



## โครงการสหกิจศึกษา

การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าห้องอาหาร

นางสาวเนตรนภา มาประชา

62101150008

โครงการสหกิจศึกษาเล่มนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา (152-028)

สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565

## มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

หนังสือส่งโครงการการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่อง ขอส่งโครงการการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรียน อาจารย์ ดร.สมรศรี คำตรง ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ตามที่ข้าพเจ้า นางสาวเนตรนภา มาประชา นิสิตสาขาวิชาอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ ได้รับปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2565 จนถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2565 ระยะเวลารวมในการปฏิบัติงานตำแหน่ง ที่บริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) โรงแรม บัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์ และได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษาและจัดทำรายงานเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าห้องอาหาร บัดดี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดลงแล้ว จึงใคร่ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา เป็นจำนวน 1 ไฟล์ โดยแปลงเป็นไฟล์ PDF เพื่อขอรับการประเมินผลการปฏิบัติงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวเนตรนภา มาประชา)



ชื่อโครงการปฏิบัติงานสหกิจการศึกษา	การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าห้องอาหาร
ผู้รายงาน	นางสาวเนตรนภา มาประชา
คณะ	บริหารธุรกิจ
สาขา	สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

---

.....

(.....)

อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา

.....

(.....)

พนักงานที่ปรึกษา

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ อนุมัติให้นับโครงการปฏิบัติสหกิจศึกษานับนี้

เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

.....

(.....)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

## กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgment)

ตามที่ข้าพเจ้า นางสาวเนตรนภา มาประชา ได้มาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ โรงแรม บัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566 ทำให้ข้าพเจ้าได้รับความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ที่มีคุณค่ามากมาย สำหรับโครงการสหกิจศึกษาฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี จากความช่วยเหลือและความร่วมมือสนับสนุนของหลายฝ่าย ดังนี้

1. คุณ ประภาวิน พุ่มเรือง ผู้จัดการแผนกที่บริการอาหารและเครื่องดื่ม
2. อาจารย์ ดร.สมรศรี คำตรง อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิชาสหกิจศึกษา

ขอขอบคุณ อาจารย์ ดร.สมรศรี คำตรง อาจารย์ที่ปรึกษาวิชาสหกิจศึกษา ที่ให้คำแนะนำจัดทำตำแหน่งงานจากสถานประกอบการ คอยติดตามประเมินความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานและคอยตรวจแก้ไขเล่มโครงการการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาจนสาหรับลุล่วงไปได้ด้วยดี

นอกจากนี้ยังมีบุคคลท่านอื่น ๆ อีกที่ไม่ได้กล่าวไว้ ณ ที่นี้ ซึ่งให้ความกรุณาแนะนำในจัดทำโครงการสหกิจ ศึกษานี้ ข้าพเจ้าจึงใคร่ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและให้ความเข้าใจเกี่ยวกับชีวิตของการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นที่ปรึกษาในการจัดทำโครงการฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์

นางสาวเนตรนภา มาประชา

ผู้จัดทำ

28 กุมภาพันธ์ 2566

ชื่อโครงการ	การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าห้องอาหาร
ชื่อนิสิต	นางสาวเนตรนภา มาประชา
รหัสนิสิต	62101150008
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.สมรศรี คำตรง

### บทคัดย่อ

#### ( Abstract )

จากการที่นิสิตได้ออกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในครั้งนี้ทำให้นิสิตสามารถใช้ความรู้ และความสามารถ การใช้ทักษะไหวพริบ การตัดสินใจที่ดี และนำมาประยุกต์ใช้ในสถานที่ประกอบการได้ โดยงานสหกิจศึกษามีจุดประสงค์เพื่อให้นิสิตได้เรียนรู้การเป็นพนักงานบริหารจัดการลูกค้า วิเคราะห์ความแตกต่าง รู้จริง รู้ลึก ภายในระยะเวลาเพียงสี่เดือน เพื่อที่จะได้ใช้เป็นพื้นฐานในการก้าวออกไปสู่การทำงานจริงของนิสิตได้อย่างมั่นคง โดยนิสิตได้รวบรวมข้อมูลจากการออกปฏิบัติงานสหกิจศึกษา อยู่ใน รายงานผลปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา โรงแรม บัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์ ในครั้งนี้ได้ทราบถึงระบบการทำงานของบริการ และขั้นตอนการดำเนินงาน ระบบการวางแผนการทำงาน ได้ฝึกวินัยการปฏิบัติปฏิบัติงานจริง เรียนรู้การทำงานกันอย่างเป็นที่ การแก้ไขปัญหาที่เกิดหน้างานจากพนักงาน การฝึกความใจเย็นในการต้อนรับลูกค้าหลากหลายรูปแบบ สามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้อย่างดีการปรับตัวเข้ากับสังคมและสามารถทำงานกับผู้อื่นได้อย่างดีได้ฝึกระเบียบการทำงาน การตรงต่อเวลาในการทำงาน การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน และยังได้ฝึกความรับผิดชอบหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้พัฒนาบุคลิกภาพของตนเองได้ดีขึ้น



## สารบัญ

กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญ	ค
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ประวัติความเป็นมาของสถานประกอบการ	1
1.2 ลักษณะของการประกอบการ	2
1.3 สถานที่ตั้งประกอบการ โรงแรม บัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์	10
1.4 โครงสร้างองค์กร	11
1.5 วัตถุประสงค์การฝึกงาน	11
1.6 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นิสิตได้รับมอบหมาย	11
1.7 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา	11
1.8 ระยะเวลาฝึกงาน	12
<b>บทที่ 2 เอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง</b>	
2.1 ความหมายของความพึงพอใจ	14
2.2 ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ	15
2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	17
2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	18
2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	20
<b>บทที่ 3 ภาระหน้าที่และปัญหาในการปฏิบัติงาน</b>	
3.1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	25
3.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	25
<b>บทที่ 4 รายละเอียดการปฏิบัติงาน</b>	
4.1 สังเกตและจดบันทึก และระบุที่มาของปัญหาเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น	29
4.2 ขั้นตอนการทำงานห้องอาหารของพนักงานบริการลูกค้า	30
4.3แนวทางในการแก้ไขปัญหาของการปฏิบัติงาน	30



## สารบัญ (ต่อ)

<b>บทที่ 5 สรุปผลการปฏิบัติงานและอภิปราย</b>	
ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงาน	31
ประสบการณ์ที่ประทับใจและประสบการณ์พิเศษ	32
บรรณานุกรม	33
ภาคผนวก	34
ภาคผนวก ก รูปภาพการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ สถานประกอบการ	35
ภาคผนวก ข ใบรายงานการฝึกงานสหกิจประจำสัปดาห์	40
ภาคผนวก ค ประวัตินิสัยสหกิจ	59
ภาคผนวก ง ประวัติอาจารย์พิเศษสหกิจ	61
ภาคผนวก จ ประวัติพนักงานที่ปรึกษา	63

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ประวัติความเป็นมาของสถานประกอบการ

โรงแรม บัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์ บริการระดับ 4 ดาว ภายใต้การบริหารงานอย่างมืออาชีพ ของบริษัท บัดดี้ กรุ๊ป ที่มีประสบการณ์เรื่องธุรกิจบริการมาเกือบ 20 ปี ด้วยห้องพักในรูปแบบดีลักซ์ (Deluxe Room) จำนวน 82 ห้อง เป็นโรงแรมสไตล์รีสอร์ทท่ามกลางธรรมชาติ ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา ตกแต่งด้วยสถาปัตยกรรมแบบ “โคโลเนียล” ผสมผสานกับความเป็น “ไทย” ที่ทางโรงแรมได้อนุรักษ์และคงไว้เพื่อให้เป็นเอกลักษณ์ตามอาณาจักรไทยสมัยโบราณ จึงได้เรียกสถาปัตยกรรมในสไตล์นี้ว่า “ไทยโคโลเนียล” โครงสร้างทั้งหมดของโรงแรมได้เน้นรายละเอียดอย่างงดงาม โดยเฉพาะ “ป้อมสิริเจ้าพระยา” ที่เป็นสัญลักษณ์สำคัญของโรงแรม นอกจากนี้ยังมีห้องพักในรูปแบบสไตล์พูลวิลล่า (Pool Villa) และ คอร์ทยาร์ด วิลล่า (Courtyard Villa) ทุกห้องเพียบพร้อมด้วยเครื่องอำนวยความสะดวกครบครัน

ในปัจจุบันโรงแรมบัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์ มีการบริการส่วนของห้องสัมมนา งานอีเว้นท์ และงานแต่งงาน โรงแรมนี้ได้มีพื้นที่ให้บริการทั้งในร่ม (Indoor Area) และกลางแจ้ง (Outdoor Area) ได้แก่ ห้องสิริประภา ห้องสิริวาริ ห้องริจิสเตอร์ ห้องวี.ไอ.พี ห้องสิรินภา ห้องคลับเฮาส์ สระว่ายน้ำกลางแจ้งชั้น 2 ห้องอาหารสองฝั่งคลอง ระเบียงห้องอาหารสองฝั่งคลอง และอีเว้นท์กราวนด์ และยังมี ห้องอาหารสองฝั่งคลอง พร้อมให้บริการทั้งในส่วนอาคาร (Indoor Area) ที่ตกแต่งด้วยสถาปัตยกรรมสไตล์ “โคโลเนียล” ผสมผสานกับ “ความเป็นไทย” ด้วยเอกลักษณ์เฉพาะที่เรียกว่า “สไตล์ไทยโคโลเนียล” ด้วยโทนสีครีมดูสบายตา และส่วนกลางแจ้ง (Outdoor Area) หรือที่เรียกกันว่า “Terrace” ที่ลูกค้าหลายคนประทับใจจนต้องกลับมาเยือนอีกครั้ง ด้วยความพิเศษของภาพพาโนรามาของสองฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา ชมพระอาทิตย์ตกเคล้าเสียงดนตรีสดยามเย็น อิ่มเอมบรรยากาศแห่งธรรมชาติและอากาศอันบริสุทธิ์ที่ยากจะหาได้ในเมือง ห้องอาหารสองฝั่งคลอง มีอาหารขึ้นชื่อมากมาย เช่น กุ้งแม่น้ำเผา ปลากระพงย่างเกลือ กะหล่ำปลีผัดน้ำปลา ปลาช่อนผัดพริกขิง เมี่ยงกุ้งฝอย ต้มยำเอ็นหมูตุ๋น เป็นต้น

## 1.2 ลักษณะของการประกอบการ

โรงแรมบัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์ ประกอบกิจการโรงแรมเป็นหลัก นอกจากนี้ยังมีการบริการส่วนของห้องสัมมนา งานอีเว้นท์ และงานแต่งงาน และร้านอาหาร ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ห้องพักโรงแรม บัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์ มี 6 รูปแบบดังนี้
  - Deluxe Room



ภาพที่ 1.1 ห้องพักดีลักซ์ (Deluxe)

ห้องพักดีลักซ์ (Deluxe Room) ขนาด 41 ตารางเมตร ทุกห้องนอนมีเครื่องปรับอากาศทำความเย็น นอกจากนี้ยังมีพื้นที่สนามหญ้ารายล้อมด้วยต้นไม้ ดอกไม้ นานาพันธุ์ให้ได้พักผ่อนหย่อนใจตามอัธยาศัย ภายในห้องพักตกแต่งด้วยสไตล์โคโลเนียลผสมผสานกับความเป็นไทยพร้อมด้วยสีของห้องพักสีขาวนวลเน้นความสบายตาทำให้ห้องพักนี้เป็นที่ได้รับความสนใจจากลูกค้าของเราเป็นอย่างยิ่ง ด้วยห้องพักขนาดใหญ่ตกแต่งแบบระดับ 4 ดาว เพียบพร้อมด้วยเครื่องอำนวยความสะดวกที่เมื่อคุณก้าวเข้ามาจะรู้สึกเหมือนอยู่ที่บ้าน จำนวนห้องพัก 77 ห้อง ขนาดห้องพัก 41 ตารางเมตร มีทั้งเตียงแฝด และเตียงใหญ่ ผู้เข้าพักสามารถเข้าพักได้ 2 คน ราคาเริ่มต้นที่ 3,800 บาท

**สิ่งอำนวยความสะดวก :** อาหารเช้า 2 ท่าน อินเทอร์เน็ต ส่วนลด 10 % ที่สปา ส่วนลดค่าอาหาร 10% สำหรับห้องอาหารของโรงแรมทั้งหมด เครื่องดื่มต้อนรับเมื่อเดินทางมาถึงบริการสิ่งอำนวยความสะดวกสันทนาการของโรงแรมฟรี และส่วนลด 20% สำหรับบริการซักรีดและซักแห้ง

- Deluxe River View



ภาพที่ 1.2 ห้องพักดีลักซ์ ริเวอร์วิว (Deluxe River View)

ห้องพักดีลักซ์ ริเวอร์วิว (Deluxe River View) ขนาด 41 ตารางเมตร ห้องพักริมฝั่งแม่น้ำที่จะให้คุณได้สัมผัสบรรยากาศยามเย็นภายใต้ธรรมชาติอันร่มรื่น ทุกห้องนอนมีเครื่องปรับอากาศทำความเย็น (Air-Conditioning) นอกจากนี้ยังมีพื้นที่สนามหญ้ารายล้อมด้วยต้นไม้ ดอกไม้ นานาพันธุ์ให้ได้พักผ่อนหย่อนใจตามอัธยาศัย ภายในห้องพักตกแต่งด้วยสไตล์โคโลเนียลผสมผสานกับความเป็นไทยพร้อมด้วยสีของห้องพักสีขาวนวลเน้นความสบายตาทำให้ห้องพักนี้เป็นที่ได้รับความสนใจจากลูกค้าของเราเป็นอย่างยิ่ง ด้วยห้องพักขนาดใหญ่ตกแต่งแบบระดับ 4 ดาว เพียงพร้อมด้วยเครื่องอำนวยความสะดวกที่เมื่อคุณก้าวเข้ามาจะรู้สึกเหมือนอยู่ที่บ้าน จำนวนห้องพัก 4 ห้อง ขนาดห้องพัก 41 ตารางเมตร ผู้เข้าพักสามารถเข้าพักได้ 2 คน ราคาเริ่มต้นที่ 4,200 บาท

**สิ่งอำนวยความสะดวก :** อาหารเช้าทุกวันสำหรับ 2 ท่าน อินเทอร์เน็ต ส่วนลด 10% ที่สปา ส่วนลดค่าอาหาร 10% สำหรับห้องอาหารของโรงแรมทั้งหมด เครื่องดื่มต้อนรับเมื่อเดินทางมาถึง บริการสิ่งอำนวยความสะดวกสันทนาการของโรงแรมฟรี ส่วนลด 20% สำหรับบริการซักรีดและซักแห้ง และนวดศีรษะและไหล่ 10 นาที สำหรับ 2 ท่าน

- Grand River View



ภาพที่ 1.3 ห้องพักแกรนด์ ริเวอร์ วิว (Grand River View)

ห้องพักแกรนด์ ริเวอร์ วิว (Grand River View) ขนาด 41 ตารางเมตร ทุกห้องเห็นวิวแม่น้ำเจ้าพระยาชัดเจน คุณจะสัมผัสพระอาทิตย์ตกสุดโรแมนติกยามเย็น ทุกห้องนอนมีเครื่องปรับอากาศทำความเย็น (Air-Conditioning) นอกจากนี้ยังพื้นที่สนามหญ้ารายล้อมด้วยต้นไม้ดอกไม้บานาพันธุ์ให้ได้พักผ่อนหย่อนใจตามอัธยาศัย ภายในห้องพักตกแต่งด้วยสไตล์โคโลเนียลผสมผสานกับความเป็นไทยพร้อมด้วยสีของห้องพักสีขาวนวลเน้นความสบายตาทำให้ห้องพักนี้เป็นที่ได้รับความสนใจจากลูกค้าของเราเป็นอย่างยิ่ง ด้วยห้องพักขนาดใหญ่ตกแต่งแบบระดับ 4 ดาวเทียบพร้อมด้วยเครื่องอำนวยความสะดวกที่เมื่อคุณก้าวเข้ามาจะรู้สึกเสมือนอยู่ที่บ้าน จำนวนห้องพัก 4 ห้อง ขนาดห้องพัก 41 ตารางเมตร ผู้เข้าพักสามารถเข้าพักได้ 2 คน ราคาเริ่มต้นที่ 4,600 บาท

**สิ่งอำนวยความสะดวก :** อาหารเช้าทุกวันสำหรับ 2 ท่าน อินเทอร์เน็ต ส่วนลด 10% ที่สปา ส่วนลดค่าอาหาร 10% สำหรับห้องอาหารของโรงแรมทั้งหมด เครื่องดื่มต้อนรับเมื่อเดินทางมาถึง บริการสิ่งอำนวยความสะดวกสันทนาการของโรงแรมฟรี ส่วนลด 20% สำหรับบริการซักรีดและซักแห้ง และนวดศีรษะและไหล่ 10 นาที สำหรับ 2 ท่าน

- Pool Villa 1 bedroom

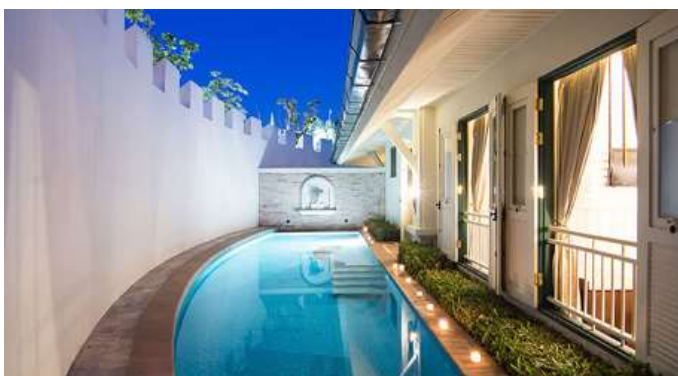


ภาพที่ 1.4 ห้องพัก Pool Villa 1 bedroom

Pool Villa 1 bedroom ห้องพักขนาดพื้นที่ 62 ตารางเมตรพร้อมด้วยเครื่องปรับอากาศ ระบายน้ำส่วนตัว พร้อมด้วยพื้นที่ส่วนตัวขนาดย่อม เพื่อให้คุณและคนที่คุณรักได้ผ่อนคลาย ด้วยลักษณะการตกแต่งในรูปแบบไทยผสมผสานกับโคโลเนียล ด้วยโทนสีขาวสบายตา กับการบริการแบบ 4 ดาว จำนวนห้องพัก 4 ห้อง ผู้เข้าพักสามารถเข้าพักได้ 2 คน ราคาเริ่มต้นที่ 6,700 บาท

**สิ่งอำนวยความสะดวก :** อาหารเช้าทุกวันสำหรับ 2 ท่าน อินเทอร์เน็ต ส่วนลด 10% ที่สปา ส่วนลด ค่าอาหาร 10% สำหรับห้องอาหารของโรงแรมทั้งหมด เครื่องดื่มต้อนรับเมื่อเดินทางมาถึง บริการสิ่งอำนวยความสะดวกสันทนาการของโรงแรมฟรี ส่วนลด 20% สำหรับบริการซักรีดและซักแห้ง และ นวดศีรษะและไหล่ 10 นาที สำหรับ 2 ท่าน

- Pool Villa 2 Bedrooms



ภาพที่ 1.5 ห้องพัก Pool Villa 2 Bedrooms

Pool Villa 2 Bedrooms ห้องพักพูลวิลล่าสำหรับ 2 ห้องนอน ประกอบด้วย 1 ห้องนอนสำหรับ King Bed และ 1 ห้องนอน สำหรับ Twin Bed ด้วยขนาดพื้นที่ 100 ตารางเมตร ห้องพักพูลวิลล่า 2 ห้องนอนนี้ เป็นห้องที่มีสระว่ายน้ำล้อมรอบห้องพัก ทุกห้องนอนมีเครื่องปรับอากาศทำความเย็น (Air-Conditioning) นอกจากนี้ยังพื้นที่สนามหญ้ารายล้อมด้วยต้นไม้ ดอกไม้บานาพันธุ์ให้ได้พักผ่อนหย่อนใจตามอัธยาศัย ภายในห้องพักตกแต่งด้วยสไตล์โคโลเนียลผสมผสานกับความเป็นไทย พร้อมด้วยสีของห้องพักสีขาวนวลเน้นความสบายตาทำให้ห้องพักนี้เป็นที่ได้รับความสนใจจากลูกค้าของเราเป็นอย่างยิ่ง ด้วยห้องพักพูลวิลล่าระดับ 4 ดาว จึงเพียบพร้อมไปด้วยเครื่องใช้ เครื่องอำนวยความสะดวกที่เมื่อคุณก้าวเข้ามาจะรู้สึกเหมือนอยู่ที่บ้าน ผู้เข้าพักสามารถเข้าพักได้ 4 คน ราคาเริ่มต้นที่ 10,000 บาท

**สิ่งอำนวยความสะดวก :** อาหารเช้าทุกวันสำหรับ 2 ท่าน อินเทอร์เน็ต ส่วนลด 10% ที่สปา ส่วนลดค่าอาหาร 10% สำหรับห้องอาหารของโรงแรมทั้งหมด เครื่องดื่มต้อนรับเมื่อเดินทางมาถึง บริการสิ่งอำนวยความสะดวกสันทนาการของโรงแรมฟรี ส่วนลด 20% สำหรับบริการซักรีดและซักแห้ง และนวดศีรษะและไหล่ 10 นาที สำหรับ 2 ท่าน

#### - Jacuzzi Villa



ภาพที่ 1.6 ห้องพัก Jacuzzi Villa

ห้องพักจากคูชี วิลล่า สำหรับ 3 ห้องนอน ประกอบด้วย 1 ห้องนอนสำหรับ King Bed และ 2 ห้องนอน สำหรับ Single Bed ด้วยขนาดพื้นที่ 125 ตารางเมตรนี้ ห้องจากคูชี วิลล่า เป็นห้องพักที่เหมาะสมกับหนุ่มสาวที่กำลังหาพื้นที่เลี้ยงสังสรรค์แบบส่วนตัว ฟังก์ชันของห้องชุดประกอบด้วย Jacuzzi และลานสนามหญ้าขนาดใหญ่ ทุกห้องนอนมีเครื่องปรับอากาศทำความเย็น (Air-Conditioning) นอกจากนี้ยังพื้นที่สนามหญ้ารายล้อมด้วยต้นไม้ ดอกไม้ นานาพันธุ์ให้ได้พักผ่อนหย่อนใจตามอัธยาศัย ภายในห้องพักตกแต่งด้วยสไตล์โคโลเนียลผสมผสานกับความเป็นไทยพร้อมด้วยสีของห้องพักสีขาว นวลเน้นความสบายตาทำให้ห้องพักนี้เป็นที่ได้รับความสนใจจากลูกค้าของเราเป็นอย่างยิ่ง ด้วยห้องพักวิลล่าระดับ 4 ดาว จึงเพียบพร้อมไปด้วยเครื่องใช้ เครื่องอำนวยความสะดวกที่เมื่อคุณก้าวเข้ามาจะรู้สึกเหมือนอยู่ที่บ้านบ้าน ผู้เข้าพักสามารถเข้าพักได้ 4 คน ราคาเริ่มต้นที่ 12,000 บาท

**สิ่งอำนวยความสะดวก :** อาหารเช้าทุกวันสำหรับ 2 ท่าน อินเทอร์เน็ต ส่วนลด 10% ที่สปา ส่วนลดค่าอาหาร 10% สำหรับห้องอาหารของโรงแรมทั้งหมด เครื่องดื่มต้อนรับเมื่อเดินทางมาถึง บริการสิ่งอำนวยความสะดวกสันทนาการของโรงแรมฟรี ส่วนลด 20% สำหรับบริการซักรีดและซักแห้ง และ นวดศีรษะและไหล่ 10 นาที สำหรับ 2 ท่าน

## 2. ห้องอาหาร บัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์



ภาพที่ 1.7 ห้องอาหารสองฝั่ง



ห้องอาหารสองฝั่งคลอง พร้อมให้บริการทั้งในส่วนอาคาร (Indoor Area) ที่ตกแต่งด้วยสถาปัตยกรรมสไตล์ “โคโลเนียล” ผสมผสานกับ “ความเป็นไทย” ด้วยเอกลักษณ์เฉพาะที่เรียกว่า “สไตล์ไทยโคโลเนียล” ด้วยโทนสีครีมดูสบายตา และส่วนกลางแจ้ง (Outdoor Area) หรือที่เรียกกันว่า “Terrace” เวลาให้บริการ มื้อเช้า 06:00 – 10:00 น. มื้อกลางวัน 11:00 – 14:30 น. มื้อเย็น 15:00 – 23.00 น. (วันจันทร์-วันพฤหัสบดี Last Order : 22.00 น. 15.00-24.00 น. และวันศุกร์-วันอาทิตย์ และวันนักขัตฤกษ์) Last Order : 23.00 น.

3. ห้องสัมมนา งานอีเว้นท์ และงานแต่งงาน บัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์
  - Buddy Garden: Event Ground



ภาพที่ 1.8 Buddy Garden

พื้นที่กลางแจ้งกว่า 1,400 ตารางเมตร สามารถรองรับลูกค้าได้ถึง 400-500 ท่าน พร้อมกาเซโบ (Gazebo) ขนาดใหญ่อลังการ ที่สร้างขึ้นเพื่อจัดงานเลี้ยง และงานอีเว้นท์โดยเฉพาะ ภายใต้ธรรมชาติอันร่มรื่นพื้นที่ทั้งหมดปูด้วยหญ้าล้อมกำแพงต้นไม้เพื่อให้ลูกค้าได้รับความเป็นส่วนตัว พร้อมด้วยการบริการอาหารและเครื่องดื่มในหลายรูปแบบ

- ห้องสิริประภา



ภาพที่ 1.9 ห้องสิริประภา

ห้องสิริประภา เป็นห้องประชุมสัมมนาขนาดใหญ่ กับพื้นที่ 217 ตารางเมตร ด้วยความสูงจากพื้นที่จรดเพดาน 4.5 เมตร สามารถรองรับลูกค้าได้สูงสุด 250 ท่าน ภายในห้องมีเครื่องโสตทัศนอุปกรณ์ครบครัน ได้แก่ โปรเจคเตอร์ ไมโครโฟน และระบบเสียงอย่างดี พร้อมอินเทอร์เน็ตในโซนห้องสัมมนาคอยให้บริการ จึงสามารถจัดงานได้หลายประเภท ทั้งงานที่ต้องการใช้พื้นที่บริเวณกว้าง และสามารถจัดเป็นงานเลี้ยงสังสรรค์แบบส่วนตัวได้อีกด้วย

- ห้องสิริวารี



ภาพที่ 1.10 ห้องสิริวารี

ห้องสิริวารี เป็นห้องประชุมสัมมนาขนาด 150 ตารางเมตร ด้วยความสูงจากพื้นที่จรดเพดาน 3.5 เมตร สามารถรองรับลูกค้าได้สูงสุด 140 ท่าน ภายในห้องมีเครื่องโสตทัศนูปกรณ์ครบครัน ได้แก่ โปรเจคเตอร์ ไมโครโฟน และระบบเสียงอย่างดี พร้อมอินเทอร์เน็ตในโซนห้องสัมมนาคอยให้บริการ เหมาะกับงานประชุมสัมมนา งานเลี้ยงสังสรรค์ และงานหมั้น

### 1.3 สถานที่ตั้งประกอบการ โรงแรม บัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์

สถานที่ตั้ง 17/56 หมู่ 7 ซอย สุขาประชาสรรค์ 2 (ซอย 25) สุขาประชาสรรค์ 2  
บางพูด ปากเกร็ด นนทบุรี 11120

โฮมเพจบริษัท [www.buddyriverside.com](http://www.buddyriverside.com)

Email Address [sales@buddyriverside.com](mailto:sales@buddyriverside.com)

โทรศัพท์ 0 – 2584 - 2222

โทรสาร 0 – 2584 – 3888



ภาพที่ 1.11 แผนที่โรงแรม บัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์

## 1.4 โครงสร้างองค์กร



ภาพที่ 1.13 โครงสร้างองค์กร โรงแรม บัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์

## 1.5 วัตถุประสงค์การฝึกงาน

1. เพื่อศึกษาและเรียนรู้ลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมาย
2. เพื่อให้เกิดประสบการณ์ในการทำงาน
3. เพื่อศึกษาขั้นตอนการทำงาน
4. เพื่อเรียนรู้การทำงานแบบทีม

## 1.6 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นิสิตได้รับมอบหมาย

ตำแหน่งงานที่นิสิตรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

นิสิตฝึกงาน ตำแหน่ง ที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)

## 1.7 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา

ปภาวิน พุ่มเรือง

ตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา

ผู้จัดการแผนกที่บริการอาหารและเครื่องดื่ม

### 1.8 ระยะเวลาฝึกงาน

ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2565 จนถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566 ระยะเวลารวมในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น 16 สัปดาห์

## บทที่ 2

### เอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการฝึกงานครั้งนี้ นิสิตได้รับมอบหมายการฝึกสหกิจศึกษา เสมือนพนักงาน ณ โรงแรม บัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์ และได้นำความรู้ประสบการณ์ที่ได้มาสรุปเรียงเรียงเป็นโครงการ เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าห้องอาหารโดยพนักงานฝึกงานสหกิจศึกษาได้มีการนำแนวทางและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อดังนี้

- 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ
- 2.2 ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ
- 2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ
- 2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

##### 2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

วารุณี ภาชนนท์ (2551: 8-9) ได้ศึกษาทฤษฎีมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ซึ่งเป็นทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ได้เห็นว่ามนุษย์ถูกกระตุ้นจากปรารถนาที่จะได้ครอบครองความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่งความต้องการนี้เขาได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ดังนี้

1. บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุดตราบที่ยังมีชีวิตอยู่ ซึ่งความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป และถ้าความต้องการใดที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป
2. ความต้องการของคนซ้ำซ้อนกัน บางทีความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วยังไม่สิ้นสุดก็เกิดความต้องการด้านอื่นขึ้นอีก

3. ความต้องการของบุคคลจะเรียงเป็นลำดับชั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ เมื่อต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป มาสโลว์ได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้
  - 3.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น การต้องการในเรื่องของอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อความต้องการของตนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง
  - 3.2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of Safe Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ เป็นความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือมั่นคงในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ เช่น ความต้องการความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน เป็นต้น
  - 3.3 ความต้องการทางสังคม (Social of Belonging Needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นคือ ความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันในสังคมและได้รับการยอมรับจากเพื่อน จากคนในสังคม ซึ่งมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ
  - 3.4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Self Actualization) เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติและเห็นความสำคัญของตน อยากเด่นในสังคมนวมถึงความสำเร็จความรู้ ความสามารถ ความเป็นอิสระและเสรีภาพ
  - 3.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ส่วนมาก จะมีความอยากจะเป็นอยากจะได้ตามความคิดของคนหรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่ตัวเองเป็นอยู่ในขณะนั้น
4. ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553: 25) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้ผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น และมีขวัญกำลังใจที่จะทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ (2555:12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นภาวะการณ์ที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้จากสิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น

น้ำลิน เทียมแก้ว (2556: 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดี เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

ศรวณี แดงไสว (2556) กล่าวว่าโดยทั่วไปการประเมินความพึงพอใจมี 2 ด้านคือความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งในด้านนี้เป็นความคิด ทัศนคติที่ไม่สามารถมองเห็นได้ อยู่ในรูปของนามธรรม การที่จะวัดว่าผู้บริโภคมีความพึงพอใจหรือไม่นั้น สามารถวัดได้ โดยให้พวกเขาแสดงความคิดเห็น ความคิดเห็นเหล่านั้นต้องตรงกับสิ่งที่พวกเขา รู้สึกจริง จึงจะสามารถวัดเป็นความรู้สึกพึงพอใจได้

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น หรือทัศนคติของบุคคลที่เป็นผู้รับบริการและได้รับการตอบสนองที่ตรงกับความคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวังของบุคคล

## 2.2 ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็ เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ เช่น ลูกค้าเข้าไปในร้านอาหารและสั่งอาหารชนิดหนึ่ง พนักงานเสิร์ฟอาหารนำอาหารมาเสิร์ฟอย่างครบถ้วนถูกต้องตามที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ



แต่ในทางกลับกันถ้าพนักงานเสิร์ฟนำอาหารมาเสิร์ฟ ไม่ตรงกับที่ลูกค้าต้องการ ไม่ว่าจะเป็นอย่างใดก็ตาม เพราะเหตุใดลูกค้าย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่ง ที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับ จริง ในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตาม ความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการ ย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่ คาดหวังอาจจะสูงกว่า หรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Un confirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วง ความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือ ความไม่พึงพอใจ มากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึง ความไม่พึงพอใจ เช่น ลูกค้าไปทำผมที่ร้านเสริมสวยแห่งหนึ่งและคาดหวังว่าจะ ใช้เวลาสระและ แต่งทรงประมาณ 1 ชั่วโมง ปรากฏว่าไม่มีลูกค้าอื่นและมีช่างทำผมว่างอยู่หลายคน จึงช่วยกันตกแต่ง ทรงผมอย่างประณีต ตามที่ลูกค้าต้องการเสร็จภายในเวลารวดเร็วกว่าที่ลูกค้าคาดไว้ หากประเมิน ความพึงพอใจที่เกิดขึ้น สิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการบริการสูงกว่าความคาดหวังที่มีอยู่ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบน ไปในทางบวก) แสดงว่าลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (สูง) ในสถานการณ์ตรงข้าม ถ้าลูกค้าต้องเสียเวลา รอานานกว่าที่คาดไว้ ลูกค้าก็จะเกิดความไม่พึงพอใจได้ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไป ในทางลบ)

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะ ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกัน

ข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ เช่น ลูกค้าไปซื้อสินค้า ที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และเลือกซื้อสินค้าที่มีตราผลิตภัณฑ์ที่เชื่อถือได้ ปรากฏว่าสินค้าชำรุดใช้งานไม่ได้ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อนำสินค้าไปขอเปลี่ยนชิ้นใหม่ พนักงานขายให้การดูแลอย่างดีกล่าวคำขอโทษและเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่มาให้พร้อมช่วยเหลือทดสอบการทำงาน ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนความรู้สึกไม่พึงพอใจเป็นพึงพอใจและยังรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นที่พนักงานยอมรับข้อบกพร่อง และเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยอัธยาศัยที่ดี

### 2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปใน ภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทาง หนึ่ง หรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับ ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ
2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาท หน้าที่ และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความ รับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงาน โรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขก เรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟ อาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงาน

ธนาการช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับ การยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมตรจิตของการบริการที่แท้จริง

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่า การรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการ ในวงจรของการให้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตาม องค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้ สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริง ไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความ ไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

## 2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการ กับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการ ที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การ บริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึง คุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ ตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของ การบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตาม ลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ
4. การส่งเสริมแนะบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการ ตามมาได้
5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ
7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผล ให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์ อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์กรต่างๆ เป็นต้น

## 2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

### 2.5.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ (Service) คือ กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ดังนั้น การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ และมีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้ และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการ โดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

Meesala (2016) ได้กล่าวว่า การให้บริการที่มีคุณภาพสูงเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จในการให้บริการอุตสาหกรรม ในยุคปัจจุบันของการแข่งขันที่รุนแรงการเฝ้าติดตามและการปรับปรุงคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการพัฒนาประสิทธิภาพและปริมาณธุรกิจ

Kotler (2010) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใดๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ไม่ได้ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมีเป้าหมาย และความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้ กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับ อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่สามารถจับต้องได้หรือไม่สามารถ จับต้องได้เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตาม ความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

### 2.5.1 ลักษณะของการบริการ

การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการซึ่งมีผลต่อการออกแบบการดำเนินงานทางการตลาดดังต่อไปนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือรู้สึกได้ก่อนการซื้อ และไม่สามารถคาดเดาผลที่จะเกิดขึ้นได้ตั้งนั้นเพื่อลดความเสี่ยงผู้ซื้อจะมองหาสัญญาณที่บ่งบอก ถึงคุณภาพของการบริการโดยจะพิจารณาจากสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการ ติดต่อสื่อสาร และราคา ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างสิ่งเหล่านี้ขึ้นมาเพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้ซื้อ
2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกันนั่นคือไม่มีตัวสินค้าที่สามารถเก็บรักษาทำการจำหน่ายและบริโภคที่หลังได้ผู้ให้บริการ หนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้เพียงหนึ่งรายทำให้เกิดปัญหาเรื่องข้อจำกัดด้านเวลาขึ้น ซึ่งกลยุทธ์ที่จะแก้ปัญหาดังกล่าวนี้ผู้ให้บริการอาจทำการขยายกลุ่มผู้ใช้บริการให้มีขนาดใหญ่ขึ้นและ กำหนดมาตรฐานเวลาการให้บริการให้รวดเร็วซึ่งจะทำให้สามารถบริการลูกค้าได้มากขึ้น
3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการให้บริการมีความไม่แน่นอนสูงขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ตัวผู้ให้บริการ ช่วงเวลาที่ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการ ดังนั้นธุรกิจที่เป็นผู้ให้บริการจึง จำเป็นต้องควบคุมคุณภาพของการบริการ ซึ่งสามารถทำได้ 3 ขั้นตอน ดังนี้
  - การคัดเลือก และการอบรมการให้บริการแก่พนักงาน
  - กำหนดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบของธุรกิจ
  - การตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า จากการสอบถามความคิดเห็น
4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การให้บริการนั้นไม่สามารถเก็บได้เหมือนกับสินค้า อื่นซึ่งจะเกิดปัญหาขึ้นเมื่อความต้องการไม่แน่นอน ทำให้เกิดเหตุการณ์การให้บริการไม่ทันหรือไม่มี ลูกค้าเกิดขึ้น ดังนั้นธุรกิจที่ให้บริการจะต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อที่จะปรับความต้องการซื้อ และการให้บริการให้มีความสอดคล้องกัน เช่น การนำเอากลยุทธ์การตั้งราคาที่แตกต่างกัน เพื่อให้เกิด ความต้องการซื้ออย่างสม่ำเสมอ หรือการจ้างพนักงานเพิ่มชั่วคราวในช่วงเวลาที่มีจำนวนลูกค้า มากกว่าปกติ เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น

## 2.5.2 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการ

หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการไว้ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้ อย่างรวดเร็ว ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ด้านทำเลที่ตั้ง สถานที่ติดต่อ เวลา ขั้นตอนของการให้บริการ ที่รวดเร็ว เพื่อไม่ให้ลูกค้า ต้องเสียเวลารอนาน เพราะอาจทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเบื่อ และเปลี่ยนไปใช้บริการจากที่อื่น
2. ความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction) คือเป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการ หากผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้
3. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Expectation) เกิดขึ้นจากความแตกต่างของ ลักษณะลูกค้าแต่ละราย ซึ่งลูกค้าอาจจะมี ความคาดหวังต่อการบริการที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น ลูกค้าย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่แตกต่างกัน
4. การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการบอกให้ลูกค้าได้รับทราบถึง รายละเอียดของสินค้าและบริการต่าง ๆ โดยการใช้ภาษาเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย
5. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ความพร้อมเป็นประสิทธิภาพของ การให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการนั้น ๆ
6. ความรู้ของผู้ให้บริการ (Knowledge and competence) ความรู้ ความสามารถ และ ความชำนาญของผู้ให้บริการจะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้
7. คุณค่าของการให้บริการ (Value) คุณค่าของงานบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ลูกค้าได้รับ การบริการ กล่าวคือลูกค้าจะเกิดความรู้สึกประทับใจ และไม่เสียดายที่จะจ่ายเงินค่าบริการ เมื่อลูกค้า ได้รับการบริการตรงตามที่คาดหวัง
8. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง ความมีน้ำใจของพนักงาน ความจริงใจ และ รู้สึกยินดีที่จะต้อนรับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่จะได้รับ
9. ให้ความสนใจในลูกค้า (Interest) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อลูกค้า นั้นเป็นสิ่งจำเป็น ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใคร ต้องดูแลเอาใจใส่เขา อย่าทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าถูกทอดทิ้ง ไม่ได้รับการ เอาใจใส่จากพนักงาน

10. ความเชื่อถือได้ (Credibility) หมายถึง การที่ธุรกิจผู้ให้บริการมีการบริการที่ดี มีการได้รับรางวัล หรือการบอกต่อจากลูกค้าที่เคยมาใช้บริการ สร้างความน่าเชื่อถือโดยการบริการตาม มาตรฐานที่สม่ำเสมอ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือน่าเชื่อถือและมั่นใจในบริการ
11. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการอย่างถูกต้อง สม่ำเสมอ เทียบเท่ากับลูกค้ารายอื่นๆ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าจะเกิดความไว้วางใจเมื่อกลับมาใช้บริการอีก ครั้ง
12. การตอบสนองลูกค้า (Response) หมายถึงการให้บริการตอบสนองทันที เมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการ หรือเมื่อเกิดปัญหาที่สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว ปัญหาต่างๆ ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง
13. ความปลอดภัย (Security) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการ ไม่เสี่ยง ไม่เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาภายหลัง ไม่ผิดพลาดจากการทำงานของพนักงานให้บริการ
14. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) ผู้ให้บริการจะต้อง ทราบว่าลูกค้าต้องการอะไร ดังนั้นต้องค้นหาสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นมาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการ ของลูกค้า ถ้าผู้ให้บริการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและหาสิ่งที่ลูกค้า ต้องการมาตอบสนองเขาได้ ก็หมายถึงความมีประสิทธิภาพของบริการ

### 2.5.3 เครื่องมือการวัดคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่ง ที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพ การบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้านดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความ เป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และ เครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่าง ๆ ป้ายประกาศ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน ท่าเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วย ให้ลูกค้ารับรู้ว่ามี ความตั้งใจในการให้บริการ และลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน



2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ กับลูกค้างานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการ ให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้า แล้วต้องรีบต้อนรับต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็ว จะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ
4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มี ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัย สร้างความมั่นใจว่า ลูกค้าได้รับบริการที่ดี
5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละราย ด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสาร ต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบาง เรื่อง ใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

## บทที่ 3

### ภาระหน้าที่และปัญหาในการปฏิบัติงาน

จากการเข้าร่วมฝึกปฏิบัติงานจริงในโครงการสหกิจศึกษาเป็นเวลา 1 ภาคการเรียนศึกษา โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2565 ถึง วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566 ณ โรงแรม บัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์ ได้เรียนรู้ประสบการณ์การทำงานและปัญหาที่พบเจอหน้าที่แท้จริง และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งการเข้าร่วมโครงการสหกิจทำให้ได้ปฏิบัติงานหลายหลายด้าน โดยมีรายละเอียดของการทำงานดังนี้

#### 3.1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

#### 3.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ลักษณะงานที่ปฏิบัติใน โรงแรม บัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์ ให้ความสำคัญด้านการบริการลูกค้าเป็นอันดับหนึ่ง และคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการ โรงแรมในด้านต่างๆ อย่างครบวงจรตรงตามวิสัยทัศน์ที่เปรียบเสมือนอยู่ที่บ้าน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า เช่น การบริการน้ำดื่มเมื่อลูกค้ามาถึงที่พัก การเตรียมพร้อมสำหรับต้อนรับลูกค้าเมื่อมาเข้าพักใช้บริการ การเตรียมห้องอาหารให้พร้อมตลอดเวลา เพื่อรับรองลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเสมอ

#### 3.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. เวลา 07:00 น. เปลี่ยนน้ำในห้องพระ



ภาพที่ 3.1 เปลี่ยนน้ำในห้องพระอาหารเช้า

- เวลา 07:10 น. ต้อนรับลูกค้าที่เข้ารับประทานอาหารเช้า



ภาพที่ 3.2 ต้อนรับลูกค้าที่เข้ารับประทาน

- เวลา 07:10 - 09:40 น. ดูแลบริการเตรียมชุดอุปกรณ์ทานอาหารเช้า และเติมน้ำบาร์น้ำ



ภาพที่ 3.4 เตรียมชุดอุปกรณ์ทานอาหารเช้า และเติมน้ำบาร์น้ำอาหาร

- เวลา 10:00 - 11:00 น. เปลี่ยนผ้าปูโต๊ะทุกโต๊ะ ล้างของ ABF จัดโต๊ะเตรียมรับลูกค้าสัมมนา และลูกค้าwalk in ล้างช้อนเช็ดทำความสะอาด



ภาพที่ 3.4 เปลี่ยนผ้าปูโต๊ะทุกโต๊ะ

- เวลา 11:00 -16:00 น. รับลูกค้า จดรับออเดอร์ เสริฟเครื่องดื่ม บริการลูกค้าจนกว่าลูกค้าจะใช้บริการเสร็จ ถ้ามีลูกค้าสัมมนาบริการเติมน้ำเก็บจานตลอดเวลา และยืนต้อนรับเก็บคูปองทานอาหาร หลังจากนั้นเตรียมอุปกรณ์สำหรับABFวันถัดไป เช่น ช้อน ผ้าปูโต๊ะงาน เครื่องดื่ม หลังจากลูกค้าไม่มีแล้วต้องเอาผ้าปูโต๊ะที่ใช้แล้วไปส่งห้องผ้า



ภาพที่ 3.5 เตรียมอุปกรณ์สำหรับABF

6. เวลา 16:00 น. ปิดห้องอาหารตรวจความเรียบร้อยของห้องอาหารและลิ้นคประตูคืน กุญแจที่พร้อมที่ต้อนรับลูกค้า



ภาพที่ 3.6 ปิดห้องอาหารตรวจความเรียบร้อยของห้องอาหาร

## บทที่ 4

### รายละเอียดการปฏิบัติงาน

จากการฝึกสหกิจศึกษาเป็นเวลา 1 ภาคศึกษา โดยเริ่มศึกษาตั้งแต่ โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2565 ถึง วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566 ณ โรงแรม โรงแรม บัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์ ในแผนก F&B ตำแหน่ง F&B ได้เรียนรู้ประสบการณ์การทำงานและปัญหาที่พบเจอหน้างานที่แท้จริง ทำให้เกิดแนวความคิดการปัญหาพนักงานไม่เพียงพอต่อการบริการลูกค้าในห้องบริการอาหารทำให้ลูกค้าต้องรอนาน ซึ่งการเข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษาซึ่งได้ปฏิบัติงานอย่างหลากหลายด้าน โดยมีรายละเอียดของการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 4.1 สังเกตและจดบันทึก และระบุที่มาของปัญหาเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น
- 4.2 ขั้นตอนการทำงานห้องอาหารของพนักงานบริการลูกค้า
- 4.3 แนวทางในการแก้ไขปัญหาของการปฏิบัติงาน

#### 4.1 สังเกต และระบุที่มาของปัญหาเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

จากการเข้ารับปฏิบัติงานจริงและการสังเกตและบันทึกข้อมูลการปฏิบัติพบว่า ปัญหาของในการฝึกงานสหกิจครั้งนี้ มีดังนี้ จำนวนพนักงานไม่เพียงพอในห้องอาหารไม่เพียงพอทำให้ไม่สามารถดูแลและบริการลูกค้าอย่างทั่วถึง อีกทั้งพนักงานทำงานหลากหลายหน้าที่จนเกินไป และไม่สามารถเตรียมพร้อมอุปกรณ์การรับประทานอาหาร เช่น ช้อน ช้อม จานอาหาร ได้ทันและเพียงพอ นอกจากนี้พนักงานไม่สามารถสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติได้อย่างดีอาจทำให้ช้าเวลารับออเดอร์จากลูกค้า

#### 4.2.1 วิธีการต้อนรับพนักงานในห้องอาหาร

ห้องอาหารทางโรงแรมบริการช่วงเวลา 10.00 น. ในช่วง American breakfast 11.00 -16:00 เปิดบริการ lunch + walk in และ 17:00-22:00 น. บริการร้านอาหารริมน้ำ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. ต้อนรับลูกค้าเพื่อนำทางลูกค้าไปยังโต๊ะว่างหรือสำหรับลูกค้าที่จองโต๊ะไว้
2. แจก เมนูให้สำหรับลูกค้า และแนะนำเมนูแนะนำแก่ลูกค้า
3. จัดเมนูที่ลูกค้าสั่งและส่งให้ทางแผนกห้องครัว
4. บริการเสิร์ฟน้ำให้แก่ลูกค้า
5. ยืนเตรียมความพร้อมเมื่อลูกค้าขอความช่วยเหลือ
6. จัดเสิร์ฟอาหารให้แก่ลูกค้า
7. เมื่อลูกค้ารับประทานอาหารเสร็จจัดเก็บโต๊ะ
8. เตรียมผ้าปูโต๊ะใหม่ อุปกรณ์สำหรับรับประทานอาหาร เพื่อเตรียมพร้อมต้อนรับลูกค้าเสมอ

#### 4.3 แนวทางในการแก้ไขปัญหาของการปฏิบัติงาน

แนวทางขั้นตอนการแก้ปัญหาที่พบเจอ มีการแนวทางการแก้ปัญหาดังนี้

1. การจัดตารางการทำงานของพนักงานตามวันของการทำงาน โดยแบ่งหน้าที่ของพนักงานที่มีทั้งหมด 23 คน โดยการแบ่งหน้าที่แต่ละหน้าที่ ใน 1 อาทิตย์ พนักงานจะต้องทำงานในหน้าที่นั้นทั้งอาทิตย์และเมื่ออาทิตย์ถัดไปสลับเปลี่ยนหน้าที่ เช่น พนักงาน A อาทิตย์ที่ 1 ทำหน้าที่จัดรถบอเดอร์ อาทิตย์ที่ 2 พนักงาน A เปลี่ยนเป็นทำหน้าที่ เตรียมอุปกรณ์สำหรับรับประทานอาหาร การสลับหน้าที่การทำงานเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้ทุกหน้าที่
2. พนักงานที่มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติให้เป็นคนรับบอเดอร์สำหรับลูกค้าต่างประเทศเป็นหลัก และควรมีการอบรมสำหรับการสื่อสารชาวต่างชาติให้แก่พนักงานบริการอย่างน้อยปีละ 2 ครั้งเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร
3. มีคำตอบแทนหรือหาของตอบแทนสำหรับพนักงานที่สามารถสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติได้อย่างไร้ปัญหาเพื่อหาแรงจูงใจให้กับพนักงาน

## บทที่ 5

### สรุปผลการปฏิบัติงานและอภิปราย

#### สรุปผลการปฏิบัติงาน

จากการเข้าร่วมปฏิบัติงานในโครงการงานสหกิจศึกษา โรงแรม บัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์ งานส่วนใหญ่เป็นงานที่เกี่ยวกับการงานด้านการบริการเป็นส่วนใหญ่ซึ่งสามารถเสริมสร้างทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน และทำให้พบเจอปัญหาที่เกิดขึ้นจริงและการหาแนวทางแก้ไขได้อย่างได้รับการช่วยเหลือให้คำแนะนำจากพี่พนักงานที่คอยคำปรึกษาและช่วงแนะนำแนวทางในการทำงานให้ราบรื่น และยังทราบถึงกระบวนการทำงานของระบบการบริการในห้องอาหาร ได้เป็นประสบการณ์ใหม่ๆ และยังฝึกพื้นฐานในการบริการอย่างเต็มที่

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงาน

##### 5.1 ต่อนิสิต

1. ได้ทราบถึงระบบการทำงานของการบริการ และขั้นตอนการดำเนินงาน ระบบการวางแผนการทำงาน
2. ได้ฝึกวินัยการปฏิบัติงานจริง เรียนรู้การทำงานกันอย่างเป็นที่ การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหน้างานจากพนักงาน
3. การฝึกความใจเย็นในการต้อนรับลูกค้าหลากหลายรูปแบบ สามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้อย่างดี
4. การปรับตัวเข้ากับสังคมและสามารถทำงานกับผู้อื่นได้อย่างดี
5. ได้ฝึกระเบียบการทำงาน การตรงต่อเวลาในการทำงาน การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน และยังได้ฝึกความรับผิดชอบหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
6. ได้พัฒนาบุคลิกภาพของตนเองได้ดีขึ้น

##### 5.2 ต่อสถานประกอบการ

1. องค์กรได้รับรู้มุมมองใหม่จากนิสิตเพื่อเป็นข้อมูลและต่อยอดในการทำงาน
2. องค์กรได้รับการยอมรับจากมหาวิทยาลัย
3. องค์กรได้รับคนช่วยเหลือในระบบการทำงานเพิ่มขึ้น



### 5.3 ต่อมหาวิทยาลัย

1. สร้างชื่อเสียงให้กับมหาวิทยาลัยเผยแพร่ให้วิทยาลัยเป็นที่รู้จักมากขึ้น
2. เป็นการเปิดทางให้กับนักศึกษาที่เข้าฝึกงานได้เพิ่มมากขึ้นและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับสถานประกอบการ
3. ได้รับข้อมูลจากนักศึกษาที่ฝึกงานเพื่อปรับปรุงหลักสูตรให้สามารถใช้ปฏิบัติงานในชีวิตจริงได้

#### ประสบการณ์ที่ประทับใจและประสบการณ์พิเศษ

##### ด้านการทำงาน

ได้รับการช่วยเหลือในด้านของงานที่ได้รับผิดชอบหมายจากพนักงานจากการแนะนำวิธีการทำงานอย่าง เมื่อสอบถามการทำงานพนักงานคอยให้คำตอบทุกครั้งที่สอบถาม สอนสร้างเทคนิค และทักษะด้านการทำงาน มีความรู้ความเข้าใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

##### ด้านการใช้ชีวิต

เมื่อมีการทำงานด้านการบริการได้พบเจอผู้คนหมู่มากหลายรูปแบบทำให้ได้เรียนรู้ปรับเปลี่ยนวิธีคิดในการรับมือปัญหาที่เกิดขึ้น เข้าใจการทำงานเป็นทีมที่พร้อมช่วยเหลือเมื่อต้องเจอปัญหาและได้รับความร่วมมืออย่างดีสำหรับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้การทำงานอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพในการทำงาน

## บรรณานุกรม

ความหมายของความพึงพอใจ. [ออนไลน์]. <https://www.novabizz.com>. (สืบค้นเมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566).

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความหมายของความพึงพอใจ. [ออนไลน์]. <https://sites.google.com/site/423313researchsaeauideesorn/bth-thi-2-wrrnkrrm-thi-keiywkhxng/-aua>. (สืบค้นเมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566).

การบริการ. [ออนไลน์]. <https://www.gotoknow.org/posts/492001>. (สืบค้นเมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566).

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ. [ออนไลน์]. <https://sites.google.com/site/qareports0>. (สืบค้นเมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566).

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ. [ออนไลน์]. <https://sites.google.com/site/qareports0>. (สืบค้นเมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566).

ความหมายของบริการ. [ออนไลน์]. <https://www.gotoknow.org/posts/492001>. (สืบค้นเมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566).

ลักษณะของการบริการ. [ออนไลน์]. [http://707035.blogspot.com/2011/06/blog-post\\_17.html](http://707035.blogspot.com/2011/06/blog-post_17.html). (สืบค้นเมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566).

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ. [ออนไลน์]. <https://www.tpa.or.th/writer>. (สืบค้นเมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566).

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

รูปภาพการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ สถานประกอบการ

รูปภาพการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ สถานประกอบการ



ภาพที่ 1 การจัดเตรียมหลังอุปกรณ์เพื่อเตรียมความพร้อมรับพนักงาน



ภาพที่ 2 ทำความสะอาดเครื่องครัว



ภาพที่ 2 ทำความสะอาดอุปกรณ์เครื่องดื่ม



ภาพที่ 3 จัดเรียงจานวางไว้บนโต๊ะอาหาร



ภาพที่ 4 ตอนรับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ



ภาพที่ 5 จัดเรียงจานวางไว้บนโต๊ะอาหาร



ภาพที่ 6 ทำความสะอาดอุปกรณ์เครื่องครัวและแก้วเครื่องดื่ม



ภาพที่ 7 นิเทศศึกษาโดย อาจารย์ที่ปรึกษา



ภาคผนวก ข

ใบรายงานการฝึกงานสหกิจประจำสัปดาห์



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 1

สาขาวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต นางสาว เกรียงทิพย์ พงษ์ระชา รหัสนิสิต 62101150008

ชื่อองค์กร Buddy

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา Buddy

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน โภจโณ โทรศัพท -

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	1 / 11 / 15			
อังคาร	2 / 11 / 15	ทำตัวอยู่กินที่ทำงานเริ่มรู้จักต่าง ๆ	9 ชม	Thida
พุธ	3 / 11 / 15	เข้าทำ ABF ล้างรถค้า จัดโต๊ะ เตรียมของ ล้างรถเร็วไว้สัปดาห์ 1 (รถลูกค้า) Walk In	9 ชม	Thida
พฤหัสบดี	4 / 11 / 15	off ไปเล่น		Thida
ศุกร์	5 / 11 / 15	วันลูกค้า ABF ช่วยล้าง ล้างรถค้า จัดโต๊ะ ล้างรถเร็วไว้สัปดาห์ 2	9 ชม	Thida
เสาร์	6 / 11 / 15	ดูแลรถเช่า ABF จัดโต๊ะ ล้างรถลูกค้า ล้างรถเร็วไว้สัปดาห์ 3	9 ชม	Thida
อาทิตย์	7 / 11 / 15	ดูแล ABF ล้างรถเร็ว จัดโต๊ะ	9 ชม	Thida



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 2

สาขาวิชา วิศวกรรมช่างยนต์

คณะ วิศวกรรมฯ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต ไตรรงค์ นภประชา รหัสนิสิต 621045008

ชื่อองค์กร Buddy

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา Buddy

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน ปกรณ์ โทรศัพท์ -

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	7/11/65	ดูแลลูกค้า ABF จัดโต๊ะ รับลูกค้าจากภาค	9	Thik
อังคาร	8/11/65	ดูแลลูกค้า ABF จัดรถ	9	Thik
พุธ	9/11/65	จัด ABF ดูแลลูกค้า เติช่องของรถเช่า จัดโต๊ะอาหาร ปล่อยลูกค้า Walk in	9	Thik
พฤหัสบดี	10/11/65	วันหยุด		Thik
ศุกร์	11/11/65	จัดเตรียมดูแลลูกค้า ABF จัดโต๊ะลูกค้า ที่โรงรถ	9	Thik
เสาร์	12/11/65	ดูแลลูกค้า ABF จัดโต๊ะ เติช่องของรถเช่า รับลูกค้า	9	Thik
อาทิตย์	13/11/65	วันหยุด		Thik



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 3

สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ สาขาประถมศึกษา

คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต 1 นรชนก นพรัตน์ รหัสนิสิต 6210450008

ชื่อองค์กร Buddy

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา Buddy

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน ทัศนีย์ โทรศัพท์

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	14, 11, 65	ดูงาน ABF จัดเตรียม ของ ABF ว่างดีไป ดูงาน ก.ก.ท. Walkin	9	Thida
อังคาร	15, 11, 65	ดูงาน ABF จัดโต๊ะ ดูงาน ก.ก.ท. Walkin	9	Thida
พุธ	16, 11, 65	จัดโต๊ะ จัดจอของ ดูงาน ABF ดูงาน ก.ก.ท. Walkin เตรียมของงาน จัดโต๊ะ	9	Thida
พฤหัสบดี	17, 11, 65	off ติดเรียน	9	Thida
ศุกร์	18, 11, 65	ลาไปงานศพ		Thida
เสาร์	19, 11, 65	ลาไปงานศพ		Thida
อาทิตย์	20, 11, 65	วันหยุด	9	Thida



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 4

สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์บัณฑิต

คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ



ชื่อนิสิต... เนตรนภ ภาณุวงษ์ รหัสนิสิต ๔210 ๒5000๘

ชื่อองค์กร... Buddy

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา... Buddy

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน... โภจนา โทรศัพท์ -

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	๒ / ๑๑ / ๕๕	ดูแลลูกค้า ABF จัดโต๊ะเตรียมของวัน ตัดใจ	๑	Thida
อังคาร	๒ / ๑๑ / ๕๕	ดูแลลูกค้า ABF จัดโต๊ะ เตรียมของวันตัดใจ ไว้ตัดใจ	๑	Thida
พุธ	๒ / ๑๑ / ๕๕	ดูแลลูกค้า จัดเตรียมของ ไว้ของดูแลลูกค้า walkin	๑	Thida
พฤหัสบดี	๒ / ๑๑ / ๕๕	วันหยุด		Thida
ศุกร์	๒ / ๑๑ / ๕๕	ดูแลลูกค้า ABF จัดเตรียมของวันตัดใจ ดูแลลูกค้า walkin จัดโต๊ะ	๑	Thida
เสาร์	๒ / ๑๑ / ๕๕	จัดโต๊ะ เก็บโต๊ะ ไว้ของวัน จัดเตรียม ABF ของวันตัดใจ	๑	Thida
อาทิตย์	๒ / ๑๑ / ๕๕	วันหยุด		Thida



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 5

สาขาวิชา ทัศนศิลป์

คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ



ชื่อนิสิต เนตรนภ นพรัตน์ รหัสนิต 62101150008

ชื่อองค์กร Buddy

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา Buddy

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน เปาวิภา โทรศัพท์ -

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	28, 11, 65	ดูแลลูกค้า ABF หาดใหญ่	9	Thida
อังคาร	29, 11, 65	ดูแลลูกค้า Walkin หาดใหญ่ เตรียมของ ABF หาดใหญ่	9	Thida
พุธ	30, 11, 65	ดูแล ABF หาดใหญ่ เตรียมของ หาดใหญ่	9	Thida
พฤหัสบดี	1, 12, 65	วันหยุด		Thida
ศุกร์	2, 12, 65	ดูแลลูกค้า ABF หาดใหญ่ เตรียมของ	9	Thida
เสาร์	3, 12, 65	ดูแลลูกค้า ABF หาดใหญ่ เตรียมของ หาดใหญ่	9	Thida
อาทิตย์	4, 12, 65	วันหยุด		Thida



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 6

สาขาวิชา ภาษาอังกฤษ

คณะ วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ



ชื่อนิสิต วัฒนภูมิ ทรัพย์ทวี รหัสนิสิต 12101150002

ชื่อองค์กร Buddy

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา Buddy

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน ภาวิณี โทรศัพท์ -

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	5, 12, 65	ดู ABF ฝึกอ่าน จัดโต๊ะ ทำรายงาน 1 ชั่วโมง	9	Thida
อังคาร	6, 12, 65	ดู ABF (ฝึกอ่าน จัดโต๊ะ) 1 ชั่วโมง ฝึกอ่าน	9	Thida
พุธ	7, 12, 65	ดู ABF ออกกำลังกาย Walk in ฝึกอ่าน จัดโต๊ะ 1 ชั่วโมง	9	Thida
พฤหัสบดี	8, 12, 65	วันหยุด	9	Thida
ศุกร์	19, 12, 65	ดู ABF ออกกำลังกาย Walk in ฝึกอ่าน จัดโต๊ะ 1 ชั่วโมง	9	Thida
เสาร์	10, 12, 65	ดู ABF ฝึกอ่าน จัดโต๊ะ วัน Walk in	9	Thida
อาทิตย์	11, 12, 65	วันหยุด	9	Thida



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 7

สาขาวิชา วิทยาเขต

คณะ วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์



ชื่อนิสิต 14 ธรรมภร พงระชา รหัสนิสิต 6210150058

ชื่อองค์กร Buddy

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา Buddy

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน ใจจริง โทรศัพท์ -

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	12, 12, 65	ดูแผนก 1 ต้นโรงปลูก ABF ลัดรถ วัดใจ	9	Thida
อังคาร	13, 12, 65	ดูแผนก ABF / walk in วัดใจ วัดใจ	9	Thida
พุธ	14, 12, 65	ดูแผนก ABF / walk in วัดใจ วัดใจ	9	Thida
พฤหัสบดี	15, 12, 65	off	9	Thida
ศุกร์	16, 12, 65	ดู ABF / walk in ส่งงาน Lunch เก็บโต๊ะ เก็บโต๊ะ	9	Thida
เสาร์	17, 12, 65	ดู ABF / walk in ดูรถ รวบรวม Lunch เก็บโต๊ะ	9	Thida
อาทิตย์	18, 12, 65	off	9	Thida





ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 9

สาขาวิชา ภาษาอังกฤษ

คณะ นิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต 1๙๓ รัชก มปรีชา รหัสนิสิต ๕๕๖๐๕๐๐๘

ชื่อองค์กร Buddy

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา Buddy

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน รัชก มปรีชา โทรศัพท์ -

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	19, 12, 65	ดูแล ABF / Walk in	9	Thida
อังคาร	20, 12, 65	จัดโต๊ะรับของ ABF รับแจก สิ่งของ ABF ดูแลแขก	9	Thida
พุธ	21, 12, 65	จัดเตรียม ABF รับแขก จัดเตรียมของ จัดโต๊ะอาหารกลางวัน คำนวณหนี้	9	Thida
พฤหัสบดี	22, 12, 65	off	9	Thida
ศุกร์	23, 12, 65	ดูแล ABF / Walk in เก็บโต๊ะ	9	Thida
เสาร์	24, 12, 65	ดูแล ABF / walk in จัดก่อน เตรียมของงานเลี้ยง	9	Thida
อาทิตย์	25, 12, 65	วันหยุด	9	Thida



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 9

สาขาวิชา ภาษาอังกฤษ

คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ



ชื่อนิสิต อนุกรม ทวีธา รหัสนิสิต 6210050008

ชื่อองค์กร Buddy

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา Buddy

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน ภาวอิน โทรศัพท์ -

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	26, 12, 65	ดูแล ABP / Walk in เรื่องงาน จัดโต๊ะ เก้าอี้ในห้อง	9	Thiik
อังคาร	27, 12, 65	ดูแล ABP / Walk in เรื่องงาน จัดโต๊ะ เก้าอี้ในห้อง	9	Thiik
พุธ	28, 12, 65	พัก		Thiik
พฤหัสบดี	29, 12, 65	พักผ่อน		Thiik
ศุกร์	30, 12, 65	พักผ่อน		Thiik
เสาร์	31, 12, 65	ดูแล ABP / Walk in เรื่องงาน จัดโต๊ะ เก้าอี้ในห้อง เรื่องงาน จัดโต๊ะ เก้าอี้ในห้อง	9	Thiik
อาทิตย์	1, 1, 66	ดูแล ABP / Walk in เรื่องงาน	9	Thiik



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 10

สาขาวิชา ภาษาอังกฤษ

คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ



ชื่อนิสิต น.ดร.นภ พรพร รหัสนิต 210450009
ชื่อองค์กร Buddy
หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน Buddy
ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน ภาวิณี โทรศัพท์ -

Table with 5 columns: Day, Date, Activity, Hours, Supervisor. Rows include activities like 'ลานอเนก งดตัดวงจรถอด' and 'ถูก ABF / Walk in' with dates from 2/1/66 to 9/1/66.



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 11

สาขาวิชา ภาษาอังกฤษ

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต เพชรนงก โพธิ์ธรา รหัสนิสิต 62101150008

ชื่อองค์กร Buddy

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา Buddy

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน ปภาวรินทร์ โทรศัพท์ -

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	9, 1, 66	มาแจ้งไปทางขอ		Think
อังคาร	10, 1, 66	ถูก ABF / Walk in คิดเงิน เก็บเงิน เก็บเงิน	9	Think
พุธ	11, 1, 66	ถูก ABF / Walk in คิดเงิน เก็บเงิน เก็บเงิน	9	Think
พฤหัสบดี	12, 1, 66	off		Think
ศุกร์	13, 1, 66	ถูก ABF / Walk in คิดเงิน เก็บเงิน เก็บเงิน เก็บเงิน	9	Think
เสาร์	14, 1, 66	ถูก ABF / Walk in คิดเงิน เก็บเงิน เก็บเงิน	9	Think
อาทิตย์	15, 1, 66	off		Think



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 12

สาขาวิชา ภาษาอังกฤษ

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต เขมรนาถ พงษ์กร รหัสนิต 6210150008

ชื่อองค์กร Buddy

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา Buddy

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน จักรกร โทรศัพท์ -

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	16, 1, 66	ดูแล ABP เรือร่อน คองคิตโต้ Walkin	9	Thi
อังคาร	17, 1, 66	ดูแล ABP จัดเตรียมรถ จักโต้: เรือร่อน	9	Thi
พุธ	18, 1, 66	ดูแล ABP เรือร่อน จักโต้: คองคิตโต้ Walkin	9	Thi
พฤหัสบดี	19, 1, 66	วันหยุด	9	Thi
ศุกร์	20, 1, 66	ติดตาม Covid 19		Thi
เสาร์	21, 1, 66	ติดตาม Covid 19		Thi
อาทิตย์	22, 1, 66	ติดตาม Covid 19 * วันหยุด		Thi



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 13

สาขาวิชา ช่างเทคนิค

คณะ วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต เพชรนภ นามสกุล นงรัตน์ รหัสนิสิต 62101150008

ชื่อองค์กร Buddy

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา Buddy

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน ไดอิจ โทรศัพท์ -

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	<u>23, 1, 1</u>	<u>ติด Covid 19</u>		<u>Thib.</u>
อังคาร	<u>24, 1, 1</u>	<u>ติด Covid 19</u>		<u>Thib.</u>
พุธ	<u>25, 1, 1</u>	<u>ติด Covid 19</u>		<u>Thib.</u>
พฤหัสบดี	<u>21, 1, 1</u>	<u>วันหยุด</u>	<u>9</u>	<u>Thib.</u>
ศุกร์	<u>27, 1, 1</u>	<u>จัดโต๊ะดูแลลูกค้า จัดเตรียมของ ABF</u>	<u>9</u>	<u>Thib.</u>
เสาร์	<u>28, 1, 1</u>	<u>ดูแลลูกค้า จัดเตรียมของ ABF</u> <u>ลาพัก</u>	<u>9</u>	<u>Thib.</u>
อาทิตย์	<u>29, 1, 1</u>	<u>off วันหยุด วันหยุด</u>	<u>9</u>	<u>Thib.</u>



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 14

สาขาวิชา ภาษาอังกฤษ

คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ



ชื่อนิสิต วัฒนพร วัฒนพร รหัสนิต 62101150008

ชื่อองค์กร Buddy

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา Buddy

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน ภาวิศ โทรศัพท์ -

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	30, 12, 66	ดูแลลูกค้า ABF วัดพระยอดเจ้าที่ตลาดคลอง แก้ว	9	Thik.
อังคาร	31, 12, 66	ดูแลลูกค้า ABF สโมสรนักศึกษาวัดพระยอดเจ้าที่ สนามกีฬา Walk in	9	Thik.
พุธ	1, 2, 66	ดูแล ABF / Walk in วัดพระยอดเจ้าที่ วัดพระยอดเจ้าที่	9	Thik.
พฤหัสบดี	2, 2, 66	off	9	Thik.
ศุกร์	3, 2, 66	ดูแล ABF / Walk in วัดพระยอดเจ้าที่ วัดพระยอดเจ้าที่ (เย็น)	9	Thik.
เสาร์	4, 2, 66	ดูแลลูกค้า		Thik.
อาทิตย์	5, 2, 66	off	9	Thik.



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์  
 สัปดาห์ที่ 15  
 สาขาวิชา ภาษาอังกฤษ  
 คณะ วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต..... เวตรนภา ภากร..... รหัสนิสิต 62101150008  
 ชื่อองค์กร..... Buddy  
 หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา..... Buddy  
 ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน..... ปกรณ์..... โทรศัพท์.....

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	6, 2, 66	คุณ ABF คุณกัท Walkin เปิดร้าน เตรียมของ	9	Thik.
อังคาร	7, 2, 66	คุณ ABF คุณกัท Walk in เปิดร้าน เตรียมของ	9	Thik.
พุธ	8, 2, 66	เปิดร้าน เตรียมของ คุณ ABF	9	Thik.
พฤหัสบดี	9, 2, 66	off		Thik.
ศุกร์	10, 2, 66	คุณ ABF เปิดร้าน เตรียมของ เก็บงาน	9	Thik.
เสาร์	11, 2, 66	คุณ ABF คุณกัท Walk in เปิดร้าน	9	Thik.
อาทิตย์	12, 2, 66	off		Thik.





ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 15

สาขาวิชา ภาษาอังกฤษ

คณะ วิชาธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต ใหญ่ นท ทบปชา รหัสนิสิต 6210190008

ชื่อองค์กร Buddy

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา Buddy

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน จอห์น โทรศัพท

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	13, 2, 66	ออก ABP ดำเนินงานหน้า ตกดอกคำ 'Walk in' ฝึกสอน เก็บขยะหน้าห้อง	9	Thib.
อังคาร	14, 2, 66	ออก ABP ดำเนินงาน หน้าตึก Walk in 'ฝึกสอน' เก็บขยะหน้าห้อง	9	Thib.
พุธ	15, 2, 66	ออก ABP ลงพื้นที่ Walk in ฝึกสอน เก็บขยะ	9	Thib.
พฤหัสบดี	16, 2, 66	off ไม่เรียน		Thib.
ศุกร์	17, 2, 66	กำลังสอนภาษา		Thib.
เสาร์	18, 2, 66	กำลังสอนภาษา		Thib.
อาทิตย์	19, 2, 66	off ไม่เรียน		Thib.



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 17

สาขาวิชา ภาษาอังกฤษ

คณะ วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต..... เพ็ชรหม หนึ่งรา ..... รหัสนิสิต 6210150008

ชื่อองค์กร..... Buddy

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา..... Buddy

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน..... ภัทรา ..... โทรศัพท์ .....

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	20, 2, 66	ดูแล ABF ล้างของรอมเข้า ดูแลลูกค้า Walkin เชื้อรอม	9	Thik.
อังคาร	21, 2, 66	ดูแล ABF ล้างของรอมเข้า ดูแลลูกค้า Walkin เชื้อรอม	9	Thik.
พุธ	22, 2, 66	ดูแล tBF ล้างของรอมเข้า เตรียมของ วันถัดไป เชื้อรอม ดูแล Walkin	9	Thik.
พฤหัสบดี	23, 2, 66	off		Thik.
ศุกร์	24, 2, 66	ดูแล ABF ล้างของรอมเข้า เตรียมของ วันถัดไป เชื้อรอม	9	Thik.
เสาร์	25, 2, 66	ดูแล ABF ล้างของรอมเข้า เตรียมของ วันถัดไป เชื้อรอม	9	Thik.
อาทิตย์	26, 2, 66	off		Thik.



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 18

สาขาวิชา ภาษาอังกฤษ

คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์



ชื่อนิสิต ภาณุพงศ์ ภาณุพงศ์ รหัสนิสิต 6210450068

ชื่อองค์กร Buddy

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา Buddy

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน ภาณุพงศ์ โทรศัพท์

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	27/2/66	ดูแล ABF เครื่องของวันดีไป ฝึกสอน นางอรอรอมเรา	9 ชม	Thik.
อังคาร	28/2/66	ดูแล ABF เครื่องของวันดีไป ฝึกสอน นางอรอรอมเรา นางกรรณ	9	Thik
พุธ	/ /			
พฤหัสบดี	/ /			
ศุกร์	/ /			
เสาร์	/ /			
อาทิตย์	/ /			

ภาคผนวก ค

ประวัตินิติสหกิจ

## ประวัตินิสิตสหกิจ



ชื่อ-สกุล: นางสาวเนตรนภา มาประชา

ชื่อเล่น: เนตร

เกิดวันที่: 9 พฤศจิกายน 2543

ที่อยู่: 6/108 หมู่บ้าน บัวทองเคหะ ซ.2 อ.บางบัวทอง ต.บางบัวทอง จ.นนทบุรี

การศึกษา: มัธยมต้นโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า นนทบุรี  
มัธยมปลายโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า นนทบุรี  
ปัจจุบันกำลังศึกษามหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ชั้นปีที่ 4 คณะบริหารธุรกิจ สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ภาคผนวก ง  
ประวัติอาจารย์เทศสกิจ



ชื่อ-สกุล

อาจารย์ ดร.กฤษติญา จิรทิวาธวัช

อาจารย์นิเทศโครงการงานวิชาสหกิจศึกษา

ภาคผนวก จ  
ประวัติพนักงานที่ปรึกษา





**ชื่อ-สกุล**

คุณ ประภาวิน พุ่มเรือง

ผู้จัดการแผนกที่บริการอาหารและเครื่องดื่ม

**สถานที่ทำงาน**

โรงแรม บัดดี้ โอเรียนทอล ริเวอร์ไซด์ 17/56 หมู่ 7 ซอย สุขา  
ประชาสรรค์ 2 (ซอย 25) สุขาประชาสรรค์ 2บางพูด ปากเกร็ด  
นนทบุรี 11120