



บทที่ 2

ลักษณะการดำเนินงานและการสัต์ส่ายงานของธุรกิจโรงแรม

ตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2478 มาตรา 3 ให้ความหมายของ โรงแรมไว้ ดังนี้ "บรรดาสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับลิ้นจ้างสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่ประสงค์จะหาที่อยู่ หรือที่พักชั่วคราว"¹ ทั้งนี้ต้องบริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้เข้าพักตามความต้องการได้ด้วยดังใน มาตรา 25 กำหนดไว้ว่า "เคหะสถานใด ไซ้เป็นบ้านพักดังกล่าวคือไซ้เฉพาะเป็นที่รับบุคคลที่ประสงค์จะไปพักอาศัยอยู่ซึ่งระยะเวลาอย่างน้อยหนึ่งคืน โดยผู้มิสิทธิ์ให้ไซ้มิได้ขายอาหาร หรือเครื่องดื่มใด ๆ แก่ผู้มาพักเป็นปกติธุระ หรือแก่ประชาชน มิถือว่่า เป็นโรงแรมตามความหมายแห่งพระราชบัญญัตินี้"²

ในธุรกิจของ โรงแรมขนาดใหญ่ นอกเหนือจากบริการด้านอาหารและที่พักแล้วยังสัต์หา บริการที่จะอำนวยความสะดวกส่ายอื่น ๆ เช่น บริการทางด้านโทรศัพท์ ซักรีดเสื้อผ้า ตกแต่งทรงผม การให้บริการสัต์เลี้ยง ห้องประชุมแก่บุคคลภายนอกซึ่งปัจจุบันกำลังเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของ โรงแรม แหล่งหนึ่งด้วย นอกจากนี้ยังสัต์ให้มีร้านค้าหลาย ๆ ประเภทไว้คอยบริการลูกค้าของ โรงแรม ซึ่งกล่าว ได้ว่่าโรงแรมมีลักษณะเป็นอุตสาหกรรมชนิดหนึ่ง

ประเภทของ โรงแรม

การสัต์แบ่งประเภทของ โรงแรมอาจแบ่งตามประเภทของลูกค้าขนาดของ โรงแรมหรือการ ให้บริการแก่ลูกค้าก็ได้

¹ เสถียร วิชัยลักษณ์และสิบวงศ์ วิชัยลักษณ์, พรบ. โรงแรม 2478 มาตรา, พระนคร โรงพิมพ์นิติเวชย์ 2513, หน้า 2

² เรื่องเดียวกัน หน้า 9

ก. การแบ่งประเภทของโรงแรมตามลักษณะการใช้บริการของลูกค้า มีดังนี้

1. โรงแรมเพื่อการค้า (Commercial Hotels) เป็นโรงแรมที่รับแขกเข้าพักชั่วคราว หรือจะเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า โรงแรมชั่วคราว (Transient Hotels) ก็ได้ โรงแรมชนิดนี้เป็นธุรกิจที่ขึ้นหน้าขึ้นตาของการบริการตามประเภทของโรงแรม เพราะเป็นที่พักของนักท่องเที่ยวและนักเดินทางเพื่อประกอบธุรกิจในต่างเมือง หรือในต่างประเทศ ลักษณะโรงแรมประเภทนี้นอกจากการเข้าพักอาศัยแล้ว ยังมีการบริการอื่น ๆ อีก เช่น บาร์ ไนต์คลับ สระว่ายน้ำ ห้องประชุม การจัดเลี้ยงอาหาร งานฉลองและเลี้ยงรับรองต่าง ๆ
2. โรงแรมเพื่อการเข้าพักอาศัย (Residential Hotels) เป็นโรงแรมที่ขายห้องพักในระยะยาวกว่าชนิดแรก เป็นเดือนหรือเป็นปี เช่น แพลต อพาร์ทเมนต์ คอร์ท เพลส เฮาส์ แมนชั่น ในแง่ของกฎหมาย แม้ว่าโรงแรมเพื่อการเข้าพักอาศัยจะไม่ใช่โรงแรม เนื่องจากลักษณะของการเข้าพักที่ไม่ใช่ชั่วคราว แต่ลักษณะการดำเนินงานและการบัญชีค่อนข้างจะคล้ายกัน เมื่อเร็ว ๆ นี้ ธุรกิจประเภทนี้ได้วิวัฒนาการเปลี่ยนแปลงไปในรูปที่ให้บริการทั้งสองประเภท คือ จะพักชั่วคราวอย่างโรงแรมเพื่อการค้าหรือจะอยู่เป็นแรมเดือนเหมือนโรงแรมเพื่อการเข้าพักอาศัยก็ได้ เช่น ธุรกิจคอนโดมิเนียมซึ่งได้ก่อให้เกิดปัญหาแย่งลูกค้าจากธุรกิจโรงแรมประเภทที่หนึ่ง ถึงกับมีการร้องเรียนไปยังหน่วยงานของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดการตามกฎหมายกับธุรกิจดังกล่าวด้วย
3. โรงแรมเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ (Resort Hotels) เป็นธุรกิจโรงแรมในสถานที่ท่องเที่ยว ส่วนใหญ่มักจะตั้งอยู่ตามชายหาดเพื่อรับแขกที่ไปเที่ยวพักผ่อนชายทะเล บางทีก็อยู่ตามภูเขา และหุบเขา

ข. การแบ่งประเภทของโรงแรมตามจำนวนห้องพัก แบ่งได้เป็น 3 ขนาด ดังนี้³

1. โรงแรมขนาดเล็ก ได้แก่ โรงแรมที่มีห้องพักจำนวนไม่เกิน 100 ห้อง
2. โรงแรมขนาดปานกลาง ได้แก่ โรงแรมที่มีห้องพักมากกว่า 100 ห้อง แต่ไม่เกิน 300 ห้อง
3. โรงแรมขนาดใหญ่ ได้แก่ โรงแรมที่มีห้องตั้งแต่ 300 ห้องขึ้นไป

³ อิงอร ตันพันธ์, "ผลตอบแทนจากการลงทุนในกิจการโรงแรมชายทะเลในประเทศไทย" (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาการบัญชี บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523),

ในการจัดมาตรฐานของ โรงแรมตามแบบร่างของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ซึ่งได้จัดทำร่วมกันระหว่างการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ผู้แทนสมาคมโรงแรมแห่งประเทศไทย ผู้แทนสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว ผู้แทนคณะกรรมการการส่งเสริมการลงทุนแห่งประเทศไทย ได้จัดประเภทและมาตรฐานของ โรงแรมในประเทศไทยไว้ 5 ประเภทด้วยกัน คือ

โรงแรมระดับประหยัด	1 ดาว
โรงแรมระดับประหยัด	2 ดาว
โรงแรมนักท่องเที่ยว	3 ดาว
โรงแรมชั้นหนึ่ง	4 ดาว
โรงแรมระดับพิเศษ	5 ดาว

การจัดประเภทและมาตรฐานของ โรงแรมดังกล่าวข้างต้น มีหลักเกณฑ์อยู่ที่ว่าจะต้องมีสิ่งหรือ เครื่องอำนวยความสะดวกให้มากที่สุดเท่าที่จะหามาได้ เพราะว่า เป็นธุรกิจที่สำคัญของธุรกิจประเภทนี้ หลักการที่สำคัญคือ ต้องจัดให้มี เครื่องอำนวยความสะดวกให้มากที่สุดและจะต้องมีบริการให้ดีที่สุดและเร็วที่สุดด้วย โดยในร่างมาตรฐานจะมี เกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานเป็น หัวข้อย่อยซึ่งแต่ละหัวข้อย่อยจะกำหนดคะแนนที่จะได้ ถ้า โรงแรมใดเข้า เกณฑ์ข้อนี้คะแนนรวมที่ได้ จะเป็นตัวชี้ว่า โรงแรมนั้นจะจัดเข้าอยู่ในระดับใด

ในภาคผนวก (รูปที่ 106) ได้นำร่างการจัดมาตรฐานของ โรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทย มาเล่นอไว้ด้วย

ลักษณะธุรกิจ

ธุรกิจโรงแรมมุ่งผลิตรายได้ที่ไม่สามารถนับต้องได้ แต่ต้องสร้างภาพพจน์เอาไว้ สินค้าคืออะไร โรงแรมจะเล่นห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งเป็นสินค้าที่นับต้องได้แต่ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของ โรงแรมคือ ทัศนคติของผู้มาพักต่อบริการที่ได้รับจากโรงแรม ลักษณะการทำงานของธุรกิจนี้คือ การให้บริการโดยคนแม้ว่าในปัจจุบันจะใช้ เครื่องจักรมาทดแทนในงานบางส่วนแต่ธุรกิจโรงแรมก็จะเปลี่ยนลักษณะการให้บริการจากคนมาเป็น เครื่องจักรไม่ได้

งานของโรงแรมมีลักษณะการทำงานต่อเนื่องกัน 24 ชม. และทั้ง 7 วัน ใน 1 สัปดาห์ ไม่มีวันหยุดเหมือนเช่น ธุรกิจอื่น ๆ โดยทั่วไป ฉะนั้นทางโรงแรมจึงมีข้อกำหนดว่าผู้เข้าพัก จะต้องออกจากโรงแรมก่อนเที่ยงวัน มิฉะนั้นจะถือว่าได้พักเพิ่มอีก 1 วัน หลังจากเที่ยงวันไปแล้ว โดยสภาพทั่วไปแล้วโรงแรมจะแยกงานเป็น 3 ส่วน คือ งานส่วนหน้า งานส่วนหลังและงานด้านการจัดการ ดังนี้

1. งานส่วนหน้า (Front of the house) หมายถึงกิจการส่วนหน้าของโรงแรม ทั้งหมด ได้แก่ แผนกรับจองห้องพัก แผนกต้อนรับ แผนกบริการความสะดวก ลักษณะของงานส่วนหน้าจะเกี่ยวข้องกับผู้มาพักที่โรงแรม จึงอาจกล่าวได้ว่าจุดศูนย์กลางหรือส่วนที่สำคัญที่สุดของการดำเนินงานของธุรกิจประเภทนี้จะอยู่ที่ส่วนหน้านี้
2. งานส่วนหลัง (Back of the house) หมายถึงกิจการด้านหลังของโรงแรม ทั้งหมด งานส่วนนี้จะเกี่ยวข้องกับงานสนับสนุนให้การดำเนินงานของ โรงแรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งได้แก่การเล่นอาหารและเครื่องดื่มและการบริการ มักประกอบด้วยงานต่าง ๆ ดังนี้ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม งานของฝ่ายแม่บ้าน ฝ่ายช่างและฝ่ายรักษาความปลอดภัย
3. งานด้านการจัดการ (Management & Executive) เป็นงานที่ส่งเสริมการดำเนินงานและบริหารงาน ได้แก่ ฝ่ายจัดการ ฝ่ายบัญชี ฝ่ายขาย

รายได้ของโรงแรม

ธุรกิจโรงแรมมีกิจกรรมที่ก่อให้เกิดรายได้ที่สำคัญ ดังนี้

1. การขายห้องพัก
2. การขายอาหารและเครื่องดื่ม
3. การขายห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยง

นอกจากนี้โรงแรมที่มีขนาดใหญ่จะมุ่งสร้างภาพพจน์ในแง่ของการขายบริการที่ดีที่สุด จึงต้องจัดให้มีเครื่องอำนวยความสะดวกสบายให้ผู้มาพักมากที่สุด จึงมักจะมีบริการด้านอื่น ๆ อีกดังนี้ เช่น

- การรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
- การให้บริการเช่าโทรศัพท์ โทรพิมพ์

การให้เข้าร้านค้าแก่บุคคลภายนอกเพื่อเปิดร้านค้าบริการผู้มาพัก

การให้บริการซักผ้าเปลี่ยนผ้าแก่แขกผู้มาพัก

การขายดวงตราไปรษณียากร

การให้บริการทางด้านสนทนาการอื่น ๆ ห้องอบตัว สนามเทนนิส สนามกอล์ฟ

ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความหรูหรา ขนาด ระดับของโรงแรมแต่ละแห่งนั้น

กฎหมายเกี่ยวกับการดำเนินงานของธุรกิจการโรงแรม

การดำเนินงานของธุรกิจประเภทนี้ จะต้องเป็นไปตามบทบัญญัติของ พรบ. โรงแรม ตั้งแต่การยื่นคำร้องขออนุญาตเปิดดำเนินการ การจัดให้มีสิ่งมุดลงทะเลเวียนแขกพัก ต้องคัดชื่อแขกพักทุกคนส่งนายทะเบียนท้องที่ประจำวันตามแบบ รร. 16 เป็นต้น รวมทั้งการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. พรบ. ประมวลกฎหมายรัษฎากร เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับเรื่องภาษีการค้า ภาษีเงินได้ นิติบุคคลหรือบริษัทจำกัด
2. พรบ. ประมวลกฎหมายแพ่งพาณิชย์
3. พรบ. ลูรา
4. พรบ. ภาษีป้าย
5. ประมวลกฎหมายอาญา (บางมาตรา) ดังมาตรา 345 ระบุว่า "กรณีบุคคลสิ่งซื้อและบริโภคอาหารหรือเครื่องดื่ม หรือเข้าไปอยู่ในโรงแรมแล้ว ไม่ชำระเงินค่าอาหารและเครื่องดื่ม หรือค่าเช่าอยู่ในโรงแรม โรงแรมก็มีสิทธิที่จะดำเนินการกับบุคคลนั้นตามกฎหมายในคดีอาญาได้ ซึ่งกำหนดโทษปรับหรือจำคุก หรือทั้งปรับและจำคุก"

โครงสร้างการแบ่งส่วนงาน อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

โรงแรมมีลักษณะเป็นธุรกิจประเภทหนึ่ง ดังนั้นจึงต้องมีผู้รับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งต่างๆ กัน ร่วมมือกันเพื่อให้การปฏิบัติงานของ โรงแรมเป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการบริษัทจะเป็นผู้กำหนดนโยบายหลักเพื่อใช้ในการดำเนินงานของกิจการ รวมทั้งควบคุมดูแลการบริหารงานของบริษัทให้เป็นไปตามนโยบายที่วางไว้ ซึ่งโดยทั่วไปจะมีการมอบอำนาจการสั่งการดังกล่าวให้กับผู้สั่งการทั่วไป เพื่อกระทำการแทนแต่ในกรณีที่โรงแรมดังกล่าวมีการกำหนดดำเนินการบริหารงาน

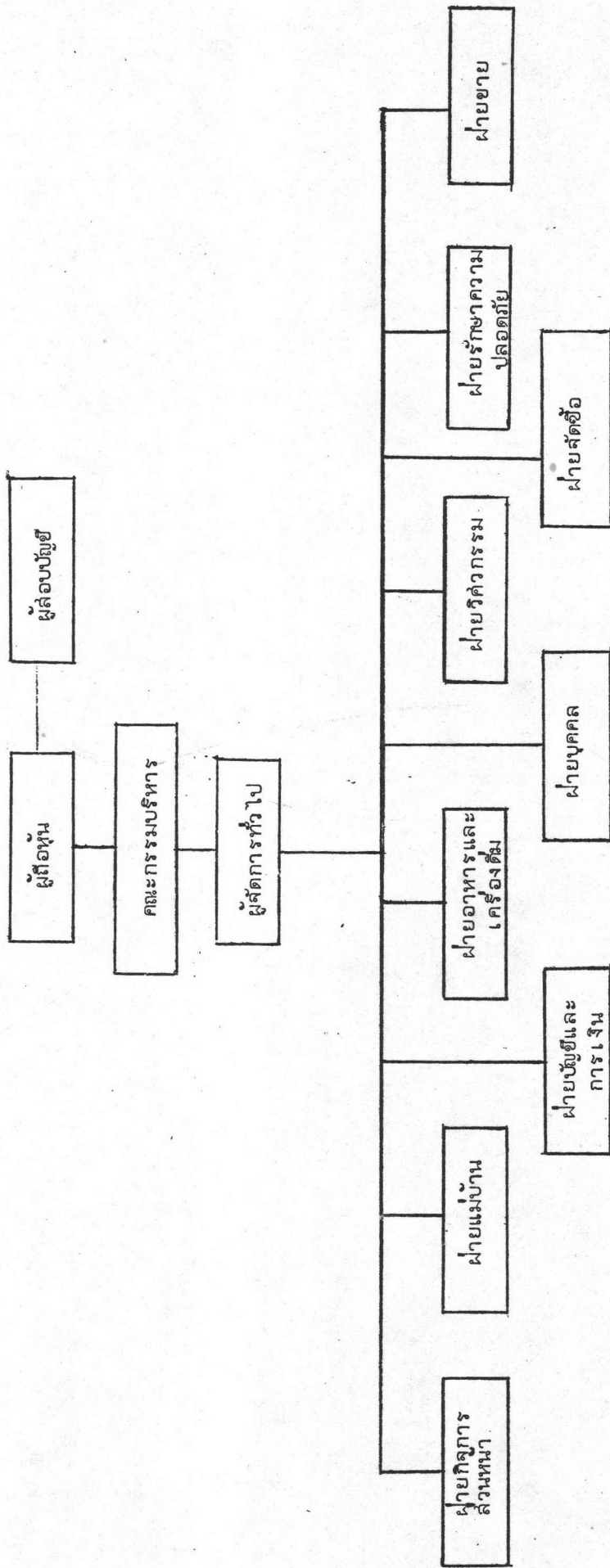
โดยกลุ่มกิจการ โรงแรมระหว่างประเทศ ซึ่งมีโรงแรมในเครือตั้งอยู่หลายท้องถิ่นในหลายประเทศ การกำหนดนโยบายหลักย่อมาจากสำนักงานใหญ่ซึ่งเป็นสำนักงานบริหารงานส่วนกลาง เพื่อให้โรงแรมในเครือมีนโยบายและระบบมาตรฐานในแนวทางเดียวกัน แต่ทั้งนี้กลุ่มโรงแรมดังกล่าวก็ต้องร่วมมือกับคณะกรรมการในการกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับโรงแรมในแต่ละท้องถิ่น ประเพณี กฎหมาย ฯลฯ เพื่อให้มีประสิทธิภาพเต็มที่ในแต่ละกิจการด้วย

ผังการสัດองคัการ

ในด้านโครงสร้างของธุรกิจโรงแรมนั้น เมื่อพิจารณาแล้วจะเป็นการแบ่งแผนก โดยอาศัยหลักหน้างานที่ต้องสัດทำ

แผนผังการสัດองคัการของธุรกิจการโรงแรมที่ปรากฏอยู่ที่นี่ (รูปที่ 1) เป็นแนวแผนผังการบริหารงานของ โรงแรมมาตรฐานที่มีขนาดตั้งแต่ 300 ห้องขึ้นไป โรงแรมจะกำหนดหน่วยงานให้มากหรือน้อยลง ไปจากที่ปรากฏในแผนผังก็ขึ้นอยู่กับนโยบาย สภาพธุรกิจ รายได้ รายจ่าย ขนาดธุรกิจ ฯลฯ ของแต่ละแห่งเพื่อให้เหมาะสมกับแต่ละธุรกิจนั้น

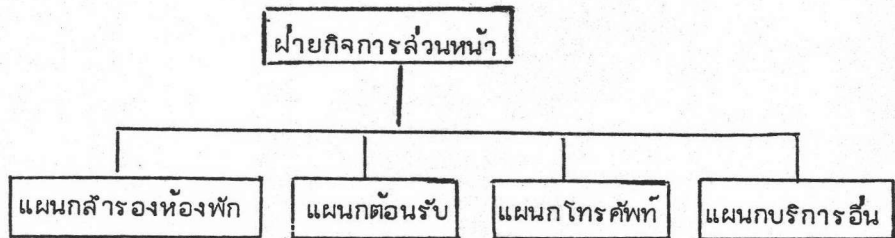
รูปที่ 1 แผนผังการตั้งองค์กรของธุรกิจโรงแรมขนาดตั้งแต่ 300 ห้องขึ้นไป



การแบ่งส่วนงาน อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ

ฝ่ายกิจการส่วนหน้า (Front Office Division)

รูปที่ 2 ผังการแบ่งส่วนงานในฝ่ายกิจการส่วนหน้า



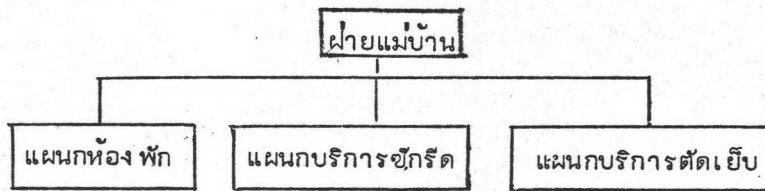
ฝ่ายกิจการส่วนหน้า มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการขายห้องพัก ตั้งแต่รับและยืนยันการจองห้องพัก รับเงินมัดจำค่าห้องพัก ควบคุมและตรวจนับจำนวนห้องพักให้ทันต่อเหตุการณ์ และจำนวนที่พร้อมจะให้ลูกค้าจองได้ ซึ่งงานเหล่านี้อาจมอบหมายให้แผนกสำรองห้องพักทำหน้าที่

หน้าที่สำคัญของฝ่ายนี้ คือ การจัดทำมีแผนกต้อนรับไว้คอยบริการ อันที่จะอำนวยความสะดวก ละเอียดรอบคอบแก่แขกผู้มาพักในเรื่องต่าง ๆ เช่น จดหมาย โทรเลข ข่าวสาร และเหตุการณ์ที่สำคัญอื่น ๆ จัดทำบัญชีค่าใช้จ่ายให้ลูกค้า และยังมีหน้าที่ประสานงานอย่างรวดเร็วทันเวลากับส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ฝ่ายแม่บ้าน แผนกต้อนรับนี้ถือว่าเป็นสายใยหรือตาข่ายของศูนย์ประสานงานหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เพราะแขกผู้มาพักจะต้องมาติดต่อกับแผนกนี้ ก่อนเสมอจนกว่าผู้พักจะออกจากโรงแรมไป

การให้บริการอื่น ๆ ซึ่งเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของฝ่ายนี้ได้แก่ การบริการโทรศัพท์ บริการพนักงานเปิดประตู บริการพนักงานขนของ บริการความสะอาดและดูแลความเรียบร้อย เป็นต้น

ฝ่ายแม่บ้าน (Housekeeping Division)

รูปที่ 3 ผังการแบ่งส่วนงานในฝ่ายแม่บ้าน



ฝ่ายแม่บ้านมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ในเรื่องความเรียบร้อยและความมีระเบียบของห้องพักทุก ๆ ห้อง ตลอดจนสถานที่ ห้องที่บุคคลทั่วไปจะมาใช้งาน ทำความสะอาดและจัดห้องนอนใหม่เมื่อแขกผู้มาพักออกจากโรงแรมไป ทำความสะอาดในกรณีที่แขกผู้มาพักต้องการ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ตรวจตราของใช้ประจำห้องพัก อุปกรณ์ต่าง ๆ และทำหน้าที่รายงานเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์ดังกล่าว

แผนกที่สำคัญที่สุดของฝ่ายนี้คือ แผนกห้องพัก โดยจะมีห้องเก็บอุปกรณ์ที่นอน ตั้งแต่ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ผ้าเช็ดตัวขนาดต่าง ๆ

โรงแรมขนาดใหญ่จะมีแผนกบริการซักรีด รวมอยู่ในฝ่ายนี้ด้วย

บริการอื่น ๆ มีการให้บริการเลี้ยงเด็ก นอกจากนี้ทรัพย์สินของแขกที่หลงลืมไว้ ทางฝ่ายนี้จะเก็บรักษาและบันทึกไว้ การเก็บรักษาจะเก็บไว้ในช่วงเวลา 3-6 เดือนเพื่อให้แขกมารับคืน

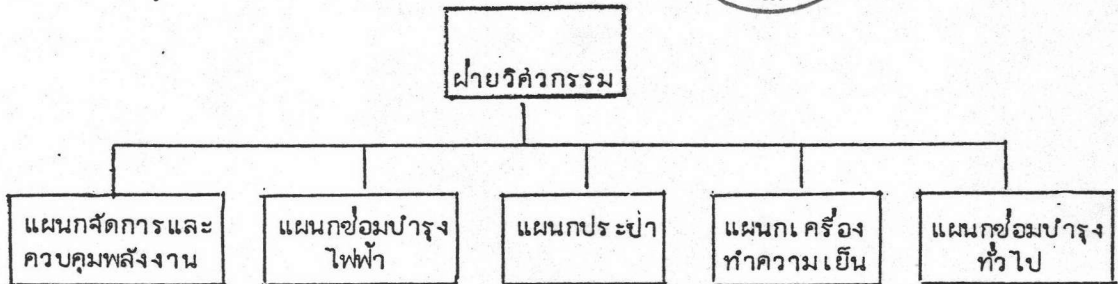
ฝ่ายรักษาความปลอดภัย (Security Division)

มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ในการอารักขาชีวิตและทรัพย์สินของแขกผู้มาพักให้มีความสะดวกและข้อมูลทางสารสนเทศเกี่ยวกับโรงแรมในด้านความปลอดภัย ควบคุมดูแลของสถานที่สำคัญ ๆ ในโรงแรม ดูแลและป้องกันอัคคีภัย รักษาทรัพย์สินของ โรงแรม

ฝ่ายวิศวกรรม (Engineering Division)



รูปที่ 4 ผังการแบ่งส่วนงานในฝ่ายวิศวกรรม



ฝ่ายวิศวกรรมมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ตลอดจนเครื่องมือ เครื่องใช้ พนักงานในฝ่ายนี้ต้องมีความสามารถทางเทคนิคเฉพาะอย่าง ดังนี้

งานช่างไฟฟ้า

งานเครื่องปรับอากาศ และระบบถ่ายเทอากาศ

งานช่างประปา

งานช่างไม้

งานช่างทาสี

งานเครื่องทำความร้อน

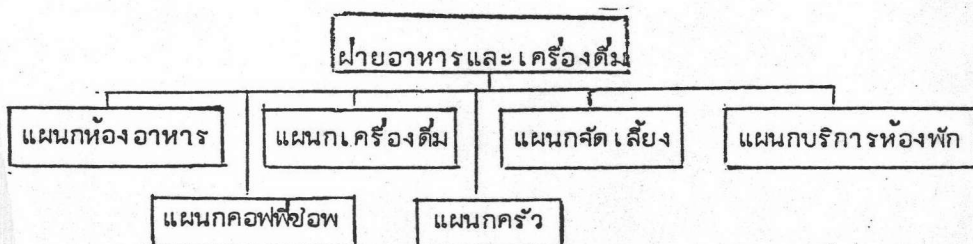
งานตู้เย็น

งานซ่อมบำรุง

งานกุส

ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverages Division)

รูปที่ 5 ผังการแบ่งส่วนงานในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม



ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม เป็นส่วนงานที่สำคัญซึ่งนำรายได้และชื่อเสียงมาสู่โรงแรม เป็นจำนวนมาก หน้าที่และความรับผิดชอบของฝ่ายนี้คือ ให้บริการแก่ลูกค้าของ โรงแรมทางด้าน อาหารและเครื่องดื่ม ทั้งนี้เป็นบริการตามปกติหรือบริการในงานเลี้ยงทั้งในและนอกสถานที่ รวมทั้งการจัดสถานที่เพื่อการสัมมนา ประชุมต่าง ๆ และอื่น ๆ รวมทั้งบริการอาหารแก่แขกใน ห้องพัก เนื่องจากเป็นส่วนงานที่สำคัญและนำรายได้และชื่อเสียงมาสู่โรงแรมเป็นอันมาก จึงขอก ล่าวถึงแต่ละแผนกในความรับผิดชอบดังนี้

แผนกครัว (Food Preparation Department) มีขอบข่ายงานที่กว้างมาก แต่ละ ส่วนงานจะมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่ากัน มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการปรุงอาหาร จัดระเบียบ ครัว เพื่อประสิทธิภาพการทำงาน ดูแลเรื่องความปลอดภัยของครัว และยังคงควบคุมราคา ทุนของอาหารที่ประกอบขึ้น

แผนกห้องอาหาร (Restaurant Department) มีหน้าที่และความรับผิดชอบเรื่องอาหาร และเครื่องดื่มทั้งหมดในห้องอาหาร การบริการอาหารและเครื่องดื่ม ควบคุมดูแลด้านการบริการของ พนักงานบริการ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ เช่น บริการที่ล่าช้าและยังคงควบคุมดูแลอุปกรณ์ เครื่องใช้ให้ดีขึ้น

แผนกเครื่องดื่ม (Bar Department) มีหน้าที่และความรับผิดชอบ จัดเตรียมเครื่องดื่ม และของใช้ทุกอย่างให้พร้อมที่จะให้บริการปรุง เครื่องดื่มตามคำสั่งของแขก ควบคุมเครื่องดื่ม รู้เทคนิค และสูตรผสมเครื่องดื่ม

แผนกจัดเลี้ยง (Banquet Department) มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการขายห้อง สำหรับจัดประชุม (Banquet) บริการอาหารในงานสังสรรค์ งานเลี้ยงต้อนรับ ช่วยฝ่ายขายในการ วางแผนการขายร่วมกันประสานงานกับฝ่ายขายทางด้านอื่น ๆ ตลอดจนจัดบุคลากรที่จะมาบริการ ลูกค้า ส่วนนี้จะเป็นส่วนที่จะช่วยโฆษณา ประชาสัมพันธ์ทาง โรงแรมเป็นอย่างดี

แผนกบริการห้องพัก (Room Service Department) มีหน้าที่และความรับผิดชอบใน การบริหารอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้มาพักในห้องพัก ตั้งแต่การสั่งเมนูอาหาร รับคำสั่งอาหาร การจัดอุปกรณ์บนโต๊ะอาหาร จนถึงการบริการแก่แขกในห้องพัก

แผนกคอฟฟี่ช็อป (Coffee Shop Department) มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการ เก็บรักษา จัดจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มของคอฟฟี่ช็อป ควบคุมการปฏิบัติงานทุกด้าน การบริการ ของพนักงานให้เป็นที่พอใจของลูกค้า สืบหาความเรียบร้อยของเฟอร์นิเจอร์ และสิ่งตกแต่งอื่น ๆ เพื่อความสะอาดต่อการปรับปรุงซ่อมแซม

ฝ่ายขาย (Sales Division)

มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ในการวางแผนและบริหารการขาย การจัดขายห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม เพื่อการประชุมใหญ่ สร้างสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า จัดการโฆษณาและเอกสาร ในการที่จะช่วยประชาสัมพันธ์กระจายไปสู่แหล่งต่าง ๆ เช่น ลูกค้าประจำ สำนักงานบริษัท ท้องเที่ยว สายการบิน บริษัทขนส่งภายในและภายนอกประเทศ ทำการวิจัยตลาด แสดงนิทรรศการ การขาย การส่งเสริมทางด้านบริการ เช่น การจัดการแสดง หรือจัดรายการอื่น ๆ

ฝ่ายบุคคล (Personnel Division)

มีหน้าที่และความรับผิดชอบ เกี่ยวกับการว่าจ้างพนักงานและฝึกอบรมพนักงาน สร้าง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงาน รักษากฎระเบียบ ข้อบังคับ ให้คำแนะนำและเป็นพี่เลี้ยงของ หัวหน้าแผนกต่าง ๆ ในด้านเกี่ยวกับบุคลากรและร่างกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เสนอให้ฝ่ายบริหาร พิจารณาร่างออกประกาศใช้ เจริญหรือช่วยเหลือฝ่ายบริหาร ในการตกลงเกี่ยวกับแรงงานและ ทบทวนข่าวสารที่มีการเปลี่ยนแปลงของสภาพ และให้คำแนะนำฝ่ายบริหารถึง วิธีการที่ต้องปฏิบัติ

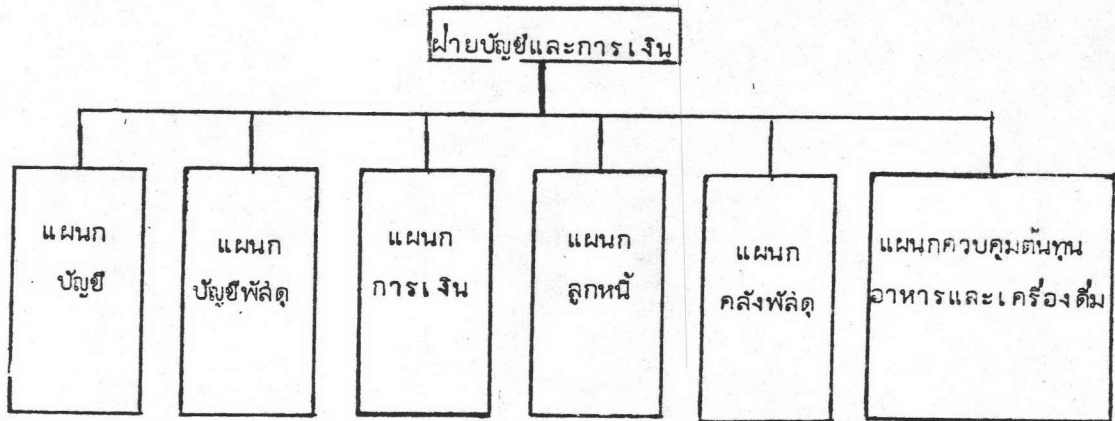
ฝ่ายนี้ยังมีภารกิจด้านบุคลากรต่าง ๆ เช่น การจ้าง การประกัน การฝึกอบรม การบริหาร เก็บประวัติพนักงาน การจ่ายเงินชดเชย เงินทดแทนการเจ็บป่วย สร้างสัมพันธ์อันดี ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง สอบประวัติของผู้สมัครก่อนเข้ารับเป็นพนักงาน ติดต่อกับฝ่ายบุคคล โรงแรมต่าง ๆ เพื่อให้ทราบถึงความเคลื่อนไหวของการจ้างแรงงาน

ฝ่ายจัดซื้อ (Purchasing Division)

มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ในการจัดซื้อทุกสิ่งทุกอย่างตามความต้องการของทุกฝ่าย ทุกแผนก เพื่อให้โรงแรมดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ กำหนดขั้นตอนและแบบฟอร์ม สำหรับการซื้อให้แก่แผนกต่าง ๆ เพื่อใช้ในการเสนอซื้อ ตรวจสอบการขอซื้อกับงบประมาณ จัดซื้อให้ถูกต้องตามความต้องการตามคุณสมบัติเฉพาะและตามราคาที่ถูกต้องเหมาะสม และดูว่า มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการสั่งซื้อที่ถูก

ฝ่ายบัญชีและการเงิน (Accounting and Financial Division)

รูปที่ 6 ผังการแบ่งส่วนงานในฝ่ายบัญชีและการเงิน



ฝ่ายบัญชีและการเงินเป็นฝ่ายที่ควบคุมการเงินให้เป็นไปตามระบบการบริหารงานบัญชี เป็นงานประจำวันที่ต้องการบุคลากรพอเพียงกับขนาดของโรงแรม จะยกกล่าวถึงแต่ละแผนกดังนี้

แผนกบัญชี มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ในการจัดทำบัญชีให้เป็นไปตามนโยบายของบริษัทและตัวบทกฎหมายที่ใช้บังคับอยู่ เล่นอรายงานทางสถิติและรายงานทางบัญชีต่อผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งต่อฝ่ายจัดการ คัดและรักษาระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบต่าง ๆ เช่น การจัดทำมีพนักงานตรวจสอบรายได้อีกกับ เอกสารที่ส่งมาที่ฝ่ายทุกวัน และมีผู้ตรวจสอบรายได้อีกกลางคืน (Night Auditor) โดยจะตรวจสอบว่ารายได้อันใดบันทึกบัญชีตามหลักฐานโดยถูกต้องครบถ้วน ซึ่งจะส่งผลให้ เกิดการควบคุมทรัพย์สินและรายได้อของ โรงแรมอย่างมีประสิทธิภาพ

งานของฝ่ายนี้กว้างขวางมาก หน้าที่อื่นมีการเก็บรักษาสัญญาและสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นเอกสารและข้อมูลตามข้อกำหนดของทางราชการ เอกสารประกันภัย ควบคุมดูแลเกี่ยวกับภาษีของ โรงแรมให้อยู่ในระบบอันถูกต้อง

นอกจากการควบคุมดูแลและจัดทำบัญชีแล้ว หน้าที่ การควบคุมและจัดทำบัญชีสินทรัพย์ถาวร แผนกบัญชียังมีหน้าที่ในการจ่ายเงินเดือนพนักงานด้วย

แผนกบัญชีพัสดุ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมและจัดทำบัญชีพัสดุ เครื่อง ถ้วยชาม เครื่องแก้ว เครื่องเงินและเครื่องใช้ผ้า พัสตุ ข้างและพัสดุอื่น ๆ เข้าร่วมตรวจนับสินค้าในคลังพัสดุและเปรียบเทียบกับตัวเลขในบัตรสินค้าและในบัญชีพัสดุ หาล่าเหตุผลต่างรวมทั้งจัดทำเป็นรายงาน เล่นต่อผู้บริหาร

แผนกการเงิน มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมเงินสดรับและจ่ายของกิจการ ไม่ว่าจะเป็นเงินสดรับจากภักตาคาร บาร์ ไนต์คลับหรือจากการบริการอื่น ๆ และเงินสดรับจากการชำระหนี้ของลูกค้าทุกประเภทและยังมีหน้าที่ในการควบคุมเงินสดจ่าย ไม่ว่าจะเป็นการจ่ายเช็ค การจ่ายจากเงินสำรองจ่ายรวมไปถึงการจ่ายเงินเดือนและค่าแรงพนักงาน

แผนกลูกค้า มีหน้าที่และความรับผิดชอบในเรื่องลูกค้า จัดทำบัญชีลูกค้าการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับสินเชื่อ ยอดตัวเลขรายรับ การติดตามการเก็บเงิน เร่งรัดติดตามทวงหนี้อย่างเคร่งครัด ให้คำแนะนำในการจำหน่ายหนี้ที่คาดว่าจะเก็บเงินไม่ได้ ปฏิบัติตามนโยบายสินเชื่อของโรงแรมอย่างเคร่งครัด

แผนกคลังพัสดุ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมของในคลังพัสดุอาหารและเครื่องดื่มและคลังพัสดุอื่น ๆ ทุกชนิด มีการตรวจสอบสินค้าที่รับมา การทดสอบมาตรฐานเป็นไปตามที่ต้องการ รับผิดชอบพัสดุที่เก็บเข้าคลังทั้งหมด มีการบันทึกการรับจ่ายในบัตรพัสดุและตรวจนับกับของจริงอยู่เสมอ กำหนดตัวเลขต่ำสุดและสูงที่สุดของสินค้าคงเหลือในคลังและสินค้าต่าง ๆ

โรงแรมในประเทศไทยส่วนใหญ่จะจัดให้แผนกคลังพัสดุอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายบัญชีและการเงิน แต่การแบ่งสายงาน เพื่อการควบคุมภายในที่ดี ไม่ควรให้ผู้รับผิดชอบคลังพัสดุมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำบัญชีพัสดุด้วย

แผนกควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุนอาหารและเครื่องดื่มและควบคุมต้นทุนการขายอาหารและเครื่องดื่ม

แผนกนี้มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการตรวจหรือทดสอบการรับของทุกวันว่าเป็นไปตามวิธีการปฏิบัติที่วางไว้หรือไม่ รวมทั้งตรวจดูว่าสิ่งของที่ได้รับกับเอกสารนำส่งตรงกันหรือไม่ ร่วมตรวจนับสินค้าในคลังพัสดุอาหารและเครื่องดื่ม และเปรียบเทียบเลขในบัตรสินค้า และหาล่าเหตุผลผลต่างควบคุมปริมาณส่วนประกอบของอาหารแต่ละจาน ควบคุมการชำแหละเนื้อและตรวจสอบการปรุงอาหาร แนะนำเรื่องการจัดราคาขาย ทั้งกันคิดว่าเกี่ยวกับตลาดคู่แข่งชั้นจากโรงแรมต่าง ๆ และตรวจสอบดูว่าการซื้อของฝ่ายจัดซื้อเป็นไปตามรายละเอียดและราคาที่ระบุไว้หรือไม่

นอกจากที่กล่าวมาแล้ว แผนกนี้ยังคำนวณราคาทุนของอาหารและเครื่องดื่มในแต่ละห้องอาหาร รวมทั้งการวิเคราะห์เมนูอาหาร จัดทำและเล่นรายงานอาหารและเครื่องดื่มประจำวัน รวมทั้งสรุปต้นทุนและยอดขาย ตรวจสอบอัตราส่วนการตวงวัดในบาร์ให้ถูกต้องตรงตามนโยบาย ตรวจสอบความถูกต้องของราคาที่ตั้งไว้ จัดทำบัญชีพัสดุและประสานงานกับฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มในเรื่องปัญหาต่าง ๆ