



โครงการการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
เรื่อง การปรับปรุงการจัดเก็บห้องอาหาร

นางสาว วิภาวดี เพชรบุตร
รหัสนิสิต 63501140001

โครงการสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา (019-002)
สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566
มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



โครงการการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
เรื่อง การปรับปรุงการจัดเก็บห้องอาหาร

นางสาว วิภาวดี เพชรบุตร
รหัสนิสิต 63501140001

โครงการสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา (019-002)
สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอส่งโครงการการปฏิบัติ งานสหกิจศึกษา

เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษาสาขาวิชา ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ วิเศษ

ตามที่ข้าพเจ้า นางสาว วิภาวณี เพชรบุตร นิสิตสาขาวิชาการบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ได้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษาระหว่างวันที่ 1 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ 2566 ถึงวันที่ 28 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ 2567 ในตำแหน่งแผนกห้องอาหาร ณ สถานที่ประกอบการชื่อ โรงแรมนาราและได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษา ให้ศึกษาและจัดทำรายงานเรื่อง การปรับปรุงระบบการจัดเก็บห้องอาหารของโรงแรมนารา

บัดนี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดลงแล้ว จึงใคร่ขอส่งไฟล์รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา จำนวน 1 ไฟล์ โดยแปลงไฟล์เป็นสกุล PDF เพื่อขอรับการประเมินผลการปฏิบัติงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ



(นางสาววิภาวณี เพชรบุตร)

ชื่อโครงการการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การปรับปรุงระบบการจัดเก็บห้องอาหาร

ผู้รายงาน

นางสาว วิภาวณี เพชรบุตร

คณะ

บริหารธุรกิจ

สาขาวิชา

การบริหารธุรกิจ



.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ วิเศษ)

อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา



.....
(คุณสุรัฐพร ราษฎร์ธรรม)

พนักงานที่ปรึกษา

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ อนุมัติให้นับโครงการสหกิจศึกษาฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรคณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ



.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริ ภูพงษ์วัฒนา)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

กิตติกรรมประกาศ

(Acknowledgment)

ตามที่ข้าพเจ้า นางสาว วิภาวณี เพชรบุตร ได้มาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ โรงแรมนาราตั้งแต่วันที่ 1 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2566 ถึงวันที่ 28 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.2567 ทำให้ข้าพเจ้าได้รับความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ที่มีคุณค่ามากมาย สำหรับโครงการสหกิจศึกษานี้สำเร็จลงได้ด้วยดี จากความช่วยเหลือสนับสนุนของหลายฝ่าย

- 1.คุณ พิชร สุจิตธารากุล ตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไป
- 2.คุณ สุรัฐพร ราษฎร์ธรรม ตำแหน่ง พนักงานที่ปรึกษา
- 3.ผศ.ดร.เพียงเดือน เกิดอำแพง ตำแหน่ง อาจารย์ที่ปรึกษา
- 4.ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ วิเศษ ตำแหน่ง อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิชาสหกิจศึกษา

ขอขอบคุณ ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ วิเศษ อาจารย์ที่ปรึกษาวิชาสหกิจศึกษา ที่ให้คำแนะนำจัดหาตำแหน่งงานจากสถานที่ประกอบการ คอยติดตามประเมินความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานและคอยตรวจแก้ไขเล่มโครงการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

นอกจากนี้ยังมีบุคคลท่านอื่น ๆ อีกที่ไม่ได้กล่าวไว้ ณ ที่นี้ ซึ่งให้ความกรุณาแนะนำในการจัดทำโครงการสหกิจศึกษานี้ ข้าพเจ้าจึงใคร่ขอขอบคุณทุกท่านที่ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและให้ความเข้าใจเกี่ยวกับชีวิตของการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นที่ปรึกษาในการจัดทำโครงการฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์

นางสาว วิภาวณี เพชรบุตร

ผู้จัดทำ

วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2567

ชื่อโครงการ	การปรับปรุงระบบการจัดเก็บห้องอาหาร
ชื่อนิสิต	นางสาว วิภาวณี เพชรบุตร
รหัสนิต	63501140001
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ วิเศษ
ปีการศึกษา	2/2566

บทคัดย่อ

โครงสร้างสหกิจศึกษาเรื่อง การปรับปรุงระบบห้องอาหารของโรงแรมนารา เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2566 ถึง วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2567 รวมระยะเวลา 4 เดือน ด้วยการเรียนรู้จากในห้องเรียน ทำให้นิสิตได้นำความรู้มาปรับใช้ในประสบการณ์การทำงานจริง ซึ่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากสถานประกอบการ คือ หน้าที่ดูแลห้องอาหารหน้าที่หลักคืออยู่หน้าเคาเตอร์หน้าห้องอาหาร ในช่วง 09.00-10.00 น. จะมีหน้าที่คอยเช็คเลขห้องจากลูกค้าที่มาทานอาหารที่ห้องอาหาร ดูแลลูกค้าในห้องอาหาร และจำหน่ายคูปองอาหารเข้าให้กับลูกค้าที่มาซื้อจากหน้าเคาเตอร์ ในช่วง 10.00-16.00 น.มีหน้าที่รับออเดอร์ลูกค้าที่โทรมาสั่งอาหารและลูกค้าที่สั่งอาหารหน้าเคาเตอร์ ตีบิล เช็คบิล และเช็คของในสต็อก ดูเอกสารเวลาโรงแรมมีงานแล้วห้องอาหารจะต้องจัดห้องอาหาร เป็นต้น เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับห้องอาหาร ทำให้นิสิตมีความรู้ ความสามารถ และเข้าใจการทำงานในห้องอาหารของโรงแรมมากขึ้นและทำให้สามารถนำไปใช้ในการทำงานอย่างถูกต้อง

ผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ โรงแรมนารา ซึ่งปฏิบัติงานในลักษณะการดูแลลูกค้า บิลรายการอาหารและงานด้านอื่น ๆในห้องอาหาร ทำให้ได้พบประสบการณ์ใหม่ๆจากสถานประกอบการและลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ทำให้ได้ฝึกการใช้ภาษาและการดูเอกสารและข้อมูลต่าง ๆของห้องอาหาร รวมทั้งนำความรู้ ความสามารถ ที่ได้ศึกษามาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้เข้ากับองค์กรที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่ง	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(2)
บทคัดย่อ	(3)
สารบัญ	(4)
สารบัญตาราง	(5)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 วัตถุประสงค์การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	
1.2 ประวัติ และรายละเอียดบริษัท/สถานประกอบการชื่อและสถานที่ตั้งสถานประกอบการ	
1.3 การให้บริการหลักของสถานประกอบการ	
1.4 รูปแบบการจัดการองค์กรและการบริหารงาน	
1.5 โครงสร้างองค์กร	
1.6 ตำแหน่งลักษณะงานที่นิสิตได้รับมอบหมาย	
1.7 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา/ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	
2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้าสัมพันธ์	
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ	
2.5 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow	

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ภาระหน้าที่และปัญหาในการปฏิบัติงาน	15
3.1 รายละเอียดของงานที่ได้รับมอบหมายในลักษณะงานหลักและงานรอง	
3.2 รายละเอียดของปัญหาในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้แก้ไขปัญหา	
3.3 ขั้นตอนในการปฏิบัติงานและขั้นตอนในการแก้ไข้ปัญหา	
3.4 แสดงภาพหรือแผนภูมิหรือตารางที่จำเป็นประกอบด้วย	
3.5 สต็อกสินค้าห้องอาหาร	
3.6 การเช็คสต็อกของใช้ในห้องอาหาร	
3.7 แสดงการคำนวณหรือที่มาของสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ชัดเจนถูกต้องตามหลักวิชาการ	
บทที่ 4 รายละเอียดของการปฏิบัติงาน	23
4.1 ผลของการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายในลักษณะงานหลักและงานรอง	
4.2 แนวทางการแก้ไข้ปัญหาในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	
4.3 กรอบแนวคิดใหม่เี่ยวการปฏิบัติงานและการแก้ไข้ปัญหา	
4.4 ภาพหรือตารางขั้นตอนที่แก้ไข้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	
บทที่ 5 สรุปผลการปฏิบัติงาน	25
5.1 สิ่งทีคาดว่าจะได้รับ	
5.2 ประโยชน์ทีได้รับจากการปฏิบัติงาน	
5.3 วิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย โอกาส อุปสรรค ของตัวนิตเอง (SWOT Analysis)	
5.4 ประสพการณ์ทีประทับใจ/ประสพการณ์พิเศษ	
บรรณานุกรม	27
ภาคผนวก ก ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์	28
ภาคผนวก ข รูปภาพการฝึกสหกิจศึกษา ณ สถานประกอบการ	47
ภาคผนวก ค ประวัติ นิตสหกิจศึกษา	51

สารบัญตาราง

ตารางที่ 5.1 การวิเคราะห์ SWOT Analysis ในการฝึกปฏิบัติงานของนิสิต

หน้า

26

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แผนที่ตั้งของ โรงแรมนารา	2
ภาพที่ 1.2 รูปแบบโครงสร้างองค์กรของโรงแรมนารา	
ภาพที่ 2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow	13
ภาพที่ 3.1 ตารางเช็คเลขห้องลูกค้า	16
ภาพที่ 3.2 ตารางรายการอาหารแต่ละสัปดาห์	17
ภาพที่ 3.3 ตารางเช็คของใช้ในห้องอาหารทุกวันจันทร์และวันศุกร์	19
ภาพที่ 3.4 ตารางเช็คของใช้ในห้องอาหารแต่ละวัน	
ภาพที่ 3.5 ตารางสต็อกสินค้า	20
ภาพที่ 3.6 ตารางสต็อกสินค้า	
ภาพที่ 3.7 ตารางสต็อกสินค้า	21
ภาพที่ 3.8 ตารางรายการเบิกของสัมมนา	
ภาพที่ 3.9 ตารางเบิกสินค้าในห้องอาหาร	22
ภาพที่ 4.1 โมเดลการจัดการความรู้	24

บทที่ 1

บทนำ

เนื่องจากผู้ปฏิบัติสหกิจศึกษาได้ศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดอนเมือง คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มาเป็นระยะเวลา 4 ปี ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการภายในองค์กรและการบริหารจัดการให้มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา จนกระทั่งจบหลักสูตรและได้มีโอกาสเข้ารับการฝึกงานที่โรงแรมนารา สามารถเรียนรู้และได้รับประสบการณ์จากการปฏิบัติงานในสถานประกอบการอันจะเป็นการประยุกต์ใช้ความรู้ แนวคิด ทฤษฎี ให้สามารถนำไปใช้ในการทำงานจริง เป็นการเติมเต็มการจัดการเรียนการสอนในห้องเรียนซึ่งจะช่วยเสริมสร้างทักษะและประสบการณ์ที่ดีให้แก่นักศึกษาที่จะสำเร็จการศึกษา เพื่อการเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพ ตามที่ตลาดแรงงานต้องการ

1.1 วัตถุประสงค์การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

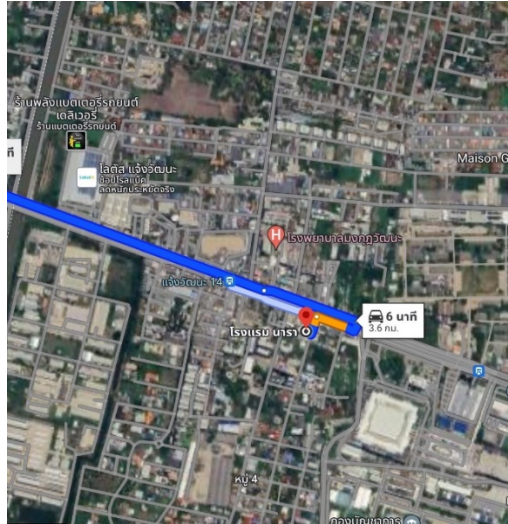
1. เพื่อฝึกความรับผิดชอบหน้าที่และเวลาในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาหาความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆในการทำงานที่หาจากห้องเรียนไม่ได้
3. เพื่อศึกษาขั้นตอนการทำงานของสถานประกอบการเสมือนการทำงานจริง

1.2 ประวัติ และรายละเอียดบริษัท/สถานประกอบการ

โรงแรมนาราตั้งอยู่บนถนนแจ้งวัฒนะ ใกล้กับศูนย์ราชการฯ และ กรมการกงสุล โรงแรมอยู่ห่างจากสนามบินดอนเมือง 5.5 กิโลเมตร และสนามบินสุวรรณภูมิ 30 กิโลเมตร โดยตัวโรงแรมตั้งอยู่กลางทางระหว่างสนามบินดอนเมือง และใจกลางตัวเมือง และเลือกพักผ่อนได้อย่างสะดวกสบายกับห้องพักหลากหลายขนาดกว่า 70 ห้อง

1.3 ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ

โรงแรมนารา บริษัท จิตธารา เพลส จำกัด (สำนักงานใหญ่) 168 ซอยแจ้งวัฒนะ 13
แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กทม 10210 เลขกำกับภาษี 0105557065317



ภาพที่ 1.1 แผนที่ตั้งของ โรงแรมนารา

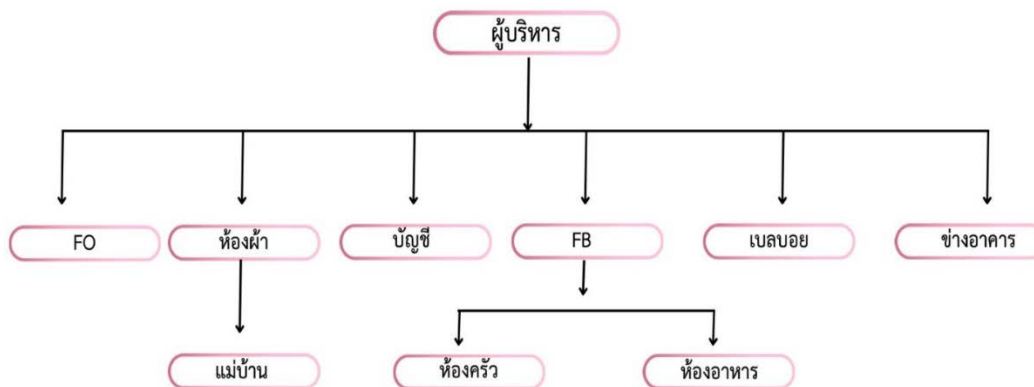
1.4 การให้บริการหลักของสถานประกอบการ

โรงแรม การให้บริการห้องพัก

1.5 รูปแบบการจัดการองค์กรและการบริหารงาน

มีผู้บริหาร คือ คุณพัชร สุจิตธารากุล มีพนักงานปฏิบัติการแต่ละแผนก

1.6 โครงสร้างองค์กร



ภาพที่ 1.2 รูปแบบโครงสร้างองค์กรของโรงแรมนารา

1.7 ตำแหน่งลักษณะงานที่นิสิตได้รับมอบหมาย

แผนกห้องอาหาร รับออเตอร์ ทีบิล เช็คของในสต็อก

1.8 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา/ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน/อื่นๆ

คุณ สุรัฐพร ราตรีธรรม

1.9 ระยะเวลาในการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2566 ถึง วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2567

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการได้ฝึกสหกิจศึกษาตามที่มหาวิทยาลัยได้กำหนดไว้เป็นระยะเวลา 4 เดือน ในระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2566 ถึง วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2567 ณ สถานประกอบการ โรงแรมนารา ทำให้ผู้จัดทำได้รับประสบการณ์และความรู้ใหม่ๆในการปรับตัวให้เข้ากับสังคมของการทำงานและการแก้ปัญหาระหว่างการทำงาน ผู้จัดทำจึงได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการประกอบการศึกษาและใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆโดยสามารถนำมาประยุกต์กับการทำงานด้านการบริหารจัดการได้ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้าสัมพันธ์
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
- 2.5 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

2.1 ทฤษฎีการสื่อสาร

ความหมายของการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525 อ้างถึงใน วรรณวิภา พีระวัชร, 2549) ให้คำจำกัดความของคำว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการหรือใช้บริการ เป็นต้น

คำว่า การบริการ SERVICE หมายความว่า เป็นการบริการที่ดี สามารถแยกได้ดังนี้

S = Service Mind คือ การมีใจใ้บริการ ประารถนาให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจ

E = Enthusiasm คือ การมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

R = Readiness คือ การมีความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ

V = Value คือ การตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทำว่าเป็นงาน ที่มีประโยชน์ มีคุณค่า และสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้กับชีวิตได้

I = Interested คือ มีความสนใจ ใส่ใจ ในงานบริการที่ทำด้วยความเต็มใจ

C = Cleanliness คือ ความสะอาด การบริการที่ดี อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ หรือพนักงานบริการต้องมีความสะอาด

E = Endurance คือ ความอดทน อดกลั้น งานบริการจะต้องพบเจอกับบุคคลหลายประเภท ทั้งประเภทเฉยๆ ร้อนรน จุกจิกจู้จี้ขุ่น ผู้ให้บริการต้องมีความอดทน

S = Smile คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส การมีมิตรภาพต่อผู้มารับบริการทุกคนโดยทั่วหน้า ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะใด ๆ ทั้งสิ้น ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญญา ลักขิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช (2541, หน้า 210 - 212) กล่าวว่า บริการ (Service) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จะสนองความต้องการแก่ลูกค้า ซึ่งบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะ ดังนี้

1.ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่า ตนจะได้รับบริการ 4 ในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่จะได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

2.สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับ ผู้ที่มาติดต่อ เช่น ธนาคารต้องมีสถานที่ที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดี รวมทั้งเสียงดนตรีเบาๆ ประกอบด้วย

3.บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสมบุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

4.เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานนั้นจะต้องมีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

5.วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

6.สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย เช่น สถาบันเสริมความงาม สเลนเดอร์ พาราไดซ์คิลส์โก้เรค

7.ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2.1.1 ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการนั้นถือว่าเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งรายเนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวที่ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

2.1.2 ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการนั้นว่าเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ตัวอย่าง หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ อาจารย์ผู้สอนในชั่วโมงที่อารมณ์ดีมัก มีการเตรียมตัวดีจะสอนดี ในชั่วโมงที่อารมณ์ไม่ปกติและขาดการเตรียมตัว คุณภาพในการสอนจะต่าง ดังนั้น ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ ในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

2.1.3 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรม พนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งการมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม และธนาคาร จะต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

2.1.4 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นไปที่การรับฟังคำแนะนำและรับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

2.1.5 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการนั้นไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า ตัวอย่าง รถประจำทางในช่วงเวลาเร่งด่วน คนจะแน่น ต้องใช้จำนวนรถในการให้บริการมากขึ้น สถานบันเทิงในวันศุกร์-เสาร์ คนจะแน่น ทำให้เกิดปัญหาการให้บริการไม่เพียงพอ กลยุทธ์การตลาดที่นำมาใช้เพื่อปรับความต้องการซื้อให้สม่ำเสมอและปรับการให้บริการไม่ให้เกิดปัญหามากหรือน้อยเกินไป มีดังนี้

2.1.5.1 กลยุทธ์เพื่อปรับความต้องการซื้อ (Demand) มีดังนี้

(1) การตั้งราคาให้แตกต่างกัน (Differential Pricing) เพื่อปรับความต้องการซื้อให้สม่ำเสมอ กล่าวคือ การตั้งราคาสูงในช่วงความต้องการซื้อสูงและตั้งราคาต่ำในช่วงความต้องการซื้อน้อย เช่น จัดอาหารบุฟเฟต์ ราคาพิเศษในช่วงปลายเดือนในโรงแรม

(2) กระตุ้นในช่วงที่มีความต้องการซื้อน้อย (Nonpeak Demand Can be Cultivated) โดยจัดกิจกรรมลดราคาและส่งเสริมการขาย เช่น โรงแรมมีการจัดรายการเทศกาลอาหารฝรั่งเศส เป็นต้น

(3) การให้บริการเสริม (Complementary Service) เช่น มีเครื่องเอทีเอ็มไว้หน้าธนาคารเพื่อลดจำนวนลูกค้าในธนาคาร

(4) ระบบการนัดหมาย (Reservation Systems) เพื่อให้ทราบถึงจำนวนลูกค้าที่แน่นอน เพื่อการวางแผนการให้บริการที่เหมาะสม และเพื่อปรับระดับความต้องการให้เหมาะสม เช่น โรงแรมจัดระบบการจองห้องพัก สายการบินจัดระบบการจองที่นั่ง

2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

แนวความคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการจากการศึกษาของ Parasuraman และคณะ พบว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับ เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) กับ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าวนี้ ลูกค้ามักจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามีความสำคัญ 10 ประการดังต่อไปนี้ (ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547, หน้า 183-186)

2.2.1 Reliability (ความไว้วางใจ) ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญากับลูกค้าไว้ได้อย่างถูกต้อง โดยที่มิต้องมีผู้ช่วยเหลือ

- 2.2.2 Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ
- 2.2.3. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า
- 2.2.4. Credibility (ความน่าเชื่อถือ) ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ
- 2.2.5. Security (ความมั่นคงปลอดภัย) ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและความลึกลับ
- 2.2.6. Access (ความสะดวก) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างง่าย
- 2.2.7. Communication (การสื่อสาร) การรับฟังลูกค้าและให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้
- 2.2.8. Understanding the Customer (ความเข้าใจลูกค้า) พยายามที่จะทำความรู้จักและเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า
- 2.2.9. Competence (ความสามารถ) ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงาน ในการให้บริการลูกค้า
- 2.2.10. Courtesy (ความสุภาพและเป็นมิตร) คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้าสัมพันธ์

กิตติ สิริพลลภ (2541) ได้ให้ความหมายของการบริการลูกค้าสัมพันธ์ไว้ว่าหมายถึงกิจกรรมการตลาดที่กระทำต่อลูกค้าซึ่งอาจจะเป็นลูกค้าผู้บริโภคหรือคนกลางในช่องทางการจัดจำหน่ายแต่ละรายอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจมีความรู้ที่ติดต่อดจนรู้สึกประทับใจกับบริษัทและสินค้าหรือการบริการของบริษัท ทั้งนี้จะมุ่งเน้นที่กิจกรรมการสื่อสารแบบสองทางโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้าให้ได้รับประโยชน์ทั้งสองฝ่ายเป็นระยะเวลานาน

เฟรดเดอริค นิวเวล ได้ให้ความหมายของการบริการลูกค้าสัมพันธ์ไว้ว่า เป็นกลยุทธ์ในการสร้างทัศนคติหรือความชอบต่อองค์กร กับพนักงานแต่ละคน ช่องทางการสื่อสารและลูกค้าที่ผลมาจากการเพิ่มศักยภาพ ในการปฏิบัติงานและรักษาลูกค้า จุดประสงค์ที่แท้จริงของ CRM คือ การบริหาร เปลี่ยนเสริมกำลัง พฤติกรรมของผู้บริโภค CMB เน้นวางองค์กรควรจะค้นหาและให้ความสนใจว่าลูกค้าให้คุณค่ากับสิ่งใดมากกว่า จะสนใจสิ่งใดที่ต้องการจะขายให้กับลูกค้า เพราะนั่นอาจไม่ใช่สิ่งที่ลูกค้าต้องการ สิ่งที่ต้องกระทำคือเสนอสินค้าหรือบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าเห็นว่ามีคุณค่า

วิทยา สุหฤทธดำรง (2546) ได้ให้ความหมายของการบริการลูกค้าสัมพันธ์ หรือ CRM นั้นว่าหมายถึง การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้ที่มีโอกาสจะมาเป็นลูกค้าด้วยการสร้างความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าและการตอบสนองด้านผลิตภัณฑ์และการบริการผ่านช่องทางต่างๆแนวทาง CRM ของบริษัททั่วไปจะมีคุณลักษณะที่เป็นกลยุทธ์ธุรกิจในระยะยาวโดยมุ่งเน้นไปที่อุปสงค์ของลูกค้าตรงกับคุณค่าในตัวผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอต่อลูกค้า การสร้างส่วนแบ่งทางการตลาดการวิเคราะห์ความ

ต้องการความชอบและพฤติกรรมของลูกค้า สิ่งเหล่านี้จะถูกบันทึกไว้บนฐานข้อมูลขององค์กรหรือบริษัทเพื่อใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า ในการกำหนดและพยากรณ์อุปสงค์เพื่อบริหารจัดการโซ่อุปทาน การพยายามสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า

คุณทลี รื่นรมย์ (2547) ได้ให้ความหมายของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ว่าการบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้าเป็นการสานสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่องด้วยการเรียนรู้เกี่ยวกับตัวลูกค้า ความต้องการ และพฤติกรรมของลูกค้าในทุกด้านจากการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้สามารถทราบข้อมูลลูกค้า และนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการพัฒนาสินค้าและบริการตลอดจนโปรแกรมการตลาดให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย หรือแต่ละกลุ่มเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงใจ

Customer Relationship Management (CRM) เป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า เรียนรู้ความต้องการที่แตกต่างกับลูกค้า และตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยสินค้าหรือบริการที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละคนมากที่สุด กระบวนการทำงานของระบบ CRM มี 4 ขั้นตอน ดังนี้

1.identify คือ การเก็บข้อมูล ว่าลูกค้าของบริษัทเป็นใคร เช่น ชื่อลูกค้า ข้อมูลสำหรับติดต่อกับลูกค้า เนื่องจากลูกค้ามีหลายระดับ พื้นฐานของลูกค้าแต่ละคนแตกต่างกัน เพื่อที่จะสามารถสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสม

2.Differentiate คือ การวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าแต่ละคน และจัดแบ่งลูกค้าออกเป็นกลุ่มลูกค้าที่ลูกค้ามีต่อบริษัท สร้างความต่างระหว่างลูกค้าแต่ละกลุ่ม เนื่องจากลูกค้าแต่ละกลุ่มมีความต้องการไม่เหมือนกัน และความสามารถในการเพิ่มมูลค่าการขายของลูกค้าแต่ละกลุ่มก็แตกต่างกันด้วย

3. Interact คือ การมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า และเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกในระยะเวลาการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า การคิดโปรแกรมในการพูดคุยเพื่อที่จะได้เรียนรู้ประสบการณ์จากลูกค้า และสามารถนำเอาข้อมูลเหล่านี้ใส่เข้าไปไว้ใน Data Warehouse ของบริษัท เพื่อจะใช้ข้อมูลนั้นๆให้เป็นประโยชน์

4.Customize คือ การนำเสนอสินค้าหรือบริการที่มีความเหมาะสมเฉพาะตัวลูกค้าแต่ละคน จากการสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า บริษัทก็จะสามารถนำมาทำการผลิตสินค้าหรือบริการแบบเฉพาะเจาะจงตามความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้ เนื่องจากลูกค้าแต่ละคนไม่เหมือนกัน หากสามารถนำประสบการณ์หรือข้อมูลที่เรียนรู้จากลูกค้าแต่ละคนมาทำการตลาดได้ ก็จะสามารถเพิ่มกำไรได้

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ฤทัยชนนินิติรัชชัย(2540)ได้กล่าวถึงเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่า หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต่างๆ เพื่อจัดทำสารสนเทศไว้ใช้งาน ซึ่งประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีโทรคมนาคมเป็นหลักและยังรวมถึงเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลข่าวสารมาใช้ให้เป็นประโยชน์โดยคอมพิวเตอร์จะเป็นเครื่องมือในการจัดการและเก็บข้อมูล ส่วนการสื่อสารโทรคมนาคมใช้เป็นสื่อในการจัดส่งข้อมูลเผยแพร่ภาพและเสียงออกไปเพื่อการสื่อสารระหว่างกัน

ยีน ภู่วรรณ (2544) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาไว้ว่า มีบทบาทโดยตรงกับการสร้างความรู้ (Knowledge Constructor) เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสาร ความรอบ

รู้ การจัดระบบการประมวลผล การส่งผ่านและสื่อสารด้วยความเร็วสูงที่มีปริมาณมากการนำเสนอและแสดงผลด้วยระบบสื่อต่าง ๆ ทั้งในด้านข้อมูล รูปภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว วิดีโอ ฯลฯ อีกทั้งยังสามารถสร้างระบบการมีขุมความรู้ที่เรียกว่า เวิลด์โนว์เล็จ (World Knowledge) ซึ่งมีแหล่งความรู้มากมายกระจายอยู่ทั่วโลกผู้เรียนต้องเรียนรู้ได้มากและรวดเร็ว รวมทั้งสามารถแยกแยะ ค้นหาข่าวสาร ตลอดจนการแสวงหาสิ่งที่ต้องการได้ตรงความต้องการ

หรรษา วงศ์ธรรมกุล (2541) ได้กล่าวถึงความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่า หมายถึง ความรู้หรือกระบวนการในการดำเนินงานใดๆที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์การติดต่อสื่อสาร การรวบรวมและการนำข้อมูลมาใช้อย่างทันการ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ทั้งทางด้านการผลิต การบริการการบริหาร รวมทั้งเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ ซึ่งจะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น เป็นเครื่องมือสำหรับการติดต่อสื่อสารและการไหลเวียนของความรู้และการเรียนรู้ระบบการสื่อสารที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลาง ใช้ประโยชน์ด้านการจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล และสามารถสืบค้นความรู้ได้จากระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการสื่อสารกับทั้งภายในและภายนอกองค์กรมีฐานข้อมูลรายงาน เอกสารคู่มือการทำงาน ที่สามารถจัดการได้อย่างรวดเร็วและง่ายต่อการเข้าถึงระบบโดยบุคลากรทั้งหมด

จากความหมายที่กล่าวมานั้น ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ จึงหมายถึง ระบบที่รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างมีหลักเกณฑ์ เพื่อนำมาประมวลผลและจัดรูปแบบให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการทำงานและการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ของผู้บริหารเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่เราจะเห็นได้ว่า MIS จะประกอบด้วยหน้าที่หลัก 2 ประการ(กิติมา เพชรทรัพย์,2548)

1. สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรมาไว้ด้วยกันอย่างเป็นระบบ
2. สามารถทำการประมวลผลข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน

และการบริหารงานของผู้บริหาร

ดังนั้น ถ้าระบบใดประกอบด้วยหน้าที่หลักสองประการ ตลอดจนสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่หลักทั้งสองได้อย่างครบถ้วนและสมบูรณ์ ระบบนั้นก็สามารถถูกจัดเป็นระบบ MIS ได้ ระบบ MIS ไม่จำเป็นต้องสร้างขึ้นจากระบบคอมพิวเตอร์เท่านั้น ระบบ MIS อาจถูกสร้างขึ้นมาจากอุปกรณ์สิ่งใดก็ได้ แต่ต้องสามารถปฏิบัติหน้าที่หลักทั้งสองประการได้อย่างครบถ้วนและสมบูรณ์แต่เนื่องจากในปัจจุบันคอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูลนักวิเคราะห์และออกแบบระบบ จึงออกแบบระบบสารสนเทศโดยให้มีคอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์หลักในการจัดการสารสนเทศปัจจุบันขอบเขตการทำงานของระบบสารสนเทศขยายตัวจากการรวบรวมข้อมูลที่มาจากภายในองค์กรไปสู่การเชื่อมโยงกับแหล่งข้อมูลจากสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร ทั้งจากภายในท้องถิ่น ระดับประเทศ และระดับนานาชาติ ปัจจุบันองค์กรต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีศักยภาพสูงขึ้นเพื่อสร้างระบบสารสนเทศ (MIS) ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร และขีดความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหารในยุคปัจจุบัน แต่ปัญหาที่น่าเป็นห่วงคือ บุคลากรส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจในศักยภาพและขอบเขตของการใช้งานระบบสารสนเทศ (MIS) และนอกจากนี้บุคลากรบางส่วนที่ขาดความเข้าใจอย่างแท้จริงเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ ไม่ยอมเรียนรู้และเปิดรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ จึงให้

ความสนใจหรือความสำคัญกับการปรับตัวเข้ากับระบบสารสนเทศ (MIS) น้อยกว่าที่ควร (กิติมา เพชรทรัพย์,2548)

2.4.1 ส่วนประกอบของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานทั้งระดับองค์กรและระดับอุตสาหกรรมเนื่องจากต้องการระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ เพื่อการดำรงอยู่และเจริญเติบโตขององค์กรโดยที่เทคโนโลยีสารสนเทศจะมีส่วนช่วยให้องค์กรประสบผลสำเร็จและสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นในระดับสากลได้ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องทำความเข้าใจถึงวิธีใช้งานและโครงสร้างของระบบสารสนเทศ ซึ่งสามารถสรุปส่วนประกอบของระบบสารสนเทศได้ 3 ส่วน ดังนี้คือ

1.เครื่องมือในการสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึง ส่วนประกอบหรือโครงสร้างพื้นฐานที่รวมกันเข้าเป็นระบบ MIS และช่วยให้ระบบสารสนเทศดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจำแนกเครื่องมือที่ใช้ในการสร้างระบบสารสนเทศไว้อยู่ 2 ส่วน คือ

1.1 ฐานข้อมูล (Data Base) ฐานข้อมูล ถือเป็นหัวใจสำคัญของระบบ MIS เนื่องจากสารสนเทศที่มีคุณภาพจะมาจากข้อมูลที่ดี เชื่อถือได้ ทันสมัยและถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ซึ่งผู้ใช้สามารถเข้าถึงและใช้งานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ดังนั้นฐานข้อมูลจึงเป็นส่วนประกอบสำคัญที่ช่วยให้ระบบสารสนเทศมีความสมบูรณ์และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 เครื่องมือ (Tools) เป็นเครื่องมือที่ใช้จัดเก็บและประมวลผลข้อมูล ประกิตระบบสารสนเทศจะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์หลักในการจัดการข้อมูล ซึ่งจะประกอบด้วยส่วนสำคัญต่อไปนี้

1.2.1 อุปกรณ์ (Hardware) คือ ตัวเครื่องหรือส่วนประกอบของเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งอุปกรณ์และระบบเครือข่าย

1.2.2 ชุดคำสั่ง (Software) คือ ชุดคำสั่งที่ทำหน้าที่รวบรวม และจัดการ เก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารงาน หรือการตัดสินใจ

2. วิธีการหรือขั้นตอนการประมวลผล (Processing Data)

การที่จะได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการนั้นจะต้องมีการจัดลำดับ วางแผนงานและวิธีการประมวลผลให้ถูกต้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ต้องการ

3. การแสดงผลลัพธ์ (Output)

เมื่อข้อมูลได้ผ่านการประมวลผล ตามวิธีการแล้วจะได้สารสนเทศหรือ MIS เกิดขึ้นซึ่งอาจจะนำเสนอในรูปแบบ ตาราง กราฟ รูปภาพ หรือเสียง เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลมีประสิทธิภาพอาจขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อมูลและลักษณะของการนำไปใช้งาน

2.4.2 คุณสมบัติของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ปัจจุบันองค์กรสามารถพัฒนาระบบสารสนเทศได้ด้วยตนเองหรือให้ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกเข้ามาดำเนินการ โดยการออกแบบและพัฒนาระบบ MIS ที่สอดคล้องตามหลักการ ระบบก็จะสามารถอำนวยความสะดวกก่อให้เกิดประโยชน์ให้กับองค์กรได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยที่การพัฒนาสารสนเทศต้องคำนึงถึงคุณสมบัติที่สำคัญของ MIS ต่อไปนี้ (กิติมา เพชรทรัพย์,2548)

1. ความสามารถในการจัดการข้อมูล (Data Manipulation) ระบบสารสนเทศที่ดีต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขและจัดการข้อมูล เพื่อให้เป็นสารสนเทศที่พร้อมสำหรับนำไปใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ปรกติข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การดำเนินงานขององค์กรจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาข้อมูลที่ถูกรวบรวมเข้าสู่ MIS ควรที่จะได้รับการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา รูปแบบเพื่อให้ความทันสมัยและเหมาะสมกับการใช้งานอยู่เสมอ

2. ความปลอดภัยของข้อมูล(Data Security)ระบบสารสนเทศเป็นทรัพยากรที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของ องค์กรถ้าสารสนเทศบางประเภทรั่วไหลออกไปสู่บุคคลภายนอก โดยเฉพาะคู่แข่งชั้นอาจทำให้เกิดความเสียโอกาสทางการแข่งขัน หรือสร้างความเสียหายแก่องค์กร ความสูญเสียที่เกิดขึ้นอาจเกิดจากความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ หรือการก่อการร้ายต่อระบบ ซึ่งจะมี ผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและความเป็นอยู่ขององค์กร

3. ความยืดหยุ่น (Flexibility) สภาพแวดล้อมในการดำเนินงานขององค์กรหรือสถานการณ์การแข่งขัน ทาง การดำเนินงานที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ระบบสารสนเทศที่ดีต้องมีความสามารถในการปรับตัว เพื่อให้สอดคล้องกับ การใช้งานหรือปัญหาที่เกิดขึ้น โดยที่ระบบสารสนเทศที่ถูกสร้างหรือถูกพัฒนาขึ้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริหาร ได้อยู่เสมอโดยมีอายุการใช้งาน การบำรุงรักษา และค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม

4. ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) ปรกติระบบสารสนเทศ ถูกพัฒนาขึ้นโดยมีความมุ่งหวังให้ ผู้ใช้สามารถนำมาประยุกต์ในงานหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ระบบสารสนเทศที่ดีจะต้องกระตุ้นหรือโน้มน้าวให้ผู้ใช้หันมาใช้ ระบบให้มากขึ้นโดยการพัฒนาระบบต้องทำการพัฒนาให้ตรงกับความต้องการและพยายามทำให้ผู้ใช้พึงพอใจกับระบบ เมื่อผู้ใช้เกิด ความไม่พึงพอใจกับระบบ ทำให้ความสำคัญของระบบลดน้อยลงไป ก็อาจจะทำให้ไม่คุ้มค่ากับการลงทุนนั้นได้

2.4.3 ประโยชน์ของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

1. ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ เนื่องจาก ข้อมูลถูก จัดเก็บและบริหารเป็นระบบทำให้ผู้บริหารสามารถจะเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วในรูปแบบที่เหมาะสมและสามารถนำข้อมูลมาใช้ ประโยชน์ได้ทันต่อความต้องการ

2. ช่วยผู้ใช้ในการกำหนดเป้าหมายกลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติการ โดยผู้บริหารจะสามารถนำข้อมูลที่ได้จากระบบ สารสนเทศมาช่วยในการวางแผนและกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กรเนื่องจากสารสนเทศถูกเก็บ รวบรวมและจัดการอย่างเหมาะสม ทำให้มีประวัติของข้อมูลอย่างต่อเนื่อง สามารถที่จะชี้แนวโน้มของการดำเนินงานได้ว่าจะ เป็นไปในลักษณะใด

3. ช่วยผู้ใช้งานในการตรวจสอบประเมินผลการดำเนินงาน เมื่อแผนงานถูกนำไปปฏิบัติในช่วงระยะเวลา หนึ่ง ผู้ควบคุมจะต้องตรวจสอบผลการดำเนินงานโดยนำข้อมูลบางส่วนมาประมวลผลประกอบการประเมินสารสนเทศที่ได้จะแสดง ให้เห็นผลการดำเนินงานว่าสอดคล้องกับเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด

4. ช่วยผู้ใช้งานในการศึกษาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ผู้บริหารสามารถใช้ระบบสารสนเทศประกอบการศึกษาและการค้นหาสาเหตุ หรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานขององค์กร ถ้าการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนที่วางเอาไว้ อาจจะเรียกข้อมูลเพิ่มเติมออกมาจากระบบ เพื่อให้ทราบว่าข้อผิดพลาดในการทำงานเกิดขึ้นมาจากสาเหตุใด หรือจัดรูปแบบสารสนเทศในการวิเคราะห์ปัญหาใหม่

5. ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถวิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อหาวิธีควบคุม ปรับปรุงและแก้ไข ปัญหา สารสนเทศที่ได้จากการประมวลผลจะช่วยให้ผู้บริหารวิเคราะห์ได้ว่าการดำเนินงานในแต่ละทางเลือกจะช่วยแก้ไข หรือควบคุมปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างไรองค์กรต้องทำอะไรเพื่อปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานหรือเป้าหมายที่กำหนด

6. ช่วยลดค่าใช้จ่าย ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ช่วยให้องค์กรลดเวลา แรงงานและค่าใช้จ่ายในการทำงานลง เนื่องจากระบบสารสนเทศสามารถรับภาระงานที่ต้องใช้แรงงานจำนวนมาก ตลอดจนช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ส่งผลให้องค์กรสามารถลดจำนวนคนและระยะเวลาในการประสานงานให้น้อยลง โดยผลงานที่ออกมาอาจเท่าหรือดีกว่าเดิม ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพขององค์กรได้โดยสรุปแล้วในด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) ของการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีสารสนเทศนั้นช่วยทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากขึ้น โดยใช้กระบวนการประมวลผลข้อมูลซึ่งจะทำให้สามารถเก็บรวบรวมประมวลผล และปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยได้อย่างรวดเร็ว และช่วยในการจัดเก็บข้อมูลที่มีขนาดใหญ่หรือมีปริมาณมาก ทำให้การเข้าถึงข้อมูล (Access) มีความรวดเร็ว และยังช่วยให้การติดต่อสื่อสารต่างๆโดยการใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีการติดต่อได้ทั่วโลกภายในเวลาที่รวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์กับเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยกัน (Machine to Machine) หรือคนกับคน (Human to Human) หรือคนกับเครื่องคอมพิวเตอร์ (Human to Machine) และการติดต่อสื่อสารดังกล่าว จะทำให้ข้อมูลที่เป็นทั้งข้อความ เสียงภาพนิ่ง และภาพ เคลื่อนไหวสามารถส่งได้ทันที อีกทั้งการที่เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยทำให้การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลซึ่งมีปริมาณมากและมีความลับซับซ้อนนั้นดำเนินการได้โดยเร็ว หรือการช่วยให้เกิดการติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็วนั้นจะช่วยให้เกิดการประหยัดต้นทุนในการดำเนินการอย่างมาก ทำให้การประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ เป็นไปด้วยดี โดยเฉพาะหากเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ออกแบบมาเพื่อเอื้ออำนวยให้องค์กรทั้งภายในและภายนอกที่อยู่ในระบบของซัพพลาย (Supply) ทั้งหมด จะทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ และทำให้การประสานงาน หรือการทำความเข้าใจ เป็นไปด้วยดียิ่งขึ้น (จักรพันธ์ กองลีและคณะ, 2554) ดังนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีบทบาทที่สำคัญในการพัฒนาองค์กร ทำให้การปฏิบัติงานในทุกภาคส่วน เป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว ลดต้นทุนในการบริหารจัดการ เพิ่มโอกาสในการทำอะไรให้แก่องค์กร สร้างความได้เปรียบการแข่งขันกับคู่ค้า ช่วยปรับปรุงขั้นตอนการทำงานและสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้วยคุณประโยชน์เหล่านี้จึงทำให้องค์กรต่าง ๆ เห็นความสำคัญและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ

2.5 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

ทฤษฎีมาสโลว์ หรือ ลำดับขั้นความต้องการ (Maslow’s Hierarchy of Needs) เป็นทฤษฎีจิตวิทยาที่ อับราฮัม เอช. มาสโลว์ คิดขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1943 ในเอกสารชื่อ “A Theory of Human Motivation” Maslow ระบุว่า มนุษย์มีความต้องการทั้งหมด 5 ชั้นด้วยกัน ความต้องการทั้ง 5 ชั้น มีเรียงลำดับจากขั้นต่ำสุดไปหาสูงสุด มนุษย์จะมีความต้องการในขั้นต่ำสุดก่อน เมื่อได้รับการตอบสนองจนพอใจแล้วก็จะเกิดความต้องการขั้นสูงต่อไป ความต้องการของบุคคลจะเกิดขึ้น 5 ชั้นเป็นลำดับ ดังนี้



ภาพที่ 2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

1.ความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิต ได้แก่ ความต้องการเพื่อตอบสนองความหิว ความกระหาย ความต้องการเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เรียกร่างกาย ก็คือ ปัจจัยสี่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่פקออาศัย รวมถึงสิ่งที่ทำให้การดำรงชีวิตสะดวกสบาย นั่นเอง ในขั้นนี้สิ่งที่ลูกค้าต้องการหนีไม่พ้น สินค้าและบริการ อุปโภค บริโภค ทั่วไปๆ เช่น ร้านอาหาร ร้านขายยา บ้าน รถยนต์ มือถือ

2.ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการขั้นนี้ถึงจะเกิดขึ้น ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยที่มีที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจ ปราศจากความกลัว การสูญเสียและภัยอันตราย เช่น สภาพสิ่งแวดล้อมบ้านปลอดภัย การมีงานที่มั่นคง การมีเงินเก็บออม ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย รวมถึง ความมั่นคงปลอดภัยส่วนบุคคล สุขภาพและความเป็นอยู่ ระบบรับประกันช่วยเหลือ ในกรณีของอุบัติเหตุ/ความเจ็บป่วยในขั้นนี้สิ่งที่ลูกค้าต้องการ ก็คือ สินค้าและบริการที่ตอบโจทย์ในด้านการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น กล้องวงจรปิด การลงทุน การออม การทำประกันชีวิต หรือ การย้ายบ้านที่อยู่อาศัย ปรับเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมที่มีการดูแลรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี

3.ความต้องการความรักและสังคม (Belonging and Love Needs) เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการทำงานแล้ว คนเราจะต้องการความรัก ความสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความต้องการเป็นเจ้าของและมีเจ้าของ ความรักในรูปแบบต่างกัน เช่น ความรักระหว่าง คู่รัก พ่อ แม่ ลูก เพื่อน สามี ภรรยา ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่มในขั้นนี้สิ่งที่ลูกค้าต้องการ ก็คือ สินค้าและบริการที่สามารถตอบสนองอารมณ์ ความรู้สึก ของเขาได้ เช่น บริการจัดหาคู่ บริการจัดงานแต่งงาน บริการทัวร์ท่องเที่ยว หรือหากเป็นสินค้า ตัวอย่างง่ายๆที่ทำให้เห็นภาพชัดเจน เช่น ความต้องการเป็นเจ้าของรถยนต์ BENZ BMW เพื่อให้เพื่อนหรือคนรอบข้าง ชื่นชม ยอมรับ เป็นสมาชิกในกลุ่ม

4.ความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือในตนเอง (Esteem Needs) เมื่อความต้องการความรักและการยอมรับได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงขึ้น เติบโตขึ้น มีความภูมิใจและสร้างความนับถือตนเอง ชื่นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตนเองและมีเกียรติ ความต้องการเหล่านี้ เช่น ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ทำหาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ ฯลฯ ในขั้นนี้สิ่งที่ลูกค้าต้องการ ก็คือ สินค้าและบริการที่ส่งเสริมความภาคภูมิใจในตนเอง เช่น อสังหาริมทรัพย์ เครื่องเพชรราคาแพง บริการระดับพรีเมียม เครื่องบินส่วนตัว โรงแรม 5 ดาว

5.ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตน (Self-actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์และความต้องการนี้ยากต่อการบอกได้ว่าเป็นอะไร เราเพียงสามารถกล่าวได้ว่า ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเป็นความต้องการที่มนุษย์ต้องการจะเป็น ต้องการที่จะได้รับผลสำเร็จในเป้าหมายชีวิตของตนเอง และต้องการความสมบูรณ์ของชีวิตสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์คนในขั้นนี้อาจมองหาได้ยาก เพราะความต้องการสูงสุดของคนกลุ่มนี้ จะมาจากแรงบันดาลใจ หรือ Passion ด้านจิตใจที่ ต้องการมากกว่า ด้านวัตถุที่จับต้องได้ การนำทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ลำดับขั้นของมาสโลว์มาใช้ในการตลาด หรือการทำธุรกิจ สามารถช่วยให้คุณเข้าใจแรงจูงใจ และความต้องการของลูกค้า เมื่อคุณทราบแล้วว่าสินค้าหรือบริการของคุณสามารถตอบโจทย์ความต้องการด้านไหน คุณสามารถสร้างกลยุทธ์และวิธีการขายสินค้าและบริการของคุณได้ให้สอดคล้องกับความต้องการในด้านต่างๆของลูกค้าของคุณ การขายสินค้าก็จะไม่ใช่เรื่องยากอีกต่อไป

บทที่ 3

ภาระหน้าที่และปัญหาในการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ โรงแรมนารา ระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2566 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2567 นิสิตสหกิจศึกษามีหน้าที่ในการรับผิดชอบ ดังนี้

3.1 รายละเอียดของงานที่ได้รับมอบหมายในลักษณะงานหลักและงานรอง

3.1.1 งานหลัก

3.3.1.1 ตีบิลหน้าเคาเตอร์ห้องอาหาร

3.3.2.1 เช็คเลขห้องดูแลลูกค้าตอนเช้าที่มาทานอาหารที่ห้องอาหาร

3.3.3.1 เช็คสต็อกของ

3.2.1 งานรอง

3.2.1.1 เช็คเอกสารเวลาที่โรงแรมจัดงานที่ห้องอาหาร

3.2 รายละเอียดของปัญหาในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้แก้ไขปัญหา

เนื่องจากข้าพเจ้าในข้ามฝึกสหกิจ ณ โรงแรมนารา โดยได้รับมอบหมายงานให้มาประจำอยู่ที่หน้าห้องอาหารเลยทำให้เห็นว่าการทำงานแผนกห้องอาหารจะมีความผิดพลาดในหลายๆตำแหน่งของการทำงาน ในเรื่องของการดูรายการอาหารของแต่ละวัน การจัดห้องอาหาร ดูแลลูกค้าในห้องอาหาร ช่วง 06.00-10.00 น. เช็คเลขห้องของลูกค้าที่มารับประทานอาหารในห้องอาหาร การเก็บทำความสะอาดห้องอาหาร และการคอยรับออเดอร์และตีบิลที่หน้าเคาเตอร์ ทำให้ข้าพเจ้าได้มองเห็นถึงปัญหาของการทำงาน ทั้งนี้ข้าพเจ้าได้ยกปัญหาและทางแก้ไขต่างๆดังนี้

3.2.1 ปัญหาด้านบุคลากร

3.2.1.1 บุคลากรในการทำงานหน้าห้องอาหารมีจำนวนน้อยเกินไปในการทำงานหน้าห้องอาหารตอนช่วง 06.00-10.00 น.

3.2.1.2 บุคลากรบางคนไม่สามารถสื่อสารภาษาได้ดีกับลูกค้าชาวต่างชาติ

3.2.2 ปัญหาด้านงานเอกสารหรือบิลต่าง ๆ

3.2.2.1 การเก็บบิลรายการอาหารไม่มีที่เก็บแยกจากเงินที่ได้

3.3 ขั้นตอนในการปฏิบัติงานและขั้นตอนในการแก้ไขปัญหา

3.3.1 ปัญหาด้านบุคลากร

3.3.1.1 ต้องมีการรับพนักงานเพิ่มในแผนกห้องอาหารช่วง 06.00-10.00 น. เพราะมีการทำงานหลายหน้าที่ ทำให้การทำงานคนเดียวเกิดความไม่รอบครอบ

3.3.1.2 ฝึกภาษาให้กับพนักงาน เพราะลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมีชาวต่างชาติ

3.3.1.3 แบ่งหน้าที่ของพนักงานแต่ละคนให้ชัดเจน

3.3.2 ปัญหาด้านงานเอกสารหรือบิลต่างๆ

3.3.2.1 ควรแยกบิลรายการอาหารให้เป็นสัดส่วนไม่เก็บรวมไว้ที่เดียวกับเงินที่ได้

3.4 แสดงภาพหรือแผนภูมิหรือตารางที่จำเป็นประกอบด้วย

3.4.1 การเช็คเลขห้องลูกค้าตอนเช้า

ในช่วง 06.00-10.00 น. เป็นช่วงของการเปิดให้บริการห้องอาหาร ลูกค้าที่เข้าห้องจะเข้ามารับประทานอาหารเช้าที่ห้องอาหาร ซึ่งจะมีการเช็คเลขห้องของลูกค้าที่ลงมารับประทานอาหารเช้า มีการเช็คเลขห้องเพราะจะได้ทราบจำนวนลูกค้าที่ลงมารับประทานอาหารเช้าว่ามีจำนวนตรงกับใบเช็คเลขห้องหรือไม่ เพราะมีลูกค้าบางส่วนที่ไม่ได้เข้าห้องพักพร้อมอาหารเช้า ถ้าจะเข้ามารับประทานจะต้องซื้อคูปองจากหน้าเคาเตอร์

Meal Plan Report * 22/01/2024

NARRA HOTEL Page No: 2

Room#	Room Type	Guest Name	Adult	CH	Arrival Date	Departure Date	Company/Travel Agent	Adult/Child	ABF	Nat	Mkt	Channel
507	STDD	ธนาพร สีการทองและธนาพร	2		21/01/2024	26/01/2024		2	250	THA	GOV	TEL
508	STDD	ธนาพร สีการทองและธนาพร	2		21/01/2024	26/01/2024		2	250	THA	GOV	TEL
509	STDD	ธนาพร สีการทองและธนาพร	2		21/01/2024	26/01/2024		2	250	THA	GOV	TEL
510	STDD	ธนาพร สีการทองและธนาพร	2		22/01/2024	23/01/2024		2	250	THA	GOV	TEL
511	STDD	ธนาพร สีการทองและธนาพร	2		21/01/2024	26/01/2024		2	250	THA	GOV	TEL
512	DLXD	ธนาพร สีการทองและธนาพร	2		22/01/2024	26/01/2024		2	250	THA	GOV	TEL
513	STDD	ธนาพร สีการทองและธนาพร	2		21/01/2024	27/01/2024		2	250	THA	GOV	TEL
593	STDD	ธนาพร สีการทองและธนาพร	2		21/01/2024	27/01/2024		2	250	THA	GOV	TEL
604	STDD	วิไลพร วรดิษฐ์ น.อ.	2		22/01/2024	24/01/2024		2	250	THA	WLK	WLK
605	STDD	ธนาพร สีการทองและธนาพร	2		21/01/2024	27/01/2024		2	250	THA	GOV	TEL
607	STDD	วิไลพร วรดิษฐ์ น.อ.	2		22/01/2024	23/01/2024		2	250	THA	TEL	TEL
608	STDD	ธนาพร สีการทองและธนาพร	2		22/01/2024	26/01/2024		2	250	THA	GOV	TEL
610	STDD	ธนาพร สีการทองและธนาพร	2		22/01/2024	26/01/2024		2	250	THA	GOV	TEL
611	STDD	ธนาพร สีการทองและธนาพร	2		21/01/2024	27/01/2024		2	250	THA	GOV	TEL
601	SLPO	วิไลพร วรดิษฐ์ น.อ.	2		22/01/2024	23/01/2024		2	250	THA	TEL	TEL
702	STDD	ธนาพร สีการทองและธนาพร	2		21/01/2024	27/01/2024		2	250	THA	GOV	TEL
704	STDD	เสงี่ยม สอนดี น.อ.	2		22/01/2024	23/01/2024		2	250	THA	TEL	TEL
706	STDD	เสงี่ยม สอนดี น.อ.	2		22/01/2024	23/01/2024		2	250	THA	TEL	TEL
707	STDD	SMOLIAKOV, STANISLAV, M.	2		22/01/2024	23/01/2024	MananXpax	2	250	RUS	FIT	EML
709	STDD	เสงี่ยม สอนดี น.อ.	2		22/01/2024	23/01/2024		2	250	THA	TEL	TEL
711	STDD	ธนาพร สีการทองและธนาพร	2		21/01/2024	26/01/2024		2	250	THA	GOV	TEL
712	DLXD	ธนาพร สีการทองและธนาพร	2		22/01/2024	26/01/2024		2	250	THA	GOV	TEL
713	STDD	Bush, Raymond George, M.	2		22/01/2024	24/01/2024		2	250	USA	EX	WLK
Total :			49	Room				98	12250			

End Of Report = *Check out to day

Printed On: 22/01/2024 Time: 23:27

ภาพที่ 3.1 ตารางเช็คเลขห้องลูกค้า

กำหนดรายการอาหารหลัก สำหรับออกไลน์ | รายการเข้า ABF. & Welcome drink ประจำเดือนมกราคม 2567

ประจำวัน	รายการอาหารหลัก					Welcome drink
	ประเภทคอก(ค)	ประเภทคอก(ว)	ประเภทข้าวต้ม	ประเภทเส้น	ซุปรุ่น	
วันจันทร์	ปลาสามรส	คัตตักสี่สหาย	ข้าวต้มไก่	คัตตักเส้นใหญ่	ซุปรุ่นหัด	น้ำใบเตย
วันอังคาร	ไก่คัตตักโรตีสายดำ	คัตตักข้าวราดมันแดง	ข้าวต้มปลา	คัตตักน้ำ	ซุปรุ่นข้าวโพด	น้ำใบเตย
วันพุธ	ปลาหมึกคัตตักกะหรี่	คัตตักกวางตุ้ง	ข้าวต้มปลา	คัตตักมีชีว	ซุปรุ่นหัด	น้ำใบเตย
วันพฤหัสบดี	หมูคัตตักมันหอย	คัตตักสีกอโตลี	ข้าวต้มหมู	คัตตักเส้น	ซุปรุ่นข้าวโพด	น้ำใบเตย
วันศุกร์	ปลาคัตตักซนฉ่าย	กวางตุ้งคัตตักมันแดง	ข้าวต้มไก่	คัตตักมีชีว	ซุปรุ่นข้าวโพด	น้ำใบเตย
วันเสาร์	ไก่คัตตักโรตีสายดำ	คัตตักคววม	ข้าวต้มหมู	คัตตักเส้นใหญ่	ซุปรุ่นหัด	น้ำใบเตย
วันอาทิตย์	ปลาหมึกคัตตักโรตีสายดำ	คัตตักห่อปลา	ข้าวต้มไก่	คัตตักน้ำขมิ้น	ซุปรุ่นข้าวโพด	น้ำใบเตย

Big Cleaning ประจำเดือนมกราคม 2567

ภาพที่ 3.2 ตารางรายการอาหารแต่ละสัปดาห์

3.5 สต็อกสินค้าห้องอาหาร

3.5.1 รายการสินค้าในห้องอาหาร

- 3.5.1.1 เปียร์ลิงก์ เล็ก (24/ลัง)
- 3.5.1.2 เปียร์ลิโอ เล็ก (24/ลัง)
- 3.5.1.3 เปียร์อาซาอิขวด เล็ก (24/ลัง)
- 3.5.1.4 น้ำดื่ม นารา (12/PK)
- 3.5.1.5 น้ำดื่ม สิงห์ 600ml.(12/PK)
- 3.5.1.6 โค้ก 325ml. (24/ถาด)
- 3.5.1.7 เป๊ปซี่ 325ml. (24/ถาด)
- 3.5.1.8 สไปรท์ 325ml. (24/ถาด)
- 3.5.1.9 น้ำผลไม้ (ABF Box)(6กล่อง/แพ็ค)
- 3.5.1.10 Orange Drink 5000 cc
- 3.5.1.11 Apple Drink 5000 cc
- 3.5.1.12 โซดา One Way(24/ถาด)
- 3.5.1.13 กาแฟบด(สัมมนา)(250g*4)
- 3.5.1.14 กาแฟ เขาช่อง (200g.*3) 24ถุง

- 3.5.1.15 กาแฟ เขาช่อง(ซอง)(100ซอง*20ห่อ/ลัง)
- 3.5.1.16 โอวัลติน 750 กรัม
- 3.5.1.17 ครีมเทียม เขาช่อง(ซอง)(100ซอง*20ห่อ/ลัง)
- 3.5.1.18 เซฟแพ็ค น้ำตาลซอง 6 กรัม x 300 ซอง
- 3.5.1.19 ครีมเทียมชั้นหวาน
- 3.5.1.20 ครีมเทียมชั้นจืด
- 3.5.1.21 ลิปตัน ชาเลมอนชนิดผง 1000 กรัม

3.5.2 รายการสินค้าในงานสัมมนา

- 3.5.2.1 น้ำดื่ม โลโก้
- 3.5.2.2 ชาจีน
- 3.5.2.3 กาแฟ
- 3.5.2.4 โอวัลติน
- 3.5.2.5 ครีมเทียม
- 3.5.2.6 น้ำตาล
- 3.5.2.7 กระดาษฟลิปชาร์ต
- 3.5.2.8 กระดาษหัวจดหมาย
- 3.5.2.9 ดินสอไม้สัมมนา

3.6 การเช็คสต็อกของใช้ในห้องอาหาร

ในการปฏิบัติงานแผนกห้องอาหารจะมีการเช็คสต็อกของใช้ในห้องอาหารและของที่ขายหน้าเคาเตอร์หน้าห้องอาหาร การเช็คสต็อกของจะเช็คทุกวันจันทร์และวันศุกร์จะมีการเช็คของที่อยู่ที่ห้องอาหารว่าแต่ละอย่างมีจำนวนเท่าไร และนำมาหักลบกับจำนวนของจริง ๆ เพื่อจะได้ทราบว่าของในห้องอาหารมีของหายไปจำนวนกี่ชิ้น

รายงานสต็อกประจำวันในภัตตาคารและเครื่องดื่ม 2567

ลำดับที่	รายการ	5	12	19	26
1	Fish plate 9 นิ้ว				
2	Fish plate 9.5 นิ้ว				
3	Rice bowl 4 นิ้ว				
4	Rice bowl 5 นิ้ว				
5	Rice bowl 6 นิ้ว				
6	Rice bowl 8 นิ้ว				
7	Butter plate 6 นิ้ว				
8	Off long S				
9	Off long L				
10	Coffee cup black				
11	Coffee saucer black				

ภาพที่ 3.3 ตารางเช็คของใช้ในภัตตาคารทุกวันจันทร์และวันศุกร์

รายงานสต็อกประจำวันในภัตตาคารและเครื่องดื่ม 16-31 มกราคม 2567

ลำดับที่	รายการ (תישיאמבן/לוג'אחא)	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	חב'אמבן																
2	אמבן																
3	אמב'א חר'אמבן																
4	אמב'א חר'אמבן																
5	אמב'א חר'אמבן																
6	אמבן																
7	אמב'א חר'אמבן A.B.F																
8	אמב'א חר'אמבן A.B.F																
9	אמב'א חר'אמבן A.Carte																
10	אמב'א חר'אמבן A.Carte																
11	אמב'א חר'אמבן Juice																

รายงานสต็อกประจำวันในภัตตาคารและเครื่องดื่ม 16-31 มกราคม 2567

1	אמב'א חר'אמבן	אמב'א חר'אמבן 27															
2	אמבן	אמבן 39															
3	אמב'א חר'אמבן	אמב'א חר'אמבן 17															
4	אמב'א חר'אמבן	אמב'א חר'אמבן 11															
5	אמב'א חר'אמבן	אמב'א חר'אמבן 153															
6	אמבן	אמבן 226															
7	אמב'א חר'אמבן A.B.F	אמב'א חר'אמבן A.B.F 55															
8	אמב'א חר'אמבן A.B.F	אמב'א חר'אמבן A.B.F 55															
9	אמב'א חר'אמבן A.Carte	אמב'א חר'אמבן A.Carte 30															
10	אמב'א חר'אמבן A.Carte	אמב'א חר'אמבן A.Carte 30															
11	אמב'א חר'אמבן Juice	אמב'א חר'אמבן Juice 85															

ภาพที่ 3.4 ตารางเช็คของใช้ในภัตตาคารแต่ละวัน

3.7 แสดงการคำนวณหรือที่มาของสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ชัดเจนถูกต้องตามหลักวิชาการ

3.5.1 ตารางสินค้าในห้องอาหาร

Stock Card																							
ม.ค.-67																							
Item Code	Description	Unit	Unit Price	ขยม	Min Stock	Stock On Hand	มูลค่ารวมสินค้าคงเหลือ	รับเข้า	ยอดรวมรับ/เบิก	มูลค่ารวมสินค้าใช้ไป	จุดซื้อเพิ่ม	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
BA1000	เบียร์สิงห์ เล็ก (24/ลัง)	ขวด	฿ 33.71	24	48	0	฿ 0.00	รับเข้า 0.0 เบิกใช้ 24.0	฿ 809.0	-48													
BA1000	เบียร์ลิโอ เล็ก (24/ลัง)	ขวด	฿ 31.25	48	48	24	฿ 750.00	รับเข้า 0.0 เบิกใช้ 24.0	฿ 750.0	-24													
BA1000	เบียร์อาซาฮีขวด เล็ก (24/ลัง)	ขวด	฿ 38.54	0	48	24	฿ 924.96	รับเข้า 24.0 เบิกใช้ 0.0	฿ 0.00	-24													
INVENTORY-BEV-ALCOHOL							฿1,674.96		฿1,559.0														

ภาพที่ 3.5 ตารางสต็อกสินค้า

BN1000	น้ำดื่ม นารา (12/PK)	ขวด	฿ 3.17	0	600	1,008	฿3,192.00	รับเข้า 1,008.0 เบิกใช้ 0.0	฿ 0.00	408													
BN1000	น้ำดื่ม สิงห์ 600ml.(12/PK)	ขวด	฿ 5.00	120	120	120	฿ 600.00	รับเข้า 0.0 เบิกใช้ 0.0	฿ 0.00	0													
BN1000	โค้ก 325ml. (24/ถาด)	กระป๋อง	฿ 13.25	24	24	24	฿ 318.00	รับเข้า 0.0 เบิกใช้ 0.0	฿ 0.00	0													
BN1000	เป๊ปซี่ 325ml. (24/ถาด)	กระป๋อง	฿ 12.25	24	24	24	฿ 295.00	รับเข้า 0.0 เบิกใช้ 0.0	฿ 0.00	0													
BN1000	สไปรท์ 325ml. (24/ถาด)	กระป๋อง	฿ 13.25	24	24	24	฿ 318.00	รับเข้า 0.0 เบิกใช้ 0.0	฿ 0.00	0													
BN1000	โค้ก ขวด(1.6)	ขวด	฿ 29.33	0	0	0	฿ 0.00	รับเข้า 0.0 เบิกใช้ 0.0	฿ 0.00	0													
BN1000	เป๊ปซี่ ขวด(1.25)	ขวด	฿ 25.00	0	0	0	฿ 0.00	รับเข้า 0.0 เบิกใช้ 0.0	฿ 0.00	0													
BN1000	เฟนต้า น้ำส้ม ขวด(1.25)	ขวด	฿ 23.67	0	0	0	฿ 0.00	รับเข้า 0.0 เบิกใช้ 0.0	฿ 0.00	0													
BN1000	เฟนต้า น้ำแดง ขวด(1.25)	ขวด	฿ 23.67	0	0	0	฿ 0.00	รับเข้า 0.0 เบิกใช้ 0.0	฿ 0.00	0													
BN1001	น้ำผลไม้ (ABF Box)(6กล่อง/แพ็ค)	กล่อง	฿ 8.17	0	12	0	฿ 0.00	รับเข้า 0.0 เบิกใช้ 0.0	฿ 0.00	-12													
BN1001	น้ำส้ม ทิปโก้ 1 ลิตร	กล่อง	฿ 45.00	0	1	0	฿ 0.00	รับเข้า 0.0 เบิกใช้ 0.0	฿ 0.00	-1													
BN1001	Orange Drink 5000 cc	แกลลอน	฿ 600.00	2	1	2	฿1,200.00	รับเข้า 0.0 เบิกใช้ 0.0	฿ 0.00	1													
BN1001	Apple Drink 5000 cc	แกลลอน	฿ 600.00	3	1	3	฿1,800.00	รับเข้า 0.0 เบิกใช้ 0.0	฿ 0.00	2													
BN1001	ช็อคตา One Way(24/ถาด)	ขวด	฿ 7.83	408	24	408	฿3,196.00	รับเข้า 0.0 เบิกใช้ 0.0	฿ 0.00	384													
BN2000	กาแฟบด(ร้านกาแฟ) (250g*4)20ถุง	ถุง	฿ 7.83	0	5	0	฿ 0.00	รับเข้า 0.0 เบิกใช้ 0.0	฿ 0.00	-5													

ภาพที่ 3.6 ตารางสต็อกสินค้า

ใบเบิกสินค้า			วันที่		
			แผนก		
น.....			วันที่ต้องการสินค้า.....		
ลำดับ	รายการ	จำนวน	ลำดับ	รายการ	จำนวน
1			11		
2			12		
3			13		
4			14		
5			15		
6			16		
7			17		
8			18		
9			19		
10			20		
ผู้ขอเบิก.....			ผู้จ่ายของ.....		

ตารางที่ 3.9 ตารางเบิกสินค้าในห้องพักอาหาร

บทที่ 4

รายละเอียดของการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานโครงการสหกิจศึกษา ณ โรงแรมนารา ข้าพเจ้าได้ปฏิบัติงานประจำ ฝ่ายผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ ซึ่งต้องศึกษากระบวนการนำส่งเอกสาร และการจัดการเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานในทุกขั้นตอน ซึ่งสามารถสรุปการปฏิบัติได้ดังนี้

4.1 ผลของการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายในลักษณะงานหลักและงานรอง

4.1.1 งานหลัก

ได้เรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ๆจากการนั่งหน้าเคาเตอร์คอยต้อนรับลูกค้า รับออเดอร์และตีบิลค่าอาหาร ในการตีบิลค่าอาหารทำให้มีความรับผิดชอบมากขึ้น เพราะในการตีบิลแต่ละครั้งยอดที่ตีบิลออกมาจะต้องตรงกับยอดในระบบ ถ้าตีบิลออกมาแล้วไม่ต้องกับยอดในระบบจะเกิดปัญหาขึ้นโดยการหักเงิน เพราะถือว่ายอดที่หายไปหรือไม่ตรง พนักงานเป็นคนทำหยาและต้องรับผิดชอบ การเช็คเลขห้องจะทำให้รู้ว่าลูกค้าที่เข้ามารับประทานอาหารในห้องอาหารตรงกับข้อมูลหรือไม่ ในเรื่องของการเช็คสต็อกของทำให้มีความรับผิดชอบมากขึ้น ในการเช็คสต็อกยอดที่หายไปจะต้องไม่มากไปกว่าจำนวนของเดิมมากเท่าไร ในการปฏิบัติงานหลักทำให้เกิดความรับผิดชอบต่อหน้าที่และความรอบคอบมากขึ้น

4.1.2 งานรอง

ได้รู้จักการตรวจสอบข้อมูลในเอกสารว่าถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ ทำให้ในการจัดงานที่ห้องอาหารแต่ละครั้งไม่เกิดปัญหา เพราะได้มีการเตรียมความพร้อมกับงานอยู่แล้ว ในการปฏิบัติงานรองทำให้ได้ประสบการณ์ใหม่ๆในเรื่องของการต้อนรับลูกค้าและการเตรียมความพร้อมของห้องอาหารที่จะต้องจัดงาน

4.2 แนวทางการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

4.2.1 ศึกษาข้อมูลของการปฏิบัติงานเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาระหว่างการปฏิบัติงาน เรียนรู้และรับฟังอะไรใหม่ๆ เพื่อจะนำข้อมูลเหล่านั้นมาเรียนรู้และพัฒนาตนเองให้ดีขึ้นและเก่งขึ้น

4.2.2 ใช้การสื่อสารด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง เข้าใจง่าย และละเอียด เพื่อให้การทำงานเป็นไปได้อย่างเรียบง่ายและไม่เกิดปัญหาระหว่างการทำงาน

4.2.3 มีความรอบคอบในการปฏิบัติงาน เพราะจะต้องมีการเช็คสต็อกของ การตีบิล ถ้าไม่มีความรอบคอบจะทำให้การทำงานเกิดปัญหาขึ้นได้

4.3 กรอบแนวคิดใหม่ในการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหา

4.3.1 โมเดลการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการในการสร้างความรู้ใหม่อย่างเป็นระบบ เป็นกลยุทธ์ที่จะทำให้คนได้รับความรู้ตามที่ต้องการ ในเวลาที่เหมาะสม ช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยน เผยแพร่ความรู้ทั่วองค์กร เพื่อบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการ ไปพร้อมๆกัน ได้แก่ บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรเรียนรู้ และบรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน

4.3.1.1 Socialization เป็นการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้จาก Tacit Knowledge สู่อื่น Tacit Knowledge คือ จากคนไปสู่คน โดยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ตรงของผู้สื่อสารระหว่างกัน อาจอยู่ในรูปการพูดคุยระหว่างกันอย่างไม่เป็นทางการ รูปแบบการประชุมพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ วิธีแก้ปัญหาในงาน การสอนงานระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง

4.3.1.2 Externalization เป็นการดึงความรู้ จาก Tacit Knowledge ออกมาเป็น Explicit Knowledge คือ ดึงความรู้จากภายในตัวคนถ่ายทอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น ตำรา คู่มือ ปฏิบัติงาน

4.3.1.3 Combination เป็นการรวบรวมความรู้ที่ได้จาก Explicit Knowledge ออกมาเป็น Explicit Knowledge เป็นการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลง และมีการศึกษาเรียนรู้จากความรู้ภายนอก ซึ่งแนวคิดจะมีความหลากหลายมากต้องสร้างความเข้าใจและเชื่อมโยงความรู้อันหลากหลายให้ได้ และถ่ายทอดความรู้ใหม่ๆให้กับองค์กรของตน

4.3.1.4 Internalization เป็นการนำความรู้จาก Explicit Knowledge กลับเข้าไปเป็นความรู้ Tacit Knowledge คือการนำความรู้ที่เรียนรู้มาไปปฏิบัติจริง เช่น หัวหน้างานเขียนคู่มือการ ปฏิบัติงาน (เป็น Explicit) เมื่อลูกน้องอ่านแล้วสามารถทำงานได้ จะเกิดเป็นความรู้ประสบการณ์อยู่ในตัวลูกน้อง



ภาพที่ 4.1 โมเดลการจัดการความรู้

บทที่ 5

สรุปผลการปฏิบัติงาน

จากการที่นิสิตได้ออกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาเป็นระยะเวลา 4 เดือน นับตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2566 สิ้นสุดวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2567 ณ โรงแรมนารา ในตำแหน่ง ห้องอาหาร ทำให้ผู้จัดทำโครงการได้เข้าใจเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม และดูแลลูกค้าที่มาใช้บริการตามที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงการพัฒนาทักษะต่าง ๆ เช่น การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การสื่อสาร การเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ในการทำงาน เพื่อนำประสบการณ์และความรู้ที่ได้ไปใช้ในอนาคต

5.1 สิ่งที่คาดว่าจะได้รับ

- 5.1.1 ได้เรียนรู้สังคมของการทำงาน
- 5.1.2 ได้รู้จักการแก้ปัญหาเฉพาะหน้ามากขึ้น
- 5.1.3 ได้ลองทำอะไรใหม่ๆที่ไม่เคยทำ
- 5.1.4 ฝึกความรับผิดชอบและความตรงต่อเวลา
- 5.1.5 มีประสบการณ์ในการทำงานของห้องอาหารโรงแรม

5.2 ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

5.2.1 ประโยชน์ต่อตนเอง

- 5.2.1.1 ได้ทักษะในการสื่อสารข้อมูล การมีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้เข้ามาใช้บริการ
- 5.2.1.2 ได้เรียนรู้การทำงานใหม่ๆ การทำงานร่วมกับผู้อื่น การฟังความคิดเห็นของผู้อื่นในการทำงาน
- 5.2.1.3 ได้รับคำตอบแทนจากสถานประกอบการ
- 5.2.1.4 ทำให้มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และการทำงาน ทำให้มีความรับผิดชอบต่อความตรงต่อเวลา
- 5.2.1.5 มีโอกาสได้เรียนรู้ลักษณะของงานและเลือกงานในสายวิชาชีพของตนเองได้ถูกต้อง

5.2.2 ประโยชน์ต่อสถานประกอบการ

- 5.2.2.1 สร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพบัณฑิต
- 5.2.2.2 ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานมากขึ้น เนื่องจากนิสิตที่เข้ามาฝึกงานได้ทำหน้าที่เสมือนพนักงานจริง
- 5.2.2.3 ทำให้เกิดความร่วมมือที่ดีและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสถานศึกษา

5.2.3 ประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย

5.2.3.1 มหาวิทยาลัยจะได้รับข้อมูลย้อนกลับจากสถานประกอบการ เพื่อนำไปกำหนดหลักสูตรหรือพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับตลาดแรงงานมากขึ้น

5.2.3.2 ทำให้เกิดความร่วมมือที่ดีระหว่างมหาลัยและสถานประกอบการ

5.2.3.3 ทำให้มหาลัยได้รับการยอมรับจากตลาดแรงงานมากขึ้นจากการที่นิสิตไปฝึกสหกิจกับหน่วยงานต่าง ๆ

5.3 วิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย โอกาส อุปสรรค ของตัวนิสิตเอง (SWOT Analysis)

จุดแข็ง	จุดอ่อน
1.มีความอดทนต่อการปฏิบัติงาน 2.พูดจาสื่อสารด้วยวาจาสุภาพ 3.ตรงต่อเวลาในการทำงาน 4.เรียนรู้การทำงานได้ไว	1.สื่อสารภาษาอังกฤษไม่ค่อยได้
โอกาส	อุปสรรค
1.มีโอกาสดำเนินการพัฒนาในข้อบกพร่องของตนเอง 2.ได้รู้จักสังคมของการทำงาน 3.สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการปฏิบัติงานในอนาคตได้	1.เวลามีลูกค้าเป็นชาวต่างชาติจะต้องให้พี่พนักงานคนอื่นมาช่วย เพราะไม่สามารถสื่อสารได้

ตารางที่ 5.1 การวิเคราะห์ SWOT Analysis ในการฝึกปฏิบัติงานของนิสิต

5.4 ประสบการณ์ที่ประทับใจ/ประสบการณ์พิเศษ

ประสบการณ์ที่ประทับใจ คือ สามารถให้บริการกับลูกค้าชาวต่างชาติได้โดยผ่านไปได้ด้วยดีโดยที่ไม่ได้มีพี่พนักงานมาช่วย รู้สึกตื่นเต้นมากที่ต้องรับมือลูกค้าชาวต่างชาติคนเดียว เพราะไม่เก่งภาษาและตอนนั้นไม่มีพี่พนักงานคนอื่นอยู่ด้วย รู้สึกประทับใจพี่ๆที่ร่วมงานด้วย ทุกคนมีความเป็นกันเอง นิสัยดี น่ารักทุกคน คอยสอนงานให้คอยบอกว่าจะต้องทำอะไรบ้าง เวลาไม่เข้าใจถามซ้ำก็ไม่เคยว่า คอยช่วยเหลืออยู่ตลอด แนะนำการทำงานให้เป็นอย่างดี เป็นการฝึกงานที่ไม่มีความตึงเครียดเลย เพราะพี่ๆที่ร่วมงานด้วยเป็นกันเองนิสัยดี ทำให้สนิทกับพวกพี่ๆได้ง่ายและไวมาก

บรรณานุกรม

อำภา สิงห์คำพูด 2554 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์.

เข้าถึงได้จาก <http://cmuir.cmu.ac.th/bitstream/6653943832/39826/4/CHAPTER%202.pdf>

วรรณวิภา พีราวัชร, 2549 แนวความคิดเกี่ยวกับการใช้บริการ.

เข้าถึงได้จาก <http://www.samnakhon.go.th/attachments/1276pdf>

Thanatporn Suthisansanee. 2561. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow. (ออนไลน์)

เข้าถึงได้จาก : <https://thewisdom.co/content/maslows-hierarchy-of-needs/>

Jarumon. 2562. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. (ออนไลน์)

เข้าถึงได้จาก http://www.elfhs.ssru.ac.th/jarumon_no/file.php/1/Week1_MIS.pdf

พรพิมล ธรรมชาติกรมย์โชค 2553.การจัดการความรู้ในองค์กรการศึกษา

เข้าถึงได้จาก <https://kewalinkm.blogspot.com/2019/02/2.html>

ภาคผนวก ก



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 1

สาขาวิชา ภาษาอังกฤษธุรกิจ

คณะ ภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี



ชื่อนิสิต น.ส. วิมลรัตน์ เลขระบุตัว รหัสนิสิต 63501140001

ชื่อองค์กร วิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา 66แผนกทัศนศึกษา

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน คุณ สุวิมล ภาควิชาภาษาอังกฤษ โทรศัพท์ 076-118-6569

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์/...../.....
อังคาร/...../.....
พุธ	1 / 11 / 66	66แผนทัศนศึกษา ทำความรู้จัก	7 ชม.	Surattaporn R.
พฤหัสบดี	2 / 11 / 66	ไปเรียน	Surattaporn R.
ศุกร์	3 / 11 / 66	ทำงานนันทนาการ ว่างตอนดึก 66แผนทัศนศึกษา	7 ชม.	Surattaporn R.
เสาร์	4 / 11 / 66	ไปเรียน	Surattaporn R.
อาทิตย์	5 / 11 / 66	วันหยุด	Surattaporn R.



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 2

สาขาวิชา การบริหารธุรกิจ

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต น.ส. อธิภาณี เลขประจำตัว รหัสนิสิต 695011 40001

ชื่อองค์กร โรงเรียนพรหมหารา

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา 66แผนกห้องอาหาร

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน คุณ สุรัชพร ภาณุวัชรพร โทรศัพท์ 096-116-6569

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	6 / 11 / 66	คาบชุด		Surattaporn R.
อังคาร	7 / 11 / 66	รับออเดอร์ สัปดาห์ ใช้เครื่องห้อง ใช้เครื่องกดกาแฟ	7 ชม.	Surattaporn R.
พุธ	8 / 11 / 66	รับออเดอร์ สัปดาห์ ใช้เครื่องห้อง ดูแลลูกค้าที่หน้า พวออาหาร	7 ชม.	Surattaporn R.
พฤหัสบดี	9 / 11 / 66	ไปเรียน		Surattaporn R.
ศุกร์	10 / 11 / 66	รับออเดอร์ สัปดาห์ ใช้เครื่อง ใช้เครื่องห้อง	7 ชม.	Surattaporn R.
เสาร์	11 / 11 / 66	ไปเรียน		Surattaporn R.
อาทิตย์	12 / 11 / 66	วันหยุด		Surattaporn R.



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 3

สาขาวิชา การบริหารธุรกิจ

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต น.ส. ชิงชลีย์ เลขที่บัตร รหัสนิสิต 635 011 400 01

ชื่อองค์กร โรงงานอาหาร

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ๖๖ ผก. ทัศนศึกษา

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน คุณ สิริวิมล ราษฎร์ศรีธรรม โทรศัพท์ 096-118-6569

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	13 / 11 / ๖๖	ลาพักผ่อน		Surattaporn R.
อังคาร	14 / 11 / ๖๖	รับเอกสาร สัปดาห์ 19 คน เช็คเลขห้อง ดูหาคูค้ำ พื่อเตรียม 11 คน คูคค. นำมาขึ้นรถพื่อ	7 ชม.	Surattaporn R.
พุธ	15 / 11 / ๖๖	รับเอกสาร สัปดาห์ 19 คน เช็คเลขห้องตามเข้า ดูหาคูค้ำ นำมา พื่อเตรียม	7 ชม.	Surattaporn R.
พฤหัสบดี	16 / 11 / ๖๖	ไปโรงเรียน		Surattaporn R.
ศุกร์	17 / 11 / ๖๖	รับเอกสาร สัปดาห์ 19 คน เช็คเลขห้อง พื่อเตรียมเข้า	7 ชม.	Surattaporn R.
เสาร์	18 / 11 / ๖๖	ไปโรงเรียน		Surattaporn R.
อาทิตย์	19 / 11 / ๖๖	ลาพักผ่อน		Surattaporn R.



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 5

สาขาวิชา การบริหารธุรกิจ

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต น.ส. วิภาวดี เสงี่ยมบุตร รหัสนิต 63501140001

ชื่อองค์กร โอว.บ.โรงแรมจิวรา

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา แผนกอาหาร

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน คุณ สุวิมล ราษฎร์ธรรม โทรศัพท์ 096-113-6569

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	27/11/66	รับออเดอร์ สัปดาห์ เช็คสต็อกของ เช็คเลขหัวลูกค้า	7 ชม.	Surattaporn R.
อังคาร	28/11/66	รับออเดอร์ สัปดาห์ เช็คสต็อกของ เช็คเลขหัวลูกค้า	7 ชม.	Surattaporn R.
พุธ	29/11/66	รับออเดอร์ สัปดาห์ เช็คเลขหัว รวบรวมเอกสาร	7 ชม.	Surattaporn R.
พฤหัสบดี	30/11/66	ไปเรียน		Surattaporn R.
ศุกร์	1/12/66	รับออเดอร์ สัปดาห์ เช็คสต็อกในชั้นวางอาหาร	7 ชม.	Surattaporn R.
เสาร์	2/12/66	ไปเรียน		Surattaporn R.
อาทิตย์	3/12/66	วันหยุด		Surattaporn R.



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 8

สาขาวิชา ภาวะบริหารธุรกิจ

คณะ วิทยาลัยบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี



ชื่อนิสิต น. ส. วิภาภรณ์ งามงามตง รหัสนิต 63501110001

ชื่อองค์กร โธนาแห่งพารา

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา แผนกที่อาหาร

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน คุณ สุวิภากร วิชาสวัสดิการ โทรศัพท์ 096-118-6569

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	18 / 12 / 66	ล้างชุด		Surattaporn R.
อังคาร	19 / 12 / 66	รับของของ สัปดาห์ ใช้ดาบเพื่อ ดูแลลูกค้าให้พร้อม	4 ชม.	Surattaporn R.
พุธ	20 / 12 / 66	รับของของ สัปดาห์	4 ชม.	Surattaporn R.
พฤหัสบดี	21 / 12 / 66	ไปรับของ		Surattaporn R.
ศุกร์	22 / 12 / 66	รับของของ สัปดาห์ ใช้ดาบ	4 ชม.	Surattaporn R.
เสาร์	23 / 12 / 66	ไปรับของ		Surattaporn R.
อาทิตย์	24 / 12 / 66	ล้างชุด		Surattaporn R.



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ ๑

สาขาวิชา วิศวกรรมธุรกิจ

คณะ วิศวกรรมธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี



ชื่อนิสิต ฐิติ ธิติวาทย์ เลขที่ ๖๓๕๐๑๑๔๐๐๑ รหัสนิสิต ๖๓๕๐๑๑๔๐๐๑

ชื่อองค์กร ไร่รวงแหวน

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา แผนกคอมพิวเตอร์

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน คุณ สุธีพร ชาติธรรม โทรศัพท์ ๐๙๖-๑๑๙-๖๖๖๘

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	25/12/๖๖	เช็คเครื่องคอมพิวเตอร์ ตัวเครื่อง เช็คสายเคเบิล	๗ ชม.	Surattaporn R.
อังคาร	26/12/๖๖	เช็คคอมพิวเตอร์ ตัวเครื่อง สายเคเบิล	๗ ชม.	Surattaporn R.
พุธ	27/12/๖๖	เช็คคอมพิวเตอร์ ตัวเครื่อง สายเคเบิล	๗ ชม.	Surattaporn R.
พฤหัสบดี	28/12/๖๖	ไปเรียน	Surattaporn R.
ศุกร์	29/12/๖๖	ตัวเครื่อง สายเคเบิล	๗ ชม.	Surattaporn R.
เสาร์	30/12/๖๖	ไปเรียน	Surattaporn R.
อาทิตย์	31/12/๖๖	พักผ่อน	Surattaporn R.



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 10

สาขาวิชา การบริหารธุรกิจ

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต ฐ.ศ. อธิวัฒน์ บางระจัน รหัสนิสิต 63501140001

ชื่อองค์กร โฉมงาม

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา 65 มก. นวัตกรรม

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน คุณ สุวิจิตร ชาติธรรม โทรศัพท์ 026-118-6568

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	1 / 01 / 67	บริษัท โทรคมนาคม สมัคร รับ 001000 บริษัท สหกรณ์พัฒนา	7 ชม.	Surattaporn R.
อังคาร	2 / 01 / 67	บริษัท โทรคมนาคม สมัคร รับ 001000 บริษัท โทรคมนาคม	7 ชม.	Surattaporn R.
พุธ	3 / 01 / 67	บริษัท โทรคมนาคม สมัคร รับ 001000 สหกรณ์พัฒนา	7 ชม.	Surattaporn R.
พฤหัสบดี	4 / 01 / 67	ไปบ้าน		Surattaporn R.
ศุกร์	5 / 01 / 67	สมัคร รับ 001000 สมัคร	7 ชม.	Surattaporn R.
เสาร์	6 / 01 / 67	ไปบ้าน		Surattaporn R.
อาทิตย์	7 / 01 / 67	พักผ่อน		Surattaporn R.



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 11

สาขาวิชา การขนส่งและโลจิสติกส์

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต น.ส. วิภาณี นามธรรมสาร รหัสนิต 63501140001

ชื่อองค์กร ไบโอสถรรพศาสตร์

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา แผนกหน้าอาหาร

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน คุณ สุวิมล วัฒนสาร โทรศัพท์ 076-118-6565

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	8./01/67	เช็คเวลาพนักงาน ตีวง 8:00-10:00 เช็ควงในสัปดาห์	7 ชม.	Surattaporn R. Surattaporn R.
อังคาร	9./01/67	เช็คเวลาพนักงาน ตีวง 8:00-10:00 ดูแลลูกค้าในหน้าอาหาร	7 ชม.	Surattaporn R.
พุธ	10./01/67	เช็คเวลาพนักงาน ตีวง 8:00-10:00	7 ชม.	Surattaporn R.
พฤหัสบดี	11./01/67	ไปบ้าน	Surattaporn R.
ศุกร์	12./01/67	ตีวง 8:00-10:00 เช็ควง	7 ชม.	Surattaporn R.
เสาร์	13./01/67	ไปบ้าน	Surattaporn R.
อาทิตย์	14./01/67	วันหยุด	Surattaporn R.



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 19

สาขาวิชา การบริหารธุรกิจ

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต น.ส. วิจิตาณี เลขที่บัตร รหัสนิสิต 63501140001

ชื่อองค์กร โจวทรวงนารา

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา หน่วยงานที่ดูแล

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน คุณ สุวิมล โทรศัทพ์ 096-118-6968

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	19/01/67	ตัดไม้ รับซื้อไม้ บริษัท เพรสวูด ลูคัส ภาคอุตสาหกรรม 18/18 สหกิจศึกษา	7 ชม.	Surattaporn R.
อังคาร	16/01/67	ตัดไม้ รับซื้อไม้ บริษัท เพรสวูด ลูคัส ภาค อุตสาหกรรม 18/18	7 ชม.	Surattaporn R.
พุธ	17/01/67	ตัดไม้ รับซื้อไม้ อุตสาหกรรม 18/18 เพรสวูด บริษัท เพรสวูด ลูคัส	7 ชม.	Surattaporn R.
พฤหัสบดี	18/01/67	ไปเรียน		Surattaporn R.
ศุกร์	19/01/67	ตัดไม้ รับซื้อไม้ บริษัท เพรสวูด ลูคัส	7 ชม.	Surattaporn R.
เสาร์	20/01/67	ไปเรียน		Surattaporn R.
อาทิตย์	21/01/67	วันหยุด		Surattaporn R.



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 13

สาขาวิชา การจัดการธุรกิจ

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี



ชื่อนิสิต น.ศ. อธิชาติ เลขหมายบัตร รหัสนิต 63501140001

ชื่อองค์กร ไธรวางวน

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา แผนกห้องอาหาร

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน คุณ สุวิมล รหัส โทรศัพท์ 096-118-6568

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	22 / 01 / 67	สัปดาห์ ว่าง 001000 บริษัท โรงแรมภูเก็ต บริษัท ในสหกิจศึกษาในโรงแรม	7 ชม.	Surattaporn R.
อังคาร	23 / 01 / 67	สัปดาห์ ว่าง 001000 ทุกสัปดาห์ในโรงแรม บริษัท โรงแรมภูเก็ต	7 ชม.	Surattaporn R.
พุธ	24 / 01 / 67	สัปดาห์ ว่าง 001000 บริษัท โรงแรมภูเก็ต โรงแรมภูเก็ต	7 ชม.	Surattaporn R.
พฤหัสบดี	25 / 01 / 67	ไปเรียน		Surattaporn R.
ศุกร์	26 / 01 / 67	สัปดาห์ ว่าง 001000 เช่ารถในสหกิจศึกษา	7 ชม.	Surattaporn R.
เสาร์	27 / 01 / 67	ไปเรียน		Surattaporn R.
อาทิตย์	28 / 01 / 67	ว่าง		Surattaporn R.



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 15

สาขาวิชา ภาษาอังกฤษ

คณะ ภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี



ชื่อนิสิต น.ส. วิภาดาใจ เกษมขจร รหัสนิสิต 63501140001

ชื่อองค์กร โรงแรมนาท

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา หน้มนกฟอวดทพร

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน ดุจด. สุวิจิตร ธารินทร์ โทรศัพท์ 096-119-6568

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	5 / 09 / 67	ตีพิมพ์ 5001003 6 ชั่วโมง พัฒนา 6 ชั่วโมง อบรมในพวดทพร	7	Surattaporn R.
อังคาร	6 / 09 / 67	ตีพิมพ์ 5001003 อบรมในพวดทพร. 1 ชั่วโมง พัฒนา	7	Surattaporn R.
พุธ	7 / 09 / 67	ตีพิมพ์ 5001003 6 ชั่วโมง พัฒนา. วิทยพวดทพร.	7	Surattaporn R.
พฤหัสบดี	8 / 09 / 67	ไปรับงาน		Surattaporn R.
ศุกร์	9 / 09 / 67	ตีพิมพ์ 5001003 6 ชั่วโมง อบรมพวดทพร	7	Surattaporn R.
เสาร์	10 / 09 / 67	ไปรับงาน		Surattaporn R.
อาทิตย์	11 / 09 / 67	วันหยุด		Surattaporn R.



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 16

สาขาวิชา ภาษาอังกฤษ

คณะ ภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต พ.ศ. จิตภาณี 1 เมษายน รหัสนิสิต 63501140001

ชื่อองค์กร ไรชมหารา

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา หมวกหัวอานพร

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน คุณ สุวิมล วัฒนธรรม โทรศัพท์ 096-118-6569

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	12 / 09 / 67	ตีวง ร้อยเอ็ด ใช้รถบรรทุกคู่ ๑๖๐๐๐ หัวอานพร บริษัท ร้อยเอ็ด	๗ ชม.	Surattaporn R.
อังคาร	13 / 09 / 67	ตีวง ร้อยเอ็ด บริษัท ร้อยเอ็ด สายร้อยเอ็ด	๗ ชม.	Surattaporn R.
พุธ	14 / 09 / 67	ตีวง ร้อยเอ็ด บริษัท ร้อยเอ็ด หัวอานพร	๗ ชม.	Surattaporn R.
พฤหัสบดี	15 / 09 / 67	ไปบ้าน		Surattaporn R.
ศุกร์	16 / 09 / 67	ตีวง ร้อยเอ็ด บริษัท ร้อยเอ็ด	๗ ชม.	Surattaporn R.
เสาร์	17 / 09 / 67	ไปบ้าน		Surattaporn R.
อาทิตย์	18 / 09 / 67	วันหยุด		Surattaporn R.



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 17

สาขาวิชา การบริหารธุรกิจ

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต น.ศ. วิฑาภา 17 ชัยนรินทร์ รหัสนิสิต 63501140001

ชื่อองค์กร ไบรอนด์มาร์ค

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา หน.นค.ฟิวเจอร์

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน คุณ สุวิมล รัตวีธรรม โทรศัพท์ 096-118-6568

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	19/02/67	ตีพิมพ์ รับ001003 จัดการฟิวเจอร์ อุกคณบดี จัดการฟิวเจอร์ในฟิวเจอร์	7 ชม.	Surattaporn R.
อังคาร	20/02/67	ตีพิมพ์ รับ001003 อุกคณบดีในฟิวเจอร์ 1801 ฟิวเจอร์	7 ชม.	Surattaporn R.
พุธ	21/02/67	ตีพิมพ์ รับ001003 บริหารกรรมการ 1801 จัดการฟิวเจอร์	7 ชม.	Surattaporn R.
พฤหัสบดี	22/02/67	ไปบ้าน		Surattaporn R.
ศุกร์	23/02/67	ตีพิมพ์ รับ001003 จัดการฟิวเจอร์ 1801	7 ชม.	Surattaporn R.
เสาร์	24/02/67	ไปบ้าน		Surattaporn R.
อาทิตย์	25/02/67	วันหยุด		Surattaporn R.



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 18

สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์
คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี



ชื่อนิสิต ม.ศ. วิภาณี นนทรนุสร รหัสนิสิต 61601140001

ชื่อองค์กร โรงเรียนหารา
หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ทบหนกพัฒนาพร

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน คุณ สุรจันทร รัตวีธรรม โทรศัพท์ 096-118-6568

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	26/02/67	ตีพิมพ์ 5001007 เอกสารโครงการในพัฒนาพร 1801/คช หน้าลูกค้	๕ ชม.	Surattaporn R.
อังคาร	27/02/67	ตีพิมพ์ 5001007 เอกสารแผนงาน 1801/คชพัฒนาพร	๕ ชม.	Surattaporn R.
พุธ	28/02/67	ตีพิมพ์ 5001007 เอกสารคู่มือในพัฒนาพร 1801/คชพัฒนาพร	๕ ชม.	Surattaporn R.
พฤหัสบดี	29/02/67	ไปเยี่ยม		Surattaporn R.
ศุกร์/...../.....			
เสาร์/...../.....			
อาทิตย์/...../.....			

ภาคผนวก ข



ภาพที่ ข.1 บริเวณหน้าโรงแรมนารา



ภาพที่ ข.2 บริเวณหน้าเคาเตอร์



ภาพที่ ข.3 โต๊ะทำงาน



ภาพที่ ข.4 ห้องอาหาร



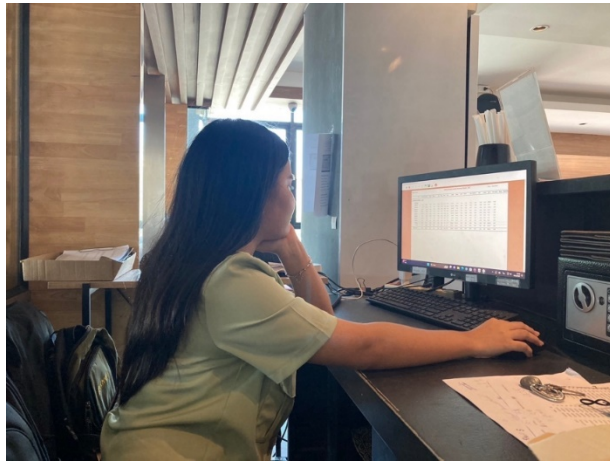
ภาพที่ ข.5 อาหารที่ห้องอาหาร



ภาพที่ ข.6 อาหารที่ห้องอาหาร



ภาพที่ ข.7 โต๊ะทำงาน



ภาพที่ ข.8 โต๊ะทำงาน

ภาคผนวก ค

ประวัติบัณฑิตสหกิจศึกษา



ชื่อ : นางสาววิภาวณี เพชรบุตร

รหัสนิสิต : 63501140001

ชื่อเล่น : ป่าน

อายุ : 21 ปี

วันเกิด : 20 กุมภาพันธ์ 2545

สัญชาติ : ไทย

เชื้อชาติ : ไทย

ที่อยู่ปัจจุบัน : บ้านเลขที่ 49/21 ตำบลระแหง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี รหัสไปรษณีย์ 12140

โทรศัพท์ : 0948658595

E-mail : vipawanee111060@gmail.com

งานอดิเรก : ฟังเพลง