เลขที่ AMD 014/2010

วันที่ 21 กันยายน 2553

เรื่อง **เรียนชี้แจ้งข้อเท็จจริง กรณีทรัพย์สินของลูกค้าสูญหาย**

เรียน แขกผู้มีเกียรติทุกท่าน

สืบเนื่องจากกระทู้ http://www.pantip.com/cafe/blueplanet/topic/E9703019/E9703019.html หัวข้อ **"เตือนภัยโรงแรมห้าดาว"** ทางโรงแรม สปริงฟิลด์ แอท ซี รีสอร์ท แอน สปา ซึ่งถูกพาดพิงขอขอบคุณท่านเจ้าของกระทู้และทุกๆความเห็นและขอเรียนชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติมให้ทุกท่านทราบดังนี้

1. ลูกค้าผู้มีเกียรติคณะนี้ได้เข้าพักกับโรงแรมฯ ในวันที่ 28 – 29 สิงหาคม 2553 โดยจองห้องพักในห้อง Pool Room ใช้สิทธิบัตร CitiBank โปรแกรม CitiBank Birthday ลดราคา 50% ซึ่งในวันดังกล่าวมีการเข้าพักเต็ม ทางโรงแรมฯจึงได้ทำการคัดเลือกลูกค้าคนพิเศษทำการ Upgrade ให้ไปพักห้อง Pool Villa ในราคาเท่าเดิม (ห้องลักษณะนี้เป็นบ้าน Villa 2 ชั้น ชั้นบนเป็นห้องนั่งเล่น ชั้นล่างเป็นห้องนอน มีสระว่ายน้ำส่วนตัว) เมื่อลงทะเบียนเข้าพัก ลูกค้าผู้มีเกียรติท่านนี้แจ้งความประสงค์เข้าพัก 2 ท่าน (ชายและหญิง) แต่ในช่วงเย็นมีมาสมทบเพิ่มอีก 2 ท่าน (หญิงและหญิงอีก 1 คู่) ทางโรงแรมฯ จึงได้จัดเตียงเสริมเพิ่มที่ชั้นบน จำนวน 2 เตียง (สรุปมีผู้เข้าพัก 4 ท่าน ชั้นบน 2 ท่าน และ ชั้นล่าง 2 ท่าน)
2. ทางโรงแรมฯ ได้รับแจ้งจากลูกค้าเวลาประมาณ 08.30 น. ของวันที่ 29 สิงหาคม ศกนี้ว่ามีทรัพย์สินสูญหายในขณะที่ลูกค้าเข้าพักอยู่ในห้องพักช่วงกลางคืน สิ่งที่สูญหายคือ โทรศัพท์มือถือ จำนวน 2 เครื่อง และเงินสด ประมาณ 20,000 บาท โดยทางผู้จัดการโรงแรม ได้รับแจ้งข้อมูลจากลูกค้าและได้ประสานงานดูแลการสืบสวนข้อมูลเบื้องต้นในทันทีดังนี้

   2.1 ตรวจเช็คประตูด้านหลัง-ด้านหน้าและหน้าต่างทุกบานของห้องดังกล่าวพบว่าไม่มีรอยงัดแงะใดๆทั้งสิ้น

   2.2 ตรวจเช็คระบบชุดล็อคประตู ซึ่งเป็นยี่ห้อ ADEL Hotel Locking System ระบบ RF (Radio Frequency) Card ซึ่งสามารถตรวจสอบการเข้าออกประตูได้ทั้งเวลาและโดยบัตรใด จากรายงานบันทึกการเข้า-ออกห้องพักดังกล่าวพบว่ามีการเข้า-ออกห้องพักตามปกติ และมีการใช้การ์ดเปิดประตูจากภายนอกสิ้นสุดในวันที่ 28 สิงหาคม 2553 เมื่อเวลา 21:42 น. (ลำดับที่ 411) โดยเป็นบัตรของผู้พักเองและมีการเปิดจากภายนอกอีกครั้งในเวลา 09:40 น. ของวันที่ 29 สิงหาคม (ลำดับที่ 412) ซึ่งก็เป็นบัตรของผู้พักเองอีกเช่นกัน

   อนึ่ง การทำเตียง (turn down bed) ในคืนดังกล่าวทำโดยแม่บ้านของทางโรงแรมฯในขณะที่ลูกค้าอยู่ในห้อง

   2.3 ตรวจเช็คกล้องวงจรปิด (ระบบ CCTV ครอบคลุมจากห้อง 511- 514) บริเวณระเบียงสระว่ายน้ำส่วนตัวตลอดทั้งคืนและจากการสอบถามยามซึ่งมีประจำตลอด 24 ชั่วโมง ก็ไม่พบสิ่งผิดปกติใดๆ
3. ทางโรงแรมฯได้สรุปผลการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นให้ลูกค้าทราบ และอำนวยความสะดวกนำพาลูกค้าไปแจ้งความยังสถานีตำรวจภูธรเมืองชะอำ
4. ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองชะอำได้ลงบันทึกประจำวัน และสอบปากคำผู้เสียหาย และได้ส่งเจ้าหน้าที่ตำรวจ 2 นายมาตรวจสอบที่เกิดเหตุ หาร่องรอยนิ้วมือและรอยงัดแงะ (ซึ่งไม่พบร่องรอยการบุกรุกใดๆ)
5. ทั้งนี้ทางโรงแรมฯได้ขออภัยลูกค้าต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แต่จากรูปการเบื้องต้น ทางโรงแรมฯ ก็มิอาจปรักปรำหรือหน่วงเหนี่ยวผู้พำนักในห้องข้างเคียงดังที่ผู้เขียนกระทู้กล่าวว่า "ทางโรงแรมฯปล่อย 'กลุ่มผู้ต้องสงสัย' check out ออกไปแต่เช้า" เพราะทางโรงแรมฯ ไม่มีสิทธิที่จะทำเช่นนั้น ซึ่งก็จะเป็นการสร้างความไม่พอใจต่อแขกผู้พักที่อาจไม่ทราบเรื่องราวใดใดทั้งสิ้น อีกทั้งทางตำรวจก็ไม่ได้ลงความเห็นสอดคล้องกับผู้เขียนกระทู้ แม้กระนั้นก็ตาม ทางโรงแรมฯ ก็มีสำเนาบัตรประชาชนของแขกผู้เข้าพักซึ่งสามารถสืบค้นตามหาในภายหลังได้เสมอ