

โครงการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรื่อง การปฏิบัติงานและการบริการของแผนกต้อนรับ

ณ โรงแรมบัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์

นางสาวรวงคณา ไสสกุล

รหัสนิสิต 62101150012

โครงการสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา (152-028)
สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565
มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่อง ขอส่งโครงการการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษาสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ตามที่ข้าพเจ้า นางสาวรวงคณา ไสสกุล นิสิตสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ได้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษาระหว่างวันที่ 1 เดือน พฤศจิกายน 2565 ถึงวันที่ 28 เดือนกุมภาพันธ์ 2566 ในตำแหน่ง Trainee Front Office ณ โรงแรมบัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์ และได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษา ให้ศึกษา และจัดทำรายงานเรื่อง ณ โรงแรมบัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์

บัดนี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดลงแล้ว จึงใคร่ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาจำนวน 2 เล่ม พร้อม แผ่นซีดีจำนวน 1 แผ่น เพื่อขอรับการประเมินผลการปฏิบัติงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอความแสดงนับถือ

(นางสาวรวงคณา ไสสกุล)

อนุมัติโครงการ

ชื่อโครงการการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ผู้รายงาน

คณะ

สาขา

เรื่อง การปฏิบัติงานและการบริการของแผนกต้อนรับ

นางสาวรวงคณา ไสสกุล

บริหารธุรกิจ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

.....
(อาจารย์ ดร.สมรศรี คำตรง)

อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา

.....
()

พนักงานที่ปรึกษา

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ อนุมัติให้รับโครงการการปฏิบัติงานสหกิจศึกษานี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรคณะบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริ ภูพงษ์วัฒนา)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgment)

ตามที่ข้าพเจ้า นางสาวรวงคณา ไสสกุล ได้มาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ โรงแรมบัดดี้ โอเรียนทอล รีเวอร์ไซด์ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 ถึงวันที่ 28 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566 ทำให้ข้าพเจ้าได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ มากมาย สำหรับโครงการสหกิจศึกษาฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เพราะได้รับคำแนะนำ คำแนะนำ การช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก

1. นางสาวมาลี นราหาญ ตำแหน่ง FO Manager
2. นางสาวชลลดา งามจำรัส ตำแหน่ง GSA Supervisor
3. นางสาววิษา ประเสริฐสังข์ ตำแหน่ง GSA
4. นายคเนศ สุไลมาน ตำแหน่ง Night GSA
5. ผศ.วันทิกา หิริญเทศ ตำแหน่ง อาจารย์ที่ปรึกษา
6. อาจารย์ ดร.สมรศรี คำตรง ตำแหน่ง อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิชาสหกิจศึกษา

ขอขอบคุณ ที่ให้คำแนะนำ ที่ได้กรุณาความคิด รวมถึงข้อแนะนำหลายประการ ทำให้งานวิจัยฉบับนี้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีบุคคลท่านอื่นๆ อีกที่ไม่ได้กล่าวไว้ ณ ที่นี้ ซึ่งให้ความกรุณาแนะนำในการจัดทำโครงการสหกิจศึกษาฉบับนี้ซึ่งผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งและเป็นพระคุณอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

นางสาวรวงคณา ไสสกุล
ผู้จัดทำ
วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566

ชื่อโครงการ	เรื่อง การปฏิบัติงานและการบริการของแผนกต้อนรับ
ชื่อนิสิต	นางสาววรางคณา ไสสกุล
รหัสนิสิต	62101150012
สาขาวิชา	อุตสาหกรรมท่องเที่ยว
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.วันทิกา หิรัญเทศ
ปีการศึกษา	2565

บทคัดย่อ (Abstract)

ในปัจจุบันการศึกษาเป็นสิ่งสำคัญและสามารถเกิดขึ้นได้ทุกที่ สหกิจศึกษาจึงเป็นการศึกษาอีกรูปแบบหนึ่งที่ได้เน้นในการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการอย่างเป็นระบบ เป็นการจัดให้สถานศึกษาร่วมกับสถานประกอบการโดยมีความเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่เรียนของนักศึกษา เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษานำความรู้ที่ได้จากสถานประกอบการนั้นๆไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน จึงจะเน้นให้เกิดระบบเรียนรู้ในการทำงานจริงเป็นหลัก จึงส่งผลให้นักศึกษานั้นมีคุณภาพตรงตามแบบที่สถานประกอบการต้องการมากที่สุด

จากการเรียนรู้ในห้องเรียน ทำให้ผู้จัดทำได้นำความรู้ที่ได้นั้นมาปรับใช้ในการประสบการณ์การทำงานจริง ซึ่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากสถานประกอบการคือ การบริการแขกที่มาเข้าพักโดยการช่วยเอาสัมภาระขึ้นห้องพัก บริการขับรถกอล์ฟบริการแขกที่มาเข้าพักหรือเข้ามาทานอาหารภายในโรงแรม การทำ Check out และการทำเตรียมอิน

ผลที่ได้รับจากการปฏิบัติสหกิจศึกษา ณ โรงแรมบัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์ ซึ่งปฏิบัติงานในลักษณะการบริการอย่างมีคุณภาพ ทำให้เห็นถึงความแตกต่างของการเรียนและการทำงานจริง รวมถึงการนำความรู้ ความสามารถ ที่ได้ศึกษามาไปประยุกต์ใช้ในการทำงานให้เข้ากับองค์กรที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงส่งผลให้นักศึกษาเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพสูงและเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานอีกด้วย ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องอย่างมาก

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	18
บทที่ 4 รายละเอียดของการปฏิบัติงาน	22
บทที่ 5 สรุปผลการปฏิบัติงาน	28
บรรณานุกรม	
ภาพผนวก ก ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์	
ภาพผนวก ข รูปภาพการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ สถานประกอบการ	
ภาพผนวก ค ประวัตินิสิตสหกิจศึกษา	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ปัญหาในการปฏิบัติงานและขั้นตอนในการแก้ไขปัญหา	18
ตารางที่ 4.1 ปัญหาในการปฏิบัติงานและแนวทางในการแก้ไขปัญหา	22
ตารางที่ 5.1 การวิเคราะห์ SWOT Analysis ในการฝึกปฏิบัติงานของนิสิต	28

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 สัญลักษณ์ประจำโรงแรม	2
ภาพที่ 1.2 ห้องพักภายในโรงแรม	4
ภาพที่ 1.3 สระว่ายน้ำภายในโรงแรม	4
ภาพที่ 3.1 การบริการแขกที่มาเข้าพักโดยการช่วยเอาสัมภาระขึ้นห้อง	18
ภาพที่ 3.2 บริการขับรถกอล์ฟที่มาเข้าพักหรือมาทานอาหารภายในโรงแรม	19
ภาพที่ 3.3 การทำเตรียมอิน	19
ภาพที่ 3.4 การทำ Check out	20
ภาพที่ 3.5 การรับโทรศัพท์	20
ภาพที่ 4.1 อัปเดตข้อมูลแขกลงในระบบ	22
ภาพที่ 4.2 หน้าหลักของระบบ Comanche	27

บทที่ 1

บทนำ

สหกิจศึกษา (Cooperative Education) เป็นระบบการศึกษาที่ผสมผสานการเรียนกับการปฏิบัติงาน (Work Integrated Learning) เพื่อเสริมคุณภาพของบัณฑิตผ่านประสบการณ์ทำงานในสถานประกอบการ ตามมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ และตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน สหกิจศึกษาจึงเป็นส่วนสำคัญในการเตรียมให้บัณฑิตพร้อมที่จะก้าวเข้าสู่อาชีพ เพื่อให้สามารถทำงานได้ทันทีที่จบการศึกษา จึงเกิดประโยชน์ทั้งตัวนิสิต มหาวิทยาลัย และสถานประกอบการ บัณฑิตสหกิจศึกษาจึงเป็นบัณฑิตที่ “รู้จักตน รู้จักคน และรู้จักงาน” ณ ที่โรงแรมบัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์ ในตำแหน่ง ซึ่งเปิดโอกาสให้นิสิตสามารถเรียนรู้ และได้รับประสบการณ์จากการปฏิบัติงานในสถานประกอบ โดยเป็นการฝึกการประยุกต์ใช้ความรู้ แนวคิด ทฤษฎี ให้สามารถนำไปใช้ในการทำงานจริง

1.1 วัตถุประสงค์การปฏิบัติสหกิจศึกษา

- 1) เพื่อเตรียมความพร้อมให้นิสิตด้านการพัฒนาอาชีพ (Career Development) พร้อมเสริมทักษะและประสบการณ์ให้พร้อมเข้าสู่ระบบการทำงาน
- 2) เพิ่มเติมประสบการณ์ด้านวิชาการ วิชาชีพ และการพัฒนาตนเองแก่นิสิตในรูปแบบที่มีคุณค่า เหนือกว่าการฝึกงาน เปิดโอกาสให้สถานประกอบการทั้งภาครัฐและเอกชนได้มีส่วนร่วมในการ พัฒนาคุณภาพบัณฑิต
- 3) ให้เกิดการพัฒนาลูกสูตรและการเรียนการสอนที่ทันสมัยได้มาตรฐานและตรงกับความ ต้องการ ของตลาดแรงงานมากขึ้น
- 4) เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสถานประกอบการและสถาบันอุดมศึกษาผ่านนิสิตสหกิจศึกษา และอาจารย์นิเทศเพื่อนำไปสู่ความร่วมมือที่กว้างขวางยิ่งขึ้น
- 5) ฝึกนิสิตให้รู้จักปรับตัวให้เข้ากับสังคมในสถานประกอบการ การเป็นผู้นำและผู้ตามที่เหมาะสม
- 6) เผยแพร่ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยต่อบุคคลและสถาบันต่าง ๆ ที่อยู่ภายนอก

1.2 ประวัติ

โรงแรมบัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์ เป็นโรงแรมสไตล์รีสอร์ทท่ามกลางธรรมชาติ ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา ตกแต่งด้วยสถาปัตยกรรมแบบ “โคโลเนียล” ผสมผสานกับความเป็น “ไทย” ที่ทางโรงแรมได้ออนุรักษ์และคงไว้เพื่อให้เป็นเอกลักษณ์ตามอาณาจักรไทยสมัยโบราณ

1.2.1 ที่ตั้ง

โรงแรมบัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์ ตั้งอยู่ที่ 17/56 หมู่ 7 ซอย สุขาประชาสรรค์ 2 (ซอย 25) สุขาประชาสรรค์ 2 ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120

1.2.2 ประเภทธุรกิจ

โรงแรม

1.2.3 โทรศัพท์

02 584 2222

1.2.4 โทรสาร

02 584 3888

1.2.5 เว็บไซต์

www.buddyriverside.com

1.2.6 สัญลักษณ์



ภาพที่ 1.1 สัญลักษณ์ประจำโรงแรม

1.2.7 สิ่งอำนวยความสะดวก

- ห้องพัก 82 ห้อง ประกอบด้วย Deluxe room, Deluxe River View room, Grand River View Room, One Bedroom Pool Villa, Two Bedroom Pool Villa และ Courtyard Villa Three Bedroom
- สระว่ายน้ำกลางแจ้ง 2 สระ
- บริการรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง
- บริการเช็คอินส่วนตัว

- บริการซักรีด
- Wi-Fi ฟรี
- บริการอาหารในห้องพัก
- ศูนย์ฟิตเนส
- บริการรับ-ส่งสนามบิน
- เครื่องปรับอากาศ
- ห้องเก็บสัมภาระ
- ฝ้ายต้อนรับ 24 ชั่วโมง
- จักรยานปั่นภายในโรงแรม
- อ่างอาบน้ำแบบแช่ตัว
- บริการคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สำหรับใช้งานเอกสาร
- ห้องอาหาร
- รুমเซอร์วิส

1.2.8 เด็ก

- มีเตียงสำหรับเด็กอ่อน

1.2.9 สัตว์เลี้ยง

- ไม่นุญาตให้นำสัตว์เลี้ยงเข้า

1.2.10 สถานที่สำคัญบริเวณโดยรอบ

- | | |
|-----------------------------|-----------------|
| ● วัดกู่ | ระยะทาง 1.6 กม. |
| ● วัดสนามเหนือ | ระยะทาง 3 กม. |
| ● เมเจอร์ ฮอกลีวูด ปากเกร็ด | ระยะทาง 3.3 กม. |
| ● สวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ | ระยะทาง 9.6 กม. |
| ● เซ็นทรัล แจ้งวัฒนะ | ระยะทาง 10 กม. |
| ● โรงเรียนปากเกร็ด1 | ระยะทาง 2.7 กม. |
| ● โรงเรียนการามปากเกร็ด | ระยะทาง 4.1 กม. |
| ● วัดเทพสุวรรณาราม | ระยะทาง 13 กม. |

1.2.11 ค่าธรรมเนียม

ตอนเช็คอิน : มัดจำเงินสด : THB 1,000 ต่อการเข้าพัก

1.2.12 การเดินทาง

- สถานีรถไฟชุมทางบางซื่อ ขับรถ 35 นาที
- สนามบินดอนเมือง ขับรถ 41 นาที
- สนามบินสุวรรณภูมิ ขับรถ 1 ชั่วโมง 9 นาที



ภาพที่ 1.2 ห้องพักภายในโรงแรม



ภาพ 1.3 สระว่ายน้ำภายในโรงแรม

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการได้ฝึกสหกิจศึกษาตามที่ทางมหาวิทยาลัยได้กำหนดไว้เป็นระยะเวลา 4 เดือน ในระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 จนถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566 ณ สถานประกอบการโรงแรมบัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์ ทำให้ผู้จัดทำได้รับประสบการณ์และความรู้ใหม่มากมายสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมของการทำงานอย่างดีและจากการทบทวนวรรณกรรม เรื่อง คุณภาพการบริการ ณ โรงแรมบัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์ ผู้จัดทำรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี มาใช้ในการประกอบการศึกษาและการแก้ไขปัญหาต่างๆ โดยสามารถนำมาประยุกต์กับการทำงานด้านการบริการได้ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- 2.2 ความหมายเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับของโรงแรม
- 2.3 แนวคิด และ ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการให้บริการ

การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาส หน้าต่อไปโดยยึดหลักบริการ ดังนี้

การปรับมุมมองว่าลูกค้าคือคนสำคัญ

1. เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการลูกค้า
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อลูกค้า(Service Mind)
3. เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
4. เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าคือความสำเร็จของเรา

การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความริเริ่มสร้างสรรค์
7. ทำงานเป็นทีม
8. ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
10. ยึดการบริหารจัดการที่ดี
11. มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ

หลักการบริการเป็นเลิศ

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. เต็มใจบริการ
3. ทำงานฉับไว
4. ปราศรัยไพเราะ
5. เหมาะสมโอกาส
6. ไม่ขาดน้ำใจ

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
8. ยกให้ลูกค้าเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
11. หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
12. แสดงให้ปรากฏชัดเจนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อ

เทคนิคในการต้อนรับลูกค้า

1. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
5. ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
6. ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. ต้อนรับด้วยความอดทน
8. ต้อนรับด้วยความเพียร
9. ต้อนรับด้วยความจริงใจ
10. ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

หลักการที่ดีของงานบริการ

ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ลูกค้าในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ - รับบริการเพียงจุดเดียว (One - Stop Service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิว คอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบ การจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

วิธีบริการประทับใจ

บริการประทับใจจึงหมายถึง บริการที่ผู้รับเกิดความรู้สึกบางอย่างที่ฝังแน่น ยากที่จะถ่ายทอดหรือยากที่จะเปลี่ยนแปลงง่าย ๆ หากบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจ ก็ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ในทางที่ดี คือ เกิดความสุข ความพอใจ ความชอบพอ ความชื่นชม อยากรับบริการอีก แล้วก็พุดชมให้ผู้อื่นฟัง รวมทั้งพูดปกป้องหากมีใครมาตำหนิบริการของพนักงานที่เขาประทับใจ นั้น ทั้งนี้ก็เพราะพนักงานบริการได้สร้างภาพลักษณ์อันเป็นที่ประทับใจในทางที่ชื่นชมยกย่อง

โดยสรุปหลักการทั่วไปเกี่ยวกับการทำให้ลูกค้าผู้ใช้บริการจะเกิดความประทับใจ เกิดความพอใจ หรือความรู้สึกที่ดีต่อบริการได้นั้น ลูกค้าต้องมีความสะดวกใจในการรับบริการ กล่าวคือ มารับบริการได้สะดวก ปราศจากข้อสงสัยหรือสับสนในการรับบริการได้รับการปฏิบัติจากพนักงานผู้บริการด้วยความรวดเร็ว เรียบร้อย สุภาพ ได้รับความช่วยเหลือชี้แนะได้รับความเอาใจใส่เป็นอย่างดี รวมทั้งเกิดความสบายหูสบายตาเมื่อได้มาสัมผัสกับหน่วยบริการและ พนักงานที่บริการ

สิ่งที่ต้องตระหนักตั้งแต่ต้น คือความประทับใจนั้นเป็นเรื่องของความรู้สึกของแต่ละคน ที่ไม่เหมือนกัน อันเนื่องมาจากความต้องการ ความคาดหวัง และพื้นเพประสบการณ์ของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันและไม่เหมือนกันและที่สำคัญก็คือ ความประทับใจมิได้เกิดจากการใคร่ครวญใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริง แต่เกิดจากอารมณ์สิ่งที่ประชาชนได้สัมผัสจากการบริการของรัฐนั้นคือ กระบวนการบริการ และการที่ได้รับการปฏิบัติจากพนักงานที่ให้บริการ

1. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการยังขึ้นกับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

2. พนักงานที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของพนักงานที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์

โดยตรงจากการสัมผัสกับพนักงานที่บริการประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ซึ่งยังมิได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างพนักงานที่บริการ กับประชาชนเรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจที่ดี หรืออาจเกลียดชังประทับใจดี ถ้าได้บริการไม่ดี

เทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ

วิธีการสร้างความประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลาย ขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มีและความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดี โดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญพนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจและตั้งใจพัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดีสำหรับประชาชน แล้วจะต้องมีขบวนการวิธีปฏิบัติที่สร้างความประทับใจ สำหรับลูกค้าผู้รับบริการ คือ

1. การจัดระบบ ในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง

1.1 การให้บัตรคิวโดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้องมีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา

1.2 การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อโดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ

1.3 การจัดหรือกำชับพนักงานผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อให้เกิดระเบียบ

1.4 การจัดช่องพิเศษในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็วก็ควรแยกเรื่องดังกล่าวออกจากช่องปกติและจัดเป็นช่องทางด่วนให้โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบ และชัดเจน เช่น

1.4.1 การจัดเวลาทำการ เริ่มจาก 08.30 น. ถึง 16.30 น.

1.4.2 การระบุเวลาดำเนินการ หน่วยบริการที่ดีควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจน เพื่อที่ประชาชนจะได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

1.4.3 การจัดจุดรับบริการ จุดที่รับติดต่อควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชน ควรเป็นจุดที่อยู่บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

1.4.4 บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงานส่วนประชาชนควรได้รับความสะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับติดต่อควรจัดให้เหลือน้อยที่สุด ประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียวและเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

2. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิดความรู้สึกและความประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชน ได้ดังนี้

2.1 ความสะดวกระหว่างรอ หน่วยบริการควรเร่งบริการให้รวดเร็ว ลดเวลาที่ผู้รับบริการให้น้อยลงที่สุด หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการ ต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอเพียงพอไม่แออัด ไม่เบียดเสียด ไม่ยัดเยียด

2.2 ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาดของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่โดยเฉพาะห้องสุขา

2.3 ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลายประเภท โดยเฉพาะคนพิการ ควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

3. การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่านแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว และช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

3.1 แบบฟอร์มไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการ ควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

3.2 การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนายุคใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

3.3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วยตัวบุคคล

สรุป การให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั้นมีมากมายหลากหลายวิธี โดยส่วนรวมแล้ว เทคนิควิธีเหล่านี้เน้นที่การจัดระบบที่เหมาะสม การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนที่สำคัญ คือ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีความสนใจ และความพยายามมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

ความหมายเกี่ยวกับพนักงานต้อนรับของโรงแรม

แผนกต้อนรับในโรงแรมเป็นหน้าที่ที่สำคัญของโดเมนการบริการ ถือได้ว่าเป็นเส้นชีวิตของโรงแรม พนักงานต้อนรับในโรงแรมมีบทบาทสำคัญในการติดต่อสื่อสารกับแขกและต้อนรับแขกเพื่อเข้าพักอย่างมีความสุข ตั้งแต่ขั้นตอนการเช็คอินไปจนถึงการจอง จัดสรรห้อง และตรวจสอบกุญแจ แผนกต้อนรับในโรงแรมจะให้การสนับสนุนแบบ 360 องศา

เพื่อให้การทำงานของโรงแรมเป็นไปอย่างราบรื่นเมื่อแขกเยี่ยมชมโรงแรม พวกเขาเริ่มโต้ตอบที่แผนกต้อนรับ ในระดับที่มีนัยสำคัญ ความประทับใจในโรงแรมจะเกิดขึ้นเมื่อมองเห็นลึบับแผนกต้อนรับ บางครั้งพนักงานต้อนรับในโรงแรมจะทำหน้าที่อื่นๆ เช่น การจัดการห่วงโซ่อุปทานหรือการกำกับดูแลการบำรุงรักษาโรงแรม เพื่อให้การดำเนินงานของแผนกเหล่านี้เป็นไปอย่างราบรื่น พนักงานแผนกต้อนรับของคุณควรมีทักษะในการสื่อสารที่ดีพนักงานต้อนรับในโรงแรมและทีมของพวกเขาจะโต้ตอบกับแขกได้ดีขึ้นด้วยทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ที่มีผลกระทบ งานต้อนรับของโรงแรมยังเกี่ยวข้องกับการจัดการเนื่องจากมีหลายอย่างที่ต้องดูแลการจัดการเป็นสิ่งจำเป็น จากการรักษาห้อง คีย์การ์ดปลอดภัยในการให้บริการตรงเวลาและสร้างความ

มั่นใจให้แขกของคุณพักอย่างรื่นรมย์ ด้านการจัดการถูกรวมเข้ากับงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอย่างลึกซึ้ง เนื่องจากพนักงานจำเป็นต้องจัดการแขกและกิจกรรมของพวกเขา การมีความรู้ด้านการท่องเที่ยวเชิงลึกเป็นข้อดีสำหรับแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ช่วยในการทำความเข้าใจแขกและความชอบของพวกเขา ในทางที่ดียิ่งพนักงานต้อนรับในโรงแรมและทีมของพวกเขาจะโต้ตอบกับแขกได้ดีขึ้นด้วยทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ที่มีผลกระทบ งานต้อนรับของโรงแรมยังเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการจัดการเนื่องจากมีหลายอย่างที่ต้องดูแล

การจัดการเป็นสิ่งจำเป็น จากการรักษาห้อง คีย์การ์ดปลอดภัยในการให้บริการตรงเวลาและสร้างความมั่นใจให้แขกของคุณพักอย่างรื่นรมย์

ด้านการจัดการถูกรวมเข้ากับงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมอย่างลึกซึ้ง เนื่องจากพนักงานจำเป็นต้องจัดการแขกและกิจกรรมของพวกเขา การมีความรู้ด้านการท่องเที่ยวเชิงลึกเป็นข้อดีสำหรับแผนกต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ช่วยในการทำความเข้าใจแขกและความชอบของพวกเขาในทางที่ดียิ่ง

ความสำคัญของแผนกต้อนรับในโรงแรม

ผลกระทบต่อแขกสามารถวัดความสำคัญของพื้นที่แผนกต้อนรับในโรงแรมได้ แผนกต้อนรับมีหน้าที่สร้างภาพลักษณ์ของโรงแรมให้แขกและผู้มาเยี่ยมชมในขณะที่อำนวยความสะดวกในการสำรองห้องพักแต่เนิ่นๆ การเช็คอินและเช็คเอาท์ตามมาตรฐาน และการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานต้อนรับในโรงแรมตามการบริหารแผนกต้อนรับของโรงแรมเป็นศูนย์กลางการจัดการโรงแรมอย่างไม่ต้องสงสัย ความสำคัญต่าง ๆ ของแผนกต้อนรับของโรงแรมได้แก่

- 1 การจัดการแขก
- 2 เพื่อจัดการกับข้อข้องใจล่วงหน้า
- 3 เพื่อสร้างและรักษาภาพลักษณ์ของโรงแรม
- 4 เพื่อรองรับหน้าที่หลักของโรงแรม
- 5 เพื่อสนับสนุนประสบการณ์การบริการลูกค้าที่ดี

หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานต้อนรับในโรงแรม

- พวกเขาทักทายแขกและจัดการการเข้าพักที่โรงแรม การจัดการของเขารวมถึงการดูแลทำความสะอาด การเช็คอินหรือเช็คเอาท์ การโอนสัมภาระ การจองรถแท็กซี่สำหรับการเดินทาง การดูแลแขกที่มาพบแขก ฯลฯ
- พวกเขายังมีหน้าที่รับผิดชอบในการสร้างความมั่นใจในการปรากฏตัวทางสังคมรอบตัวแขก พวกเขาควรรักษาบรรยากาศที่สุภาพและเป็นมิตรในโรงแรม สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมทำให้ประสบการณ์โดยรวมของแขกมีความเหมาะสม

- การทำความเข้าใจความต้องการของแขกและการสนับสนุนก็เป็นหน้าที่ที่สำคัญของแผนกต้อนรับในโรงแรม หน้าที่และความรับผิดชอบของแผนกต้อนรับของโรงแรมรวมถึงการจัดการการโทรและการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับแขก
- การตอบสนองและการจัดการการโทรและข้อความของแขกเป็นหน้าที่สำคัญของแผนกต้อนรับในโรงแรม ผู้เชี่ยวชาญหลายคนพักที่โรงแรมเพื่อดำเนินการและมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางธุรกิจ เช่น การประชุม การประชุม ฯลฯ งานดังกล่าว ดังนั้นการจัดการการโทรและข้อความจึงกลายเป็นเรื่องสำคัญ จึงจัดอยู่ในหมวดหน้าที่พนักงานต้อนรับของโรงแรม
- แผนกต้อนรับมีหน้าที่รับผิดชอบในการตอบรับและโอนสายไปยังแขกที่เกี่ยวข้อง
- การจัดการการจองและการจองที่แผนกต้อนรับของโรงแรมถือเป็นส่วนสำคัญของหน้าที่ของพนักงานต้อนรับในโรงแรม แขกหลายร้อยคนมาเยี่ยมชมโรงแรมของคุณทุกวัน การจัดการแขกจำนวนมากนั้นซับซ้อน อย่างไรก็ตาม แผนกต้อนรับจำเป็นต้องดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ
- การสร้างสภาพแวดล้อมที่โอ้อรับความเป็นมิตรและความสง่างามสำหรับแขกคือหนึ่งในความรับผิดชอบต่อแผนกต้อนรับของโรงแรม
- แผนกต้อนรับยังสนับสนุนงานธุรการของโรงแรมอีกด้วย หน้าที่และความรับผิดชอบอื่นๆ ของแผนกต้อนรับของโรงแรมรวมถึงการให้ความช่วยเหลือในการดำเนินงานหลักอื่นๆ ของแผนกต้อนรับของโรงแรม

ทักษะการต้อนรับในโรงแรม

ในการประกอบอาชีพพนักงานต้อนรับในโรงแรม ต้องมีทักษะเฉพาะ ทักษะที่จำเป็น ได้แก่ การสื่อสารที่แข็งแกร่ง ความเป็นผู้นำที่ดี ความสุภาพ และความเข้าใจในซอฟต์แวร์การจัดการโรงแรม โดยมีทักษะดังนี้

1 การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้คนเป็นงานที่จำเป็นสำหรับพนักงานต้อนรับของโรงแรม เพราะพนักงานต้อนรับต้องมีปฏิสัมพันธ์และให้แขกมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง

2 ทักษะการจัดการในอุดมคติ

พนักงานต้อนรับในโรงแรมจำเป็นต้องจัดการงานต่างๆ ของพนักงานต้อนรับในโรงแรมต้องจัดการด้านต่างๆ ของการดำเนินงานของโรงแรม การจัดการสต็อกและซัพพลายเชนเป็นหนึ่งในคุณสมบัติที่สนับสนุนโดยแผนกต้อนรับในโรงแรม

3 แนวทางที่สุภาพและประพฤติดี

แขกโต้ตอบกับแผนกต้อนรับเพื่อไขข้อสงสัยเมื่อมาถึงโรงแรมเป็นครั้งแรก พวกเขาเริ่มต้นประสบการณ์ด้วยการถามคำถามจากแผนกต้อนรับ นั่นเป็นเหตุผล พนักงานต้อนรับของโรงแรมต้องมีบุคลิกที่อบอุ่น

4 ทำความเข้าใจเทคโนโลยีและไอที

การทำงานที่แผนกต้อนรับเกี่ยวข้องกับงานด้านไอทีและคอมพิวเตอร์ต่างๆ พนักงานต้อนรับที่ดีในโรงแรมควรใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการจัดการขั้นพื้นฐาน การมีทักษะด้านไอทีเป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับการจัดการขนาดใหญ่ การดำเนินกิจกรรมดังกล่าวต้องได้รับการสนับสนุนจากแอปพลิเคชันทางเทคโนโลยี

5 ทักษะในการจัดการบัญชีและเงินสดเนื่องจากแผนกต้อนรับส่วนหน้าจัดการการรับเข้าและออกของเงินสด พนักงานต้อนรับของโรงแรมจะต้องระบุเงินสดและการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องของแขก นั้นเป็นเหตุผลพนักงานต้อนรับของโรงแรมควรสามารถจัดการเงินสดและขั้นตอนทางบัญชีได้

6 การจัดการประเภทอุปกรณ์ที่จำเป็น

พนักงานต้อนรับในโรงแรมยังต้องจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์ ฯลฯ นี่คือเหตุผลที่รายละเอียดงานของพนักงานต้อนรับในโรงแรมยังรวมถึงการจัดการอุปกรณ์หลายประเภทด้วย

แนวคิด และ ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพ

การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการให้บริการการให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วย วิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการ และภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอซึ่งเป็น ธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี กิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมาเป็น ความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งสององค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไปความสำคัญของบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ

3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้บริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

อธยาศัยดี

ผู้ให้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอธยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภาษิตจีนกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตร ฉายแสงของความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุสิกุจจอ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

มีมิตรไมตรี

พนักงานผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้บริการเห็นว่า มีมิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือ เล็ก ๆ น้อย ๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชอบ ของผู้บริการ ถ้าพนักงานผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริการ ก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนานเอาใจใส่สนใจงาน

ความมุ่งมั่นในการให้บริการ

มีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่ในงานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่ในงานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการผู้ใช้บริการ ไม่ดูแลในเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์อยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

แต่งกายสุภาพและสะอาดเรียบร้อย

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้ เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคัง ไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเกิดความรู้สึก สะอิดสะเอียนในการคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะส่งผลถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม

ลูกค้าผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบ การที่พนักงานผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตา หรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่สูงที่ต่ำ ที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้องตระหนักรู้และประพฤติ ปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานมาก

วาจาสุภาพ

ไม่มีลูกค้าผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระซอกโฮกฮาากพูดหยาบคายก้าวร้าว ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉิน โดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

น้ำเสียงไพเราะ

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียง ชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มี

ทางเสียง หรือพูดเสียงดุดัน พูดดัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าจะไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงก็อย่างนักร้อง แต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

ควบคุมอารมณ์ได้ดี

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมึนงงหรืออารมณ์ไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส พูดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือ มีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ตั้งใจอาจพูดตำหนิหรืออาจถึงขั้นขู่ ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้พนักงาน ผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา

พฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่ต้องให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการของลูกค้า ผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อประชาชนผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ พนักงานผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจ รับรู้ปัญหาย่อมไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการด้วยเพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการ เพียงแต่รับฟังปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ประชาชนผู้บริกรรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาก็จะทำให้ประชาชน ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

กระตือรือร้น

อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดียิ่งในงานบริการ หากพนักงานผู้ทำงานบริการเป็นคนเนิบนาบเฉื่อยฉะแล้วย่อมมีลักษณะที่ทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการ หมดศรัทธา และไม่คาดหวังที่จะได้รับการของงานบริการเสียไปแล้ว ยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น

มีวินัย

พนักงานผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบมีความคงเส้นคงวาและมีนิสัย ยึดมั่นในคำสัญญาเมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการ อย่างไรแล้วก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้มีความเหมาะสมในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญ

ซื่อสัตย์

การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้วหรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดไปปดมดเท็จ ตลบตะแลง ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า นอกจากลักษณะเฉพาะตัวข้างต้นแล้ว คุณลักษณะอื่น ๆ ที่ดีย่อมช่วยให้การทำงานบริการดีขึ้นอีก หากได้ปฏิบัติอย่างจริงจังเป็นนิสัยก็จะเป็นพื้นฐานให้งานบริการสำเร็จด้วยดี และการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการถือว่าได้มีความสำคัญยิ่งในปัจจุบันนี้ ในการที่จะ สร้างความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกจากผู้ที่มาใช้บริการ

บทที่ 3

ภาระหน้าที่และปัญหาในการปฏิบัติงาน

3.1 ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายระหว่างฝึกสหกิจ

3.1.1 งานหลัก

- 3.1.1.1 การบริการแขกที่มาเข้าพักโดยการช่วยเอาสัมภาระขึ้นห้อง
- 3.1.1.2 บริการขับรถกอล์ฟที่มาเข้าพักหรือมาทานอาหารภายในโรงแรม
- 3.1.1.3 การทำเตรียม check in สำหรับการเข้าพัก

3.1.2 งานรอง

- 3.1.2.1 การทำเตรียม check out สำหรับการเคลียร์ห้อง
- 3.1.2.2 การรับโทรศัพท์

3.2 รายละเอียดและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

- 3.2.1 การบริการแขกที่มาเข้าพักโดยการช่วยเอาสัมภาระขึ้นห้อง



ภาพที่ 3.1 การบริการแขกที่มาเข้าพักโดยการช่วยเอาสัมภาระขึ้นห้อง

3.2.2 บริการขับรถกอล์ฟที่เข้ามาเข้าพักหรือมาทานอาหารภายในโรงแรม



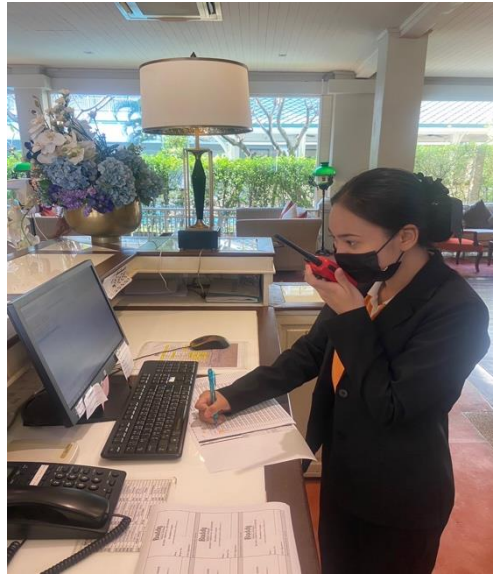
ภาพที่ 3.2 บริการขับรถกอล์ฟที่เข้ามาเข้าพักหรือมาทานอาหารภายในโรงแรม

3.2.3 การทำเตรียม check in สำหรับการเข้าพัก



ภาพที่ 3.3 การทำเตรียม check in สำหรับการเข้าพัก

3.2.4 การทำเตรียม check out สำหรับการเคลียร์ห้อง



ภาพที่ 3.4 การทำเตรียม check out สำหรับการเคลียร์ห้อง

3.2.5 การรับโทรศัพท์



ภาพที่ 3.5 การรับโทรศัพท์

3.3 ปัญหาการปฏิบัติงานระหว่างฝึกสหกิจ

3.3.1 ปัญหาในการปฏิบัติงานและขั้นตอนในการแก้ไขปัญหา

จากการปฏิบัติงานในโรงแรมบัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์ ในตำแหน่ง Trainee Front office ได้รับความรู้และทักษะต่างๆมากมาย ที่จะเป็นประสบการณ์ในการทำงานต่อไปในอนาคต ถือได้นำความรู้ที่ได้จากภายในห้องเรียนของมหาวิทยาลัยมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับองค์กรได้มากพอสมควร ซึ่งในการปฏิบัติงานนั้น จะมีปัญหาเกิดขึ้นเพียงบางประการเท่านั้น ดังตาราง

ลำดับ	ปัญหาในการปฏิบัติงาน	ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหา
1	แขกเข้าห้องพักไม่ได้เนื่องจากคีย์การ์ดผิดห้องหรือคีย์การ์ดตัวนั้นผิดทำให้แขกต้องเสียเวลาลงมารับคีย์การ์ดอันใหม่	ตรวจสอบคีย์การ์ดที่ตีเสร็จแล้วทุกใบเพื่อความพร้อมก่อนที่จะส่งถึงมือแขก
2	การรับโทรศัพท์กับสายนอกที่โทรเข้ามาภายในโรงแรมเพื่อติดต่อในเรื่องต่างๆเช่น งานแต่ง สัมมนา ห้องอาหารเป็นต้นแล้วสายไม่ว่างจึงทำให้ขอติดต่อกลับภายหลังแต่ขอรายละเอียดมาไม่ครบ	ต้องขอรายเอียดให้ครบทุกอย่างเพื่อการติดต่อกลับได้อย่างถูกต้องเช่น ชื่อ เบอร์ บริษัทอะไรหรือหน่วยงานไหน กี่ท่าน กี่ห้อง มาวันที่เท่าไร

ตารางที่ 3.1 ปัญหาในการปฏิบัติงานและขั้นตอนในการแก้ไขปัญหา

บทที่ 4

รายละเอียดของการปฏิบัติงาน

จากการปฏิบัติงาน ณ โรงแรมบัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์ ในตำแหน่ง Trainee Front Office ซึ่งในการปฏิบัติงานในแต่ละของเดือนนั้นก็มีความคล้ายคลึงกัน โดยจะได้รับมอบหมายงานจากพนักงานที่ปรึกษา และได้รับคำแนะนำต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสรุปการปฏิบัติได้ดังนี้

4.1 ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายระหว่างฝึกสหกิจ

4.1.1 งานหลัก

- 4.1.1.1 การบริการแขกที่มาเข้าพักโดยการช่วยเอาสัมภาระขึ้นห้อง
- 4.1.1.2 บริการขับรถกอล์ฟที่มาเข้าพักหรือมาทานอาหารภายในโรงแรม
- 4.1.1.3 การทำเตรียม check in สำหรับการเข้าพัก

4.1.2 งานรอง

- 4.1.2.1 การทำเตรียม check out สำหรับการเคลียร์ห้อง
- 4.1.2.2 การรับโทรศัพท์
- 4.1.2.3 อัปเดตข้อมูลแขกลงในระบบ



ภาพที่ 4.1 อัปเดตข้อมูลแขกลงในระบบ

4.2 ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

ลำดับ	ปัญหาในการปฏิบัติงาน	แนวทางการแก้ไขปัญหา
1	ไม่ชำนาญในการขับรถกอล์ฟ	มันฝึกฝนบ่อยๆให้เกิดความชำนาญมากขึ้น
2	ไม่ชำนาญในการใช้โปรแกรมในการทำงานของโรงแรม	จดจำขั้นตอนและวิธีการใช้ต่างๆและฝึกบ่อยๆให้เกิดความคุ้นเคยกับระบบมากขึ้น
3	การตอบรายละเอียดราคาห้องพักต่างๆ	สอบถามพี่ๆในแผนกจากนั้นก็จดและจำเพื่อที่จะได้ตอบได้

ตารางที่ 4.1 ปัญหาในการปฏิบัติงานและแนวทางในการแก้ไขปัญหา

4.3 ข้อดีของการนำระบบซอฟต์แวร์มาประยุกต์ใช้ในการทำงานของโรงแรม

4.3.1 ความหมายของระบบโรงแรม

โปรแกรมโรงแรม ซอฟต์แวร์โรงแรม หรือระบบบริหารโรงแรม ส่วนใหญ่จะหมายถึงระบบPMSหรือ Property Management System ระบบนี้เป็นระบบที่ครอบคลุมการบริหารจัดการงานโรงแรมส่วนหน้า (Front Office)ทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของ แคชเชียร์ การจอง แม่บ้าน ข้อมูลลูกค้า การรายงาน และอื่นๆ อีกมากมาย การมีโปรแกรมโรงแรมไว้ใช้จึงถือเป็นเรื่องจำเป็นสำหรับโรงแรมที่ให้ความสำคัญกับการบริหาร อย่างเป็นมืออาชีพ

โปรแกรมบริหารโรงแรม(PMS)มีประโยชน์อย่างไร

1. ลดภาระการทำงาน

ถ้าทุกอย่างต้องใช้คนทำงานทุกขั้นตอนในขณะที่สามารถใช้ระบบทำงานแทนได้ ก็เหมือนกับเป็นการใช้ทรัพยากรบุคคลไม่คุ้มค่าทำให้เสียค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น ระบบบริหารโรงแรมสามารถลดภาระการปฏิบัติงานของพนักงานได้ ยกตัวอย่างเช่น การทำรายงานการจองอัตโนมัติโดยที่พนักงานไม่ต้องให้คนมานั่งเช็คเอกสารเป็นปึกๆเพื่อออกรายงาน หรือ การที่พนักงานสามารถการจองสำหรับแขกที่มาเป็นกลุ่มได้ภายในไม่ถึงนาที จากที่ต้องมานั่งเขียนก็ให้ระบบทำงานแทนไปซึ่งจะทำให้สะดวกสบายมากขึ้น

2. ลดข้อผิดพลาดจากการทำงาน

มนุษย์ย่อมทำสิ่งผิดพลาด แต่สามารถลดความผิดพลาดที่อาจเกิดจากคนได้ถ้าใช้ระบบเข้ามาควบคุม ข้อผิดพลาดที่เกิดบ่อยๆ เช่น การที่คณทำเอกสารการจองของลูกค้าหายทำให้ลูกค้าไม่มีห้องพัก หรือการลืม

บวกค่าอาหารเข้าไปในFolioของลูกค้า ข้อผิดพลาดแบบนี้แทบจะไม่มีถ้าคุณมีโปรแกรมเข้ามาช่วยบริหาร

3. ช่วยให้การดำเนินงานเร็วขึ้น

ความเร็วในการบริการถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับลูกค้า ถ้าต้องรออะไรนานๆลูกค้าย่อมไม่พอใจอย่างแน่นอน ลองคิดว่าเมื่อลูกค้าเข้ามาเช็คอินแล้วต้องรอเป็นสัปดาห์ที่กว่าพนักงานจะทำการเช็คอินเสร็จ ทั้งๆที่ลูกค้าก็เดินทางมาไกล เกิดความเหนื่อยล้า อยากเข้าไปพักผ่อนในห้องเร็วๆ แต่พนักงานยังทำอะไรไม่รู้ไม่เสร็จซักที ถ้าพนักงานมีระบบ ปัญหานั้นจะหมดไป เพราะพนักงานสามารถทำการเช็คอินได้ทันทีโดยไม่ต้องมานั่งกรอกข้อมูลที่ลูกค้าจ้องมาให้ซ้ำซาก ลดเวลาไปได้เยอะ

4. ช่วยให้การดำเนินงานเป็นระบบและตรวจสอบได้

พนักงานสามารถมั่นใจได้ว่าทุกขั้นตอนการทำงานของแต่ละแผนกสามารถทำงานประสานกันได้อย่างเป็นระบบและตรวจสอบได้ เพราะโปรแกรมบริหารโรงแรมที่ดีนั้นจะมีการออกแบบขั้นตอนการทำงานเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานเป็นขั้นเป็นตอน อีกทั้งพนักงานยังสามารถตรวจสอบได้ว่าใครเป็นผู้ทำงานในเวลา นั้นๆ

5. ช่วยให้การสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพ

แต่ละแผนกสามารถรับส่งการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพราะข้อมูลต่างๆมีการอัปเดตให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ยกตัวอย่าง แผนกต้อนรับส่วนหน้าสามารถส่งต่องานทำความสะอาดให้แผนกแม่บ้านเมื่อมีแขกเช็คอินได้ที่ทันที

6. ใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และตรวจสอบได้ดีขึ้น

ข้อมูลที่ละเอียดและแม่นยำถือเป็นอาวุธหลักของผู้บริหารที่จะใช้ในการวิเคราะห์ ตรวจสอบ และปรับปรุงธุรกิจให้ดีขึ้น โปรแกรมบริหารโรงแรมสามารถจัดทำรายงานชนิดๆต่างๆให้ผู้จัดการหรือผู้บริหารได้โดยการกดปุ่มแค่ครั้งเดียว ถ้าอยากดูข้อมูลการจองเปรียบเทียบย้อนหลังสองปีก็ได้ แต่ถ้าไม่มีระบบก็ต้องให้พนักงานไปหาเอกสารเก่าๆเพื่อจัดทำรายงานให้คุณ ซึ่งยุ่งยากและกินเวลา จนท้ายที่สุดก็อาจจะเสียโอกาสในการใช้ข้อมูลต่างๆที่มีให้เป็นประโยชน์มากที่สุด

ปัญหาที่พบในโปรแกรมบริหารโรงแรม(PMS)

1. ข้อผิดพลาดจากตัวระบบ(Bugs & Errors)

แน่นอนว่าปัญหาจากตัวระบบเป็นสิ่งที่สันนิษฐานเป็นอย่างแรกเมื่อเกิดปัญหาระหว่างใช้งานระบบบริหารจัดการโรงแรม ศัพท์เทคนิคทางITเรียกปัญหาเหล่านี้ว่าBugของโปรแกรม Bugเป็นข้อผิดพลาดที่มาจากการทำงานของโค้ดของผู้ผลิตซอฟต์แวร์ ปัญหาที่เจอได้บ่อยๆจากBug เช่น การแสดงผลผิดพลาด โปรแกรมปิดตัวเองเมื่อใช้งานฟังก์ชันบางอย่าง หรืออื่นๆ วิธีแก้ไขเบื้องต้นคือ เมื่อคุณคิดว่าเจอBugในโปรแกรม ให้แจ้งไปยังฝ่ายบริการลูกค้าของผู้ผลิตซอฟต์แวร์ที่ใช้อยู่เพื่อเร่งหาวิธีแก้ปัญหาก็เร็วที่สุดเพื่อไม่ให้กระทบต่อการดำเนินงานของพนักงาน

2. ข้อผิดพลาดจากผู้ใช้งาน(User's errors)

บางทีปัญหาที่เจออาจจะเกิดจากการขาดความชำนาญในการใช้ตัวระบบซึ่งพบบ่อยในยูสเซอร์ที่เพิ่งเคยใช้งานโปรแกรมเป็นครั้งแรก ประการที่สองอาจเกิดจากการรู้เท่าไม่ถึงการณ์ โดยผู้ใช้อาจเผลอไปตั้งค่าตัวแปรบางตัวโดยขาดความรู้ความชำนาญทำให้ระบบเกิดความสับสนจึงแสดงผลผิดพลาด วิธีแก้ไขเบื้องต้นคือ จัดฝึกอบรมขั้นตอนการใช้งานโปรแกรมที่ถูกต้องให้แก่พนักงานผู้ใช้งานอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มทักษะในการใช้ระบบและเป็นการลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดจากผู้ใช้งาน

3. ข้อผิดพลาดจากบุคคลที่สาม(Third-party errors)

บุคคลที่สามในที่นี้คือระบบอื่นๆหรืออุปกรณ์อื่นๆที่ไม่ได้มาจากผู้พัฒนาระบบบริหารจัดการโรงแรมหลัก(PMS)ของโรงแรม เพราะทั้งสองอย่างนี้ทำงานร่วมกันโดยการอินเตอร์เฟส(Interface)ซึ่งมีการส่งข้อมูลระหว่างกัน เมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีการทำงานผิดพลาด จึงทำให้อีกฝ่ายทำงานผิดพลาดไปด้วย ยกตัวอย่างเช่น การเชื่อมต่อระหว่างPMSกับระบบDoor Locking System ระบบPMSได้ทำการออกคีย์การ์ดให้แขกเมื่อทำการเช็คอิน แต่พอแขกไปถึงห้องพักกลับไม่สามารถเปิดประตูได้อันเนื่องมาจากตัวอ่านการ์ดเสียซึ่งไม่เกี่ยวกับระบบPMS เมื่อพบปัญหาดังกล่าวให้ติดต่อกับซัพพลายเออร์ผู้ผลิตระบบนั้นๆโดยตรงเพื่อดำเนินการแก้ไขให้เร็วที่สุด

4. ใช้ฮาร์ดแวร์สมรรถนะต่ำ

อีกหนึ่งปัญหาคลาสสิกที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานระบบบริหารจัดการโรงแรม ถ้าโรงแรมเป็นขนาดเล็กซึ่งมีระบบที่ไม่ซับซ้อนอาจจะไม่ค่อยมีผลกระทบมาก แต่ถ้าโรงแรมมีขนาดกลางขึ้นไปซึ่งมีการใช้งาน

หลายๆระบบเชื่อมต่อกัน สมรรถนะของฮาร์ดแวร์จะมีผลอย่างมากในการใช้งานระบบบริหารจัดการโรงแรม ถ้าข้อมูลจำนวนมากถูกส่งต่อระหว่างระบบอยู่ตลอดเวลา ถ้าใช้ฮาร์ดแวร์ที่มีสมรรถนะต่ำ ย่อมทำให้การประมวลผลไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ระบบประมวลผลช้า และเมื่อประมวลผลช้า ทำให้การรับส่งข้อมูลเกิดข้อผิดพลาดซึ่งอาจเป็นเหตุให้ระบบล่มในที่สุด ทางแก้ที่ดีที่สุดคือการเปลี่ยนหรืออัปเกรดฮาร์ดแวร์ของโรงแรมให้ตรงกับความต้องการของระบบที่กำหนดโดยผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ของโรงแรม

5.ไวรัส

ไวรัสเป็นตัวการอันดับต้นๆที่ทำให้การใช้งานระบบบริหารจัดการโรงแรมมีปัญหา ไวรัสมียุคหลายชนิดซึ่งมีความรุนแรงแตกต่างกันไป แต่ทั้งหมดล้วนไม่เป็นผลดีต่อการใช้งานระบบอย่างแน่นอน โรงแรมควรหมั่นตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอว่าเครื่องที่ใช้งานของโรงแรมมีไวรัสฝังอยู่หรือไม่ ถ้ามีก็ให้รีบกำจัดออกโดยเร็ว มิเช่นนั้นอาจจะเกิดความเสียหายทั้งต่อระบบและข้อมูลที่สำคัญของโรงแรม แต่อย่างไรก็ตาม การป้องกันย่อมดีกว่าการแก้ปัญหาแน่นอน ทางที่ดีควรจะปรึกษากับผู้จัดการฝ่ายITเพื่อหาวิธีจำกัดความเสี่ยงในการติดไวรัสในเครื่องที่ใช้งาน

4.3.2 ระบบที่ใช้ภายในโรงแรม

Buddy Oriental Riverside Hotel ได้มีการนำระบบเข้ามาช่วยในการจัดการซึ่งก็คือระบบ Comanche มีฟังก์ชันการเช็คอินและเช็คเอาท์ที่รวดเร็วและไม่ยุ่งยาก จึงเป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ประกอบการโรงแรมที่จะค้นหา ปรับเปลี่ยน และเปลี่ยนแปลง และเป็นตัวช่วย ที่จะทำให้การจัดการนั้นสะดวกรวดเร็ว มีความเป็นระบบ และง่ายขึ้นทำให้ในปัจจุบันนี้หลายๆ ผู้ประกอบการนั้นเริ่มหันมาใช้ระบบตัวช่วยนี้มากขึ้น ระบบ Comanche Event Management System (EMS) เป็นเครื่องมืออินเทอร์เน็ตที่ช่วยให้โรงแรมสามารถจัดการฝ่ายการตลาดทั้งหมดของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการขายห้องพักและการขายกิจกรรม รวมไปถึงการเชื่อมต่อกับโซลูชันของบุคคลที่สาม เช่น การลือคประตู, Chanel Manager Booking Engine, ระบบอินเทอร์เน็ต, เครื่องสแกนหนังสือเดินทาง, CRM, การจัดการผลตอบแทน, IPTV, ระบบ Back Office



ภาพที่ 4.2 หน้าหลักของระบบ Comanche

บทที่ 5

สรุปผลการปฏิบัติงาน

จากการที่นิสิตได้ออกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาเป็นระยะเวลา 4 เดือน นับตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2565 สิ้นสุดวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566 ณ โรงแรมบัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์ ในตำแหน่ง Trainee Front Office ทำให้ผู้จัดทำโครงการได้เข้าใจเกี่ยวกับวิธีการและขั้นตอนการบริการของแผนกต้อนรับ ซึ่งจากการปฏิบัติสหกิจศึกษา ก่อให้เกิดประโยชน์และปัญหาดังนี้

5.1 สิ่งที่ได้คาดว่าจะได้รับ

5.1.1 นิสิต

- 5.1.1.1 ได้ปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ ได้เรียนรู้และประยุกต์ใช้ความรู้
- 5.1.1.2 เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองในด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น
- 5.1.1.3 สามารถเลือกสายอาชีพได้ถูกต้องและเหมาะสมกับตนเองเนื่องจากได้ค้นพบความถนัดของตนเอง
- 5.1.1.4 รู้จักการมีความรับผิดชอบและตรงต่อเวลามากขึ้น

5.1.2 สถานประกอบการ

- 5.1.2.1 มีนิสิตช่วยปฏิบัติงานที่มีประโยชน์กับสถานประกอบการตลอดทั้งปี
- 5.1.2.2 พนักงานประจำมีเวลามากขึ้นที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่อื่น ๆ ที่มีความสำคัญกว่า
- 5.1.2.3 เกิดความร่วมมือทางวิชาการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสถานศึกษาช่วยพัฒนาบัณฑิตของชาติ
- 5.1.2.4 เป็นวิธีการช่วยคัดเลือกนิสิตเข้าเป็นพนักงานประจำในอนาคตด้วยโดยไม่จำเป็นต้องมีการทดลองงาน

5.1.3 มหาวิทยาลัย

- 5.1.3.1 เกิดความร่วมมือทางวิชาการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อสถานประกอบการ
- 5.1.3.2 ได้รับข้อมูลย้อนกลับมาปรับปรุงหลักสูตรและการเรียนการสอน
- 5.1.3.3 ช่วยให้สถานศึกษาได้รับการยอมรับจากตลาดแรงงาน

5.2 ประโยชน์ที่ได้รับ

5.2.1 ประโยชน์ต่อตนเอง

- 5.2.1.1 ได้นำความรู้ที่ได้จากการศึกษาการเรียนมาปรับใช้ในชีวิตการทำงานของตนเองได้อย่างสมจริง
- 5.2.1.2 ได้เรียนรู้ทักษะการพูด อ่าน กับบุคลากรภายในองค์กรและลูกค้า ทำให้ตนเองนั้นได้กล้าแสดงออกในการพูดและการสื่อสารในการทำงานมากขึ้น
- 5.2.1.3 ได้เรียนรู้การทำงานเป็นทีมภายในองค์กร
- 5.2.1.4 ได้เพิ่มศักยภาพด้านการทำงาน และการใช้ชีวิตในสังคม ทำให้เกิดความเติบโตทางด้านความคิด
- 5.2.1.5 ได้เรียนรู้ทัศนคติของคนในองค์กรที่มีหลากหลายรูปแบบเพื่อมาปรับใช้กับการทำงานของตนเองให้ดีขึ้น

5.2.2 ประโยชน์ต่อสถานประกอบการ

- 5.2.2.1 องค์กรมีทางเลือกในการคัดสรรพนักงานที่เหมาะสมกับองค์กรจากโครงสร้างนักศึกษา
- 5.2.2.2 องค์กรได้รับทราบเกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษาของแต่ละมหาวิทยาลัยโดยดูจากนิสิตของแต่ละมหาวิทยาลัย
- 5.2.2.3 เกิดความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือทางวิชาการกับสถานศึกษา

5.2.3 ประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย

- 5.2.3.1 เป็นแนวทางในการหาสถานประกอบการใหม่ๆ ในการฝึกสหกิจของนิสิตรุ่นต่อไป
- 5.2.3.2 องค์กรเห็นถึงประสิทธิภาพและศักยภาพของนิสิตมากขึ้น
- 5.2.3.3 ทำให้เกิดภาพลักษณ์ต่อมหาวิทยาลัย ก่อให้เกิดชื่อเสียงในการสร้างนิสิตที่มีความรู้ความสามารถสู่การทำงานจริงในอนาคต

5.3.3 การวิเคราะห์ SWOT Analysis ในการฝึกปฏิบัติงานของนิสิต

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
<ul style="list-style-type: none"> -สามารถปรับตัวเองให้เข้ากับงานบริการได้และสถานที่ -มีความกระฉับกระเฉง มีความรวดเร็ว กล้าที่จะสอบถามเมื่อไม่เข้าใจรูปแบบงาน -มีบริการที่เป็นมิตรต่อลูกค้าที่มาเข้าพัก 	<ul style="list-style-type: none"> -ขาดความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมเกี่ยวกับโรงแรมจึงทำให้เกิดความล่าช้าของการทำงาน -การฟัง และการสื่อสารภาษาอังกฤษไม่ค่อยดีนักทำให้การสื่อสารมีความติดขัดบ้าง
โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Threat)
<ul style="list-style-type: none"> -ได้มีโอกาสพบปะผู้คนจำนวนมาก ทำให้รู้จักการวางตัวเป็นผู้ใหญ่ การเคารพ นอบน้อม -ได้มีโอกาสเรียนรู้งานด้านการบริการของแผนกต้อนรับ รวมทั้งศัพท์เฉพาะทางของโรงแรม ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากต่อนักศึกษาตลอดจนการทำงานในอนาคต -ได้เรียนรู้การเติบโตเป็นผู้ใหญ่ มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำและต่อองค์กรอีกด้วย 	<ul style="list-style-type: none"> -เนื่องจากเป็นผู้หญิงจึงทำให้โอกาสในการปฏิบัติในส่วนของการขนสัมภาระให้กับแขกไม่ได้เต็มที่เหมือนกับผู้ชาย เนื่องจากศักยภาพและความเหมาะสมของงาน

ตารางที่ 5.1 การวิเคราะห์ SWOT Analysis ในการฝึกปฏิบัติงานของนิสิต

5.4 ประสบการณ์ที่ประทับใจ

การที่ได้เข้ามาฝึกสหกิจศึกษาที่สถานประกอบการ โรงแรมบัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์ ทำให้ฉันได้พบเจอเพื่อนๆใหม่ๆ ได้เห็นมุมมองของผู้บริหาร ผู้จัดการและ พี่ๆในแผนก ซึ่งตลอดเวลาที่ผ่านมาบุคคลเหล่านี้ที่ได้สอนและให้ความรู้ทักษะต่างๆมากมายในส่วนของเนื้องานที่ไม่เคยรู้มาก่อนและยังคอยแนะนำในเรื่องของการใช้ชีวิตภายนอก ทำให้ตัวฉันสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีอิสระรู้สึกมีความสุขกับงานที่ได้รับมอบหมายนั้น โดยรวมแล้วตัวฉันเองรู้สึกประทับใจที่ได้เข้ามาฝึกสหกิจที่ โรงแรมบัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์ เป็นอย่างมากขอบคุณมากค่ะ

บรรณานุกรม

อัครัง ศรีรัตนลิม. 2566. ทำความรู้จักซอฟต์แวร์หลัก ในธุรกิจโรงแรม. (ออนไลน์)

เข้าถึงได้จาก : <https://www.doctorhotelthailand.com/>

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. 2557. ระบบPMSเทคโนโลยีสารสนเทศหลักสำหรับการบริหารจัดการโรงแรม. (ออนไลน์)

เข้าถึงได้จาก : <http://km.bus.ubu.ac.th/?p=1454>

ชนะดา วีระพันธ์. 2555. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก :

http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/53930081/title.pdf

วินเซนต์ จู. 2566. แผนกต้อนรับของโรงแรม. (ออนไลน์)

เข้าถึงได้จาก : <https://www.acslocks.com/th/what-is-hotel-reception/>

บัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์. 2559. โรงแรมบัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์. (ออนไลน์)

เข้าได้จาก : <http://www.buddyriverside.com/>

SMART FINDER. 2566. ทำไมระบบบริหารจัดการโรงแรมมีปัญหาบ่อย. (ออนไลน์)

เข้าได้จาก : <https://smartfinder.asia/why-pms-has-problem/>

SMART FINDER. 2566. โปรแกรมโรงแรมมีประโยชน์อย่างไรและทำไมควรมี. (ออนไลน์)

เข้าได้จาก : <https://smartfinder.asia/why-pms-has-problem/>

ภาคผนวก ก



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์
 สัปดาห์ที่ 1
 สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์บัณฑิต
 คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต นพคุณทอศดา ใจภักดิ์ รหัสนิสิต 62101150017
 ชื่อองค์กร ไรเวอริไซด์ บัณฑิตวิทยาลัย (Buddy Oriental Riverside)
 หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ไรเวอริไซด์ บัณฑิตวิทยาลัย (Buddy Oriental Riverside)
 ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน ไรเวอริไซด์ บัณฑิตวิทยาลัย (Buddy Oriental Riverside) โทรศัพท์ 061-7566357

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	31/๓/๖5	วันหยุด	-	
อังคาร	01/๓/๖5	ปฏิบัติงานที่โรงแรมและร้านอาหารที่ทำงาน ผู้ทำงานชื่อ คุณปิ่นปิ่น ใจภักดิ์ พนักงานต้อนรับ	๑	
พุธ	02/๓/๖5	ฝึกปฏิบัติในโรงแรมและร้านอาหารที่ทำงาน โดยนางอรวรรณ ใจภักดิ์	๑	
พฤหัสบดี	03/๓/๖5	- ฝึกปฏิบัติ Check-out - ฝึกปฏิบัติ พนักงานต้อนรับ	๑	
ศุกร์	04/๓/๖5	วันหยุด	-	
เสาร์	05/๓/๖5	- ฝึกปฏิบัติ พนักงานต้อนรับ Lobby - ฝึกปฏิบัติ - ฝึกปฏิบัติ	๑	
อาทิตย์	06/๓/๖5	วันหยุด	-	



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 2

สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์บัณฑิตศึกษาศาสตร์

คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทบุรี



ชื่อนิสิต นางสาวนงนุช ใจกุล รหัสนิสิต 62101150012
 ชื่อองค์กร โรงแรมชัดดี รีสอร์ทภาค อีสาน (Buddy Oriental Riverside)
 หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา โรงแรมชัดดี รีสอร์ทภาค อีสาน (Buddy Oriental Riverside)
 ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นางสาวนงนุช ใจกุล (BSA Supervisor) โทรศัพท์ 061-286-6359

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	07/พ.ย. 65	พักผ่อน	-	
อังคาร	08/พ.ย. 65	- รับแขก f/b ในกรณีขอต่อที่ห้องพัก - รับประทานอาหาร - รับผิดชอบงานในห้องพัก - ฝึกฝนการบริการลูกค้า - 001	9	
พุธ	09/พ.ย. 65	- ฝึกนำรถ Lobby เพื่ออำนวยความสะดวกที่ห้องพัก - ฝึกนำรถบริการใน	9	
พฤหัสบดี	10/พ.ย. 65	- ฝึกนำรถบริการ - ฝึกนำรถ Check-in ในกรณีการจองห้องพัก - ฝึกนำรถบริการลูกค้าในห้องพัก	9	
ศุกร์	11/พ.ย. 65	พักผ่อน	-	
เสาร์	12/พ.ย. 65	- ฝึกนำรถบริการ - ฝึกนำรถบริการ Lobby เพื่ออำนวยความสะดวก - ฝึกนำรถบริการลูกค้าที่ 16 ในกรณีเข้าพัก ดูแลรถจักรยานยนต์ ฝึกนำรถบริการ	9	
อาทิตย์	13/พ.ย. 65	- ฝึกนำรถบริการ - ฝึกนำรถบริการลูกค้าในห้องพัก	9	



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 5

สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ชื่อนิสิต นางสาว อรุณดา ใจสูง รหัสนิสิต 62101150012
 ชื่อองค์กร โรงเรียนปอผี ไร่สีนงพรม ไร่จอย/ไร่ดี (Buddy Oriental Riverside)
 หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา โรงเรียนปอผี ไร่สีนงพรม ไร่จอย/ไร่ดี (Buddy Oriental Riverside)
 ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นางสาวดวงตา อามจันทร์ โทรศัพท์ 061-756-6359

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	29, 4, 65	ค้นหา	-	
อังคาร	29, 4, 65	หางาน	-	
พุธ	30, 4, 65	หางาน	-	
พฤหัสบดี	01, 5, 65	ค้นหา	-	
ศุกร์	02, 5, 65	- ทำ c/o ในชุมชน - สอนวาด - ทำสื่อวีซีดี - สอนวาดรูปในทางวัดพี่-น้อง	9	
เสาร์	03, 5, 65	- ทำสื่อวีซีดี - ทำ c/o ในชุมชน - สอนวาดรูป - สอนวาดรูปในทางวัดพี่-น้อง Lobby	9	
อาทิตย์	04, 5, 65	- ทำ c/o ในชุมชน - ทำสื่อวีซีดี - สอนวาดรูปในทางวัดพี่-น้อง	9	



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 6

สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์บัณฑิตศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ชื่อนิสิต... ทานตะวัน วรพุดดา 9 วิชาเอก... ศึกษาศาสตร์ รหัสนิสิต... 62100160012
 ชื่อองค์กร... โรงเรียนวัดศรีโสมมาตย์ วิชาเอก (Buddy Oriental Riverside)
 หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา... โรงเรียนวัดศรีโสมมาตย์ วิชาเอก (Buddy Oriental Riverside)
 ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน... นางนารัตนา จงวัฒนา (GSA) โทรศัพท์ 061-746-1359

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	05, 05, 65	- ฝึกปลูก รอยบนบงกช-ออก Lobby - ฝึกสอน, ฝึกสอน	9	
อังคาร	06, 05, 65	- ฝึกปลูก รอยบนบงกช-ออก Lobby - ช่วยแจกหนังสือแก่ นักเรียน	9	
พุธ	07, 05, 65	- ฝึกปลูก รอยบนบงกช-ออก Lobby - ฝึกสอน	9	
พฤหัสบดี	08, 05, 65	วันหยุด	-	
ศุกร์	09, 05, 65	วันหยุด	-	
เสาร์	10, 05, 65	ลาป่วย (ผู้ปกครองนำเอกสารไปขอขมขื่นต่อลูก ศิษย์เก่าที่โรงเรียน)	-	
อาทิตย์	11, 05, 65	ลาป่วย (ไม่พิจน พยาธิโรคติดต่อ)	-	



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ ๗

สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์และการท่องเที่ยว

คณะ บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ชื่อนิสิต... นางสาววราภรณ์ ใจสูง... รหัสนิสิต... ๒๑๐๑๕๐๐๑๒

ชื่อองค์กร... โรงแรมออดี โดริ่งริเวอร์ไซด์... หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา โรงแรมออดี โดริ่งริเวอร์ไซด์ (Buddy Oriental Riverside)

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นางสาวหิมาดา อามจันทร์... โทรศัพท์ ๐๙๑-๗๕๖-๖๓๕๗

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	12, ๕.๙, ๖5	ล้าง (ตัดโคกวัด)	-	
อังคาร	13, ๕.๙, ๖5	ล้าง (ตัดโคกวัด)	-	
พุธ	1๔, ๕.๙, ๖5	ล้าง (ตัดโคกวัด)	-	
พฤหัสบดี	15, ๕.๙, ๖5	ขนขยะ (ตัดโคกวัด)	-	
ศุกร์	16, ๕.๙, ๖5	ขนขยะ (ตัดโคกวัด)	-	
เสาร์	1๗, ๕.๙, ๖5	ล้าง (ตัดโคกวัด)	-	
อาทิตย์	1๘, ๕.๙, ๖5	ล้าง (ตัดโคกวัด)	-	



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 9

สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์บัณฑิต

คณะ บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี



ชื่อนิสิต วรรณวรรณคุณ

9 สกศ.

รหัสนิสิต 2101150012

ชื่อองค์กร โรงเรียนวัดดี โขสีมามงคล จ.ร้อยเอ็ด (Buddy Oriental Riverside)

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา โรงเรียนวัดดี โขสีมามงคล จ.ร้อยเอ็ด (Buddy Oriental Riverside)

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน วรรณวรรณคุณ อางจำเริญ (GSA) โทรศัพท์ 061-956-6359

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	19, 5, 65	ว่าง (ติดโควิด)	-	
อังคาร	20, 5, 65	- ฝึกปฏิบัติในอาคารพัก-ออก Lobby - ล้างมือ - รับประทานอาหารกลางวันและ พักผ่อนใน Lobby.	9	
พุธ	21, 5, 65	- ฝึกปฏิบัติในอาคารพัก-ออก Lobby - รับประทานอาหารกลางวันและ พักผ่อนใน Lobby.	9	
พฤหัสบดี	22, 5, 65	วันหยุด	-	
ศุกร์	23, 5, 65	วันหยุด	-	
เสาร์	24, 5, 65	- รับประทานอาหารกลางวันและ พักผ่อนใน Lobby - รับประทานอาหารกลางวันและ พักผ่อนใน Lobby.	9	
อาทิตย์	25, 5, 65	- ล้างมือ, ล้างมือ - รับประทานอาหารกลางวันและ พักผ่อนใน Lobby - รับประทานอาหารกลางวันและ พักผ่อนใน Lobby.	9	



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์
 สัปดาห์ที่ ๑
 สาขาวิชา ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว
 คณะ วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต... นางสาว อรอนงค์ ใสสกุล รหัสนิสิต 62101150012
 ชื่อองค์กร... โรงแรมริเวอร์ไซด์ รีสอร์ทภาคอีสาน (Buddy Oriental Riverside)
 หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา... โรงแรมริเวอร์ไซด์ รีสอร์ทภาคอีสาน (Buddy Oriental Riverside)
 ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน... นางสาว พิศาลดา วัฒนศิริ (USA) โทรศัพท์ 011-786-6357

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	26, 6, ๖5	- รับประทานอาหารกลางวัน - ตอนเช้าไปตักน้ำดื่ม - ออกรถ Lobby - จัดเอกสารในชั้นเรียน	๑	
อังคาร	๒๗, 6, ๖5	- ทำเรื่องขออนุญาต - ตอนเช้าไปตักน้ำดื่ม - ออกรถ Lobby	๑	
พุธ	๒๘, 6, ๖5	- รับประทานอาหารกลางวัน - เช็กสิ่งของที่ส่งมอบ Check in - ตอนเช้าไปตักน้ำดื่ม - ออกรถ Lobby		
พฤหัสบดี	๒๙, 6, ๖5	วันหยุด	-	
ศุกร์	๓๐, 6, ๖5	วันหยุด	-	
เสาร์	๓๑, 6, ๖5	ลาป่วย (ทั้งวัน)	-	
อาทิตย์	๐๑, ๗, ๖๕	- รับประทานอาหารกลางวัน - ทำเรื่องขออนุญาต	๑	



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 10

สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ (สาขาการสอนที่ 2)

คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต นงนภา งามกมล โทรศภ ๖๒๑๐๑๑๕๐๐๑๖
ชื่อองค์กร โรงเรียนปอติ โขเรียนนาค งามโขง (Buddy Oriental Riverside)
หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา โรงเรียนปอติ โขเรียนนาค งามโขง (Buddy Oriental Riverside)
ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นางสาวรองภา อามศิริ (GSA) โทรศัพท์ ๐๙-๙๘๖-๖๖๓๓

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	๐๑/๖/๖๖	- ทำเตรียมงาน - สอบเก็บผลไปงานกิจกรรม Lobby	๑	
อังคาร	๐๒/๖/๖๖	- ทำเตรียมงาน - ฝึกซ้อมสัปดาห์ - สอบเก็บผลไปงาน Lobby งานกิจกรรม-๐๐๑	๑	
พุธ	๐๓/๖/๖๖	วันหยุด	-	
พฤหัสบดี	๐๔/๖/๖๖	วันหยุด	-	
ศุกร์	๐๕/๖/๖๖	- ทำเตรียมงาน - สอบเก็บผลไปงานกิจกรรมในบริเวณสนามกีฬา - ฝึกซ้อมสัปดาห์	๑	
เสาร์	๐๖/๖/๖๖	- ทำเตรียมงาน - ทำเตรียมงาน - สอบเก็บผลไปงาน Lobby งานกิจกรรม-๐๐๑ - ฝึกซ้อมสัปดาห์	๑	
อาทิตย์	๐๗/๖/๖๖	- ฝึกซ้อมสัปดาห์ - สอบเก็บผลไปงาน Lobby งานกิจกรรม-๐๐๑	๑	



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 10

สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ (สาขาการศึกษา)

คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ



ชื่อนิสิต นางสาว วาณิดา ไชยกุล รหัสนิสิต 62101150012
ชื่อองค์กร โรตารีอินเตอร์เนชันแนล (Rotary International) (Buddy Oriental Riverside)
หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา โรตารีอินเตอร์เนชันแนล (Buddy Oriental Riverside)
ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นางสาวพรนภา อารัมภ์ [GSA] โทรศัพท์ 01-786-1333

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	02/ม.ค. 66	- ทำเตรียมงาน - ดอยเพื่อไปงาน Lobby	9	
อังคาร	03/ม.ค. 66	- ทำเตรียมงาน - ฝึกภาคสนาม - ดอยเพื่อไปงาน Lobby งานที่เทศบาล-อบ	9	
พุธ	04/ม.ค. 66	วันหยุด	-	
พฤหัสบดี	05/ม.ค. 66	วันหยุด	-	
ศุกร์	06/ม.ค. 66	- ทำเตรียมงาน - ดอยของคิงส์ดิสไปครบทุกหมายเลขห้อง - ฝึกภาคสนาม	9	
เสาร์	07/ม.ค. 66	- ทำความสะอาดรถก่อนนำรถมาของแผนก - ทำเตรียมงาน - ดอยเพื่อไปงาน Lobby งานที่เทศบาลและ อบ - ฝึกภาคสนามที่เทศบาล	9	
อาทิตย์	08/ม.ค. 66	- ฝึกภาคสนาม - ดอยเพื่อไปงาน Lobby งานที่เทศบาล	9	



สัปดาห์ที่ 12

สาขาวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อ นิสิต นางสาว วรฉัตร ไชยกุล รหัส นิสิต ๒1๐115๐๐12

ชื่อองค์กร โรงแรมบัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์ (Buddy Oriental Riverside)

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา โรงแรมบัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์ (Buddy Oriental Riverside)

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา นางประทีปจิต อาภาภิรมย์ (BSA) โทรศัพท์ ๐๗-๖๙๖-๖๓๕๗

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	16/๑๑/๖๖	- รวบรวม C/O - ล้างพัด, เติมน้ำ - ซ่อมพัดลมที่ชำรุดจากเขื่อน	๑	
อังคาร	17/๑๑/๖๖	พักผ่อน	-	
พุธ	18/๑๑/๖๖	พักผ่อน	-	
พฤหัสบดี	19/๑๑/๖๖	พักผ่อน	-	
ศุกร์	20/๑๑/๖๖	- ซ่อมพัดลมที่ชำรุดไปให้พนักงาน - ทำเตียงนอน - ทำ C/O สดแทนของ C/O	๑	
เสาร์	21/๑๑/๖๖	- ล้างพัดลมที่ชำรุดไปให้พนักงาน - ทำเตียงนอน - ซ่อมพัดลมที่ชำรุดไปให้พนักงาน	๑	
อาทิตย์	22/๑๑/๖๖	- ทำเตียงนอน - ล้างพัดลมที่ชำรุดไปให้พนักงาน - ซ่อมพัดลมที่ชำรุดไปให้พนักงาน - ล้างพัดลมที่ชำรุดไปให้พนักงาน	๑	



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์
สัปดาห์ที่ 13

สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
คณะ บริหารธุรกิจ



ชื่อนิสิต นาง.นง อรวรรณา รหัสนิสิต ๒1๐115๐๐12
ชื่อองค์กร โรงเรียนวัดดี โรงเรียนอมตะ วิทยาลัย (Buddy Oriental Riverside)
หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน สหกรณ์ออมทรัพย์โรงเรียนวัดดี โรงเรียนอมตะ วิทยาลัย (Buddy Oriental Riverside)
ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน ทวีพรพรหม อามะสิทธิ์ (BSA) โทรศัพท์ ๐๒1-7๙๖-651

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	23/๒๓/๖๖	- ฝึกสอนนักเรียนที่โรงเรียนวัดดี - ฝึกสอนนักเรียนที่โรงเรียนอมตะ วิทยาลัย - ฝึกสอนนักเรียนที่โรงเรียนอมตะ วิทยาลัย lobby	๑	
อังคาร	2๔/๒๓/๖๖	พักผ่อน	-	
พุธ	25/๒๓/๖๖	พักผ่อน	-	
พฤหัสบดี	26/๒๓/๖๖	พักผ่อน	-	
ศุกร์	2๗/๒๓/๖๖	- ฝึกสอนนักเรียนที่โรงเรียนวัดดี - ฝึกสอนนักเรียนที่โรงเรียนอมตะ วิทยาลัย - ฝึกสอนนักเรียนที่โรงเรียนอมตะ วิทยาลัย	๑	
เสาร์	2๘/๒๓/๖๖	- ฝึกสอนนักเรียนที่โรงเรียนวัดดี - ฝึกสอนนักเรียนที่โรงเรียนอมตะ วิทยาลัย - ฝึกสอนนักเรียนที่โรงเรียนอมตะ วิทยาลัย - ฝึกสอนนักเรียนที่โรงเรียนอมตะ วิทยาลัย ๑	๑	
อาทิตย์	2๙/๒๓/๖๖	- ฝึกสอนนักเรียนที่โรงเรียนวัดดี - ฝึกสอนนักเรียนที่โรงเรียนอมตะ วิทยาลัย	๑	

ภาพผนวก ข



ภาพที่ ข.1 บริเวณด้านหน้าของโรงแรม



ภาพที่ ข.2 ห้องพักสำหรับลูกค้าที่เข้าพักโรงแรม



ภาพที่ ข.3 ห้องพักสำหรับลูกค้าที่เข้าพักโรงแรม



ภาพที่ ข.4 สระว่ายน้ำชั้น 2 ของโรงแรม



ภาพที่ ข.5 สระว่ายน้ำชั้น 1 ของโรงแรม



ภาพที่ ข.6 ร้านอาหารของโรงแรม

ภาพผนวก ค

ประวัติ นิสิตสหกิจศึกษา



ชื่อ : นางสาวรวงคณา ไสสกุล (Warangkana Saisakun)

รหัสนิสิต : 62101150012

ชื่อเล่น : หนูนา

อายุ : 22 ปี

วันเกิด : 16 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2543

สัญชาติ : ไทย

เชื้อชาติ : ไทย

ที่อยู่ปัจจุบัน : บ้านเลขที่ 100/40 หมู่บ้านชุมชนบัวทองวิลล่า ซอย 2 หมู่ 4 ตำบลโสนลอย อำเภอบางบัวทอง จังหวัด นนทบุรี รหัสไปรษณีย์ 11110

โทรศัพท์ : 095-165-0163

E-mail : warangkana.1051@gmail.com

งานอดิเรก : ฟังเพลง ดูการ์ตูน ไปเที่ยว