

การลงทะเบียนเข้าพักและการคืนห้องพัก

การลงทะเบียนเข้าพักเป็นวงจรการบริการแขกขั้นตอนที่สอง เมื่อแขกมาถึงที่พัก (**Arrival**) ซึ่งเป็นงานที่สำคัญของแผนกบริการส่วนหน้า เพราะเป็นช่วงเวลาแขกมาถึงที่พักและแขกต้องทำการลงทะเบียนเข้าพัก เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจของแขกตั้งแต่เวลาที่แขกเข้ามาถึงโรงแรม พนักงานบริการส่วนหน้าจึงมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสำหรับแขกเข้าพัก โดยเริ่มตั้งแต่การให้การต้อนรับแขก การลงทะเบียนเข้าพัก การพาแขกไปส่งยังห้องพัก และท้ายที่สุดคือการบันทึกข้อมูลรายละเอียดของแขกเพื่อใช้ประโยชน์ในโอกาสต่อไป

สำหรับโรงแรมในประเทศไทย เวลา 14.00 น

เป็นเวลาที่แขกเข้าพัก (**Check In**)

และไม่เกินเวลา 12.00 น. เป็นเวลาที่แขกออกจากที่พัก (**Check Out**)



การต้อนรับเมื่อแขกมาถึงโรงแรม

1. พนักงานเปิดประตูหรือพนักงานยกกระเป๋าที่มีหน้าที่ดูแลต้อนรับแขกทันทีที่เดินทางเข้ามาถึงโรงแรม รวมทั้งให้ความสนใจล่วงหน้ากับ **Arrival List** ที่แผนกต้อนรับส่งมาให้ เพื่อเฝ้าระวังว่ามีแขกคนใดมาเข้าพักบ้าง เมื่อได้รับแจ้งว่าแขกกำลังจะมาถึง ให้พยายามจำชื่อแขกให้ได้ เพื่อจะได้เรียกชื่อแขกได้อย่างถูกต้องเวลาที่แขกมาถึงและเป็นการสร้างความประทับใจให้แก่แขก (เกษรติ สิมะภูร, 2547, หน้า 42) การทำงานของพนักงานบริการในเครื่องบินจะทำการต้อนรับแขกตั้งแต่เข้ามายังโรงแรม โดยพนักงานเปิดประตูจะต้อนรับแขกโดยการเปิดประตูรถให้กับแขก เพื่อให้แขกก้าวลงจากรถด้วยความสะดวก พร้อมกับการกล่าวต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดี



จากนั้นพนักงานรับสมัครจะขนส่งสัมภาระต่าง ๆ ของแขกลงจากรถ และตรวจนับจำนวนสัมภาระ พร้อมทั้งยืนยันกับแขกอีกครั้ง จากนั้นพนักงานจะนำแขกมายังบริเวณห้องโถงเพื่อนำแขกไปยังเคาน์เตอร์เพื่อการลงทะเบียนเข้าพักต่อไป โดยพนักงานที่ทำงานรอบเช้า ถือว่าเป็นการทำงานที่สำคัญและมีภาระงานมากกว่ารอบอื่นๆ เนื่องจากช่วงเวลาเช้าเป็นเวลาที่แขกจะเดินทางเข้ามาในโรงแรมและแขกส่วนใหญ่จะตื่นห้องพัก 12.00 นาฬิกา ดังนั้นโรงแรมควรเลือกพนักงานที่มีความสามารถสูง มีประสิทธิภาพการทำงานและมีใจรักการบริการ เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างเรียบร้อยและสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี



2. การลงทะเบียนเข้าพัก

- การลงทะเบียนเข้าพัก(Registration) หมายถึง กระบวนการที่ให้แขกกรอกข้อมูลในบัตรทะเบียนผู้พัก s.s. 3 (Guest Registration card) จากนั้นโรงแรมจะต้องมีการจัดทำหนังสือแจ้งรายชื่อของผู้พักประจำวันในแต่ละโรงแรม s.s. 4 ตามที่กำหนดพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ.2547 มาตรา 36 กำหนดให้”ผู้จัดการต้องส่งสำเนาทะเบียนผู้พักในแต่ละวันไปให้นายทะเบียนทุกสัปดาห์ แล้วให้นายทะเบียนทำใบรับรองมอบไว้ให้เป็นสำคัญ หากโรงแรมใดอยู่ไกลหรือไม่สามารถส่งได้ตามกำหนดดังกล่าว ให้นายทะเบียนพิจารณากำหนดระยะเวลาส่งสำเนาดังกล่าวแล้วแจ้งให้ผู้จัดการทราบ” โดยเอกสารดังกล่าวจะนำส่งสถานีตำรวจในพื้นที่โรงแรมที่ตั้งอยู่ แบบรายงานแสดงรายชื่อและรายละเอียดผู้พักจะจัดทำ 2 ชุดเพื่อจัดส่งให้แก่ นายทะเบียนประจำท้องที่ในสังกัดกรมตำรวจทุกวันเพื่อใช้เป็นหลักฐานสำหรับงานตรวจคนเข้าเมือง ในปัจจุบันโรงแรมสามารถส่งแบบรายงานแสดงรายชื่อและรายละเอียดผู้เข้าพักผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้ทุกวัน ที่ www.immigration.go.th ในหน้าต่าง การแจ้งที่พักอาศัยสำหรับสถานประกอบการ



บัตรทะเบียนผู้พักโรงแรม.....

ชื่อตัวชื่อสกุล

วัน เดือน ปี เกิด

อาชีพ สัญชาติ

ที่อยู่ปัจจุบัน

.....หมายเลขโทรศัพท์.....

(บ้านเลขที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด ประเทศ)

มาจาก

จะไปที่

(บ้านเลขที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด ประเทศ)

เลขประจำตัวประชาชน

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

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

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

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

ตัวอย่างบัตรทะเบียนผู้พัก (ร.ร. 3) ตาม
พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547
ที่มา:

[https://www.roomscope.com/manual/
detail/62](https://www.roomscope.com/manual/detail/62)



กระบวนการลงทะเบียนเข้าพักของแขกประเภทต่าง ๆ

กระบวนการลงทะเบียนเข้าพัก (Registration Process) หมายถึง ขั้นตอนการลงทะเบียนซึ่งจะมีความแตกต่างกันตามประเภทของแขก โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือแขกอิสระ แขกบุคคลสำคัญและแขกหมู่คณะ โดยมีรายละเอียดดังนี้

กระบวนการลงทะเบียนสำหรับแขกอิสระ แขกอิสระหมายถึงแขกทั่วไปที่เข้ามาพักกับทางโรงแรมโดยอาจติดต่อกับทางโรงแรมโดยตรงหรืออาจติดต่อผ่านคนกลางทางท่องเที่ยว พนักงานที่ทำหน้าที่ลงทะเบียนแขกประเภทนี้ คือ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า การลงทะเบียนแขกเข้าพักสามารถแบ่งออกเป็นประเภท คือ แขกที่สำรองห้องพักล่วงหน้ากับหน้าโรงแรม และแขกที่ไม่ได้สำรองห้องพักล่วงหน้า มีขั้นตอนการลงทะเบียนดังต่อไปนี้



การบวนการลงทะเบียนสำหรับแขกที่มีการสำรองห้องพักล่วงหน้า มีกระบวนการในการลงทะเบียนดังนี้ คือ

1. ทักทายแขกตามมาตรฐานของโรงแรม
 2. สอบถามสถานภาพการสำรองห้องพัก
 3. ตรวจสอบรายชื่อของแขกจากรายงานแขกที่คาดว่าจะเข้าพัก
 4. นำบัตรทะเบียนผู้พัก s.s. 3 (Guest Registration Card)
- ให้แขกกรอกรายละเอียดและตรวจสอบรายละเอียดต่าง ๆ เช่น ระยะเวลาการเข้าพักว่าตรงกันกับจำนวนวันที่ได้สำรองห้องพักไว้แล้วหรือไม่ รวมทั้งการลงลายมือชื่อของแขกด้วย บางโรงแรมจะพิมพ์รายละเอียดของแขกเตรียมไว้ แขกเพียงตรวจสอบข้อมูลอีกครั้งและลงลายมือชื่อ



จากนั้นพนักงานจะกรอกรายละเอียดในส่วนของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในบัตรทะเบียนผู้พัก ให้เรียบร้อยและลงนามด้วยซึ่งข้อมูลที่จำเป็นในการลงทะเบียน ได้แก่

- ชื่อที่ตรงกับหนังสือเดินทางหรือบัตรประชาชน
- ที่อยู่ของแขก
- วันที่แขกเข้าพักและวันที่แขกคืนห้องพัก
- เลขที่หนังสือเดินทาง
- สัญชาติตามหนังสือเดินทาง
- วัน เดือน ปีเกิด
- หมายเลขเอกสารการเข้าเมือง
- หมายเลขโทรศัพท์

Registration form of a Hotel

REGISTRATION FORM
To be completed by all guests

The Royal Crown Hotel
Parade Road, Royal Town
Regalshire, AB1 2XV
Tel: 01234 567890 Fax: 01234 567891
VAT Registration No: 123 4567 89

GUEST SURNAME (please print in block capitals)		FORENAMES	
HOME ADDRESS		ROOM NO	PRICE £
POSTCODE		DATE OF ARRIVAL	
TELEPHONE NO		MOBILE NO	DATE OF DEPARTURE
COMPANY NAME		NO OF NIGHTS STAY	
COMPANY ADDRESS		NO OF GUESTS IN PARTY	
POSTCODE		NATIONALITY (if you are not a British subject, please continue and complete the information below)	
TELEPHONE NO		EMAIL	PASSPORT NO
VEHICLE REGISTRATION NO		WHERE DID YOU HEAR ABOUT US?	
		SIGNATURE	

PRODUCT 288-9 © Gales Press Direct Limited, Chester, CH1 4DZ
To number call FREEPHONE 0800 61088

fppt.com

- ลายเซ็น การลงลายมือชื่อถือเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้การลงทะเบียนเข้าพักมีความสมบูรณ์ เพราะเมื่อแขกได้ลงลายมือชื่อเรียบร้อยแล้ว แสดงถึงแขกยินดีรับผิดชอบค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในระหว่างการเข้าพักในโรงแรม



5. หลังจากแขกทำการลงทะเบียนเข้าพักเรียบร้อยแล้ว พนักงานจะต้องเก็บเงินมัดจำหรือเงินประกันจากแขก เพื่อเป็นการการันตีค่าใช้จ่ายในการเข้าพัก กรณีที่แขกสำรองห้องพักผ่านบริษัทนำเที่ยว พนักงานจะต้องขอเอกสารแทนการชำระเงินจากแขกทุกครั้งเพื่อเป็นหลักฐานประกอบการนำไปเรียกเก็บเงินจากบริษัทนั้นๆ กรณีที่แขกชำระค่าบริการด้วยตนเองและแขกชำระด้วยเงินสด พนักงานต้องเก็บเงินประกันให้ครอบคลุมค่าห้องพักทุกคืน รวมถึงค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าชักรีดเสื้อผ้าหรือค่าอาหาร ฯลฯ ที่อาจจะเกิดขึ้นในระหว่างการเข้าพักในโรงแรม

6. แจ้งรายละเอียดในการเข้าพักให้แขกทราบเพื่อเป็นการยืนยันข้อมูลการเข้าพักให้แขกทราบอีกครั้ง ได้แก่ ระยะเวลาที่เข้าพัก ค่าใช้จ่ายในการเข้าพัก ยืนยันอัตราค่าห้องพักต่อคืน โดยจะต้องแจ้งราคาห้องพักให้แขกทราบเพียงท่านเดียว เนื่องจากราคาห้องพักเป็นข้อมูลที่เป็นความลับระหว่างแขกกับโรงแรม ซึ่งแขกแต่ละท่านอาจได้รับอัตราห้องพักที่ไม่เท่ากัน แม้ว่าจะเป็นห้องพักประเภทเดียวกัน

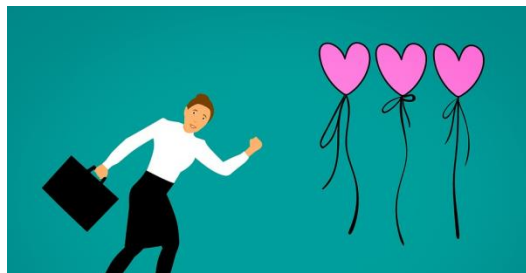


7. ตรวจสอบกับแผนกแม่บ้านว่าห้องพักที่แขกทำการสำรองมานั้นทำความสะอาดเรียบร้อยและพร้อมที่จะส่งแขกเข้าพักได้หรือไม่ กรณีที่ห้องพักยังไม่เรียบร้อยควรรหาห้องประเภทเดียวกันให้แขกเข้าพักแทนหรือขอร้องให้แขกรอสักครู่จนกว่าห้องพักจะเรียบร้อย

8. มอบบัตรเปิดประตูห้องพัก (Key Card) พร้อมทั้งแนะนำให้แขกพกพาบัตรเปิดประตูไว้กับตัวตลอดเวลาเข้าพัก

9. แจ้งให้พนักงานขนสัมภาระไปส่งแขกยังห้องพัก อธิบายสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมให้แขกทราบว่าสามารถใช้สิทธิประโยชน์ในส่วนไหนได้บ้าง ได้แก่ห้องพักอยู่ที่ชั้น 6 มองเห็นวิวทะเลและห้องพักที่จองมารวมอาหารเช้า ห้องอาหารเช้าจะเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 6.30 นาฬิกา จนถึง 10.30 นาฬิกาที่ห้องอาหารซีเซอร์นอล ในห้องพักมีน้ำดื่มให้บริการฟรีวันละ 2 ขวด พร้อมทั้งชาและกาแฟไว้บริการฟรี แต่ของที่วางอยู่ในตู้เย็นและขนมต่าง ๆ จะต้องมีการแจ้งราคาให้แขกทราบ นอกจากบริการที่กล่าวมาแล้ว โรงแรมยังมีบริการห้องฟิตเนส ห้องเขาน้ำและสระว่ายน้ำ และถ้าหากวันนั้นมีกิจกรรมพิเศษหรือกิจกรรมตามเทศกาล ต้องแจ้งให้แขกทราบด้วย เช่น คืนนี้ที่ห้องอาหารจะมีบริการบุฟเฟต์ซีฟู้ด สำหรับแขกที่พักที่โรงแรมในราคาพิเศษ เพียง 600 บาท เท่านั้นแต่แขกภายนอกจะคิดราคา 800 บาทต่อคน

10. พนักงานขนสัมภาระกล่าวคำอวยพรแขก เช่น **Have a nice stay with us** (อรรถิกา พังงา, 2553, หน้า 202 — 205)



กรณีแขกขอลงทะเบียนเข้าพักก่อนเวลา เมื่อแขกมาถึงโรงแรม แต่ขอเข้าพักก่อนเวลาพนักงานจะต้องกล่าวต้อนรับอย่างสุภาพ พร้อมอธิบายเวลาในการเข้าพักที่เป็นมาตรฐานของโรงแรมให้แขกได้ทราบ หากมีห้องพักว่างให้ทำการลงทะเบียนเข้าพักให้แขกทันที เพื่อสร้างความประทับใจให้กับแขก แต่หากห้องพักไม่เพียงพอหรือยังไม่พร้อมให้บริการ พนักงานจะต้องกล่าวขอโทษและกล่าวกับแขกอย่างสุภาพ เพื่อขอร้องให้รอห้องพักพร้อมทั้งอธิบายนโยบายของโรงแรมให้แขกรับทราบ สามารถลงทะเบียนเข้าพักได้ในเวลา 14.00 น. นอกจากนี้ อาจจะแนะนำให้แขกไปใช้บริการต่าง ๆ ภายในโรงแรมเพื่อรอการเข้าพัก



กระบวนการลงทะเบียนสำหรับแขกที่ไม่ได้สำรองห้องพักล่วงหน้า มีขั้นตอนดังนี้

1. กล่าวทักทายแขกตามมาตรฐานของโรงแรม
2. สอบถามสถานภาพการสำรองห้องพักและเมื่อแขกแจ้งว่าไม่ได้ทำการสำรองห้องพักล่วงหน้าพนักงานควรสอบถามความต้องการของแขก ว่าต้องการพักห้องพักประเภทไหนและระยะเวลาการเข้าพัก
3. ตรวจสอบว่ามีห้องชนิดที่แขกต้องการหรือไม่ กรณีไม่มีห้องพักประเภทนั้น แจ้งให้แขกทราบพร้อมทั้งเสนอห้องพักประเภทอื่นให้แขกเลือก เช่น เสนอห้องพักประเภทอื่นที่มีอยู่ในโรงแรมหรือนำโรงแรมอื่นที่มีมาตรฐานเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันตามหลักการการนำเสนอห้องพัก หรือพนักงานอาจจะยื่นข้อเสนอเกี่ยวกับห้องพักที่มีมาตรฐานที่ดีกว่าให้กับแขก



4. กรณีมีห้องพักตามที่แขกต้องการ ควรตรวจสอบดูระยะเวลาที่แขกต้องการ โดยไม่ให้เกิดปัญหาใดๆ กับแขกรายอื่นที่สำรองไว้ โดยใช้ดุลยพินิจการเรียกเก็บเงินค้ำมัดจำล่วงหน้า หากเป็นระเบียบของโรงแรมส่วนใหญ่ แขกที่ไม่ได้สำรองห้องพักส่วนหน้า พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะขอเรียกเก็บเงินล่วงหน้าเต็มตามจำนวนวันที่แขกแจ้งเข้าพัก เพื่อป้องกันกรณีแขกหนีหรือไม่ชำระค่าบริการ ในบางครั้งการลงทะเบียนอาจจะมีการเรียกเก็บเงินประกันมัดจำ ที่นอกเหนือจากค้ำห้องพัก เพื่อเป็นการประกันกรณีที่เกิดค่าใช้จ่ายระหว่างการเข้าพัก

5. ขอเอกสารที่เกี่ยวข้องและทำการลงทะเบียนเข้าพัก โดยแขกจะกรอกรายละเอียดในบัตรลงทะเบียนผู้พัก(แบบ SS.3) และพนักงานควรตรวจสอบระยะเวลาการเข้าพักกับแขก หรือตรวจสอบในบัตรลงทะเบียนผู้พักโดยดูรายละเอียดต่างๆ ที่แขกกรอกลงในบัตรลงทะเบียนผู้พักให้ครบถ้วนพร้อมทั้งลายมือชื่อของแขกด้วย และหากโรงแรมมีการใช้ระบบการจัดการโรงแรม พนักงานจะป้อนข้อมูลการเข้าพักลงในระบบคอมพิวเตอร์และพิมพ์ออกมาเป็นเอกสาร



การลงทะเบียนสำหรับแขกบุคคลสำคัญ การลงทะเบียนเข้าพักสำหรับแขกคนสำคัญ พนักงานที่ทำหน้าที่ต้อนรับ และลงทะเบียนเข้าพักสำหรับแขกประเภทนี้ คือ พนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์ บางโรงแรมอาจจะกำหนดให้เป็น ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้าร่วมต้อนรับ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. โรงแรมจะจัดพื้นที่ไว้สำหรับแขกพิเศษที่ชั้นพิเศษ (**Executive Floor**) สำหรับการลงทะเบียนเข้าพักแขกบุคคลสำคัญ หรือบางโรงแรมอาจจะให้แขกไปลงทะเบียนที่ห้องพัก โดยในบางโรงแรมอาจจะมีการใช้อุปกรณ์ที่ใช้ในการลงทะเบียนที่พิเศษกว่าแขกทั่วไป เช่น การแนบใบลงทะเบียนไว้ในที่ใส่เอกสารให้เรียบร้อย และมีลักษณะเป็นทางการ

2. แจกแผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดเตรียมการบริการ เช่น แผนกบริการอาหารในห้องพัก เพื่อจัดเตรียมของต้อนรับ (**Complimentary**) การจัดผลไม้ในห้องพัก แจกแผนกแม่บ้าน เพื่อจัดเตรียมดอกไม้ หรือจัดบาร์เครื่องดื่มสำหรับบริการ (**Complimentary Bar**)

3. เมื่อแขกเดินทางมาถึง พนักงานจะนำแขกไปยังพื้นที่หรือชั้นพิเศษที่ได้จัดเตรียมไว้ พร้อมทั้งกล่าวต้อนรับ เช่น **Welcome to Sawanna Hotel & Resort** กรณีที่แขกเคยใช้บริการกับโรงแรมแล้วอาจจะกล่าวว่า **Welcome Home** หรือ **Welcome back Sir/Madam** พร้อมทั้งสอบถามถึงการเดินทางมายังโรงแรมหรือการต้อนรับด้วยมิตรไมตรี



4. พนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์จะขอหนังสือเดินทางและเอกสารยืนยันการ
สำรองห้องพัก ซึ่งแสดงหลักฐานว่าได้ชำระเงินเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยตรวจดูชื่อแขก
จากหนังสือเดินทางกับเอกสารการสำรองห้องพักว่าตรงกันหรือไม่
โดยระหว่างที่แขกรอการลงทะเบียนเข้าพัก
พนักงานจะเสนอเครื่องดื่มต้อนรับ (Welcome Drink)
และ/หรือผ้าเย็นให้กับแขก



5. การลงทะเบียนเข้าพัก พนักงานจะต้องตรวจบัตรทะเบียนผู้พักว่าจะต้อง
กรอกอย่างครบถ้วนและถูกต้อง ได้แก่ ชื่อและนามสกุลของแขก วันที่เข้าพักและวันที่
ออกจากโรงแรม วันเดือนปีเกิดของแขก สัญชาติ ประเทศ หมายเลขหนังสือเดินทาง
หมายเลขใบตรวจคนเข้าเมือง จากนั้นนำบัตรทะเบียนผู้พักให้แขกลงลายมือชื่อ

6. เจรจาเพื่อขอเงินประกันการมัดจำจากแขก เพื่อเป็นการรับรองค่าใช้จ่าย
หากแขกใช้บริการส่วนอื่นๆที่นอกเหนือจากรายการเหมาจ่ายแขกส่วนใหญ่จะชำระด้วย
บัตรเครดิต พนักงานจะจัดทำการขออนุมัติวงเงินล่วงหน้า

7. ตรวจสอบสถานะห้องพักจากระบบคอมพิวเตอร์ของโรงแรมกับแผนกแม่บ้านว่าห้องพักพร้อมให้บริการแล้วหรือไม่ หากพร้อมบริการแล้ว พนักงานจะส่งมอบกุญแจห้องพักหรือบัตรเปิดประตูพักให้แก่แขกเท่ากับจำนวนแขกที่เข้าพัก ในบางโรงแรมอาจจะมีเสนอแบบฟอร์มการบริการอื่นๆ เช่น บริการหนังสือพิมพ์ จากนั้นกล่าวทวนข้อมูลการพัก เพื่อให้แขกรู้สึกประทับใจ และรู้สึกถึงความเอาใจใส่ต่อการบริการ และยังเป็นการป้องกันความผิดพลาด รวมถึงจะต้องแจ้งอัตราค่าห้องพักที่รวมค่าธรรมเนียมการบริการ (10%) และภาษี (7%) และสิทธิประโยชน์ต่างๆที่แขกได้รับ นอกจากนี้จะสอบถามแขกถึงวันและเวลาการคืนห้องพัก ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการให้บริการแขกคนต่อไป พนักงานจะต้องอธิบายเงื่อนไขการคืนห้องพักล่าช้า (Late Checkout) และตรวจสอบจำนวนสัมภาระแขกเพื่อแจ้งให้ฝ่ายบริการขนสัมภาระดำเนินการต่อไป พนักงานอาจจะเสนอบริการรถเช่าโรงแรม (Limousine Service) หากแขกต้องการใช้บริการดังกล่าว พนักงานอาจช่วยดำเนินการจองให้กับแขก

8. พนักงานนำแขกไปยังห้องพัก โดยในระหว่างนั้นจะต้องอธิบายสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมให้แขกทราบ และชวนแขกคุยไปตามทางระหว่างที่ถึงห้องพัก เพื่อแสดงว่าพนักงานผู้นั้นมีความใส่ใจแขกเป็นอย่างดี (อรรธิกา พังงา, 2553, หน้า 207 – 209)



การลงทะเบียนสำหรับแขกหมู่คณะ การลงทะเบียนเข้าพักสำหรับแขกหมู่คณะ ทั้งแขกกลุ่มทัวร์และแขกประชุมสัมมนา พนักงานที่ทำหน้าที่ลงทะเบียนสำหรับแขกประเภทนี้ คือ พนักงานประสานงานกลุ่มทัวร์ (Tour Coordinator) โรงแรมที่มีกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่เป็นแขกหมู่คณะ ควรจัดเตรียมสถานที่หรือโต๊ะบริการเฉพาะที่ห่างจากโต๊ะบริการหลัก เพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้บริการส่วนหน้าแออัดและเกิดเสียงดังรบกวนแขกท่านอื่น หรืออาจจะจัดห้องประชุมที่ว่างให้แขกหมู่คณะลงทะเบียนก็ได้ ขั้นตอนการลงทะเบียนแขกหมู่คณะ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. จัดเตรียมเอกสารและอุปกรณ์ต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น บัตรเปิดประตูห้องพัก จดหมายตอบรับ บัตรทะเบียนผู้พัก รายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าและบริการของโรงแรม รวมถึงกิจกรรมส่งเสริมการขายต่างๆ ส่วนใหญ่จะจัดรวมไว้ในซองกุญแจของโรงแรม
2. ก่อนที่แขกจะเข้าพัก พนักงานประสานงานกลุ่มทัวร์จะต้องประสานงานกับแผนกแม่บ้านเพื่อการเตรียมห้องพัก
3. จัดเตรียมสถานที่เพื่อรอต้อนรับแขก อาจจะใช้พื้นที่บริเวณห้องโถงหากในวันนั้นมีจำนวนแขกไม่มาก แต่หากแขกมีจำนวนมากจะต้องเตรียมพื้นที่เฉพาะเพื่อการต้อนรับ การต้อนรับอาจจะต้องมีการจัดเตรียมเครื่องดื่มต้อนรับ (Welcome Drink) หรือสิ่งของต้อนรับ เช่น พวงมาลัย เป็นต้น



4. การลงทะเบียนแขกหมู่คณะจะแตกต่างกับการลงทะเบียนแขกประเภททั่วไปที่แขกหมู่คณะจะไม่ใช้บัตรลงทะเบียนผู้พัก (Registration) แต่จะใช้เอกสารรายชื่อแขกผู้เข้าพัก (Rooming List) โดยนำมาจัดเตรียมการลงทะเบียน โดยทั่วไปจะใช้เอกสารนี้แทนบัตรลงทะเบียนเข้าพักที่บริษัททัวร์ส่งมา พนักงานจะนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลแขกกับผู้นำคณะนักท่องเที่ยว (Tour Leader) เพื่อตรวจสอบข้อมูลให้ตรงกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งรายละเอียดการเข้าพัก รายชื่อแขกและการจัดหมายเลขห้องพัก

5. ส่งสำเนาเอกสารรายชื่อแขกผู้เข้าพัก (Rooming List) ที่ถูกต้องให้กับฝ่ายบริการขนสัมภาระ (Bellboy) เพื่อให้พนักงานขนสัมภาระของแขกไปส่งยังห้องพัก



6. ลงทะเบียนเข้าพักแขกและมอบกุญแจห้องพักที่ได้จัดเตรียมไว้ให้กับหัวหน้าคณะทัวร์ พร้อมอธิบายเกี่ยวกับการบริการต่างๆ ของโรงแรม
7. พนักงานขนสัมภาระนำแขกไปยังห้องพัก
8. พนักงานประสานงานกลุ่มทัวร์จะบันทึกข้อมูลการลงทะเบียนเข้าพักในระบบการจัดการโรงแรม เพื่อรายงานสถานะห้องพักว่าได้มีการเข้าพักเรียบร้อยแล้ว

ในการจัดการให้แขกที่มาเป็นหมู่คณะเข้าพัก มักเกิดปัญหาที่แขกชอบพอกันแลกห้องกันหรือกระเป๋าเดินทางสับกัน ทางโรงแรมจึงควรจัดพนักงานที่มีประสบการณ์มาดูแลในการบริการดังกล่าว (รณิธร อักษรศรี, ม.ม.ป., หน้า 68)



เช็คอินออนไลน์ / ลงทะเบียนออนไลน์ (CHECK IN ONLINE)

โดยปกติ โรงแรมทั่วไปจะมีการให้บริการเช็คอินเพื่อเป็นการลงทะเบียนผู้เข้าพัก โดยจะมีเจ้าหน้าที่บริการส่วนหน้า หรือ **Front Office** เข้ามาให้บริการแต่ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากขึ้นโรงแรมในต่างประเทศมีการเช็คอินและเช็คเอาท์ด้วยตนเองผ่านระบบเครื่องอัตโนมัติหรือที่เรียกกันว่า **Self-Check-in** ที่ยังไม่แพร่หลายในประเทศไทย แต่โรงแรมทั่วไปได้มีการพัฒนาให้ลูกค้าที่มีการจองห้องพักล่วงหน้าและสามารถทำการเช็คอินได้ด้วยตัวเองผ่านทางระบบแอปพลิเคชันหรือหน้าเว็บไซต์ของทางโรงแรม เพื่อโรงแรมจะได้จัดเตรียมห้องพักไว้ล่วงหน้าเป็นการอำนวยความสะดวกรวดเร็วให้แก่ลูกค้าเมื่อมาถึงยังโรงแรม



ขั้นตอนการเช็คอินออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์

1) เข้าไปที่เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของทางโรงแรมและไปที่ **Check in online** บางโรงแรมจะมีการส่งอีเมลข้อมูลการเช็คอินออนไลน์ให้ลูกค้าพร้อมกับข้อมูลยืนยันการจองห้องพัก

2) ใส่หมายเลข **Confirmation Number** ที่ได้รับจากโรงแรมผ่านทางอีเมล ชื่อ-นามสกุล วันที่เข้าพัก ทำการลงทะเบียน

3) เมื่อทำการเช็คอินออนไลน์ผ่านระบบเรียบร้อยแล้ว ในวันที่เข้าพักลูกค้าจะได้รับ **SMS** ข้อมูล เกี่ยวกับการเดินทาง เช่น สถานที่ตั้งโรงแรม ระบบขนส่งสาธารณะ ที่ใกล้ที่สุด หรือข้อมูลแจ้งเวลาที่ห้องพักเสร็จเรียบร้อยแล้ว

4) เมื่อลูกค้ามาถึงที่โรงแรมพนักงานต้อนรับจะจัดเตรียมคีย์การ์ดห้องพักและขอให้ลูกค้าแสดงบัตรประจำตัวประชาชน/หนังสือเดินทาง เพื่อเป็นการยืนยันตัวตนการลงทะเบียน

5) ในกรณีที่ลูกค้ายังไม่ได้ทำการชำระค่าห้องพัก พนักงานจะต้องขอบัตรเครดิตหรือเงินสดเพื่อทำการชำระค่าห้องพัก บางโรงแรมอาจมีการเรียกเก็บค่านัดจำเพิ่มจากค่าห้องพักต่างหาก เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในโรงแรมระหว่างที่แขกเข้าพักหรือป้องกันในกรณีลูกค้าทำของภายในโรงแรมเกิดความเสียหาย ซึ่งลูกค้าจะได้รับเงินค่านัดจำคืนเมื่อทำการเช็คเอาท์



3. การส่งแขกไปที่ห้องพักและการแนะนำห้องพัก

หลังจากที่แขกลงทะเบียนเข้าพักเรียบร้อยแล้ว พนักงานชนสัมภาระก็จะนำแขกไปส่งยังห้องพัก และอธิบายเกี่ยวกับการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่อยู่ภายในห้องพัก หากแขกเป็นแขกบุคคลสำคัญ พนักงานอาคันตุกะสัมพันธ์จะนำแขกไปส่งยังห้องพักและอธิบายถึงสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก อาจรวมไปถึงการให้ข้อมูลแก่แขกและอำนวยความสะดวกให้แก่แขกทั้งในและนอกโรงแรม เช่น การที่แขกต้องการรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว บริเวณใกล้เคียงโรงแรม พนักงานบริการในเครื่องบินก็จะให้ข้อมูลแก่แขก ว่าบริเวณนี้มีสถานที่ท่องเที่ยวอะไรบ้าง แต่ละที่มีจุดเด่นอะไร ซึ่งข้อมูลเหล่านี้พนักงานอำนวยความสะดวกข้อมูลจำเป็นที่จะต้องมีความรู้เพื่อสามารถตอบคำถามแขกได้ ในกรณีที่แขกต้องการเดินทางไปนอกโรงแรม พนักงานก็ต้องเสนอบริการรถเช่า หรือเรียกรถเช่าภายนอกให้แก่แขก กระบวนการส่งแขกขึ้นห้องพัก มีขั้นตอนต่อไปนี้

3.1 เมื่อแขกลงทะเบียนเข้าพักเรียบร้อยแล้ว พนักงานชนสัมภาระ (Bellman) จะต้องไปส่งแขกยังห้องพักขณะที่เดินจะต้องไม่เว้นระยะห่างจากแขกมากเกินไปหรือเดินนำหน้าแขกมากเกินไป ควรเดินคู่ไปกับแขก

3.2 พนักงานทำหน้าที่กดลิฟต์และจะต้องเชิญให้แขกเดินเข้าลิฟท์ก่อน และยืนนำหน้าแขกเล็กน้อยขณะที่อยู่ในลิฟท์พนักงานจะต้องแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในโรงแรม เช่น สระว่ายน้ำ ห้องอาหาร และการส่งเสริมการขายต่าง ๆ ในระหว่างที่แขกเข้าพัก เมื่อถึงชั้นที่เป็นห้องพักของแขก ลิฟท์เปิดควรให้แขกเดินออกไปก่อนและควรเดินนำหน้าแขกเพื่อไปส่งแขกยังห้องพัก

3.3 เมื่อถึงห้องพักแขก พนักงานจะต้องเคาะประตูห้องพักหรือกดกริ่งหน้าประตูห้องพักก่อนหนึ่งครั้งและยืนรอประมาณ 3-5 วินาที จึงค่อยเปิดประตูห้องพัก เปิดประตูห้องพักด้วยความสุภาพ ในกรณีที่เป็นบัตรเปิดประตูห้องพัก ให้ใส่บัตรเปิดประตูห้องพักลงไปในช่องสวิตช์ไฟแล้วเชิญแขกเข้าห้องพัก



3.4 วางกระเป๋าเดินทางในที่จัดไว้สำหรับการวางกระเป๋า เปิด
ฝ้าม่านเพื่อให้แขกได้ชมทัศนียภาพภายนอก และอธิบายสิ่งอำนวยความสะดวก
สะดวกภายในห้องพัก เช่น การใช้อุปกรณ์ต่างๆภายในห้องพัก การบริการ
อาหารในห้องพัก หมายเลขโทรศัพท์ที่จำเป็นสำหรับแขก ของ
อภินันทนาการต่างๆ ภายในห้องพัก เช่นเครื่องชงชา กาแฟ น้ำดื่ม ตู้นํรภัย
และวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆ สิ่งที่สำคัญมากในการแนะนำแขกคือทางหนีไฟ

3.5 ก่อนออกจากห้องพัก พนักงานจะต้องกล่าวคำอวยพร เช่น
ขอให้มีความสุขตลอดระยะเวลาการเข้าพักกับโรงแรม พร้อมทั้งยกมือไหว้
แขกแล้วปิดประตูห้องพักด้วยความสุภาพและไม่ให้เกิดเสียง



4. วิธีการปฏิบัติหลังจากส่งแขกยังห้องพัก

หลังจากส่งแขกไปยังห้องพักแล้ว พนักงานต้องรับส่วนหน้าจะต้องนำแบบฟอร์มการลงทะเบียนเข้าพักของแขกลงในระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการจัดการโรงแรม โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.1 บันทึกข้อมูลจากทะเบียนผู้พักลงในระบบคอมพิวเตอร์ โดยจะต้องตรวจสอบชื่อและนามสกุลของแขกว่าตรงกับหนังสือเดินทางหรือไม่ หากไม่ถูกต้องทำการแก้ไขให้ถูกต้อง รวมถึงไปถึงข้อมูลอื่นๆ เช่น ที่อยู่ อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ วันเดือนปีเกิด สัญชาติ หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน หมายเลขหนังสือเดินทาง หมายเลขบัตรตรวจคนเข้าเมือง (กรณีแขกชาวต่างชาติ) วันที่เข้าประเทศและกำหนดออกจากประเทศ ซึ่งจะถูกประทับตราไว้ที่ด้านหลังใบตรวจคนเข้าเมือง

4.2 หลังจากบันทึกข้อมูลลงในระบบเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำเอาสลิปบัตรเครดิตที่ได้ขออนุมัติการใช้ล่วงหน้าและเอกสารแทนการชำระเงิน ไปแนบไว้กับบัตรทะเบียนผู้พักและนำไปเก็บไว้ในชั้นเก็บเอกสารเข้าพักให้ถูกต้องและเรียบร้อย



4.3 การจัดทำรายงานผู้เข้าพักประจำวัน (สร. 4) หลังจากลงทะเบียนเข้าพักเรียบร้อยแล้ว พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะนำข้อมูลจากบัตรจดนามผู้เข้าพัก (แบบ สร.3) เพื่อจัดทำรายงานผู้เข้าพักประจำวันโดยจัดทำเป็น 2 ชุด เพื่อรายงานไปยังหน่วยงานสำคัญ ได้แก่ กองทะเบียนกรมตำรวจ 1 ชุด และกองตรวจคนเข้าเมือง 1 ชุด ข้อมูลในรายงาน ผู้เข้าพักประจำวันประกอบด้วย

- 1) ลำดับแขกที่เข้าพัก
- 2) วันและเวลาที่เข้าพัก
- 3) หมายเลขห้องพัก
- 4) ชื่อและนามสกุลแขก
- 5) สัญชาติ
- 6) ใบสำคัญประจำตัวต่างดาวหรือบัตรประจำตัวหรือหนังสือเดินทาง
- 7) ที่อยู่ปัจจุบัน
- 8) อาชีพ
- 9) แขกเดินทางทางจากที่ใด
- 10) แขกกำลังจะเดินทางไปไหน
- 11) วันและเวลาที่ออกจากโรงแรม
- และ12) หมายเหตุ



การคืนห้องพัก (Check Out)

การคืนห้องพักหรือเรียกว่าเช็คเอาท์ เป็นกระบวนการขั้นตอนที่แขกพักเรียบร้อยแล้วจะออกจากที่พัก (Departure) ของวงการบริการแผนกบริการส่วนหน้า เมื่อถึงวันที่แขกสิ้นสุดการเข้าพัก แขกจะมาทำการคืนห้องพัก กระบวนการในการคืนห้องพักมีความสำคัญไม่ต่างกับกระบวนการในการเข้าพัก เพราะต้องทำให้แขกเกิดความประทับใจตั้งแต่วันแรกจนถึงวันสุดท้ายของการเข้าพัก ซึ่งจะนำมาถึงการกลับมาใช้บริการ โรงแรมอีกครั้ง



กระบวนการคืนห้องพักของแขก

เมื่อถึงกำหนดที่แขกจะทำการคืนห้องพัก พนักงานที่มีหน้าที่ดูแลและสำคัญคือ พนักงานการเงินส่วนหน้า (**Front Cashier**) ซึ่งจะทำหน้าที่หลัก ๆ ในการจัดการบัญชีของแขก รับชำระเงินและการบริการอื่น ๆ ซึ่งต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดความผิดพลาด เพื่อหลีกเลี่ยงการทำให้แขกไม่พอใจซึ่งอาจทำให้แขกไม่กลับมาใช้บริการอีก

การคืนห้องพัก (Check Out) คือกระบวนการที่สิ้นสุดการเข้าพักเพื่อชำระค่าบริการโดยมีพนักงานการเงินส่วนหน้า (**Front Cashier**) ทำหน้าที่ดังกล่าว ซึ่งจะต้องคำนึงถึงความรวดเร็วและประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินงาน โดยมีขั้นตอนการคืนห้องพักดังนี้

1. พนักงานทักทายแขกและกล่าวคำทักทาย
2. แขกแจ้งความประสงค์ขอคืนห้องพัก โดยแจ้งหมายเลขห้องพัก
3. พนักงานรับชำระเงินส่วนหน้าสอบถามชื่อและนามสกุล และสอบถามถึงคุณภาพของสินค้าการบริการของโรงแรม
4. แขกคืนกุญแจห้องพักหรือบัตรเปิดประตูห้องพัก
5. พนักงานรับชำระเงินส่วนหน้าพิมพ์รายการค่าใช้จ่ายของแขก และตรวจสอบรายการค่าใช้จ่าย ชื่อ นามสกุล และรายละเอียดอีกครั้ง

6. ส่งใบแสดงรายการค่าใช้จ่ายให้แขกตรวจสอบถึงความถูกต้องและระหว่างที่แขกตรวจสอบค่าใช้จ่าย พนักงานจะโทรศัพท์แจ้งแผนกแม่บ้านให้ตรวจสอบห้องพักที่แขกจะคืนห้องพักนี้

7. พนักงานสอบถามวิธีการชำระค่าใช้จ่าย

8. แขกทำการชำระค่าใช้จ่ายตามที่แขกต้องการ

9. หลังจากทำการรับชำระค่าใช้จ่ายเรียบร้อยแล้ว พนักงานรับชำระเงินส่วนหน้าแจ้งพนักงานสนั้บริการเพื่อจัดการกับสนั้บริการของแขก พร้อมทั้งกล่าวคำขอบคุณที่แขกมาใช้บริการโรงแรมและหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้มีโอกาสนบริการแขกอีกในอนาคต

10. พนักงานจัดการเอกสารและดำเนินการบันทึกรายงานสถานะห้องพักที่ทำการคืนห้องพักเพื่อสื่อสารข้อมูลที่ต้องการกับแผนกต่าง ๆ ของโรงแรมต่อไป



รูปแบบการคืนห้องพัก

ในการคืนห้องพัก ประกอบด้วย 2 รูปแบบ ได้แก่ การคืนห้องพักด้วยตนเองที่เคาน์เตอร์บริการส่วนหน้าและการคืนห้องพักแบบอัตโนมัติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1 การคืนห้องพักด้วยตนเองที่เคาน์เตอร์บริการชำระเงินส่วนหน้า ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นแขกทั่วไปของโรงแรม เมื่อแขกมาถึงเคาน์เตอร์บริการชำระเงิน พนักงานรับชำระเงินส่วนหน้าควรกล่าวทักทายแขกด้วยรอยยิ้มและยกมือไหว้ตามมาตรฐานของโรงแรม ซึ่งจะไม่แตกต่างจากตอนที่แขกมาทำการลงทะเบียนเข้าพัก และเริ่มด้วยการสอบถามชื่อและหมายเลขห้องพักอีกครั้งเพื่อป้องกันความผิดพลาด เนื่องจากอาจจะมีแขกชื่อเดียวกันมาพักในโรงแรมหรือในบางครั้งออกเสียงห้องพักผิดพลาด เช่น ห้อง 1250 และห้อง 1215 และอาจจะสอบถามถึงความพึงพอใจที่มีต่อห้องพัก สินค้าและบริการอื่นๆ ในโรงแรม ในกรณีที่แขกตำหนิหรือแขกไม่พึงพอใจต่อสินค้าและบริการต่างๆ ของโรงแรมพนักงานจะต้องมีทักษะในการจัดการกับข้อเรียกร้องหรือข้อตำหนิของแขก เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องกับแขก หลังจากที่แขกชำระค่าบริการเป็นที่เรียบร้อย พนักงานการเงินส่วนหน้าควรจะเสนอบริการขนสัมภาระไปยังรถของแขก โดยการเรียกพนักงานขนสัมภาระ มาให้บริการแขก จากนั้นกล่าวคำขอบคุณที่แขกได้ให้ความไว้วางใจกับโรงแรมและแสดงถึงความคาดหวัง รวมทั้งยินดีที่มีโอกาสให้บริการแขกในครั้งต่อไป

2 การคืนห้องพักแบบอัตโนมัติหรือการคืนห้องพักแบบด่วน

(Automatic Check out) ในกรณีที่แขกมีความประสงค์จะคืนห้องพักแบบอัตโนมัติ กล่าวคือ ไม่ต้องการลงมาติดต่อกับเคาน์เตอร์บริการรับชำระเงินส่วนหน้า โดยแขกจะต้องแจ้งความประสงค์ดังกล่าวในวันที่ลงทะเบียนเข้าพักหรือก่อนวันที่แขกจะคืนห้องพักและจ่ายค่านัดจำห้องพักเป็นเครดิตการ์ด (**Pre- Authorization**) เพื่อความสะดวกและเป็นหลักประกันในการเรียกเก็บเงินให้กับทางโรงแรม ทางโรงแรมจะเตรียมเอกสารเพื่อการคืนห้องพักแบบอัตโนมัติ โดยคืนสุดท้ายในเข้าพัก ผู้ตรวจภาคกลางคืนจะรวบรวมค่าใช้จ่ายตลอดการเข้าพัก สรุปเป็นบัญชีค่าใช้จ่ายแขก (**Guest Folio**) นำไปส่งที่ห้องพักแขก โดยแขกจะตรวจสอบรายการค่าใช้จ่ายอีกครั้ง เมื่อแขกต้องการจะออกจากโรงแรมก็สามารถออกไปได้โดยทันทีไม่ต้องไปที่เคาน์เตอร์เพื่อชำระค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ แต่อาจจะเกิดความผิดพลาดได้ เนื่องจากแขกไปใช้บริการอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น บริการอาหารเช้า หรือมินิบาร์ในห้องพัก (**Mini Bar**) ดังนั้น พนักงานการเงินส่วนหน้าจะต้องตรวจสอบรายการค่าใช้จ่ายอย่างรอบคอบ



หลังจากแขกชำระค่าบริการแล้ว พนักงานการเงินส่วนหน้าอาจจะเสนอบริการขนสัมภาระ โดยการออกแบบฟอร์มส่งสัมภาระไปให้พนักงานขนสัมภาระเพื่อดูแลแขกต่อไป

จากวิธีการคืนห้องพักทั้งสองประเภทข้างต้น นอกจากพนักงานการเงินส่วนหน้าจะมีบทบาทที่สำคัญในขั้นตอนดังกล่าว แต่พนักงานขนสัมภาระของแขก จะเป็นแผนกสุดท้ายที่จะทำหน้าที่ส่งมอบการบริการและสร้างความประทับใจให้แก่แขกเพื่อให้แขกกลับมาใช้บริการอีกครั้ง



วิธีการชำระค่าบริการ

การชำระค่าบริการของเรามีหลายวิธี ที่จะกล่าวต่อไปนี้เป็นวิธีการชำระค่าบริการที่นิยมในปัจจุบัน

1 บัตรเครดิต (Credit Card) เป็นระบบที่น่าเชื่อถือมาก เพราะธนาคารและสถาบันการเงินเป็นผู้ประกันการชำระเงิน เหตุผลสำคัญของการที่บัตรเครดิตเป็นที่นิยมอย่างกว้างขวางเนื่องมาจากความสะดวกสบายในการชำระเงินสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางไกลไม่จำเป็นต้องนำเงินสดติดตัวในการเดินทางโรงแรมยิ่งดีที่จะรับบัตรเครดิต เพราะโรงแรมมอบความไว้วางใจกับสถาบันการเงินเหล่านั้น เป็นผู้เรียกเก็บเงินโดยโรงแรมจะได้รับเงินจากบริษัทเครดิตอย่างถูกต้องครบถ้วน ส่วนการปฏิบัติเกี่ยวกับบัตรเครดิต แต่ละโรงแรมจะกำหนดวิธีให้เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติตามนโยบายตามความเหมาะสมโดยมีกระบวนการชำระค่าบริการดังนี้



1 ตรวจสอบวันหมดอายุของบัตร

2 ตรวจสอบวงเงินค่าใช้จ่าย และวงเงินบัตรเครดิต
(Credit Limit) (โดยในปัจจุบันนี้จะใช้วิธีรูดบัตรกับเครื่องรูด
บัตรเครดิตอัตโนมัติซึ่งเชื่อมตรงกับระบบของธนาคาร และเครื่องจะพิมพ์
ยอดค่าใช้จ่ายที่อนุมัติแล้ว

3 ตรวจสอบจำนวนเงินที่จะต้องชำระจากบัญชีค่าใช้จ่ายแรก

4 ส่งบัญชีค่าใช้จ่ายให้แขกตรวจและลงลายมือชื่อในสลิป

5 ตรวจสอบการลงลายมือชื่อว่าเป็นจริงกับลายมือชื่อในบัตร
เครดิตหรือไม่

6 คืนบัตรเครดิตและสลิปกับแขก



2. การเรียกเก็บเงินกับหน่วยงานหรือองค์กร คือเงินสดที่โรงแรมเรียกเก็บจากหน่วยงานที่ได้ทำข้อตกลงกับไว้ เช่น หากเป็นบริการทัวร์จะพิจารณาจากข้อตกลงในเอกสารแทนเงินสด จำนวนเงินนั้นอยู่ในวงเงินจำกัดตามที่โรงแรมและหน่วยงานหรือองค์กรได้ทำการตกลงร่วมกัน แล้วแจ้งให้พนักงานเก็บเงินส่วนหน้าทราบปกติวงเงินชนิดนี้จะจ่ายให้พนักงานสายการบินและแขกกลุ่มพิเศษที่ตกลงกับโรงแรมจะจำกัดวงเงินให้เพื่อประกันว่าในวงเงินนี้ทางโรงแรมสามารถเรียกคืนภายหลังได้ มีกระบวนการรับชำระค่าบริการดังนี้

2.1 ตรวจสอบบัญชีว่าจำกัดวงเงินเท่าไร โดยเรียกขอข้อมูลของหน่วยงานหรือบุคคลที่ได้ทำข้อตกลงไว้กับทางโรงแรม

2.2 ตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่าบัญชีของแขกคนดังกล่าวได้รับสิทธิ์การชำระจากบัญชีแขก กรณีที่แขกได้รับอนุมัติ แต่หนังสืออนุญาตยังไม่ถึงโรงแรมให้ออนเรื่องไปที่ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้าทราบเพื่อขอรับการอนุมัติ

2.3 ให้แขกลงลายมือชื่อเพื่อยืนยันการชำระเงินด้วยวิธีการเรียกเก็บจากบัญชี

2.4 ตรวจสอบการลงลายมือชื่อ

2.5 บันทึกข้อมูลเพื่อส่งรายละเอียดไปยังแผนกบัญชีเพื่อเรียกเก็บต่อไป

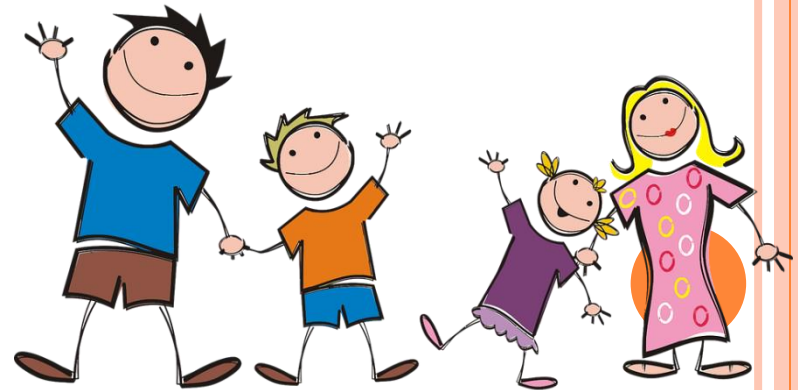


3. เงินสด (Cash) การชำระค่าบริการด้วยเงินสดส่วนใหญ่จะพิจารณาจากสกุลเงินที่โรงแรมได้แจ้งไว้กับแขกหรือในเอกสารแสดงค่าห้องพัก ส่วนใหญ่จะใช้สกุลเงินตามประเทศที่โรงแรมตั้งอยู่ เช่น ประเทศไทย ใช้สกุลเงินบาท เป็นต้น นอกจากสกุลเงินบาทไทยแล้วโรงแรมส่วนใหญ่จะมีนโยบายการรับเงินต่างประเทศอีกด้วย โดยพนักงานรับชำระเงินส่วนหน้าจะมีหน้าที่รับแลกเปลี่ยนเงินตรา โดยจะต้องแสดงอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราให้ชัดเจนและจะต้องมีการตรวจสอบอัตราแลกเปลี่ยนด้วย

4. เช็คเดินทาง (Traveler Check) ชาวต่างชาติที่เข้ามาพักจำนวนมากนิยมซื้อเช็คเดินทางจากธนาคารในประเทศไทยและใช้แทนการพกเงินสดติดตัว เพื่อความปลอดภัยจากการสูญหายในการเดินทาง โดยผู้ต้องใช้เช็คต้องติดต่อกับธนาคาร (จารีทิพย์ ทากิ, 2549, หน้า 153)

5. โอนเงิน (Bank Transfer) การเข้าพักเป็นหมู่คณะที่มีการจองห้องพักเป็นจำนวนมาก หรือแขกที่มาเข้าพักและประชุมสัมมนาจากต่างประเทศ พนักงานขายหรือแผนกสำรองห้องพักที่มีการติดต่อบริษัทที่อยู่นอกประเทศ หรือแม้แต่แขกทั่วไปที่ต้องทำการชำระเงินล่วงหน้าก่อนที่จะเข้าพัก โดยสามารถทำการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของโรงแรมพร้อมส่งหลักฐานการโอนเงินให้ทางโรงแรมเพื่อทำการตรวจสอบกับแผนกบัญชีต่อไป ซึ่งการโอนเงินระหว่างประเทศก็จะมีค่าธรรมเนียมที่แตกต่างกันไปเป็นการชำระที่สะดวกอีกวิธีสำหรับบริษัทที่ไม่สามารถชำระผ่านบัตรเครดิตได้หรือเป็นยอดเงินจำนวนมาก

การคืนห้องพักและการรับชำระเงินที่มีประสิทธิภาพของพนักงานเก็บเงิน ส่วนหน้าเป็นการแสดงว่าโรงแรมได้ให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อคุณภาพ การบริการและความพึงพอใจของแขก ขณะที่แขกขอให้พนักงานเก็บเงินส่วน หน้ารวบรวมบัญชีค่าใช้จ่ายส่วนต่างๆ พนักงานการเงินส่วนหน้าอาจให้แขก ทำแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริการของโรงแรมและสอบถามความพึงพอใจ ที่แขกได้รับการเข้าพักจากโรงแรม และเมื่อแขกชำระค่าบริการเรียบร้อยแล้ว จะต้องขอบคุณแขก เชิญชวนให้มาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป หลังจากนั้นพนักงานการเงินส่วนหน้าจะต้องทำการแจ้งสถานภาพห้องพักไปยัง แผนกแม่บ้านและแผนกอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป



3. การคืนห้องพักล่าช้า (Late Check out)

โดยปกติโรงแรมกำหนดให้แขกคืนห้องพักลภายใน 12.00 นาฬิกา โดยเฉพาะในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวเนื่องจากมีแขกมาพักจำนวนมากและหากแขกคืนห้องพัก่อนเวลา ดังกล่าวก็จะเป็นการเอื้อประโยชน์สำหรับโรงแรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งแผนกแม่บ้านจะมีเวลาเพิ่มทำให้สามารถทำความสะอาดห้องพัก และจัดเตรียมห้องพักสำหรับรอการเข้าพักของแขกท่านต่อไป

แขกจะแจ้งความประสงค์ขอคืนห้องพักล่าช้ากว่ากำหนด ซึ่งการคืนห้องพักล่าช้าจะส่งผลกระทบต่อแขกท่านใหม่อาจจะต้องรอห้องพักเป็นเวลานาน เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาดังกล่าว พนักงานต้อนรับส่วนหน้าเมื่อรับลงทะเบียนการเข้าพักแขกควรแจ้งเงื่อนไขเวลาการคืนห้องพักเพื่อทำความเข้าใจกับแขก ในกรณีที่แขกขอคืนห้องพักล่าช้า โรงแรมส่วนใหญ่จะมีการกำหนดนโยบายการเรียกเก็บอัตราค่าธรรมเนียมการคืนห้องพักล่าช้ากับแขก



4. การจัดทำประวัติแขกพัก

การจัดทำประวัติแขกพักที่เข้าพักในโรงแรม มีวัตถุประสงค์เพื่อให้โรงแรมสามารถทราบถึงลักษณะของแขกแต่ละคนและแนวโน้มของแขกที่จะเข้าพักในอนาคต เช่น ความชอบหรือไม่ชอบ หรือความต้องการพิเศษต่างๆ ด้วยเพื่อจะได้มีข้อมูลไว้ในการบริการแขกได้ในอนาคตหากแขกกลับมาใช้บริการอีกครั้งพนักงานต้อนรับต้องนำรายการที่บันทึกมาศึกษาความต้องการพิเศษของผู้เข้าพักล่วงหน้า เพื่อหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่พอใจแก่ผู้เข้าพักได้ นอกจากนี้รายการประวัติผู้เข้าพักยังเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับฝ่ายการตลาดในการส่งเสริมการขายต่างๆ ต่อไปได้อีกด้วย (ธารีทิพย์ ทากิ, 2549, หน้า 112) รวมทั้งการจัดทำประวัติแขกเป็นการรวบรวมข้อมูลประวัติส่วนบุคคลและข้อมูลด้านการเงินของแขกที่เข้าพักในโรงแรมโดยมีการแยกประวัติแขกพักรายบุคคลไว้เพื่อใช้วิเคราะห์ระยะเวลาในการพักของแขก ตลอดจนความชอบหรือความพึงพอใจส่วนบุคคลไว้ การจัดทำประวัติแขกเข้าพักจะทำหลังจากที่แขกชำระค่าบริการต่างๆ และออกจากโรงแรมไปแล้ว



ประโยชน์ของการเก็บประวัติแขกพัก มีดังนี้คือ

4.1 ประโยชน์ที่เห็นได้ชัดที่สุดของการเก็บประวัติของแขกในการเข้าพัก คือ การที่แขกเข้าพักกับโรงแรมในครั้งต่อ ๆ ไป พนักงานรับจองห้องพักสามารถนำข้อมูลประวัติแขกพักที่เก็บไว้มาใช้ได้ทันทีโดยอาจซักถามเพียงข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงไปของแขกและความต้องการพิเศษอื่น ๆ นอกเหนือจากที่แขกแจ้งไว้แล้วในการเข้าพักครั้งก่อน ซึ่งจะสามารถสร้างความประทับใจในการบริการและให้บริการที่สะดวก รวดเร็วมากขึ้นกับแขกได้

4.2 ประโยชน์อีกประการหนึ่งคือ ฝ่ายการตลาดของโรงแรมสามารถใช้ประวัติแขกที่เข้าพักในการทำการตลาด และกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของโรงแรมได้เพื่อช่วยในการพัฒนาวิธีการ รูปแบบและสถานที่ในการทำการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายของโรงแรม ช่วยในการกำหนดกลุ่มตลาดรองให้แก่โรงแรม รวมทั้งส่วนต่าง ๆ ของโรงแรมสามารถสร้างสรรค์บริการเพิ่มเติมจากที่มีอยู่ได้

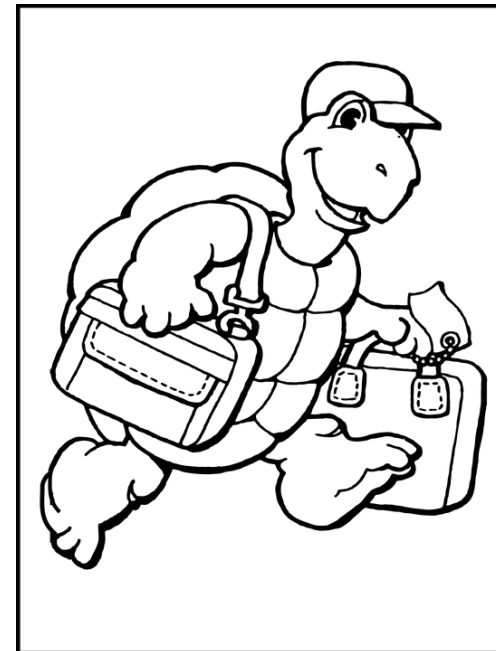


5. กิจกรรมหลังการคืนห้องพัก

หลังจากที่แขกคืนห้องพัก ข้าราชการและออกจากโรงแรมแล้วอาจจะเป็นไปได้ว่าโรงแรมจะมีการจัดการบริการหลังจากที่แขกคืนห้องพัก ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกในกรณีต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากรูปแบบการบริการ โดยสรุปกิจกรรมหลังการคืนห้องพักดังต่อไปนี้

5.1 การบริการรับฝากสัมภาระ แม้ว่าแขกจะคืนห้องพักเรียบร้อยแล้วแต่แขกอาจจะต้องการเดินทางท่องเที่ยวในช่วงเวลาที่เหลือ แขกอาจจะขอฝากสัมภาระไว้กับแผนกบริการสัมภาระ (Bell Service)

โดยพนักงานขนสัมภาระจะจัดทำเอกสารการรับฝากสัมภาระให้กับแขกและจัดบัตรคล้องกับสัมภาระหรือกระเป๋าเดินทางและเมื่อแขกมารับสัมภาระจะแสดงเอกสารการฝากสัมภาระและรับสัมภาระกลับไป โดยส่วนใหญ่การบริการนี้ไม่เรียกเก็บค่าบริการ



5.2 การให้บริการส่งไปรษณียภัณฑ์ คือ การเสนอบริการกรณีที่อาจจะมีการส่งไปรษณียภัณฑ์กลับไปแขกหลังจากแขกคืนห้องพัก โดยก่อนที่แขกจะออกจากโรงแรมไป พนักงานรับชำระเงินส่วนหน้าจะขอให้แขกกรอกข้อความลงในแบบฟอร์มบริการส่งไปรษณียภัณฑ์ ถ้าแขกต้องการที่จะให้ส่งจดหมายหรือไปรษณียภัณฑ์ที่คาดว่าจะมีมาถึงภายหลังจากการคืนห้องพักแล้ว โดยให้ส่งไปยังที่อยู่ที่พักแรงแจ้งไว้ในแบบฟอร์มภายในระยะเวลาที่กำหนด บริการดังกล่าวช่วยอำนวยความสะดวกสำหรับแขกกลุ่มนักธุรกิจ

5.3 การบริการขายล่วงหน้า (**Advanced Selling**) เป็นการใช้เทคนิคการขายล่วงหน้า เน้นความสัมพันธ์ระหว่างแขกกับพนักงานการเงินส่วนหน้า ซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้ายก่อนที่แขกจะออกจากโรงแรมไป โดยอาจจะมีการนำเสนอโปรโมชั่นและสิทธิพิเศษต่างๆ เพื่อให้แขกเกิดความสนใจ หรือตัดสินใจสำรองห้องพักกับทางโรงแรม

5.4 การติดตามให้บริการภายหลัง โรงแรมที่ดีควรมีการติดตามการให้บริการส่งแขกจนเป็นที่เรียบร้อย ซึ่งเป็นภาระหน้าที่ของงานบริการส่วนหน้าไม่เพียงเมื่อแขกก้าวพ้นออกจากโรงแรมไปเท่านั้น แต่อาจจะต้องอำนวยความสะดวกในการให้บริการส่งสิ่งของตกค้างเนื่องจากแขกหลงลืม หรือกรณีที่ของส่งมาถึงแขกแล้วเข้าพักภายหลังคืนห้องพัก (อาทิตย์ ไท ษะพันธ์, 2555, หน้า 36-40)