



โครงการปฏิบัติการสหกิจศึกษา
เรื่อง การจัดการเอกสารแบบระเบียบโรงแรม
ณ โรงแรม Visa Hotel

นายวรภัทร ศรีลาจันทร์
รหัสนิต 61101140039

โครงการสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา (212-010)
สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564
มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



โครงการปฏิบัติการสหกิจศึกษา
เรื่อง การจัดการเอกสารแบบระเบียบโรงแรม
ณ โรงแรม Visa Hotel

นายวรภัทร ศรีลาจันทร์
รหัสนิสิต 61101140039

โครงการสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา (212-010)
สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564
มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2565

เรื่อง ขอส่งโครงการการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษาสาขาวิชาการจัดการ

ตามที่ข้าพเจ้า นายวรภัทร ศรีลาจันทร์ นิสิตสาขาวิชาการจัดการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ได้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษาระหว่างวันที่ 1 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2564 ถึงวันที่ 28 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 ในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการโรงแรม ณ โรงแรม Visa Hotel และได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษา ให้ศึกษาและจัดทำรายงานเรื่อง การจัดการเอกสารแบบ ระเบียบโรงแรม ณ โรงแรม Visa Hotel

บัดนี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดลงแล้ว จึงใคร่ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาจำนวน 2 เล่ม พร้อมแผ่นซีดีจำนวน 1 แผ่น เพื่อขอรับการประเมินผลการปฏิบัติงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายวรภัทร ศรีลาจันทร์)

อนุมัติโครงการ

ชื่อโครงการการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรื่อง การจัดการเอกสารแบบระเบียบโรงแรม

ผู้รายงาน

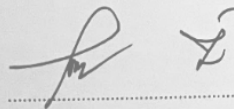
นายวรภัทร ศรีลาจันทร์

คณะ

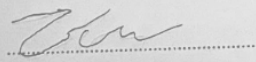
บริหารธุรกิจ

สาขาวิชา

การจัดการ



(ผศ. ดร. ณัฐฉมิ วิเศษ)
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา



(นายชัยณณ อภิธน์สร์)
ผู้จัดการโรงแรม Visa Hotel

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ อนุมัติให้นับโครงการการปฏิบัติงานสหกิจศึกษานับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรคณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ



(รองศาสตราจารย์ สิริ กุพงษ์วัฒนา)
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgment)

ตามที่ข้าพเจ้า นายวรภัทร ศรีลาจันทร์ ได้มาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ โรงแรม Visa Hotel ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 ทำให้ข้าพเจ้าได้รับความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ที่มีคุณค่ามากมาย สำหรับโครงการสหกิจศึกษาฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี จากความช่วยเหลือและความร่วมมือสนับสนุนของหลายฝ่าย ดังนี้

1. นายชัยณณ อภินันต์ ตำแหน่ง ผู้จัดการโรงแรม
2. ผศ.ปวรรัตน์ เลิศสุวรรณเสรี ตำแหน่ง อาจารย์ที่ปรึกษา
3. คุณณัฐวุฒิ วิเศษ ตำแหน่ง อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิชาสหกิจศึกษา

ขอขอบคุณ ผศ. ดร. ณัฐวุฒิ วิเศษ อาจารย์ที่ปรึกษาวิชาสหกิจศึกษา ที่ให้คำแนะนำ จัดหาตำแหน่งงานจากสถานประกอบการ คอยติดตามประเมินความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานและคอยตรวจแก้ไขเล่มโครงการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาจนสำหรับลุล่วงไปได้ด้วยดี นอกจากนี้ยังมีบุคคลท่านอื่น ๆ อีกที่ไม่ได้กล่าวไว้ ณ ที่นี้ ซึ่งให้ความกรุณาแนะนำในจัดทำโครงการสหกิจศึกษาฉบับนี้ ข้าพเจ้าจึงใคร่ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและให้ความเข้าใจเกี่ยวกับชีวิตของการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นที่ปรึกษาในการจัดทำโครงการฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์

นายวรภัทร ศรีลาจันทร์
ผู้จัดทำ
วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2565

ชื่อโครงการ	การจัดการเอกสารแบบระเบียบโรงแรม ณ โรงแรม Visa Hotel
ชื่อนิสิต	นายวรภัทร ศรีลาจันทร์
รหัสนิสิต	61101140039
สาขาวิชา	การจัดการ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.ปวรรัตน์ เลิศสุวรรณเสรี
ปีการศึกษา	2564

บทคัดย่อ

(Abstract)

ในปัจจุบันการศึกษาเป็นสิ่งสำคัญและสามารถเกิดขึ้นได้ทุกที่ สหกิจศึกษาจึงเป็นการศึกษาอีกรูปแบบหนึ่งที่เน้นการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการอย่างเป็นระบบ เป็นการจัดให้สถานศึกษาร่วมกับสถานประกอบการโดยมีความเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่เรียนของนักศึกษา เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษานำความรู้ที่ได้ความรู้จากสถานประกอบการนั้นไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานจริง เป็นการเน้นให้เกิดระบบเรียนรู้ในการทำงานจริงเป็นหลัก จึงส่งผลให้นักศึกษามีคุณภาพตรงตามที่สถานประกอบการต้องการมากที่สุด อีกทั้งยังเป็นการค้นพบศักยภาพของตนเองทางด้านอาชีพที่ชัดเจนมากขึ้น

ด้วยการเรียนรู้จากในห้องเรียน ทำให้ผู้จัดทำได้นำความรู้มาปรับใช้ในประสบการณ์การทำงานจริง ซึ่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากสถานประกอบการคือ การจัดการเอกสารแบบระเบียบโรงแรม และเช็คยอดผู้ใช้บริการของโรงแรมในแต่ละวัน เพื่อให้ได้มาซึ่งเอกสารประกอบการดำเนินงานจัดเก็บรายได้ของธุรกิจโรงแรม และและยังเป็นเอกสารสำคัญในการเรียกเก็บเงินกับผู้ที่เข้ามาใช้บริการพักผ่อนในโรงแรม

ผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ โรงแรม Visa Hotel ซึ่งปฏิบัติงานในลักษณะการจัดการเอกสารแบบระเบียบโรงแรม และเช็คยอดผู้ใช้บริการของโรงแรมในแต่ละวัน ทำให้เห็นถึงความแตกต่างของการเรียนและการทำงานจริง รวมทั้งนำความรู้ ความสามารถ ที่ได้ศึกษามาไปประยุกต์ใช้ในการทำงานให้เข้ากับองค์กรที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงส่งผลให้นักศึกษาเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพสูงเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานมากขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่ง	ก
อนุมัติโครงการ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	5
บทที่ 3 ภาระหน้าที่และปัญหาในการปฏิบัติงาน	29
บทที่ 4 รายละเอียดของการทำงาน	33
บทที่ 5 สรุปผลการปฏิบัติงาน	41
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก ก ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์	
ภาคผนวก ข รูปภาพการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ฉ สถานประกอบการ	
ภาคผนวก ค ประวัตินิสัยสหกิจศึกษา	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ปัญหาในการปฏิบัติงานและขั้นตอนในการแก้ไขปัญหา	32
ตารางที่ 4.1 ปัญหาในการปฏิบัติงานและแนวทางในการแก้ไขปัญหา	34
ตารางที่ 5.1 การวิเคราะห์ SWOT Analysis ในการฝึกปฏิบัติงานของนิสิต	44

สารบัญญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 สัญลักษณ์ประจำโรงแรม	2
ภาพที่ 1.2 ห้องพักภายในโรงแรม	4
ภาพที่ 2.1 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ของ Maslow	6
ภาพที่ 3.1 การเขียนเอกสารแบบระเบียบโรงแรม	29
ภาพที่ 3.2 การตรวจสอบทะเบียนรายชื่อ	30
ภาพที่ 3.3 ตรวจสอบรายงานรายได้ห้องพัก	30
ภาพที่ 3.4 คำนวนรายได้ห้องพักแล้วนำไปเขียนในแบบระเบียบโรงแรม	31
ภาพที่ 3.5 เช็ควเวลาเข้า - ออก ของลูกค้า	31
ภาพที่ 3.6 เขียนรายละเอียดบัญชีผู้เข้าพัก	32
ภาพที่ 4.1 คีย์ข้อมูลรายได้และยอดขายห้องพัก	33
ภาพที่ 5.1 ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์	38

บทที่ 1

บทนำ

สหกิจศึกษา คือ การศึกษาที่เน้นการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ซึ่งเรียกว่า สถานประกอบการหรือองค์กรผู้ใช้บัณฑิตอย่างเป็นระบบก่อนสำเร็จการศึกษา ณ โรงแรม Visa Hotel ในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการโรงแรม ซึ่งเปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้และได้รับประสบการณ์จากการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ อันจะเป็นการฝึกการประยุกต์ใช้ความรู้ แนวคิด ทฤษฎี ให้สามารถนำไปใช้ในการทำงานจริง เป็นการเติมเต็มการจัดการเรียนการสอนในห้องเรียนซึ่งจะช่วยเสริมสร้างทักษะและประสบการณ์ที่ดีให้แก่นักศึกษาที่จะสำเร็จการศึกษาเพื่อการเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพตามที่ต้องการ

1.1 วัตถุประสงค์การปฏิบัติสหกิจศึกษา

1. เพื่อให้นักศึกษาสามารถนำความรู้ ความสามารถ และทฤษฎีที่ได้เรียนมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน
2. เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาได้เกิดการเรียนรู้และเสริมสร้างประสบการณ์ทางวิชาการ และวิชาชีพจากการปฏิบัติงานจริง ณ สถานประกอบการ ทำให้นักศึกษาสามารถพัฒนาตนเองให้มีความพร้อมในการประกอบวิชาชีพ และก้าวสู่ระบบการทำงาน
3. เพื่อให้นักศึกษาได้รู้จักการทำงานร่วมกับผู้อื่นและสามารถปรับตัวเข้ากับบุคคลากรภายในองค์กรได้
4. เพื่อเป็นการฝึกให้นักศึกษารู้จักความรับผิดชอบ มีความละเอียดรอบคอบ มีระเบียบวินัย รู้จักการเรียงลำดับความสำคัญของความคิดและการทำงาน ตรงต่อเวลา และมีความอดทน
5. เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน และรู้จักการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
6. เพื่อเปิดโอกาสให้สถานประกอบการได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าต่อชุมชน สังคม และประเทศชาติ
7. เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือทางวิชาการ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสถานประกอบการและสถาบันการศึกษา ซึ่งจะนำไปสู่ความร่วมมือในการพัฒนาทางวิชาการอย่างยั่งยืน
8. เพื่อให้มีการพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษาที่ทันสมัยได้มาตรฐาน และตอบสนองต่อความต้องการของสถานประกอบการและตลาดแรงงานต่อไป

1.2 ประวัติ

โรงแรม Visa Hotel ธุรกิจนี้อยู่ในหมวดอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว การพักผ่อนในบ้าน กระโจมและรีสอร์ท

1.2.1 ที่ตั้ง

Visa Hotel ตั้งอยู่ที่ 333 ถนนราชพฤกษ์ หมู่ 1 ตำบลบางขุนทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี รหัสไปรษณีย์ 11130

1.2.2 ประเภทธุรกิจ

โรงแรมและโมเต็ล การประกันภัย การคืนเงินประกันภัยและเงินบำนาญ ยกเว้นการประกันสังคมภาคบังคับ การพักผ่อนในบ้าน กระโจมและรีสอร์ท

1.2.3 โทรศัพท์

02 408 7686

1.2.4 เว็บไซต์

www.visahotel.com

1.2.5 สัญลักษณ์



ภาพที่ 1.1 สัญลักษณ์ประจำโรงแรม

1.2.6 สิ่งอำนวยความสะดวก

- ห้องพัก 10 ห้อง มี 3 ชั้น
- ห้องอาหาร
- มีอาหารเช้าบริการ
- ฝ่ายต้อนรับ 24 ชั่วโมง
- เครื่องปรับอากาศ
- ห้องน้ำส่วนตัว
- ทีวีจอแบน
- อ่างอาบน้ำแบบแช่ตัว
- Wi Fi ฟรี
- มีลานจอดรถ

1.2.7 เด็ก

- ไม่มีเตียงนอนเด็ก (เตียงสำหรับเด็กอ่อน)

1.2.8 สัตว์เลี้ยง

- ไม่อนุญาตให้นำสัตว์เลี้ยงเข้า

1.2.9 สถานที่สำคัญบริเวณโดยรอบ

- ตั้งอยู่ในตลิ่งชัน
- ช่างชุ่ย ระยะเวลาทาง 4.2 กม.
- เทศโกล์โลตัสปิ่นเกล้า ระยะเวลาทาง 7.8 กม.
- มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ระยะเวลาทาง 10 กม.
- วัดพระแก้ว ระยะเวลาทาง 10.2 กม.
- อนุสาวรีย์ประชาธิปไตย ระยะเวลาทาง 10.5 กม.
- ถนนข้าวสาร ระยะเวลาทาง 10.7 กม.
- วัดโพธิ์ ระยะเวลาทาง 10.8 กม.
- พระบรมมหาราชวัง ระยะเวลาทาง 10.8 กม.
- วัดอรุณ ระยะเวลาทาง 11.1 กม.
- โรงพยาบาลยันฮีอินเตอร์เนชั่นแนล ระยะเวลาทาง 11.9 กม.

1.2.10 ค่าธรรมเนียม

ค่ามัดจำที่ขอคืนได้จ่ายที่ที่พัก โดยที่พักระบายเก็บค่าใช้จ่ายดังต่อไปนี้เมื่อใช้บริการ
 ตอนซ์เคอิน หรือเช็คเอาท์ : มัดจำเงินสด : THB 300.00 ต่อการเข้าพัก

1.2.11 การเดินทาง

- สนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิ (BKK)	ขับรถ 33 นาที
- กรุงเทพฯ (DMK - สนามบินนานาชาติดอนเมือง)	ขับรถ 23 นาที
- สถานีรถไฟชุมทางตลิ่งชัน กรุงเทพฯ	ขับรถ 4 นาที
- สถานีรถไฟบ้านฉิมพลี กรุงเทพฯ	ขับรถ 7 นาที
- สถานีรถไฟธนบุรี กรุงเทพฯ	ขับรถ 10 นาที



ภาพที่ 1.2 ห้องพักภายในโรงแรม

บทที่ 2

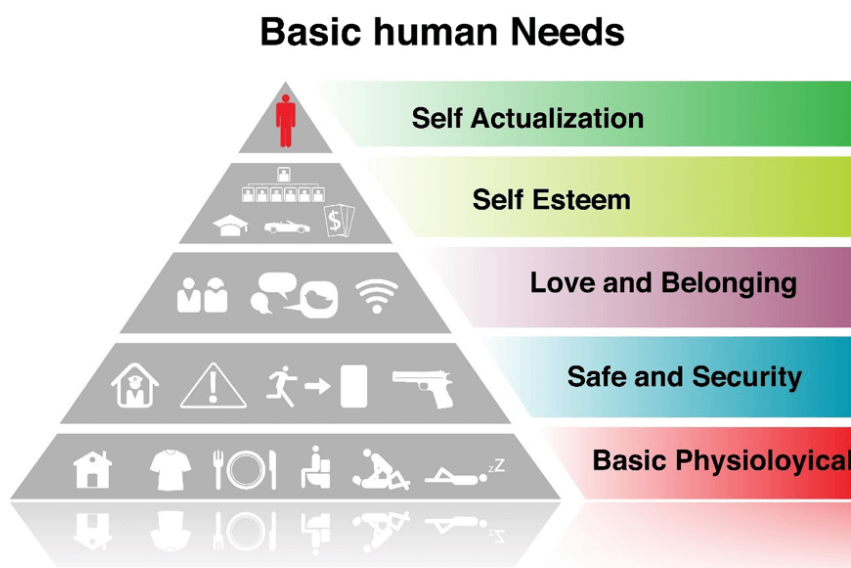
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการได้ฝึกสหกิจศึกษาตามที่มหาวิทยาลัยได้กำหนดไว้เป็นระยะเวลา 4 เดือน ในระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564 จนถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 ณ สถานประกอบการ โรงแรม Visa Hotel ทำให้ผู้จัดทำได้รับประสบการณ์และความรู้ใหม่ ๆ ในการปรับตัวให้เข้ากับสังคมของการทำงาน และจากการทบทวนวรรณกรรม เรื่อง การจัดการเอกสารแบบระเบียบโรงแรม ณ โรงแรม Visa Hotel ผู้จัดทำจึงได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการประกอบการศึกษาและใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยสามารถนำมาประยุกต์กับการทำงานด้านบริหารจัดการได้ ดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารและการจัดเก็บเอกสาร
- 2.3 ความหมายเกี่ยวกับเอกสารใบสำคัญกำกับรายได้ของโรงแรม - รีสอร์ท
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การ การพัฒนาระบบงาน
- 2.5 ทฤษฎีระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

นักจิตวิทยามนุษย์ระดับโลก ที่ชื่อว่า อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ได้คิดค้นทฤษฎีแรงจูงใจ - The Theory of Human Motivation ขึ้นมา ซึ่งเกี่ยวข้องกับพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์บนความคิดที่ว่า การตอบสนองต่อแรงจูงใจจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเบื้องหลังของมนุษย์ โดยบอกถึงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ที่มีแนวโน้มความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้นเมื่อความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว โดยลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ในการดำรงชีวิต ตามหลักของมาสโลว์ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้



ภาพที่ 2.1 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ของ Maslow

2.1.1 ความต้องการขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) หมายถึง ความต้องการพื้นฐานของร่างกายซึ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น

2.1.2 ความต้องการขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (security or safety needs) หมายถึง ความต้องการมั่นคงปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยเมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน

2.1.3 ความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (belonging and love needs) หมายถึง ความต้องการที่จะเป็นที่รักของผู้อื่น และต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น โดยความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อ ความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัย ได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของ โดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความต้องการได้รับการยอมรับ การต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น

2.1.4 ความต้องการขั้นที่ 4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) หมายถึง ความต้องการที่จะมองตนเองว่ามีคุณค่าสูง เป็นบุคคลที่น่าเคารพยกย่องจากทั้งตนเองและผู้อื่น หรือมีความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือและสถานะจากสังคม เช่น ต้องการที่จะให้ผู้อื่นเห็นตนมีความสามารถมีคุณค่า มีเกียรติ มีตำแหน่งฐานะ มีความต้องการจะเป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตนเอง ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

2.1.5 ความต้องการขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (self - actualization) หมายถึง ความต้องการที่จะรู้จักและเข้าใจตนเองตามสภาพที่แท้จริง เพื่อพัฒนาชีวิตของตนเองให้สมบูรณ์ เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

แนวความคิดของ Maslow ใช้ในการศึกษาเรื่องการตลาด เพื่อช่วยให้เข้าใจถึงแรงจูงใจของลูกค้า ในการเลือกซื้อสินค้า นักการตลาดที่ดีควรจะต้องสามารถทำการวิเคราะห์ความต้องการที่มีของลูกค้าได้ครบถ้วน เพื่อหาวิธีดำเนินการทางการตลาดให้ประสบผลสำเร็จได้ต่อไป ถ้าผู้ผลิตสามารถคิดและออกแบบผลิตภัณฑ์ได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ลูกค้าก็มักจะเลือกผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้แตกต่างมากกว่าผลิตภัณฑ์แบบเดียวกันจากคู่แข่ง

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารและการจัดเก็บเอกสาร

การบริหารงานเอกสารและการจัดเก็บเอกสาร สำนักงานทั้งในภาคเอกชนและรัฐบาลมักจะมีเอกสารเข้า – ออกหลายประเภทเป็นจำนวนมาก ซึ่งมีความสำคัญมากน้อยแตกต่างกัน เอกสารบางชิ้นมีประโยชน์ในการนำข้อมูลไปใช้ในโอกาสต่อไป นอกจากนั้นยังใช้เป็นหลักฐานในการอ้างอิง ฉะนั้นถ้าหน่วยงานแห่งใดต้องการดำเนินการด้านเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องใช้หลักการ บริหาร และการจัดเก็บเอกสารที่ดีมีระบบเพื่อนำข้อมูลมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว

ความหมายของคำต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร

เอกสาร (Records) หมายถึง กระดาษที่ใช้ในธุรกิจ หนังสือ แบบฟอร์ม แผนที่ และ วัตถุอื่น ๆ ที่บรรจุข้อความที่ยังอาจรวมถึงสื่อกลางที่ใช้ในการจัดทำข้อมูลต่าง ๆ ของธุรกิจด้วย เช่น จดหมายโต้ตอบ บัตร เทป หรือไมโครฟิล์ม เป็นต้น

การจัดเก็บเอกสาร (Filing) หมายถึง กระบวนการจัดระบบจำแนกและเก็บเอกสาร ให้เป็นระเบียบสะดวกในการนำมาใช้เมื่อต้องการ ซึ่งถือว่าเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการบริหารงาน เอกสาร (Records management) เท่านั้น

การบริหารงานเอกสาร (Records management) หมายถึง การดำเนินงานเอกสาร ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามลำดับขั้นตอนคือ การวางแผน การกำหนดหน้าที่และโครงสร้างการจัดเก็บ เอกสาร การกำหนดระบบการจัดเก็บเอกสารการเก็บรักษา การควบคุมงานเอกสารและการทำลาย เอกสารจึงมีความสัมพันธ์กับเอกสารทุกขั้นตอนตามวงจรเอกสาร (Records cycle) โดยเริ่มจากการ สร้างเอกสาร (Created) การจำแนกเอกสารและการนำไปใช้ (Classified and utilization) การ จัดเก็บเอกสาร (Stored) การนำกลับมาอ้างอิงเมื่อจำเป็น (Retrieved when necessary) ตลอดจน การเก็บเอกสารกลับคืนหรือ ทำลายเอกสาร (Returned to storage or destroyed) จึงจำเป็นที่ จะต้องหามาตรการที่เหมาะสมมาใช้กับขั้นตอนทั้ง 5 ขั้นตอน

2.2.1 องค์ประกอบของการบริหารงานเอกสาร

การบริหารงานเอกสารในที่นี้ได้แบ่งงานหรือหน้าที่ในความรับผิดชอบของผู้บริหารงาน เอกสารได้ ดังต่อไปนี้

1. การวางแผน
2. การกำหนดหน้าที่และโครงสร้างของงานเอกสาร
3. การออกแบบระบบการจัดเก็บเอกสาร
4. การเก็บรักษา
5. การควบคุมงานเอกสาร
6. การทำลายเอกสาร โดยมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนดังนี้

1. การวางแผน เป็นการเตรียมงานและเตรียมการปฏิบัติงานเอกสาร เตรียมวัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่ในการจัดเก็บเอกสาร เตรียมกำลังคนที่มีความรู้ในการจัดเก็บเอกสาร รวมทั้ง กำหนดนโยบายปฏิบัติงานต่าง ๆ ดังนี้

1.1 นโยบายของแผน โดยกำหนดลงไปว่าจะบริหารงานเอกสาร โดยให้มี ศูนย์กลางของเอกสารหรือจะแยกควบคุมตามหน่วยงานย่อย หรืออาจใช้ทั้ง 2 ระบบ

1.1.1 การฝึกอบรมพนักงาน เพื่อให้การควบคุมงานเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานคนใดที่ได้รับมอบอำนาจให้รับผิดชอบเกี่ยวกับงานเอกสารจะต้องมีความรู้ ความชำนาญอย่างถูกต้องเกี่ยวกับการดำเนินการด้านเอกสาร ถ้าพนักงานไม่มีความรู้ต้องจัดให้มีการ ฝึกอบรมก่อนเข้ามารับหน้าที่

1.1.2 มาตรฐานระบบงาน การบริหารงานเอกสาร จะต้องมีการกำหนด มาตรฐานอันเดียวกันทั้งระบบ เพื่อให้การบริการและการควบคุมทำได้ง่ายและสะดวก

1.1.3 กำหนดสถานที่เก็บเอกสาร สถานที่เก็บเอกสารต้องจัดให้เป็นสัดส่วน แบ่งให้ชัดเจนลงไปว่า ส่วนใดเก็บเอกสารรอทำลาย ส่วนใดเก็บเอกสารสำคัญ ส่วนใดเป็นงานระหว่าง ปฏิบัติ โดยให้มีพื้นที่ที่เหมาะสมเพียงพอและให้ความปลอดภัยแก่เอกสาร

1.1.4 กำหนดอายุของเอกสาร โดยแจ้งให้พนักงานจัดเก็บเอกสารทราบว่า เอกสารประเภทใดจะต้องเก็บไว้เป็นเวลานานเท่าใดจึงจะทำลาย เอกสารใดจะต้องเก็บรักษาตลอดไป เอกสารสำคัญมีอะไรบ้าง

1.1.5 กำหนดวิธีโอนเอกสาร เพื่อให้มีที่เก็บเอกสารระหว่างปฏิบัติงานอย่าง เพียงพอเมื่อเอกสารใดใช้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว ควรโอนไปยังที่เก็บเอกสารเฉพาะซึ่งจัดไว้โดยอาจ โอนเป็นงวดๆ หรือโอนต่อเนื่องเรื่อย ๆ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปริมาณของเอกสาร ลักษณะของงานจำนวน พนักงานที่ดูแล ตลอดจนนโยบายของผู้บริหารและวิธีการปฏิบัติงาน

1.1.6 การกำหนดเอกสารสำคัญ องค์การทุกแห่งย่อมจะมีเอกสารสำคัญ เฉพาะของตนเองและเอกสารบางฉบับถือเป็นความลับสุดยอดของบริษัทไม่เปิดเผยให้บุคคลภายนอก รู้ ดังนั้นจึงต้องป้องกันความไม่ปลอดภัยต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับเอกสาร นอกจากนั้นเอกสารอื่น ๆ ก็ อาจจำเป็นต้องเก็บไว้ เพื่อให้อ้างอิงตลอดไปเช่นกัน

1.1.7 กำหนดวิธีการประเมินผลเพื่อหาข้อบกพร่องของแผนการบริการงาน เอกสาร อาจทำได้ทั้งขณะวางแผน กำลังปฏิบัติการตามแผน และเมื่อสิ้นระยะเวลาของแผนแล้ว ซึ่ง ถ้าประเมินดูแล้วพบว่าไม่เป็นที่พอใจก็จะปรับปรุงให้ดีขึ้น

1.2 การกำหนดหน้าที่และโครงสร้างของงานเอกสาร เป็นการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานเอกสารและกำหนดโครงสร้างของงานเอกสารว่าจะให้งานเอกสารเก็บไว้ที่ศูนย์กลางแห่งเดียวกัน (Centralization filing) เก็บไว้ที่หน่วยงานต่าง ๆ (Decentralization filing) หรือเก็บไว้ทั้งที่ศูนย์กลางและหน่วยงานต่าง ๆ โดยพิจารณาถึงข้อดีของแต่ละกรณีดังนี้

1.2.1 การเก็บไว้ที่ศูนย์กลาง มีข้อดีคือปริมาณงานและอุปกรณ์ในการทำงานน้อย บุคลากรมีความชำนาญเฉพาะด้านและทำงานมีประสิทธิภาพ ประหยัดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรและอุปกรณ์ ส่วนข้อเสียก็คือ หน่วยงานต่าง ๆ เมื่อต้องการใช้ข้อมูลจะขาดความคล่องตัวในการทำงาน

1.2.2 การเก็บไว้ที่หน่วยงานต่าง ๆ มีข้อดี คือ เหมาะกับข้อมูลที่มีลักษณะเป็นความลับ การเก็บและการนำออกมาใช้สะดวกและรวดเร็ว แต่มีข้อเสียก็คือ วัสดุ อุปกรณ์และพนักงานต้องกระจายตามหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้ไม่ประหยัดและวิธีปฏิบัติงานอาจแตกต่างกัน

1.2.3 การเก็บไว้ทั้งที่ศูนย์กลางและหน่วยงานต่าง ๆ (Centralization and decentralization filing) การจัดเก็บวิธีนี้มีวัตถุประสงค์จะขจัดข้อเสียของทั้ง 2 วิธี การจัดแบบนี้อาจทำได้ดังนี้

1.2.3.1 ให้หน่วยงานต่าง ๆ เก็บเอกสารของตน และเพื่อให้เกิดการประสานงานกัน และถือปฏิบัติเป็นระบบเดียวกันก็จะจัดให้มีศูนย์กลางการควบคุมทำหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงานเอกสารขององค์การ

1.2.3.2 แบ่งเอกสารส่วนหนึ่งเก็บแบบผสม ส่วนหนึ่งเก็บไว้ที่ศูนย์กลางและอีกส่วนหนึ่งเก็บไว้ที่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งนี้ต้องพิจารณาถึงลักษณะของงานและประเภทของเอกสารที่จัดเก็บ

2. การออกแบบระบบจัดเก็บเอกสาร เป็นการกำหนดว่าจะจำแนกเอกสารตามระบบใดระบบหนึ่ง และกำหนดกระบวนการจัดเก็บเอกสารในแต่ละระบบนั้น ซึ่งรายละเอียดได้กล่าวไว้ในหัวข้อระบบการจัดเก็บเอกสารและกระบวนการจัดเก็บเอกสาร

3. การเก็บรักษา การเก็บรักษาหนังสือแบ่งออกเป็นเก็บในระหว่างปฏิบัติ และเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว วิธีเก็บรักษา มีดังนี้

3.1 การเก็บในระหว่างปฏิบัติ เป็นการเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จก็ถือว่าอยู่ในความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติหรือของผู้ที่รับเรื่องไว้

3.2 เก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว ผู้เก็บต้องทำหลักฐานการเก็บหรืออาจโอนเอกสารไปแยกเก็บไว้ต่างหาก เพื่อประหยัดต้นทุนในการเก็บรักษา

4. การควบคุมงานเอกสาร เป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานเอกสารตั้งแต่เริ่มผลิตเอกสารไม่ว่าจะเป็นการคิด ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ ทำสำเนา ก่อนจะผลิตเอกสารขึ้นมาแต่ละชิ้น ผู้ผลิตจะต้องมีการควบคุมอย่างรอบคอบและเมื่อผลิตแล้วก็ต้องควบคุมวิธีการใช้เอกสารตั้งแต่การเสนอ

การรับ การอ้างอิง แล้วจึงนำไปเก็บรักษา เพราะมีปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้เอกสารมาก เนื่องจากมีการใช้เกินความจำเป็นหรือมีเอกสารมากจนไม่มีเวลาอ่าน อีกปัญหาหนึ่งก็คือ การขอยืมเอกสารอันจะนำมาซึ่งการคอย การทวงถามและการสูญหายเกิดขึ้น ทำให้ผู้เป็นเจ้าของเอกสารไม่ปรารถนาจะให้หน่วยงานอื่น ๆ ขอยืมเอกสารของตน และได้ใช้วิธีการการควบคุมการขอยืมเอกสารโดยใช้บัตรยืม กำหนดเวลาขอยืมฉบับที่การขอยืมและติดตามเอกสารที่ถูกขอยืมไป เพื่อป้องกันการลืม การสูญหาย เป็นต้น นอกจากนี้ที่ดังกล่าวข้างต้นการควบคุมงานเอกสารยังมีการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เช่น การกำหนดศูนย์กลางการควบคุม การให้คำแนะนำ การจัดระบบ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเอกสาร โดยอธิบายถึงนโยบายการบริหาร การจัดระบบและวิธีการจัดเก็บเอกสารแก่พนักงาน เป็นต้น

5. การทำลายเอกสาร เอกสารที่ไม่มีประโยชน์แล้วอาจทำลายเสียโดยใช้เครื่องมือหรือโดยวิธีอื่น ๆ ก่อนทำลายเสนอรายการชื่อหนังสือที่สมควรทำลายแก่ผู้บังคับบัญชาพิจารณาให้ทำลายมีข้อพิจารณา ดังนี้

5.1 เอกสารที่จะต้องเก็บรักษาไว้ มีเอกสารอะไรบ้างที่สำคัญและจะต้องเก็บไว้นานเท่าใด หากไม่มีหลักเกณฑ์ที่รัดกุมแล้ว อาจเป็นเหตุให้สูญเสียเอกสารที่สำคัญไป และอาจก่อให้เกิดความเสียหายตามมา

5.2 เอกสารที่ต้องทำลายควรมีวิธีจัดการอย่างไร ความลับจึงจะไม่รั่วไหลไปสู่บุคคลภายนอก

5.3 แนวทางการกำหนดอายุการเก็บรักษาเอกสาร

ดังนั้นปัญหาสำคัญจึงอยู่ที่ว่าจะตัดสินใจอย่างไรว่าเอกสารใดควรเก็บ เอกสารใดควรทำลายทิ้ง สิ่งที่ต้องคำนึงถึงก็คือ ความสำคัญของเอกสารนั้น ๆ จึงได้กำหนดคุณค่าของเอกสารลับเป็น 5 ประการ คือ

1. คุณค่าทางกฎหมาย ถือว่าเป็นจุดสำคัญที่ต้องมีการเก็บรักษาเอกสาร เพราะเอกสารทุกชิ้นล้วนมีคุณค่าในการใช้เป็นหลักฐานทางกฎหมายทั้งสิ้น ซึ่งจะนำไปแสดงต่อศาลได้เมื่อมีคดีความเกิดขึ้น

2. คุณค่าทางด้านการบริหาร เอกสารประเภทนี้มักได้แก่ ระบบคำสั่งคู่มือ การปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ที่ใช้เป็นบรรทัดฐานในการดำเนินงาน เอกสารเหล่านี้ต้องมีการเก็บรักษาไว้เพื่อใช้เป็นหลักปฏิบัติต่อ ๆ ไป

3. คุณค่าทางวิจัย ได้แก่ ข้อมูลต่าง ๆ ที่มีการศึกษาค้นคว้าเก็บไว้ ซึ่งสามารถใช้ในการประกอบกรวางแผนงาน หรือเป็นลู่ทางในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง

4. คุณค่าทางประวัติศาสตร์ ได้แก่ เอกสารที่เกี่ยวกับการก่อตั้งบริษัท รายชื่อผู้ถือหุ้น ฯลฯ ซึ่งถูกส่งไปเก็บไว้ที่ศูนย์เอกสารธุรกิจ กรมทะเบียนการค้ากระทรวงพาณิชย์ เพื่อเป็นหลักฐานใน

การดำเนินงานของบริษัท เอกสารเหล่านี้จะถูกเก็บไว้โดยไม่มีการทำลาย ไม่ว่าบริษัทนั้น ๆ จะยังอยู่หรือปิดกิจการไปแล้ว

5. คุณค่าทางการแจ้งข่าวสาร ได้แก่ เอกสารเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข่าวเหตุการณ์ทั่วไป รวมทั้งคำปราศรัย สุนทรพจน์ ฯลฯ ซึ่งเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเข้าใจอันดี

6. อายุการเก็บเอกสาร จะพิจารณาว่าเอกสารใดกฎหมายกำหนดให้เก็บไว้ยาวนานเท่าใด และไม่สิ้นเปลืองเนื้อที่หรือค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ รวมทั้งความจำเป็นในการใช้เอกสาร และความอายุของการฟ้องร้องทางกฎหมายเกี่ยวข้องกับเอกสารนั้น

แนวทางการกำหนดอายุการเก็บรักษาเอกสาร มีดังนี้

1. ตามพระราชบัญญัติการบัญชี ให้เก็บรักษาบัญชีและเอกสารประกอบการลงบัญชีไว้ไม่น้อยกว่า 10 ปี นับแต่วันปิดบัญชี

2. ตามประกาศกระทรวงพาณิชย์ ให้เก็บรักษาบัญชีและเอกสารการลงบัญชีสำหรับปีนั้นมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี นับแต่วันปิดบัญชี หรือวันที่ลงรายการครั้งสุดท้ายในบัญชีเงินสดในกรณีที่ไม่มีการปิดบัญชีต้องมีหนังสือของกรมสรรพากร แสดงว่าได้ชำระภาษีครบถ้วนแล้ว สำหรับปีนั้น ๆ และมีการยื่นคำขอของอนุญาตต่อสำนักงานบัญชีกลางก่อนทำลาย

3. ตามกฎหมายแรงงาน ให้นายจ้างซึ่งมีลูกจ้างรวมกันตั้งแต่ 10 คนขึ้นไปเป็นประจำ จัดทำทะเบียนลูกจ้างและเอกสารเกี่ยวกับการคำนวณค่าจ้างเป็นภาษาไทยและเก็บไว้ ณ สถานที่ทำงานพร้อมที่จะให้พนักงานตรวจแรงงานตรวจได้ทะเบียนลูกจ้างนั้น อย่างน้อยต้องมีรายการต่อไปนี้ ชื่อ - สกุล เพศ สัญชาติ วันเดือนปีเกิด อายุ ที่อยู่ปัจจุบัน วันที่เริ่มจ้าง อัตราค่าจ้างและประโยชน์ตอบแทน วันสิ้นสุดของการจ้าง ให้นายจ้างเก็บรักษาทะเบียนลูกจ้างไว้ไม่น้อยกว่า 2 ปี นับแต่วันสิ้นสุดของการจ้างลูกจ้างแต่ละราย เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงรายการในทะเบียนลูกจ้างให้นายจ้างแก้ไขเพิ่มเติมทะเบียนลูกจ้างให้แล้วเสร็จภายใน 14 วัน นับแต่วันที่ที่มีการเปลี่ยนแปลงนั้น สำหรับเอกสารเกี่ยวกับการคำนวณค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา และค่าทำงานในวันหยุดนั้น อย่างน้อยต้องมีรายการต่อไปนี้ วันและเวลาทำงาน ผลงานที่ทำได้สำหรับลูกจ้าง ค่าจ้างตามผลงาน (เป็นหน่วย) ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด ลายมือลูกจ้างลงชื่อรับเงิน

4. เอกสารที่ต้องเก็บเอาไว้ตลอดไป ได้แก่ เอกสารก่อตั้งบริษัท ทะเบียน หุ้นส่วน ทะเบียน และข้อปฏิบัติต่าง ๆ รวมทั้งรายงานการประชุม

5. เอกสารที่ต้องเก็บไว้ 10 ปี ได้แก่ เอกสารประกอบการลงบัญชี เอกสารการชำระภาษีอากร ใบเสร็จรับเงิน

6. เอกสารที่ต้องเก็บไว้ 5 ปี ได้แก่ สัญญาเงินกู้ที่ชำระเสร็จสิ้นแล้ว หลักฐานการจ่ายค่าจ้างเงินเดือน

7. เอกสารที่ต้องเก็บไว้ 1 ปี ได้แก่ เอกสารทั่วไปที่ไม่มีความสำคัญ

8. เอกสารที่ต้องเก็บไว้ 2 ปี ได้แก่ หลักฐานการจ่ายค่าแรง บริการ ค่าเช่าต่าง ๆ และทะเบียนประวัติพนักงานที่ออกแล้ว

หลักการเก็บที่กล่าวมาข้างต้นเป็นหลักเกณฑ์ทั่ว ๆ ไป แต่สำหรับการประกอบธุรกิจในการกิจการแต่ละแห่งอาจไม่เหมือนกัน ซึ่งผู้ดูแลรับผิดชอบควรจะได้มีการปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร เพื่อให้ทราบนโยบายการเก็บรักษาเอกสารด้วยจะสามารถลดความวุ่นวายตามมาในภายหลัง

2.2.2 มาตรการและขั้นตอนในการทำลายเอกสาร

เอกสาร เมื่อหมดความจำเป็นที่จะต้องเก็บรักษาไว้ก็ควรจะทำลายไม่ปล่อยทิ้งไว้ แต่การทำลายต้องมีหลักเกณฑ์ ต้องควบคุมกันอย่างรัดกุม นับตั้งแต่เริ่มขนย้ายไปจนกระทั่งการทำลายเสร็จ มิฉะนั้นอาจเกิดความเสียหายตามมา คือ ความลับรั่วไหล เอกสารสำคัญถูกทำลายโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์ และเอกสารอาจถูกทำลายโดยเจตนา

การที่ความลับจะรั่วไหลไปได้ อาจมีผู้หยิบเอกสารบางอย่างไปตอนกำลังขนย้ายหรือเอกสารที่หลงเหลือจากการทำลายกลายเป็นหลักฐานสำคัญของคู่แข่งกันไป ข้อเสนอแนะในการทำลายเอกสารมีดังนี้

1. เอกสารสำคัญที่ถูกทำลายไปโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์อาจเกิดขึ้นได้ถ้าไม่เอาใจใส่ให้ดีพอ เช่น เวลาต้องการทำลายเอกสารจำนวนมาก ๆ อาจมองแค่ผ่าน ๆ ไป โดยไม่พิจารณาให้ละเอียด ดังนั้นจึงมีโอกาสที่เอกสารสำคัญ ๆ จะหลงเหลือถูกทำลายไปด้วย

2. เอกสารถูกทำลายโดยเจตนาอาจมีใครที่แอบเอาหลักฐานสำคัญที่จะทำลายหลักฐานมาให้ผู้รับผิดชอบนำไปทำลายด้วย เพื่อป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น จึงได้กำหนดขั้นตอนการทำลายไว้ดังนี้

2.1 ต้องทำเรื่องขออนุมัติจากผู้บริหารว่าจะทำลายเอกสารนั้น ๆ แล้ว จะได้ไม่เป็นการทำลายเอกสารโดยพลการ นอกจากนี้เวลาเมื่อคดีอะไรเกิดขึ้นภายหลังก็สามารถอ้างได้ว่ารับคำสั่ง

2.2 ตั้งคณะกรรมการขึ้นมาพิจารณาเอกสารที่จะทำลายโดยให้ผู้รับผิดชอบและเจ้าของเอกสารมาร่วมพิจารณาพร้อม ๆ กัน ตัวแทนจากส่วนกลางและนักกฎหมายจะช่วยตัดปัญหาการทำลายเอกสารโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์ได้

2.3 หลังจากที่ได้แน่ใจว่าเอกสารใดทำลายได้ก็จะเป็นขั้นตอนทำลายเอกสาร ซึ่งจะต้องควบคุมการทำลายตั้งต้นจนจบ เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายอย่างอื่นตามมา เช่น ไม่ปรากฏข้อความใด ๆ หลงเหลือให้ใครนำไปใช้ประโยชน์ได้อีก ขั้นสุดท้าย เมื่อเอกสารถูกทำลายเรียบร้อยแล้วก็ควรทำรายงานเพื่อเสนอต่อผู้บริหารเก็บไว้เป็นหลักฐานต่อไป

2.2.3 เครื่องทำลายเอกสาร (Shredder)

วิธีการกำจัดเอกสารในองค์การที่ไม่ใช้แล้ว อาจทำโดยขยำทิ้งลงตะกร้าผงหรือเผาทิ้งไปก็ได้ แต่สำหรับวิธีแรกย่อมไม่ใช่วิธีที่ดี หากเป็นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความลับของหน่วยงานเพราะความลับอาจรั่วไหลได้ ส่วนวิธีกำจัดด้วยการเผาทิ้งก็ยุ่งยาก เนื่องจากต้องจัดหาสถานที่เผาให้เหมาะสม ซึ่งควันและกลิ่นจะไม่ไปรบกวนใคร ดังนั้นวิธีที่น่าจะสะดวกด้วยและปลอดภัยก็คือ ใช้เครื่องทำลายเอกสารนั่นเอง เครื่องทำลายเอกสารสามารถทำลายเอกสารทั่วไปได้ประมาณครึ่งละ 11 แผ่น โดยใช้ความเร็วประมาณนาทีละ 11 เมตร จะเหลือเอกสารที่ถูกทำลายแล้วเพียง 2 มิลลิเมตร (ถ้าเป็นระบบธรรมดา) แต่ถ้าเป็นระบบครอสคัทจากเศษกระดาษจึงสามารถกลืนคลิปปกระดาษหรือลวดเย็บ ซึ่งติดไปกับเอกสารได้โดยไม่ทำให้ใบมีดสึกหรือ ระบบควบคุมการทำงานของเครื่องเป็นระบบไร้เสียงรบกวน มีระบบเดินหน้า – ถอยหลัง (แก้ปัญหารกที่กระดาษติด) และมีระบบสวิตซ์อัตโนมัติ ซึ่งเพียงเปิดเครื่องทิ้งไว้แล้วป้อนกระดาษ สวิตซ์ดังกล่าวจะควบคุมการเปิด – ปิด เครื่องเองโดยอัตโนมัติ (จะทำการตัดไฟให้ทันทีที่หยุดป้อนกระดาษ) เศษเอกสารที่ถูกทำลายแล้วจะถูกบรรจุในถุงพลาสติกที่ติดอยู่กับตัวเครื่อง ระบบการจัดเก็บเอกสาร

เอกสารมีความสำคัญต่อกิจการ ในระยะเริ่มแรกของการตั้งหน่วยงานใหม่ ความสำคัญของการเก็บเอกสารยังมีไม่มากนัก แต่เมื่อหน่วยงานมีอายุมากขึ้นและมีขนาดใหญ่ขึ้น ปริมาณเอกสารจะเพิ่มขึ้นตามการจัดเก็บเอกสารและการบริหารเอกสารจึงมีความสำคัญต่อกิจการ เพราะกิจการต้องนำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำผลของการวิเคราะห์มาพิจารณาแก้ไขปรับปรุงกิจการ

2.3 ความหมายเกี่ยวกับเอกสารใบสำคัญกำกับรายได้ของโรงแรม – รีสอร์ท

เอกสารใบสำคัญกำกับรายได้และการตรวจสอบ (Voucher Control Revenue and Auditing) ที่ใช้ในธุรกิจโรงแรม - รีสอร์ท ได้แก่

2.3.1 บัญชีแขกพัก (Guest Folio)

ใช้รวบรวมและบันทึกรายการต่าง ๆ ของแขกที่เข้ามาพักในโรงแรมทุกราย ว่ามียอดเงินเป็นจำนวนเท่าไรที่จะต้องเรียกเก็บสำหรับแขกรายนี้

บัญชีแขกพัก จะถูกเปิดขึ้นตั้งแต่วันที่แขกมาลงทะเบียนเข้าพัก (Check In) จนถึงวันที่แจ้งออก (Check Out) ผู้มีหน้าที่เปิดบัญชีแขกพักนี้ได้แก่ พนักงานต้อนรับ (Receptionist) หากเป็นในอดีต โรงแรมที่มีจำนวนห้องพักจำนวนมากและมีลูกค้าเข้าพักพร้อมกันเป็นจำนวนมากก็จะสร้างความยุ่งยากให้กับพนักงานต้อนรับอยู่พอสมควรเพราะต้องเสียเวลาเขียนด้วยมือหรือพิมพ์ดีดเพื่อทำการเปิดบัญชีแขกพักนี้ แต่ในยุคปัจจุบันนี้มีโปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยบริหารจัดการจึงทำให้สะดวกมากขึ้น พนักงานต้อนรับเพียงแค่นบันทึกข้อมูลชื่อ-นามสกุลของแขกที่เข้าพักและประเภทห้องพักที่ต้องการพัก (ระบบจะจัดประเภทของห้องพักให้เสร็จด้วยมีการกำหนดไว้ล่วงหน้าแล้ว) ราคาห้องพักต่อวัน

จำนวนวันที่ต้องการเข้าพัก เมื่อใส่ข้อมูลเสร็จแล้วระบบจะทำการเปิดบัญชีแขกพักโดยอัตโนมัติทันที พร้อมกับพิมพ์วันที่เข้าพัก วันแจ้งออก และหมายเลขของบัญชีแขกพักให้เรียบร้อย

บัญชีแขกพัก มี 3 สถานภาพ

- เป็นบัญชีลูกหนี้ของกิจการ ขณะเมื่อแขกผู้เข้าพักยังไม่ได้แจ้งออก เสมือนเป็นบัญชีลูกหนี้รายตัวเมื่อสิ้นวันทำการ หรือเมื่อสิ้นงวดบัญชีสามารถเรียกได้ว่า บัญชีแยกประเภทแขกพัก จะแสดงยอดคงเหลือค้างชำระของแขกแต่ละห้อง ว่าเป็นเงินจำนวนเท่าไร พักมาแล้วกี่วัน ระหว่างที่เข้าพักได้ใช้บริการอะไรไปบ้างและเป็นเงินเท่าไร

- เป็นใบแจ้งหนี้ หรือใบเรียกเก็บเงินเมื่อแขกแจ้งออกจากโรงแรม - รีสอร์ท โดยพนักงานเก็บเงินส่วนหน้าเป็นผู้สั่งพิมพ์ออกจากระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งแบบฟอร์มที่สั่งพิมพ์จะแสดงรายละเอียดตามที่แจ้งไว้ในข้อ 1 และสรุปยอดเงินรวมที่ต้องชำระ

- เป็นใบเสร็จรับเงินและใบกำกับภาษี อย่างเต็มรูปแบบหรือแบบย่อ ขึ้นอยู่กับธุรกิจโรงแรม - รีสอร์ทแห่งนั้นเป็นผู้กำหนดตั้งแต่เริ่มต้นใช้งานโปรแกรม PMS ซึ่งจะออกให้เมื่อแขกชำระยอดทั้งหมดเป็นเงินสดหรือบัตรเครดิต

ในกรณีที่แขกผู้เข้าพักเป็นนักท่องเที่ยวซึ่งมีไกด์หรือบริษัทจัดการท่องเที่ยวเป็นผู้รับผิดชอบยอดเงินค่าใช้บริการของแขก และบริษัทจัดการท่องเที่ยวได้มีการทำสัญญาไว้ล่วงหน้ากับโรงแรม-รีสอร์ทว่าจะขอชำระภายหลังจากที่แขกแจ้งออก ยอดเงินที่คงค้างก็จะเป็น ลูกหนี้การค้า

2.3.2 บิลห้องอาหาร (Restaurant Bill)

เป็นใบสำคัญในการบันทึกรายได้จากการขายอาหารและเครื่องดื่มของห้องอาหารภายในโรงแรม - รีสอร์ท โดยบันทึกรายละเอียดเป็นรายการอาหารและเครื่องดื่มที่แขกสั่งตามเมนูที่จัดเตรียมไว้ ซึ่งแตกต่างกันไปตามประเภทของห้องอาหาร ไทย จีน ฝรั่ง หรือนานาชาติ

ปัจจุบันมีการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ระบบการบริหารห้องอาหาร เรียกว่า POS ย่อมาจาก Point Of Sales เข้ามาใช้เพื่ออำนวยความสะดวก โดยระบบสามารถพิมพ์ใบเสร็จรับเงินและใบกำกับภาษีออกจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้ทันที เมื่อพนักงานบันทึกข้อมูลตามรายการที่แขกสั่งระบบ POS จะจัดพิมพ์รายการค่าอาหารหรือเครื่องดื่มลงในบิลห้องอาหารทันทีโดยไม่ต้องส่งผ่านไปยังพนักงานเก็บเงินประจำห้องอาหาร เป็นการประหยัดเวลาในการให้บริการแขก

บิลห้องอาหาร มี 3 สถานภาพ

- เป็นใบแจ้งหนี้ ของแขกที่เข้าพักเมื่อแขกต้องการจ่ายชำระค่าอาหารและเครื่องดื่มนี้รวมกับค่าห้องพักเมื่อตอนแจ้งออก ในกรณีนี้พนักงานเก็บเงินประจำห้องอาหารบันทึกรับทราบในระบบ POS และสามารถเชื่อมต่อกับระบบ PMS เพื่อบันทึกข้อมูลลงในบัญชีแขกพักได้ทันที

เป็นใบเสร็จรับเงินและใบกำกับภาษี อย่างย่อ (ขึ้นอยู่กับโรงแรม - รีสอร์ทนั้น ๆ ได้จดทะเบียนกับสรรพากร) พิมพ์จากระบบ POS เมื่อแขกชำระด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิต

ในกรณีของ บิลห้องอาหาร จะมีเอกสารที่เกี่ยวข้องอยู่ด้วยกัน 2 ประเภท

- ใบสั่งอาหาร หมายถึง ใบสั่งอาหารที่พนักงานบริการของห้องอาหารรับรายการสั่งอาหารมาจากแขกและส่งผ่านไปยังห้องครัวเพื่อให้พ่อครัวทำการปรุงอาหารต่อไป

- ใบสั่งเครื่องดื่ม หมายถึง ใบสั่งเครื่องดื่มที่พนักงานบริการของห้องอาหารรับรายการสั่งเครื่องดื่มมาจากแขกและส่งผ่านไปยังแผนกบาร์ เพื่อให้พนักงานบาร์จัดเตรียมเครื่องดื่มให้แขกต่อไป

สำเนาของใบสั่งอาหารและใบสั่งเครื่องดื่ม จะถูกส่งไปยังแผนกควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่มเพื่อทำการตรวจสอบราคาขายและต้นทุนการขาย เมื่อโรงแรม - รีสอร์ทนำระบบ POS มาใช้ ระบบนี้จะจัดการทำใบสั่งอาหารและใบสั่งเครื่องดื่มให้ทันทีที่พนักงานของห้องอาหารบันทึกข้อมูลรายการอาหาร-เครื่องดื่มตามที่แขกสั่ง ทำให้ประหยัดเวลา ลดขั้นตอนการทำงานและได้ข้อมูลที่ต้องการ

2.3.3 บิลรายได้ค่าเครื่องดื่มและอาหารว่างภายในห้องพักแขก (Minibar Voucher)

บิลรายการนี้จะจัดวางไว้ในห้องพักแขกตลอดเวลาที่แขกห้องนั้น ๆ เข้าพัก รายละเอียดของบิลประกอบด้วยจำนวนและราคาขายของรายการเครื่องดื่มและอาหารว่างที่มีในห้องพัก เพื่ออำนวยความสะดวกกับแขกให้ทราบล่วงหน้าก่อนที่จะบริการตัวเอง

อาหารและเครื่องดื่มในมินิบาร์นี้ เมื่อแขกผู้พักได้ใช้บริการไปแล้วพนักงานแผนกแม่บ้านจะเป็นผู้มาเช็คขณะที่เข้ามาทำความสะอาดห้องพัก จากนั้นก็จัดบันทึกรายการอาหารที่แขกดื่มและรับประทานลงในบิลมินิบาร์ส่งผ่านไปยังพนักงานเก็บเงินส่วนหน้าหรือพนักงานต้อนรับเพื่อบันทึกลงในบัญชีแขกพัก และจะเรียกเก็บเงินรายการนี้เมื่อแขกแจ้งออกจากโรงแรม-รีสอร์ท

2.3.4 บิลรายได้ค่าโทรศัพท์ / ค่าอินเทอร์เน็ต

ด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารที่พัฒนาไปมากในยุคปัจจุบันนี้ ดังนั้นโรงแรมส่วนใหญ่จึงได้ยกเลิกการให้บริการทางโทรศัพท์แต่อาจมีค่าบริการทางอินเทอร์เน็ตบ้างนะคะ โดยค่าบริการอินเทอร์เน็ตนั้นจะกำหนดอัตราคิดเป็นรายชั่วโมงขึ้นอยู่กับความต้องการของแขก เอกสารใบสำคัญกำกับรายได้จะใช้แบบเดียวกันกับรายได้เบ็ดเตล็ด

บิลรายได้ค่าศูนย์บริการธุรกิจ (Business Center Voucher) บริการนี้เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับแขกที่เป็นนักธุรกิจโดยเฉพาะ การให้บริการดังกล่าวนี้เช่น การพิมพ์งานเอกสาร การถ่ายเอกสาร การจัดห้องประชุมย่อย (ตั้งแต่ 2 ท่านขึ้นไป แต่ไม่เกิน 10 ท่าน ขึ้นอยู่กับนโยบายของโรงแรม-รีสอร์ท) โดยจัดให้มีเครื่องใช้สำนักงานบริการให้แขกเพื่อใช้ด้วยตนเอง เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ บริการอินเทอร์เน็ต โดยคิดค่าบริการเป็นรายครั้งหรือรายชั่วโมงขึ้นอยู่กับนโยบายของโรงแรม-รีสอร์ท หากเป็นการประชุมที่ใหญ่กว่านี้จะต้องใช้บริการจัดเลี้ยงแทน ในส่วนนี้จะเป็นความรับผิดชอบของฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบบิลรายได้ค่าศูนย์บริการธุรกิจได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า หรือหากเป็นโรงแรม - รีสอร์ทขนาดใหญ่อาจจัดให้มีศูนย์บริการธุรกิจโดยเฉพาะและจัดทำเอกสารบิลรายได้ค่าศูนย์บริการธุรกิจนี้ส่งให้กับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าเพื่อบันทึกในบัญชีแขกพัก ในกรณีที่แขกผู้พักใช้บริการ หากเป็นแขกจากภายนอกก็ขอรับชำระเงินทันทีเมื่อเสร็จจากการใช้บริการ

2.3.5 บิลรายได้ค่าซักกรีด (Laundry Voucher)

เมื่อทางโรงแรม - รีสอร์ทจัดให้มีบริการซักกรีดสำหรับแขกผู้เข้าพักที่เป็นนักธุรกิจและต้องพักอาศัยอยู่เป็นระยะเวลาหนึ่ง โดยผู้จัดการแผนกซักกรีดจะเป็นผู้รับผิดชอบในการให้บริการงานบริการซักกรีด มี 2 ประเภท

- แบบปกติ แยกส่งเสื้อผ้าซักกรีดภายใน 00 น. ของวันหนึ่ง ๆ จะได้รับกลับภายในวันเดียวกัน
- แบบเร่งด่วน ต้องการให้เสร็จภายใน 1-4 ชั่วโมง นับตั้งแต่การส่งซักกรีดนี้แขกจะแจ้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการให้นำเสื้อผ้าไปซักและกำหนดเวลารับคืนอย่างชัดเจน

2.3.6 เอกสารแบบฟอร์มใบสำคัญกำกับรายได้ค่าบริการซักกรีด

จะวางไว้ในห้องพักแขกพร้อมกับถุงซักกรีด เมื่อแขกต้องการใช้บริการให้กรอกรายละเอียดที่ต้องการซักให้ครบถ้วนลงในแบบฟอร์มที่จัดเตรียมไว้ให้พร้อมกับลงชื่อกำกับ และนำเสื้อผ้าที่ต้องการซักกรีดใส่ลงในถุงซักกรีดจากนั้นแม่บ้านจะนำไปให้แผนกซักกรีดเพื่อทำการซักกรีดตามขั้นตอนต่อไป

เมื่อเสื้อผ้าของแขกซักกรีดเสร็จเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ของแผนกซักกรีดจะเป็นผู้นำขึ้นมาเก็บให้แขกในห้องพักแขกพร้อม บิลเอกสารใบสำคัญกำกับรายได้ค่าบริการซักกรีด ใบที่หนึ่งพร้อมบันทึกราคาจำนวนเงินทั้งสิ้นของการบริการนี้ ส่วนสำเนาจะนำส่งให้พนักงานต้อนรับส่วนหน้าเพื่อบันทึกลงในบัญชีแขกพัก

2.3.7 บิลรายได้ค่าบริการขนส่ง (Transport Service Voucher)

สำหรับโรงแรม - รีสอร์ทที่ต้องการอำนวยความสะดวกให้แก่แขกผู้เข้าพักโดยจัดให้มีบริการขนส่งรับแขกที่สนามบินเอง โดยมีการตกลงกับแขกเป็นการล่วงหน้าว่าจะคิดค่าบริการเป็นจำนวนเงินเท่าไรตั้งแต่วันที่แขกทำการจองห้องพัก และหากแขกมีความต้องการใช้บริการขนส่งของโรงแรม - รีสอร์ทไปยังสถานที่ต่าง ๆ ในระหว่างเข้าพักก็ย่อมทำได้ ซึ่งบริการขนส่งนี้เป็นความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ค่าบริการขนส่งนี้จะถูกบันทึกใน บัญชีแขกพัก ผ่านเอกสารใบสำคัญกำกับรายได้ค่าบริการขนส่ง

2.3.8 บิลรายได้ค่าสปา

การให้บริการนี้เป็นหน้าที่รับผิดชอบของสถานบำรุงสุขภาพผิวพรรณ (Spa Shop) จัดเป็นแผนกหารายได้หนึ่งของโรงแรม - รีสอร์ทโดยมีผู้จัดการสปาเป็นหัวหน้าแผนกรับผิดชอบ และมีพนักงานที่มีความรู้เฉพาะวิชาชีพเป็นผู้ให้บริการแก่ลูกค้าทั้งภายในโรงแรม - รีสอร์ทและภายนอก

2.3.9 บิลรายได้เบ็ดเตล็ด

ได้แก่รายได้อื่น ๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น โดยโรงแรม - รีสอร์ทจะเรียกเก็บเงินจากแขกผู้เข้าพักเพิ่มเติมในกรณีต่าง ๆ เช่น แขกต้องการซื้อหมอน ผ้าเช็ดตัว เสื้อคลุมอาบน้ำในห้องพัก หรือเงินค่าปรับแขกผู้เข้าพักในกรณีที่ทำอุปกรณ์ของใช้โรงแรม - รีสอร์ทแตกหักเสียหาย หรือสูญหาย การคิดเงินเพิ่มเหล่านี้จะถูกบันทึกลงใน ใบสำคัญกำกับรายได้เบ็ดเตล็ด

2.3.10 เอกสารสำคัญเกี่ยวกับการลดหย่อนรายได้ (Allowance & Rebate Voucher)

ใบสำคัญนี้ใช้ในกรณีที่พบว่าการบันทึกยอดรายได้นั้น ๆ ไม่ถูกต้องเกินกว่าความเป็นจริง หรือได้บันทึกยอดรายได้นั้นถูกต้องครบถ้วนแล้ว แต่ฝ่ายบริหารหรือเจ้าของกิจการมีคำสั่งให้ส่วนลดกับแขกผู้เข้าพักหรือให้ส่วนลดแก่ลูกค้าในลักษณะเป็นการชดเชยในกรณีต่าง ๆ เช่น พนักงานให้บริการไม่เป็นที่น่าพอใจ กรณีดังกล่าวนี้มีผลกระทบต่อรายได้อันพนักงานบันทึกไปแล้วให้ลดน้อยลง ดังนั้นเพื่อให้การทำงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและถูกต้องสมบูรณ์ การทำรายการปรับปรุงยอดรายได้นี้จะถูกกำหนดโดยฝ่ายการเงินและบัญชี โดยใช้ใบสำคัญเกี่ยวกับการลดหย่อนรายได้ในการปรับปรุงยอดรายได้ของโรงแรม-รีสอร์ท มีคำศัพท์เรียกเฉพาะว่า รีเบต (Rebate)

เอกสารใบสำคัญเกี่ยวกับการลดหย่อนรายได้ กำหนดให้พนักงานต้อนรับส่วนหน้าเป็นผู้บันทึกการปรับปรุงลดหย่อนรายได้หรือรายการให้ส่วนลดกับแขกผู้พักหรือลูกค้า และให้ผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อกำกับด้วยทุกครั้งเพื่อให้ฝ่ายการเงินและบัญชีสามารถตรวจสอบได้

ธุรกิจโรงแรม - รีสอร์ทที่นำระบบ PMS มาใช้งาน รายได้ต่าง ๆ ของโรงแรม - รีสอร์ทจะถูกบันทึกผ่านระบบดังกล่าวนี้และผ่านมายังบัญชีแขกพัก (Guest Folio) ของแขกที่ใช้บริการทันทีและก่อนสิ้นวันทำการ เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค่ำหรือพนักงานต้อนรับรอบดึกจะทำการตรวจสอบความถูกต้องของรายการบันทึกทั้งหมดที่เกิดขึ้นทั้งวัน เมื่อถูกต้องเรียบร้อยแล้วจะทำการปิดรอบการทำงานของวันนั้น เรียกว่า Day End และระบบ PMS จะเปลี่ยนเป็นวันทำการใหม่ถัดมาเพื่อบันทึกเป็นรายได้ของวันใหม่ต่อไป

ในกรณีที่เมื่อผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค่ำหรือพนักงานต้อนรับรอบดึก ตรวจสอบว่ามีรายการบันทึกรายได้ที่ไม่ถูกต้อง ก็จะมีการแก้ไขยอดรายได้นั้นเสียใหม่ให้ถูกต้องในทันที เช่น รายได้ค่าบริการซักรีด ถูกบันทึกไว้เป็นจำนวนเงิน 1,200 บาท แต่ตรวจสอบพบว่ายอดตามบิลรายได้ค่าบริการซักรีดเป็นยอด 1,020 บาทเท่านั้น พนักงานจะทำการบันทึกบัญชีใหม่ให้ถูกต้อง โดยกลับด้านการบันทึก (Reversing Entry) ยอดค่าบริการซักรีดออกจำนวน 1,200 ออก และบันทึกยอดรายได้ค่าบริการซักรีด 1,020 บาทซึ่งเป็นจำนวนเงินที่ถูกต้องเข้าไปใหม่ เรียกว่า การ Correction (หมายถึงรายการปรับปรุงแก้ไขยอดจำนวนเงินต่าง ๆ ที่ไม่ถูกต้องให้ถูกต้องภายในวันทำการเดียวกัน โดยระบบ PMS จะมีรายงานสรุปรายการ Correction ต่าง ๆ ว่ามีอะไรบ้าง เพื่อผู้ตรวจสอบรายได้ทำการสอบทานอีกครั้งหนึ่ง) เมื่อรายการถูกต้องแล้วจึงทำการ Day End ตามขั้นตอนต่อไป (การตรวจพบรายการนี้ไม่ต้องใช้แบบฟอร์มเอกสารใบสำคัญเกี่ยวกับการลดหย่อนรายได้)

ในกรณีที่เมื่อผู้ตรวจสอบบัญชีภาคค่ำหรือพนักงานต้อนรับรอบดึกไม่ได้ทำการแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้องและได้ปิดรอบการทำงานหรือ Day End เรียบร้อยแล้ว แต่ตรวจพบยอดเงินที่บันทึกค่าซักรีดไว้จำนวน 1,200 บาทที่หลัง จะไม่สามารถทำการแก้ไขโดยการกลับด้านการบันทึก (Reversing Entry) และทำการ Correction ด้วยจำนวนเงินที่ถูกต้องได้อีก (เป็นนโยบายการทำงานของโรงแรม - รีสอร์ท เพื่อป้องกันการทุจริต) ดังนั้นจึงต้องทำการบันทึกด้วย แบบฟอร์มเอกสารใบสำคัญเกี่ยวกับการลดหย่อนรายได้ ทำรายการปรับปรุงลดหย่อนรายได้ค่าบริการซักรีดลง -120 บาท ระบบ PMS จะลดยอดรายได้ค่าบริการซักรีดลง 120 บาท พร้อมกับลดยอดเงินในบัญชีแขกพักผลลัพธ์ที่ตามมาคือ จะทำให้ยอดรายได้ทั้งหมดของค่าบริการซักรีดในวันทำการนี้ลดน้อยลง 120 บาท

กล่าวโดยสรุปคือ การ Correction ใช้ในการปรับปรุงแก้ไขรายการที่เกิดขึ้นภายในวันทำการเดียวกัน โดยไม่ต้องใช้ใบสำคัญการลดหย่อนรายได้ ส่วนการบันทึกปรับปรุงแก้ไขลดหย่อนรายได้ของวันทำการที่ผ่านมาแล้วต้องบันทึกผ่านเอกสารใบสำคัญเกี่ยวกับการลดหย่อนรายได้

ในกรณีที่โรงแรม - รีสอร์ทให้ส่วนลดแก่แขกผู้พักหรือลูกค้า เช่น วันนี้นับที่กรายได้ ค่าบริการสปากับแขกผู้ใช้บริการเป็นจำนวนเงิน 1,000 บาท ให้ส่วนลด 10 % คิดเป็นจำนวนเงิน 100 บาท พนักงานสามารถบันทึกกรายได้ค่าบริการสปา จำนวน 900 บาทได้เลย (รายละเอียดต่าง ๆ จะปรากฏในบิลค่าบริการสปา ว่ายอดรายได้ 1,000 บาท ได้รับส่วนลด 10 % คิดเป็นเงิน 100 บาท ดังนั้นจำนวนเงินสุทธิ 900 บาท)

ในกรณีที่ผู้บริหารหรือเจ้าของให้ส่วนลดแก่แขกผู้ใช้บริการในภายหลัง เช่น ค่าบริการสปา 1,000 บาท และปิดรอบ Day End ไปแล้ว ถ้าเป็นเช่นนี้ กำหนดให้พนักงานบันทึกด้วยแบบฟอร์มเอกสารใบสำคัญเกี่ยวกับยอดรายได้เป็นรายการปรับปรุงให้ส่วนลดกับแขกผู้พัก และลดยอดรายได้ค่าบริการสปาจำนวน -200 บาท

หมายเหตุ : กรณีแขกผู้เข้าพักได้ทำการแจ้งออกจากโรงแรม - รีสอร์ทไปแล้ว (Check Out) หมายถึงบัญชีแขกพักได้ปิดไปแล้ว ไม่สามารถทำรายการปรับปรุงด้วยใบสำคัญเกี่ยวกับการลดยอดรายได้

2.3.11 เอกสารใบสำคัญเกี่ยวกับการจ่ายเงินให้แขก (Paid Out Voucher)

สำหรับโรงแรม - รีสอร์ทบางแห่งที่มีนโยบายอำนวยความสะดวกให้แขกผู้เข้าพักโดยการจ่ายเงินสำรองให้ก่อน เช่น แขกขอเบิกเงินจากพนักงานเก็บเงินส่วนหน้าจ่ายค่ารถยนต์รับจ้าง การร้องขอให้พนักงานเก็บเงินส่วนหน้าชำระค่าสินค้าให้ก่อน หรือการขอใช้บัตรเครดิตแลกรับเป็นเงินสด ในกรณีนี้ทางโรงแรม - รีสอร์ทจะให้สำรองเงินแก่แขกผู้เข้าพักโดยมีเงื่อนไขคิดค่าบริการจากยอดเงินที่แขกต้องการในอัตราร้อยละ 5 หรือมากกว่าขึ้นอยู่กับนโยบายของฝ่ายบริหารโรงแรม - รีสอร์ท จึงกำหนดให้มีแบบฟอร์มเอกสารใบสำคัญเกี่ยวกับการจ่ายเงินให้แขก เรียกว่า Paid Out

2.3.12 เอกสารใบสำคัญเกี่ยวกับการจ่ายเงินให้แขก

ยังใช้ในกรณีที่ต้องคืนเงินให้แขกผู้พักด้วย เช่น แขกประเภท Walk In โรงแรม - รีสอร์ทจะเรียกเก็บเงินเพิ่มอีกนอกเหนือจากค่าห้องพัก เพื่อเป็นหลักประกันเข้าพัก เมื่อแขกผู้พักแจ้งออกจากโรงแรม - รีสอร์ท โดยมิได้ทำการใด ๆ เป็นที่เสียหาย พนักงานเก็บเงินส่วนหน้าจะต้องจ่ายเงินคืนให้แขกตามจำนวนที่เก็บเพิ่มโดยใช้เอกสารใบสำคัญเกี่ยวกับการจ่ายเงินให้แขก และให้แขกผู้พักลงลายมือชื่อผู้รับเงิน

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การ การพัฒนาระบบงาน

องค์การ ถือเป็นสิ่งที่มีความเกี่ยวข้องและมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน ไม่ว่าจะในสถานะของสมาชิกในองค์การหนึ่งๆ หรือในสถานะผู้ซื้อสินค้าหรือรับบริการจากองค์การใด ๆ ในสังคมการศึกษาถึงแนวคิด ทฤษฎี และการออกแบบองค์การ จึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับบุคคลทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลในระดับบริหาร ซึ่งหากมีความรู้ ความเข้าใจถึงแนวคิดและทฤษฎีองค์การ เชื่อว่าจะสามารถบริหารและจัดการให้องค์การ มีผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทิววรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ และ Richard L. Daft ได้กล่าวว่า “องค์การ คือ การรวมตัวของคนตั้งแต่สองคนขึ้นไป เพื่อดำเนินกิจกรรมใด ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้” หรือ “สิ่งที่มีอยู่ในสังคม มีการจัดตั้งขึ้นมาอย่างมีเป้าหมาย มีการออกแบบระบบโครงสร้างและระบบกิจกรรมที่มีการประสานงานกัน และมีการเชื่อมโยงสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอก” เป็นต้น

นิตยา เงินประเสริฐศรี ได้กล่าวว่า ทฤษฎีองค์การ “เป็นหลักการศึกษาดังโครงสร้าง และการออกแบบองค์การ โดยอธิบายว่าองค์การถูกจัดตั้งขึ้นมาได้อย่างไร และให้ข้อเสนอแนะการสร้างองค์การในลักษณะใด ที่จะก่อให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์การเอง” และเพื่อประโยชน์ต่อการศึกษา ทฤษฎีองค์การ จึงจัดแบ่งทฤษฎีองค์การออกเป็น 3 สำนัก คือ

1. สำนักทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิม จะมุ่งเน้นโครงสร้างองค์การที่เป็นทางการ และการบรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะที่กำหนดไว้เป็นหลัก
2. สำนักทฤษฎีองค์การเน้นมนุษย์สัมพันธ์ จะมีลักษณะตรงข้ามกับสำนักทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิม กล่าวคือ มีโครงสร้างองค์การอย่างไม่เป็นทางการ และให้ความสำคัญกับความรู้สึกร่วมของคนมากขึ้น
3. สำนักระบบและสถานการณ์ จะให้ความสำคัญกับการพิจารณาถึงลักษณะของระบบต่าง ๆ ภายในองค์การที่มีความสัมพันธ์กัน และสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมขององค์การนั้น ๆ

จากทฤษฎีองค์การข้างต้น จะพบว่า ในการศึกษาทฤษฎีองค์การให้เกิดความเข้าใจขึ้นได้นั้น จำเป็นจะต้องทำความเข้าใจหรือศึกษาพฤติกรรมองค์การประกอบด้วย เพราะการบรรลุผลสำเร็จขององค์การได้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับคนหรือสมาชิกภายในองค์การนั้น ๆ เป็นสำคัญ การออกแบบองค์การโดยทั่วไปองค์การจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ส่วน คือ ฝ่ายบริหารระดับสูง ฝ่ายบริหารระดับกลาง กลุ่มผู้ปฏิบัติการ ฝ่ายสนับสนุนทางการบริหาร และฝ่ายสนับสนุนทางเทคนิค ซึ่งระดับของบทบาทหน้าที่และความสำคัญขององค์ประกอบใด ๆ ข้างต้น จะขึ้นอยู่กับรูปแบบขององค์การ ที่มี 5 รูปแบบ (มินซ์เบอร์เกอร์) คือ องค์การแบบโครงสร้างอย่างง่าย องค์การแบบเครื่องจักรกล องค์การทางวิชาชีพ องค์การแบบโครงสร้างแยกหน่วยงาน และองค์การแบบเฉพาะกิจ

ทั้งนี้ มีแนวคิดเกี่ยวกับวิธีการออกแบบองค์การ โดยใช้ยุทธศาสตร์ 3Rs (ฐิติกร พูลภัทรชีวิน) คือ การปรับความคิดความเข้าใจ (Rethinking) การปรับกระบวนการทำงาน (Reengineering) และ

การปรับโครงสร้าง (Restructuring) ซึ่งเป็นการพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ในปัจจุบันผู้ออกแบบองค์การควรตระหนักถึงลักษณะขององค์การสมัยใหม่ หรือ 5's Model (เสน่ห์ จุ้ยโต) คือ องค์การจิ๋วแต่แจ๋วคุณภาพ (Small) องค์การฉลาดทรงภูมิปัญญา (Smart) องค์การยิ้มแย้มเปี่ยมน้ำใจ (Smile) องค์การร่วมมือไร้ความขัดแย้ง (Smooth) และ องค์การทำเรื่องยากให้ง่ายและเร็ว (Simplify) ซึ่งจะต้องอาศัยความรู้ความสามารถของผู้บริหาร (Competency) การมีวินัยและความรับผิดชอบต่อนตนเอง ของพนักงาน (Self-Control) การมีกระบวนการที่ดีมีประสิทธิภาพ มีความน่าเชื่อถือ การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งลักษณะขององค์การตาม 5's Model นี้ จะสามารถเพิ่มขีดความสามารถให้แก่องค์การ สู่อุณหภูมิเป็นเลิศได้

2.5 ทฤษฎีระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

2.5.1 ความหมายและวิวัฒนาการ

2.5.1.1 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems – MIS) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึง ระบบที่รวบรวมสารสนเทศ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กรให้กับผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารเพื่อสนับสนุนภารกิจที่รับผิดชอบ โดยใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์สมัยใหม่ เพื่อสร้างสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันขอบเขตการทำงานของระบบสารสนเทศขยายตัวจากการรวบรวมข้อมูลที่มาจากภายในองค์กรไปสู่การเชื่อมโยงกับแหล่งข้อมูลจากสิ่งแวดล้อมภายนอกทั้งจากภายในท้องถิ่น ประเทศ และระหว่างประเทศ ระบบสารสนเทศ (Information Systems) หมายถึง ระบบงานที่ถูกออกแบบขึ้นมาเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลการจัดการสารสนเทศ และการสนับสนุนสารสนเทศให้แก่บุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรที่ต้องการใช้ข้อมูล (Data) หมายถึง ข้อเท็จจริงได้ถูกเก็บรวบรวมมาโดยที่ยังไม่ได้ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ เช่น การบันทึกข้อมูลยอดขายสินค้าแต่ละวัน สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลที่ได้ผ่านกระบวนการประมวลผล หรือจัดระบบแล้ว เพื่อให้มีความหมายและคุณค่าสำหรับผู้ใช้ เช่น ปริมาณการขายสินค้าแต่ละตัวและจำแนกตามเขตการขาย

2.5.1.2 คุณลักษณะของสารสนเทศที่ดี

2.5.1.2.1 ด้านเนื้อหา (content)

- Accuracy ถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาด
- Relevance สัมพันธ์กับความต้องการ
- Completeness ครบถ้วนสมบูรณ์
- Reliability เชื่อถือได้
- Verifiability ตรวจสอบได้
- Conciseness ได้สารสนเทศเฉพาะที่ต้องการใช้

2.5.1.2.2 ด้านเวลา (time)

- Timeliness ได้ทันทีที่ต้องการ
- up – to – date เป็นปัจจุบัน
- time period สามารถบ่งบอก อดีต ปัจจุบัน และอนาคตได้

2.5.1.2.3 ด้านรูปแบบ (format)

- clarity อยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย
- level of detail มีรายละเอียดในระดับที่ต้องการ
- Presentation รูปแบบที่น่าเสนอ
- Media สื่อที่ใช้
- Flexibility ยืดหยุ่น
- Economy ประหยัด

2.5.1.2.4 ด้านกระบวนการ (process)

- Accessibility การเข้าถึง
- Participation การมีส่วนร่วม
- Connectivity การเชื่อมโยง

2.5.1.3 วิวัฒนาการของระบบ

ใน พ.ศ. 2493 ได้มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานธุรกิจ โดยใช้กับงานประจำเฉพาะงาน เช่น บัญชี เงินเดือน จัดพิมพ์ใบเสร็จต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะเป็นการประมวลผลรายการ (Transaction processing) ซึ่งเรียกว่าการประมวลผลข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic data processing – EDP)

ต่อมาใน พ.ศ. 2503 เกิดระบบปฏิบัติการที่ใช้โปรแกรมการจัดการและควบคุมระบบปฏิบัติการ ในช่วง พ.ศ. 2505 - 2513 คำว่า Management Information Systems ถูกใช้ในวงจำกัด คือ หมายถึงโปรแกรมที่ใช้ในการผลิตเอกสารรายงานประจำงวด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ช่วยผู้บริหารในการทำการตัดสินใจ เช่น การพิมพ์รายงานงบดุลบัญชีของลูกค้าให้ผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ ใช้ในการตัดสินใจ อย่างไรก็ตามระบบสารสนเทศในยุคแรกๆ มีข้อจำกัดไม่ยืดหยุ่น ใช้ข้อมูลจากการประมวลผลรายการเท่านั้น ระบบสารสนเทศที่ใช้ช่วยในการตัดสินใจจึงได้เริ่มตั้งแต่ปี 2513 และต่อมาเกิดพัฒนาการต่าง ๆ ทั้งไมโครซอฟต์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์แสดงผลเชิงโต้ตอบ ซอฟต์แวร์ที่ใช้ง่าย และพัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีฐานข้อมูล ช่วยให้ระบบสารสนเทศที่ใช้ง่ายและดีกว่าเดิม บทบาทของระบบสารสนเทศในองค์การ ศรีสมรัก อินทุจันทร์ยง (2549 : 256 - 257) แบ่งระบบสารสนเทศออกเป็น 5 ยุค ดังนี้

ยุคที่ 1 ช่วงทศวรรษ 1960

- เน้นการประมวลผลข้อมูลเฉพาะทางเพื่อประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว
- ประเมิน ความคุ้มค่าจากอัตราผลตอบแทน (ROI)

ยุคที่ 2 ช่วงทศวรรษ 1970

- เน้นประสิทธิภาพ กระบวนการทำงานใหม่เป็นอัตโนมัติ
- ประเมินเลื่อนจาก ROI ไปเป็นการวัดผลิตภาพเพิ่มขึ้น
- การตัดสินใจดีขึ้น

ยุคที่ 3 ช่วงทศวรรษ 1980

- จากประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เลื่อนเป็นการใช้งานเชิงกลยุทธ์ มุ่งเน้นความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น
- ประเมิน ดูจากความจำเป็นของสถานภาพการแข่งขัน ที่ต้องใช้ เป็นเครื่องมือสนับสนุน

ยุคที่ 4 ช่วงทศวรรษ 1990

- ใช้ระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์
- ใช้ระบบสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการปรับเปลี่ยน (transfer) องค์การ อุตสาหกรรม
- ประเมิน ดูจากสถานภาพการแข่งขันและเครื่องมือสนับสนุน

ยุคที่ 5 ช่วงทศวรรษ 2000

- ยังใช้เป็นแนวเชิงกลยุทธ์ แต่มุ่งเน้นการเพิ่มมูลค่า
- สร้างเครือข่ายความร่วมมือ
- พัฒนาการไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้
- พิจารณามูลค่าเพิ่มที่ระบบสารสนเทศสามารถสร้างให้กับองค์กร

2.5.2 ความหมายของระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ (Strategic information system - SIS)

ระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ (SIS) หมายถึง IS ที่ใช้งานในทุกระดับขององค์กร เช่น TPS, MIS, DSS, ESS ฯลฯ ที่มีการเปลี่ยนแปลงเป้าหมาย กระบวนการ การผลิตสินค้าและบริการ หรือความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามกลยุทธ์ที่องค์กรได้กำหนดไว้

2.5.3 ระบบสารสนเทศกับวิทยาการที่เกี่ยวข้อง

การจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อให้ใช้ประโยชน์ได้ตรงตามวัตถุประสงค์จำเป็นต้องอาศัยวิทยาการต่าง ๆ มาช่วยแนวทางการจัดทำจะแบ่งออกเป็น 2 แนวทางคือ ด้านเทคนิค และด้านพฤติกรรม ซึ่งระบบสารสนเทศจะถูก จัดเป็นระบบเทคนิคสังคม (sociotechnical systems) วิทยาการด้านเทคนิคที่เกี่ยวข้อง คือ

1. วิทยาการคอมพิวเตอร์ (Computer science) ได้แก่ ทฤษฎีหลักการคำนวณวิธีการจัดเก็บและเข้าถึงข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น
2. วิทยาการจัดการ (Management science) เช่น การพัฒนารูปแบบการตัดสินใจและการจัดการต่าง ๆ
3. การวิจัยดำเนินการ (Operations research) จะเน้นเทคนิควิธีการทางคณิตศาสตร์ในการคำนวณหาตัวแปรที่ให้ประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงานขององค์กร เช่น การขนส่งสินค้า การควบคุมวัสดุคงคลัง และต้นทุน การขนส่ง เป็นต้น วิทยาการด้านพฤติกรรมที่เกี่ยวข้อง คือ

3.1 สังคมวิทยา (Sociology) จะพิจารณาด้าน คน กลุ่มคน หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบ และผลกระทบที่ได้รับ

3.2 จิตวิทยา (Psychology) จะมองถึงระบบสารสนเทศอย่างเป็นทางการนั้นได้ถูกผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ เข้าใจ และใช้อย่างไร

3.3 เศรษฐศาสตร์ (Economics) จะเกี่ยวข้องกับผลกระทบของระบบที่ต้องใช้ต้นทุนและการควบคุมในองค์กร และในตลาด

2.5.4 หน้าที่ทางการจัดการ

หน้าที่ทางการจัดการ หมายถึง กระบวนการทำงานและการใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.5.4.1 ความเป็นมาของการจัดการ แบ่งได้เป็น

1. การจัดการสมัยโบราณ
2. การจัดการในสังคมอุตสาหกรรม
3. การจัดการสมัยใหม่
 - เป็นผลโดยตรงจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากปัจจัยแวดล้อมทั้งระดับกว้างในสังคม ระบบองค์การ และระบบการจัดการ
 - สภาพแวดล้อม ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำให้เกิดโลกาภิวัตน์

2.5.4.2 ภารกิจจัดการในองค์การ

2.5.4.2.1 ภารกิจจัดการสมัยคลาสสิก ช่วงปลายศตวรรษที่ 19 และต้นศตวรรษที่ 20 การขยายตัวของการปฏิวัติอุตสาหกรรม ภารกิจจัดการ มี 5 ประการ ดังนี้

- (1) การวางแผน (Planning)
- (2) การจัดองค์การ (Organizing)
- (3) การสั่งการ (Commanding)
- (4) การประสานงาน (Coordinating)
- (5) การควบคุม (Controlling)

2.5.4.2.2 ภารกิจจัดการสมัยใหม่

- (1) การวางแผน
- (2) การจัดองค์การและการจัดการทรัพยากร
- (3) การใช้ภาวะผู้นำขับเคลื่อนกิจการ
- (4) การควบคุม

2.5.4.2.3 บทบาทการจัดการ 10 ประการของ Mintzberg

2.5.4.2.4 ทฤษฎีการจัดการ

- (1) ทฤษฎีการจัดการสมัยคลาสสิก
 - ก ทฤษฎีการจัดการแบบวิทยาศาสตร์
 - ข ทฤษฎีการจัดการเชิงกระบวนการ
 - ค ทฤษฎีการจัดการระบบราชการ

- (2) ทฤษฎีการจัดการสมัยนีโอคลาสสิก
 - ก ทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์
 - ข ทฤษฎีเชิงสังคมศาสตร์
 - คทฤษฎีพฤติกรรมศาสตร์
- (3) ทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่
 - ก ทฤษฎีสถานการณ์ (Contingency theory)
 - ข ทฤษฎีระบบ (System theory)
 - ค ทฤษฎีศาสตร์การจัดการ
(Management science theory)

2.5.5 องค์ประกอบหน้าที่ทางการจัดการ

มี 3 องค์ประกอบ คือ กระบวนการ การทำให้งานบรรลุเป้าประสงค์ และการใช้ทรัพยากร ดังนี้

2.5.5.1 กระบวนการ มี 4 ขั้นตอน

(1) การวางแผน (planning) เป็นกระบวนการของการกำหนดวัตถุประสงค์และวิธีการที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้นในอนาคต

- ผู้บริหารระดับสูง วางแผนแม่บท (Master Plan)
- ผู้บริหารระดับกลาง วางแผนฝ่าย (Functional Plan)
- ผู้บริหารระดับต้น วางแผนปฏิบัติการ (Action Plan)

(2) การจัดองค์การและงาน (organizing) หมายถึง การจัดโครงสร้างองค์การระบบงาน กำหนดงานที่ทำ หน่วยงานที่รับผิดชอบ สายการบังคับบัญชา อำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจ เพื่อให้เกิดความชัดเจน ในการปฏิบัติงานในองค์การ

(3) การนำและการชักจูง (leading) หมายถึง การชักจูงให้หน่วยงานบุคคลที่รับผิดชอบในงานได้ทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้วิธีการต่าง ๆ

(4) การควบคุม (controlling) หมายถึง กระบวนการของการติดตามตรวจสอบผลงานการ ปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้งานได้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.5.5.2 การทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้

2.5.5.3 การทำให้มีการใช้ทรัพยากรในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ได้แก่

- (1) ทรัพยากรด้านบุคคล
- (2) งบประมาณ
- (3) วัสดุอุปกรณ์
- (4) เครื่องมือเครื่องใช้
- (5) เทคโนโลยี
- (6) ระยะเวลา ฯลฯ

2.5.6 ความสำคัญของการจัดการต่อองค์การ

2.5.6.1 เป็นเครื่องมือให้ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาในทุกระดับได้นำไปใช้ เพื่อทำงานให้ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของงานและองค์การที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.5.6.2 ช่วยทำให้การบริหารงานได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบรอบคอบ และได้มีการยึดถือหลักการและเหตุผลของการบริหารที่ดี

2.5.7 ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและผลผลิตของการจัดการ

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ตัวดัชนีวัดระดับความสำเร็จของการปฏิบัติงาน เมื่อเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

- การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้ผลงานออกมาเท่ากับหรือมากกว่าวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ตัวดัชนีวัดที่แสดงถึงการวัดอัตราส่วนระหว่างผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับต้นทุนที่ใช้ไปในการดำเนินงาน เช่น การทำงานที่ได้ผลงานออกมามากแต่ใช้ทรัพยากรน้อย หรือทำงานได้ปริมาณเท่าเดิมแต่ใช้เวลาน้อยทำให้ต้นทุนการผลิตต่อหน่วยลดลง

ผลผลิตภาพ (Productivity) มีความหมายในลักษณะเดียวกับประสิทธิภาพ แต่เน้นที่การใช้ทรัพยากร บุคคลในฐานะต้นทุน (ผลิต 1 หน่วยมีต้นทุน 13.66 การจะมีประสิทธิภาพมากหรือน้อยต้องนำไปเปรียบเทียบกับกัน)

บทที่ 3

ภาระหน้าที่และปัญหาในการปฏิบัติงาน

3.1 ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายระหว่างฝึกสหกิจ

3.1.1 งานหลัก

3.1.1.1 การจัดการเรื่องการเขียนเอกสารแบบระเบียบโรงแรม

3.1.1.2 ตรวจสอบทะเบียนรายชื่อการเข้าใช้บริการที่พัก

3.1.2 งานรอง

3.1.2.1 เช็ควเวลาเข้า - ออก ของลูกค้าที่เข้าพักผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์

3.1.2.2 คัดแยกและจัดเรียงเอกสารต่าง ๆ เก็บเข้าแฟ้ม

3.2 รายละเอียดและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

3.2.1 การจัดการเรื่องการเขียนเอกสารแบบระเบียบโรงแรม

ภาระหน้าที่

ฝึกสหกิจ 2564

แบบระเบียบโรงแรม

เขียนที่ โรงแรม อัสสัม ภูเก็ต

วันที่ เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2564

ข้าพเจ้านาม... ขอแจ้งเรื่อง... ต่อที่การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ชื่อหรือชื่อโรงแรม: อัสสัม ภูเก็ต ตั้งอยู่ 353 ถนน

2. นามผู้จอง: อัสสัม ภูเก็ต อำเภอ ภูเก็ต จังหวัด ภูเก็ต

3. นามผู้ควบคุมและจัดการโรงแรม: อัสสัม ภูเก็ต อำเภอ ภูเก็ต จังหวัด ภูเก็ต

4. จำนวนห้องพักสำหรับเช่า จำนวน 19 ห้อง

(1) ห้องพักที่มีอัตราค่าเช่าห้องพัก 270 บาท/วัน จำนวน 31 ห้อง

(2) ห้องพักที่มีอัตราค่าเช่าห้องพัก บาท/วัน จำนวน ห้อง

(3) ห้องพักที่มีอัตราค่าเช่าห้องพัก บาท/วัน จำนวน ห้อง

(4) ห้องพักที่มีอัตราค่าเช่าห้องพัก บาท/วัน จำนวน ห้อง

(5) ห้องพักที่มีอัตราค่าเช่าห้องพัก บาท/วัน จำนวน ห้อง

อัตราค่าเช่าห้องพักตามรายการข้างต้นนี้ ได้รวมค่าบริการหรือค่าเช่าสิ่งใด ๆ อันติดตั้งประจำอยู่ในห้องพักด้วย และขอรับรองว่า รายการอัตราค่าเช่าห้องพักนี้ตรงตามจริงทุกประการ

(ลงชื่อ) [Signature]

เจ้าห้อง / เจ้าสำนัก

ภาพที่ 3.1 การเขียนเอกสารแบบระเบียบโรงแรม

3.2.2 การตรวจสอบทะเบียนรายชื่อผู้เข้าพักในโรงแรมประจำเดือน

ทะเบียนผู้เข้าพักในโรงแรมวิภา โสภณพริ้ง
เดือน มกราคม 2565

เลขลำดับ	วันมาลงที่เข้าพัก	เลขห้อง	ชื่อนามสกุล	สัญชาติ	เลขประจำตัวประชาชน	ที่อยู่ปัจจุบัน ผู้ที่เข้าพัก	อาชีพ	มาจากต่างอำเภอ	เข้าใหม่	วันลาที่ออก
1	1/1/65	118	นายคณิศร นนขำนันท์	ไทย	9112623413599	8/60 ม.2 ต.บ้านไร่ อ.บ้านไร่ จ.พิจิตร	ผู้ปกครอง	จังหวัด	นครราชสีมา	1/1/65 (1.00)
2	2/1/65	103	นางสิริวิภา พานศิริ	ไทย	9112623413599	22 ม.1 ต.บ้านไร่ อ.บ้านไร่ จ.พิจิตร	ศิษย์	จังหวัด	นครราชสีมา	2/1/65 (1.00)
3	2/1/65	125	นายสุวิทย์ อธิกุลวัฒน์	ไทย	9112623413599	27 ม.1 ต.บ้านไร่ อ.บ้านไร่ จ.พิจิตร	ช่างเทคนิค	จังหวัด	นครราชสีมา	2/1/65 (1.00)
4	2/1/65	124	นายอรรถพร อธิกุลวัฒน์	ไทย	9112623413599	27 ม.1 ต.บ้านไร่ อ.บ้านไร่ จ.พิจิตร	ช่างเทคนิค	จังหวัด	นครราชสีมา	2/1/65 (1.00)
5	2/1/65	120	นายเจษฎา อธิกุลวัฒน์	ไทย	9112623413599	27 ม.1 ต.บ้านไร่ อ.บ้านไร่ จ.พิจิตร	ช่างเทคนิค	จังหวัด	นครราชสีมา	2/1/65 (1.00)
6	6/1/65	119	นายอภิสิทธิ์ อธิกุลวัฒน์	ไทย	9112623413599	27 ม.1 ต.บ้านไร่ อ.บ้านไร่ จ.พิจิตร	ช่างเทคนิค	จังหวัด	นครราชสีมา	6/1/65 (1.00)
7	7/1/65	119	นายอภิสิทธิ์ อธิกุลวัฒน์	ไทย	9112623413599	27 ม.1 ต.บ้านไร่ อ.บ้านไร่ จ.พิจิตร	ช่างเทคนิค	จังหวัด	นครราชสีมา	7/1/65 (1.00)
8	8/1/65	109	นายสุวิทย์ อธิกุลวัฒน์	ไทย	9112623413599	27 ม.1 ต.บ้านไร่ อ.บ้านไร่ จ.พิจิตร	ช่างเทคนิค	จังหวัด	นครราชสีมา	8/1/65 (1.00)
9	8/1/65	100	นายสุวิทย์ อธิกุลวัฒน์	ไทย	9112623413599	27 ม.1 ต.บ้านไร่ อ.บ้านไร่ จ.พิจิตร	ช่างเทคนิค	จังหวัด	นครราชสีมา	8/1/65 (1.00)
10	8/1/65	119	นายสุวิทย์ อธิกุลวัฒน์	ไทย	9112623413599	27 ม.1 ต.บ้านไร่ อ.บ้านไร่ จ.พิจิตร	ช่างเทคนิค	จังหวัด	นครราชสีมา	8/1/65 (1.00)
11	8/1/65	116	นายสุวิทย์ อธิกุลวัฒน์	ไทย	9112623413599	27 ม.1 ต.บ้านไร่ อ.บ้านไร่ จ.พิจิตร	ช่างเทคนิค	จังหวัด	นครราชสีมา	8/1/65 (1.00)
12	8/1/65	129	นายสุวิทย์ อธิกุลวัฒน์	ไทย	9112623413599	27 ม.1 ต.บ้านไร่ อ.บ้านไร่ จ.พิจิตร	ช่างเทคนิค	จังหวัด	นครราชสีมา	8/1/65 (1.00)
13	8/1/65	128	นายสุวิทย์ อธิกุลวัฒน์	ไทย	9112623413599	27 ม.1 ต.บ้านไร่ อ.บ้านไร่ จ.พิจิตร	ช่างเทคนิค	จังหวัด	นครราชสีมา	8/1/65 (1.00)
14	8/1/65	116	นายสุวิทย์ อธิกุลวัฒน์	ไทย	9112623413599	27 ม.1 ต.บ้านไร่ อ.บ้านไร่ จ.พิจิตร	ช่างเทคนิค	จังหวัด	นครราชสีมา	8/1/65 (1.00)
15	8/1/65	119	นายสุวิทย์ อธิกุลวัฒน์	ไทย	9112623413599	27 ม.1 ต.บ้านไร่ อ.บ้านไร่ จ.พิจิตร	ช่างเทคนิค	จังหวัด	นครราชสีมา	8/1/65 (1.00)
16	12/1/65	106	นายสุวิทย์ อธิกุลวัฒน์	ไทย	9112623413599	27 ม.1 ต.บ้านไร่ อ.บ้านไร่ จ.พิจิตร	ช่างเทคนิค	จังหวัด	นครราชสีมา	12/1/65 (1.00)
17	19/1/65	100	นายสุวิทย์ อธิกุลวัฒน์	ไทย	9112623413599	27 ม.1 ต.บ้านไร่ อ.บ้านไร่ จ.พิจิตร	ช่างเทคนิค	จังหวัด	นครราชสีมา	19/1/65 (1.00)
18	18/1/65	119	นายสุวิทย์ อธิกุลวัฒน์	ไทย	9112623413599	27 ม.1 ต.บ้านไร่ อ.บ้านไร่ จ.พิจิตร	ช่างเทคนิค	จังหวัด	นครราชสีมา	18/1/65 (1.00)
19	18/1/65	106	นายสุวิทย์ อธิกุลวัฒน์	ไทย	9112623413599	27 ม.1 ต.บ้านไร่ อ.บ้านไร่ จ.พิจิตร	ช่างเทคนิค	จังหวัด	นครราชสีมา	18/1/65 (1.00)
20	18/1/65	116	นายสุวิทย์ อธิกุลวัฒน์	ไทย	9112623413599	27 ม.1 ต.บ้านไร่ อ.บ้านไร่ จ.พิจิตร	ช่างเทคนิค	จังหวัด	นครราชสีมา	18/1/65 (1.00)
21	18/1/65	129	นายสุวิทย์ อธิกุลวัฒน์	ไทย	9112623413599	27 ม.1 ต.บ้านไร่ อ.บ้านไร่ จ.พิจิตร	ช่างเทคนิค	จังหวัด	นครราชสีมา	18/1/65 (1.00)
22	22/1/65	108	นายสุวิทย์ อธิกุลวัฒน์	ไทย	9112623413599	27 ม.1 ต.บ้านไร่ อ.บ้านไร่ จ.พิจิตร	ช่างเทคนิค	จังหวัด	นครราชสีมา	22/1/65 (1.00)

ภาพที่ 3.2 การตรวจสอบทะเบียนรายชื่อผู้เข้าพักในโรงแรมประจำเดือน

3.2.3 ตรวจสอบรายงานรายได้ห้องพัก

รายงานรายได้ห้องพัก

เริ่ม 22/01/2565 00:00
สิ้นสุด 24/01/2565 14:16

ลำดับ	เลขที่การจอง	เลขห้อง	วันที่	คืน	ค่าเช่า	ค่าบริการ	ค่าบริการ	รวม
1	1220165	1123	11.23	ห้องพัก	103	650		650
2	2230165	0834	08.34	ห้องพัก	103	650		650
3	3240165	1214	12.14	ห้องพัก	103	650		650
4	4200165	1118	11.18	ห้องพัก	136	650		650
5	5230165	1153	11.53	ห้องพัก	135	650		650
6	6220165	0013	00.13	ห้องพัก	134	370		370
7	7220165	0018	00.18	ห้องพัก	130	370		370
8	8220165	0029	00.29	ห้องพัก	111	270		270
9	9220165	0305	03.05	ห้องพัก	104	370		370
10	10220165	0127	01.27	ห้องพัก	128	270		270
11	11220165	0127	01.27	ห้องพัก	127	270		270
12	12220165	1206	12.06	ห้องพัก	113	270		270
13	13220165	1329	13.29	ห้องพัก	114	270		270
14	14220165	1336	13.36	ห้องพัก	115	270		270
15	15220165	1406	14.06	ห้องพัก	131	270		270
16	16220165	1418	14.20	ห้องพัก	134	270		270
17	17220165	1436	14.37	ห้องพัก	133	270		270
18	18220165	1630	16.32	ห้องพัก	130	270		270
19	19220165	1732	17.35	ห้องพัก	111	270		270
20	20220165	1849	18.50	ห้องพัก	126	270		270
21	21220165	1854	18.57	ห้องพัก	127	270		270
22	22220165	1910	19.00	ห้องพัก	105	270		270
23	23220165	1957	19.59	ห้องพัก	106	270		270
24	24220165	2027	20.27	ห้องพัก	107	270		270
25	25220165	2217	22.17	ห้องพัก	104	270		270
26	26220165	2235	22.39	ห้องพัก	134	370		370
27	27230165	0033	00.37	ห้องพัก	111	370		370

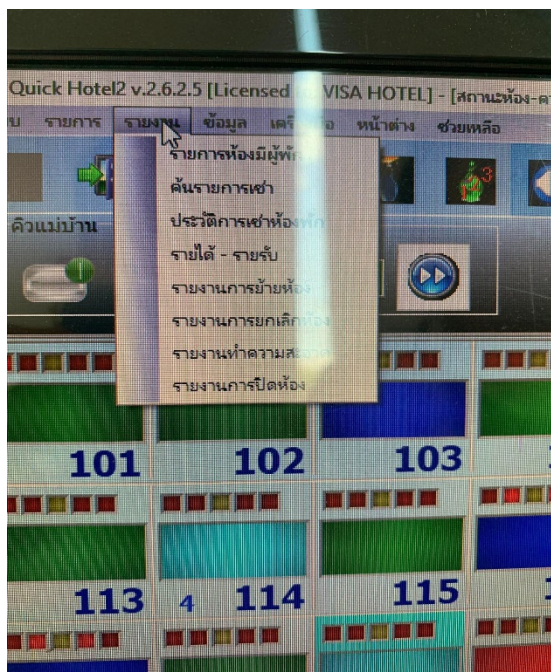
ภาพที่ 3.3 ตรวจสอบรายงานรายได้ห้องพัก

3.2.4 คำนวณรายได้ห้องพักแล้วนำไปเขียนในแบบประเมินโรงแรม



ภาพที่ 3.4 คำนวณรายได้ห้องพัก

3.2.5 เช็ควเวลาเข้า - ออก ของลูกค้าที่เข้าพักผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์



ภาพที่ 3.5 เช็ควเวลาเข้า - ออก ของลูกค้าที่เข้าพักผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์

3.2.6 เขียนรายละเอียดบัญชีผู้พักในโรงแรม

รายละเอียดบัญชีผู้พักในโรงแรม
 โรงแรม..... โรงแรม ภูเก็ต
 ประจำเดือน..... พ.ย. ๒๕๖๒

วันที่	จำนวนห้องพัก	ราคา	จำนวนเงิน
1 พ.ย. ๒๕๖๒	๒	๑๕๐.๐๐	๓๐๐.๐๐
๒ พ.ย. ๒๕๖๒	๒	๑๕๐.๐๐	๓๐๐.๐๐
๓ พ.ย. ๒๕๖๒	๓	๑๕๐.๐๐	๔๕๐.๐๐
๓ พ.ย. ๒๕๖๒	๓	๑๕๐.๐๐	๔๕๐.๐๐
๕ พ.ย. ๒๕๖๒	๕	๑๕๐.๐๐	๗๕๐.๐๐
๖ พ.ย. ๒๕๖๒	๓	๑๕๐.๐๐	๔๕๐.๐๐
๗ พ.ย. ๒๕๖๒	๓	๑๕๐.๐๐	๔๕๐.๐๐
๘ พ.ย. ๒๕๖๒	๓	๑๕๐.๐๐	๔๕๐.๐๐
๙ พ.ย. ๒๕๖๒	๓	๑๕๐.๐๐	๔๕๐.๐๐
๑๐ พ.ย. ๒๕๖๒	๓	๑๕๐.๐๐	๔๕๐.๐๐
๑๑ พ.ย. ๒๕๖๒	๓	๑๕๐.๐๐	๔๕๐.๐๐
๑๒ พ.ย. ๒๕๖๒	๓	๑๕๐.๐๐	๔๕๐.๐๐
๑๓ พ.ย. ๒๕๖๒	๓	๑๕๐.๐๐	๔๕๐.๐๐
๑๔ พ.ย. ๒๕๖๒	๓	๑๕๐.๐๐	๔๕๐.๐๐
๑๕ พ.ย. ๒๕๖๒	๓	๑๕๐.๐๐	๔๕๐.๐๐
๑๖ พ.ย. ๒๕๖๒	๓	๑๕๐.๐๐	๔๕๐.๐๐
๑๗ พ.ย. ๒๕๖๒	๓	๑๕๐.๐๐	๔๕๐.๐๐
๑๘ พ.ย. ๒๕๖๒	๓	๑๕๐.๐๐	๔๕๐.๐๐
๑๙ พ.ย. ๒๕๖๒	๓	๑๕๐.๐๐	๔๕๐.๐๐
๒๐ พ.ย. ๒๕๖๒	๓	๑๕๐.๐๐	๔๕๐.๐๐
๒๑ พ.ย. ๒๕๖๒	๓	๑๕๐.๐๐	๔๕๐.๐๐
๒๒ พ.ย. ๒๕๖๒	๓	๑๕๐.๐๐	๔๕๐.๐๐
๒๓ พ.ย. ๒๕๖๒	๓	๑๕๐.๐๐	๔๕๐.๐๐
๒๔ พ.ย. ๒๕๖๒	๓	๑๕๐.๐๐	๔๕๐.๐๐
๒๕ พ.ย. ๒๕๖๒	๓	๑๕๐.๐๐	๔๕๐.๐๐
๒๖ พ.ย. ๒๕๖๒	๓	๑๕๐.๐๐	๔๕๐.๐๐
๒๗ พ.ย. ๒๕๖๒	๓	๑๕๐.๐๐	๔๕๐.๐๐
๒๘ พ.ย. ๒๕๖๒	๓	๑๕๐.๐๐	๔๕๐.๐๐
๒๙ พ.ย. ๒๕๖๒	๓	๑๕๐.๐๐	๔๕๐.๐๐
๓๐ พ.ย. ๒๕๖๒	๓	๑๕๐.๐๐	๔๕๐.๐๐
๓๑ พ.ย. ๒๕๖๒	๓	๑๕๐.๐๐	๔๕๐.๐๐
รวม	๓๑	๔,๖๕๐	๔,๖๕๐

ภาพที่ 3.6 เขียนรายละเอียดบัญชีผู้เข้าพักในโรงแรม

3.3 ปัญหาการปฏิบัติงานระหว่างการฝึกสหกิจ

3.3.1 ปัญหาในการปฏิบัติงานและขั้นตอนในการแก้ไขปัญหา

จากการปฏิบัติงานในโรงแรม Visa Hotel ในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการโรงแรม ได้รับความรู้ต่าง ๆ ที่จะเป็นประสบการณ์ต่อไปในอนาคต ถือว่าได้มีการประยุกต์ในสิ่งที่เคยเรียนรู้มาจากมหาวิทยาลัยมาปรับใช้ให้เข้ากับการทำงานในองค์กรได้มากพอสมควร ซึ่งในการปฏิบัติงานนั้น จะมีปัญหาเกิดขึ้นเพียงบางประการเท่านั้น ดังตาราง

ลำดับ	ปัญหาในการปฏิบัติงาน	ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหา
1	ขณะทำงานในเรื่องของเอกสารจำเป็นต้องใช้ลายเซ็นของผู้จัดการซึ่งในบางเวลาผู้จัดการได้ออกไปคิวยานนอกสถานที่ทำให้เกิดปัญหาล่าช้าในการดำเนินงานในส่วนของผู้จัดการ	การให้ผู้จัดการมอบอำนาจแทนในการเซ็นรับรองและรับผิดชอบในเอกสารบางส่วนในเวลาที่ผู้จัดการไม่อยู่

ตารางที่ 3.1 ปัญหาในการปฏิบัติงานและขั้นตอนในการแก้ไขปัญหา

บทที่ 4

รายละเอียดของการปฏิบัติงาน

จากการปฏิบัติงาน ณ โรงแรม Visa Hotel ในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการโรงแรม ซึ่งการปฏิบัติงานในแต่ละเดือนจะมีความคล้ายคลึงกัน โดยได้รับมอบหมายงานจากพนักงานที่ปรึกษาและได้รับคำแนะนำปรึกษาปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสรุปการปฏิบัติได้ดังนี้

4.1 รายละเอียดสรุปผลของการปฏิบัติงาน

4.1.1 งานหลัก

- 4.1.1.1 การจัดการเรื่องการเขียนเอกสารแบบระเบียบโรงแรม
- 4.1.1.2 ตรวจสอบทะเบียนรายชื่อการเข้าใช้บริการที่พัก
- 4.1.1.4 คีย์ข้อมูลรายได้และยอดขายห้องพักลงในระบบคอมพิวเตอร์

4.1.2 งานรอง

- 4.1.2.1 เช็ควเวลาเข้า - ออก ของลูกค้าที่เข้าพักผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์
- 4.1.2.2 คัดแยกและจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เข้าแฟ้ม



ภาพที่ 4.1 คีย์ข้อมูลรายได้และยอดขายห้องพัก

4.2 ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

ลำดับ	ปัญหาในการปฏิบัติงาน	แนวทางการแก้ไขปัญหา
1.	ไม่ชำนาญในโปรแกรมการทำงานของโรงแรม	จดจำขั้นตอนและวิธีการใช้และฝึกบ่อย ๆ ให้เกิดความคุ้นเคย
2.	ไม่ชำนาญในงานที่ทำจึงขาดความมั่นใจในการตัดสินใจ	ฝึกให้เกิดความเคยชินในการทำงาน และ คิดตัดสินใจอย่างรอบคอบ
3.	ขาดความรอบคอบในการตรวจทานเอกสาร ขณะทำงาน	ตรวจทานเอกสารซ้ำ ๆ อย่างน้อย 2 ครั้ง เป็นอย่างต่ำ

ตารางที่ 4.1 ปัญหาในการปฏิบัติงานและแนวทางในการแก้ไขปัญหา

4.3 กรอบแนวคิดใหม่ในการปฏิบัติงาน

4.3.1 ระบบสารสนเทศที่สนับสนุนธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งออกเป็น

4.3.1.1 ระบบการวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจ

(Electronic Commerce : E - commerce , EC)

4.3.1.2 ระบบการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์

(Customer Relationship Management System : CRM)

4.3.1.3 ระบบการบริหารห่วงโซ่อุปทาน

(Supply Chain Management System : SCM)

4.3.2 ระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กร (ERP)

ERP ย่อมาจาก Enterprise Resource Planning คือ การวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กรโดยรวม เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์ได้อย่างสูงสุดของทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กร คือระบบที่ใช้ในการจัดการและวางแผนการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กร โดยเป็นระบบที่เชื่อมโยงระบบงานต่าง ๆ ขององค์กรเข้าด้วยกัน เช่น หากเป็น ERP ของบริษัทจะหมายรวมถึงตั้งแต่ระบบงานทางด้านบัญชี และการเงิน ระบบงานทรัพยากรบุคคล ระบบบริหารการผลิต รวมถึงระบบการกระจายสินค้า เพื่อช่วยให้การวางแผนและบริหารทรัพยากรของบริษัทนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังช่วยลดเวลาและขั้นตอน (Algorithm) การทำงานได้อีกด้วย

4.3.2.1 โครงสร้าง ERP แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

1. Material Resource Planning (MRP) หมายถึง ระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการจัดทำแผนความต้องการวัสดุ โดยมีองค์ประกอบของข้อมูลนำเข้าที่สำคัญ 3 รายการคือ ตารางการผลิตหลัก เพิ่มข้อมูลบัญชีรายการวัสดุ (Bill of Material File) และ เพิ่มข้อมูลสถานะคงคลัง (Inventory Status File)

2. Customer Resource Management (CRM) หมายถึง ระบบสารสนเทศเพื่อบริหารความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและลูกค้า เพื่อให้เป็นความสัมพันธ์ระยะยาว โดยระบบนี้จะศึกษาพฤติกรรม การซื้อของลูกค้า ความสนใจ ความต้องการ เพื่อให้องค์กรนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์และนำสินค้าเสนอต่อลูกค้าให้ใกล้เคียงกับที่ลูกค้าสนใจ และการบริการหลังการขายแก่ลูกค้า ลดการสูญเสียลูกค้า ลดต้นทุนการตลาด เพิ่มรายได้จากการที่ลูกค้าซื้อและแนะนำให้คนรู้จักซื้อสินค้าขององค์กร

3. Finance Resource Management (FRM) หมายถึง ระบบสารสนเทศที่เน้นให้บริการเกี่ยวกับการเงินและบัญชี โดยอิงตามกฎระเบียบและข้อบังคับตามที่ประเทศนั้น ๆ กำหนด FRM ถือเป็นส่วนประกอบหลักของโครงสร้าง ERP ทั้งหมด โดยผลลัพธ์จากการประมวลผลของ FRM มักจะออกมาในรูปแบบรายงาน ทั้งรายงานสำหรับระดับปฏิบัติการ รายงานสำหรับผู้บริหาร และรายงานสำหรับหน่วยงานภายนอก เช่น กรมบัญชีกลาง กรมสรรพากร เป็นต้น

4. Human Resource Management (HRM) หมายถึง ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานทางบุคคล จัดประกอบด้วยข้อมูลพื้นฐานของพนักงานในองค์กร ข้อมูลพื้นฐานของโครงสร้างองค์กร การประมวลผลเกี่ยวกับเงินเดือน เป็นต้น

5. Supply Chain Management (SCM) หมายถึง ระบบสารสนเทศเพื่อจัดการกระบวนการไหลของวัสดุ สินค้าตลอดจนข้อมูลและธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านองค์กรที่เป็นผู้ส่งมอบ ผู้จัดจำหน่าย ไปจนถึงลูกค้า โดยที่องค์กรต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจต่อกัน

4.3.2.2 ระบบย่อยของ ERP

ประกอบไปด้วยระบบการขาย (Sales) ระบบสั่งซื้อ (Purchasing) ระบบสินค้าคงคลัง (Inventory) ระบบการผลิต (Manufacturing) ระบบการวางแผน (Project Management) ระบบการเงิน (Financing) ระบบคุมสินทรัพย์ (Asset Control) ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management System)

4.3.2.3 ลักษณะสำคัญของระบบ ERP

1. การบูรณาการระบบงานต่าง ๆ ของระบบ ERP จุดเด่นของ ERP คือ การบูรณาการระบบงานต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ตั้งแต่การจัดซื้อ จัดจ้าง การผลิต การขาย บัญชีการเงิน และการบริหารบุคคล ซึ่งแต่ละส่วนงานจะมีความเชื่อมโยงในด้าน การไหลของวัตถุดิบสินค้า (material flow) และการไหลของข้อมูล (information flow) ERP ทำหน้าที่เป็นระบบการจัดการข้อมูล ซึ่งจะทำให้การบริหารจัดการงานในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกันให้ผลลัพธ์ออกมาดีที่สุด พร้อมกับสามารถรับรู้สถานการณ์และปัญหาของงานต่าง ๆ ได้ทันที ทำให้สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาองค์กรได้อย่างรวดเร็ว

2. รวมระบบงานแบบ real time ของระบบ ERP การรวมระบบงานต่าง ๆ ของระบบ ERP จะเกิดขึ้นในเวลาจริง(real time) อย่างทันที เมื่อมีการใช้ระบบ ERP ช่วยให้สามารถทำการปิดบัญชีได้ทุกวัน เป็นรายวัน คำนวณ ต้นทุนและกำไรขาดทุนของบริษัทเป็นรายวัน

3. ระบบ ERP มีฐานข้อมูล (database) แบบสมมูลงบัญชี การที่ระบบ ERP สามารถรวมระบบงานต่าง ๆ เข้าเป็นระบบงานเดียว แบบ Real time ได้นั้น ก็เนื่องมาจาก ระบบ ERP มี database แบบสมมูลงบัญชี ซึ่งมีจุดเด่น คือ คุณสมบัติของการเป็น 1 Fact 1 Place ซึ่งต่างจากระบบแบบเดิมที่มีลักษณะ 1 Fact Several Places ทำให้ระบบช้าซ้อน ขาดประสิทธิภาพ เกิดความผิดพลาดและขัดแย้งของข้อมูลได้ง่าย

4.3.2.4 ERP Software

ปัจจุบัน ERP มีการพัฒนาไปสู่รูปแบบโปรแกรมสำเร็จรูป ERP ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ประยุกต์มาตรฐาน สามารถได้รับการติดตั้งและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดย ERP software มีหน้าที่รวบรวมส่วนประกอบทางธุรกิจต่าง ๆ เช่น งานวางแผน (Planning) งานผลิต (Production) งานขาย (Sale) งานทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) และงานบัญชีการเงิน (Accounting/Finance) ระบบขายหน้าร้าน POS แล้วเชื่อมโยงส่วนงานต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน เพื่อให้มีการใช้ข้อมูลร่วมกันจากฐานข้อมูลเดียวกัน มีการใช้กระบวนการที่เป็นมาตรฐานร่วมกัน (Common Processes) ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนการทำงานกระบวนการทางธุรกิจขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ข้อดีของการรวมข้อมูลไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน เพื่อให้ข้อมูลเดียวกันสามารถใช้ร่วมกันทั้งองค์กรได้ ERP software คือ ซอฟต์แวร์ที่มีการรวบรวม หรือผนวกฟังก์ชันงานทั้งหมดในองค์กร หรือมีการเชื่อมโยงในส่วนของโมดูลทั้งหมดเข้าด้วยกัน โดยมีการทำงานในลักษณะแบบเรียลไทม์ และ ERP software จะได้รับการออกแบบมาบนพื้นฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุดในอุตสาหกรรมนั้น ๆ (Best Practice) ก็คือมีการกำหนดในส่วนของกระบวนการทางธุรกิจ ที่มีการทดสอบ และสำรวจ

มาแล้วว่าเป็นวิธีการที่ดีที่สุดในอดีตในอุตสาหกรรมนั้น ๆ ไว้ในตัวของ ERP software โดยที่ ERP software จะสามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับลักษณะการดำเนินงานขององค์กรนั้น

4.3.3 SAP คืออะไร

System Application and Product in Data (SAP) คือ โปรแกรมที่ช่วยจัดการสายงานทุกสายงานของธุรกิจให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ อย่างรวดเร็ว และได้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ สามารถนำไปใช้ประกอบการดำเนินกิจกรรมของธุรกิจได้ และผู้บริหารสามารถเรียกดูข้อมูลและตรวจสอบข้อมูลสถานะของบริษัทได้ โดยทำหน้าที่จัดการเกี่ยวกับทรัพยากรขององค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

SAP ก่อตั้งที่ประเทศเยอรมนี เมื่อปี 1972 (พ.ศ. 2515) สำนักงานใหญ่อยู่ที่ Walldorf, Germany โดยการรวมตัวกันของอดีตพนักงานบริษัท IBM และเจริญเต็บโตจนกลายเป็นบริษัท software ที่ใหญ่เป็นอันดับ5ของโลก มีบริษัทที่มีการใช้ SAP มากกว่า 6,000 บริษัท ใช้มากกว่า 50 ประเทศ ใช้มากกว่า 9,000 site มีส่วนแบ่งในตลาด client / server software กว่า 31% มีผู้ใช้เพิ่ม 50% ต่อปี มียอดขาย SAP R / 3 เพิ่มขึ้น 70% ต่อปี เป้าหมายธุรกิจในระยะแรก เน้นลูกค้าที่เป็นธุรกิจขนาดใหญ่ (Enterprise - scale) แต่ในปัจจุบันได้ขยายธุรกิจไปที่ลูกค้าขนาดเล็ก และขนาดกลาง

4.3.3.1 ความสามารถในการทำงานของ SAP

SAP ได้ออกแบบมาให้รองรับการดำเนินงานของธุรกิจ หรือหน่วยงาน ด้วยคุณสมบัติที่หลากหลาย ง่ายต่อการใช้งาน อาทิเช่น 1. การจัดทำเหมืองข้อมูล 2. การจัดทำคลังข้อมูล 3. ระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relationship Management : CRM) Integration Business Planning แล้วส่งต่อข้อมูลไปในระบบ ERP ซึ่งสามารถดูผลผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์ 4. การทำ Strategic Management, Balance Score Card การติดตามและประเมินผล การดำเนินงานตามตัวชี้วัด (KPI) การวิเคราะห์แนวโน้ม การวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน อดีตและอนาคตขององค์กร

4.3.4 ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

ระบบ CRM ย่อมาจาก Customer Relationship Management คือ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ หรือ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ซึ่งหมายถึงวิธีการที่เราจะบริหารให้ลูกค้ามีความรู้สึกผูกพันกับสินค้า ,บริการ หรือองค์กรของเรา เมื่อลูกค้าเค้มีความผูกพันในทางที่ดีกับเราแล้วก็ลูกค้าั้นไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปจากสินค้าหรือบริการของเรา ทำให้เรามีฐานลูกค้าที่มั่นคง และนำมาซึ่งความมั่นคงของบริษัท ดังนั้น การที่จะรู้ซึ่งถึงสถานะความผูกพันกับลูกค้าได้นั้น เราก็ต้องอาศัยการสังเกตพฤติกรรมของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์หาความเกี่ยวข้องระหว่าง พฤติกรรมของลูกค้ากับกลยุทธ์ทางการตลาดของเรา



ภาพที่ 5.1 ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

4.3.4.1 ประโยชน์ของ CRM

- ลดค่าใช้จ่ายในการเริ่มต้นหาลูกค้ารายใหม่ๆ ตลอดเวลา นำต้นทุนที่ต้อองหาลูกค้าใหม่มาใช้ในการรักษฐานลูกค้าเดิมดีกว่า
- ลดค่าใช้จ่ายในการโฆษณาประชาสัมพันธ์อย่างหนัก เพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อ ได้จากธุรกิจใหม่ที่เพิ่งเริ่มต้น การสร้างตัวตนในวงการธุรกิจเป็นเรื่องยากและลงทุนสูงกว่าการต่อยอด
- วางกลยุทธ์การขายได้ตรงกับพฤติกรรมกรซื้อสินค้าของลูกค้าประจำ

- สามารถทำกำไรจากการขายได้อย่างเป็นไปตามแผน และได้กำไรมากขึ้น
- ในการลงทุนที่ต่ำลง
- มีเวลาในการทำงานใหม่ๆ เมื่อมีฐานลูกค้าเดิมที่เข้มแข็ง
 - เพิ่มและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในบริษัทได้อย่างเต็มที่ ทั้งฝ่ายบริหาร ฝ่ายขาย ฝ่ายการตลาด ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์

4.3.4.2 ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์

(Electronic Customer Relationship Management / e-CRM) e-CRM หมายถึง กระบวนการจัดการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าทาง internet มีการผสมผสานการใช้งานเทคโนโลยี บุคลากร และกระบวนการขายสินค้าหรือบริการเข้าด้วยกัน เพื่อให้ได้มาซึ่งลูกค้า รักษา ลูกค้าไว้และสร้างกำไรสูงสุดจากลูกค้า

4.3.4.3 คุณสมบัติที่ดีของ E-CRM

- ความสามารถในการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว และสามารถในการประเมินความต้องการของลูกค้าล่วงหน้าได้ เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้สูงสุด
- การอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าในการรับข้อมูลที่ตัวเองสนใจ และทันต่อเหตุการณ์ เช่น ระบบ CRM สามารถแจ้งให้เจ้าของรถยนต์ทราบล่วงหน้าว่า รถของพวกเขาถึงเวลาอันสมควร ที่จะได้รับการตรวจเช็คจากศูนย์บริการ โดยระบบจะทราบถึงรายละเอียดของข้อมูลลูกค้า เพื่อใช้ในการติดต่อ รวมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับตัวรถ จดหมายแจ้งลูกค้า จะถูกส่งไปทาง e-mail ตามที่อยู่ที่บ้านที่กไว้ในช่วงเวลาที่กำหนด โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการเข้ารับบริการตรวจเช็คครรถคันดังกล่าว รวมถึงการเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้าด้วยการแนะนำศูนย์บริการที่ใกล้ที่สุดให้พนักงานในองค์กรนั้น ๆ ทาง web site
- ในปัจจุบันเทคโนโลยีที่ทันสมัย และการพัฒนาของซอฟต์แวร์ได้ช่วยอำนวยความสะดวกให้องค์กร สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลลูกค้าได้อย่างมีระบบ และนำมาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อได้เปรียบที่เห็นได้อย่างชัดเจนคือ ระบบการทำงานที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุน ซึ่งมีความเที่ยงตรงกว่าการบริหารโดยคน และยังสามารถแสดงให้เห็นถึงทิศทางและแนวโน้มในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน เช่น อัตราการเติบโตของลูกค้า ความจำเป็นที่จะต้องหาพนักงานใหม่ และการฝึกฝนทีมงาน

4.3.5 ระบบการบริหารห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management System / SCM)

การบริหารห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management; SCM) เน้นในเรื่องของการเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิด และการประสานงานกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการซื้อ การสร้าง และการเคลื่อนย้ายสินค้า ห่วงโซ่อุปทานทำการบูรณาการกระบวนการทางธุรกิจในการเพิ่มความรวดเร็วของข่าวสาร สินค้า และการไหลเวียนของเงินทุนทั้งขึ้นและลง เพื่อช่วยลดเวลา ลดความพยายามในการทำงานที่ซ้ำซ้อน และลดมูลค่าในการจัดการคลังสินค้า

ห่วงโซ่อุปทานเป็นเครือข่ายขององค์กรและกระบวนการธุรกิจในการจัดหาวัตถุดิบ การเปลี่ยนแปลงวัตถุดิบให้เป็นส่วนประกอบของสินค้าหรือสินค้าที่พร้อมใช้งาน และการกระจายสินค้าที่ผลิตขึ้นมาแล้วไปยังลูกค้า ห่วงโซ่อุปทานจะเชื่อมโยงผู้สนับสนุนวัตถุดิบ โรงงานการผลิต ศูนย์กระจายสินค้า ร้านขายปลีก และลูกค้า เข้ากับห่วงโซ่ของสินค้าและบริการ จากแหล่งผลิตไปจนถึงผู้บริโภค วัตถุดิบ ข่าวสาร และค่าสินค้า จะถูกป้อนเข้าสู่ห่วงโซ่อุปทาน กลายเป็นข้อมูลที่ไหลเวียนอยู่ในระบบ สินค้าเริ่มต้นจากการเป็นวัตถุดิบ และเดินทางผ่านกระบวนการขนส่งและกระบวนการผลิต จนกระทั่งไปถึงมือลูกค้า สินค้าที่ถูกส่งคืนจะไหลเวียนในทิศทางตรงกันข้ามจากผู้ซื้อกลับมาที่ผู้ขาย

4.3.5.1 โครงสร้างห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Model)

ลักษณะโครงสร้างของห่วงโซ่อุปทานมีอยู่หลายรูปแบบส่วนมากมีลักษณะที่คล้าย ๆ กันไม่แตกต่างกันมากนัก ซึ่งรูปแบบแรกจะมีการไหลในลักษณะของอัปสตรีม จากภาพ คือ ผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบ (Supplier) ถึงผู้กระจายสินค้า (Distributor) และ ดาวน์สตรีม ผู้กระจายสินค้า (Distributor) ถึง ผู้บริโภค (Customer)

การระบุว่าจุดไหนคือ อัปสตรีมนั้น ให้ใช้ตำแหน่งของบริษัทที่พิจารณาเป็นหลัก ผู้กระจายสินค้า (Distributor) บริษัทที่อยู่ทางด้านซ้าย ทิศทางย้อนไปหาแหล่งวัตถุดิบ จะเรียกว่า อัปสตรีม (Upstream) และเรียกแต่ละจุดบนอัปสตรีมว่า ผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบ (Supplier) ในทางกลับกัน บริษัทที่อยู่ทางด้านขวา (ทิศทางมุ่งไปหาผู้บริโภค) จะเรียกว่า ดาวน์สตรีม (Downstream) และเรียกแต่ละจุดบนดาวน์สตรีมว่า ผู้บริโภค (Customer)

การเรียงลำดับส่วนประกอบของห่วงโซ่อุปทานจากอัปสตรีมไปยังดาวน์สตรีม อาจเรียงได้ดังนี้

1. ผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบ/ส่วนประกอบ (Raw Material/component suppliers)
2. ผู้ผลิต (Manufacturers)
3. ผู้ค้าส่ง/ผู้กระจายสินค้า (Wholesalers/distributors)
4. ผู้ค้าปลีก (Retailers)
5. ผู้บริโภค (Customer)

บทที่ 5

สรุปผลการปฏิบัติงาน

จากการที่นิสิตได้ออกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาเป็นระยะเวลา 4 เดือน นับตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2564 สิ้นสุดวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2565 ณ โรงแรม Visa Hotel ในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการโรงแรม ทำให้ผู้จัดทำโครงการได้เข้าใจเกี่ยวกับวิธีการและขั้นตอนการจัดการเอกสารแบบระเบียบโรงแรม และการจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งจากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ก่อให้เกิดประโยชน์และปัญหาดังนี้

5.1 สิ่งที่ได้คาดว่าจะได้รับ

5.1.1 นักศึกษา

- 5.1.1.1 ได้รับประสบการณ์ในการทำงานจริง
- 5.1.1.2 สามารถพัฒนาตนเองให้มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา รอบคอบ มีระเบียบวินัยในการทำงานและวุฒิภาวะมากขึ้น
- 5.1.1.3 การนำทฤษฎีจากการเรียนมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน
- 5.1.1.4 มีโอกาสเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานขององค์กรที่จะรับเข้าทำงาน

5.1.2 สถานประกอบการ

- 5.1.2.1 นักศึกษาได้รับความรู้จากการฝึกสหกิจศึกษาและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้
- 5.1.2.2 สร้างความร่วมมือทางวิชาการระหว่างมหาวิทยาลัยกับสถานประกอบการโดยมีนักศึกษาเป็นสื่อกลางในการเชื่อมโยง
- 5.1.2.3 ช่วยแบ่งเบาภาระงานบางส่วน ทำให้พนักงานประจำสามารถเวลาสะสางงานในส่วนอื่นที่มีความสำคัญและทันเวลา
- 5.1.2.4 ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อสถานประกอบการในการส่งเสริมการศึกษา และทำให้เกิดการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพในสังคมตลาดแรงงาน
- 5.1.2.5 ได้แลกเปลี่ยนความคิดและเกิดการปฏิบัติงานวิธีใหม่ๆ ขึ้น เพื่อให้การทำงานสะดวกรวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น

5.1.3 มหาวิทยาลัย

- 5.1.3.1 ช่วยสร้างโอกาสให้นักศึกษาได้เรียนรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานจริงในสายงานด้านอาชีพ
- 5.1.3.2 เปิดโอกาสให้นักศึกษาที่กำลังจะสำเร็จการศึกษาได้เรียนรู้การปฏิบัติงานในสายงานที่เรียน
- 5.1.3.3 เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อมหาวิทยาลัย ทำให้มีชื่อเสียงในการสร้างนักศึกษาที่มีความรู้ ความสามารถสู่โลกอาชีพ

5.2 ประโยชน์ที่ได้รับ

5.2.1 ประโยชน์ต่อตนเอง

- 5.2.1.1 ได้นำความรู้ที่ได้ศึกษาการเรียนมาปรับใช้ในชีวิตการทำงานของตนเอง
- 5.2.1.2 ได้เรียนรู้ทัศนคติของคนในองค์กรที่มีหลากหลายรูปแบบเพื่อมาปรับใช้กับแนวคิดการทำงานของเราให้ดียิ่งขึ้น
- 5.2.1.3 ได้เพิ่มศักยภาพทางด้านการทำงาน และการใช้ชีวิตในสังคม ทำให้เกิดความเติบโตทางด้านความคิด
- 5.2.1.4 ได้เรียนรู้ข้อบกพร่องของตนเองที่มีอยู่และแก้ไขข้อบกพร่องพร้อมกับพัฒนาตนเองให้เป็นคนที่มีคุณภาพ
- 5.2.1.5 ได้เรียนรู้เรื่องการสื่อสารและการลำดับความคิด การพูด การอ่าน กับบุคลากรภายในองค์กร ทำให้ตนเองกล้าที่จะแสดงความคิดเห็น
- 5.2.1.6 ได้เรียนรู้กระบวนการทำงานขององค์กร ได้เห็นถึงความร่วมมือกันขององค์กรเพื่อทำให้องค์กรมีความแข็งแกร่ง
- 5.2.1.7 สร้างความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ให้เป็นคนที่ยึดลำดับความคิดของการทำงานอย่างเป็นระบบ และอยู่ในขอบเขตที่กำหนดในขณะปฏิบัติงาน
- 5.2.1.8 เป็นบัณฑิตที่มีศักยภาพในการทำงานมากขึ้นและมีโอกาสได้รับการเสนองานก่อนสำเร็จการศึกษา

5.2.2 ประโยชน์ต่อสถานประกอบการ

- 5.2.2.1 เกิดความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือทางวิชาการกับสถานศึกษา ซึ่งจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรในด้านการส่งเสริมสนับสนุนทางการศึกษา
- 5.2.2.2 ระบบสหกิจศึกษาเป็นวิธีการที่ช่วยคัดเลือกให้สถานประกอบการมีนักศึกษาช่วยงานและเป็นพนักงานประจำองค์กรต่อไปในอนาคต ซึ่งจะช่วยประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน
- 5.2.2.3 พนักงานประจำมีนักศึกษาช่วยแบ่งเบาภาระในการทำงาน และสามารถทำงานที่สำคัญได้มากขึ้น

5.2.3 ประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย

- 5.2.3.1 องค์กรเห็นถึงประสิทธิภาพและศักยภาพของนักศึกษา
- 5.2.3.2 เป็นแนวทางในการหาสถานประกอบการใหม่ๆ ในการฝึกสหกิจของนักศึกษารุ่นต่อไปในอนาคตที่ต้องการสร้างศักยภาพให้กับตัวเอง
- 5.2.3.3 มหาวิทยาลัยทราบถึงความต้องการบุคลากรของแต่ละสถานประกอบการที่แตกต่างกัน ทำให้สามารถพัฒนาศักยภาพของนิสิตที่แตกต่างกันให้ดียิ่งขึ้น และตรงกับความต้องการของสถานประกอบการในปัจจุบัน
- 5.2.3.4 จากการส่งตัวนักศึกษาเข้ารับการฝึกสหกิจไปยังสถานประกอบการต่าง ๆ ช่วยให้มหาวิทยาลัยได้รับการยอมรับจากตลาดแรงงานมากยิ่งขึ้น

5.3 การวิเคราะห์ SWOT Analysis ในการฝึกปฏิบัติงานของนิสิต

จุดแข็ง (Stranght)	จุดอ่อน (Weakness)
<ul style="list-style-type: none"> - เรียนรู้งานได้เร็วสามารถปรับตัวเข้ากับสถานที่ประกอบได้ภายในไม่กี่วัน - มีจิตอาสาช่วยเหลืองานต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย - มีความตรงต่อเวลา มีวินัยในตัวเอง 	<ul style="list-style-type: none"> - เวลาได้รับมอบหมายงานที่เกินกว่าความสามารถจะรู้สึกไม่มั่นใจในตัวเอง
โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
<ul style="list-style-type: none"> - ได้เรียนรู้งานเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งจะทำให้ในภายภาคหน้า ตนเองสามารถที่จะสร้างโอกาสในการหาทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมในการลงทุนส่วนตัวในอนาคตได้ 	<ul style="list-style-type: none"> - สถานที่ฝึกงานไม่มีรถโดยสารประจำทางผ่าน จึงทำให้การเดินทางไปฝึกงานต้องใช้รถโดยสารส่วนตัว ซึ่งทำให้มีค่าใช้จ่ายในส่วนนี้

ตารางที่ 5.1 การวิเคราะห์ SWOT Analysis ในการฝึกปฏิบัติงานของนิสิต

5.4 ประสบการณ์ที่ประทับใจ

การได้เข้ามาฝึกสหกิจศึกษาที่สถานประกอบการ Visa Hotel ทำให้ผมได้พบเจอคนใหม่ ๆ ได้เห็นมุมมองของผู้บริหารและผู้จัดการและพี่ ๆ ซึ่งตลอดเวลาที่ผ่านมาบุคคลเหล่านี้ได้สอนในเรื่องของเนื้องานและยังคอยแนะนำในเรื่องของการใช้ชีวิตภายนอก ทำให้ตัวผมรู้สึกเหมือนสถานที่แห่งนี้เหมือนบ้านบุคลากรในบริษัทเปรียบเสมือนคนในครอบครัว ทำให้ตัวผมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างอิสระรู้สึกมีความสุขกับงานที่ได้รับมอบหมาย อีกทั้งยังมีการพาไปดูงานนอกสถานที่ต่างจังหวัดทำให้ผมได้ไปท่องเที่ยว และก็ได้เรียนรู้งานในเวลาเดียวกันได้ โดยรวมแล้วผมรู้สึกประทับใจที่ได้เข้ามาฝึกสหกิจที่ VISA Hotel เป็นอย่างมากขอบคุณครับ

บรรณานุกรม

กิติ์ธัญญา ตีนไต้เดชาวัฒน์ และนายอานนท์ บัวศรี. 2554. (ออนไลน์)

เข้าถึงได้จาก : <https://riss.rmutsv.ac.th>

A-lisa. 2562. **ใบสำคัญกำกับรายได้โรงแรม.** (ออนไลน์)

เข้าถึงได้จาก : <https://www.a-lisa.net/topic/7347>

Expedia Group. 2565. **โรงแรม Visa Hotel.** (ออนไลน์)

เข้าถึงได้จาก : <https://th.hotels.com/ho727400832/wi-sa-ho-thel>

MarGetter. 2561. **ลำดับชั้นความต้องการของคน Maslow's Theory.** (ออนไลน์)

เข้าถึงได้จาก : <https://www.margetting.com/post/maslow-theory>

sombatth. 2554. **แนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร.** (ออนไลน์)

เข้าถึงได้จาก : <https://sombatth.wordpress.com/2011/11/30>

Unknown. 2561. **ระบบสารสนเทศที่สนับสนุนธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์.** (ออนไลน์)

เข้าถึงได้จาก : <http://nattakornmis.blogspot.com/2018/11/7.html>

Visa Hotel. 2561. **โรงแรม Visa Hotel.** (ออนไลน์)

เข้าถึงได้จาก : https://www.thaithurkic.com/visa-hotel_2f-02-408-7686

ภาคผนวก ก



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 1

สาขาวิชา การจัดการ

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต นาย อธิภัทร ศรีลาจันทร์ รหัสนิสิต 6110114037

ชื่อองค์กร โรงแรม VISA Hotel

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา แผนกต้อนรับ

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นาย ชวนนท์ ทรัพย์ธรรม โทรศัพท์ 089-772-881

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	<u>1, 11, 64</u> -	<u>รับแจ้งรายการ, 600รายการ</u>	<u>8</u>	<u>สุภัทรี</u>
อังคาร	<u>2, 11, 64</u>	<u>เรียงเอกสารแจ้งประวัติ / แจ้งเอกสาร</u>	<u>8</u>	<u>สุภัทรี</u>
พุธ	<u>3, 11, 64</u>	<u>ดูประวัติของ / เรียงประวัติ</u>	<u>8</u>	<u>สุภัทรี</u>
พฤหัสบดี	<u>4, 11, 64</u>	<u>ดูประวัติของ / เรียงประวัติ</u>	<u>8</u>	<u>สุภัทรี</u>
ศุกร์	<u>5, 11, 64</u>	<u>ดูประวัติของ / เรียงประวัติ</u>	<u>8</u>	<u>สุภัทรี</u>
เสาร์	<u>6, 11, 64</u>	<u>ดูประวัติของ / เรียงประวัติ</u>	<u>2</u>	<u>สุภัทรี</u>
อาทิตย์	<u>7, 11, 64</u>	<u>ดูประวัติของ / เรียงประวัติ</u>	<u>2</u>	<u>สุภัทรี</u>



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 2

สาขาวิชา กบ.กคท

คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



ชื่อนิติ..... นว. อธิภา ตรีรัตน์ รหัสบิตด. 610140034

ชื่อองค์กร..... โรงแรม VISA HOTEL

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา แผนกผู้ช่วยผู้คิด

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นว. จันทนา อธิพัชร์ โทรศัพท์ 091-992-8889

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	9, 11, 64	จัดเอกสารของโต๊ะ รับเอกสาร	8	อธิพัชร์
อังคาร	9, 11, 64	ดูแลความเรียบร้อยภายใน	8	อธิพัชร์
พุธ	10, 11, 64	ดูแลความเรียบร้อยภายใน	8	อธิพัชร์
พฤหัสบดี	11, 11, 64	ดูแลเรื่องภายใน (โปรแกรม)	8	อธิพัชร์
ศุกร์	12, 11, 64	ตรวจสอบของเอกสาร	8	อธิพัชร์
เสาร์	13, 11, 64	หยุด	-	อธิพัชร์
อาทิตย์	14, 11, 64	หยุด	-	อธิพัชร์



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์



สัปดาห์ที่ 3

สาขาวิชา ภาษาอังกฤษ

คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ชื่อนิสิต หนึ่ง อภิรักษ์ ศรีลาจันทร์ รหัสนิสิต 61101140039

ชื่อองค์กร VISA Hotel

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา แผนกผู้ช่วยผู้จัดการ

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นางสาว อภิชน อภิชน รหัสโทรศัพท์ 093-792-8881

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	16, 11, 64	ดูแลระบบภายในโรงแรม	8	อภิชน
อังคาร	16, 11, 64	ดูแลห้องพักในโรงแรม	8	อภิชน
พุธ	17, 11, 64	จัดเรียงเอกสาร ในห้องครัว	8	อภิชน
พฤหัสบดี	18, 11, 64	ดูแลระบบภายใน	8	อภิชน
ศุกร์	19, 11, 64	ตรวจห้องพักในโรงแรม	8	อภิชน
เสาร์	20, 11, 64	หยุด	-	อภิชน
อาทิตย์	21, 11, 64	หยุด	-	อภิชน



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 4

สาขาวิชา ม.รังสิต

คณะ วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต นาย วรภัทร ศรีฉวีจันทร์ รหัสนิสิต 61101146039

ชื่อองค์กร VJSA Hotel

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา แผนก ภัตตาคาร

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นาย ชัยวัฒน์ อภิขะระณี โทรศัพท์ 093-972-9881

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	22/11/64	ตบวง 204 เถกวาง ผกษ	8	ป.รังสิต
อังคาร	23/11/64	ดูแผนผังภายใน	8	ป.รังสิต
พุธ	24/11/64	ตบวงวงกลม กึ่งวงรี ผกษ	8	ป.รังสิต
พฤหัสบดี	25/11/64	จัดเรียง เถกวาง วง เถกวาง	8	ป.รังสิต
ศุกร์	26/11/64	จัดเรียง เถกวาง วง เถกวาง	8	ป.รังสิต
เสาร์	27/11/64		-	ป.รังสิต
อาทิตย์	28/11/64		-	ป.รังสิต



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 5

สาขาวิชา วิศวกรรม

คณะ วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม



ชื่อนิสิต นาย อรรถกร ศรีวารินทร์ รหัสนิสิต 610140039

ชื่อองค์กร VISA Hotel

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา แผนก ครัวโรงแรม

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นาย ชยวัฒน์ อภิชาติสิทธิ์ โทรศัพท์ 083-992-9881

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	29, 12, 64	ตรวจรองครัวห้องครัวโรงแรม	8	วิภาสวดี
อังคาร	30, 12, 64	ดูแลรองครัวโรงแรม	8	วิภาสวดี
พุธ	1, 12, 64	ตรวจรองครัวห้องครัวโรงแรม	8	วิภาสวดี
พฤหัสบดี	2, 12, 64	ตรวจรองครัวห้องครัวโรงแรม	8	วิภาสวดี
ศุกร์	3, 12, 64	จัดเรียงเอกสาร รับเอกสาร	8	วิภาสวดี
เสาร์	4, 12, 64	หยุด	-	วิภาสวดี
อาทิตย์	5, 12, 64	หยุด	-	วิภาสวดี



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 6

สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์

คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ



ชื่อนิสิต นาย อภิสิทธิ์ ศรีลาจันทร์ รหัสนิสิต 62160240034

ชื่อองค์กร VIRA Hotel

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา แผนกผู้ช่วยผู้จัดการ

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นาย ชงชน อภิเรวัต โทรศัพท์ 083-492-8881

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	6, 12, 64 -	ตรวจเช็คของได้ ล้างเตา	8	ศรีธรรม
อังคาร	7, 12, 64	ดูแลเรื่อง กทม 14	8	ศรีธรรม
พุธ	8, 12, 64	ล้าง เตา กระจก	8	ศรีธรรม
พฤหัสบดี	9, 12, 64	ล้าง เตา กระจก	8	ศรีธรรม
ศุกร์	10, 12, 64	ดูแลเรื่อง กทม 14	8	ศรีธรรม
เสาร์	11, 12, 64	หยุด	-	ศรีธรรม
อาทิตย์	12, 12, 64	หยุด	-	ศรีธรรม



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 7

สาขาวิชา มน.จิตกร

คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม



ชื่อนิสิต นาง อรุณมาศ นริสราจันทร์ รหัสนิสิต 610240097

ชื่อองค์กร V.T.S.A Hotel

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา แผนก ก่อสร้างอาคาร

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นาง อรุณมาศ นริสราจันทร์ โทรศัพท์ 083-792-8882

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	13, 12, 64	ตั้งโต๊ะวางโต๊ะ ล้างโต๊ะ	8	อรุณมาศ
อังคาร	14, 12, 64	ตรวจรอบ กว้าง เบื้องรอบ	8	อรุณมาศ
พุธ	15, 12, 64	ดูแลวางของ ภายนอก	8	อรุณมาศ
พฤหัสบดี	16, 12, 64	ตรวจรอบนอกสินค้า	8	อรุณมาศ
ศุกร์	17, 12, 64	ตรวจรอบ กว้าง เบื้องรอบ	8	อรุณมาศ
เสาร์	18, 12, 64	นขก	-	อรุณมาศ
อาทิตย์	19, 12, 64	นขก	-	อรุณมาศ



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 8

สาขาวิชา ภาษาอังกฤษ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อ นิสิต นาย วรภัทร ศรีลาจันทร์ รหัส นิสิต 61202240039

ชื่อองค์กร VISA Hotel

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ฝ่าย พนักงาน

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นาย ธีรพงศ์ อธิษฐาน โทรศัพท์ 089-992-8881

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	20, 12, 64	เช็กอินวางใจ รังสิต	8	น.ส. รสรม
อังคาร	21, 12, 64	ตรวจสอบ รังสิต	8	น.ส. รสรม
พุธ	22, 12, 64	ดูใบ กษ รังสิต	8	น.ส. รสรม
พฤหัสบดี	23, 12, 64	ดูใบ กษ รังสิต	8	น.ส. รสรม
ศุกร์	24, 12, 64	ตรวจสอบ กษ รังสิต	8	น.ส. รสรม
เสาร์	25, 12, 64	หยุด	-	น.ส. รสรม
อาทิตย์	26, 12, 64	หยุด	-	น.ส. รสรม



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ ๓

สาขาวิชา วิศวกรรม

คณะ วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ชื่อนิสิต นาย วรภัทร ศรีเจริญ รหัสนิสิต 670640039

ชื่อองค์กร VISA Hotel

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา แผนก ฝึกอบรม, วิศวกรรม

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นาย วัฒน อภิวิเศษ โทรศัพท์ 093-921-8881

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	27, 12, 64	หยุดงาน	-	เซ็น
อังคาร	28, 12, 64	หยุดงาน	-	เซ็น
พุธ	29, 12, 64	หยุดงาน	-	เซ็น
พฤหัสบดี	30, 12, 64	หยุดงาน	-	เซ็น
ศุกร์	31, 12, 64	หยุดงาน	-	เซ็น
เสาร์	1, 1, 65	หยุดงาน	-	เซ็น
อาทิตย์	2, 1, 65	หยุดงาน	-	เซ็น



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 10

สาขาวิชา ม.ร.ร.ค.ม

คณะ วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต นาย วรภัทร นริสลาจันทร์ รหัสนิสิต 61014004

ชื่อองค์กร บริษัท ที.ที.ที

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ฝึกอบรมพนักงาน

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นาย ชัยวัฒน์ อธิวงษ์ โทรศัพท์ 083-992-8871

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	3, 1, 65	ตั้งแถว ทดสอบ วิ่งแถว	8	ชัยวัฒน์
อังคาร	4, 1, 65	ดูเอกสารเรียนเรื่อง ทศ/4	8	ชัยวัฒน์
พุธ	5, 1, 65	ตรวจสองระบบ ทศ/4	8	ชัยวัฒน์
พฤหัสบดี	6, 1, 65	ศึกษานิตยสารเกี่ยวกับ กว	8	ชัยวัฒน์
ศุกร์	7, 1, 65	ตรวจห้องแถว วิ่งแถว	8	ชัยวัฒน์
เสาร์	8, 1, 65	หยุด	-	ชัยวัฒน์
อาทิตย์	9, 1, 65	หยุด	-	ชัยวัฒน์



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 11

สาขาวิชา Marketing

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



ชื่อนิสิต น.ช. อธิวัฒน์ ศรีวัฒนพงษ์ รหัสนิสิต 610160034

ชื่อองค์กร N.R.S. Hotel

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา แผนกคatering

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน น.ช. โสภณ อธิวัฒน์ โทรศัพท์ 091-292-7111

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	<u>10, 1, 65</u>	<u>Work form Home</u>	<u>8</u>	<u>อธิวัฒน์</u>
อังคาร	<u>11, 1, 65</u>	<u>Work form Home</u>	<u>8</u>	<u>อธิวัฒน์</u>
พุธ	<u>12, 1, 65</u>	<u>Work form Home</u>	<u>8</u>	<u>อธิวัฒน์</u>
พฤหัสบดี	<u>13, 1, 65</u>	<u>Work form Home</u>	<u>8</u>	<u>อธิวัฒน์</u>
ศุกร์	<u>14, 1, 65</u>	<u>Work form Home</u>	<u>8</u>	<u>อธิวัฒน์</u>
เสาร์	<u>15, 1, 65</u>	<u>หยุด</u>	<u>-</u>	<u>อธิวัฒน์</u>
อาทิตย์	<u>16, 1, 65</u>	<u>หยุด</u>	<u>-</u>	<u>อธิวัฒน์</u>



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 12

สาขาวิชา ภาษาอังกฤษ

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต นายวราภรณ์ ศรีอาจินทร์ รหัสนิสิต 640140099

ชื่อองค์กร VIFA Hotel

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา แผนกฝึกอบรม

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นายจตุรงค์ อธิวงษ์ โทรศัพท์ 089-992-8811

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	17, 1, 65	work form Home	8	Ben
อังคาร	18, 1, 65	work form Home	8	Ben
พุธ	19, 1, 65	work form Home	8	Ben
พฤหัสบดี	20, 1, 65	work form Home	8	Ben
ศุกร์	21, 1, 65	work form Home	8	Ben
เสาร์	22, 1, 65	หยุด	-	Ben
อาทิตย์	23, 1, 65	หยุด	-	Ben



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 15

สาขาวิชา ม.รังนก

คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต หงษ์ อธิวัฒน์ นรวิชัยรัตน์ รหัสนิสิต 162 440094

ชื่อองค์กร VISA Hotel

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ศึกษาศาสตร์ ม.รังนก

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นาง รุ่งอรุณ อธิธรรม โทรศัพท 091-772-8881

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	24, 1, 65	Work form Home	8	Ben
อังคาร	25, 1, 65	Work form Home	8	Ben
พุธ	26, 1, 65	Work form Home	8	Ben
พฤหัสบดี	27, 1, 65	Work form Home	8	Ben
ศุกร์	28, 1, 65	Work form Home	8	Ben
เสาร์	29, 1, 65	หยุด	-	Ben
อาทิตย์	30, 1, 65	หยุด	-	Ben



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 14

สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ



ชื่อนิสิต นาย วรภัทร ศรีธรรมพร รหัสนิสิต 610040094

ชื่อองค์กร VTRA HOTEL

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ฝึกงานศึกษาศาสตร์

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นาย วัฒน อภิธรรมพร โทรศัพท์ 093-492-8778

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	31, 1, 65	Work form Home	8	[Signature]
อังคาร	1, 2, 65	Work form Home	8	[Signature]
พุธ	2, 2, 65	Work form Home	8	[Signature]
พฤหัสบดี	3, 2, 65	ออกตรวจโรงเรียน หงครมทนท์	8	[Signature]
ศุกร์	4, 2, 65	ออกตรวจโรงเรียน อกรทนท์	8	[Signature]
เสาร์	5, 2, 65	หยุด	-	[Signature]
อาทิตย์	6, 2, 65	หยุด	-	[Signature]



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 15

สาขาวิชา ม.รังสิต

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อ นิสิต นาย อภิสิทธิ์ นริเวทินทร์ รหัส นิสิต 616140097

ชื่อองค์กร VISA Hotel

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา อสังหาริมทรัพย์

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นาง อิงคนิ อภิสิทธิ์ โทรศัพท์ 081-222-8882

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	7, 2, 65	Work form Home	8	Born
อังคาร	8, 2, 65	Work form Home	8	Born
พุธ	9, 2, 65	Work form Home	8	Born
พฤหัสบดี	10, 2, 65	Work form Home	8	Born
ศุกร์	11, 2, 65	Work form Home	8	Born
เสาร์	12, 2, 65	หยุด	-	Born
อาทิตย์	13, 2, 65	หยุด	-	Born



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 16

สาขาวิชา มัคคม

คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจรัญ



ชื่อนิสิต นงนุช อธิษฐ์ ภาควิชา ภาษาอังกฤษ รหัสนิสิต 612040034

ชื่อองค์กร VISA Hotel

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ฝึกงานอยู่บ้าน อธิษฐ์

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นงนุช อธิษฐ์ โทรศัพท์ 099-992-5892

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	14, 2, 65	work form Home	8	Bun
อังคาร	15, 2, 65	Work form Home	8	Bun
พุธ	16, 2, 65	Work form Home	8	Bun
พฤหัสบดี	17, 2, 65	Work form Home	8	Bun
ศุกร์	18, 2, 65	work form Home	8	Bun
เสาร์	19, 2, 65	หยุด	-	Bun
อาทิตย์	20, 2, 65	หยุด	-	Bun



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 17

สาขาวิชา ม.รังสิต

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต นว ฐิตกร ศรีวาทย์ รหัสนิสิต 610720094

ชื่อองค์กร VISA Hotel

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา นว ฐิตกร อยู่จุด กศ

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นว ฐิตกร อภิรักษ์ โทรศัพท 083-722-8881

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	21, /, /	Work form Home	8	ฐิตกร
อังคาร	22, /, /	Work form Home	8	ฐิตกร
พุธ	23, /, /	Work form Home	8	ฐิตกร
พฤหัสบดี	24, /, /	Work form Home	8	ฐิตกร
ศุกร์	25, /, /	Work form Home	8	ฐิตกร
เสาร์	26, /, /	หยุด	-	ฐิตกร
อาทิตย์	27, /, /	หยุด	-	ฐิตกร

ภาคผนวก ข



ภาพที่ ข.1 บริเวณด้านหน้าของโรงแรม



ภาพที่ ข.2 ห้องพักสำหรับลูกค้าที่เข้าพักโรงแรม

ภาคผนวก ค

ประวัตินิสิตสหกิจศึกษา



ชื่อ : นายวรภัทร ศรีลาจันทร์ (Worapat Srilachan)

รหัสนิสิต : 61101140039

ชื่อเล่น : โกฮัง

อายุ : 22 ปี

วันเกิด : 11 ธันวาคม 2542

สัญชาติ : ไทย

เชื้อชาติ : ไทย

ที่อยู่ปัจจุบัน : บ้านเลขที่ 60/7 หมู่บ้านบัวหลวง ซอยไทยร่มเกล้า ตำบลบางม่วง อำเภอบางใหญ่
จังหวัดนนทบุรี รหัสไปรษณีย์ 11140

โทรศัพท์ : 086-4089340

E-mail : 61101140039@rpu.ac.th

งานอดิเรก : ดูหนัง ฟังเพลง ออกกำลังกาย