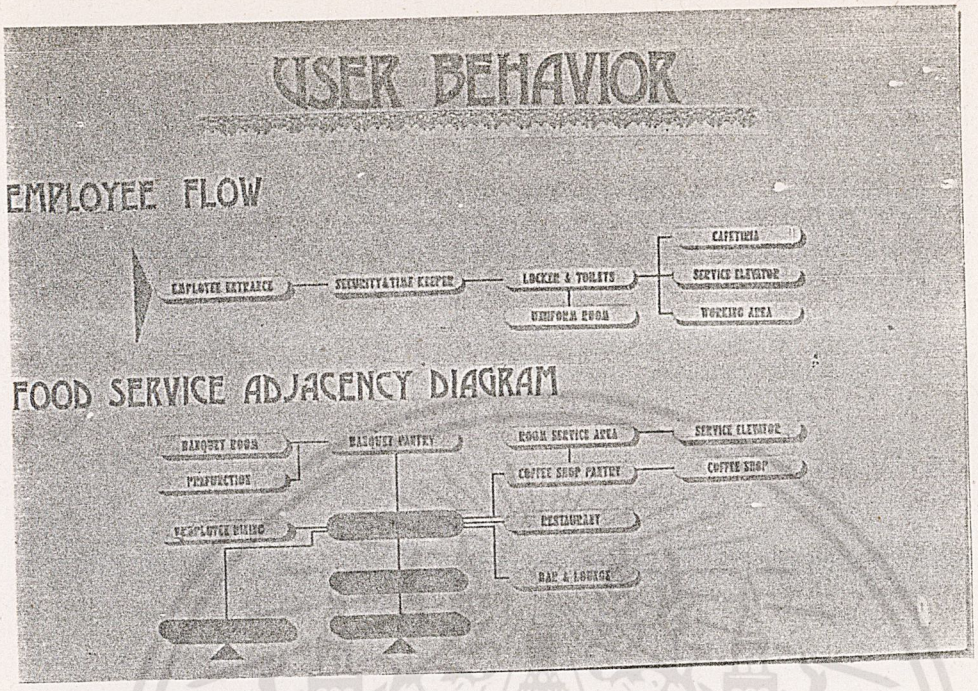


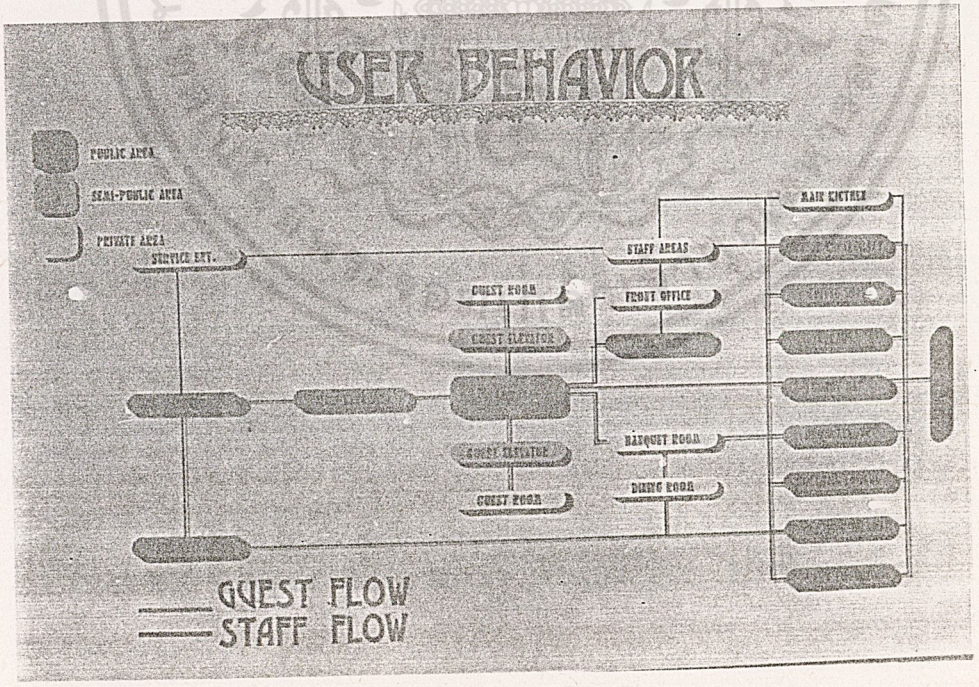
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



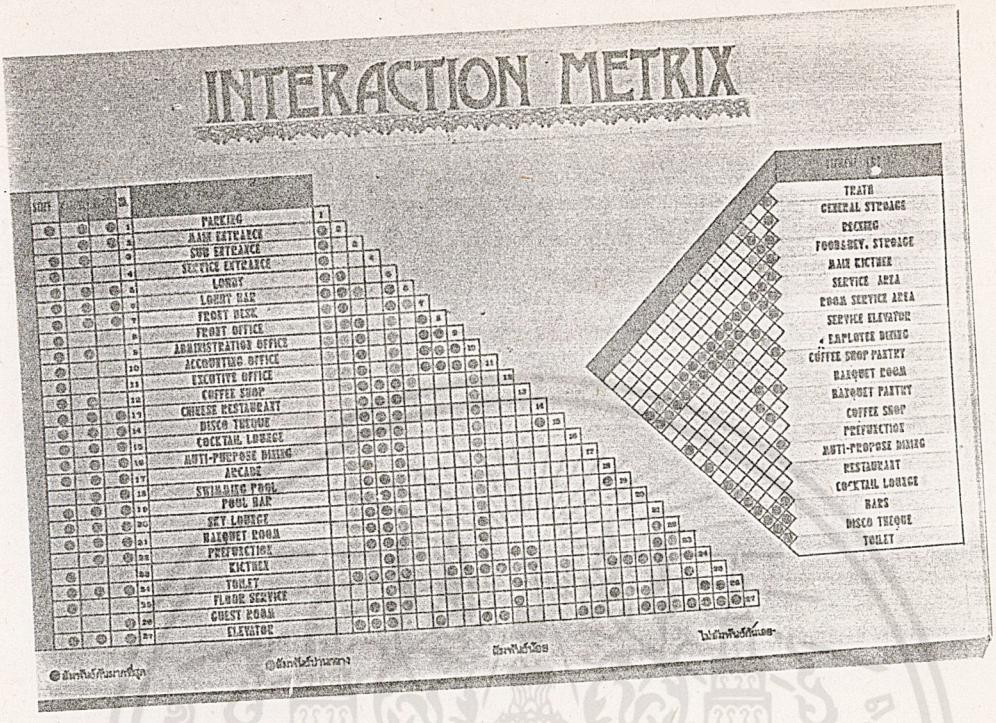


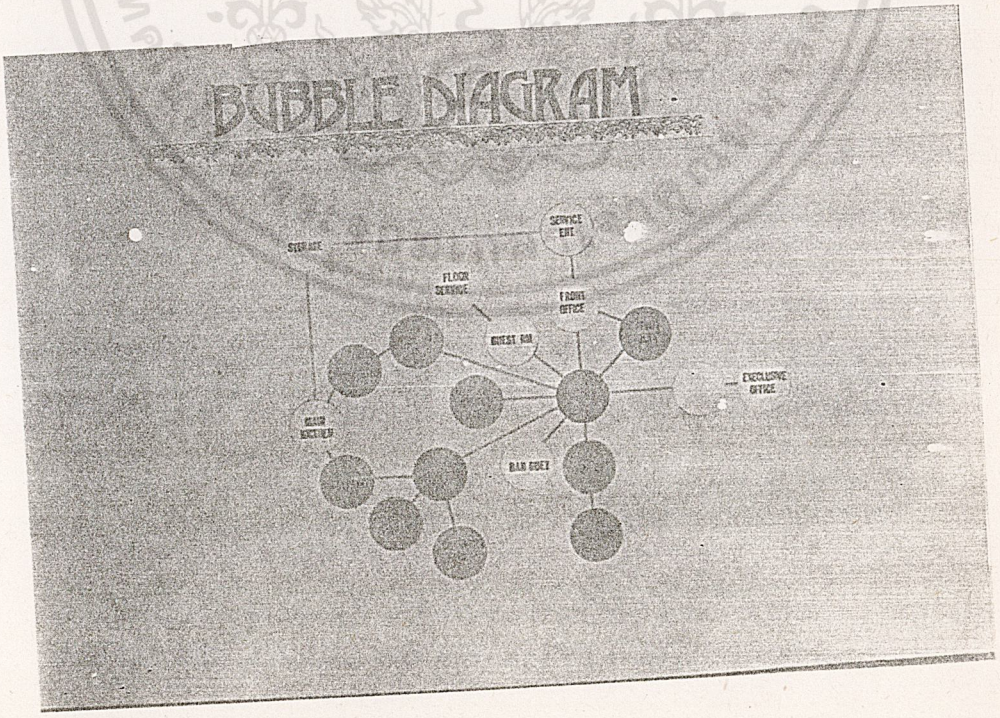
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้





เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้





เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางแสดงการวิเคราะห์พื้นที่ประมาณจากองค์ประกอบใช้สอย

องค์ประกอบ	พท/หน่วย($ม^2$)	จำนวน	พท.รวม(ม2)	หมายเหตุ
1.พื้นที่เคาน์เตอร์ต้อนรับ (FRONT DESIT)	1.18	4	15.12	คิดตามยาวเคาร์เตอร์ 1.8 เมตร ต่อพนักงาน 1 คน ความลึกเคาร์เตอร์ 2.1Ø เมตร
ดัดจากจำนวนพนักงาน/ความยาวเคาร์เตอร์				
2.พื้นที่นั่งพักคอย	2.Ø	4Ø	8Ø	คิดจากพื้นที่นั่งพักผ่อน 4 คน ใช้พื้นที่ 8 ตารางเมตร
3.โต๊ะทำงานของพนักงานบริษัททัวร์	1.8	2	3.6	คิดตามยาวเคาร์เตอร์ 1.8 เมตร/พนักงาน 1 คน ความลึกเคาน์เตอร์ 2.1Ø เมตร
4.พื้นที่โต๊ะทำงานของ AS.ST.LOBBY MANAGER	3.75	2	7.5	คิดจากมาตราฐานโต๊ะทำงานมีเก้าอี้รับแขก 2 ที่นั่ง ความต้องการพื้นที่สำหรับ 1 โต๊ะ = 3.75 ตารางเมตร
5.พื้นที่เคาน์เตอร์ทำงานของ BELL CAPTAIN 1	1.8	1	3.78	คิดความยาวเคาน์เตอร์ 1.8 เมตร/พนักงาน 1 คน ความลึกเคาน์เตอร์ 2.1Ø เมตร
6.พื้นที่โทรศัพท์สาธารณะ	Ø.64	4	2.56	พื้นที่มาตราฐาน โทรศัพท์สาธารณะ 1 เครื่องเท่ากับ Ø.64 ตารางเมตร และตามในนโยบายของโรงแรมต้องการโทรศัพท์สาธารณะ 4 เครื่อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางแสดงการวิเคราะห์พื้นที่ประมาณจากองค์ประกอบใช้สอย

องค์ประกอบ	พท/หน่วย($ม^2$)	จำนวน	พท.รวม(ม2)	หมายเหตุ
7.พื้นที่วางกระเป๋าเดินทาง	Ø.15	1ØØ	15.Ø	ลูกทัวร์ คน มีกระเป๋า 2 ใบ จำนวนลูกทัวร์มากที่สุดในแต่ละครั้ง คือ 5Ø คน
8.พื้นที่สัญจร	-	-	147	คิด 5Ø% ของพื้นที่จริง
รวม			261.56	

สรุป พื้นที่จริง > พื้นที่ประมาณจากองค์ประกอบใช้สอย < พื้นที่ประมาณจากจำนวนห้องพัก

378 $ม^2$ > 3Ø1.56 $ม^2$ < 32Ø.76 $ม^2$

LOBBY BAR

การวิเคราะห์พื้นที่

1. พื้นที่จริง 36Ø ตารางเมตร
2. พื้นที่ประมาณจากจำนวนห้องพัก ประมาณ 129.6 ตารางเมตร
   (หมายเหตุ : เนื้อที่ประมาณ/ห้องพัก จาก TIME SAVER STANDARD
   ประมาณ Ø.4 ตารางเมตร/ห้องพัก)
3. พื้นที่ประมาณจากองค์ประกอบใช้สอย
   จากการประมาณความต้องการที่นั่งใน LOBBY BAR จำนวน 5Ø ที่นั่ง ตามนโยบายของทางโรงแรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางแสดงการวิเคราะห์พื้นที่ประมาณจากองค์ประกอบใช้สอย

องค์ประกอบ	พท/หน่วย($ม^2$)	จำนวน	พท.รวม(ม2)	หมายเหตุ
1.พื้นที่นั่งพักคอย	2.ØØ	5Ø	1ØØ	คิดจากพื้นที่นั่งพักผ่อน 4 คน ใช้ใช้พื้นที่ 8 ตารางเมตร
2.พื้นที่ PIANO	5	1	5	คิดจากพื้นที่สำหรับวาง BABY GRAND PIANO
3.เคาน์เตอร์บริการ (COUNTER BAR)	3	1	6.3	ความยาวเคาน์เตอร์สำหรับพนักงานบาร์เทนเดอร์ 1 คน ประมาณ 3 เมตร ความลึกเคาน์เตอร์มาตราฐาน 2.1 เมตร
4.พื้นที่สัญจร	—	—	72.1	ส่วนให้เป็นเส้นทางสัญจรสำหรับพนักงานเสิร์ฟใช้ในการเดินเสิร์ฟเครื่องดื่ม ไม่มีการสัญจรพลุกพล่านเหมือน LOBBY จึงคิดพื้นที่สัญจรเพียว 2Ø% ของพื้นที่จริง
รวม	—	—	183.6	

สรุป พื้นที่จริง > พื้นที่ประมาณจากองค์ประกอบใช้สอย > พื้นที่ประมาณจากจำนวนห้องพัก

360.5 > 183.4 > 129.6

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

COFFEE SHOP

การวิเคราะห์พื้นที่

1. พื้นที่จริง 446 ตารางเมตร
2. พื้นที่ประมาณจากจำนวนห้องพัก ประมาณ 162.0 ตารางเมตร
   (หมายเหตุ ตัวเลขพื้นที่ประมาณ/ ห้องพัก จาก TIME SAVER STANDARD ประมาณ 0.5 ตารางเมตร/ ห้องพัก)
3. พื้นที่ประมาณจากองค์ประกอบใช้สอย
   จากการประมาณจำนวนความต้องการที่นั่งใน COFFEE SHOP จำนวน 180 ที่นั่ง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางแสดงการวิเคราะห์พื้นที่ประมาณจากองค์ประกอบใช้สอย

องค์ประกอบ	พท/หน่วย($ม^2$)	จำนวน	พท.รวม(ม2)	หมายเหตุ
1.พื้นที่เคาน์เตอร์บริการ	–	–	89.2	เป็นส่วนบริการเครื่องดื่ม และส่งผ่านอาหาร รวมทั้งเป็นที่ปฏิบัติงานของแคชเชียร คิดตามความต้องการเนื้อที่มาตราฐาน 20% ของพื้นที่
2.พื้นที่สำหรบที่นั่ง	1.2	180	216	มาตราฐานของผืนทสำหรับ 1 ที่นั่ง เท่ากับ 1.2 ตารางเมตร โดยเฉลี่ยจากพื้นที่ของโต๊ะอาหาร 4 ที่นั่ง (รวมเนื้อที่ของโต๊ะ) ในลักษณะตั้งทแยงมุม
3.พื้นที่ SERVICE STATION		3-4	14	1 ชุดต่อ 50 ที่นั่ง ความต้องการพื้นที่ 3.15 ตารางเมตร ต่อ 1 ชุด
4.FOOD DISPLAY	–	–	–	ไม่มีความต้องการพื้นที่แน่นอน ขึ้นอยู่กับอุปกรณ์ + รูปแบบ
5.พื้นที่สัญจร			89.2	20% ของพื้นที่
รวม			408.4	

สรุป พื้นที่จริง > พื้นที่ประมานจากองค์ประกอบใช้สอย > พื้นที่ประมาณจากจำนวนห้องพัก

446 $ม^2$ 408.4 $ม^2$ 162.0 $ม^2$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

CHINESE RESTAURANT

การวิเคราะห์พื้นที่

1. พื้นที่จริง 154 ตารางเมตร
2. พื้นที่ประมาณจากจำนวนห้องพักของโรงแรม ประมาณ 194.4 ตารางเมตร
   (หมายเหตุ : เนื้อที่ประมาณ/ ห้องพัก จาก TIME SAVER STANDAND
   ประมาณ 0.6 ตารางเมตร/ ห้องพัก)
3. พื้นที่ประมาณจากองค์ประกอบใช้สอย
   จากการประมาณความต้องการที่นั่งในการรับประทานอาหาร จำนวน 80 ที่นั่ง ตามนโยบาย
   ของทางโรงแรม

ตารางแสดงการวิเคราะห์พื้นที่ประมาณจากองค์ประกอบใช้สอย

องค์ประกอบ	พท/หน่วย($ม^2$)	จำนวน	พท.รวม(ม2)	หมายเหตุ
1.พื้นที่ส่วนทนัง	1.15	75	86.25	คิดจากลักษณะการจัดโตะกลม 6 ที่นั่ง
2.พื้นที่ SERVICE STATION	3.15		6.30	SERVICE STATION 1 ชุด ต่อ 50 ที่นั่ง
3.พื้นที่ครัวย่อย			30.8	20% ของพื้นที่ทั้งหมด
4.พื้นที่สัญจร			30.8	20% ของพื้นที่ทั้งหมด
รวม			159.9	

สรุป พื้นที่จริง < พื้นที่ประมาณจากจำนวนห้องพัก > พื้นที่ประมาณจากองค์ประกอบใช้สอย

154 $ม^2$ < 194.1 > 154.15

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

SKY LOUNGE

การวิเคราะห์พื้นที่

1. พื้นที่จริง 320 ตารางเมตร
2. พื้นที่ประมาณจากจำนวนห้องพัก ประมาณ

(หมายเหตุ : เนื้อที่ประมาณ/ ห้องพัก = 0.4 ตารางเมตร/ ห้องพัก - กรณีของพื้นที่ LOUNGE

= 0.5 ตารางเมตร/ ห้องพัก - กรณีของพื้นที่รับประทานอาหารเนื่องจากมี 2 พฤติกรรมในส่วนนี้)

3. พื้นที่ประมาณจากองค์ประกอบใช้สอย

ตารางแสดงการวิเคราะห์พื้นที่ประมาณจากองค์ประกอบใช้สอยภายใน SKY LOUNGE

องค์ประกอบ	พท/หน่วย($ม^2$)	จำนวน	พท.รวม(ม2)	หมายเหตุ
1.พื้นที่ส่วนรับประทานอาหาร (ที่นั่ง)	1.2	80	96	กรณีของการจัดโต๊ะรับประทานอาหาร 4 ที่นั่ง
2.พื้นที่นั่งพักผ่อน	2.00	44	88	คิดจากพื้นที่นั่งพักผ่อน 4 คน ใช้พื้นที่ 8 ตารางเมตร
3.เคาน์เตอร์บริการ	3	2	12.6	คิดจากความยาวเคาน์เตอร์สำหรับพนักงาน บาร์เทนเดอร์ 1 คน ประมาณ 3 เมตร ความลึกเคาน์เตอร์ 2.1 เมตร
4.พื้นที่ SERVICE STATION		3-4	12.60	SERVICE STATION 1 ชุดต่อ 50 ที่นั่ง SERVICE STATION 1 ชุดใช้เนื้อที่ 3.15 ตารางเมตร
5.พื้นที่ทางสัญจร			64	20% ของพื้นที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางแสดงการวิเคราะห์พื้นที่ประมาณจากองค์ประกอบใช้สอยภายใน SKY LOUNG

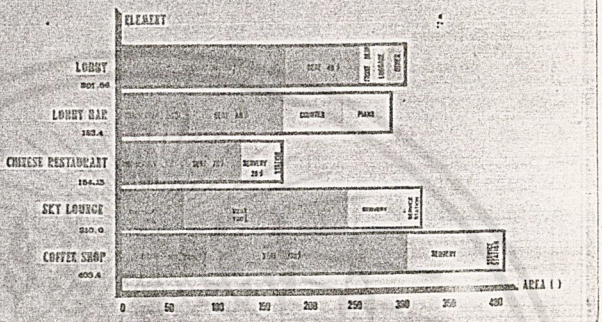
องค์ประกอบ	พท/หน่วย($ม^2$)	จำนวน	พท.รวม(ม2)	หมายเหตุ
6.พื้นที่ครัวย่อย			64	20% ของพื้นที่ทั้งหมด
รวม				

สรุป พื้นที่จริง 320 $ม^2$ พื้นที่ประมาณจากห้องพัก 194.4 $ม^2$ พื้นที่ประมาณจากประโยชน์ใช้สอย 337.20 $ม^2$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

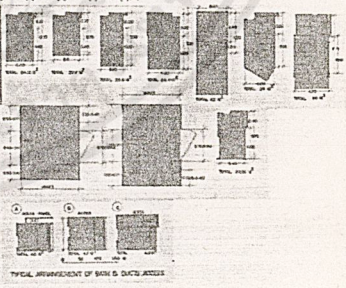
AREA REQUIREMENT

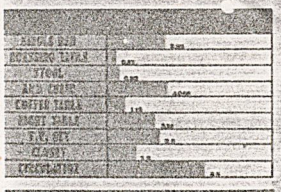
ELEMENT	AREA/UNIT ( )	CAPACITY	PROJECT AREA ( )	STANDARD AREA ( )	ANALYSIS AREA ( )	SUMMARY ( )	TYPE OF FURNITURE
LOBBY	0.69	50	345	320.75	321.34	+ 45.44	–
LOBBY BAR	0.4	50	200.5	182.6	183.4	+ 177.10	–
COFFEE SHOP	0.5	150	416	152.0	405.4	+ 37.60	–
CHINESE RESTAURANT	0.6	75	154	154.4	154.15	– 0.15	–
SKY LOUNGE	2.1.2	100	220	240.0	312.0	+ 0.07	–

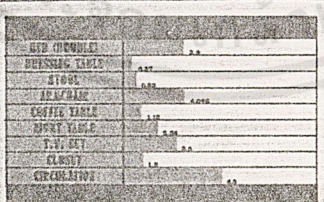


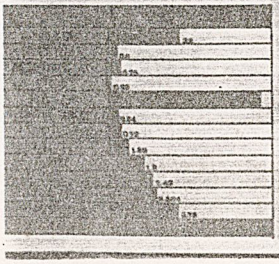
AREA REQUIREMENT

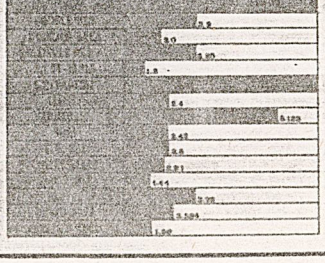
TYPE	CAPACITY	PROJECT AREA	STANDARD AREA	ANALYSIS AREA	SUMMARY	TYPE OF FURNITURE
	6	83	77.1	80.834	2.154	–
	2	33	14.4	34.034	1.034	–
	3	51	38.4	52.709	2.709	–
	4	97	82.4	82.552	32.478	–



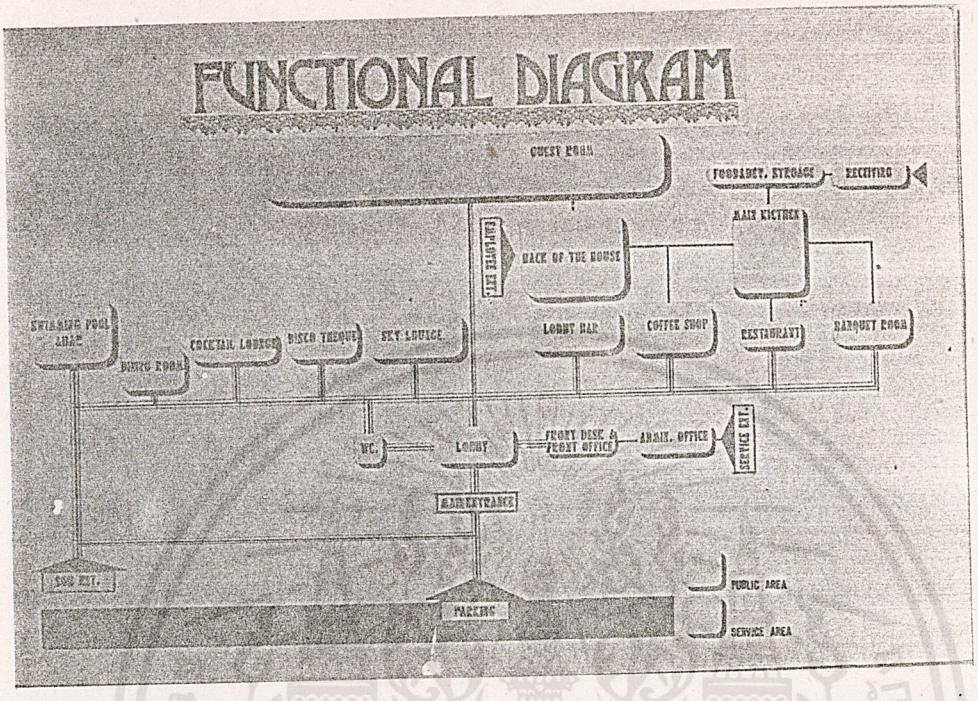


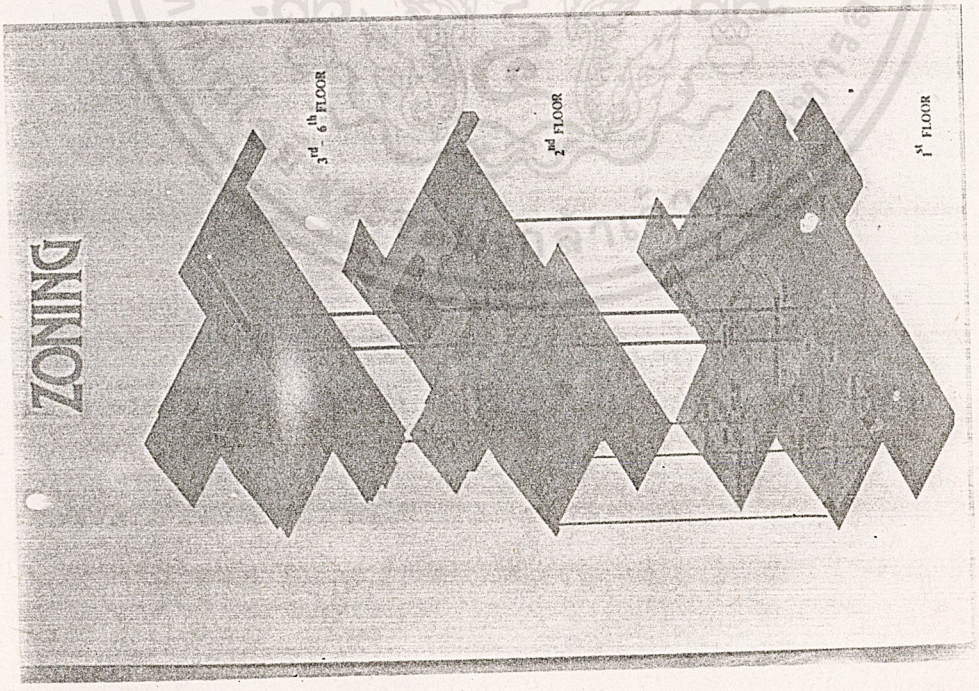




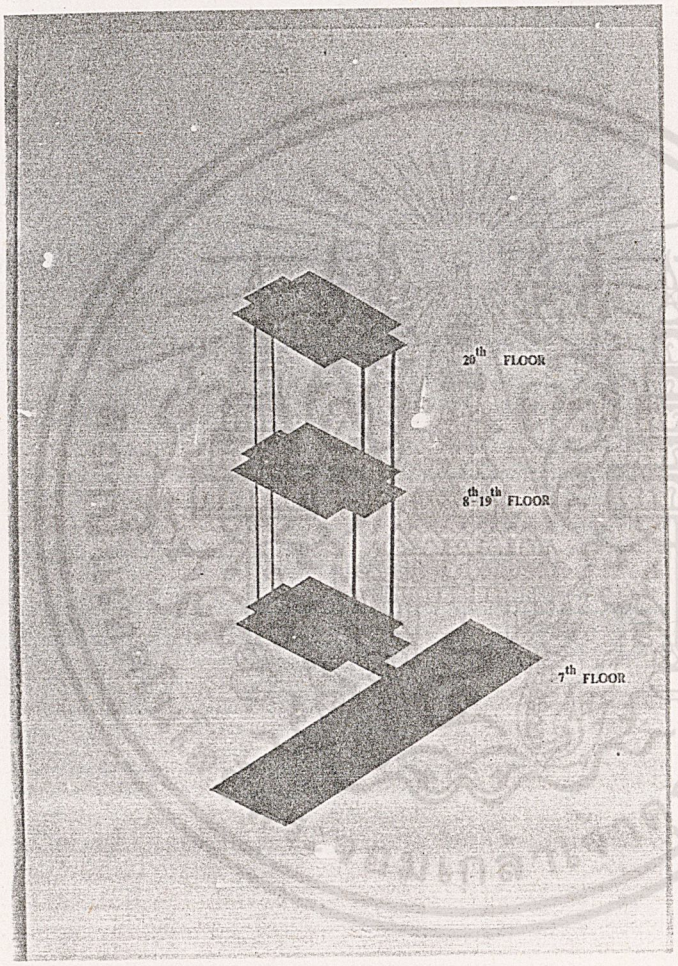


เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

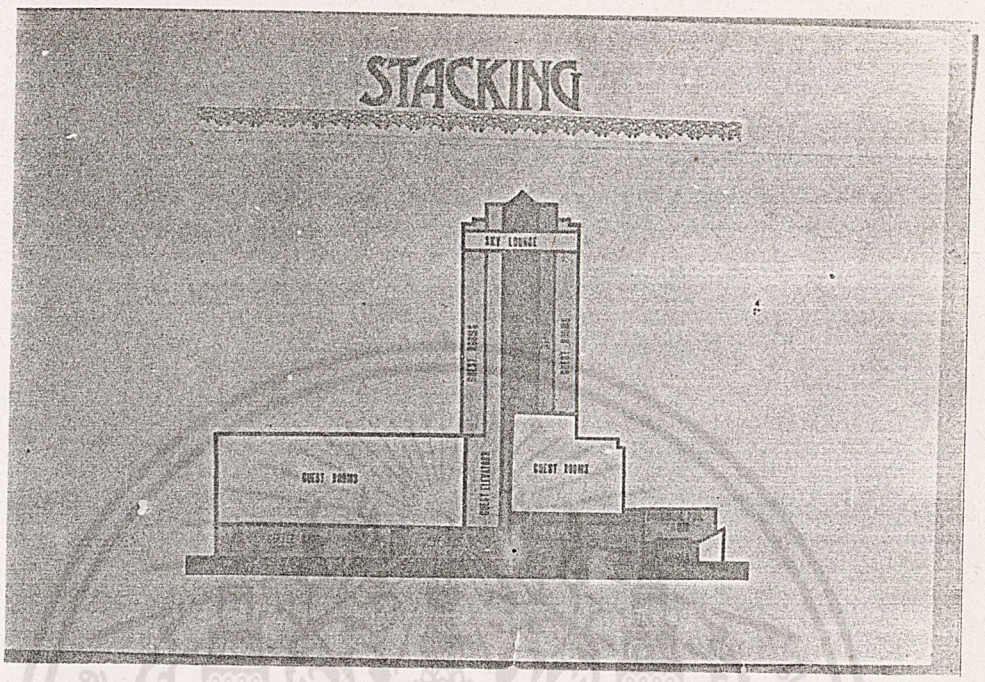


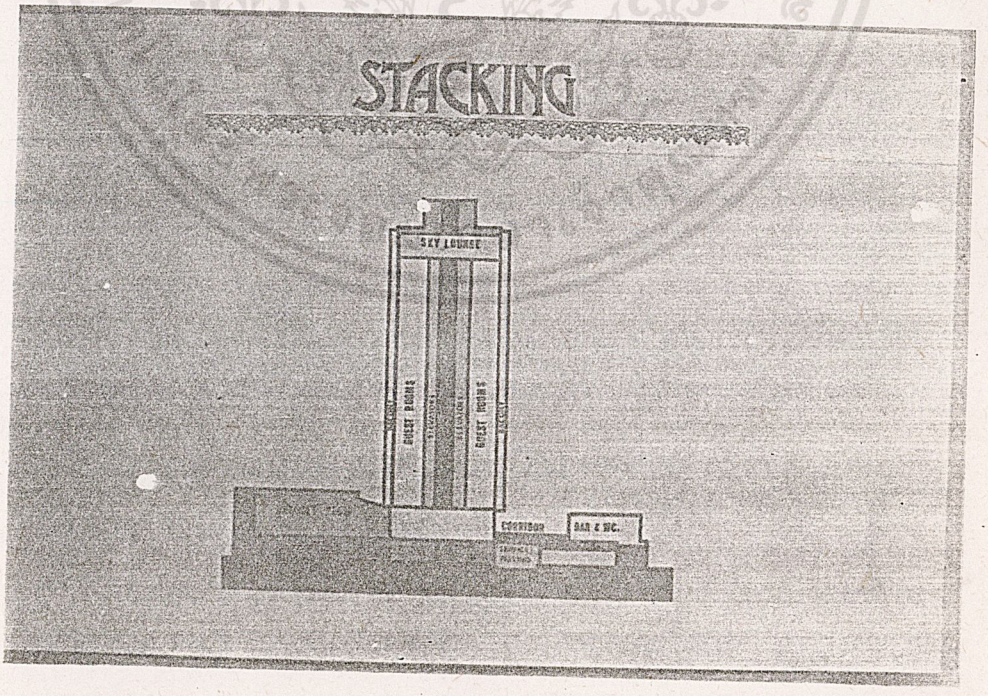


เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้





เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 7
สรุป แนวความคิดในการออกแบบ

แบบแสดง

ภาคผนวก

บรรณานุกรม



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7.1 สรุปแนวความคิดในการออกแบบ

1. การออกแบบในส่วน LOBBY & LOBBY BAR

CONCEPT	INTERNATIONAL STYLE ผสมผสานกับลักษณะเฉพาะตัวของศิลปล้านนาไทย สีสันและลวดลายของผ้าชาวเขา นำมาประยุกต์ใช้ในการตกแต่ง
แนวทางในการออกแบบ	เน้นการสร้างความรู้สึกประทับใจแก่ผู้พบเห็น เป็นส่วนที่ควรเน้นให้มีบรรยากาศอบอุ่นเชื่อเชิญ เป็นกันเอง
สิ่งตกแต่งต่างๆ	ล้านเป็นวัสดุธรรมชาติ และเป็นวัสดุพื้นถิ่นจะเห็นได้ตั้งแต่
เฟอร์นิเจอร์	เน้นการใช้ไม้สักทาสีธรรมชาติ และผ้าฝ้ายทอมือสีอ่อน ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะตัวของผ้าทอภาคเหนือ โซฟา 2 ที่นั่งบุผ้าทอลวดลายแบบป่าล้านนา โต๊ะกลาง นำเอากลองของชายไทยภูเขามาใช้ในการตกแต่งเพื่อเสริมสร้างบรรยากาศของเชียงใหม่มากขึ้นสิ่งประดับตกแต่ง เช่น โคมไฟ ผนังเพดาน เน้นลักษณะเฉพาะของศิลปล้านนาทั้งหมด
พื้น	เพื่อให้ส่วนนี้ ดูหรูหรา สง่างาม จึงใช้หินอ่อนในการปูพื้นส่วนนี้ มีการเดินลายของพื้นด้วยหินแกรนิตสีน้ำตาลเพื่อเชื่อมส่วนของผนังกับพื้นไม่ให้ขาดจากกัน มีการเน้นส่วนพักคอยหรือกลุ่มเฟอร์นิเจอร์ด้วย การปูพรมชิ้นขนาดใหญ่ที่ได้ประยุกต์ลวดลาย และสีสันมาจากชาวไทยภูเขา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

LOBBY BAR	เนื่องจากในส่วนนี้อยู่ใกล้ กับบริเวณ LOBBY การตกแต่ง จึงมีลักษณะสอดคล้องใกล้เคียงกับส่วน LOBBY คือการนำเอาลักษณะของส่วนประดิษฐทางสถาปัตยกรรมแบบล้านนามาใช้ในการตกแต่ง เช่น การตกแต่งให้มีลักษณะของเรือนขนมปังขิง ซึ่งใช้ไม้ทำลวดลายธรรมชาติเป็นตัวโครงสร้าง เน้นบรรยากาศการตบแต่งสวนแบบไทยๆ บริเวณทางขึ้นลง
เฟอร์นิเจอร์	มีรูปแบบสอดคล้องกับเฟอร์นิเจอร์ในบริเวณLOBBY
พื้น	ปูพรมในโดยการออกแบบลวดลายและสีสันของพรมจากการผูกลายแบบล้านนา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การออกแบบส่วน COFFEE SHOP

CONCEPT บรรยากาศเรือนล้านนาไทย

แนวทางการออกแบบ เนื่องจาก COFEE SHOP เป็นส่วนให้บริการอาหารและเครื่องดื่มตลอด 24 ชั่วโมง อีกทั้งโครงสร้าง ผนังส่วนใหญ่เป็นกระจก ดังนั้นจึ่งสร้างบรรยากาศของระเบียงบ้านโดยการปลูกต้นไม้ ห้อยต้นไม้ช่วยเพิ่มบรรยากาศ และเป็นการดึงเอาธรรมชาติมาใช้ในการตบแต่ง ผนังตกแต่งด้วยม่านไม้ฉลุลายแทนการใช้ม่านผ้า เป็นการนำเอาส่วนประณีตทางสถาปัตยกรรมมาประยุกต์ใช้เพิ่มสีสันด้วยการห้อยโมบายที่ทำจากปีกแมลงทับซึ่งเป็นที่นิยมของชาวไทยภูเขามักนำมาใช้ในการตบแต่งเสื้อผ้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การออกแบบส่วน CHINESE RESTAURANT

CONCEPT บรรยากาศแบบจีนแท้ ๆ

แนวทางในการออกแบบ นำลักษณะของโครงสร้างทางสถาปัตยกรรม และส่วนประกอบทางสถาปัตยกรรมมาประยุกต์ในการตกแต่งส่วนต่างๆ และเน้นบรรยากาศแบบจีนโดยการนำเอาลักษณะเด่นของจีน คือ ระบบเสา และคาน สี ORNAMENT และเครื่องเรือน และการแต่งสวนแบบจีนมาใช้ในการตกแต่งทั้งในส่วนผนัง พื้นพรม เพดาน และรายละเอียดของเฟอร์นิเจอร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การออกแบบส่วน SKY LOUNGE

CONCEPT INTERNATIONAL STYLE ผสมผสานกับศิลปล้านนาไทย

แนวทางในการออกแบบ เน้นการดึงเอาธรรมชาติมาใช้ในการออกแบบ เพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบทางสถาปัตยกรรม เพราะผนังอาคารส่วนนี้ส่วนใหญ่เป็นกระจก และนำเอาลักษณะส่วนประณีตทางสถาปัตยกรรม มาประยุกต์ใช้ในการตกแต่ง เช่นนำเอาราวระเบียงของเรือนชนมบังชิงมาใช้ในการกั้นส่วน LOUNGE ,PIANO ออกจากส่วนRESTAURANT เฟอร์นิเจอร์ ผ้าบุประยุกต์มาจากผ้ามัดหมี่ของชาวล้านนา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

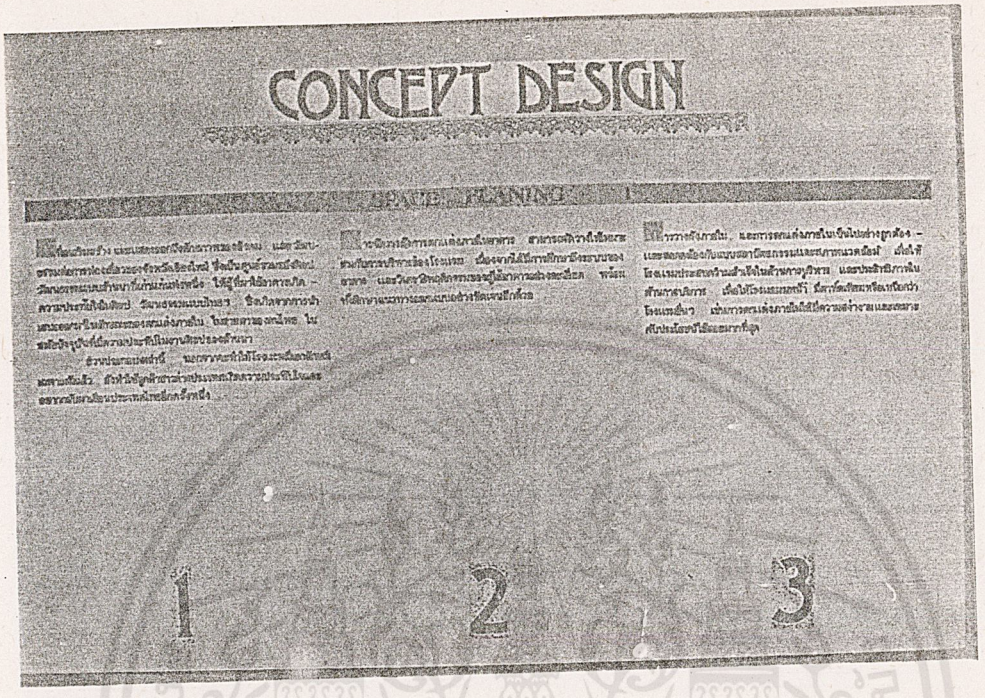
5. การออกแบบส่วนห้องพัก

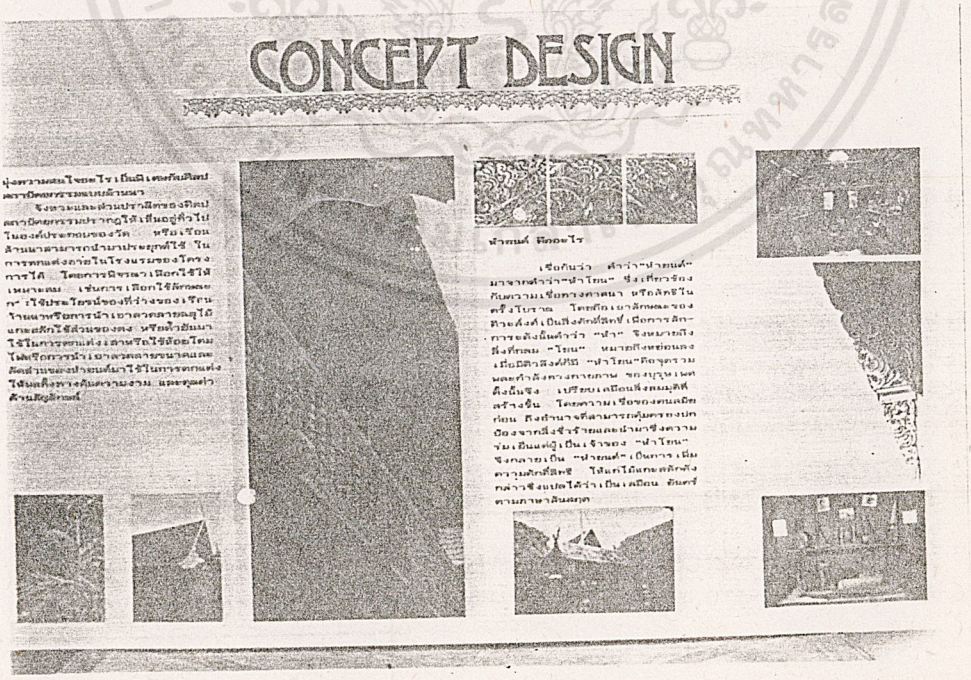
CONCEPT เน้นบรรยากาศแบบล้านนา

แนวทางการออกแบบ นำส่วนประดิษฐทางสถาปัตยกรรมของล้านนา เช่น ลายฉลุไม้ความงามของสัดส่วนของโก่งคิ้วมาประยุกต์ใช้ตกแต่งหัวเตียง เป็นต้น

เฟอร์นิเจอร์ แสดงให้เห็นถึงลักษณะเฉพาะของงานทางเหนือโดยการนำการแกะสลักไม้และลวดลายสีสันจากผ้าล้านนามาใช้เป็นส่วนสำคัญในการออกแบบของประดับตกแต่งนำรูปแบบมาจากงานศิลปหัตถกรรมของภาคเหนือมาใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้





เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

CONCEPT DESIGN

ผ้าเหล่านี้เป็นผ้าเมืองโบราณของชาวไทยเหนือที่เรียกว่าไทยล้านนาในรายละเอียดและรูปลักษณะของผ้าแต่ละผืนประกอบจากเส้นด้าย ๆ ที่ละเอียดความเป็นมาอันยาวนานของคนไทยเผ่าพันธุ์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นไทยวน หรือ ไทยโยนก ,ไทยเมือง, ไทยเขินหรือแม้แต่ชาวลาวในประเทศไทยก็ตาม การจัดลายผ้าและสีสันต่างๆ ก็ได้นำมาและสถานภาพของผู้ใช้ สิ่งยังแสดงถึงความสามารถในการสร้างสรรค์ของผู้หญิง แต่ละคนด้วยนอกจากนั้นก็ยังมุ่งหนใจในรายละเอียด ของลวดลายและสีสันของผ้าของชาวไทยภูเขาอีกด้วย

ลักษณะการนำผ้าล้านนาและผ้าชาวเขามาใช้ในการตกแต่ง มีขั้นตอนการพิจารณาดังนี้

1. ศึกษาประวัติและความเป็นมาของผ้าชนิดๆ เมื่อได้ทราบที่มาประลักษณะเฉพาะตัว เมื่อการนำมาใช้
2. ศึกษาธรรมชาติของชนิดของผ้าและการทอ เช่นผ้าล้านนาจะออกแบบลายผ้าอยู่ในรูปแบบสี่เหลี่ยมผืนผ้าทั้งสิ้น
3. นำเอาวัสดุ และสิ่งที่ได้มาทำการวิเคราะห์ และสังเคราะห์ นำมาทำได้อยู่ในลักษณะที่สามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น และได้เหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอย
4. คำนึงถึงความเป็นไปได้ด้วย

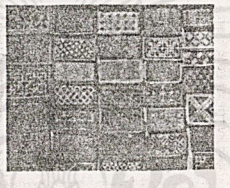
แนวทางในการนำเอาลายผ้ามาประยุกต์ใช้

1. นำขนาดและสัดส่วนของลายผ้ามาประยุกต์ใช้เป็นแบบ หรือตกแต่งส่วนของผนัง เพดาน ทำวอลเปเปอร์ เป็นต้น
2. นำเอาลายกลาย และสีสันของลายผ้าชาวเขา มาประยุกต์ใช้ทำเป็นผ้าคลุมเตียงหรือรวมชิ้นตกแต่งเป็นเฉพาะส่วนที่ต้องการพิเศษ
3. นำมาประยุกต์ใช้ทำเป็นผ้าบุเฟอร์นิเจอร์ในส่วนของผนังหรือส่วนบริการอื่นๆ เมื่อได้กลมกลืนกับผืนและรวม และสร้างบรรยากาศน่าประทับใจ

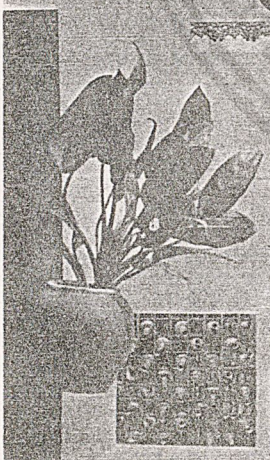
4. ใช้ลวดลายเดียวกับการตกแต่งส่วนต่างๆ ของการซึ่งมีการนำเอาบางส่วนของลายผ้า ซึ่งแสดงเอกลักษณ์เฉพาะด้านของล้านนา มาใช้ในการออกแบบลายกระเบื้องปูโรงอาหาร-ร้านน้ำของโรงแรม






CONCEPT DESIGN




or Sang

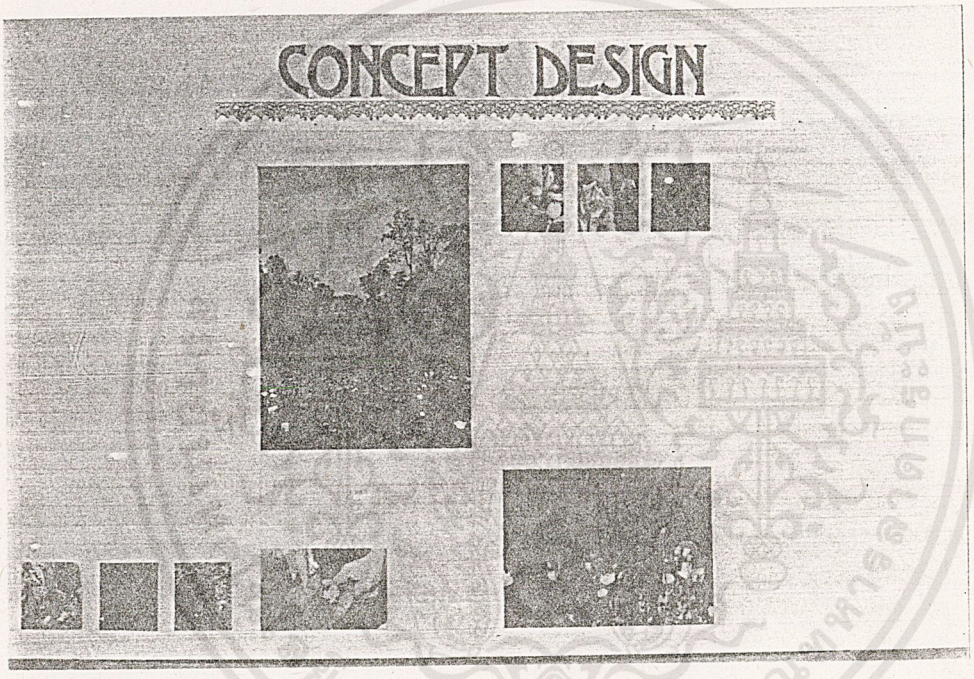


umbrellas

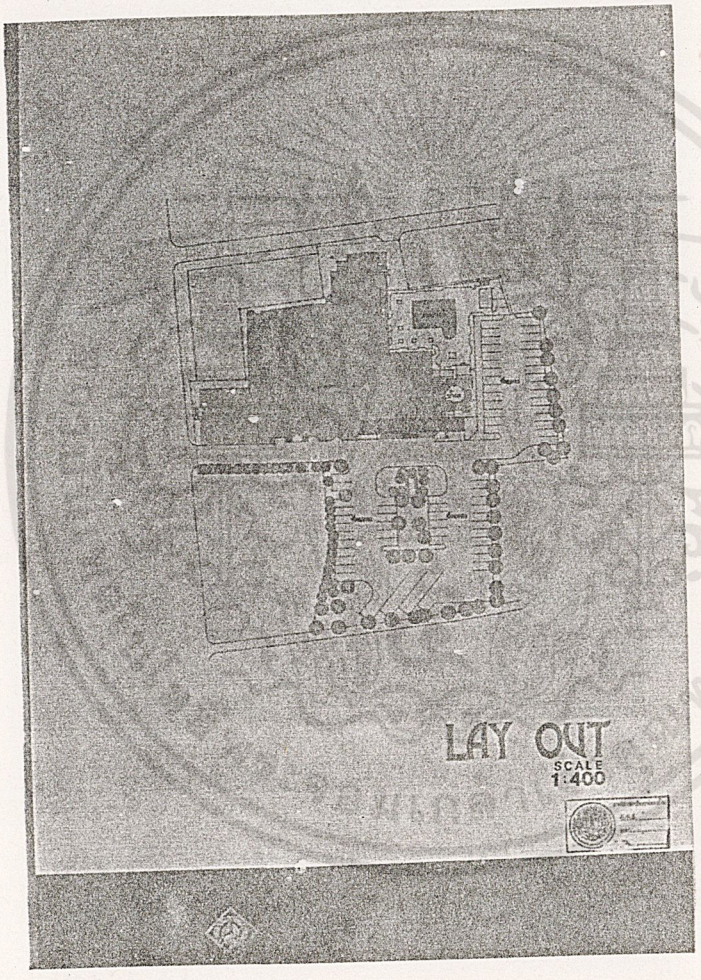

Lacquerware



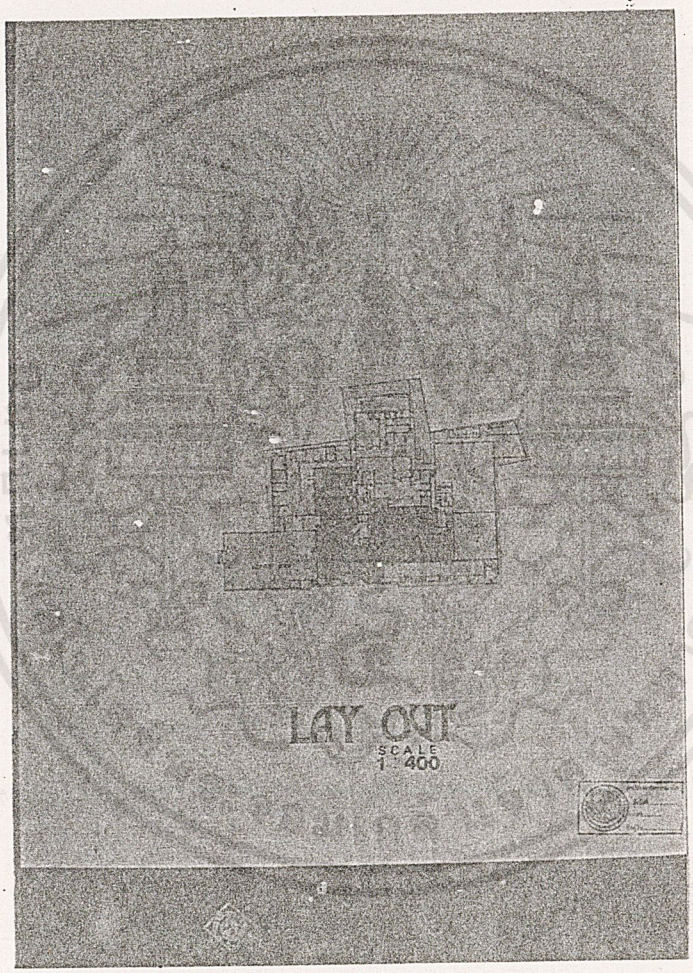

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



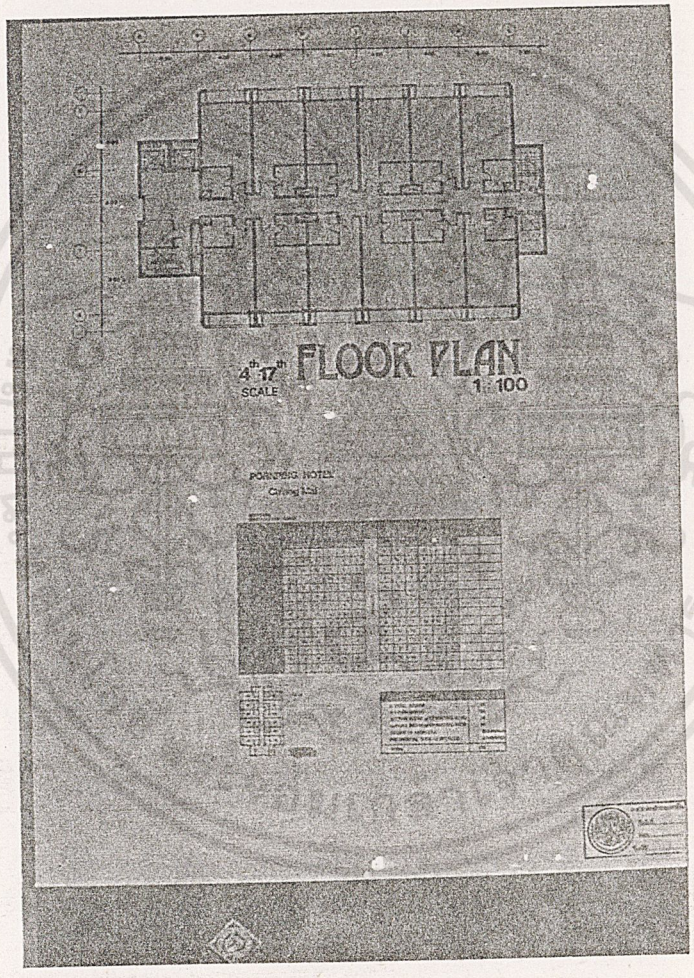
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



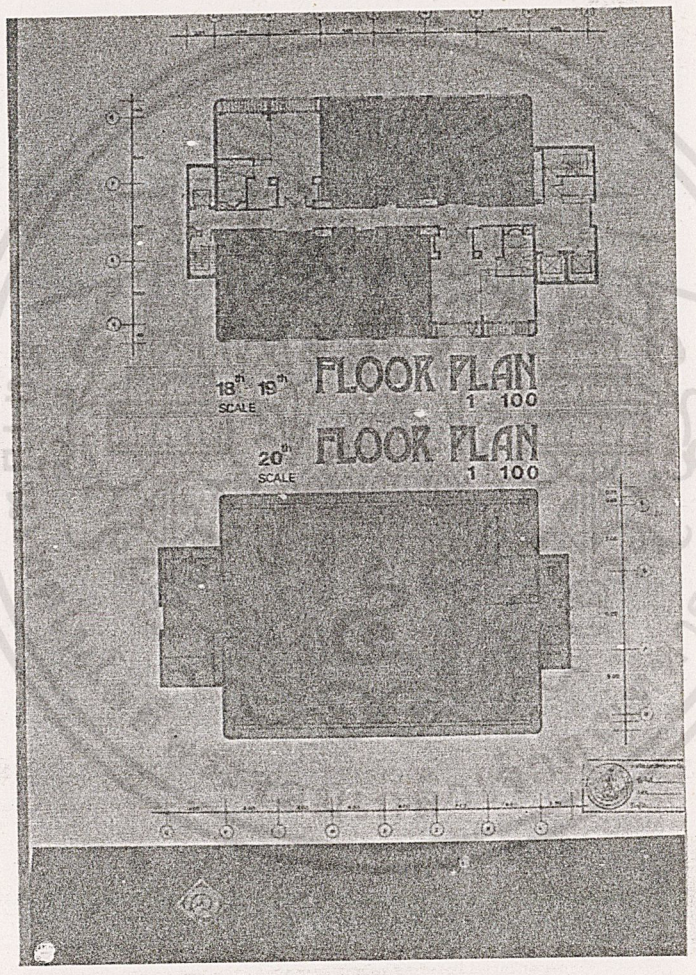
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



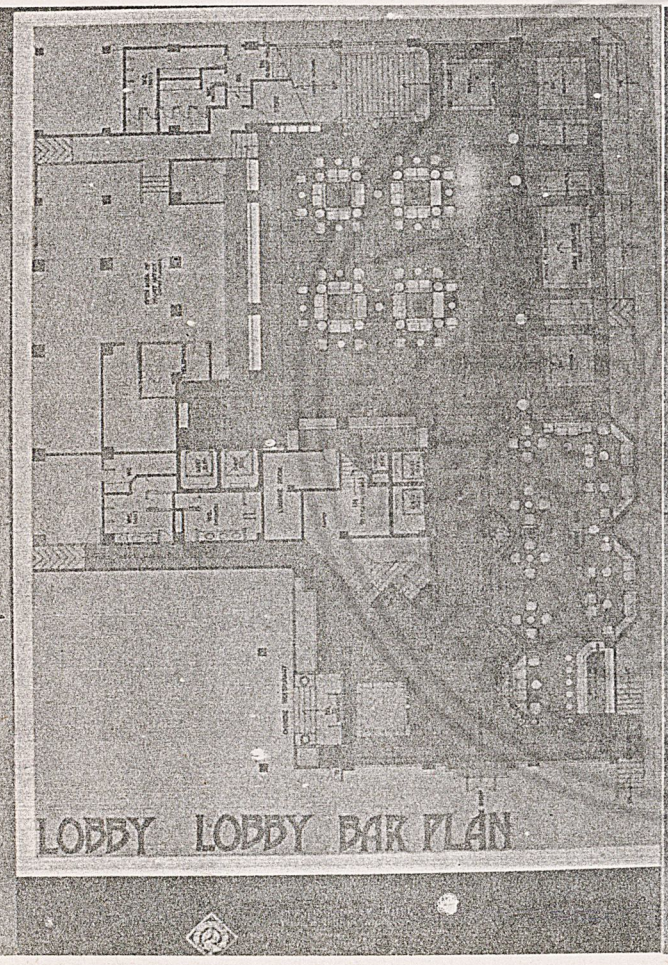
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



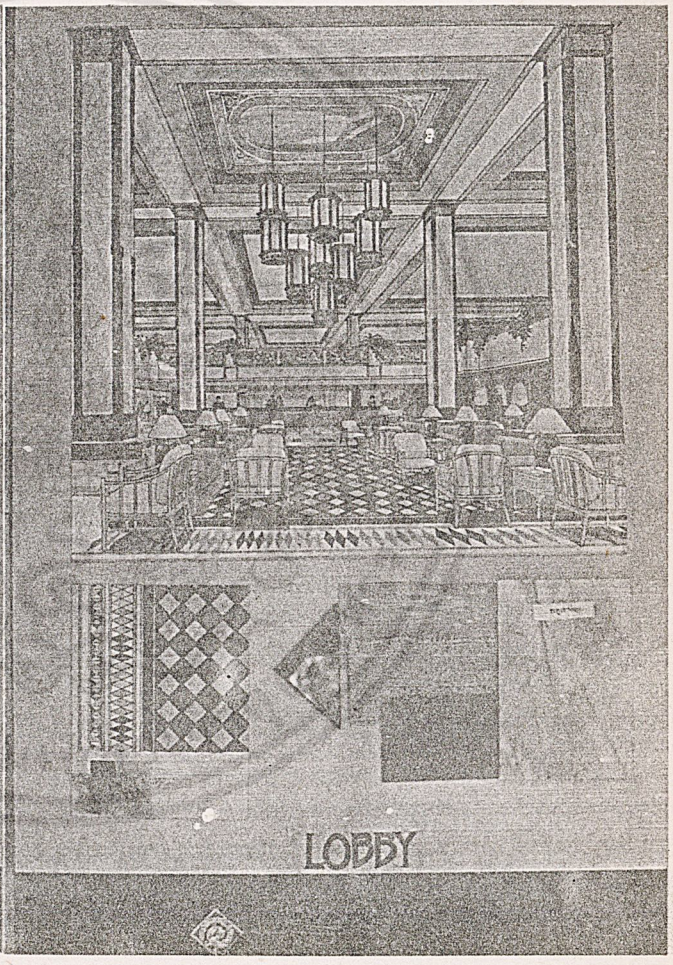
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

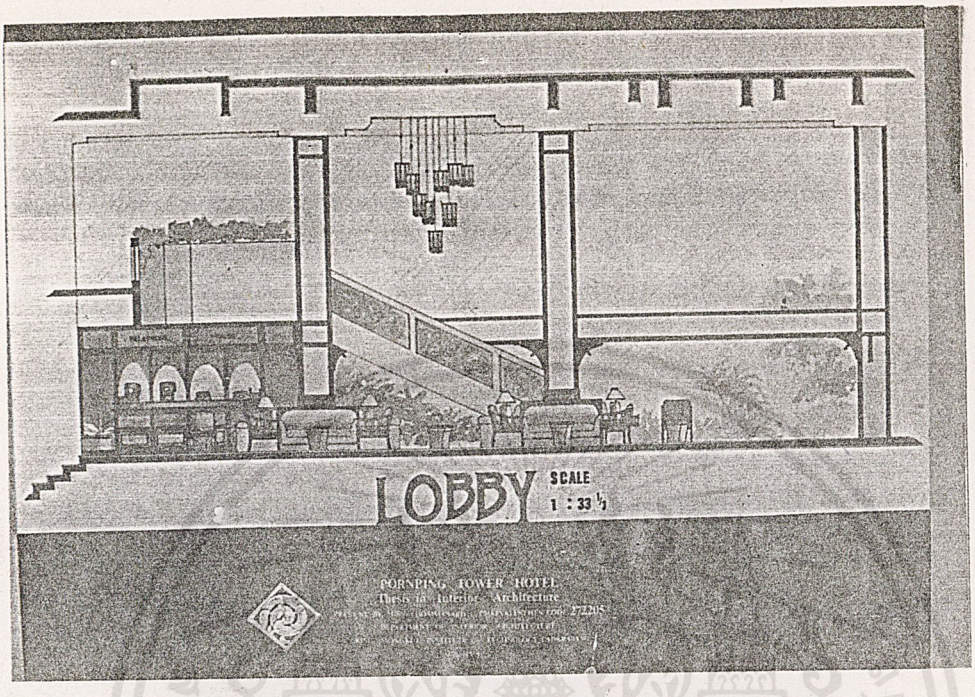


LOBBY LOBBY BAR PLAN



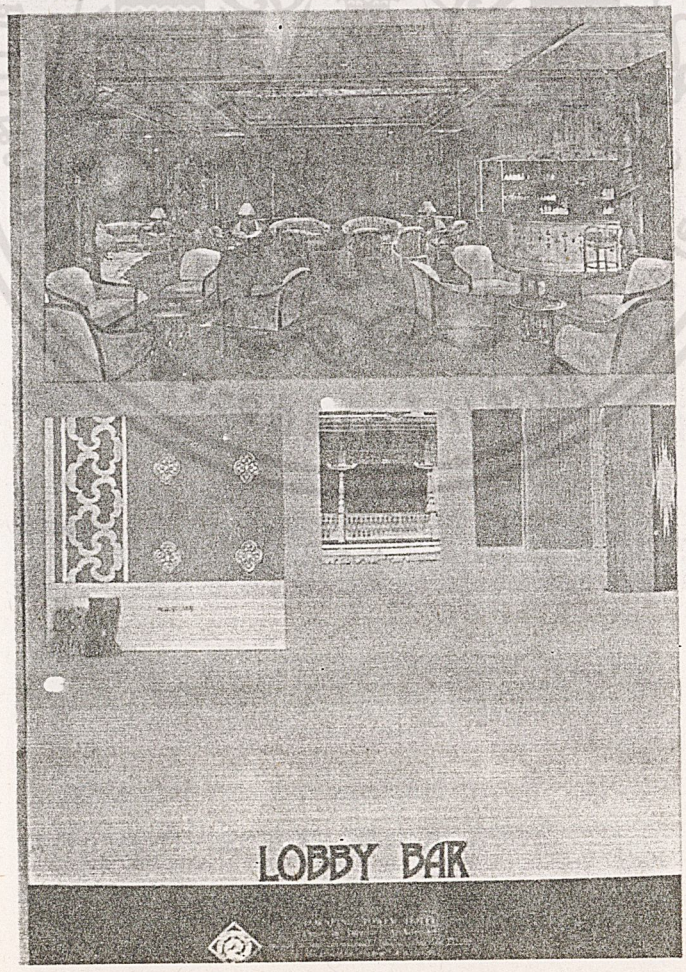
LOBBY

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



LOBBY SCALE 1 : 33 ½

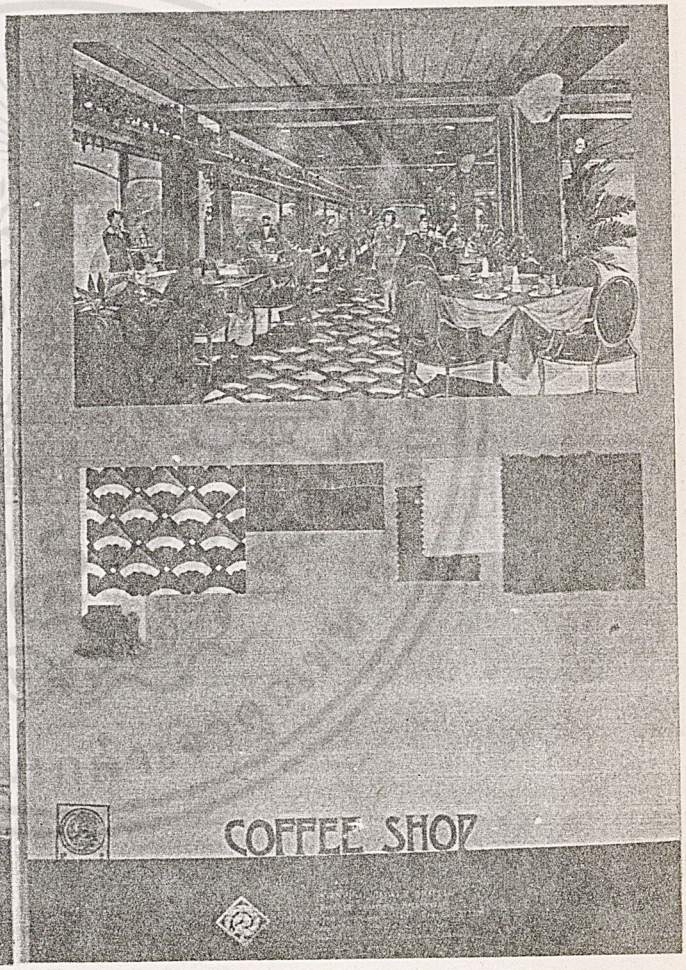
PORNPING TOWER HOTEL
Thesis in Interior Architecture



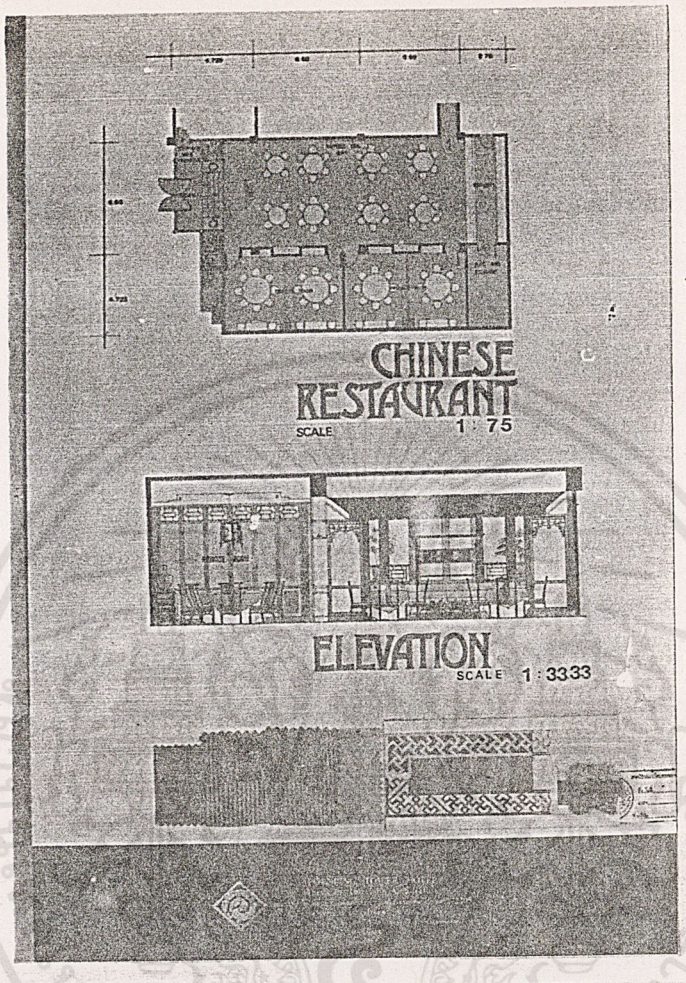
LOBBY BAR

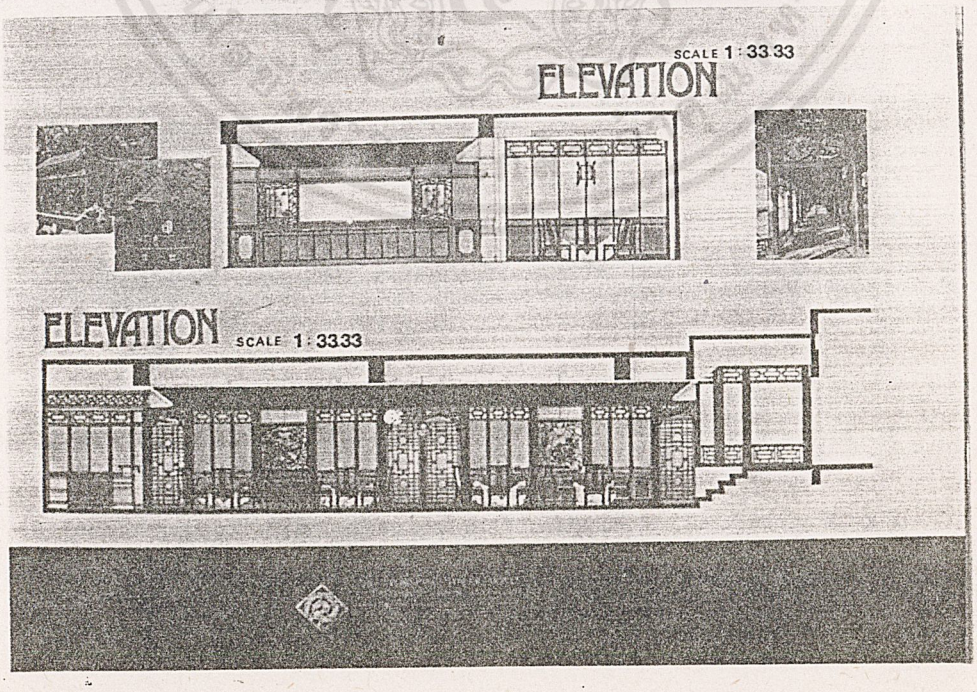
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



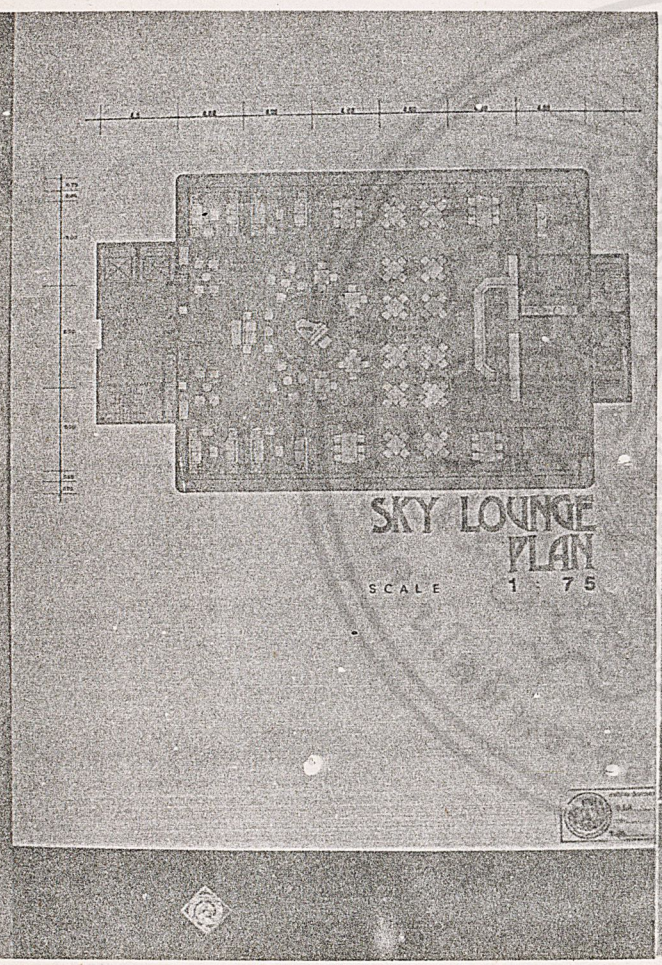


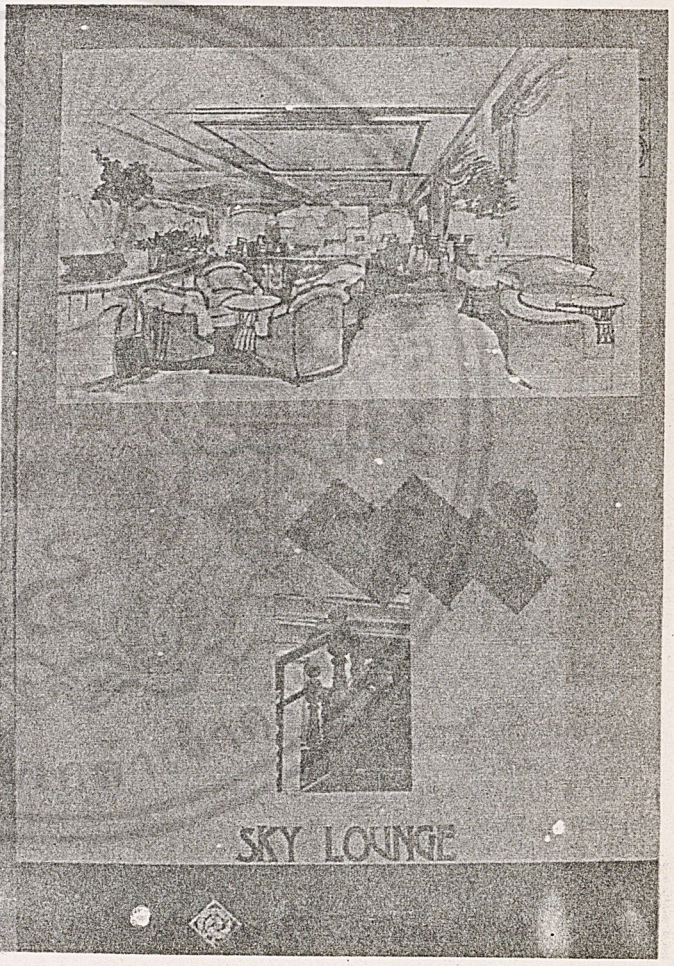
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



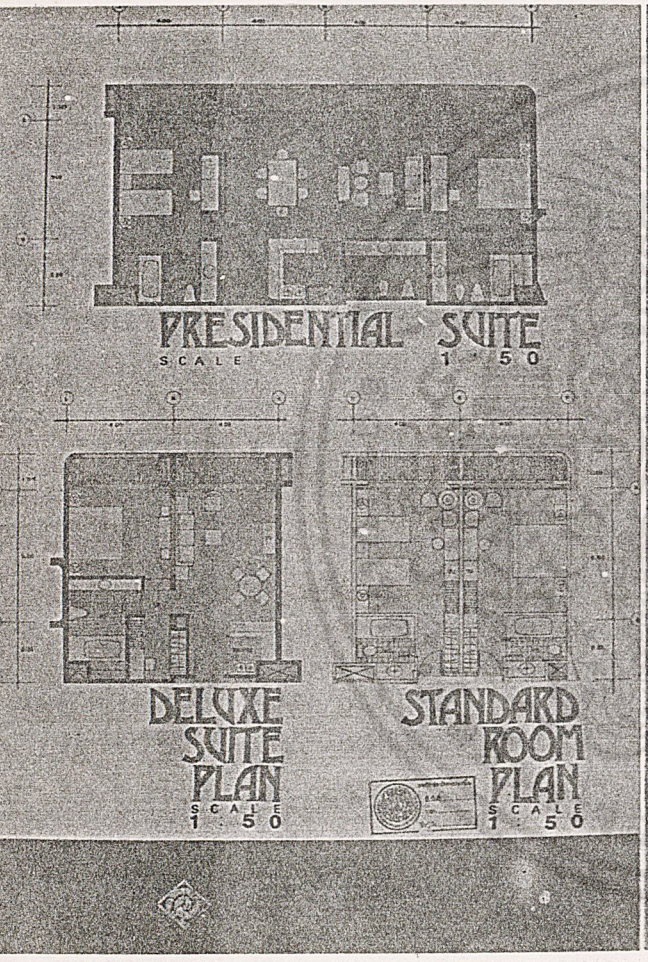


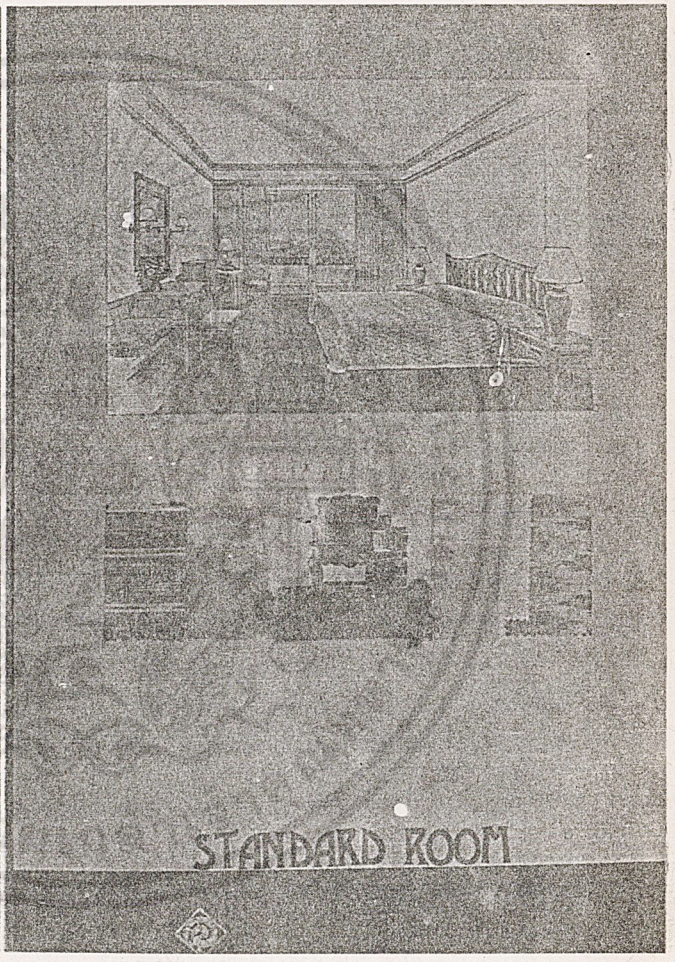
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



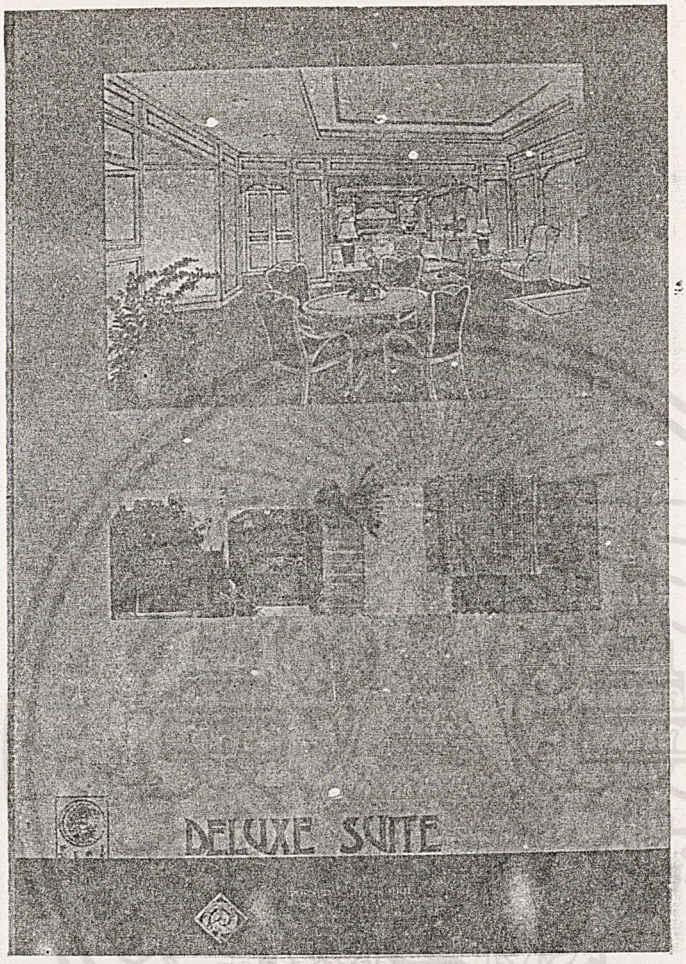


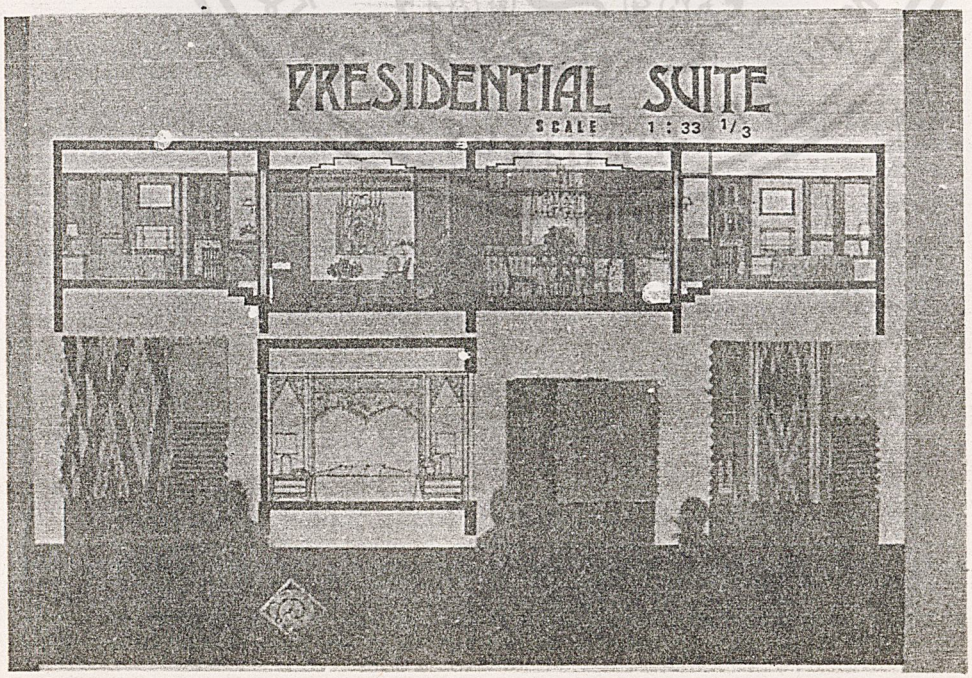
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



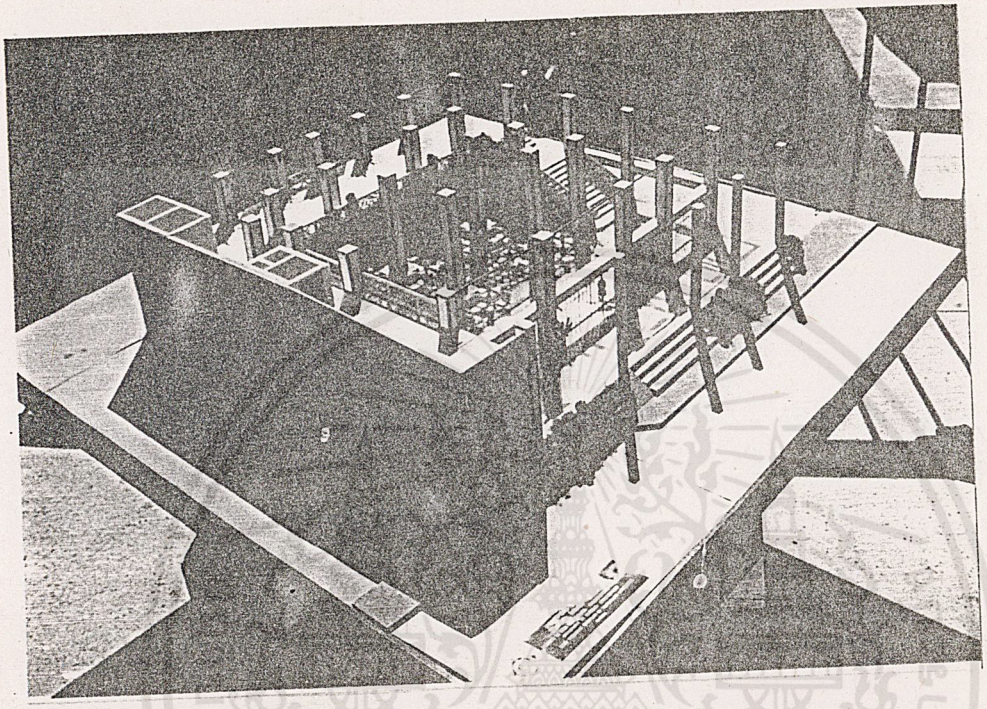


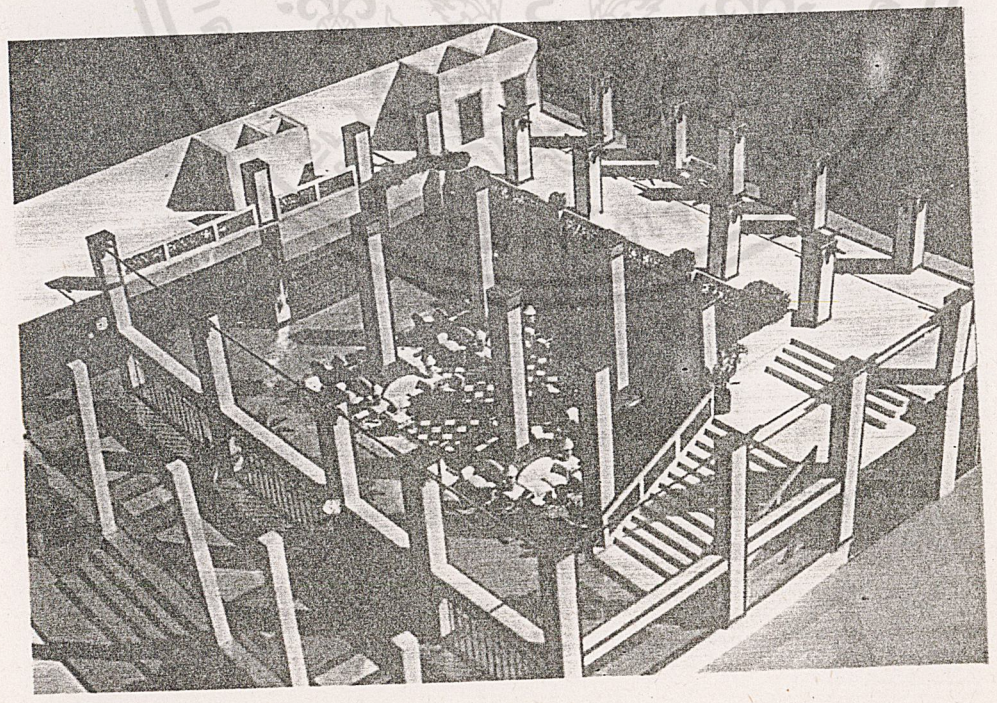
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



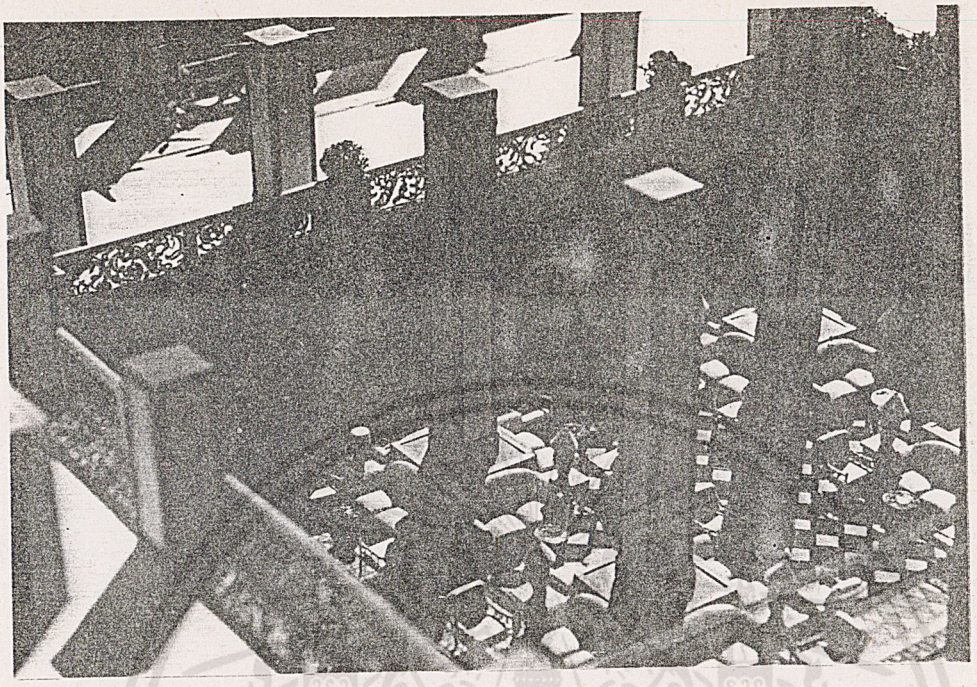


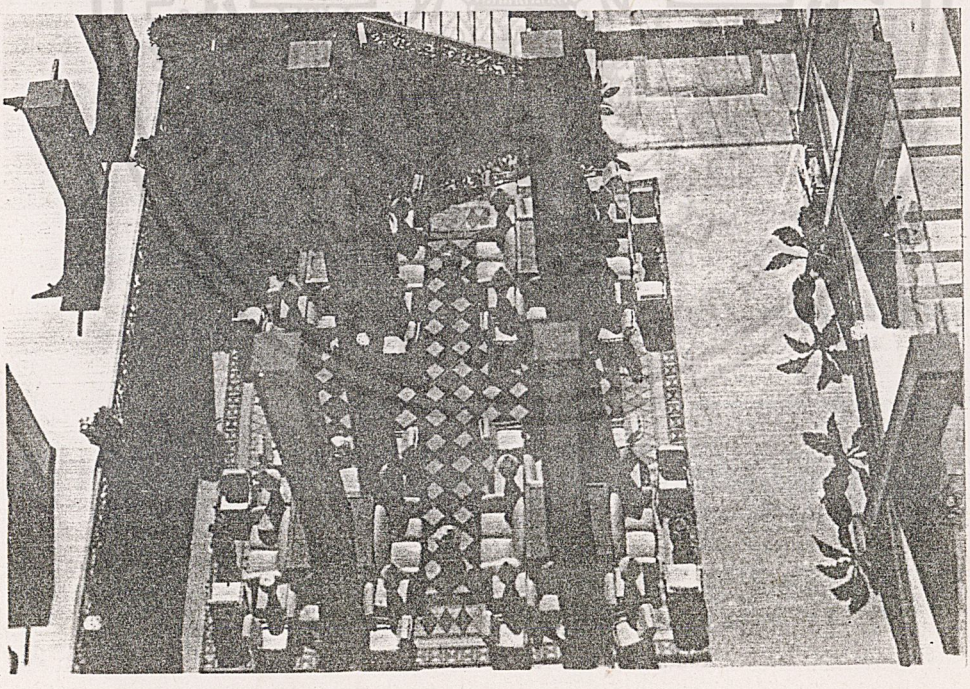
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



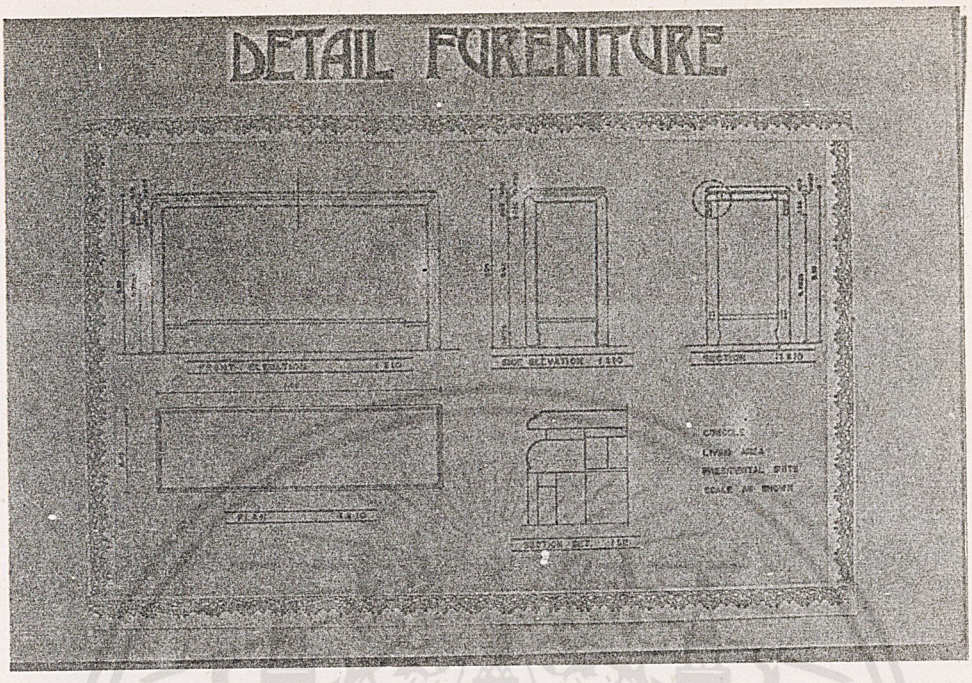


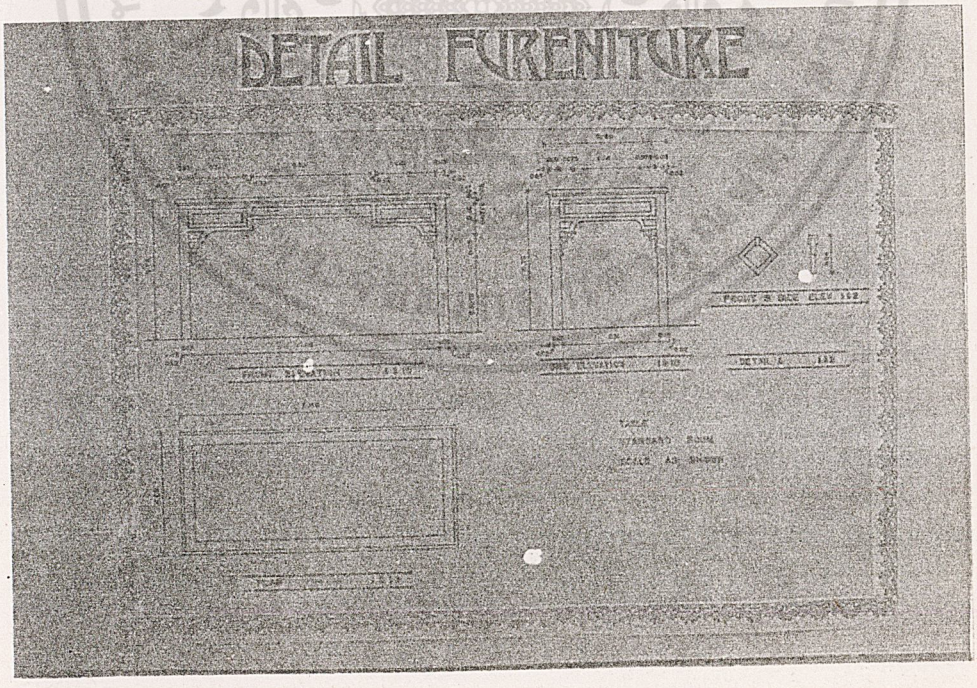
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้





เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้





เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7.5 ภาคผนวก

7.5.1 หำยนต์ ตั้งล้านนาไทย

จากล้านนา.....สู่ล้านนาไทย

บริเวณพื้นที่รวมอาณาเขตติดต่อกันได้ 8 จังหวัดทางภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย ในปัจจุบันคือ เชียงราย, เชียงใหม่, แม่ฮ่องสอน, ลำพูน, ลำปาง, แพร่, น่าน และพะเยาในอดีตเคยมีความรุ่งเรืองมาก่อนและเรียกกันว่าอาณาจักรล้านนา ซึ่งหมายถึงความกว้างใหญ่ไพศาลแห่งอาณาจักรเทียบกับผืนนาล้านไร่ ล้านนามีกษัตริย์ราชวงศ์มังราย เป็นผู้ครอบครองสืบทอดติดต่อกันมาเป็นเวลากว่า 200 ปี จนถึงปี พ.ศ. 2101 ล้านนาได้ถึงคราวเสื่อมลงและตกเป็นเมืองขึ้นของพม่าเมื่อเข้าสู่ต้นรัชสมัยของรัตนโกสินทร์ จึงได้คืนสู่อิสระภาพอีกครั้งหนึ่ง ครั้งนี้อาณาจักรล้านนาได้ผนวกเข้าเป็นแว่นแคว้นหนึ่งของสยามประเทศนับแต่นั้นจึงเป็นที่รู้จักและเรียกขานกันว่าล้านนาไทย นั่นคือ ล้านนาเป็นส่วนหนึ่งของประเทศไทย และเป็นชาวไทยล้านนานั่นเอง

ล้านนาได้ชื่อว่าเป็นดินแดนที่มีความเจริญรุ่งเรืองที่สุดยุคหนึ่งต่อเนื่องจากอาณาจักรหริภุญไชย วิวัฒนาการทางศิลปะและวัฒนธรรมได้ถูกถ่ายทอดสู่ชาวล้านนาอย่างเป็นลำดับแต่ครั้งนั้น กอบกับอารยะธรรมท้องถิ่นดั้งเดิมของชาวลัวะ ซึ่งได้ครอบครองภูมิภาคนี้อยู่ก่อน จากนั้นในช่วงของการปกครองโดยกษัตริย์แห่งราชวงศ์มังราย อาณาจักรล้านนาได้เข้าสู่ยุคแห่งพัฒนาการอีกขั้นตอนหนึ่ง การแลกเปลี่ยนศิลปวัฒนธรรมกับอาณาจักรสุโขทัยก็ดี หรือการมีสื่อสัมพันธ์กับชนชาติอื่นก็ดี คือผลแห่งการนำเอาอารยธรรมต่างถิ่นเข้ามาผสมผสานกับของตนเองและสะท้อนออกมาเป็นรูปแบบของงานศิลปะพื้นบ้านในลักษณะต่าง ๆ สืบทอดและต่อเนื่องกันจนที่สุดกลายเป็นสิ่งซึ่งถือเป็นเอกลักษณ์ที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ของมวลมนุษย์ นับเวลาของอาณาจักรล้านนาแต่ปี พ.ศ. 1839 จนถึงสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ ชาวล้านนาได้สร้างสรรค์งานศิลปะแขนงต่าง ๆ ไว้อย่างมากมายโดยเฉพาะสิ่งที่เป็นภาวรวัตถุเกี่ยวกับพุทธศาสนา เช่น งานจิตรกรรม, ประติมากรรม และสถาปัตยกรรม เป็นต้น ในที่นี้จะขอกล่าวถึงสิ่งประดับตกแต่งของงานศิลปสถาปัตยกรรมล้านนา ที่เรียกว่า แผ่นไม้ **"หำยนต์"** เท่านั้น

"หำยนต์" คืออะไร?

"หำยนต์" ออกจะเป็นคำที่แปลก เมื่อใช้เรียกแผ่นไม้ที่ได้แกะสลักลวดลายอย่างสวยงาม หากจะพิจารณาชื่อเรียกกับสิ่งที่ถูกเรียกแล้ว ไม่มีแง่มุมที่สอดคล้องกันเลย จากความเข้าใจส่วนหนึ่งซึ่งได้รับฟังว่า **"หำยนต์"** คงเริ่มมาจากคำว่า **"หำโยน"** ด้วยข้อสันนิษฐานที่เกี่ยวเนื่องกับความเชื่อของมนุษย์กับศาสนาหรือลัทธิซึ่งได้เกิดขึ้นแต่ครั้งโบราณการณ์ตามแนวของศาสนาฮินดูหรือลัทธิพราหมณ์ที่แผ่กระจายสู่ภูมิภาคนี้ก่อนพุทธศาสนา การสักการะบูชาของผู้คนที่เชื่อถือเรื่องภูติผีปีศาจและเทพเจ้าทั้งหลาย ได้ถือเอารูปลักษณะของพระศิวลึงค์เป็นสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่เคารพบูชาหรือเพื่อการสักการะดังนั้น หำโยน ซึ่งเข้าใจว่าได้ตามมาและเกิดขึ้นในทางความเชื่อเช่นเดียวกัน คำว่า **"หำ"** หมายถึงสิ่งที่กลม **"โยน"** หมายถึงหย่อนลง เมื่อมีศิวลึงค์ก็มี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

"หำโยน" คืออัณฑะที่ห้อยย้อยลงมาหรืออีกนัยหนึ่งคือ จุดรวมพละกำลังทางกายภาพของบุรุษเพศ ดังนั้น สิ่งนี้จึงเปรียบเสมือนสิ่งสมมุติที่สร้างขึ้งตามความเชื่อของคนในสมัยก่อนถึงอำนาจหรืออิทธิฤทธิ์ที่สามารถให้ความคุ้มครองปกป้องจากสิ่งชั่วร้านและนำมาซึ่งความร่มเย็นแด่ผู้เป็นเจ้าของ **"หำโยน"** กลายเป็น **"หำยนต์"** ในกาลต่อมาเป็นการเพิ่มความศักดิ์สิทธิ์ให้กับแผ่นไม้ดังกล่าวเพราะ **"หำ"** คือจุดรวมพลัง ยันตร์ คือ **"ยนตร"** จากภาษาสันสกฤต หมายถึง ยันตร์ คือ สิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่ป้องกันภัยอันตรายได้นั่นเอง จะเป็นเพราะว่าลัทธิพราหมณ์และพุทธศาสนามีที่มาและเกี่ยวพันกันอย่างใดอย่างหนึ่ง **"หำยนต์"** จึงกลายเป็นยันตร์หรือสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ซึ่งกระทำขึ้นตามพิธีกรรมของพราหมณ์โดยมีพุทธศาสนาเข้าเกี่ยวข้องด้วย

อีกแนวหนึ่งในทางความคิดเห็นคือ หากแผ่นไม้ หำยนต์เป็นรั้ปสมมุติของสิ่งรวมพลังหรือฤทธานุภาพแล้ว เหตุใดมิได้แสดงออกทางรูปลักษณะตามชื่อที่เรียกนั้น แต่กลับเป็นรูปแบบของงานศิลปะที่งดงาม เป็นไปได้หรือไม่ว่า "หำ" คำนี้ เกิดขึ้นจากการออกเสียงที่ผิดเพี้ยนไปจากคำเดิม เรื่อยมาโดยมิได้ถือเป็นสำคัญ ความผันผวนในสำเนียงหรือการออกเสียงจนเกิดความคุ้นเคยและกลายเป็นการยอมรับกันมาโดยลำดับ

ยังมีคำว่า **"หับ"** อีกคำหนึ่งที่ใกล้เคียงกับ "หำ" นี้อยู่และได้ถูกนำมาใช้ในลักษณะเดียวกัน แต่ไม่เป็นที่ยืนยันว่าจะเป็นสิ่งเดียวกันหรือไม่ ด้วยเหตุผลว่าคนสมัยก่อนนิยมการลงอักขระอาคมบนร่างกายให้ **"ขำม"** หรืออยู่ยงคงกระพันที่เรียกกันว่าการสักยันต์นั่นเอง ผู้ที่สักยันต์ถือว่าเป็นผู้มีวิชาอาคมทางป้องกันผู้มีวิชาอาคมและไม่ปรารถนาดีลวงล้ำบุกรุกเข้าไปในบ้าน ตามความเชื่อของคนสมัยก่อนจะต้องสร้างประตูกลที่เรียกว่า **"หับยนต์"** คือการลงอักขระอาคมตรงทางผ่านเข้าห้องส่วนที่ถือเป็นภายในของเรือน ซึ่งใช้เป็นที่อยู่หลับนอน **"หับ"** ตัวนี้หมายถึงปิดหรือกั้นสิ่งชั่วร้ายที่มิอาจมองเห็นได้ ดังนั้น นอกจากผู้เป็นเจ้าของแล้ว ผู้อื่นที่ผ่านเข้าไปโดยมิได้รับอนุญาติจะต้องถูก **"หับยนต์"** ทำให้ผู้นั้นมีอันเป็นไป (หมายถึงเสื่อมในอาคม) การลงอาคมก็มีพิธีกรรมซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับพิธีกรรมของแผ่นไม้ "หำยนต์" ก็ดูสอดคล้องต้องกันผู้กระทำพิธีจะลงเลขลงยันต์ตรงไหนถือเป็นความลับและไม่บอกผู้ใด นอกเหนือจาก "หำยนต์" และ "หับยนต์" แล้วยังมียันต์ที่ใช้ป้องกันทรัพย์สิ่งของมิให้ถูกทำลายหรือสูญหาย มีชื่อเรียกในลักษณะเดียวกัน เช่น "ฟันยนต์" "ยนต์ลม" "ยนต์น้ำ" และ "ยนต์ไฟ" เป็นต้น

จะด้วยชื่อใดหรือลักษณะไหนก็ตาม จุดเริ่มต้นที่มาของสถาปัตยกรรมล้านนา อันมีส่วนของงานศิลปะแกะสลักแผ่นไม้ประดับไว้เหนือประตูห้องนั้นมิอาจยืนยันได้ว่ามีมาแต่ครั้งใด ที่แน่นอนที่สุดคือ การสร้างบ้านเรือนแบบล้านนาในอดีต ได้แปรเปลี่ยนไปเป็นลักษณะของสถาปัตยกรรมสมัยใหม่เกือบหมดสิ้นแล้ว

ลักษณะบ้านแบบล้านนา

บ้านเรือนชาวล้านนามีลักษณะเฉพาะที่สัมพันธ์กันตามรูปแบบโครงสร้างและสัดส่วนของเนื้อที่เพื่อการอยู่อาศัยอย่างเหมาะสม การปลูกสร้างส่วนใหญ่จะใช้ไม้ เช่น ไม้สัก เนื่องด้วยคุณสมบัติที่เป็นไม้เนื้ออ่อน อายุการใช้งานคงทนและเอื้ออำนวยต่อการทำงานอย่างดียิ่ง บ้านเรือนชาวล้านนาจะมีลักษณะที่เป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บ้านยกพื้นจากพื้นดิน ตอนหน้าคือบริเวณชานเรือน มีบรรไดเป็นทางขึ้น ด้านหนึ่งของชานเรือนทำเป็นแครยื่นออกไปมีความกว้างและยาวพอที่จะรับน้ำหนักและเป็นที่วางหม้อน้ำดื่ม สำหรับรับรองแขกผู้มาเยือน โดยภาษาพื้นบ้านเรียกว่า **"ฮ้านน้ำ"** ถัดจากชานเรือนเข้าไปเป็นที่ยกพื้นต่างระดับ ชาวเหนือเรียกว่า **"เติ๋น"** เนื้อที่ส่วนนี้ถือเป็นที่เอนกประสงค์ก็คงไม่ผิดเพราะ **"เติ๋น"** นอกจากใช้เป็นที่ต้อนรับแขกแล้ว บางโอกาสยังใช้เป็นที่พักผ่อนหลับนอนของผู้อยู่อาศัยที่เป็นชายด้วย การทำบุญเลี้ยงพระหรือประกอบพิธีทางศาสนา เช่น งานศพ ก็ทำกันตรง **"เติ๋น"** นี้ เมื่อผ่านเนื้อที่ส่วนนี้ไปแล้วจะเป็นตอนในของเรือนซึ่งมีฝากั้นแบ่งระหว่าง "เติ๋น" กับภายในเรือน ถือเป็นส่วนหวงห้ามหรือเฉพาะเจ้าของบ้านและผู้อยู่อาศัยเท่านั้น โดยมีประตูผ่านเข้าออก เหนือประตูขึ้นไปจะมีแผ่นไม้แกะสลักลวดลายที่เรียกว่า **"ห้ายนต์"** ประดับอยู่ดังได้กล่าวมาแล้ว "ห้ายนต์" คือรูปสมมุติตามคตินิยมของชาวล้านนาว่าสามารถปกป้องคุ้มภัยและให้ความร่มเย็นต่อผู้อยู่อาศัย ด้วยเหตุนี้ บ้านเรือนที่ปลูกสร้างขึ้นจึงต้องมีแผ่นไม้นี้ประดับอยู่และถือเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งนอกเหนือจากคุณประโยชน์ทางด้านการตกแต่งให้งดงามตามลักษณะของศิลปสถาปัตยกรรมท้องถิ่น

พิธีกรรม

ชาวล้านนาได้ชื่อว่าเป็นผู้ยึดมั่นในวัฒนะรรมขนบประเพณีของตนมาตลอด โดยเฉพาะความเลื่อมใสศรัทธาต่อพระพุทธศาสนานั้น ย่อมเป็นประจักษ์พยานได้ดีในความร่วมแรงร่วมใจเป็นอันเดียวกัน สร้างสรรค์สิ่งที่สวยสดงดงามดังปรากฏให้เห็น เช่น วัดวาอารามต่าง ๆ และถือเป็นเอกลักษณ์ของชาวล้านนา เป็นมรดกอันล้ำค่า สืบทอดมาถึงวันนี้ เช่นเดียวกัน ความยึดมั่นเรื่องกรรมคือการกระทำหรือแสดงออกต่อสิ่งที่เชื่อว่ามีอำนาจลี้ลับสามารถให้คุณได้หากเข้าใจปฏิบัติหรือแสดงคารวะอย่างถูกต้อง และในทางกลับกันก็สามารถให้โทษได้ หากการประพฤติปฏิบัติเป็นไปในทางที่ไม่ถูกไม่ควร ดังนั้น การประดิษฐ์แผ่นไม้ "ห้ายนต์" ซึ่งถือเป็นสิ่งคุ้มครอง จึงต้องมีขั้นตอนหรือพิธีกรรมเพื่อความเป็นศิริมงคลแก่บ้านเรือน และผู้อยู่อาศัยด้วย แผ่นไม้ "ห้ายนต์" โดยปรกติจะทำขึ้นมาพร้อมกับการสร้างบ้านใหม่ ซึ่งเจ้าของบ้านจะเป็นผู้กำหนดให้ความกว้างของประตูและความยาวของแผ่นไม้นั้นเท่ากัน โดยใช้ขนาดความยาวของเท้าเป็นมาตราวัดตามแต่ประสงค์เมื่อได้แผ่นไม้ที่ต้องการแล้วจะนำมาทำคืออาจารย์ผู้มีวิชาหรือพระเถระผู้เฒ่า จากนั้น จึงนำมาผูกติดกับเสาเอก เพื่อทำพิธีถอน เมื่อเสร็จพิธีแล้วจึงเป็นหน้าที่ของช่างผู้ที่ประดิษฐ์ลวดลายตามความต้องการของผู้เป็นเจ้าของบ้าน เมื่อการปลูกสร้างบ้านเรือนแล้วเสร็จพร้อมกับแผ่นไม้ "ห้ายนต์" ได้แกะสลักจนเรียบร้อยแล้ว เจ้าของบ้านจึงนำไปประดับไว้เหนือประตูห้องตามลักษณะเรือนแบบล้านนา แต่ก่อนจะติดได้ก็ต้องทำพิธีเรียกว่า **"ยกขึ้นตั้งหลวง"** ซึ่งตามพิธีจะต้องมีดอกไม้ ธูปเทียน หมาก พลู ผ้าขาว ผ้าแดง และเหล้ายา อาหารให้ครบตามข้อกำหนด โดยมีอาจารย์วัดเป็นผู้กล่าวคำอัญเชิญเทพยดาอารักษ์ทั้งหลาย ให้มาช่วยปกป้องรักษาบ้านเรือนและผู้อยู่อาศัย จึงถือว่าเป็นที่เสร็จสิ้นของพิธีกรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7.5.2 เรือนไทยล้านหนา

สถานที่ บ้านฟ้าฮ่าม อ. เมือง

จังหวัดเชียงใหม่

เรือนไทยภาคเหนือมี
ลักษณะคล้ายกับเรือนไทย
ในภาคกลางเช่นกัน แต่มี
ลักษณะเฉพาะตัว อย่างหนึ่งซึ่ง
สามารถจำแนกได้เมื่อพบเห็น
ลักษณะเฉพาะตัวนี้จัดเป็น
ความงดงามที่สืบทอดต่อกันมา
ช้านาน

(ติดรูป)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(ติดรูป)

เรือนกาแล ตั้งตระหง่านท่ามกลางแมกไม้ หลังคาทรงสูงอันเป็นลักษณะของเรือนไทย ที่ช่วยให้ส่วนนี้ระบายน้ำได้เร็ว เมื่อเวลาฝนตก สังเกตที่หน้าจั่วประดับกาแลไม้สลักไว้เป็นสัญลักษณ์

เรือนไทยหลังนี้มีอายุมานานนับร้อยปี ลักษณะที่เรียกกันทั่วไปว่า "เรือนกาแล" เป็นเรือนพักอาศัยของผู้มีอันจะกินเป็นเรือนของผู้นำในสังคมเรือนหลังนี้มีลักษณะที่สังเกตง่าย คือ มียอดจั่วประดับกาแลไม้สลักอย่างงดงาม ใช้วัสดุก่อสร้างดี การช่างฝีมือประณีต ส่วนใหญ่เป็นเรือนแฝด มีขนาดตั้งแต่หนึ่งห้องนอนขึ้นไป ทางขึ้นตัวเรือนมี 2 คือ แบบเอาบันไดขึ้นตรงติดชานนอก และแบบเอาบันไดอิงชิดแนบฝาใต้ชายคาคลุมจะมีร้านน้ำตั้งเป็นส่วนโดด มีโครงสร้างของตนเอง ไม่นิยมมีฝาเพดาน

ส่วนประกอบสำคัญของตัวเรือนที่สำคัญ ๆ คือ "บันได" ซึ่งเป็นทางขึ้นสู่ตัวเรือน พอก้าวจากบันไดขึ้นไปจะเป็นฐานเรือน ต่อจากนั้นจะมีส่วนพื้นยกระดับสูงกว่าชานเรือน เรียกว่า "เติ่น" เรือนที่มีห้องนอนเดียว จะให้ลูกชายนอนในส่วนที่เรียกว่า เติ่นนี้ ส่วนลูกผู้หญิงจะนอนกับพ่อแม่ในห้อง จึงเป็นโอกาสที่ลูกชายจะหลบออกนอกบ้านในยามค่ำคืนและกลับมานอนได้โดยไม่ต้องเรียกปลุกใคร ส่วนประกอบต่อจากนี้ คือ ห้องนอน ซึ่งจะมี 2 ห้อง ห้องนอนในเรือนกาแล จะมีขนาดใหญ่ ฝาล้มออก (เรือนไทยภาคกลางฝาสอบเข้า) ห้องนอนจะแบ่งออกเป็น สองส่วน ซีกหนึ่งใช้เป็นห้องนอน อีกซีกหนึ่งของห้องใช้เป็นที่วางของใช้ต่าง ๆ ปกติแล้วเรือนกาแลจะมีระเบียงทางเดิน ห้องครัวและชานหลังห้องน้ำ สำหรับเรือนหลังนี้ได้ดัดแปลง ส่วนใช้สอยภายในเป็นห้องโล่งใหญ่ สำหรับเป็นห้องนอนใหญ่หรือห้องรับแขก มีห้องนอนเล็กอยู่ในด้านใน ในส่วนที่เป็นชานหลัง มีห้องน้ำแยกออกไปจากส่วนที่เป็นห้องนอนใหญ่ สะดวกแก่การใช้สอยในชีวิตสมัยใหม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(ติดรูป)



บริเวณชานเรือนเมื่อก้าวพ้นจากบันได เป็นส่วนนั่งเล่น รับแขก

(ติดรูป)

ไม้แกะสลัก ฝีมือช่างเก่า ถูกนำมาตกแต่งกับตัวเรือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(ติดรูป)

ภายในห้องซึ่งตกแต่งด้วยไม้แกะสลักสูงดำ

(ติดรูป)

รูปแกะเทวดารักษาเรือน ซึ่งเป็นส่วนตกแต่ง
อย่างหนึ่งของตัวเรือน

(ติดรูป)

ประตูทางเข้าห้องนอนใหญ่ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของเรือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(ติดรูป)

ไม้แกะสลักลวดลายนฤญานาค ขดพันกันสวยงามมาก

(ติดรูป)

ห้ายนต์กันสวยงาม เอกลักษณ์เฉพาะตัวของศิลปล้านนา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้