หัวข้อสารนิพนธ์	กระบวนการทำงานของแผนก Business Center ของตึกรอยัลคลิฟ กรณีศึกษา โรงแรมรอยัลคลิฟ บีช รีสอร์ท พัทยา
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	อาจารย์ลัดดา โปษยะพิสิษฐ์
ชื่อผู้ศึกษา	นนทพร วุ่นกรัด
พ.ศ.	2547

บทคัดย่อ

การศึกษา กระบวนการทำงานของแผนก Business Center ของตึกรอยัลคลิฟ กรณีศึกษา โรงแรมรอยัลคลิฟ บีช รีสอร์ท พัทยา มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษากระบวนการทำงานของแผนก Business Center และศึกษาปัญหาอุปสรรคในการทำงานของแผนก Business Center ซึ่งได้จากการฝึกปฏิบัติงานจริง

ในแผนก Business Center ของโรงแรมรอยัลคลิฟ บีช รีสอร์ท พัทยา เป็นแผนกที่คอยให้บริการลูกค้าทางด้านธุรกิจต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการทางด้านอินเทอร์เน็ต, รับ – ส่งแฟ็กซ์, รับ – ส่ง โปสการ์ด, รับ – ส่งพัสดุ ของ DHL / TNTและการบริการด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งในแผนกจะมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการลูกค้าที่มาพักภายในโรงแรม เมื่อมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเจ้าหน้าที่จะเข้าไปต้อนรับลูกค้า เช่น เมื่อมีลูกค้าเข้ามาใช้อินเทอร์เน็ต เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งราคาให้ลูกค้าทราบก่อน ถ้าลูกค้าตกลง ก็จดเวลาการใช้อินเทอร์เน็ตลงในสมุดบันทึก หลังจากที่ลูกค้าใช้ อินเทอร์เน็ตเสร็จแล้ว เจ้าหน้าที่จะต้องจดเวลาที่สิ้นสุดและนำมาคำนวณ โดยจะคิดในอัตรานาทีละ 20 บาท และเขียนใบเสร็จรับเงินให้กับลูกค้าหรือจะจ่ายเป็นเงินสดก็ได้ แต่ถ้าไม่สะดวกลูกค้าสามารถคิดรวมกับค่าห้องพักตอนเช็คเอ้าท์ก็ได้

สำหรับปัญหาของแผนก Business Center ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านภาษา ถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาใหม่ยังไม่เก่งภาษามากนัก จะสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติไม่ได้ ปัญหาด้านบุคลากรไม่เพียงพอต่องาน ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนน้อย และปัญหาอินเทอร์เน็ตมีความล่าช้า เป็นต้น ดังนั้นปัญหาทั้งหมดทางแผนกมีวิธีแก้ไขปัญหา โดยให้ทางโรงแรมจัดให้เจ้าหน้าที่แต่ละแผนกได้เข้าฝึกอบรมภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษากลาง และขยายแผนก Business Center เพื่อจะได้มีพื้นที่ในการเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น พร้อมกับเพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตทุกเครื่อง และรับเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์และมีความสามารถทางด้านนี้โดยตรงและเพียงพอต่ออัตรางาน

SPUCHONBURI