

# ใบงานออนไลน์: การลงทะเบียนผู้เข้าพัก (Guest Registration)

วิชาหลักการปฏิบัติงานส่วนหน้า (Front Office) • เนื้อหาโดย ครูเอม (SANA AUSANA)

ชื่อ-นามสกุล:  ชั้น:  เลขที่:

## ตอนที่ 1: วงจรบริการและบทบาทหน้าที่ (Guest Cycle & Roles)

คำชี้แจงสำหรับนักเรียน: โยงเส้นจับคู่ (Join) พนักงานกับกลุ่มเป้าหมายหรือบทบาทหน้าที่ที่สัมพันธ์กันให้ถูกต้อง

1. พนักงานบริการแขกส่วนหน้า (GSA)

A. ดูแลแขก VIP และบุคคลสำคัญเป็นพิเศษ

2. พนักงานอาคารต้นตึก-สัมพันธ (GRO)

B. ต้อนรับ ประสานงาน จัดการห้องพักให้แขก หมู่คณะ/ทัวร์

3. พนักงานประสานงานกรุ๊ปทัวร์ (Tour Coordinator)

C. ต้อนรับแขกทั่วไป เช็กอิน/เช็กเอาท์ ดูแลเอกสารลงทะเบียน

คำถามเพิ่มเติม (Dropdown): ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพัก (Arrival/Check-in) ถือเป็นขั้นตอนลำดับที่

ของวงจรการบริการลูกค้า (The Guest Cycle)

## ตอนที่ 2: ลำดับขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพัก (Registration Steps)

คำชี้แจงสำหรับนักเรียน: นำหมายเลข 1, 2, 3, 4 ไปวาง (Drag & Drop) ในช่องว่างหน้าชื่อตามลำดับก่อน-หลัง ให้ถูกต้อง

การต้อนรับเมื่อแขกมาถึง (Welcoming the Guest) - การกล่าวทักทายอย่างเป็นมิตร ไหว้ทักทาย ยิ้มแย้มแจ่มใสประสานสายตา



**การส่งแขกขึ้นห้องพักและการแนะนำห้องพัก (Escorting & Room Orientation)** - นำแขกไปที่ห้องพักและอธิบายสิ่งอำนวยความสะดวก



**การเตรียมงานและเอกสารก่อนแขกมาถึง (Pre-Registration / Preparation)** - ตรวจสอบรายชื่อแขก คาดการณ์ห้องพัก และเตรียมคีย์การ์ด ช่องใส่คีย์การ์ด



**การลงทะเบียนการเข้าพัก (The Registration Process)** - ขอหลักฐานยืนยันตัวตน ให้แขกตรวจสอบข้อมูลและลงลายมือชื่อในเอกสาร

### ตอนที่ 3: ความรู้กฎหมายและแบบฟอร์มโรงแรม (Hotel Regulations & Forms)

คำชี้แจงสำหรับนักเรียน: คลิกเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว (Multiple Choice)

1. แบบฟอร์มใบลงทะเบียนผู้เข้าพักตามกฎหมายพระราชบัญญัติโรงแรม มีชื่อเรียกว่าอะไร?

ก. S.S. 1

ข. S.S. 3

ค. S.S. 4

ง. TM.30

2. การส่งรายงานข้อมูลการเข้าพักของชาวต่างชาติให้แก่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองภายใน 24 ชั่วโมง คือข้อใด?

ก. บัตร S.S. 4

ข. ใบเสร็จรับเงิน (Folio)

ค. ระบบแจ้งที่พักคนต่างด้าว TM30

ง. เอกสาร Voucher

3. หากแขกอายุต่ำกว่าที่ปับริบูรณ์ เดินทางมาเข้าพักเพียงลำพัง ผู้จัดการโรงแรมหรือผู้แทนต้องลงลายมือชื่อกำกับในทะเบียน?

ก. ต่ำกว่า 15 ปี

ข. ต่ำกว่า 18 ปี

ค. ต่ำกว่า 20 ปี

ง. ต่ำกว่า 22 ปี

### ตอนที่ 4: เติมคำบทสนทนาภาษาอังกฤษการต้อนรับ (English Dialogues)

คำชี้แจงสำหรับนักเรียน: เลือกข้อความที่กำหนดให้นี้ พิมพ์ลงในช่องว่าง (Fill in the blanks) ของบทสนทนาให้ถูกต้องสมบูรณ์

[ Welcome back to our hotel. / Have a nice stay with us. / Breakfast time is from 6:30 to 10:30 a.m. ]

1. เมื่อพนักงานต้อนรับเห็นแขกประจำ (Regular Guest) กลับมาเข้าพักอีกครั้ง ควรกระทำข้อใด:

"Good afternoon, Mr. Smith.

2. เมื่อแนะนำรายละเอียดอาหารเช้าแก่แขกขณะส่งมอบคีย์การ์ด:

"Your room number is 502.

at Nontri Restaurant."

3. คำกล่าวอวยพรส่งท้ายหลังจากกระบวนการลงทะเบียนเสร็จสิ้นและส่งแขกไปยังห้องพัก:

"Here is your keycard.

## ตอนที่ 5: หลักปฏิบัติในการปฏิบัติงานส่วนหน้า (True or False)

คำชี้แจงสำหรับนักเรียน: เลือกตอบ ถูก หรือ ผิด หน้าประโยคเงื่อนไขการทำงานโรงแรม

1. อัตราค่าห้องพักเป็นข้อมูลความลับ พนักงานควรแจ้งหรือทวงราคาให้แขกทราบอย่างสุภาพและมีดัดจริต  
ไม่ควรอ่านเสียงดังต่อหน้าผู้อื่น
- 
2. กรณีที่แขกเดินทางมาเป็นหมู่คณะ (Group Guest) พนักงานจะยึดข้อมูลและลงทะเบียนห้องพักจากเอกสาร Rooming List ของบริษัททัวร์แทนการเขียนทีละคนได้
- 
3. หากแขกวางเงินมัดจำค่าประกันห้องพักด้วยบัตรเครดิต เมื่อเช็คเอาท์แล้วไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่ม โรงแรม  
ต้องชาร์จเงินไปก่อนแล้วค่อยทำเรื่องโอนเงินสดคืนในภายหลัง