

แผนกช่าง (ENGINEERING DEPARTMENT)

หัวหน้าฝ่ายช่าง (CHIEF ENGINEER)

ก. หน้าที่ความรับผิดชอบ

บริหารและรับผิดชอบงานในฝ่ายช่างและเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานช่าง

ทั้งหมด

ข. ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

ผู้จัดการทั่วไป (GENERAL MANAGER)

ค. ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

หัวหน้าทุกฝ่ายทุกแผนก ฝ่ายห้องพัก แผนกซักรีด ฝ่ายบัญชี

แผนกจัดซื้อ

ง. การปฏิบัติงาน

1. รับผิดชอบการซ่อมและบำรุงรักษา เพื่อป้องกันความเสียหาย ความคุ้มครองการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ (SHOPS) ในฝ่าย เช่น หน่วยงานช่างงานสี หน่วยงานไม้ ช่างไฟฟ้า ช่างประปา ช่างปูน และช่างเฟอร์นิเจอร์ เป็นต้น
2. แนะนำและปรึกษากับฝ่ายบริหารถึงประสิทธิภาพการใช้ความร้อน (HEAT) แสงสว่าง (LIGHT) และกำลังงาน (POWER) เสนอแนะแผนงานและวิธีการในการซ่อมบำรุงรักษาอย่างถูกต้อง
3. เสนอแนะการเปลี่ยนแปลงหรือการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้อุปกรณ์เครื่องจักร เครื่องมือให้สูงขึ้น ทดสอบผลงานและอุปกรณ์ที่ได้นำใหม่และที่กำลังใช้อยู่ ทั้งนี้เพื่อคัดแปลงแก้ไขหรือใช้ประโยชน์ให้เหมาะสม
4. ทำงานอย่างใกล้ชิดกับฝ่ายบริหาร ผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชี ผู้จัดการแผนกจัดซื้อ โดยพิจารณาการซื้ออุปกรณ์ใหม่เพื่อใช้แทนของเก่า เช่น เฟอร์นิเจอร์ วัสดุก่อสร้าง การก่อสร้างหรือการปรับปรุงแก้ไขอาคาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. พิจารณากำหนดค่าใช้จ่ายสำหรับการเปลี่ยนแปลงอุปกรณ์หรืออื่น ๆ ที่เสนอไปยังฝ่ายบริหาร เพื่อจัดทำงบประมาณ

ฝ่ายการบริการส่วนหน้า (FRONT OFFICE)

ผู้จัดการงานฝ่ายหน้า (FRONT OFFICE MANAGER)

ก. หน้าที่ความรับผิดชอบ

กำกับดูแลประสานงานทั้งหมดของแผนกบริการส่วนหน้า

ข. ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

ผู้จัดการทั่วไป (GENERAL MANAGER)

ค. ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

หัวหน้าทุกฝ่ายทุกแผนก

ง. การปฏิบัติงาน

1. ปรับปรุงและคงไว้ซึ่งวิธีการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการ จองห้องพัก ทั้งแบบที่มีการตกลงกันไว้ และ ไม่มีการตกลงกันมาก่อน ควบคุม วันเริ่มและวันสิ้นสุดการใช้ห้องควบคุมการใช้ห้อง และเงื่อนไข ห้องทั่ว ไปและ ห้องพิเศษหรือห้องชุด แบบแผนการ เข้าพักของ ลูกค้าและ วิธีการประสานงานกับส่วนของแผนกอื่น ๆ และกะงาน รมต่าง ๆ ควบคุมดูแลห้องพัก รวมทั้งรับบริการส่งไปรษณีย์ และ ชาวสารแกลูกค้า
2. เข้าใจในหน้าที่และ เต็มใจให้ความร่วมมือกับแผนกที่เกี่ยวข้อง อย่างใกล้ชิด เช่น พนักงานเก็บเงินส่วนหน้า ผู้ช่วยผู้จัดการ แผนกสินเชื่ อ ฝ่ายขาย แผนกแม่บ้าน และแผนกอื่น ๆ
3. พบปะกับผู้จัดการฝ่ายห้องพัก เพื่อวางแผนและประสานงานในด้าน กิจกรรมภายในของโรงแรม
4. ทำงานอย่างใกล้ชิดกับฝ่ายติดต่อของกลุ่มที่จะเข้าพัก ซึ่งได้ตกลง กันไว้แล้ว ทั้งนี้เพื่อวางแผนอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าดังกล่าว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่ออยู่ใต้เห็นแปะชื่อของเอกสารดังกล่าว  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น. อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ทำรายงานเสนอฝ่ายบริหาร และฝ่ายควบคุมเรื่องการประชุม อัตรากำลัง เข้าพักแบบแผนการรับจองการ เข้าพักและการย้ายออก ตามที่ได้คาดการณ์ไว้
6. รับผิดชอบร่วมกับฝ่ายบุคคลเกี่ยวกับการว่าจ้างพนักงานใหม่และการฝึกอบรมพนักงาน
7. ช่วยเหลือและส่งเสริมนโยบายความสัมพันธ์ของพนักงาน เช่น จัดทำโครงการ สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงาน ทำบันทึกสมรรถภาพการทำงานของพนักงานตลอดจนวันหยุดพักผ่อน

แผนกต้อนรับ (RECEPTION DEPARTMENT)

หัวหน้าแผนกต้อนรับ (CHIEF RECEPTION)

ก. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ให้การต้อนรับและดูแลเอาใจใส่ลูกค้าสำคัญของโรงแรม

ข. ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

ผู้จัดการงานฝ่ายหน้า (FRONT OFFICE MANAGER)

ค. ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

ทุกฝ่ายทุกแผนก

ง. การปฏิบัติงาน

1. การต้อนรับเมื่อลูกค้าเดินทางมาถึง

- ก) ตรวจสอบรายชื่อลูกค้าที่จะ เดินทางมาถึงแต่ละวัน เป็นประจำทุกวัน
- ข) จกรายชื่อลูกค้าสำคัญที่จะ ต้องต้อนรับพร้อมทั้งเที่ยวบินและเวลาที่ จะมาถึง
- ค) ตรวจสอบประวัติของลูกค้ายที่จะ ต้อนรับหรือดูแลในบัตรประวัติ เพื่อหลีกเลี่ยงความผิดพลาดที่อาจจะ เกิดขึ้นจากพนักงาน

รับจองห้องพัก ให้ทั่วความคุ้นเคยกับข้อมูลต่าง ๆ ที่ปรากฏในใบจอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ง) ติดต่อกับตัวแทนที่ท่าอากาศยาน ฯ เพื่อรับทราบว่าลูกค้าจะเดินทางมายังโรงแรมและแจ้งผู้ช่วยผู้จัดการในเรื่องต่อไปนี้ ชื่อลูกค้าและจำนวนที่จะเข้ามา หมายเลขทะเบียนรถ เวลาที่เดินทางออกจากสนามบิน
- จ) บันทึกรายงานการต้อนรับลูกค้า และการติดตามงานต่าง ๆ ในการต้อนรับ เช่น วัน เวลาที่เข้าพัก วันออกเดินทาง กลับ ชื่อลูกค้า หมายเลขห้อง เป็นต้น

2. การติดตามงานต้อนรับ

- ก) จากรายงานระบุนรายละเอียดในการต้อนรับลูกค้าเมื่อได้ต้อนรับเข้าพักแล้ว จะต้องติดตามเอาใจใส่ในวันต่อไปด้วย
- ข) หากลูกค้าร้องเรียนหรือต้องการสิ่งใดให้บันทึกไว้ในรายงาน และ ติดตามงานนั้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าให้ดีที่สุด

3. การส่งลูกค้าขณะออกเดินทางกลับ

- ก) ตรวจสอบเวลาเดินทาง รวมทั้งตรวจสอบเที่ยวบิน ซึ่งถ้ามีการเปลี่ยนแปลงหรือเลื่อนเวลาของเที่ยวบินให้แจ้งให้ลูกค้าทราบถึงสาเหตุนั้น เตรียมบริการจัดรถรับส่งหากจำเป็น พร้อมทั้งกำหนดเวลาให้พนักงานชนกระเป๋้า โดยเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ต้องบันทึกไว้ในสมุดรายงานทั้งหมด
- ข) เตรียมพร้อมที่จะพอเมื่อลูกค้ามาชำระบัญชีค่าห้องพักและบริการโดยช่วยเหลือในกรณีจำเป็นเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพอใจและรับความสะดวกในการชำระเงิน
- ค) ให้ถามลูกค้าว่าพอใจ หรือเป็นสุขกับการที่ได้พักอยู่ที่โรงแรมหรือไม่ (โดยบันทึกความเห็นของลูกค้าในเรื่องนี้ด้วย) กล่าวขอบคุณที่มาใช้บริการของโรงแรม ตลอดจนเชื้อเชิญให้มาใช้บริการของโรงแรมอีกในโอกาสต่อไป



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ฝ่ายรับจองห้อง (RESERVATION DEPARTMENT)

เสมียนห้องพัก (RESERVATION CLERK)

ก. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับและยืนยันการจองห้องพักของผู้ใช้บริการ รวมทั้งทำรายงานประจำวัน

ข. ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

หัวหน้าแผนกห้องพัก (CHIEF RESERVATION)

ค. ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

แผนกบริการส่วนหน้า หน่วยแม่บ้าน หน่วยรับจองห้อง  
แคชเชียร์ส่วนหน้า ฯลฯ

ง. การปฏิบัติงาน

1. ตอบรับและยืนยันการจอง
2. มีหน้าที่ช่วยหัวหน้าแผนกในการที่จะกำหนดห้องพักให้ผู้ใช้บริการ  
ทั้งที่เป็นคณะและรายบุคคล โดยจัดให้เป็นไปตามความ  
ต้องการของผู้ใช้บริการ
3. ทำงานอย่างใกล้ชิดกับผู้ประสานงานทั่ว พนักงานรับโทรศัพท์  
และอื่น ๆ
4. ตรวจสอบรายงานทางค่านหน่วยแม่บ้านทุกเช้าและเย็น
5. ตรวจสอบและทำรายงานประเภทของผู้ใช้บริการ • DAILY  
MARKET MIX REPORT และ NEXT DESTINATION  
PROGRAM
6. ทำรายงานสถิติตัวเลขให้ถูกต้อง และส่งรายงานนั้นไปยัง  
แผนกที่ขอมา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

PACKAGE DEPARTMENT

หัวหน้าพนักงานยกสัมภาระ ( BELL CAPTAIN)

ก. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ดำเนินงานเรื่องการบริการ ขนสัมภาระ โดยควบคุมดูแลพนักงานยกสัมภาระ (BELLBOY) และพนักงานเปิดประตู (DOORMAN)

ข. ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (CHIEF RECEPTION)

ค. ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

ฝ่ายห้องพักทุกแผนก ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

ง. การปฏิบัติงาน

1. ควบคุมกำกับดูแลให้พนักงานในแผนกปฏิบัติงานอย่างเรียบร้อย โดยประสานงานกับแผนกต้อนรับ รวมทั้งจัดทำตารางการทำงาน
2. เก็บรักษาบันทึยก่อการลงทะเบียนเข้าพัก และการออกของลูกค้าย
3. การบริการ ขนกระเป๋าและพาลูกค้าไปยังห้องพักต้องกระทำได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
4. จะทอนบันทึกรายงานทุกครั้งในกรณีที่มีกระเป๋าสูญหาย
5. ควบคุมดูแลพื้นที่รับผิดชอบให้เป็นระเบียบเรียบร้อยทั้งในบริเวณห้องโถงและพื้นที่บริการในแผนก
6. แผนกยกสัมภาระเป็นตำแหน่งที่ให้การต้อนรับลูกค้าของโรงแรม ซึ่งสามารถจะสร้างความประทับใจหรือความไม่พึงพอใจกับลูกค้าได้ ดังนั้นพนักงานในหน้าที่นี้จึงจำเป็นต้องพยายามรักษาประสิทธิภาพในการทำงานมีความขยันขันแข็งใส่ใจในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างสุดอุทิศเวลา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานประตู (DOORMAN)

ก. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นผู้ให้การต้อนรับเปิดประตู ช่วยยกหีบห่อสัมภาระลงจากรถดูแลจนกว่าพนักงานยกสัมภาระจะมายกไป

ข. ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (CHIEF RECEPTION)

ค. ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายท่องเที่ยว

พนักงานยกสัมภาระ (BELL BOY)

ก. หน้าที่ความรับผิดชอบ

หน้าที่ยกหีบห่อสัมภาระของแขกจากบริเวณ (CANOPY) ไปยังห้องพัก หรือจากห้องพักไปยัง (CANOPY)

ข. ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

ผู้จัดการงานฝ่ายต้อนรับ (CHIEF RECEPTION)

ค. ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

ทุกส่วนทุกแผนก

ฝ่ายรักษาความปลอดภัย (SECURITY)

หัวหน้าพนักงานรักษาความปลอดภัย (CHIEF SECURITY OFFICER)

ก. หน้าที่ความรับผิดชอบ

บริหารและปฏิบัติงานในด้านการรักษาความปลอดภัย เพื่อป้องกันความเสียหายที่จะพึงมีต่อบุคคลและทรัพย์สินต่าง ๆ ทั้งของผู้ใช้บริการและของโครงการเอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข. ผังคัมภีร์วิชาโดยตรง

ผู้จัดการงานฝ่ายหน้า (FRONT OFFICE MANAGER)

ค. ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

ทุกส่วนทุกแผนก และลูกค้าผู้ใช้บริการโครงการ

ง. การปฏิบัติงาน

1. บริหารและปฏิบัติงานในด้านการรักษาความปลอดภัยให้ที่ที่สุดตามนโยบายของฝ่ายบริหารพร้อมทั้งแนะนำฝ่ายบริหารในเรื่องความปลอดภัยด้วย
2. มีกิจกรรมในเรื่องความปลอดภัยให้แก่พนักงานในหน่วยสำหรับทุกพื้นที่ของโครงการ
3. ให้คำแนะนำแก่พนักงานทุกคนที่จะต้องปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัย ทดสอบระบบและทดสอบพนักงานให้แน่ใจว่าสามารถเข้าใจวิธีการและใช้อุปกรณ์เครื่องมือได้อย่างถูกต้อง
4. แสดงให้ฝ่ายบริหารและพนักงานประจักษ์แน่ชัดว่า หน่วยรักษาความปลอดภัย มีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้
5. รายงานความประพฤติกฎกติกาวีรยหรือสื่อเจตนาไม่ดีของผู้ให้บริการและพนักงาน ให้ฝ่ายบริหารทราบ

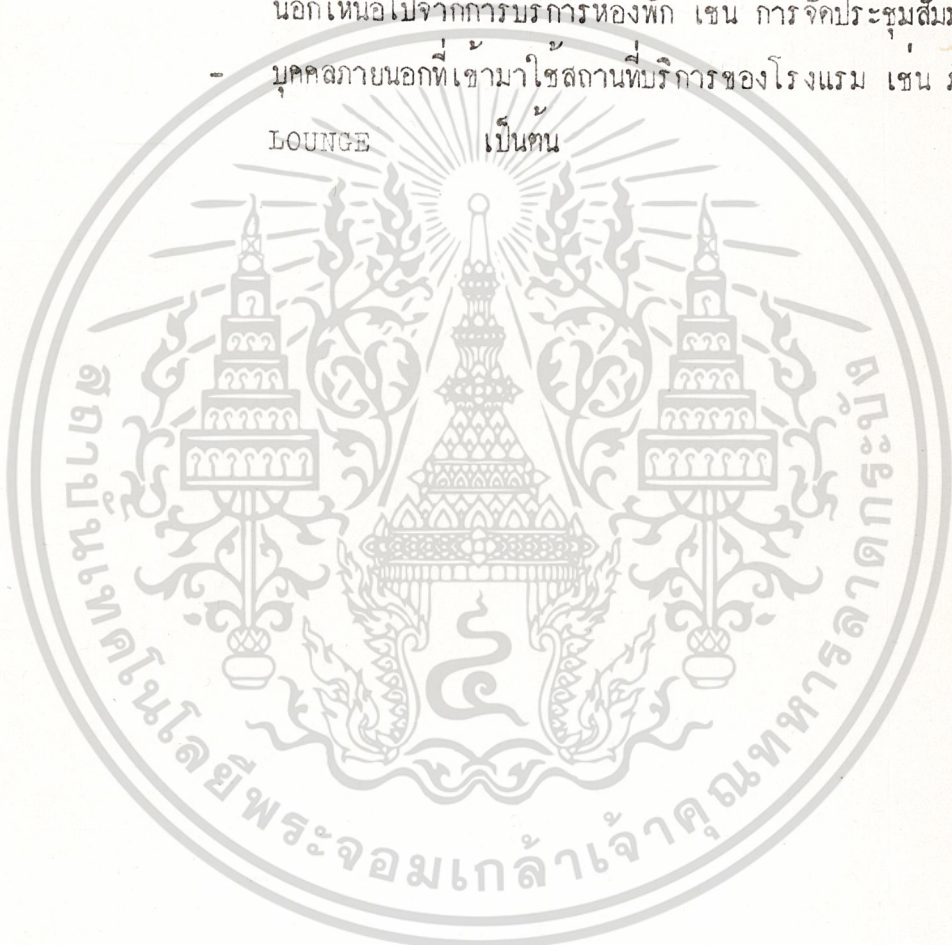
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



โดยมากแล้วประเภทของผู้ใช้บริการชาวต่างประเทศจะเป็นประเภท GROUP TOUR มากที่สุด

ข. แขกในประเทศ เราสามารถแบ่งแยกละเอียดได้ ดังนี้

- นักท่องเที่ยวที่มารับบริการห้องพักของโรงแรม และส่วนบริการอื่น ๆ ของโรงแรม
- บุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งนับเป็นนโยบายของโรงแรมที่สำคัญ นอกเหนือไปจากการบริการห้องพัก เช่น การจัดประชุมสัมมนา การจัดเลี้ยง
- บุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้สถานที่บริการของโรงแรม เช่น ภัตตาคาร



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. OPERATING CENTER

|         |                           |           |    |
|---------|---------------------------|-----------|----|
| ACCOUNT | - ACCOUNT MANAGER         | 1         | คน |
|         | - ASST. ACCOUNT           | 1         | คน |
|         | - FOOD & BEVERAGE CASHIER | 3         | คน |
|         | - FRONT CASHIER           | 2         | คน |
|         | - CHIEF PURCHASE          | 1         | คน |
|         | - ASST. PURCHASE          | 2         | คน |
|         | รวม                       | <u>10</u> | คน |

|     |                          |           |    |
|-----|--------------------------|-----------|----|
| F/O | - FRONT OFFICE MANAGER   | 1         | คน |
|     | - CHIEF RECEPTION        | 1         | คน |
|     | - PLACE MANAGER          | 1         | คน |
|     | - RECEPTION STAFF        | 4         | คน |
|     | - CHIEF RESERVATION      | 1         | คน |
|     | - RESERVATION CLERK      | 2         | คน |
|     | - EXCHANGE MONEY         | 2         | คน |
|     | - REGISTRATION CLERK     | 2         | คน |
|     | - TOUR COORDINATOR       | 2         | คน |
|     | - BELL CAPTAIN           | 1         | คน |
|     | - BELL BOY               | 8         | คน |
|     | - DOOR MAN               | 4         | คน |
|     | - CHIEF SECURITY OFFICER | 1         | คน |
|     | - SECURITY STAFF         | 12        | คน |
|     | รวม                      | <u>42</u> | คน |

3. PERSONNEL

|  |                     |   |    |
|--|---------------------|---|----|
|  | - PERSONNEL MANAGER | 1 | คน |
|  | - ASSISTANT MANAGER | 1 | คน |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่รวมเอาให้นำไปใช้ประโยชน์อื่นใด  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. FOOD & BEVERAGE

|          |                          |           |    |
|----------|--------------------------|-----------|----|
| FOOD     | - F & B MANAGER          | 1         | คน |
|          | - EXECUTIVE CHEF         | 1         | คน |
|          | - SOUS. CHEF             | 3         | คน |
|          | - COOK                   | 8         | คน |
|          | - RESTAURANT SUPERVISOR  | 1         | คน |
|          | - BANQUET SUPERVISOR     | 1         | คน |
|          | - CAPTAIN                | 2         | คน |
|          | - WAITER                 | 15        | คน |
|          | - BUS BOY                | 10        | คน |
|          | รวม                      | <u>42</u> | คน |
| BEVERAGE | - BEVERAGE SUPERVISOR    | 1         | คน |
|          | - HEAD BARTENDER         | 1         | คน |
|          | - LOBBY LOUNGE BARTENDER | 1         | คน |
|          | - POOL BAR BARTENDER     | 1         | คน |
|          | - BAR BOY                | 3         | คน |
|          | - CHIEF STEWARD          | 1         | คน |
|          | - STEWARD                | 2         | คน |
|          | - WAITER                 | 8         | คน |
|          | - BUS BOY                | 6         | คน |
|          | - CLEANER                | 4         | คน |
|          | รวม                      | <u>28</u> | คน |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. MECHANIC

|                     |            |              |
|---------------------|------------|--------------|
| - CHIEF MECHANICIAN | 1          | คน           |
| - ELECTRICIAN       | 3          | คน           |
| - AIR ENGINEERING   | 3          | คน           |
| - PUMP ENGINEERING  | 3          | คน           |
| - MAINTENANCE       | 2          | คน           |
| - POOL              | 2          | คน           |
|                     | <u>รวม</u> | <u>14</u> คน |



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

การวิเคราะห์เพื่อการออกแบบ

4.1 การวิเคราะห์ตัวอาคารของโครงการ

โครงการโรงแรมบ้านโบราณเป็นโครงการที่ตั้งอยู่ทางภาคเหนือ ซึ่งมีเอกลักษณ์ทางคันสถาปัตยกรรม ศิลปวัฒนธรรมเฉพาะตัว ดังนั้นตัวอาคารของโครงการจึงต้องมีการออกแบบประยุกต์ให้ทันสมัยกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม และมีเอกลักษณ์ของทางภาคเหนือ

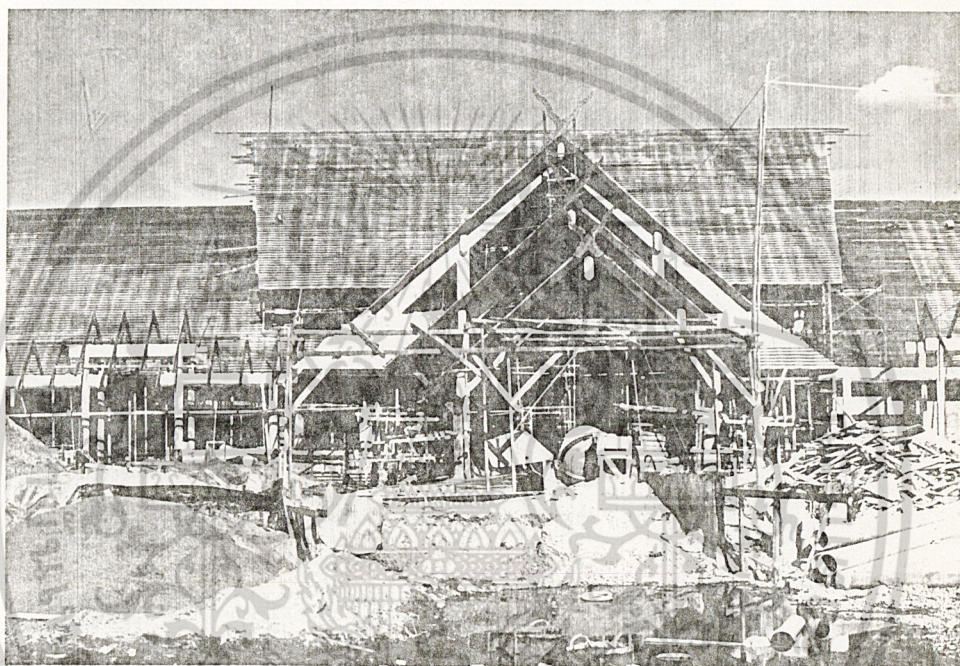
ลักษณะหลังคาของตัวอาคารนั้น จะมีลักษณะซ้อนกันหลายชั้นเป็นการหยิบเอาลักษณะหลังคาของโบสถ์มาใช้ และทางคานหน้าของส่วนทางเข้าตัวอาคารก็จะมีหลังคาซ้อนกันออกมาหลาย ๆ ชั้นเป็น CANOPY คลุมบริเวณที่จอดรถ ซึ่งหลังคาที่มีความสูงและซ้อนกันหลาย ๆ ชั้นสามารถกันแดดกันฝนได้เป็นอย่างดี ตัวอาคารและภายในตัวอาคารจะได้รับแดดอ่อน ๆ เฉพาะเช้ากับเย็นเท่านั้น ช่วงสาย ๆ และบ่าย ๆ นั้นจะเป็นแดดแก่ซึ่งหลังคานั้นกันได้เป็นอย่างดี อีกทั้งเป็นการระบายลมได้ดี อีกทั้งยังติดกาแลซึ่งเป็นเอกลักษณ์ทางภาคเหนือที่สวยงาม

ตัวอาคารของโครงการจะแยกได้เป็น 3 อาคาร คือ อาคารที่ 1 และอาคารที่ 2 จะเป็นห้องพักทั้งหมด ซึ่งอาคารห้องพักนั้นจะไล่ตามเชิงเขาเป็นชั้นไล่ระดับกัน และอาคารที่ 3 จะเป็นอาคารส่วนกลางระหว่างอาคารที่ 1 และอาคารที่ 2 อาคาร 3 นี้จะเป็นส่วนบริการคานคอกห้องพัก สำนักงาน ภัตตาคาร ครีว ห้องจัดเลี้ยง ฯลฯ จากอาคาร 3 ก็จะมีทางแยกซ้าย ขวา ไปอาคาร 1 และ 2 ซึ่งเป็นห้องพัก

บริเวณคานหลังของอาคารทั้ง 3 จะเป็นบริเวณสระว่ายน้ำ และบาร์สำหรับบริการ เครื่องดื่มและอาหาร เบา ๆ ตามสั่ง ซึ่งบริเวณทั้งหมดนี้ก็จะเห็นวิวทัศนของแม่น้ำสมรวกที่บรรจบกับแม่น้ำโขงบริเวณสามเหลี่ยมทองคำ ซึ่งเป็นเขตกันทรมหแดน ไทย ลาว พม่า และรอบ ๆ บริเวณทั้งโครงการจะเป็นเขามีสันไม้ขึ้นโดยรอบทำให้เกิดความร่มเงาแก่ตัวอาคารและให้ความรู้สึกใกล้ชิดกับธรรมชาติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และจากภายนอกตัวอาคารแล้ว ก็จะต้องคำนึงถึงภายในอาคารด้วยเพื่อเชื่อมโยง  
 ใหม่ความกลมกลืนกันระหว่างภายนอกกับภายในตัวอาคาร ดังนั้นการออกแบบตกแต่งภายในจะ  
 ต้องศึกษาถึงสถาปัตยกรรมล้านนา ศิลปหัตถกรรมของภาคเหนือและการเลือกใช้วัสดุในการ  
 ตกแต่ง เพื่อที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบตกแต่งภายในอาคารของโครงการให้  
 เหมาะสมต่อไป

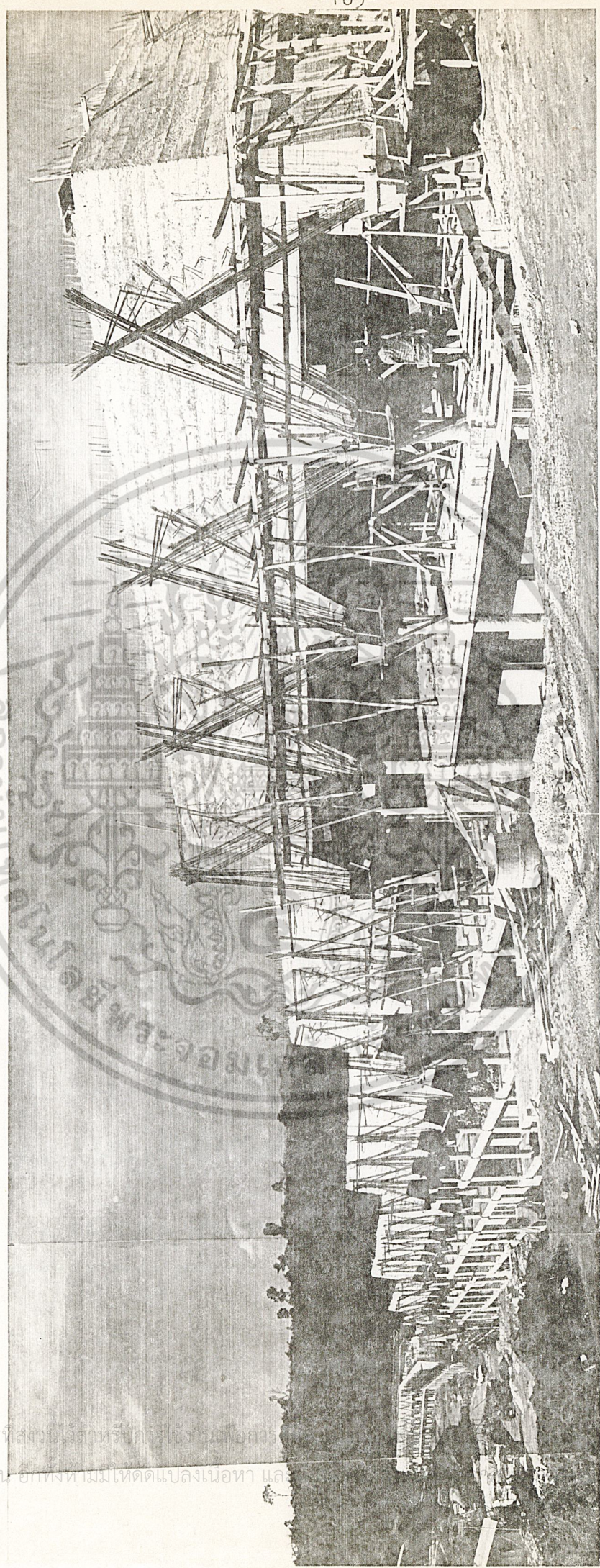


รูปที่ 1. แสดงด้านหน้าของอาคารโครงการ



รูปที่ 2. แสดงด้านหลังของอาคารจะเป็นบริเวณสระ  
 ว่ายน้ำ และเห็นทิวทัศน์ที่สวยงามโดยรอบ

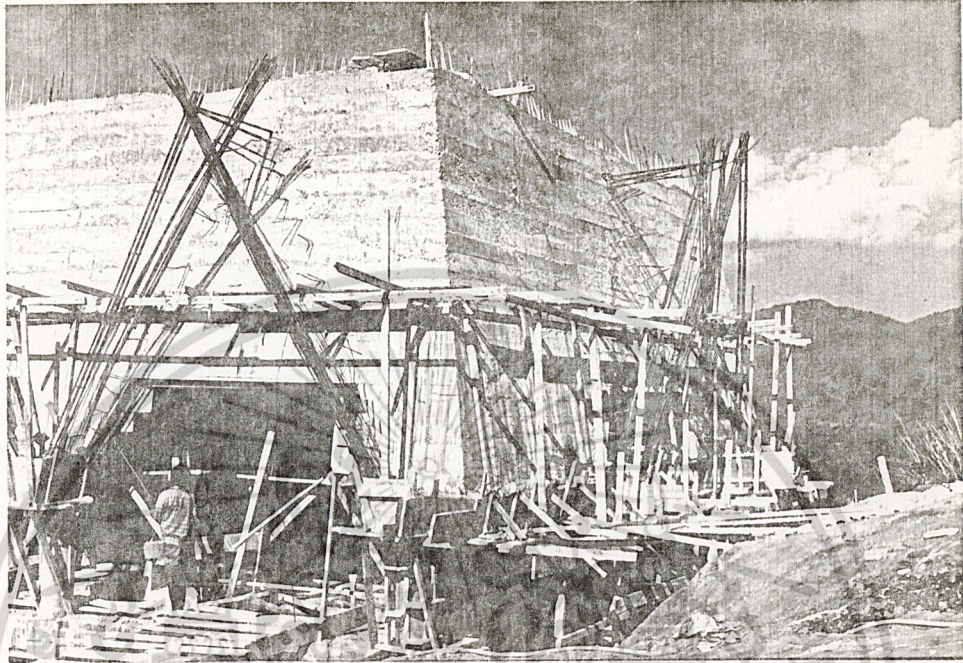
เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์ของงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อเผยแพร่เห็นใบโฆษณาหรือการนำ  
 ไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตถือว่าผิดกฎหมาย



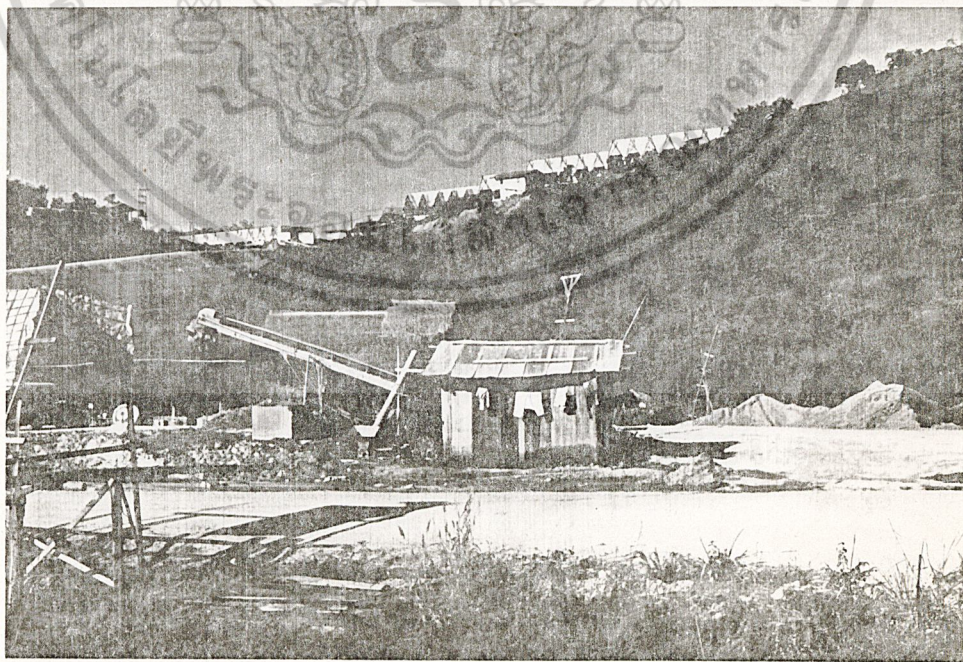
รูปที่ 3. แสดงตัวอาคารที่ 1. และ อาคารที่ 2. โดยอาคารที่ 2. จะได้ขึ้นตาม  
เชิงเขา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้ก่อนการ  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีเหตุดแปลงเนื้อหา และ

ชนด้านการค้า  
การนำไปใช้



รูปที่ 4. แสดงตัวอาคารที่ 2. บนเชิงเขาซึ่งด้านหลังจะมองเห็นทิวทัศน์ของ น.สปรวก กั้นพรมแดนไทยกับพม่า



รูปที่ 5. มองจากทางเข้าโครงการจะเห็นตัวอาคารอยู่ บนเชิงเขา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกระใช้วงมเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2 การวิเคราะห์พฤติกรรมและผู้ใช้อาคาร

อาคารของโครงการโรงแรมบ้านโบราณ เป็นอาคารซึ่งสนองความต้องการ ในด้านของสถานที่พัก การขายของที่ระลึก การจัดเลี้ยง การจัดประชุม รวมถึงการ เข้าใช้ บริการทั่วไปภายในอาคาร สำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ

สามารถแบ่งผู้ใช้บริการออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

- 1. ผู้ให้บริการ
- 2. ผู้รับบริการ

1. ผู้ให้บริการ คือ ผู้ที่ทำงานบริการ และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่นักท่องเที่ยว หรือนักธุรกิจที่มาใช้บริการ บุคคลเหล่านี้ได้แกะระดับผู้บริหาร ไปจนถึงพนักงานทำความสะอาด ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลเหล่านี้เป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึง ดังนั้นการออกแบบตัวอาคาร ควรมีหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- ตัวอาคาร อาคารได้รับการออกแบบตรงตามความต้องการในเรื่อง ประโยชน์ใช้สอย มีความสะดวกสบายในการทำงานโดย การวางผังที่มีความสัมพันธ์เชื่อมต่อกันได้โดยสะดวก

- สภาพสถานที่ทำงาน บรรยากาศสำหรับการทำงานโดยทั่วไป ได้แก่ ระบบการระบายอากาศ อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียง สิ่งเหล่านี้มีความสำคัญมากในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

- สวัสดิการพนักงาน ควรจัดให้มีห้องน้ำ ห้องส้วม ห้องเปลี่ยนเครื่อง แต่งกาย ห้องอาหารสำหรับพนักงานที่ให้ความ สะดวกและถูกสุขลักษณะ

ผู้ใช้บริการสามารถแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

ก. ฝ่ายบริหาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คือบุคคลที่ทำงานในระดับบริหาร คือระดับมันสมองของโรงแรมเช่นผู้จัดการ หรือผู้ช่วยผู้จัดการแผนกต่าง ๆ

ข. เจ้าหน้าที่

คือบุคคลที่ทำงานภายในโรงแรมโดยมีตำแหน่งหน้าที่ประจำ เช่น เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายแคชเชียร์ เป็นต้น เจ้าหน้าที่จะทำงานอยู่บริเวณ FRONT OF THE HOUSE ซึ่งต้องติดคอกพบปะกับแขกอยู่เสมอ

ค. พนักงาน

คือ พนักงานครัว พนักงานช่าง เป็นต้น พนักงานเหล่านี้จะทำงานอยู่ในส่วน BACK OF THE HOUSE

ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่มาประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ในการรับบริการ ได้แก่ผู้เข้ามาใช้อาคาร โรงแรมบ้านโบราณเพื่อประกอบกิจกรรมต่าง ๆ

ผู้รับบริการสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

ก. แขกชาวต่างประเทศ เราสามารถแบ่งแยกละเอียดได้ ดังนี้

- F.I.T (FREELANCE INDIVIDUAL TRAVELLER)

โดยมากจะมาเป็นส่วนตัวโดยทำ RESERVATION ผ่านทาง TOUR AGENCY หรือมาพักเอง โดยตัวเองเป็นผู้เลือกมาพักโรงแรมนี้เอง

- GROUP TOUR เป็นประเภทที่มากที่สุด จะมาเป็นกลุ่มประมาณ 15 - 30 คน โดยผ่าน TOUR AGENCY และจ่ายเงินมาเรียบร้อยแล้วกับ TOUR AGENCY

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

มาเองก็คนก็ได้ ประมาณ 5 - 10 คน โดยผ่านทาง AGENCY เข้ามาพักที่โรงแรม โดยมากจะเป็นพวกนักท่องเที่ยว

- COMMERCIAL เป็นแขกประเภทที่มาหาธุรกิจ แขกพวกนี้จะมีความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับพิถีพิถันสูง จึงต้องคอยเอาใจใส่รักษาเป็นพิเศษ ใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2.1 การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ

ก. พฤติกรรมของผู้ให้บริการ

เราสามารถแบ่งพฤติกรรมของผู้ให้บริการออกเป็น 2 ฝ่ายใหญ่ ๆ คือ

1. ฝ่ายบริหาร

มาทำงานโดยรถยนต์ส่วนตัว จอดรถ และไปที่ TIME KEEPER ตอกบัตร เข็มชอ  
ลงเวลา และไปยังหน่วยที่สังกัด

2. เจ้าหน้าที่

ผู้ทำงานในส่วน FRONT OF THE HOUSE เจ้าหน้าที่ทำงาน โดยตรงไปที่ TIME  
KEEPER ตอกบัตร เข็มชอลงเวลาและไปทำหน้าที่ในหน่วยงานที่รับผิดชอบอยู่

ผู้ทำงานในส่วน BACK OF THE HOUSE ทำงานในหน้าที่รับผิดชอบได้  
มอบหมายจะเขาออกจาก STAFF ENTRANCE ตรงไปยัง TIME KEEPER  
ลงเวลา ตรงไปยังห้อง STAFF LOCKER ชาย - หญิง เพื่อเปลี่ยนเสื้อผ้า  
เป็น UNIFORM ของทางโรงแรม เวลาทำงานทั่วไป 08.30 - 17.30 น.  
ส่วนงานผลิตแล้วเท่านั้นที่รับผิดชอบ

ข. พฤติกรรมของผู้รับบริการ

การศึกษาพฤติกรรมของผู้เข้ารับบริการภายในโรงแรมแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. แขกที่มาพักในโรงแรม

2. บุคคลภายนอกที่มาใช้บริการของโรงแรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้