

บทที่ 3

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

3.1 ชื่อและที่ตั้งสถานประกอบการ

3.1.1 โรงแรมซูการ์มารีนารีゾート – แฟชั่น

สถานที่ตั้ง : 20/10 ถนน กะตะ ตำบล กระรน อำเภอเมือง จังหวัด ภูเก็ต 83100

โทรศัพท์ : 076-284404

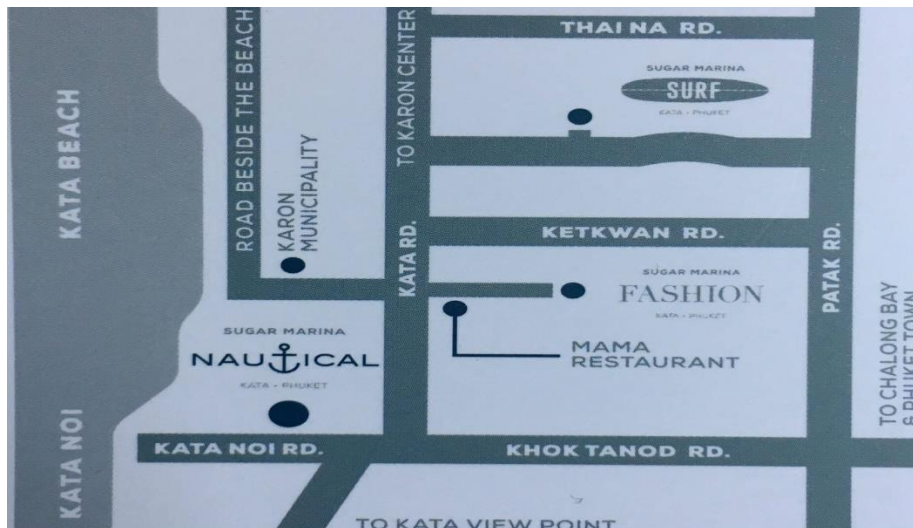
E-mail : info@sugarmarina-fashion.com

3.1.2 โรงแรมซูการ์มารีนารีゾート – นอติคอล

สถานที่ตั้ง : 2/4 ถนน กะตะน้อย ตำบล กระรน อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต 83100

โทรศัพท์ : 076-333051-2

E-mail : gsa@sugarmarina-nautical.com



รูปที่ 3.1 แผนที่ตั้งของโรงแรม

โรงแรมชูการ์มารีนารีสอร์ท- แฟชั่น ชื่อเดิมคือ ชูการ์ปาล์ม รีสอร์ท-กะตะบิช ตั้งอยู่ใกล้หาดกะตะซึ่งเป็นหาดที่อยู่ทางใต้ของเกาะภูเก็ต คุณสามารถเดินจากโรงแรมไปชายหาดเพียงรนาที่หาดกะตะเป็นอีกหนึ่งหาดที่นิยมรองจากหาดป่าตอง ชายหาดขาวละเอียด น้ำทะเลสีน้ำเงินเข้ม เหมาะอย่างยิ่งแก่การพักผ่อน

โรงแรมชูการ์มารีนารีสอร์ท- นอดิคอล ชื่อเดิมคือ ชูการ์มารีนารีสอร์ท ซึ่งเป็นโรงแรมที่ทันสมัยหนึ่งเดียวในภูเก็ต ที่ออกแบบสำหรับผู้รักและชื่นชอบทะเล รีสอร์ทตั้งอยู่บนทำเลที่ดีที่สุดและอยู่ห่างจากชายหาดกะตะเพียง 200 เมตร ห้องพักตกแต่งด้วยธีมทะเลให้ความรู้สึกถึงการผจญภัยในทะเลลึก

เป้าหมายของโรงแรม

- เราจะสร้างความพึงพอใจมากที่สุดให้กับลูกค้าแต่ละคน เพื่อเขาจะได้บอกต่อและสร้างลูกค้าใหม่ให้กับเรา
- พนักงานจะมีความมั่นคงและก้าวหน้า โดยต้องต้องการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งต้องมีผลงานที่สามารถวัดผลได้ และเป็นที่ยอมรับ

3.2 ลักษณะการประกอบการและการให้บริการหลักขององค์กร

แม้กซ์คอร์ปหรือมารีน่ากรุ๊ป มีโรงแรมในเครือทั้งหมด 7 แห่ง ซึ่งได้แก่

1. โรงแรมชูการ์มารีนารีสอร์ท – Nautical
2. โรงแรมชูการ์มารีนารีสอร์ท – Fashion
3. โรงแรมชูการ์มารีนารีสอร์ท – Surf
4. โรงแรมชูการ์มารีนารีสอร์ท – Art
5. โรงแรมชูการ์มารีนารีสอร์ท – Avaitor
6. โรงแรมชูการ์มารีนารีสอร์ท – Fisherman
7. โรงแรมชูการ์มารีนารีสอร์ท – Cliphanger

แต่ละโรงแรมจะมีการออกแบบและอยู่ในที่ตั้งที่แตกต่างกัน จะมีการตกแต่งตามชื่อที่เรียกของแต่ละโรงแรม เช่น Nautical ตกแต่งในรูปแบบของเรือยอร์ช เป็นต้น และมีระบบการบริหารงานในแนวทางเดียวกัน ซึ่งมีด้วยกันทั้งหมด 3 Room Type ดังนี้

Room Type I

- DLX = Deluxe room เป็นห้องธรรมดาที่ไม่สามารถมองเห็นวิวได้



รูปที่ 3.2 ห้อง DLX = Deluxe room

Room Type II

- DPV = Deluxe pool view เป็นห้องที่สามารถมองเห็นวิวสระว่ายน้ำหรือภูเขาได้



รูปที่ 3.3 ห้อง DPV = Deluxe pool view

Room Type III

- DPA = Deluxe pool access เป็นห้องที่อยู่ติดกับสระว่ายน้ำสามารถลงเล่นน้ำได้เลย



รูปที่ 3.4 ห้อง DPA = Deluxe pool access

ในส่วนของการบริการของโรงแรมมี 3 ด้านดังต่อไปนี้

3.2.1 บริการอันทันทีของโรงแรม

- Signature Welcome
- อาหารเช้าบริการที่ห้องอาหาร
- ห้องออกกำลังกาย
- อินเทอร์เน็ตไร้สาย ความเร็วสูงทุกจุดทั่วบริเวณโรงแรม
- พรีเมินบาร์ในห้องพัก
- ที่จอดรถลูกค้า
- บริการเสิร์ฟอาหารตามเมนูในห้องพัก

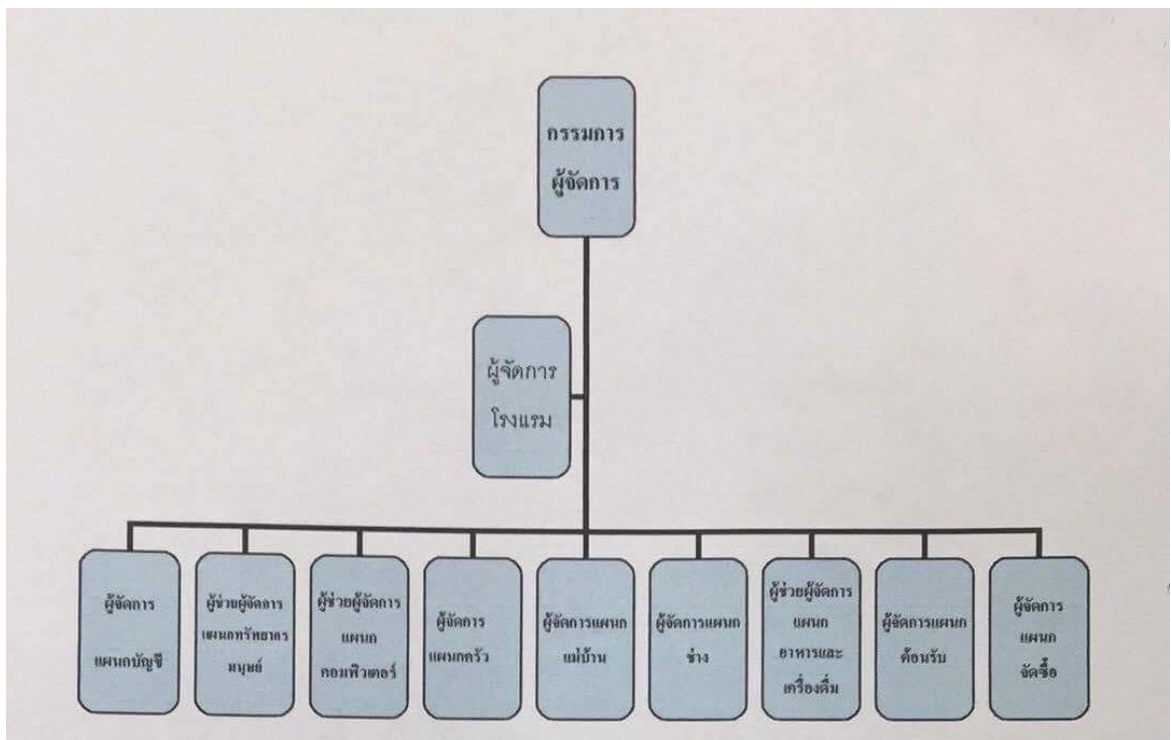
3.2.2 สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม

- สระว่ายน้ำส่วนตัว พร้อมเก้าอี้อาบแดดข้างสระ
- ห้องนอนพร้อมโทรทัศน์จอใหญ่ สัญญาณดาวเทียม และตู้นิรภัย
- อ่างอาบน้ำ ฝักบัวแบบสายฝน

3.2.3 บริการพิเศษของโรงแรม

- รถรับ – ส่งสนามบิน
- บริการรถเช่า
- บริการเตียงเด็ก
- บริการท่องเที่ยว เคนันเตอร์ทัวร์
- บริการซักรีด

3.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานขององค์กร



ตารางที่ 3.1 โครงสร้างองค์กรของโรงแรมในเครือเม็กซ์คอร์ปหรือมารีน่ากรุ๊ป

3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

3.4.1 ตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย

- นางสาวณามาศ ศรีสะอาด ตำแหน่ง Front Office
- นายทรงยศ วชิรภราดร ตำแหน่ง Front Office

3.4.2 ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

- ต้อนรับและทักทายลูกค้า
- เช็คอิน (Check in)
- เช็คเอาท์ (Check out)
- ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับโรงแรมแก่ลูกค้า
- รับโทรศัพท์ทั้งสายนอกและสายในของโรงแรม
- จัดเรียงเอกสาร
- ช่วยเหลือลูกค้า
- ไปส่งลูกค้าที่ห้องพัก
- ให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวแก่ลูกค้า
- บริการจองรถแท็กซี่ให้ลูกค้า
- รับฝากกระเป๋าลูกค้า
- ขายห้องพัก
- พุดคุยและสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า

3.5 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา

3.5.1 ชื่อ-สกุล : คุณศลิษา ฉายามนตรี

ตำแหน่ง : Acting Asst. F/O Manager



รูปที่ 3.5 พนักงานที่ปรึกษา

3.5.2 ชื่อ-สกุล : คุณปริยานุช หาบอุปการ

ตำแหน่ง : Guest Service Agent



รูปที่ 3.6 พนักงานที่ปรึกษา

3.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานนักศึกษาโครงการสหกิจศึกษาได้ใช้เวลาในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม 2560 ถึงวันที่ 25 สิงหาคม 2560

3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

- 3.7.1 รวบรวมเอกสารและค้นหาข้อมูลจากการปฏิบัติงาน
- 3.7.2 วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในขณะปฏิบัติงาน
- 3.7.3 กำหนดหัวข้อโครงการ
- 3.7.4 ปรีกษาและขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรีกษาและพนักงานที่ปรีกษา
- 3.7.5 รวบรวมข้อมูลและจัดทำโครงการตามรูปแบบที่ถูกต้อง
- 3.7.6 นำเสนออาจารย์เพื่อตรวจสอบและแก้ไข
- 3.7.7 จัดทำโครงการให้เป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.
1.	รวบรวมเอกสารและค้นหาข้อมูล	←	→		
2.	วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค	←	→		
3.	กำหนดหัวข้อโครงการ		←	→	
4.	ปรีกษาและขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรีกษาและพนักงานที่ปรีกษา		←	→	
5.	รวบรวมข้อมูลและจัดทำโครงการ		←	→	
6.	นำเสนออาจารย์เพื่อตรวจสอบและแก้ไข			←	→
7.	จัดทำรูปเล่มโครงการ				←

ตารางที่ 3.2 แสดงระยะเวลาขั้นตอนการปฏิบัติงานและการจัดทำโครงการ

3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท

3.8.1 ฮาร์ดแวร์

- เครื่องคอมพิวเตอร์
- กล้องโทรศัพท์มือถือ
- อุปกรณ์เครื่องเขียน
- โทรศัพท์ภายในของโรงแรม

3.8.2 ซอฟต์แวร์

- โปรแกรม Microsoft Word
- โปรแกรม Power Point