โครงสร้างองค์กร

รูปแบบการจัดโครงสร้างการบริหารงานในกิจการที่พักแรม สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานของกิจการให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งกิจการที่พักแรมแต่ละประเภทจะมีโครงสร้างการบริหารงานที่แตกต่างกันออกไป อันเนื่องมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ ประเภทของเจ้าของกิจการ ขนาดของกิจการเงินทุน นโยบายของผู้บริหาร เป็นต้น ซึ่งโครงสร้างขององค์กรจะประกอบด้วยการแบ่งแผนกหรือหน่วยงานอย่างชัดเจน กำหนดหน้าที่ของบุคลากร และสายงานที่จะเข้ามาบังคับบัญชา รวมไปถึงการประสานงานต่างๆ โดยส่วนใหญ่การจัดแบ่งโครงสร้างการบริหารงานนั้นจะมีความแตกต่างกันตามขนาดของกิจการ ซึ่งแบ่งได้เป็นโครงสร้างการบริหารงานของกิจการที่พักขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ และโครงสร้างการบริหารงานของกิจการที่พักแรมในรูปแบบอื่นๆ

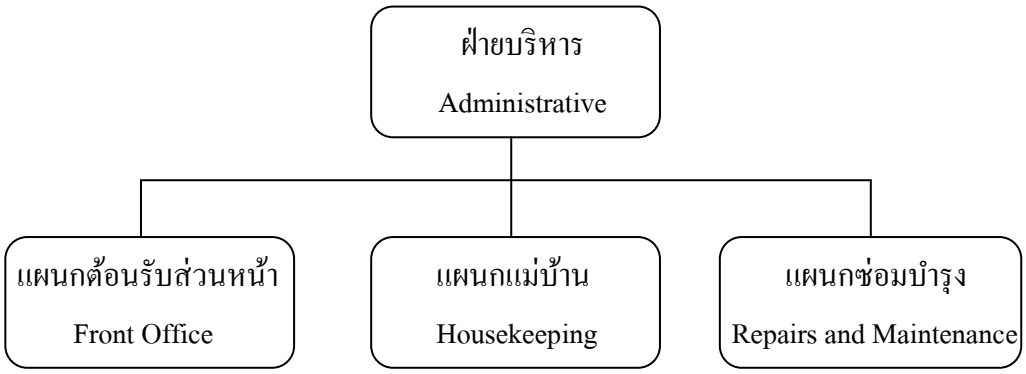
นอกจากนี้กิจการที่พักแรมในรูปแบบที่แตกต่างกัน ก็จะมีการจัดโครงสร้างที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้อันเนื่องมาจากกิจการบางแห่งมีความจำเป็นที่จะต้องมีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเข้ามารับผิดชอบในบางภารกิจอย่างชัดเจน แต่ในบางกิจการอาจจะมีหรือไม่มีก็ได้ เช่น ฝ่ายนันทนาการ ซึ่งมักจะพบในการจัดโครงสร้างการบริหารงานของที่พักแรมประเภทรีสอร์ท ทั้งนี้ เมื่อกิจการมีการจัดโครงสร้างที่เหมาะสมกับลักษณะงานของกิจการแล้ว กิจการนั้นก็จะสามารถบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น อันจะส่งผลต่อการบริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดได้

โครงสร้างงานและการบริหารงานในกิจการที่พักแรม

การจัดโครงสร้างในกิจการที่พักแรมใน 3 รูปแบบ ดังนี้

1) กิจการที่พักแรมขนาดเล็ก สำหรับกิจการที่พักแรมขนาดเล็กหรือมีจำนวนห้องพักน้อยกว่า 100 ห้อง ลักษณะของห้องพักเป็นแบบธรรมดา มีสิ่งอำนวยความสะดวกตามความจำเป็นพื้นฐาน เช่น โทรทัศน์ โทรศัพท์ ห้องพักส่วนตัว เป็นต้น จึงทำให้อัตราค่าห้องพักมีราคาถูก จากการบริการที่มีอย่างจำกัด

ส่วนงานหลักของกิจการที่พักแรมขนาดเล็ก ประกอบด้วย ฝ่ายบริหาร (Administrative) แผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) และแผนกซ่อมบำรุง (Repairs and Maintenance)



แผนผังโครงสร้างการบริหารงานในกิจการที่พักแรมขนาดเล็ก

ที่มา : มาฆะ ขิตตะสังคะ และวิจิตร ณ ระนอง ,2547 หน้า 151

- ฝ่ายบริหาร (Management)

กิจการที่พักแรมขนาดเล็ก ส่วนมากเจ้าของกิจการจะเป็นผู้บริหารงานด้วยตนเอง โดยอาจมีการแต่งตั้งผู้ช่วยผู้จัดการเข้ามาช่วยดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงการบริหารงานแทน ในกรณีที่เจ้าของกิจการไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เนื่องจากติดภารกิจอื่น

- แผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Department)

ได้แก่ งานธุรการ งานบริการต้อนรับแขก งานลงทะเบียนเมื่อแขกเข้าพัก การอำนวยความสะดวกต่างๆ จนกระทั่งแขกคืนห้องพัก

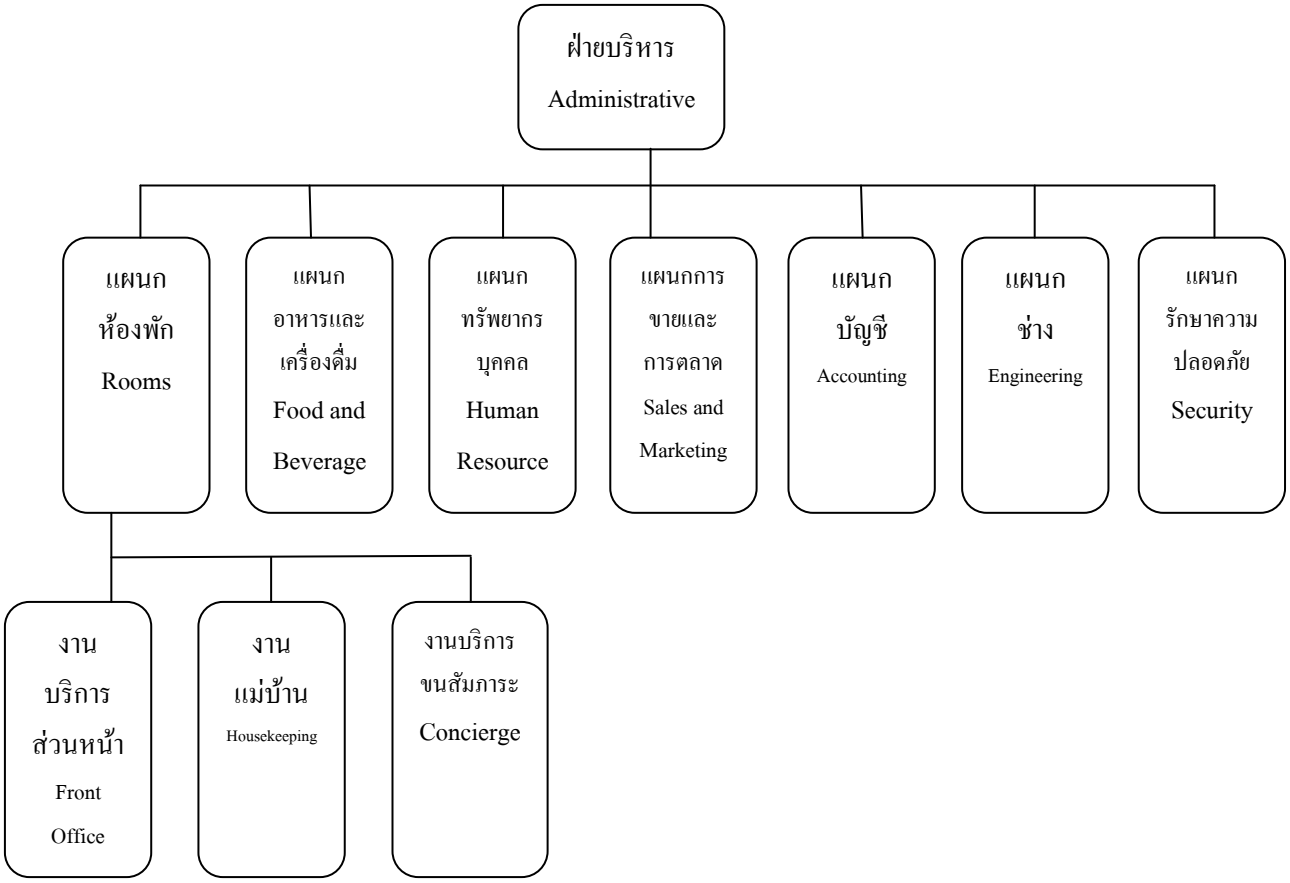
- แผนกแม่บ้าน (Housekeeping Department)

สำหรับกิจการที่พักแรมขนาดเล็ก ประกอบด้วยพนักงานแม่บ้าน จำนวนอย่างน้อย 1-2 คน ทำหน้าที่รับผิดชอบการทำความสะอาดห้องพักแขก

- แผนกซ่อมบำรุง (Repairs and Maintenance Department)

ทำหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยของตัวอาคาร การบำรุงรักษาอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ตลอดจนการซ่อมแซมเมื่อเกิดการชำรุดหรือไม่สามารถใช้งานได้

2) กิจการที่พักแรมขนาดกลาง ประกอบด้วยห้องพักจำนวน 100-300 ห้อง เนื่องจากมีจำนวนห้องพักมาก จึงจำเป็นที่จะต้องแบ่งส่วนการทำงานหลักออกเป็นส่วนงานย่อยๆ เพื่อการควบคุมดูแลอย่างทั่วถึง โดยมีแผนกงานที่เพิ่มเติมเข้ามาจากกิจการที่พักแรมขนาดเล็ก ได้แก่ แผนกบัญชี แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกบุคคลและแผนกการขายและการตลาด



แผนผังโครงสร้างการบริหารงานในกิจการที่พักแรมขนาดกลาง

ที่มา : ดัดแปลงจากมาฆะ ขิตตะสังคะ และวิจิตร ณ ระนอง ,2547 หน้า 152

- ฝ่ายบริหาร (Administrative)

กิจการที่พักแรมประเภทนี้ มีผู้จัดการทั่วไปเป็นผู้บริหารงาน และควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของแผนกต่างๆ ในกิจการ

- แผนกห้องพัก (Room Division) ประกอบด้วย

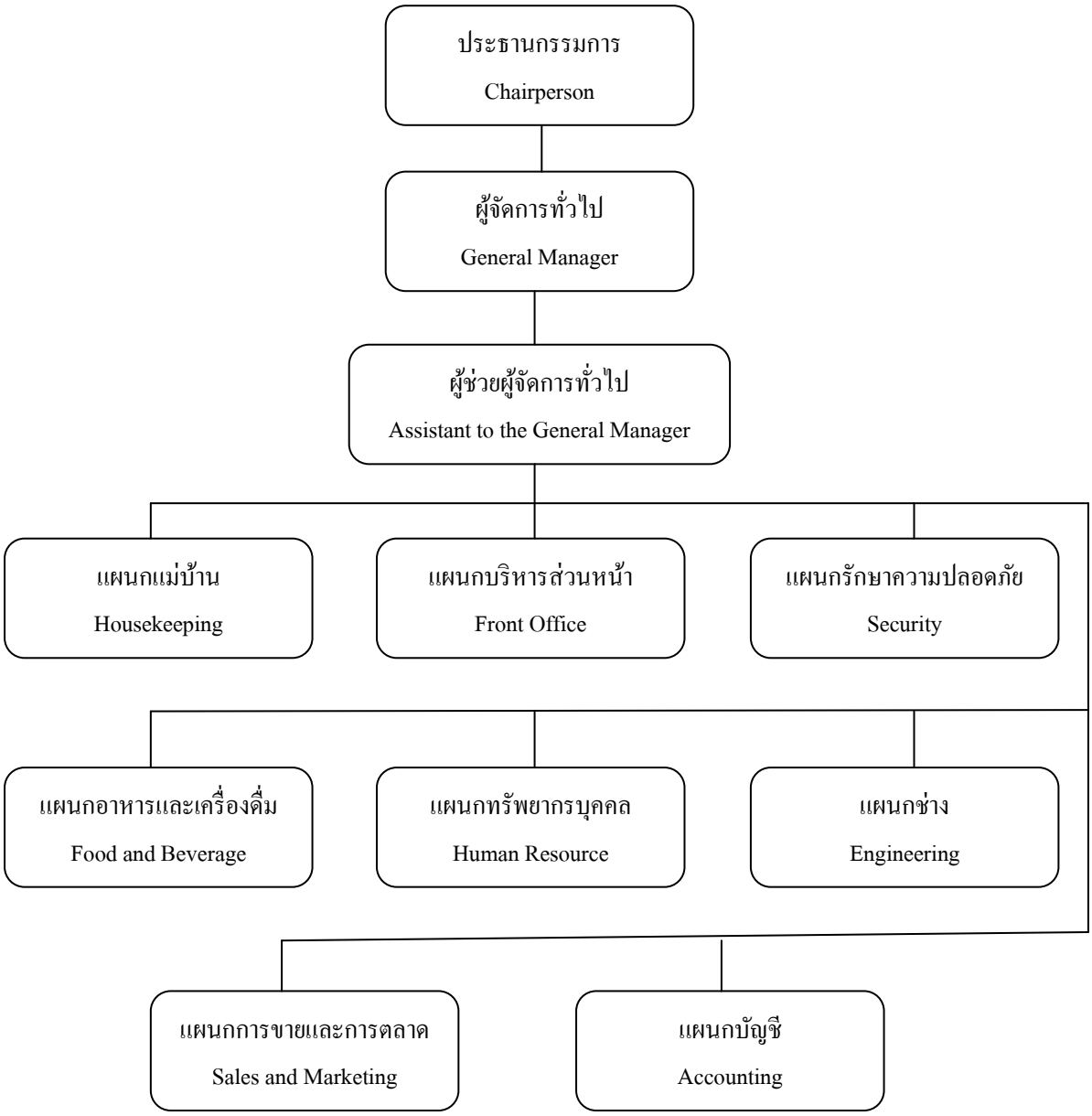
- งานบริการส่วนหน้า (Front Office) มีพนักงานคอยให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่แขกในด้านการลงทะเบียนเข้าพัก และการคืนห้องพัก

- งานแม่บ้าน (Housekeeping) ประกอบด้วยพนักงานทำความสะอาด พนักงานตรวจห้องพัก พนักงานขนของ และพนักงานห้องผ้า

- งานบริการขนสัมภาระ (Concierge) รับผิดชอบการบริการขนสัมภาระ การบริการด้านยานพาหนะ การบริการด้านข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการอำนวยความสะดวกอื่นๆ ตามความต้องการของแขก

- แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Department) ประกอบด้วยงานจัดซื้อวัตถุดิบ งานผลิตและเตรียมอาหาร งานบริการอาหาร งานเครื่องดื่ม และงานบริการอาหารและเครื่องดื่มบนห้องพักแขก
- แผนกการขายและการตลาด (Sales and Marketing Department) ประกอบด้วย งานส่งเสริมการขาย งานประชาสัมพันธ์ และงานขายงานจัดเลี้ยง โดยรับผิดชอบในด้านการวางแผนการตลาด ตลอดจนดำเนินกิจกรรมเพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ธุรกิจ
- แผนกทรัพยากรบุคคล (Human Resource Department) ประกอบด้วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคลทั้งหมด ตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในองค์กร ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วนงานหลัก คือ งานบุคคล และงานฝึกอบรม
- แผนกบัญชี (Accounting Department) ประกอบด้วย งานด้านการจัดทำบัญชีทุกประเภท งานด้านการจัดเก็บข้อมูลทางการเงินและบัญชีของทุกแผนก รวมถึงการจัดทำรายงานสถิติที่จำเป็นให้กับฝ่ายบริหาร สำหรับใช้ในการวางแผนการดำเนินงานด้านต่างๆ ในอนาคต
- แผนกช่าง (Engineering Department) ประกอบด้วย งานซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภคต่างๆ ตลอดจนการดูแล บำรุงรักษา และซ่อมแซมอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในโรงแรมให้อยู่ในสภาพดีและพร้อมใช้งาน
- แผนกรักษาความปลอดภัย (Security Department) ประกอบด้วย การดูแลรักษาความปลอดภัยให้แก่แขกและบุคลากรในโรงแรม การจัดการกับอุบัติภัยตลอดจนเหตุร้ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในโรงแรม

3) กิจการที่พักแรมขนาดใหญ่ เป็นกิจการที่มีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 300 ห้อง ขึ้นไป และมีลักษณะงานที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น ทำให้กิจการจำเป็นต้องแบ่งโครงสร้างการบริหารงานที่สลับซับซ้อนขึ้น กิจการประเภทนี้มีบริการด้านห้องพัก ห้องอาหาร ห้องประชุม ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อย่างครบครัน อาทิ บริการทางด้านธุรกิจ นันทนาการ ความบันเทิง กีฬาและสุขภาพ เป็นต้น



แผนผังโครงสร้างการบริหารงานในกิจการที่พักแรมขนาดใหญ่ (350 ห้องพัก)

ที่มา : David K. Hayes and Jack D. Ninemeier 2004, p.24

➢ ฝ่ายบริหาร (Administrative Division)

ประกอบด้วยคณะกรรมการการบริหาร อาทิ ประธานกรรมการ (Chairperson) กรรมการบริหาร (Managing Director) ผู้จัดการทั่วไป (General Manager) และผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant to the General Manager) รับผิดชอบในการบริหารกิจการร่วมกัน ฝ่ายบริหารจะมีหน้าที่ในการวางแผนการบริหารงานทั้งหมดของกิจการพร้อมทั้งบังคับบัญชา ผู้ช่วยฝ่ายบริหาร และผู้จัดการทั่วไปให้สามารถดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายที่ฝ่ายบริหารได้กำหนดไว้

- แผนกแม่บ้าน (Housing Department) มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการทำความสะอาดห้องพักและพื้นที่สาธารณะต่างๆ ในบริเวณโรงแรม ประกอบด้วย

- หัวหน้าแม่บ้าน (Executive Housekeeper) ทำหน้าที่ในการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของพนักงาน พร้อมทั้งสร้างความมั่นใจในมาตรฐานด้านการรักษาความสะอาด เรียบร้อย และถูกสุขลักษณะทั้งในห้องพักและบริเวณสาธารณะ

- หัวหน้างานประจำชั้น (Floor Supervisor) ทำหน้าที่ควบคุมการทำงานของพนักงานบนชั้น ได้แก่ พนักงานทำความสะอาดห้องพัก พนักงานตรวจห้องพัก พนักงานขนของ เจ้าหน้าที่สาธารณูปโภค

- พนักงานทำความสะอาดห้องพัก (Room maid) ทำหน้าที่รับผิดชอบการทำความสะอาดห้องพักประจำวัน พร้อมทั้งดูแลความเรียบร้อยในห้องพัก

- แผนกบริการส่วนหน้า (Front Office Department) เป็นจุดแรกและจุดสุดท้ายที่พนักงานจะได้พบปะกับแขก พร้อมทั้งเป็นศูนย์กลางของงานกิจการที่พักแรมนอกจากนี้ยังเป็นแหล่งรวบรวมและกระจายข้อมูลข่าวสารที่สำคัญภายในโรงแรม

- ผู้จัดการบริการส่วนหน้า (Front Office Manager) ทำหน้าที่ควบคุม บังคับบัญชาการทำงานในแผนกให้เป็นไปตามเป้าหมายของกิจการ พร้อมทั้งพัฒนาบุคลากรที่อยู่ในแผนกให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า (Assistant Front Office Manager) ทำหน้าที่ในการแบ่งเบาภาระงานจากผู้จัดการให้บรรลุตามเป้าหมาย นโยบายและแผนการดำเนินงานของกิจการ

- พนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Receptionist) ทำหน้าที่ในการต้อนรับแขกที่เข้ามาพัก ขายห้องพัก ลงทะเบียนเข้าพักและกำหนดห้องพักให้แขก

- แผนกช่าง (Engineering Department) ประกอบด้วยงานซ่อมบำรุงภายในกิจการ บริเวณอาคารทั่วไป และบริเวณรอบ ๆ อาคาร ได้แก่ งานระบบน้ำ งานระบบไฟฟ้า และงานช่างอื่น ๆ

- แผนกรักษาความปลอดภัย (Security Department) มีหน้าที่ให้ความปลอดภัยทั้งทางด้านชีวิตและทรัพย์สินแก่แขกและบุคลากรในโรงแรม เพื่อป้องกันความเสียหายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ โดยพนักงานในแผนกนี้มีทั้งพนักงานรักษาความปลอดภัยในเครื่องแบบและนอกเครื่องแบบ ซึ่งอาจเป็นพนักงานของกิจการที่พักแรมนั้น หรืออาจเป็นพนักงานที่ได้รับการว่าจ้างมาจากบริษัทรักษาความปลอดภัยจากภายนอกก็ได้

- แผนกทรัพยากรบุคคล (Human Resource Department) ประกอบด้วยงานด้านการรับสมัครพนักงาน การจ่ายเงินเดือนและสวัสดิการให้กับพนักงาน รวมถึงแรงงานสัมพันธ์

- แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Department) ประกอบด้วย

  - งานเตรียมการ เช่น การจัดเตรียมโต๊ะอาหาร การเตรียมอุปกรณ์เครื่องใช้ เป็นต้น

  - งานบริการ

- งานด้านการขาย
- งานเก็บล้างและทำความสะอาด

หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกอาหารและเครื่องดื่มแบ่งออกได้เป็น 7 ส่วนงาน ได้แก่

1) งานคอฟฟี่ช็อป (Coffee shop)

2) งานห้องอาหารและภัตตาคาร (Dining Rooms/Restaurants)

3) งานห้องครัว (Kitchen)

4) งานทำความสะอาด (Steward)

5) งานเครื่องดื่ม (Beverage)

6) งานจัดเลี้ยง (Banquet)

7) งานบริการอาหารและเครื่องดื่มบนห้องพัก (Room service)

- แผนกการขายและการตลาด (Sales and Marketing Department) กิจการที่พักแรมขนาดใหญ่ มักจะแบ่งงานทางด้านการขายและการตลาดออกเป็น งานโฆษณาประชาสัมพันธ์ งานขายการจัดเลี้ยง งานขายการประชุม โดยพนักงานในแผนกนี้จำเป็นต้องทำงานประสานกับแผนกอื่น ๆ เช่น แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกบริการส่วนหน้า เป็นต้น
- แผนกบัญชี (Accounting Department) ประกอบด้วย งานด้านการจัดซื้องานคลังสินค้า ตลอดจนจัดทำรายงานทางการเงินของแผนกต่าง ๆ ส่งให้ฝ่ายบริหารสำหรับนำไปใช้ในการวางแผนและปรับปรุงแผนการดำเนินงานของกิจการในลำดับต่อไป

การแบ่งส่วนงานในโรงแรม

สามารถแบ่งได้หลายวิธีตามความเหมาะสม ซึ่งในที่นี้จะขอยกตัวอย่าง 2 วิธี ดังนี้

1) ส่วนสร้างรายได้และส่วนสนับสนุน (Revenue and Support Centers)

ส่วนสร้างรายได้เป็นส่วนที่ก่อให้เกิดรายได้ในโรงแรม ประกอบด้วย ฝ่ายห้องพัก ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม และฝ่ายบริการอื่น ๆ อาทิ สปา ศูนย์บริการทางธุรกิจ ซักรีด เป็นต้น

ส่วนสนับสนุน เป็นส่วนที่คอยช่วยเหลือประสานงานกับส่วนสร้างรายได้ อาจจะไม่ได้ติดต่อประสานงานกับแขกโดยตรง แผนกที่อยู่ในส่วนงานสนับสนุน ได้แก่ แผนกขายและการตลาด แผนกบัญชีและการเงิน แผนกรักษาความปลอดภัย แผนกช่าง และแผนกทรัพยากรบุคคล

2) ส่วนหน้าบ้านและส่วนหลังบ้าน (Front of the house and Back of the house)

ส่วนหน้าบ้าน เป็นส่วนที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้เข้าพักโดยตรง ถือเป็นส่วนสำคัญที่จะสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นกับแขกผู้มาติดต่อหรือเข้ามาใช้บริการ

ส่วนหลังบ้าน เป็นส่วนที่ไม่ได้มีการติดต่อประสานงานกับผู้เข้าพักหรือบุคคลทั่วไปโดยตรง กล่าวคือ เป็นผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จ

ทั้งนี้ ตำราเล่มนี้ อธิบายลักษณะการแบ่งส่วนของโรงแรมโดยยึดหลักการแบ่งในรูปแบบที่สอง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนหน้าบ้าน และส่วนหลังบ้าน และมีความสัมพันธ์ต่อการอธิบายเนื้อหาที่เกี่ยวกับโครงสร้างด้านการปฏิบัติงานในธุรกิจที่พักแรม ในลำดับต่อไป

โครงสร้างด้านการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนหน้าบ้านของโรงแรม (Front of the House)

หมายถึง ส่วนที่ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับแขกโดยตรง อาทิ การรับลงทะเบียนเข้าพักให้กับแขกของแผนกบริการส่วนหน้า การให้บริการทำความสะอาดห้องพักให้กับแขกของพนักงานในแผนกแม่บ้าน เป็นต้น

ทั้งนี้ ส่วนหน้าบ้านของโรงแรม ประกอบด้วย แผนกบริการส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน และแผนกรักษาความปลอดภัย

ส่วนหลังบ้านของโรงแรม (Back of the House)

หมายถึง ส่วนงานที่สนับสนุนการทำงานของส่วนหน้าบ้านของโรงแรมประกอบด้วย แผนกทรัพยากรบุคคล แผนกการขายและการตลาด แผนกช่าง และแผนกบัญชีและการเงิน (หรือแผนกตรวจสอบบัญชี)

ส่วนหน้าบ้านของโรงแรม (Front of the house)

1 แผนกบริการส่วนหน้า (Front Office Department)

ทำหน้าที่ให้การบริการแก่แขกผู้เข้าพักโดยตรง ตั้งแต่การต้อนรับเมื่อแขกเดินทางมาถึง การลงทะเบียนเข้าพัก ตลอดจนการให้บริการต่างๆ จนกระทั่งแขกเช็คเอาท์ออกจากโรงแรม

ความสำคัญของแผนบริการส่วนหน้าโรงแรม

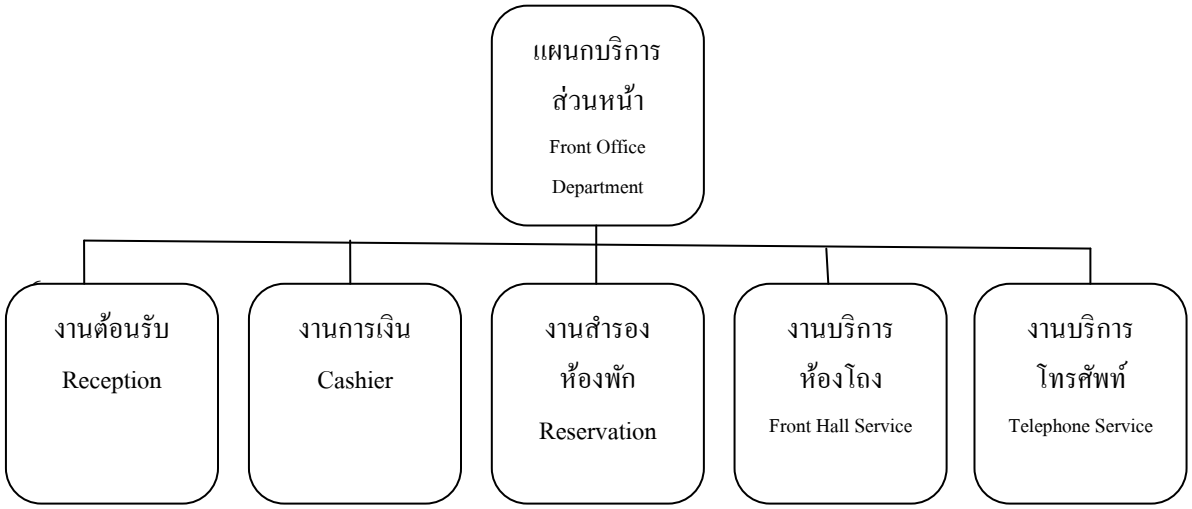
1. เป็นจุดเริ่มต้นที่พนักงานได้มีปฏิสัมพันธ์กับแขกก่อนแผนกอื่นๆ ในโรงแรม
2. เป็นศูนย์รวมข้อมูลข่าวสารและกระจายข้อมูลข่าวสารไปยังส่วนงานอื่นๆ ภายในโรงแรม
3. เป็นศูนย์กลางของงานโรงแรม กล่าวคือ เป็นแผนกที่แขกจะมาติดต่อและขอความช่วยเหลือในด้านต่างๆ
4. เป็นจุดสุดท้ายที่พนักงานจะมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับแขก
5. เป็นจุดที่ก่อให้เกิดรายได้หลักในโรงแรม

<u>หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานในแผนกบริการส่วนหน้า</u>

1. การเสนอขายห้องพักในระดับราคาที่สูงกว่าราคาที่แขกร้องขอในเบื้องต้น เพื่อเป็นการช่วยเพิ่มยอดขายให้กับโรงแรม
2. การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร
3. การประสานงานการให้บริการแก่แขก
4. การทำรายงานเกี่ยวกับสถานภาพห้องพัก
5. ดูแลด้านบัญชีของแขก
6. รับชำระค่าใช้จ่ายจากแขก
7. การจัดทำและเก็บบันทึกประวัติของแขก

<u>ส่วนงานหลักในแผนกบริการส่วนหน้า ประกอบด้วย</u>

1. งานสำรองห้องพัก (Reservation)
2. งานต้อนรับ (Reception)
3. งานบริการห้องโถง (Front Hall Service)
4. งานบริการโทรศัพท์ (Telephone Service)
5. งานการเงิน (Cashier)



แผนผังโครงสร้างแผนกบริการส่วนหน้า

2 แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Department)

ในกรณีที่เป็นโรงแรมขนาดใหญ่ แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มมักเป็นแผนกที่ใหญ่ที่สุดในโรงแรม และเป็นส่วนงานที่เป็นจุดขายหลักของโรงแรมด้วยเช่นกัน

ส่วนงานหลักในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ประกอบด้วย

1. กลุ่มงานสนับสนุน (Support Service) คือ กลุ่มงานที่สนับสนุนให้การบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

- งานครัวหรืองานผลิต
- งานเก็บล้างทำความสะอาด

2. กลุ่มงานสร้างรายได้ (Revenue Producing) คือ กลุ่มงานที่ทำหน้าที่ในการขายและให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม โดยทั่วไปประกอบด้วย

- งานคอฟฟี่ช็อป
- งานห้องอาหาร
- งานเครื่องดื่ม
- งานบริการอาหารและเครื่องดื่มบนห้องพัก
- งานจัดเลี้ยง

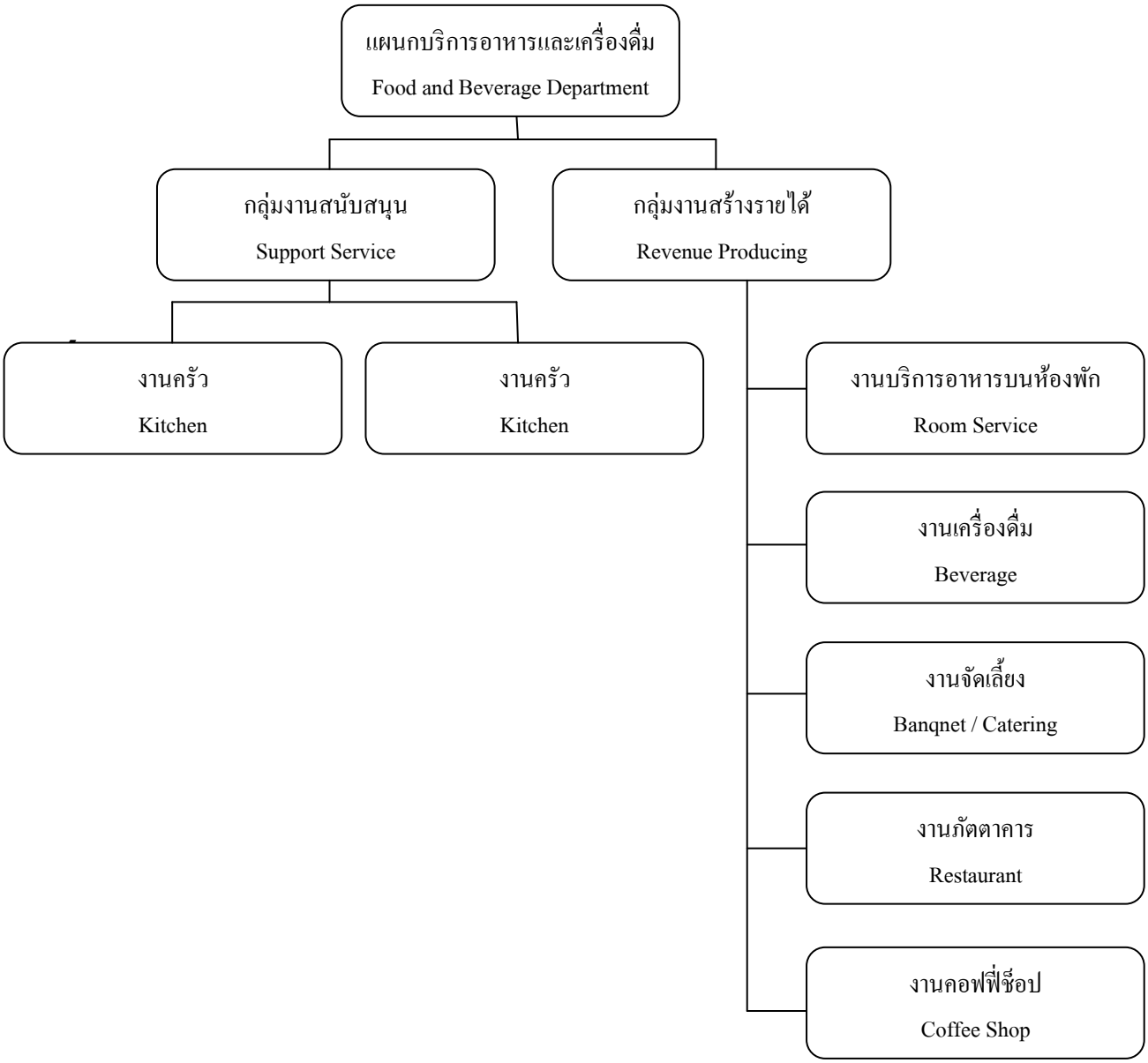
หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม มีดังนี้

1. งานเตรียมการ เป็นงานด้านการเตรียม เพื่อให้เกิดความพร้อมในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มแก่แขกที่มาใช้บริการ อาทิ การจัดเตรียมวัตถุดิบและอุปกรณ์เพื่อใช้ในการประกอบอาหาร การจัดเตรียมตะอาหาร เป็นต้น

2. งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานบริการทุกคนต้องมีความสุภาพและมีจิตใจพร้อมที่จะให้บริการ อีกทั้งต้องมีความรู้เกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่มที่มีให้บริการในห้องอาหารนั้นๆ เป็นอย่างดี

3. งานด้านการขาย มีหน้าที่ในการแนะนำหรือเชิญชวนแขกให้เกิดความสนใจที่จะสั่งอาหาร ซึ่งถือเป็นบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้ให้แก่โรงแรมเพิ่มมากขึ้น

4. งานเก็บและทำความสะอาด เป็นหน้าที่ด้านการเก็บล้างภาชนะและอุปกรณ์ที่ใช้ในการประกอบอาหาร รวมถึงเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง



แผนผังโครงสร้างแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ที่มา : ดัดแปลงจากวศินา จันทรศิริ และคณะ 2547, หน้า 212

3 แผนกแม่บ้าน (Housekeeping Department)

แผนกแม่บ้าน มีหน้าที่หลักในการรักษาความสะอาดทั้งภายในห้องพักและบริเวณทั่วไปภายในโรงแรม เพื่อให้แขกได้รับการบริการที่เป็นที่พึงพอใจ

<u>ความสำคัญของแผนกแม่บ้าน</u>

1. ช่วยสร้างมาตรฐานการให้บริการห้องพักในภาพลักษณ์ที่น่าประทับใจ ในบรรยากาศที่รื่นรมย์ให้กับผู้เข้าพัก

2. เป็นแผนกที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแขกและโรงแรม เนื่องจากแผนกแม่บ้านเป็นผู้ที่ทำงานใกล้ชิดกับแขกบนห้องพักมากที่สุด ทำให้ทราบถึงความต้องการของแขกแต่ละบุคคลได้ดีมากกว่าแผนกอื่นๆ

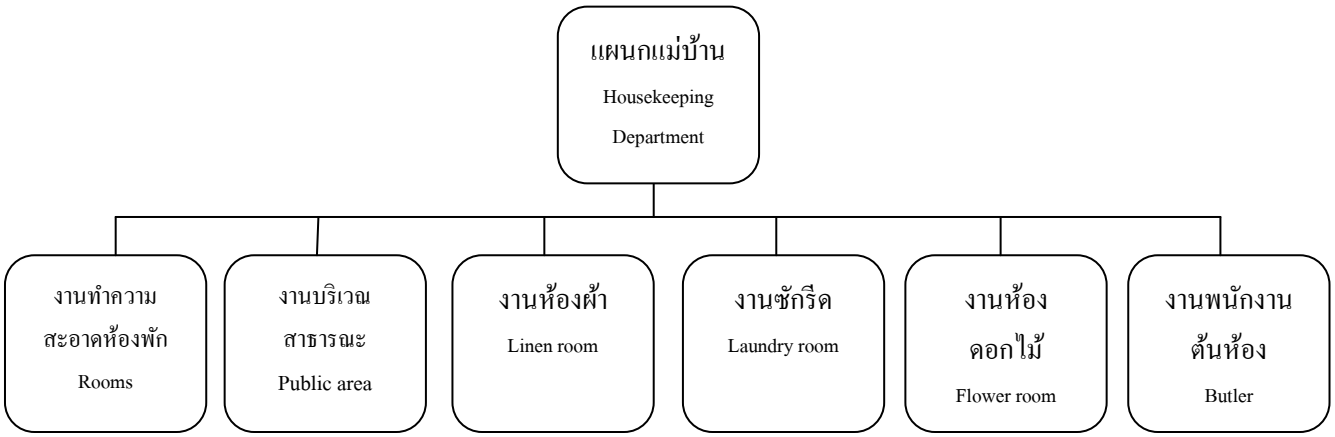
3. ดูแลความเรียบร้อยและตรวจสอบสภาพเครื่องใช้และอุปกรณ์ต่างๆ หากมีการชำรุดเสียหาย แผนกแม่บ้านจะเป็นผู้ประสานงานให้แผนกงานที่เกี่ยวข้องทราบเข้ามาดำเนินการแก้ไขทันที

4. ช่วยรักษาทรัพย์สินของโรงแรม เนื่องจากแผนกแม่บ้านเป็นผู้ดูแลความสะอาดเรียบร้อยในบริเวณต่างๆ จึงมีหน้าที่คอยช่วยสอดส่อง ตรวจตราอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ในโรงแรม เพื่อให้มีสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ซึ่งถือเป็นการช่วยบำรุงรักษาทรัพย์สินของทางโรงแรมได้อีกทางหนึ่ง

<u>ส่วนงานหลักของแผนกแม่บ้าน</u> ได้แก่

1. งานทำความสะอาดห้องพัก (Room)
2. งานบริเวณสาธารณะ (Public area)
3. งานห้องผ้า (Linen room)
4. งานห้องซักรีด (Laundry room)
5. งานห้องดอกไม้ (Flower room)
6. งานพนักงานต้นห้อง (Butler)

นอกจากนี้ ในบางโรงแรมยังอาจมีงานห้องเครื่องแบบ งานของหายและถูกพบงานมินิบาร์ งานช่าง และงานจัดสวน รวมอยู่ในแผนกแม่บ้านอีกด้วย

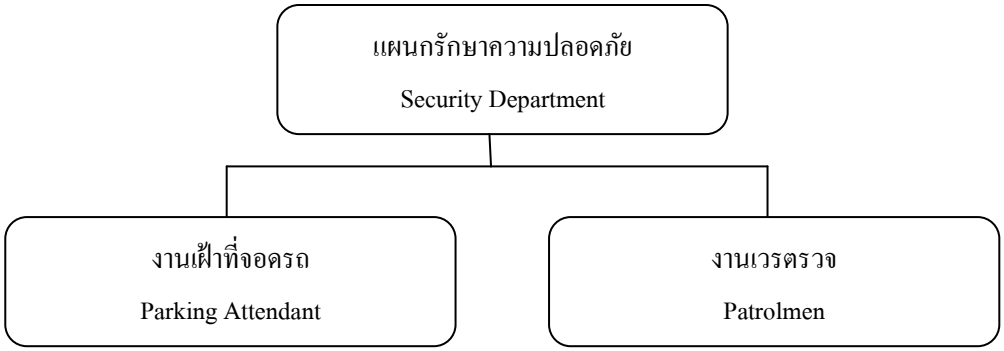


แผนผังโครงสร้างแผนกแม่บ้าน

ที่มา : วศินา จันทรศิริ และคณะ 2547, หน้า 386

4. แผนกรักษาความปลอดภัย (Security Department)

มีหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้กับแขก โรงแรม และพนักงานของโรงแรม เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น โดยมีส่วนงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของแผนก ได้แก่ งานเฝ้าที่จอดรถ และงานเวรตรวจ



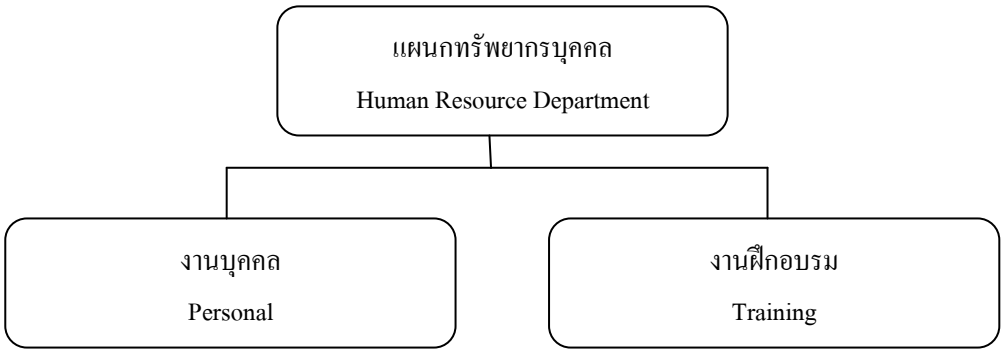
แผนผังโครงสร้างแผนกรักษาความปลอดภัย

ที่มา : ปรีชา แดงโรจน์ 2550, หน้า 12

2 ส่วนหลังบ้านของโรงแรม ประกอบด้วย

2.1 แผนกทรัพยากรบุคคล (Human Resource Department)

แผนกทรัพยากรบุคคล มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการว่าจ้างพนักงาน ฝึกอบรมพนักงาน สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงาน พร้อมทั้งดูแลด้านสวัสดิการ พนักงานให้ได้ตามมาตรฐานที่แรงงานกำหนด แบ่งออกเป็น 2 ส่วนงานหลัก คือ งานบุคคล และงานฝึกอบรม



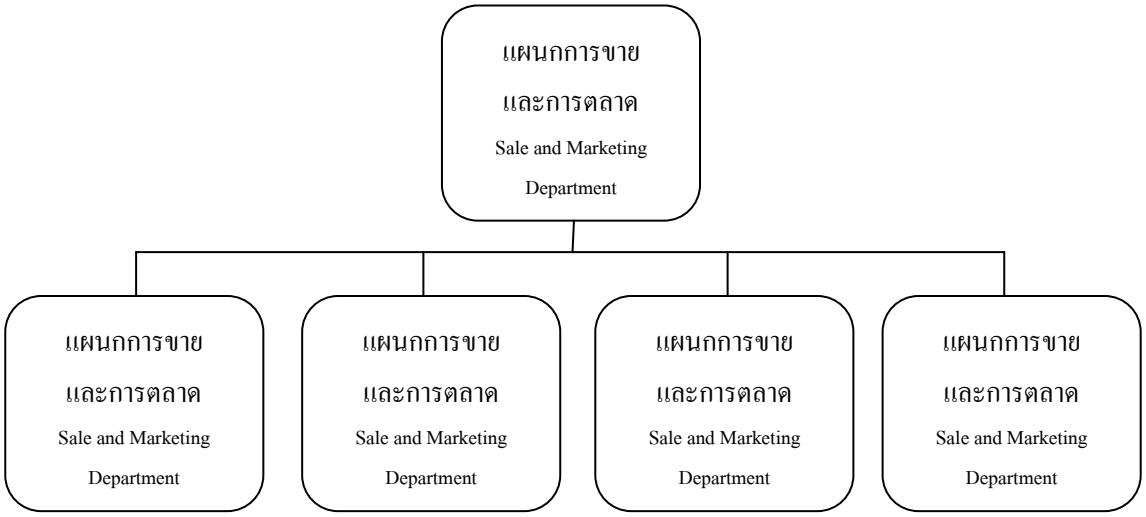
ภาพที่ 4.12 แผนผังโครงสร้างแผนกทรัพยากรบุคคล

ที่มา : ปรีชา แดงโรจน์ 2550, หน้า 36

2.2 แผนกการขายและการตลาด (Sales and Marketing Department)

แผนกการขายและการตลาด มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการวางแผนการตลาดของโรงแรม รวมถึงการดำเนินการเพื่อสร้างรายได้ ทั้งในลักษณะขายปลีกและขายเป็นกลุ่ม ตลอดจนส่งเสริมการขายและบริการของโรงแรม ประกอบด้วยส่วนงานหลักดังนี้

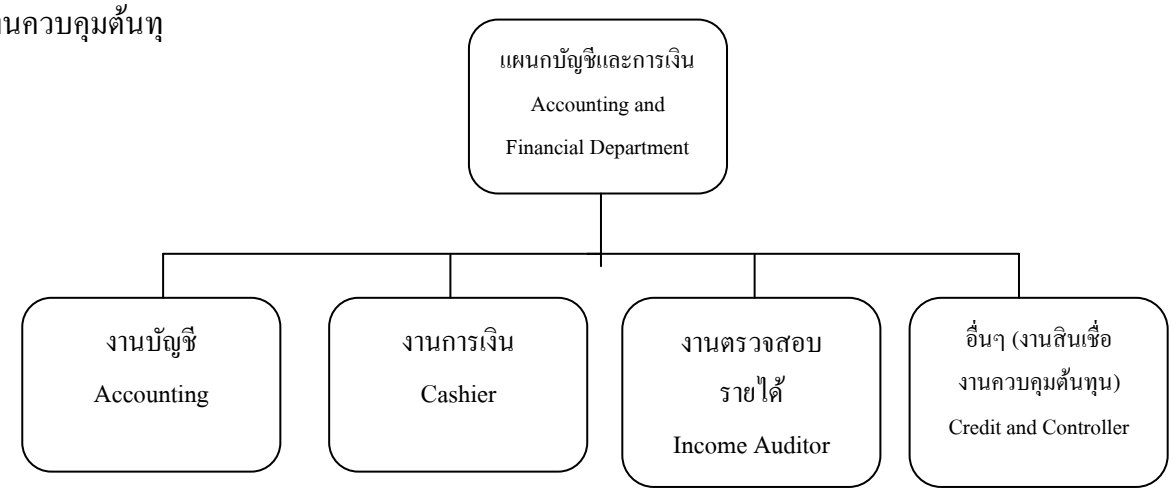
- งานด้านการขายบริการท่องเที่ยว
- งานขายการจัดเลี้ยง
- งานโฆษณาประชาสัมพันธ์
- งานขายบริการจัดประชุม



ภาพที่ 4.13 แผนผังโครงสร้างแผนกการขายและการตลาด ที่มา : ดัดแปลงจากมาฆะ ขิตตะสังคะ และ วิจิตร ณ ระนอง 2547, หน้า 163

2.3 แผนกบัญชีและการเงิน (Accounting Department)

มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดทำรายงานบัญชีทุกประเภท การเงินการบัญชีของทุกฝ่าย ตลอดจนทรัพย์สินทั้งหมดของโรงแรม จัดเก็บข้อมูลทางบัญชีและการเงิน ได้แก่ บัญชีเงินเดือน บัญชีลูกหนี้ บัญชีพัสดุ เป็นต้น ประกอบด้วย งานบัญชี งานการเงิน งานตรวจสอบรายได้ และงานอื่นๆ เช่น งานสินเชื่อ งานควบคุมต้นทุ



ภาพที่ 4.14 แผนผังโครงสร้างแผนกบัญชีและการเงิน ที่มา : ดัดแปลงจากปรีชา แดงโรจน์ 2550, หน้า 70