



รายงานการปฏิบัติสหกิจศึกษา

การพัฒนาระบบการทำงานของภัตตาคารเดอะสัทธอนตามมาตรฐานกรมการท่องเที่ยว

**Development Work System of The Sathorn Restaurant According to
Department Tourism Standard**

โดย

นางสาวชิดชนก วงศ์อัครคุณ รหัสนักศึกษา 5704400259

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาสหกิจศึกษา

ภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษา 2 ปีการศึกษา 2561

หัวข้อโครงการ การพัฒนาระบบการทำงานของภัตตาคารเดอะสัทธอนตามมาตรฐานกรมการท่องเที่ยว

Development Work System of The Sathorn Restaurant According to Department
Tourism Standard

รายชื่อผู้จัดทำ นางสาวจิตชนก วงศ์อักษรกุล 5704400259

ภาควิชา การโรงแรมและการท่องเที่ยว

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ชาญชัย ประคินกิจ

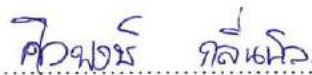
อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ภาควิชาการ โรงแรมและ
การท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ภาควิชาการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2561

คณะกรรมการสอบโครงการ



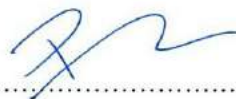
.....(อาจารย์ที่ปรึกษา)

(อาจารย์ชาญชัย ประคินกิจ)



.....(พนักงานที่ปรึกษา)

(นายสิวพงศ์ กลิ่นนิล)



.....(กรรมการกลาง)

(อาจารย์ภัทรภร จิรมหาโกตา)



.....ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มารุจ ลิ้มปะวัฒน์)

ชื่อโครงการ : การพัฒนาระบบการทำงานของภัตตาคารเดอะสาทรตามมาตรฐานกรมการท่องเที่ยว

หน่วยกิต : 5

ผู้จัดทำ : นางสาวชัชชนก วงศ์อักษรคุณ

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ชาญชัย ประทีนกิจ

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : การโรงแรม

คณะ : ศิลปศาสตร์

ภาคการศึกษา / ปีการศึกษา : 2/2561

บทคัดย่อ

เดอะสาทรเป็นภัตตาคารสำหรับมือเช้า ตั้งอยู่บนโรงแรมโหมค สาทร กรุงเทพฯ โดยศึกษาการทำงานของพนักงานภายในภัตตาคารพบว่าการจัดการมาตรฐานไม่สอดคล้องกับระบบการทำงาน ระบุตำแหน่งพื้นที่การทำงานของแต่ละคนไม่ชัดเจนทำให้มีขอบเขตการทำงานเพิ่มมากขึ้น พนักงานหนึ่งคนต้องทำงานหลายตำแหน่ง ส่งผลให้ดูแลและบริการลูกค้าได้ไม่ทั่วถึง จึงเกิดมากเป็นแนวคิดในการจัดทำโครงการพัฒนาระบบการทำงานของภัตตาคารเดอะสาทรตามมาตรฐานกรมการท่องเที่ยว เพื่อให้ให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเพื่อพัฒนาระบบการทำงานของพนักงานภายในภัตตาคารเดอะสาทร

จากผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้เกิดการพัฒนาระบบการทำงานภายในภัตตาคาร โดยมีเป้าหมายชัดเจนที่จะพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ทำให้พนักงานได้เรียนรู้หน้าที่ของตนเองและทำงานได้อย่างเป็นระบบ รวมไปถึงเพื่อนำผลการพัฒนาระบบการทำงานที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

คำสำคัญ : ระบบการทำงานภัตตาคาร, เดอะสาทร, กรมการท่องเที่ยว

Project Title : Development of Work System of The Sathorn Restaurant According to Department of Tourism Standards

By : Ms.Chitchanok Wongakkarakhun

Advisor : Mr.Chanchai Prakhinkit

Degree : Bachelor of Arts

Major : Hotel

Faculty : Liberal Arts

Semester / Academic year : 2/2018

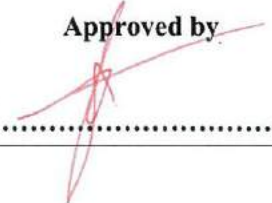
Abstract

The Sathorn is a restaurant for breakfast located in Mode Sathorn Hotel, Bangkok. From learning the work of employees in restaurant, it was found that the management standard was not related with the work systems. The workspace of each person was also unclear resulting in a larger scope of work that employees must work in multiple positions, resulting in less care for the customer and service. Therefore, a concept to do this project, development of restaurant work systems from the Department of Tourism, for providing service more efficiently and development of work systems for The Sathorn restaurant.

From the results of this study, the development of the work system with clear goals to employees to work better, to help employees to learn the duties, work systematically and apply the results of work systems that has been applied in accordance with needs of the customers.

Keywords : Restaurant Work Systems, The sathorn, Department of Tourism

Approved by



.....

กิตติกรรมประกาศ

(Acknowledgement)

การที่ ผู้จัดทำ ได้เข้ามาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ โรงแรมโหมด สาทร กรุงเทพฯ ตั้งแต่ วันที่ 7 มกราคม 2562 ถึง 30 เมษายน 2562 นั้น ส่งผลให้ ผู้จัดทำ ได้ได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนและการปฏิบัติงานในอนาคต เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง Waitress ณ โรงแรมโหมด สาทร กรุงเทพฯ สามารถนำความรู้ได้นำไปใช้ในการประกอบวิชาชีพในอนาคต โดยได้รับความร่วมมือจาก โรงแรมโหมด สาทร กรุงเทพฯ ได้สอน ได้เรียนรู้งาน และปัญหาที่พบในการทำงานในแผนกต่าง ๆ จึงขอกราบขอบพระคุณ ณ ที่นี้ และสนับสนุนจากหลายฝ่าย ดังนี้

1. คุณมนัสชนก บุญแก้ว ตำแหน่ง Food and Beverage Manager
2. คุณธวัชชัย ขำเชื่อน ตำแหน่ง Assistant Food and Beverage Manager
3. คุณสายพิน พิษณุ ตำแหน่ง Assistant Food and Beverage Operation Manager
4. อาจารย์ชาญชัย ประคินกิจ (อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา)

ขอขอบคุณบุคคลท่านอื่นๆ ที่ผู้จัดทำไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ให้คำแนะนำ อบรม และช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน

ผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจในชีวิตการทำงานจริง ซึ่งผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผู้จัดทำ

นางสาวจิตชนก วงศ์อัครคุณ

30 เมษายน 2562

สารบัญ

หน้า

จดหมายนำส่ง	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
Abstract	ง
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ	1
1.3 ขอบเขตโครงการ	2
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ	2
1.5 คำนิยามศัพท์	2
บทที่ 2 การทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎีคุณภาพการบริการ	3
2.2 การวางแผนกำลังคน	5
2.3 กรอบดัชนีวัดมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว	8
บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน	
3.1 ชื่อและที่ตั้งสถานประกอบการ	15
3.2 ลักษณะการประกอบการหรือผลิตภัณฑ์การให้บริการองค์กร	16
3.3 รูปแบบการจัดการและการบริหารองค์กร	26
3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย	27
3.5 ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา	28
3.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	29

สารบัญ (ต่อ)

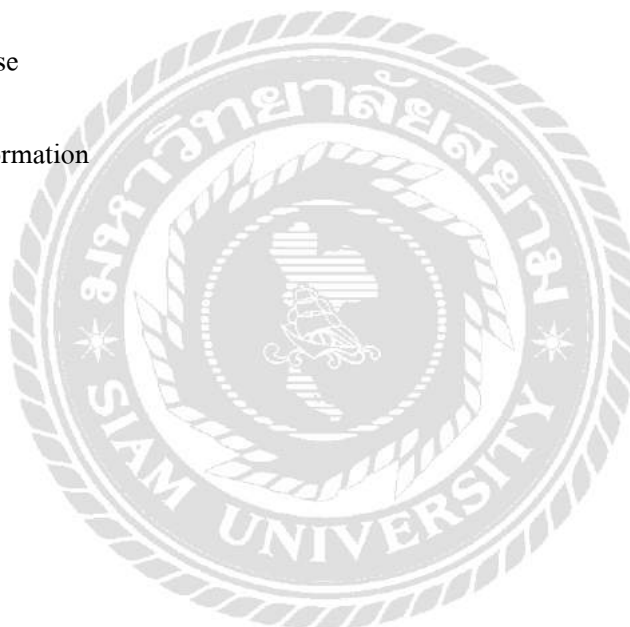
	หน้า
3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน	29
3.8 อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้	30
บทที่ 4 ผลของการปฏิบัติงาน	
4.1 การศึกษาระบบแผนผังภายในภัตตาคาร	31
4.2 การออกแบบการพัฒนาระบบการทำงานภายในภัตตาคาร	33
4.3 การปฏิบัติงานโดยใช้การพัฒนาระบบการทำงานภายในภัตตาคาร	38
4.4 ผลปฏิบัติงานภายหลัง	44
4.5 การเก็บข้อมูลผลปฏิบัติงานจากแบบสอบถาม	48
บทที่ 5 การสรุปผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 การสรุปผลโครงการ	51
5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	52
บรรณานุกรม	53
ภาคผนวก	54
ภาคผนวก ก แบบสอบถามความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน โครงการ	55
ภาคผนวก ข ภาพขณะปฏิบัติสหกิจศึกษาและการนิเทศของอาจารย์	58
ภาคผนวก ค บทสัมภาษณ์จากพนักงานที่ปรึกษา	66
ภาคผนวก ง บทความทางวิชาการ	69
ภาคผนวก จ ไปสเตอร์ไวนิล	74
ภาคผนวก ฉ บันทึกการปฏิบัติงาน	76
ประวัติผู้จัดทำ	89

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปที่ 3.1 แผนที่โรงแรม	15
รูปที่ 3.2 Business Studio Room	17
รูปที่ 3.3 Deluxe Room	17
รูปที่ 3.4 Executive Room	18
รูปที่ 3.5 One Bed Room Suite	19
รูปที่ 3.6 Two Bed Room Suite	19
รูปที่ 3.7 Presidential Suite Room	20
รูปที่ 3.8 The Sathorn Restaurant	21
รูปที่ 3.9 Secret M Restaurant	22
รูปที่ 3.10 The Rooftop@38Bar	22
รูปที่ 3.11 Pool Bar Outdoor	23
รูปที่ 3.12 Borisud Pure Spa	24
รูปที่ 3.13 Fitness	24
รูปที่ 3.14 The Social	25
รูปที่ 3.15 The Podium	25
รูปที่ 3.16 ผู้จัดทำโครงการ	27
รูปที่ 3.17 พนักงานที่ปรึกษา	28
รูปที่ 4.1 Floor Plan of The Sathorn Restaurant	31

สารบัญรูปภาพ (ต่อ)

	หน้า
รูปที่ 4.2 Floor Plan Learning	33
รูปที่ 4.3 Hostess	38
รูปที่ 4.4 Waitress Of Clear and Set	39
รูปที่ 4.5 Set Up for Breakfast	39
รูปที่ 4.6 Coffee Runner	40
รูปที่ 4.7 Back of House	41
รูปที่ 4.8 For your information	42



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานขององค์กร	26
ตารางที่ 3.2 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน	29
ตารางที่ 3.3 ตารางแสดงระดับการให้คะแนนความสำคัญของตัวเลือกจากกลุ่มตัวอย่าง	30
ตารางที่ 3.4 ตารางแสดงการแปลความหมายระดับการให้คะแนนของกลุ่มตัวอย่าง	30
ตารางที่ 4.1 Man Power of The Sathorn Restaurant	34
ตารางที่ 4.2 Back of Breakfast	37
ตารางที่ 4.3 Back of Breakfast Daily schedule	43
ตารางที่ 4.4 องค์ประกอบที่ 1 ด้านสถานที่	44
ตารางที่ 4.5 องค์ประกอบที่ 4 ด้านบุคลากร	45
ตารางที่ 4.6 องค์ประกอบที่ 5 ด้านภาชนะและอุปกรณ์	45
ตารางที่ 4.7 องค์ประกอบที่ 7 ด้านการให้บริการนักท่องเที่ยว	45
ตารางที่ 4.8 องค์ประกอบที่ 8 การตระหนัก รักษาและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม	45
ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างตามสถานภาพ	49
ตารางที่ 4.10 จำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ	50

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงแรมโหมด สาทร กรุงเทพฯ (Mode Sathorn Hotel Bangkok) ตั้งอยู่บนถนนสาทรเหนือ ใจกลางเมืองกรุงเทพมหานครกับบีทีเอสสถานีสุรศักดิ์ อาคารสวยงามสีส้มสะดุดตามีความสูงถึง 38 ชั้น ภายใต้อคอนเซปต์แฟชั่นเนเบิล (Fashionable) เน้นความเป็นแฟชั่นตกแต่งภายในให้มีความโดดเด่น มีสไตล์ ทันสมัย สอดคล้องกับไลฟ์สไตล์ชีวิตของคนเมืองในย่านธุรกิจ

โรงแรมเป็นธุรกิจในอุตสาหกรรมบริการจัดตั้งขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวในเรื่องของที่พักรักษา อาหารและบริการอื่นๆ โดยเน้นการขายห้องพักเป็นส่วนใหญ่ แต่ในปัจจุบันเกิดการแข่งขันทางธุรกิจมากขึ้น โรงแรมมักมีการจัดการขายห้องพักพร้อมอาหาร เครื่องดื่มเพื่อเป็นการส่งเสริมการขาย แผนก Food and Beverage จึงถือว่าเป็นแผนกสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับองค์กร จึงจำเป็นต้องมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ การวางแผนการทำงานที่ดี มีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

จากการเรียนรู้หน้าที่และได้ปฏิบัติสหกิจศึกษามาในช่วงระยะเวลาหนึ่งนั้น พบว่าพนักงานมีการทำงานไม่สัมพันธ์กับระบบการทำงาน ระบุตำแหน่งพื้นที่การทำงานของแต่ละคนไม่ชัดเจน ทำให้มีขอบเขตการทำงานเพิ่มมากขึ้น พนักงานหนึ่งคนต้องทำงานหลายตำแหน่งส่งผลให้ดูแลและบริการลูกค้าได้ไม่ทั่วถึง จึงเกิดมาเป็นแนวคิดในการทำโครงการพัฒนาระบบการทำงานของภัตตาคารตามมาตรฐานกรมการท่องเที่ยวเพื่อให้พนักงานสามารถบริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น มีคุณภาพและเหมาะสม

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1.2.1 เพื่อให้การบริการลูกค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2.2 เพื่อพัฒนาระบบการทำงานของพนักงานภายในภัตตาคารเดอะสาทร

1.3 ขอบเขตของโครงการ

1.3.1 ด้านประชากร พนักงานภัตตาคาร The Sathorn แผนกอาหารและเครื่องดื่ม

1.3.2 ด้านเนื้อหา จากการสอบถามข้อมูลพนักงานภัตตาคาร The Sathorn การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามของพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมโหมด สาทร เป็นจำนวนทั้งหมด 20 ชุด และการค้นหาข้อมูลจากหนังสือและค้นคว้าข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet)

1.3.3 ด้านสถานที่ ภัตตาคาร The Sathorn Restaurant ณ โรงแรมโหมด สาทร กรุงเทพฯ

1.3.4 ด้านเวลา ตั้งแต่วันที่ 7 มกราคม พ.ศ. 2562 ถึง วันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2562

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.4.1 พนักงานได้เรียนรู้หน้าที่ของตนเองและทำงานได้อย่างเป็นระบบจากการทำงานตามการพัฒนาระบบการทำงานของภัตตาคารเดอะสาทร

1.4.2 เพื่อนำผลการพัฒนาระบบการจัดการที่ได้ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

1.5 คำนยามศัพท์

1.5.1 ระบบการทำงานภัตตาคาร (Restaurant work systems) เป็นการกระบวนกรการวางแผนการทำงานในร้านอาหาร

1.5.2 เดอะสาทร (The sathorn) เป็นภัตตาคารสำหรับอาหารเช้าของโรงแรมโหมด สาทร

1.5.3 กรมการท่องเที่ยว (Department of tourism) เป็นหน่วยงานรัฐ มีหน้าที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว การบริการด้านการท่องเที่ยว ตลอดจนการสนับสนุนการประกอบธุรกิจด้านการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน

บทที่ 2

การทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการจัดทำโครงการเรื่อง การพัฒนาระบบการทำงานของภัตตาคารเดอะสาทรตาม
มาตรฐานกรมการท่องเที่ยว ผู้จัดทำศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 3 ส่วนดังนี้

2.1 ทฤษฎีคุณภาพการบริการ

2.2 การวางแผนกำลังคน (Man power planning)

2.3 กรอบดัชนีชี้วัดมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว

2.1 ทฤษฎีคุณภาพการบริการ

2.1.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ

วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์ (2543,14) คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสอดคล้องกันของ
ความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนอง
ความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจาก
บริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550,66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่
ผู้รับบริการสะสมของข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับยอมรับได้
(Tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งมีระดับแตกต่างกันออกไป
ตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับ
จากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

Wisher and Corney (2001) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ มีแนวการศึกษาที่สำคัญ
คือการวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ นักวิชาการทั้งสองท่านเสนอว่า คุณภาพการให้บริการ
เป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเลิศของบริการ (Superiority of the service)

กนกวรรณ นาสมปอง (2555) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่สร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่ง การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

Schmenner (1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการนั้น เป็นคุณภาพที่ได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ ก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง

จากที่กล่าวมาเกี่ยวกับความหมายของคุณภาพการบริการ สามารถสรุปได้ว่า เป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ บริการได้ประทับใจมากกว่าย่อมได้เปรียบ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการและในรูปแบบที่ต้องการ

2.1.2 แนวคิดของคุณภาพการบริการ

2.1.2.1 ทฤษฎี SERVQUAL

ทฤษฎี SERVQUAL หรือ Service quality model นั้นเป็นการประเมินคุณภาพการบริการจากสิ่งที่ลูกค้ารับรู้ได้จากการรับบริการเพื่อนำไปเปรียบเทียบกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ประกอบไปด้วย เกณฑ์การวัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน

1. Reliability หมายถึง ความสามารถและความน่าเชื่อถือในการให้บริการแก่ลูกค้าตามต้องการด้วยความถูกต้อง เหมาะสม ตรงไปตรงมาตามที่ได้รับปากหรือสัญญาไว้

2. Assurance หมายถึง การที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความรู้ความสามารถ สุภาพ อ่อนโยน และเป็นมิตร ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงความมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดี ลูกค้า มีความเชื่อถือได้

3. Tangibles หมายถึง ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ลักษณะทางกายภาพที่สามารถมองเห็นและจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ การแต่งกายของผู้ให้บริการ เป็นต้น

4. Empathy หมายถึง ความเอาใจใส่ในความรู้สึกและเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการได้แก่ การให้ความสนใจต่อลูกค้าของพนักงานบริการ การเอื้อเฟื้อความสะดวกสบายให้กับลูกค้า โอกาสในการรับรู้ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า เป็นต้น

5. Responsiveness หมายถึง ความพร้อมในการให้บริการอย่างตั้งใจและจริงจัง ผู้ให้บริการจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ในทันทีที่ต้องการหรือรวดเร็วที่สุดโดยไม่ได้ปล่อยให้ต้องรอนาน บริการเป็นอย่างดี สามารถเข้ารับบริการได้ง่าย

2.2 การวางแผนอัตรากำลังคน (Manpower Planing)

2.2.1 ความหมายของการวางแผนอัตรากำลังคน

Felix A. Nigro (2007) ได้กล่าวว่าเป็นแนวความคิดในการคาดคะเนความต้องการอัตรากำลังคนสำหรับระยะเวลา หนึ่งในอนาคต โดยวิเคราะห์เกี่ยวกับทักษะความสนใจและลักษณะอื่นๆ ของกำลังคนที่มีอยู่ ตลอดจนการปรับปรุงแผนปฏิบัติการต่างๆ เกี่ยวกับการหาคนที่เหมาะสมมาดำรงตำแหน่งที่คาดคะเนไว้สำหรับอนาคต

James W. Walker (1992) ได้กล่าวว่าเป็นกระบวนการในการกำหนดและดำเนินการเกี่ยวกับนโยบายและ แผนปฏิบัติการกำลังคน เพื่อให้องค์กรมีการบริหารกำลังคนที่มีประสิทธิภาพภายใต้สถานการณ์แวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

จิรทรัพย์ กิจการสังขัร (2556) ได้ให้ความหมายการวางแผนอัตรากำลังคนว่า เป็นการคาดคะเนจำนวน ประเภทพนักงานที่มีความสามารถ เหมาะสมที่จะมาปฏิบัติงานให้พอเพียงกับการขยายตัว หรือลดขนาดขององค์กร เพื่อความเหมาะสมของขนาดองค์กรในอนาคต การวางแผนอัตรากำลังคนนี้ จัดเป็นการวางแผนประเภทหนึ่งเช่นเดียวกับการวางแผนการผลิตหรือการตลาด

สำนักงาน ก.พ. (2553) ได้ให้ความหมายการวางแผนอัตรากำลังคนการดำเนินการอย่างเป็นระบบในการวิเคราะห์และพยากรณ์เกี่ยวกับอุปสงค์และอุปทานกำลังคน เพื่อนำไปสู่การกำหนดกลวิธีที่จะให้ได้กำลังคนที่มีรู้ความสามารถเหมาะสมอย่างเพียงพอ ทั้งในด้านจำนวน และคุณภาพ มาปฏิบัติงานในเวลาที่ต้องการ โดยมีแผนการใช้และพัฒนากำลังคนอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อธำรงรักษาไว้ซึ่งกำลังคนที่เหมาะสมไว้กับองค์การอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น จึงสรุปเป็นความหมายของคำว่า การวางแผนอัตรากำลัง ได้ว่า เป็นการกำหนดวิธีการในการวางแผนการดำเนินงานต่างๆ เกี่ยวกับการเตรียมบุคลากรให้มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน และเวลาอย่างเพียงพอ รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ

2.2.2 แนวคิดของการวางแผนอัตรากำลังคน

2.2.2.1 วัตถุประสงค์การวางแผนอัตรากำลังคน

1. เพื่อการคาดคะเนบุคลากรกำลังแรงงานให้เหมาะสมกับงานและระยะเวลา โดยคำนึงถึง ความรู้ ทักษะ และความสามารถตามตำแหน่งงานนั้นๆ
2. เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดแผนกลยุทธ์การทำงานในแต่ละด้านขององค์กร เช่น ด้านการตลาด ด้านการบริการ และด้านอื่นๆ
3. เพื่อให้บุคลากรผู้ที่เกี่ยวข้องในองค์กรมีความเข้าใจในกรอบงานและแผนอัตรากำลังคนสำหรับเตรียมจัดหามาตรการรองรับ และแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับแรงงานในอนาคต
4. เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับสภาพของทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร ซึ่งมักจะมีการเชื่อมโยงไปถึงการใกล้เคียงบุคลากรระหว่างแผนงานในอนาคต

2.2.2.2 กระบวนการหรือขั้นตอนการวางแผนกำลังคน

1. ด้านการเตรียมการ เป็นขั้นตอนแรกในการวางแผน โดยที่ผู้วางแผนอัตรากำลังคนจะต้องทำการศึกษารวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์รายละเอียด รวมถึงคุณสมบัติต่างๆ ที่มีความสำคัญและมีผลต่อการวางแผนว่ากำลังคนในปัจจุบันนั้นอยู่ในเชิงคุณภาพและปริมาณอย่างไร แล้วทำการกำหนดแผนการทำงานว่าจะแนวทางปฏิบัติอย่างไรขึ้นมาอย่างชัดเจน

2. ด้านการปฏิบัติงาน เป็นการปฏิบัติตามการวางแผนจะเป็นขั้นตอนการนำแผนที่กำหนดไว้ไปทำการปฏิบัติจริงว่ามีผลเป็นอย่างไรเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการกำหนดความสำเร็จของแผนงาน ไม่ว่าจะเป็นแผนการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร แผนการฝึกอบรมความรู้และการพัฒนาบุคลากร แผนการแต่งตั้งและโยกย้ายตำแหน่งที่ถูกกำหนดไว้ขึ้นไปดำเนินงานตามความเหมาะสม

3. ด้านการประเมินผล หลังจากการนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติแล้วนำผลของการปฏิบัติงานมาวิเคราะห์ว่าสามารถดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดขึ้นได้หรือไม่ หรือมีการเปลี่ยนแปลงผลกระทบต่อแผนที่ได้กำหนดไว้หรือไม่อย่างไร โดยผลลัพธ์จากการประเมินจะเป็นข้อมูลย้อนกลับสำหรับนำไปปรับปรุงแผนการหรือวางแผนการทำงานในครั้งต่อไปเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ

2.2.2.3 การวิเคราะห์งาน (Job Analysis)

การวิเคราะห์งานเป็นกระบวนการพิจารณาจากการสังเกตและศึกษาซึ่งเกี่ยวกับการเก็บข้อมูลของงาน จุดมุ่งหมายของแต่ละงาน แต่ละหน้าที่และตำแหน่งของงานแต่ละระดับภายในองค์กร เงื่อนไขในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับงานอื่น หลังจากวิเคราะห์งานผู้บริการจะต้องมีกระบวนการกำหนดลักษณะโครงสร้างของงานและการออกแบบโดยมีวัตถุประสงค์ในการเพิ่มผลผลิตและสร้างความพอใจในการทำงาน ภายหลังจากมีการออกแบบงานเสร็จแล้วจะต้องมีการกำหนดคุณสมบัติผู้ปฏิบัติงานโดยกำหนดให้มีการปฏิบัติตามลักษณะงานที่กำหนดในคำบรรยาย โดยระบุคุณสมบัติได้แก่ เพศ อายุ ความรู้ความสามารถ ความชำนาญ ประสบการณ์ที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำบรรยายและการกำหนดคุณสมบัติเป็นข้อความที่มีลายลักษณ์อักษรอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับภารกิจและความรับผิดชอบของบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งปฏิบัติงานนั้นอยู่

2.2.3 กรอบดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานการบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว

กรอบดัชนีชี้วัดคุณภาพมาตรฐานการบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยวที่ใช้เป็นแนวทางในการตรวจประเมินมาตรฐาน ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ 20 เกณฑ์ รวมทั้งมีแนวทางปฏิบัติและรายละเอียดต่างๆ ดังต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ 1 สถานที่ เกณฑ์ประกอบไปด้วย

1. สถานที่เตรียมปรุงอาหาร มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดของตัวชี้วัด ดังนี้

- 1.1 สะอาด เป็นระเบียบ ถูกสุขลักษณะ
- 1.2 พื้นที่ทำด้วยวัสดุถาวร แข็งแรง เรียบร้อย สภาพดีไม่มีรอยแตกร้าว
- 1.3 ผนังและเพดานควรทาสีอ่อน เพื่อให้ร้านสว่างและสามารถมองเห็นสิ่งสกปรกได้ง่าย
- 1.4 มีแสงสว่างเพียงพอ
- 1.5 มีระบบการระบายอากาศที่ดี มีพัดลมดูดอากาศหรือปล่องระบายควัน
- 1.6 โต๊ะเตรียมปรุงอาหารควรทำด้วยวัสดุผิวเรียบ ทำความสะอาดง่าย
- 1.7 ผนังบริเวณเตาไฟต้องทำด้วยวัสดุทนความร้อน สะอาด
- 1.8 พื้นโต๊ะที่ใช้เตรียมปรุงอาหาร ต้องสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.

2. สถานที่รับประทานอาหาร มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดของตัวชี้วัด ดังนี้

- 2.1 สะอาด เป็นระเบียบ ถูกสุขลักษณะ
- 2.2 โต๊ะ เก้าอี้ แข็งแรง
- 2.3 มีความสะอาดเพียงพอ
- 2.4 มีการระบายอากาศที่ดี ในกรณีห้องรับประทานอาหารที่มีเครื่องปรับอากาศต้องมีพัดลมดูดอากาศ
- 2.5 ติดเครื่องหมาย “ห้ามสูบบุหรี่” ไว้ในสถานที่ที่ไม่อนุญาตให้สูบบุหรี่

3. ห้องสุขา มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดของตัวชี้วัด ดังนี้

- 3.1 สุขามีความสะอาดและถูกสุขลักษณะ
- 3.2 สุขาแยกการใช้ ชาย-หญิง (ห้องน้ำพนักงาน-ลูกค้า)
- 3.3 มีส่วนบริการให้แก่ผู้พิการ
- 3.4 สุขาตั้งอยู่ในส่วนที่เหมาะสมของสถานจำหน่ายอาหาร
- 3.5 มีอ่างล้างมือที่ใช้งานได้ดี และมีสบู่ใช้ตลอดเวลา

องค์ประกอบที่ 2 อาหาร เกณฑ์ประกอบด้วย

1. เนื้อสัตว์ มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดตัวชี้วัด ดังนี้

- 1.1 สด สะอาด ถูกสุขอนามัย
- 1.2 ล้างให้สะอาดก่อนจัดเก็บโดยจำแนกประเภทต่างๆให้เป็นสัดส่วน
- 1.3 เนื้อสัตว์ดิบต้องเก็บในอุณหภูมิที่ไม่สูงกว่า 5 องศาเซลเซียส

2. ผัก ผลไม้ มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดตัวชี้วัด ดังนี้

- 2.1 สด สะอาด ถูกสุขอนามัย
- 2.2 ล้างให้สะอาดก่อนจัดเก็บโดยจำแนกประเภทต่างๆให้เป็นสัดส่วน
- 2.3 จัดเก็บในอุณหภูมิที่เหมาะสม
- 2.4 น้ำดื่ม/เครื่องดื่ม โดยมีแนวปฏิบัติและรายละเอียดตัวชี้วัด ดังนี้
- 2.5 สะอาด ถูกสุขอนามัย
- 2.6 ต้องจัดเก็บในภาชนะที่สะอาด มีการปกปิด
- 2.7 ภาชนะจัดเก็บน้ำดื่ม/เครื่องดื่ม ต้องมีก๊อกหรือทางเทริน้ำ
- 2.8 ภาชนะที่ใช้ตักต้องมีคามยาว

2.9 จัดตั้งวางอยู่สูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.

3. น้ำแข็ง มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดของตัวชี้วัด ดังนี้

3.1 สะอาด ถูกสุขอนามัย มีเครื่องหมายรับรองทางราชการ โรงงานได้รับการรับรองเรื่องหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิต (Good Manufacturing Practice – GMP)

3.2 เก็บในภาชนะที่สะอาด มีฝาปิด

3.3 จัดตั้งวางอยู่สูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.

3.4 ภาชนะที่ใช้ตักต้องมีค้ำยาว

3.5 ไม่นำอาหาร ผัก ผลไม้ หรือสิ่งอื่นใด มาแช่ปนกับน้ำแข็งเพื่อการบริโภค

4. สารปรุงแต่ง มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดตัวชี้วัด ดังนี้

4.1 มีความปลอดภัย มีเครื่องหมายรับรองของทางราชการ

4.2 เก็บในภาชนะที่ไม่สร้างพิษ มีภาชนะปกปิดสะอาด

องค์ประกอบที่ 3 กระบวนการ เกณฑ์ประกอบด้วย

1. การเตรียมปรุงอาหาร มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดตัวชี้วัด ดังนี้

1.1 ไม่เตรียมปรุงอาหาร บริเวณหน้า หรือในห้องน้ำ/ส้วม

1.2 ปรุงอาหารบน โต๊ะที่สูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.

1.3 ทำให้อาหารสุกโดยการใช้ความร้อนหรืออุณหภูมิสูงที่เหมาะสม

2. การจัดเก็บอาหารที่ปรุงเสร็จ มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดตัวชี้วัด ดังนี้

2.1 ไม่ตั้งอาหารที่ปรุงไว้แล้วที่อุณหภูมิห้องปกติในห้องนานกว่า 2 ชั่วโมง (ในกรณีที่ตั้งอาหารนานกว่า 2 ชั่วโมง ต้องมีการควบคุมอุณหภูมิที่เหมาะสมกับประเภทอาหาร เช่น อาหารบริโภคร้อน > 63 องศาเซลเซียส. อาหารบริโภคเย็น < 5 องศาเซลเซียส.)

2.2 ด้านหน้าของตู้อาหารปรุงเสร็จ ต้องเป็นกระจก/พลาสติก/วัสดุอื่นใดที่เหมาะสม

องค์ประกอบที่ 4 บุคลากร เกณฑ์ประกอบด้วย

1. ผู้สัมผัสอาหาร มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดตัวชี้วัด ดังนี้

1.1 สุขนิสัยที่ดีในการแต่งกายของผู้สัมผัสอาหาร (ผู้ปรุง ประกอบ และจำหน่ายอาหาร)

1.2 มีสุขภาพดีไม่เป็นโรคติดต่อ ไม่เป็นโรคผิวหนัง

1.3 ต้องมีหลักฐานการตรวจสุขภาพประจำปี ให้ตรวจสอบได้

1.4 มีสุขนิสัยที่ดี ในระหว่างการเตรียม ปรุง ประกอบ จำหน่าย และ เสิร์ฟอาหาร

1.5 ผ่านการอบรมด้านสุขาภิบาลอาหาร/มิวตึหรือบัตรหรือหลักฐานแสดงว่าได้รับการอบรมด้านสุขาภิบาลอาหาร

องค์ประกอบที่ 5 ภาชนะ/อุปกรณ์ เกณฑ์ประกอบด้วย

1. วัสดุที่ใช้งาน มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดตัวชี้วัด ดังนี้

1.1 ภาชนะอุปกรณ์ที่ใช้งาน มีความสะอาด/ไม่ชำรุด

1.2 ประเภทวัสดุของภาชนะ/อุปกรณ์ มีความเหมาะสมกับการใช้งาน

1.3 รูปลักษณ์และขนาดเหมาะแก่การใช้งานสามารถทำความสะอาดได้ง่าย

2. การทำความสะอาด มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดตัวชี้วัด ดังนี้

2.1 ใช้เครื่องมือล้างภาชนะที่มีประสิทธิภาพหรือล้างอุปกรณ์ด้วยวิธีการ 3 ขั้นตอน

- ขั้นตอนที่ 1 ล้างด้วยน้ำยาล้างภาชนะ

- ขั้นตอนที่ 2 ล้างด้วยน้ำสะอาด 2 ครั้ง หรือล้างด้วยน้ำไหล

- ขั้นตอนที่ 3 ล้างด้วยน้ำสะอาดอีกครั้ง ในกรณีเกิดโรคระบาด ทางเดินอาหารควรมีการฆ่าเชื้อโรคด้วยน้ำร้อน หรือ ผงปูนคลอรีน 60%

2.2 อุปกรณ์ล้างทำความสะอาดต้องอยู่สูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.

2.3 ใช้อ่างล้างภาชนะอุปกรณ์ที่มีท่อระบายน้ำที่ใช้การได้ดีและต่อเข้าสู่บ่อดักไขมัน

3. การเก็บรักษา มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดตัวชี้วัด ดังนี้

3.1 การเก็บรักษา ต้องอยู่ในสถานที่ที่ถูกต้องลักษณะ

3.2 เก็บในภาชนะที่สะอาดมีการปกปิดที่ดี วางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.

3.3 จัดเก็บในอุณหภูมิที่พอเหมาะสำหรับชนิดของภาชนะ/อุปกรณ์

องค์ประกอบที่ 6 ความปลอดภัย เกณฑ์ประกอบด้วย

1. สถานที่ มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดตัวชี้วัด ดังนี้

1.1 ได้รับใบอนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข รวมทั้งปฏิบัติตามกฎระเบียบอื่นๆที่สืบเนื่องด้วย

1.2 มีความปลอดภัยในการให้บริการ ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีไม่มีมลภาวะ

1.3 มีระบบป้องกันสัตว์และแมลงต่างๆ

1.4 มีการควบคุมปัจจัยการเกิดภัยต่างๆ เช่น อัคคีภัย แก๊ส ไฟฟ้าลัดวงจร เป็นต้น

1.5 มีการเตรียมความพร้อมต่อกรณีเหตุฉุกเฉิน

องค์ประกอบที่ 7 การให้บริการนักท่องเที่ยว เกณฑ์ประกอบด้วย

1. ผู้ให้บริการ มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดตัวชี้วัด ดังนี้

1.1 ด้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยวัฒนธรรมไทยที่ดีงาม

1.2 มีรายการอาหาร พร้อมระบุราคาที่เป็นธรรม

1.3 สื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ หรือภาษาต่างชาติดกับนักท่องเที่ยวต่างชาติได้

1.4 ให้การบริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว เรียบง่าย

1.5 สามารถให้บริการข้อมูลทางการท่องเที่ยวในบริเวณใกล้เคียงได้

1.6 พนักงานต้อนรับมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้อนรับจนกระทั่งส่งลูกค้า

1.7 มีการบริหารจัดการปัญหาด้านบริการ

2. สถานที่ให้บริการ มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดตัวชี้วัด ดังนี้

2.1 มีความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการ

2.2 ไม่มีสิ่งที่ทำลายภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศ

2.3 มีการแสดงรับรองมาตรฐานอาหารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.4 การจัดระบบสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ

องค์ประกอบที่ 8 การตระหนัก รักษาและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคมและวัฒนธรรม เกณฑ์ประกอบด้วย

1. นำหลักการความรับผิดชอบต่อสังคมมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ มีแนวทางปฏิบัติและรายละเอียดตัวชี้วัด ดังนี้

1.1 มีธรรมาภิบาลองค์กร (Organizational Governor) ได้แก่ การดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ เช่น การชำระภาษี การไม่ละเมิดต่อสิทธิทางทรัพย์สินและปัญญา เป็นต้น

1.2 สิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงาน (Human Rights & Fair Labor Practice) ได้แก่ การจัดสรรผลตอบแทนอย่างเป็นธรรม เรื่องของความเท่าเทียมกันในการทำงาน ระบบค่าชดเชย ตอบแทนต่างๆ เป็นต้น

1.3 ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค (ในการรับรู้ข่าวสารรวมทั้งคำพรรณาคูณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอ) คนพิการ/ผู้สูงอายุ/เด็ก/สตรี

1.4 มีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม ชุมชนใกล้เคียง

1.5 ไม่มีสิ่งทำลายภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศ

2. จัดการด้านสิ่งแวดล้อม มีแนวปฏิบัติและรายละเอียดตัวชี้วัด ดังนี้

2.1 สร้างความตระหนักเรื่องการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

2.2 มีระบบกำจัดขยะที่ดีมีประสิทธิภาพ

2.3 มีระบบบำบัดน้ำทิ้งที่มีประสิทธิภาพ

2.4 มีการส่งเสริมให้ใช้วัสดุที่ช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม

2.5 ส่งเสริมการประหยัดพลังงานและน้ำ

3. การส่งเสริมความสัมพันธ์และความร่วมมือกับชุมชน มีแนวปฏิบัติและรายละเอียด ตัวชี้วัด ดังนี้

3.1 มีการร่วมกิจกรรมของชุมชนในการรักษาสัตว์ป่า วัฒนธรรม ประเพณี อย่างสม่ำเสมอ

3.2 เป็นสมาชิกสมาคม ชมรมต่างๆและมองหาช่องทางความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆอย่างต่อเนื่อง

3.3 สนับสนุนผลิตภัณฑ์จากชุมชนท้องถิ่น

บทที่ 3

รายละเอียดการปฏิบัติงาน



3.1 ชื่อและที่ตั้งสถานประกอบการ

ชื่อ : โรงแรมโหมด สาทร์ กรุงเทพฯ (Mode Sathorn Hotel Bangkok)

ที่อยู่ : 144 ถนน สาทรเหนือ แขวง สีลม เขต บางรัก กรุงเทพมหานคร 10500

โทรศัพท์ : 02-623-4555

โทรสาร : 02-623-4666

อีเมลล์ : info@modesathorn.com

เว็บไซต์ : <http://www.modesathorn.com/>



รูปที่ 3.1 แผนที่โรงแรม

ที่มา : <http://www.sawadee.co.th/hotel/620641/Mode-Sathorn-Hotel>

การเดินทาง : โรงแรมโหมดสาทรตั้งอยู่ใจกลางเมืองของถนนสาทรเหนือ ใกล้สวนลุมพินีและรอยัลบางกอกคลับ อยู่ห่างจากสถานีรถไฟฟ้าสุรศักดิ์เพียงแค่ 2 นาที สามารถเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆในเมืองได้อย่างง่ายดายและใกล้กับสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญที่สุดของกรุงเทพฯ เช่น พระบรมมหาราชวัง, วัดวิมานเมฆ, JimThompson House, Silomcomplex, SiamParagon, Central World เป็นต้น

3.2 ลักษณะการประกอบการหรือผลิตภัณฑ์การให้บริการหลักขององค์กร

โรงแรมโหมดสาทร กรุงเทพฯ (Mode Sathorn Hotel Bangkok) เป็นโรงแรมระดับ4ดาว รูปแบบใหม่ทันสมัย สร้างขึ้นโดยยึดหลักความทันสมัย ความเท่ และแปลกใหม่ไม่เหมือนใคร โดยสร้างในคอนเซปต์ “Fashionable Hotel” ใจกลางเพียงหนึ่งเดียวในกรุงเทพมหานคร ที่จะเป็นแหล่งพบปะสังสรรค์สำหรับคนรุ่นใหม่หรือนักธุรกิจที่มีไลฟ์สไตล์ทันสมัยบนใจกลางถนนสาทรเหนือย่านธุรกิจ บนถนนเส้นธุรกิจที่สำคัญแห่งหนึ่งในประเทศ

3.2.1 ประเภทของห้องพัก

โรงแรมโหมดสาทร กรุงเทพฯ ประกอบไปด้วยห้องพักจำนวน 201 ห้อง ตั้งอยู่ตั้งแต่ชั้นที่ 14-36 มี 6 Room Type แตกต่างกันไปตามสไตล์ของห้องพักในแต่ละแบบ เพื่อทางเลือกและความต้องการอันหลากหลายของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ดังนี้

3.2.1.1 Business Studio Room

ห้อง Business Studio ของโรงแรมโหมดสาทรได้รับการออกแบบมาโดยเฉพาะสำหรับลูกค้าธุรกิจที่มีความต้องการความทันสมัยกะทัดรัด มีจำนวนห้องทั้งหมด 23 ห้อง ขนาดของห้อง 21 ตารางเมตร ประกอบไปด้วยเตียงควีนไซส์ 1 เตียง ใน ห้องพักที่ได้รับการออกแบบอย่างปราณีต และเฟอร์นิเจอร์ที่ทันสมัยตอบสนองความต้องการที่น่าพึงและเป็นประสบการณ์ที่ดีที่สุดสำหรับนักธุรกิจ

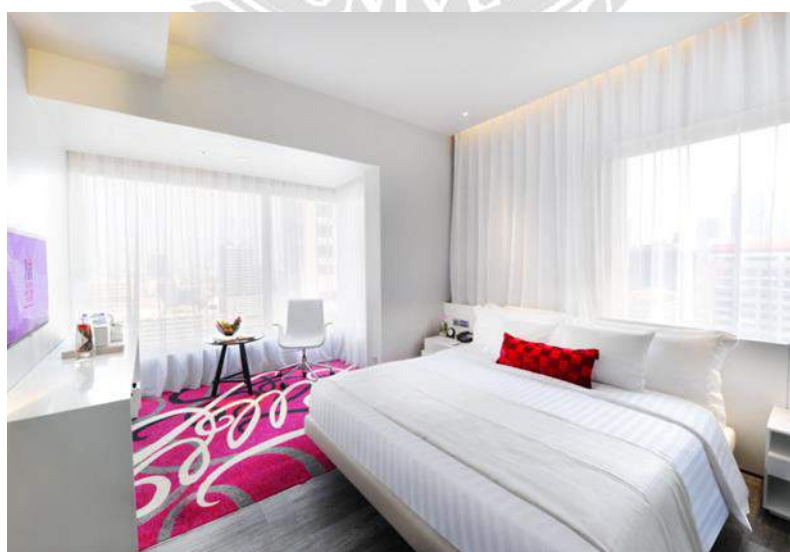


รูปที่ 3.2 Business Studio Room

ที่มา : <https://www.modesathorn.com/rooms/>

3.2.1.2 Duluxe Room

ห้อง Duluxe room ของโรงแรมโหมดสาทรเป็นห้องอเนกประสงค์สามารถรับรองลูกค้าได้สูงสุด 3 ท่าน มีจำนวนทั้งหมด 131 ห้อง ภายในห้องสามารถมองเห็นวิวกรุงเทพได้ชัดเจนมีขนาด 30-40 ตารางเมตร สามารถเลือกได้ว่าต้องการเตียงคิงไซส์ เตียงแฝดหรือเตียงควีนไซส์ 2 เตียง และยังสามารถเลือกสไตล์ของห้องพักได้อีกด้วยไม่ว่าจะเป็น Metropolitan Chic หรือ Urban Stylish เพื่อให้คุณเพลิดเพลินกับการเข้าพักอย่างเป็นส่วนตัว



รูปที่ 3.3 Duluxe Room

ที่มา : <https://www.modesathorn.com/rooms/>

3.2.1.3 Executive Room

ห้อง Executive room ของโรงแรมโหมดสาทรเป็นห้องที่สามารถพักได้สูงสุด 2 ท่านมีทั้งหมด 43 ห้องความจุอยู่ที่ 49.5 ตารางเมตร เดียงภายในห้องแบบคิงไซส์ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ City View และ River View โดยมีการออกแบบห้องที่ทันสมัยจัดสรรภายในห้องอย่างลงตัว มองจากปลายเตียงสามารถเห็นวิวทิวทัศน์ใจกลางเมืองกรุงเทพได้



รูปที่ 3.4 Executive Room

ที่มา : <https://www.modesathorn.com/rooms/>

3.2.1.4 One Bed Room Suite

ห้อง One Bed Room Suite ของโรงแรมโหมดสาทรเป็นห้องพักสำหรับ 2 ท่าน จำนวน 1 ห้องเท่านั้นที่มีการออกแบบจากไลฟ์สไตล์การใช้ชีวิตของผู้คนในเมืองที่ทันสมัยมี พื้นที่นั่งเล่นและรับประทานอาหารที่เป็นอิสระและสะดวกสบายซึ่งเป็นสถานที่พักผ่อนและเพลิดเพลินกับความสุขของกรุงเทพฯ



รูปที่ 3.5 One Bed Room Suite

ที่มา: <https://www.modesathorn.com/rooms/>

3.2.1.5 Two Bed Room Suite

ห้อง Two Bed Room Suite ของโรงแรมโหมดสาทรเป็นห้องพักที่ใหญ่ที่สุดของโรงแรม มีทั้งหมด 3 ห้องตั้งอยู่บนชั้น 35-36 สามารถรองรับแขกได้สูงสุด 4 ท่าน ภายในห้องเป็นเตียงแบบคิงไซส์เสริมด้วยเตียงแบบควีนไซส์ มี 2 ห้องนอน 2 ห้องน้ำและ 1 ห้องนั่งเล่น เหมาะสำหรับกลุ่มลูกค้าที่เป็นครอบครัวหรือกลุ่มเพื่อนที่ต้องการเพลิดเพลินกับบรรยากาศภายในห้องและวิวเมืองหลวงของกรุงเทพมหานคร



รูปที่ 3.6 Two Bed Room Suite

ที่มา : <https://www.modesathorn.com/rooms/>

3.2.1.6 Presidential Suite Room

ห้อง Presidential Suite Room ของโรงแรมโหมดสาทรตั้งอยู่บนชั้นที่ 36 นั่นคือห้อง 3605 มีพื้นที่ใช้สอยสูงถึง 185 ตารางเมตร ภายในห้องกว้างขวางมีห้องนั่งเล่นและห้องทำงานสำหรับลูกค้าที่เป็นนักธุรกิจ เพียบพร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อุปกรณ์ออกกำลังกายส่วนตัว แท่นชาร์ตไอพอด เตียงเด็กอ่อน เป็นต้น รวมไปถึงสามารถกับทิวทัศน์อันสวยงามและบรรยากาศสุดหรูหรารของกรุงเทพมหานครได้รอบทิศทาง



รูปที่ 3.7 Presidential Suite Room

ที่มา : <https://www.modesathorn.com/rooms/>

3.2.2 ห้องอาหารภายในโรงแรม

ภายในโรงแรมโหมดสาทร มีห้องอาหารสำหรับอาหารแต่ละมื้อซึ่งห้องอาหารแต่ละประเภทจะมีรูปแบบและรายการอาหารแตกต่างกันออกไป แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ The Sathorn Restaurant, Secret M Restaurant และ The Rooftop@38bar

3.2.2.1 The Sathorn and MyClub Restaurant

The Sathorn เป็นภัตตาคารบุฟเฟต์สำหรับ Breakfast ตั้งอยู่บนชั้น 10 ของโรงแรม เปิดให้บริการตั้งแต่ 06.00-11.00 น. สามารถรองรับลูกค้าได้ 90 ที่นั่ง รวมไปถึงห้องอาหารเนกประสงค์ MyClub ที่สามารถรองรับลูกค้าได้อีก 24 ที่นั่ง รวมกันทั้งหมดเป็น 114 ที่นั่ง เป็นห้องอาหารแบบ International Restaurant มีอาหารหลายประเภท ยุโรป จีน ไทย ภายในห้องอาหารตกแต่งด้วยสไตล์ผสมผสานระหว่างโมเดิร์นและไทยโบราณในคอนเซ็ปต์ตามชื่อ “The Sathorn” บ่งบอกความเป็นมาของถนนสายที่มีความเป็นมาอย่างไร



รูปที่ 3.8 The Sathorn Restaurant

ที่มา : <https://www.modesathorn.com/photos/>

3.2.2.2 Secret M Restaurant

ห้องอาหาร Secret M Restaurant เป็นห้องอาหารสำหรับ Lunch ตั้งอยู่บนชั้น 37 ของโรงแรม สามารถรองรับลูกค้าได้ 16 ที่นั่ง เปิดให้บริการตั้งแต่ 11.00-20.00 น. เป็นห้องอาหารแบบตามสั่ง (A la carte) มีอาหารทั้งไทยและยุโรปไว้คอยให้บริการลูกค้า รวมไปถึงเปิดให้บริการแบบ Executive Benefits สำหรับรอบ Afternoon Tea โดยเป็นแบบบุฟเฟต์ตั้งแต่ 14.00-17.00 น. และ Pre Cocktails แบบบุฟเฟต์ตั้งแต่ 17.00-20.00 น. เช่นกัน ภายในห้องอาหารตกแต่งด้วยสไตล์แฟชั่นสำหรับกลุ่มสุภาพสตรีแบบลึกลับภายใต้คอนเซ็ปต์ “Secret of Mode”



รูปที่ 3.9 Secret M Restaurant

ที่มา : <https://www.id-reisewelt.de/thailand/bangkok/hotels/mode>

3.2.2.3 The Rooftop@38Bar

The Rooftop Bar เป็นห้องอาหารกึ่งบาร์ ตั้งอยู่บนชั้น 38 สูงสุดของโรงแรม สามารถรองรับลูกค้า 60 ที่นั่ง เปิดให้บริการตั้งแต่ 17.00-01.00 น. เป็นห้องอาหารแบบตามสั่ง (A la carte) ตกแต่งด้วยคอนเซ็ปต์ “Fashionable” เน้นความแฟชั่นที่โดดเด่นและทันสมัยโดยแบ่งเป็น 2 ฝั่ง ระหว่าง City View River View และยังมีโซนด้าน Counter Bar สำหรับลูกค้ามานั่งดื่มค็อกเทลหรือไวน์ พร้อมดื่มด่ำบรรยากาศยามค่ำคืนสุดหรูใจกลางเมืองกรุงเทพมหานคร

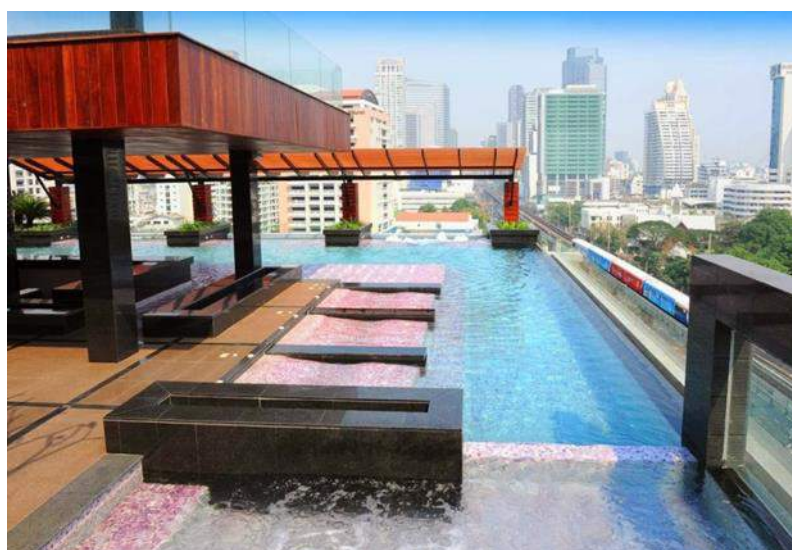


รูปที่ 3.10 The Rooftop@38Bar

ที่มา : <https://www.modesathorn.com/photos/>

3.2.2.4 Pool Bar

Pool Bar เป็นสระว่ายน้ำและบาร์ ตั้งอยู่บนชั้น 11 ของโรงแรม สามารถรับความจุของลูกค้าได้ 20 ที่นั่ง ตั้งแต่เวลา 07.00-20.00 น. เปิดให้บริการเป็นเคาน์เตอร์บาร์สำหรับไวจีบค็อกเทล และทานอาหารเล่นริมสระน้ำ และยังมีโซน Exterior Pool ไว้คอยบริการลูกค้าสำหรับลูกค้าที่ต้องการนอนอาบแดด, อ่านหนังสือ หรือทานอาหารและเครื่องดื่มในบรรยากาศสบาย ๆ สามารถมองเห็นวิวทิวทัศน์ได้ด้วย



รูปที่ 3.11 Pool Bar Outdoor

ที่มา : <https://www.modesathorn.com/photos/>

3.2.3 สิ่งอำนวยความสะดวกและความบันเทิง

3.2.3.1 Borisud Pure Spa and Borisud Massage Spa

Borisud Pure Spa and Borisud Massage Spa เป็นสปาของโรงแรมตั้งอยู่บนชั้น 5 และ 11 เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 10.00-23.00 น. โดยคอนเซ็ปต์เน้นการตกแต่งด้วยโทนสีขาวเพื่อให้ผู้มาใช้บริการนั้นได้รู้สึกถึง รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัสที่บริสุทธิ์และผ่อนคลาย มีการตกแต่งด้วยบ่อน้ำและน้ำตกเพื่อให้ได้รู้สึกถึงเสียงน้ำไหลผ่านตามธรรมชาติเพื่อการผ่อนคลายที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น



รูปที่ 3.12 Borisud Pure Spa

ที่มา : https://www.tripadvisor.com/Attraction_Review-g293916-d12385224-Reviews-Borisud_Pure_Spa-Bangkok.html

3.2.3.2 Fitness

ตั้งอยู่บนชั้น 11 ของโรงแรมใกล้กับ Pool Bar เปิดให้บริการตลอด 24 ชม. สำหรับลูกค้า Im House ที่เข้ามาพักภายในโรงแรม



รูปที่ 3.13 Fitness

ที่มา : <https://www.modesathorn.com/photos/>

3.2.3.3 ห้องจัดเลี้ยง The Social

ห้องจัดเลี้ยง The Social ตั้งอยู่บนชั้น 10 ของโรงแรมเป็นห้องจัดเลี้ยงอเนกประสงค์ ภายในตกแต่งให้แบบมีสไตล์เพ้นแสงสีแห่งโลกมาซา ภายในมีบาร์ไว้สำหรับดื่มค็อกเทล พบปะ สังสรรค์กัน สำหรับการจัดงาน Function ต่างๆ เช่น งานเลี้ยงประจำปี งานแต่งงาน งานปาร์ตี้ เป็นต้น



รูปที่ 3.14 The Social

ที่มา : <https://www.modesathorn.com/photos/>

3.2.3.4 ห้องประชุม The Podium

ห้องประชุมตั้งอยู่บนชั้น 7 ของโรงแรมเปิดให้บริการสำหรับลูกค้าที่ต้องการจัดประชุม การอบรม หรืองานสัมมนาบริษัทต่าง ๆ

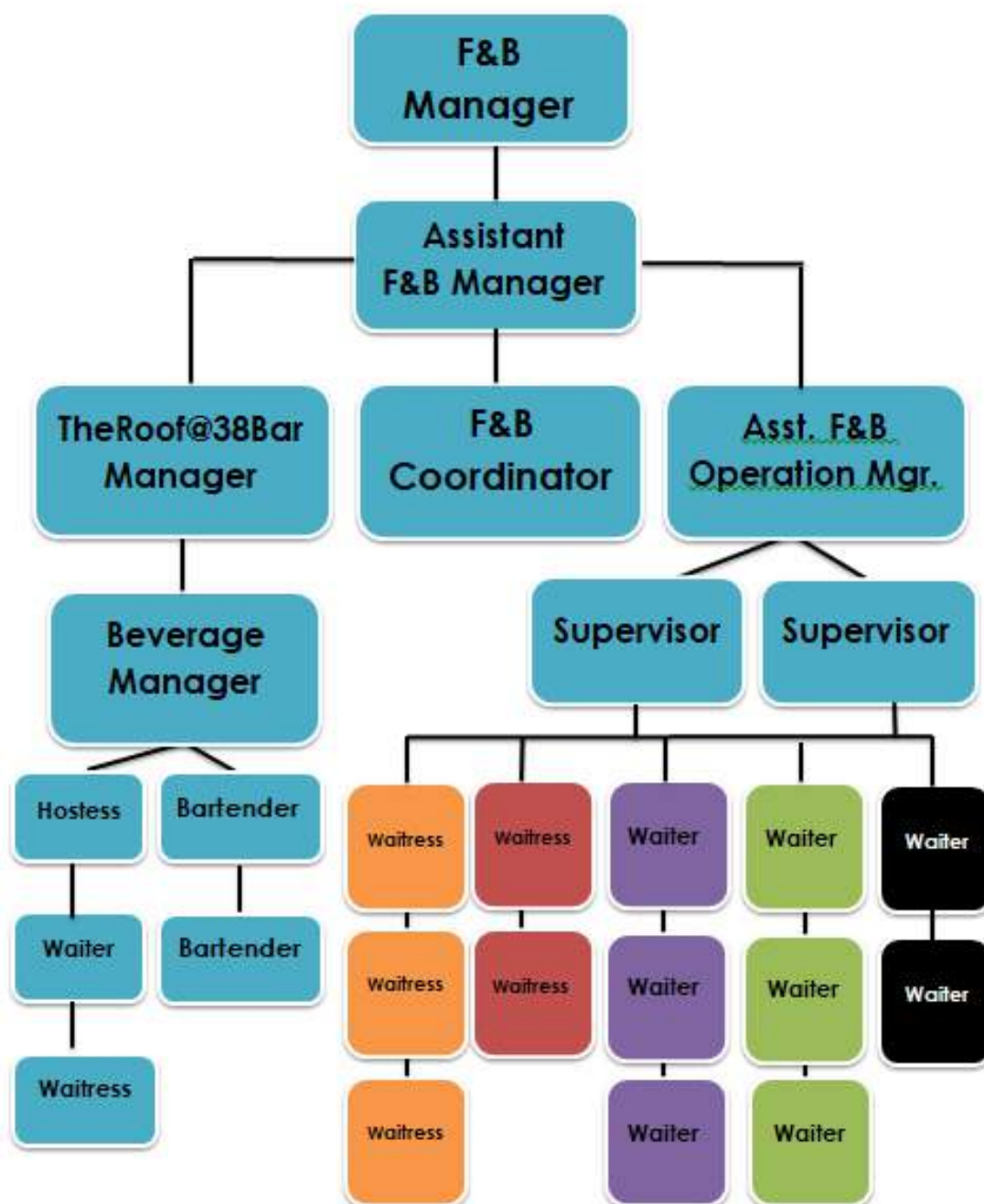


รูปที่ 3.15 The Podium

ที่มา : <https://www.modesathorn.com/photos>

3.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานขององค์กร

ตารางที่ 3.1 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานขององค์กร



3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย



รูปที่ 3.16 ผู้จัดทำโครงการ

ที่มา : ผู้จัดทำโครงการ

ชื่อ : นางสาวชิตชนก วงศ์อัครคุณ

ตำแหน่งงาน : Trainee F&B Service

แผนกที่ปฏิบัติงาน : อาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage)

สถานที่ปฏิบัติงาน : The Sathorn Restaurant , Secret M Restaurant

งานที่ได้รับมอบหมาย

- Hostess คอยกล่าวคำทักทาย พาลูกค้าไปนั่งที่โต๊ะ รับออเดอร์ และกล่าวขอบคุณลูกค้า
- Waitress เสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ
- Support Outlet อื่นตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน
- Back of House คอยเช็ดแก้ว เครื่องมือ ต่างๆนำไป Set ตาม Station เช็ดโต๊ะเก้าอี้ รวมไปถึงทำความสะอาดอุปกรณ์ที่ใช้ภายในห้องอาหาร เช่น Plate Map, กระจกเกลือ-พริกไทย
- กรอกรข้อมูลเบิกของและนำไปเบิกไปเบิกที่ห้อง Store
- ปฏิบัติงานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน

3.5 ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา



รูปที่ 3.17 พนักงานที่ปรึกษา

ที่มา : ผู้จัดทำโครงการ

ชื่อ : นายศิวพงศ์ กลิ่นนิล (คุณเอิร์ท)

ตำแหน่งงาน : Waiter Banquet

แผนกปฏิบัติงาน : อาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage)

3.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ตั้งแต่วันที่ 7 มกราคม 2562 – 30 เมษายน 2562

3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ตารางที่ 3.2 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	มกราคม 2562	กุมภาพันธ์ 2562	มีนาคม 2562	เมษายน 2562	พฤษภาคม 2562
1. เรียนรู้หน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย	↔				
2. วิเคราะห์ปัญหาภายในห้องอาหารและความต้องการของลูกค้า		↔			
3. ออกแบบระบบพัฒนาคุณภาพการทำงานภายในห้องอาหาร			↔		
4. การทดลองใช้แผนการพัฒนากิจการภัตตาคาร			↔		
5.การสรุปผลการปฏิบัติงานโครงการ				↔	
6. การจัดทำเอกสารโครงการ			↔		

3.7.1 ศึกษาและเรียนรู้เกี่ยวกับภาระและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างานว่างานเป็นลักษณะแบบไหน รายละเอียดเป็นอย่างไร รวมไปถึงฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ

3.7.2 สังเกตและวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจริงภายในภัตตาคารว่ามีปัญหาอะไรบ้างและสามารถแก้ไขได้อย่างไรเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.7.3 ออกแบบการทำงานในภัตตาคารจากปัญหาที่เกิดขึ้น โดยปรึกษานักงานที่ปรึกษาโครงการกับพนักงานที่เกี่ยวข้องว่าสามารถออกแบบได้เป็นอย่างไรเหมาะสมหรือไม่ รวมไปถึงวางกำลังคนให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.7.4 ทดลองใช้ระบบพัฒนาการทำงานภายในภัตตาคารโดยให้พนักงานทดลองทำงานตามแผนที่วางไว้จริง เพื่อนำมาสรุปผลการทำงานต่อไป

3.7.5 สรุปผลการปฏิบัติงานโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวัดผลการปฏิบัติงานว่าออกมาเป็นอย่างไร โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนความสำคัญและคะแนน 5 ลำดับ ดังนี้

ตารางที่ 3.3 ตารางแสดงระดับการให้คะแนนความสำคัญของตัวเลือกจากกลุ่มตัวอย่าง

ระดับการให้คะแนน	ค่าคะแนนของตัวเลือก
มากที่สุด	กำหนดให้เท่ากับ 5
มาก	กำหนดให้เท่ากับ 4
ปานกลาง	กำหนดให้เท่ากับ 3
น้อย	กำหนดให้เท่ากับ 2
น้อยที่สุด	กำหนดให้เท่ากับ 1

หลังจากนั้นคำนวณคะแนนเฉลี่ยและเปรียบเทียบเกณฑ์การแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยของคะแนนดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.4 ตารางแสดงการแปลความหมายระดับการให้คะแนนของกลุ่มตัวอย่าง

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 - 5.00	ระดับมากที่สุด
3.41 - 4.50	ระดับมาก
2.61 - 3.40	ระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	ระดับน้อย
1.00 - 1.80	ระดับน้อยที่สุด

3.7.6 จัดทำเอกสารรูปเล่มโครงงานเพื่อนำไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาต่อไป

3.8 อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้

ฮาร์ดแวร์ (Hardware)

- กล้องถ่ายรูปจากโทรศัพท์มือถือ
- เครื่องคอมพิวเตอร์
- เครื่อง Printer
- อุปกรณ์เครื่องเขียน
- แบบสอบถาม
- กระดาษ A4

ซอฟต์แวร์ (Software)

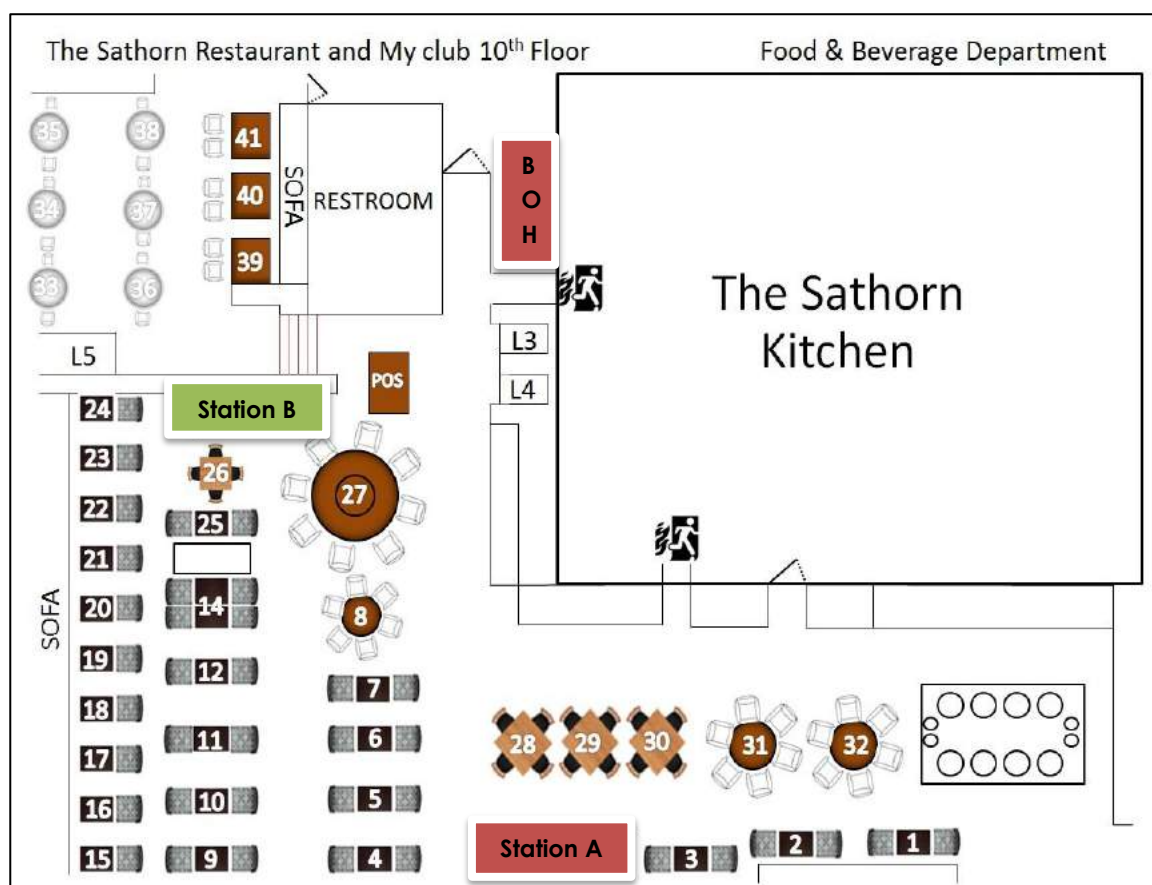
- โปรแกรม Microsoft Word 2010
- โปรแกรม Microsoft Excel 2010
- โปรแกรม Microsoft Powerpoint 2010

บทที่ 4

ผลของการปฏิบัติงาน

4.1 การศึกษาระบบแผนผังภายในภัตตาคาร

เป็นการศึกษาเกี่ยวกับระบบแผนผังการทำงานภายในภัตตาคาร The Sathorn ว่าเป็นอย่างไร สามารถรองรับลูกค้าได้เท่าไร รวมไปถึงยังบอกตำแหน่งของ Station หรือสถานที่การวางอุปกรณ์ แก้ว เครื่องมือภายในห้องอาหารอยู่ตรงจุดไหน ทำให้พนักงานเกิดความรู้ความเข้าใจตำแหน่งงานของตนเองและสามารถดูแลบริการลูกค้าภายในทุกจุดได้อย่างทั่วถึง



รูปที่ 4.1 Floor Plan of The Sathorn Restaurant

ที่มา : Assistant Food and Beverage Manager, ผู้จัดทำโครงการ

4.1.2 ความจุและข้อมูลของแผนผังภายในภัตตาคาร The Sathorn and MyClub Restaurant

4.1.2.1 โต๊ะสำหรับลูกค้า 2 ท่าน มีทั้งหมด 30 โต๊ะ ประกอบไปด้วยโต๊ะบนภัตตาคาร The Sathorn จำนวน 24 โต๊ะ และโต๊ะบน MyClub จำนวน 6 โต๊ะ โดยโต๊ะที่มีเลขที่ 1-7, 9-25 และ 33-38

4.1.2.2 โต๊ะสำหรับลูกค้า 4 ท่าน มีทั้งหมด 7 โต๊ะ ประกอบไปด้วยโต๊ะบนภัตตาคาร The Sathorn จำนวน 4 โต๊ะ และโต๊ะบน MyClub จำนวน 3 โต๊ะ โดยโต๊ะที่มีเลขที่ 26, 28, 29, 30, 39, 40 และ 41

4.1.2.3 โต๊ะสำหรับลูกค้า 5 ท่าน มีทั้งหมด 1 โต๊ะ ตั้งอยู่บนภัตตาคาร The Sathorn โดยโต๊ะที่มีเลขที่ 8 เพียงโต๊ะเดียวเท่านั้น

4.1.2.4 โต๊ะสำหรับลูกค้า 6 ท่าน มีทั้งหมด 2 โต๊ะ ตั้งอยู่บนภัตตาคาร The Sathorn โดยโต๊ะที่มีเลขที่ 31 และ 32

4.1.2.5 โต๊ะสำหรับลูกค้า 8 ท่าน มีทั้งหมด 1 โต๊ะ ตั้งอยู่บนภัตตาคาร The Sathorn โดยโต๊ะที่มีเลขที่ 27 เพียงโต๊ะเดียวเท่านั้น

4.1.2.6 ความจุทั้งหมดของภัตตาคาร The Sathorn จำนวน 90 ที่นั่ง และ MyClub จำนวน 24 ที่นั่ง รวมกันเป็นทั้งหมดสามารถรองรับลูกค้าได้ทั้งหมด 114 ที่นั่ง

4.1.2.7 POS หรือ Point of Service เป็นจุดการทำงานและการบริการของ Hostess ที่คอยยื่นต้อนรับลูกค้า, พาลูกค้าไปนั่งที่โต๊ะ รวมไปถึงเป็นจุด Post Bill โทรศัพท์ และให้ความช่วยเหลือทุกด้านของลูกค้า

4.1.2.8 Station A , Station B เป็นจุดสำหรับวางอุปกรณ์เครื่องมือและแก้วกาแฟสำหรับนำไป Set บนโต๊ะ เขี่ยอกกาแฟ ชา และนมสำหรับดื่มให้กับลูกค้า รวมไปถึงเป็นโซนสำหรับพนักงานที่ใช้แล้วไว้ออกเก็บไปหลังบ้านส่งให้สจ๊วตล้างต่อไป

4.1.2.9 Restroom เป็นห้องน้ำชายและห้องน้ำหญิงสำหรับลูกค้าที่มาทานอาหาร Breakfast

4.1.2.10 BOH หรือ Back of House เป็นจุดของพนักงานไว้คอยทำความสะอาดเช็ดอุปกรณ์ และแก้วที่สจ๊วตล้างเสร็จแล้วนำไป Set ตาม Station ที่กำหนดไว้ต่อไป

4.1.2.11 L3, L4 เป็นลิฟท์สำหรับลูกค้าเชื่อมกับ Outlet ต่างๆ และห้องพักของทุกชั้น

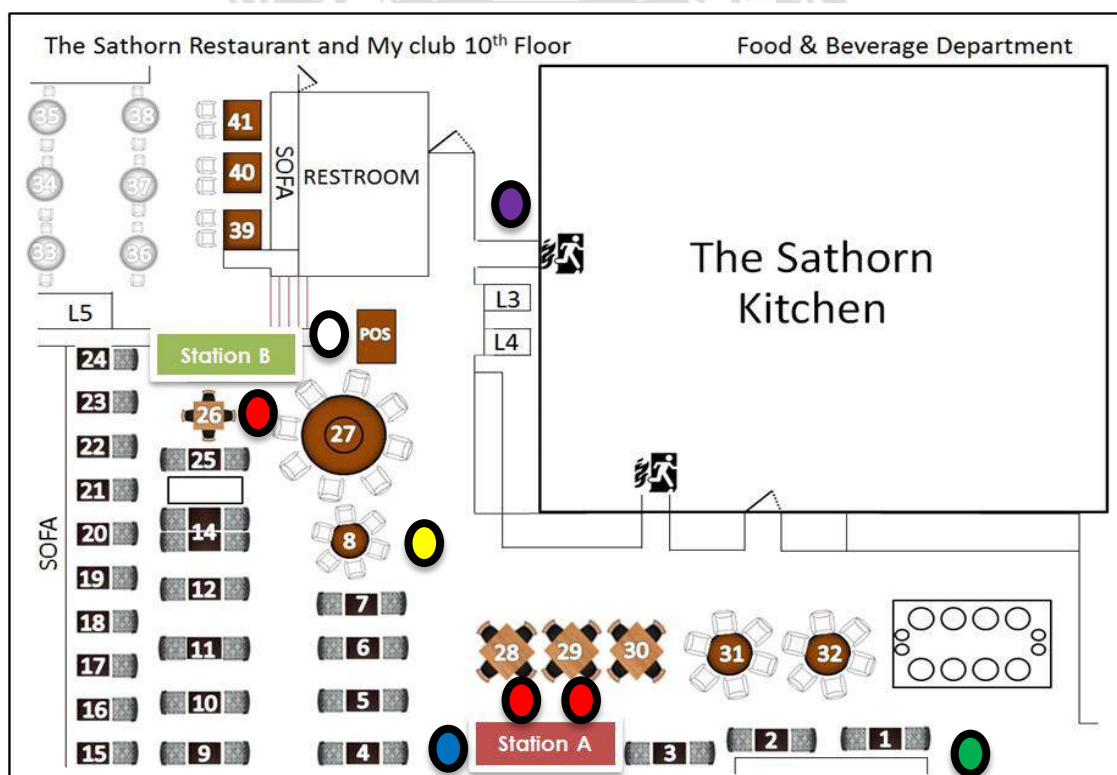
4.1.2.12 L5 เป็นลิฟท์แก้วสำหรับลูกค้า สามารถไปได้แค่ชั้นที่ 1,10 และชั้น 14-37

4.1.2.13 สัญลักษณ์  คือ สัญลักษณ์ Fire Exit เป็นประตูทางหนีไฟ มีทั้งหมด 2 ประตู สำหรับพนักงานและลูกค้าเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินในการหนีไฟและเป็นทางลงไปยังชั้นจอดรถ

4.2 การออกแบบการพัฒนาระบบการทำงานภายในภัตตาคาร

จากการเรียนรู้ทำความเข้าใจภาระหน้าที่ของตนเองรวมถึงศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน พบว่าพนักงานทำงานไม่สอดคล้องกับระบบการทำงาน ระบุพื้นที่ในการทำงานไม่ชัดเจน ทำให้ขอบเขตการทำงานของพนักงานแต่ละบุคคลมีเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ไม่สามารถดูแลและบริการลูกค้าได้ทั่วถึง ดังนั้นผู้จัดทำโครงการจึงได้คิดค้นแผนการพัฒนารูปแบบการทำงานโดยอ้างอิงดัชนีชี้วัดมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.2.1 Floor Plan Learning



รูปที่ 4.2 Floor Plan Learning

ที่มา : Assistant Food and Beverage Manager, ผู้จัดทำโครงการ

เป็นการวางแผนจุดการทำงานของพนักงาน The Sathorn หลังจากการศึกษาแผนผังภัตตาคารอย่างจริงจังว่าเป็นอย่างไร สามารถรองรับลูกค้าได้เท่าไร โดยอธิบายตำแหน่งงานและหน้าที่ในแต่ละจุด เพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น แทนคำด้วยสัญลักษณ์และสีดังนี้

- สัญลักษณ์  นี้ แทนตำแหน่งของ Hostess
- สัญลักษณ์  นี้ แทนตำแหน่งของ Support Guest
- สัญลักษณ์  นี้ แทนตำแหน่งของ Clear and Set
- สัญลักษณ์  นี้ แทนตำแหน่งของ Clean and Clear
- สัญลักษณ์  นี้ แทนตำแหน่งของ Coffee Runner
- สัญลักษณ์  นี้ แทนตำแหน่งของ Back of House

4.2.2 Plan for person

เป็นการจัดการตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานแต่ละบุคคลให้เหมาะสมกับงานนั้นๆ โดยอาศัยบุคลิกภาพ ความรู้ความสามารถเป็นหลัก

ตารางที่ 4.1 Man Power of The Sathorn Restaurant

Position	Cover
Hostess	1
Support Guest	1
Clear and Set	3
Clean and Clear	1
Coffee Runner	1
Back of House	1
Total	8

4.2.2.1 Hostess (พนักงานต้อนรับ) เป็นตำแหน่งแรกที่พบเจอกับแขกที่เข้ามาใช้บริการ หน้าที่หลักของ Hostess จะต้องถามเบอร์ห้องของลูกค้าเพื่อเช็คว่างuestค่านั้น Include Breakfast มาหรือไม่ จากนั้นพาลูกค้าไปยังที่โต๊ะรับออเดอร์เครื่องดื่ม รับโทรศัพท์จากลูกค้า คาดคะเนสถานการณ์ว่าลูกค้าจะลงมาทานอาหารเมื่อไหร่ เพื่อที่จะสรรหาโต๊ะให้ลูกค้านั่งได้ จัดทำบิลในแต่ละวัน รวมไปถึงเมื่อเกิดปัญหาขึ้นกับลูกค้า Hostess จะต้องเข้าไปพูดคุยและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น พนักงานที่จะมารับตำแหน่งนี้ได้จะต้องสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี มีความมั่นใจ สามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ รวมไปถึงจัดบุคลากรแต่ละหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม

ดังนั้น พนักงานที่ควรดำรงตำแหน่งหน้าที่นี้ คือ คุณเกษณี ปิ่นเมือง

4.2.2.2 Support Guest (พนักงานคอยช่วยเหลือลูกค้า) เป็นตำแหน่งที่เกี่ยวกับการช่วยเหลือลูกค้าในห้องอาหาร จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับไลน์อาหารในแต่ละวันมีเมนูอะไร เป็นอาหารชนิดไหนและอยู่ตรงไหน พนักงานตำแหน่งหน้าที่นี้จึงจะต้องมีทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษ และการทำงานภายในห้องอาหารพอสมควร

ดังนั้น พนักงานที่ควรดำรงตำแหน่งหน้าที่นี้ คือ คุณชกร ปลายด้วง

4.2.2.3 Waitress Of Clear and Set (พนักงานเคลียร์และเซ็ตอุปกรณ์บนโต๊ะ) ตำแหน่งของพนักงานเสิร์ฟ จะมีหน้าที่ในการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม รวมไปถึงการเคลียร์จานอุปกรณ์ แก้วบนโต๊ะเมื่อลูกค้าทานเสร็จ ทำความสะอาด และเซ็ตอุปกรณ์บนโต๊ะใหม่สำหรับลูกค้าท่านอื่น พนักงานตำแหน่งหน้าที่นี้ จึงจำเป็นต้องเป็นผู้หญิงที่มีความรู้ความสามารถในการเสิร์ฟอาหารและภาษาอังกฤษบ้างในการที่จะพูดคุยโต้ตอบกับลูกค้า มีความรวดเร็วในการทำงาน การเก็บจาน เซ็ตอุปกรณ์ เนื่องจากจำนวนโต๊ะที่เยอะและงานที่มาก จึงจำเป็นต้องใช้พนักงานประมาณ 1-3 คน เพื่อให้สามารถเคลียร์โต๊ะได้รวดเร็วและทั่วถึงสำหรับลูกค้าท่านต่อไป

ดังนั้น พนักงานที่ควรดำรงตำแหน่งหน้าที่นี้ คือ คุณสุภารัตน์ บุตติภักดิ์, คุณปณิธา ศรีเมือง, คุณชัชชนก วงศ์อัครคุณ (Trainee)

4.2.2.4 Waiter of Clear and Clean (พนักงานเคลียร์Station) เป็นตำแหน่งพนักงานเสิร์ฟ จะมีหน้าที่ในการเคลียร์ของประจำ Station ต่างๆ ที่ใช้แล้วนำไปไว้หลังบ้านเพื่อให้สจ๊วตล้างต่อรวมไปถึงทำความสะอาดเสิร์ฟ ถาดใส่จานใช้แล้ว และจุด Station ให้สะอาดอยู่เสมอพนักงานตำแหน่งหน้าที่นี้จึงต้องเป็นผู้ชายรูปร่างใหญ่และมีร่างกายแข็งแรง มีความอดทน สามารถยกของหนักหรือยกถาดที่มีจานชามได้

ดังนั้น พนักงานที่ควรดำรงตำแหน่งหน้าที่นี้ คือ คุณปิยพรรณ แก้วสำราญ

4.2.2.5 Coffee Runner (พนักงานเติมกาแฟ) เป็นตำแหน่งของพนักงานเสิร์ฟมีหน้าที่คอยรินชา กาแฟ หรือนมเป็นอย่างแรกเมื่อ Hostess ส่งลูกค้ายามาที่โต๊ะ คอยถามแขกว่ารับชาหรือกาแฟเพิ่มหรือไม่หลังจากที่ลูกค้ายานใกล้หมดแก้ว รวมไปถึงนำเหยือกชาและกาแฟไปเติมเมื่อหมดพนักงานตำแหน่งหน้าที่นี้จึงต้องมีความรู้ในด้านภาษาอังกฤษปานกลางเนื่องจากต้องสื่อสารกับลูกค้ายาว่ารับอะไร รวมไปถึงต้องมีความอดทน ว่องไว เพราะต้องเดินเติมชาและกาแฟให้ลูกค้าทั้งห้องอาหาร

ดังนั้น พนักงานที่ควรดำรงตำแหน่งหน้าที่นี้ คือ คุณพงศ์กร ศรีเกตุ

4.2.2.6 Back of House (พนักงานหลังบ้าน) เป็นหน้าที่ของพนักงานมีหน้าที่คอยเช็คทำความสะอาดอุปกรณ์ต่างๆ หรือแก้วหลังจากที่สจ๊วตล้างเสร็จ แล้วนำไป Set ตาม Station ที่กำหนดไว้ รวมไปถึงมีหน้าที่ต้มชาและกาแฟเตรียมไว้ให้ Coffee Runner เติมใส่เหยือก พนักงานตำแหน่งนี้จึงต้องมีความเชี่ยวชาญในการเช็คทำความสะอาดอุปกรณ์และแก้วให้สะอาด มีความอดทน รวมไปถึงมีความรวดเร็วว่องไว เนื่องจากมีงานหลายอย่างที่ต้องทำและมีไหวพริบในการลำดับการทำงานก่อนหลัง

ดังนั้น พนักงานที่ควรดำรงตำแหน่งหน้าที่นี้ คือ คุณประวีณี หอมเมือง

4.2.3 About of Sathorn

เป็นการประชุมก่อนการทำงานของพนักงานภายในภัตตาคารว่ามีโปรโมชันอะไรและเป็นอย่างไร แนวทางการป้องกันการ Complain จากลูกค้า การมอบหมายตำแหน่งงานในวันนั้น และการตรวจสอบลักษณะของบุคคล เครื่องแบบการทำงาน ให้มีความสะอาด ดูเรียบร้อย รวมไปถึงหลังจบภาระงานหลักมีการจัด Training หัวข้อการบริการเพื่อเพิ่มความรู้ให้พนักงาน

4.2.4 For your Information

เป็นการประชุมต่อจาก About of Sathorn โดย Hostess จะแจ้งข้อมูลว่าวันนี้มีลูกค้าลงมาทาน Breakfast จำนวนเท่าไร TourGroup เป็นทัวร์ประเภทไหน จำนวนกี่คน และลงมาทานอาหารกี่โมง รวมไปถึงแจ้งข้อมูล Special Request ของลูกค้าแต่ละวัน เช่น Cowmilk Allergy, GlutenFree, Happy Birthday, Wheelchair Guest, Vip Guest, Complimentary Breakfast เป็นต้น

4.2.5 Back of Breakfast

เป็นการจัดทำตารางกำหนดงานในแต่ละวันหลังจบภาระงานหลักในช่วง Breakfast ว่าต้องทำอะไรบ้าง โดยกำหนดงานจะเป็นรายสัปดาห์และไม่ซ้ำกันในแต่ละวัน

ตารางที่ 4.2 Back of Breakfast

Back of Breakfast		
<u>Day</u>	<u>Work of Day</u>	<u>Man Power</u>
Sunday	สำรวจโต๊ะเก้าอี้ที่ชำรุด แก้ไข และส่งซ่อมที่แผนก Engineer	
Monday	Big Cleaning โต๊ะ เก้าอี้ และโซฟาที่ TheSathorn และ MyClub	
Tuesday	ทำความสะอาดโถ้น้ำตาล, กระจกเกลือพริกไทย และเติมให้เต็มพอใช้งาน	
Wednesday	พับ Napkins และสำรวจป้ายเมนูอาหารที่ชำรุด	
Thursday	จัด Plate Map ทั้งหมด	
Friday	ส่งเบาะซักทั้งหมดที่ห้อง Laundry	
Saturday	สำรวจอุปกรณ์และแก้วที่ชำรุด และ Update Broken and Loss	

4.3 การปฏิบัติงานโดยใช้การพัฒนาระบบการทำงานภายในภัตตาคาร

4.3.1 Floor Plan Learning

เริ่มจากขั้นตอน Floor Plan Learning อธิบายถึงตำแหน่งของพนักงานแต่ละคนว่าอยู่ตรงไหน มีหน้าที่ทำอะไร สัญลักษณ์แทนที่จุดการทำงาน โดยจากการปฏิบัติพนักงานมีความเข้าใจรายละเอียดเกี่ยวกับ Floor Plan Learning ได้ดี

4.3.2 Plan For Person

4.3.2.1 Hostess (พนักงานต้อนรับ)



รูปที่ 4.3 Hostess

ที่มา : ผู้จัดทำโครงการ

รับตำแหน่งหน้าที่โดย คุณเกษณี ปิ่นเมือง โดยผลการปฏิบัติงานตามระบบการจัดการภัตตาคารนั้น คุณเกษณีสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งนี้ได้เป็นอย่างดี เพราะมีความรู้ในทักษะด้านภาษาอังกฤษ มีประสบการณ์การทำงานภายในห้องอาหารอื่นมาก่อน กล้าตัดสินใจในการแก้ปัญหา รวมไปถึงสามารถโต้ตอบและสื่อสารกับลูกค้าได้

4.3.2.2 Support Guest (พนักงานที่คอยช่วยเหลือลูกค้า)

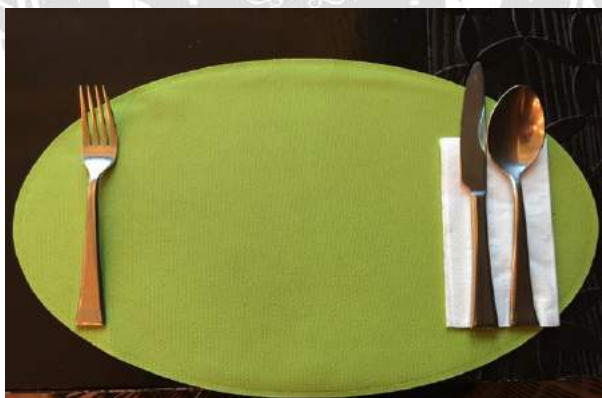
รับตำแหน่งหน้าที่โดย คุณกชกร ปลายด้วง สามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งนี้ได้ มีประสบการณ์ในการทำงานในห้องอาหารเข้ามาก่อน บอกข้อมูลและตำแหน่งอาหารไลน์บุฟเฟ่ต์ได้ ภาษาอังกฤษดี สามารถช่วยเหลือลูกค้าได้จริง

4.3.2.3 Waitress Of Clear and Set



รูปที่ 4.4 Waitress Of Clear and Set

ที่มา : ผู้จัดทำโครงการ



รูปที่ 4.5 Set Up for Breakfast

ที่มา : ผู้จัดทำโครงการ

รับตำแหน่งหน้าที่โดย คุณสุภารัตน์ บุตติภักดิ์, คุณปณิธา ศรีเมือง,คุณชิดชนก วงศ์อักษรคุณ (Trainee) การปฏิบัติงานตามการจัดการภัตตาหาร สามารถทำงานได้ดี มีการแบ่งโซนกันเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มรวมไปถึง Clear and Set ของแต่ละคน ทำให้สามารถเก็บโต๊ะและเช็ดอุปกรณ์อย่างเป็นสัดส่วนมากขึ้น ทัวถึง เพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน

4.3.2.4 Waiter of Clear and Clean (พนักงานเคลียร์Station)

รับตำแหน่งหน้าที่โดย คุณปิยพรรณ แก้วสำราญ สามารถปฏิบัติงานตำแหน่งได้ดี มีความอดทน สามารถยกของหนักได้ และ Station มีความสะอาดเรียบร้อยอยู่ตลอดเวลา ความคล่องแคล่วว่องไวในการทำงาน มีความสุขที่ได้รับตำแหน่งนี้เพราะเป็นงานที่ตนถนัด มีประสบการณ์ในการทำงานลักษณะนี้มาก่อน

4.3.2.5 Coffee Runner (พนักงานเติมกาแฟ)



รูปที่ 4.6 Coffee Runner

ที่มา : ผู้จัดทำโครงการ

รับตำแหน่งหน้าที่โดย คุณพงศ์กร ศรีเกตุ นั้นสามารถทำงานในตำแหน่งนี้ได้ดี รวดเร็ว มีความกระตือรือร้นและความชื่นชอบในการพูดคุยกับลูกค้า เดินเติมกาแฟให้ลูกค้าได้อย่างทั่วถึง โดยที่ลูกค้าไม่ต้องร้องขอ

4.3.2.5 Back of House(พนักงานหลังบ้าน)



รูปที่ 4.7 Back of House

ที่มา : ผู้จัดทำโครงการ

รับตำแหน่งหน้าที่โดย คุณประวิณี หอมเมือง จากการปฏิบัติตามแผนจัดการติดตามสามารถทำงานได้ดีเนื่องจากมีประสบการณ์ในการทำงานตำแหน่งนี้มานาน มีความรู้ความสามารถในการทำงาน เรียงลำดับงานได้เป็นอย่างดี มีความชื่นชอบในงานตำแหน่งนี้

4.3.3 About of Sathorn

เมื่อมีจัดประชุมมอบหมายงานในแต่ละวันก่อนการทำงานและโปรโมชัน พนักงานมีความเข้าใจในรายละเอียดได้มากขึ้น รวมไปถึงแนวทางป้องกันการ Complain จากลูกค้า และหลังจากจบภาระงานหลักมีการ Training ในหัวข้อการบริการต่างๆ ส่งผลพนักงานให้มีทักษะความรู้การทำงานมากขึ้น

4.3.4 For your Information



รูปที่ 4.8 For your information

ที่มา : ผู้จัดทำโครงการ

พนักงานสามารถทราบข้อมูลได้มากยิ่งขึ้นว่าในแต่ละวันมีลูกค้าลงมาทาน Breakfast จำนวนเท่าไร ข้อมูลของลูกค้า TourGroup รวมไปถึง Special Request ของลูกค้าในแต่ละวันว่ามีอะไรบ้าง เพื่อนำไปวางแผนการทำงานมีการเตรียมการล่วงหน้าได้ดียิ่งขึ้น



4.3.5 Back of Breakfast

ตารางในแต่ละวันหลังจบภาระงานหลักในช่วง Breakfast มีรายละเอียดของวัน ตารางงาน และผู้ปฏิบัติงานโดยแบ่งเป็นรายสัปดาห์และไม่ซ้ำกันในแต่ละวัน ดังนี้

ตารางที่ 4.3 Back of Breakfast Daily schedule

Back of Breakfast Daily schedule		
Day	Work of Day	Man Power
Sunday	สำรวจโต๊ะเก้าอี้ที่ชำรุด แก้วไข และส่งซ่อมที่แผนก Engineer	Kedsanee, Sudarat, Prawinee, Piyaphan, Phongsakorn, Chitchanok
Monday	Big Cleaning โต๊ะ เก้าอี้ และ โซฟาที่ TheSathorn และ MyClub	Kedsanee, Sudarat, Prawinee, Piyaphan, Phongsakorn, Chitchanok
Tuesday	ทำความสะอาดโถงน้ำตาล, กระปุกเกลือพริกไทย และเติมให้เต็มพอใช้งาน	Kotchakorn, Sudarat, Phanithar, Piyaphan, Phongsakorn, Chitchanok
Wednesday	พับ Napkins และสำรวจป้ายเมนูอาหารที่ชำรุด	Kotchakorn, Sudarat, Phanithar, Piyaphan, , Chitchanok
Thursday	ขัด Plate Map ทั้งหมด	Kedsanee, Sudarat, Prawinee, Piyaphan, Phanithar, Chitchanok, Kotchakorn,
Friday	ส่งเบาะซักทั้งหมดที่ห้อง Laundry	Kedsanee, Prawinee, Phanithar, Kotchakorn, Phongsakorn
Saturday	Update Broken and Loss	Kedsanee, Prawinee, Phanithar, Kotchakorn, Phongsakorn

4.4 ผลการปฏิบัติงานภายหลัง

ผู้จัดทำโครงการได้ทำการสรุปปัญหาโดยยึดกรอบดัชนีวัดมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว แนวทางการแก้ไขจากการพัฒนาระบบการทำงานและผลการปฏิบัติงาน สามารถสรุปตามตารางและข้อมูลแบบสอบถาม ดังนี้

ตารางที่ 4.4 องค์ประกอบที่ 1 ด้านสถานที่

ก่อนการพัฒนาปรับปรุง	แนวทางแก้ไข	ผลการพัฒนาปรับปรุง
2.1.1 หลังปิดทำการอุปกรณ์ต่างๆ โต๊ะและเก้าอี้ถูกวางผิดตำแหน่ง ดูไม่เป็นระเบียบ	2.1.1 หลังเช็ดทำความสะอาดเสร็จ เก็บอุปกรณ์ให้อยู่ตามที่ Station และจัดโต๊ะ, เก้าอี้ให้เป็นระเบียบ	2.1.1 อุปกรณ์ต่างๆ มีความเป็นระเบียบสามารถหยิบนำมาใช้ได้ง่ายรวมถึงโต๊ะเก้าอี้มีความเรียบร้อย
2.1.2 Plate map มีเศษอาหารคราบจากไข่เกาะแน่นคราบราดำอย่างเห็นได้ชัด	2.1.2 จัดให้มีการเช็ดทำความสะอาดด้วยน้ำร้อนทุกวันและแยกบางแผ่นที่สภาพไม่ดีออก รวมถึงจัดทำ Big cleaning จัด Plate map ในทุกสัปดาห์	2.1.2 Plate map สะอาดขึ้นไม่มีคราบราดำและเศษอาหารสะสมอยู่ มีสภาพดีพร้อมใช้บนโต๊ะอาหาร
2.1.3 โถน้ำตาลมีคราบกาแฟ น้ำตาลสะสมอยู่ตามขอบโถ และก้นโถ มีน้ำตาลแบบซองไม่ครบประเภทตามที่กำหนด	2.1.3 จัดให้มีการเติมน้ำตาลให้ครบประเภทได้แก่ น้ำตาลทรายแดง, น้ำตาลทรายขาว, Equal ทุกวัน และ Big cleaning ตามตารางในทุกสัปดาห์	2.1.3 โถน้ำตาลสะอาด มีสภาพดี มีน้ำตาลหลายประเภทตามความต้องการของลูกค้ามากขึ้น
2.2.1 ตรวจสอบพบโต๊ะชำรุด, เก้าอี้มีรอยถลอก สีหลุดลอก	2.2.1 ซ่อมแซมเบื้องต้นโดยนำวัสดุมารองขาโต๊ะ และส่งซ่อมแผนก Engineer ต่อไป	2.2.1 โต๊ะและเก้าอี้มีความแข็งแรง อยู่ในสภาพดีเหมาะสมกับการนำมาใช้ภายในภัตตาคาร
2.2.2 หลังปิดทำการพบว่า มีเศษอาหารหรือคราบน้ำผลไม้ ไข่ กาแฟ สะสมอยู่บนโซฟาและเบาะนั่ง	2.2.2 ทำความสะอาดบริเวณโซฟาและเบาะทุกวันรวมถึงจัดทำ Big cleaning, ส่งเบาะซักที่ห้อง Landry ในทุกสัปดาห์	2.2.2 โซฟาและเบาะมีความสะอาด ไม่มีเศษอาหารหรือคราบสะสมหลงเหลืออยู่

ตารางที่ 4.5 องค์ประกอบที่ 4 ด้านบุคลากร

ก่อนการพัฒนาปรับปรุง	แนวทางแก้ไข	ผลการพัฒนาปรับปรุง
4.1.1 พนักงานแต่งกายไม่เป็นระเบียบเท่าที่ควร ชายเสื้อหลุด มีผมหน้าม้าปรกหน้าและมีเล็บยาว	4.1.1 จัดให้มีการตรวจความสะอาด แบบฟอร์มของพนักงาน, เล็บมือ, ทรงผมที่ถูกระเบียบ โดย Hostess หรือหัวหน้าก่อนเริ่มปฏิบัติงาน	4.1.1 พนักงานแต่งตัวเรียบร้อย สะอาด สุภาพ ทรงผมและเล็บมือถูกสุขลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.6 องค์ประกอบที่ 5 ภาชนะและอุปกรณ์

ก่อนการพัฒนาปรับปรุง	แนวทางแก้ไข	ผลการพัฒนาปรับปรุง
5.1.2.1 ภาชนะจำพวกแก้วนั้น บิ่นและมีรอยร้าวจากด้านนอก อย่างเห็นได้ชัด คราบซากาแฟ อยู่กันด้วย รอยลิปสติกของลูก ค้าบนปากแก้ว	5.1.2.1 หลังจากที่ทำความสะอาดเสร็จ ตรวจสอบคราบสะสมภายในแก้วทุกวัน และถ้ามี แก้วที่บิ่นหรือแตกให้ใส่ลงถุง ที่เตรียมไว้เพื่อ Update Broken and loss ทุกสัปดาห์ต่อไป	5.1.2.1 ไม่พบการแตกชำรุดและ คราบสะสมภายในแก้ว แก้ว ภาชนะนั้นอยู่ในสภาพดี สะอาด พร้อมใช้งาน

ตารางที่ 4.7 องค์ประกอบที่ 7 การให้บริการนักท่องเที่ยว

ก่อนการพัฒนาปรับปรุง	แนวทางแก้ไข	ผลการพัฒนาปรับปรุง
7.1.1.1 พนักงานกล่าวคำสวัสดิ และไหว้ในเวลาเดียวกัน ไม่รู้ ลำดับในการไหว้ที่ถูกต้องและเหมาะสม	7.1.1 จัดให้มีการสาธิตหลักใน การทักทายและไหว้ตามแบบ มารยาทไทย โดยไหว้ก่อนแล้ว กล่าวคำว่า สวัสดิ พร้อมการ ส่งยิ้มอย่างจริงใจให้ลูกค้า	7.1.1.1 พนักงานมีการทักทาย และการไหว้ที่ถูกต้องเหมาะสม กับประเพณีไทยที่ดีงาม ทำให้ ลูกค้าชาวต่างเกิดความประทับใจ

องค์ประกอบที่ 7 การให้บริการนักท่องเที่ยว (ต่อ)

ก่อนการพัฒนาปรับปรุง	แนวทางแก้ไข	ผลการพัฒนาปรับปรุง
7.1.2.1 ป้ายอาหารบนไลน์บุฟเฟต์มีความสกปรก ชำรุด และขนาดการจัดตัวหนังสือไม่เป็นระเบียบ ไม่ชัดเจน	7.1.2.1 มีการจัดทำป้ายอาหารแต่ละเมนูใหม่ พิมพ์รายการ Print และเคลือบป้ายอาหารใหม่ทั้งหมด	7.1.2.1 ป้ายอาหารมีแบบอักษรและขนาดเท่ากัน สามารถอ่านและมองเห็นได้ง่าย
7.1.2.2 เมื่อลูกค้ามาสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับโปรโมชั่น โดยพนักงานใหม่ไม่รู้ข้อมูลและไม่สามารถตอบลูกค้าได้	7.1.2.2 จัดให้มีการประชุมการทำงาน About of Sathorn ในหัวข้อเกี่ยวกับรายละเอียดและเงื่อนไขโปรโมชั่นประจำเดือน	7.1.2.2 พนักงานใหม่มีความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดโปรโมชั่นมากขึ้น สามารถตอบลูกค้าได้เมื่อลูกค้าเกิดข้อซักถามในครั้งต่อไป
7.1.5.1 พนักงานไม่มีการแบ่งขอบเขตในการทำงาน บริการล่าช้าเพราะทำงานซ้อนกันและดูแลลูกค้าได้ไม่ทั่วถึง	7.1.5.1 จัดตำแหน่งการทำงานและแบ่งขอบเขตหน้าที่บริการตามแผน Floor plan learning ว่าเราทำงานตรงจุดไหนของภัตตาคาร	7.1.5.1 พนักงานทำงานตามจุดการทำงานของตนเอง การแบ่งโซนการทำงานที่ชัดเจน ทำให้ดูแลและบริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงมากขึ้น
7.1.7.1 พนักงานต้อนรับกล่าวคำทักทาย พาไปนั่งโต๊ะ แต่ไม่เลื่อนเก้าอี้ให้ลูกค้า ไม่รับออเดอร์เครื่องดื่มรวมไปถึงไม่เดินไปส่งลูกค้าที่ลิฟท์	7.1.7.1 จัดให้มีการอบรมและอธิบายขั้นตอนตามลำดับในการบริการลูกค้าโดย หัวหน้างาน	7.1.7.1 พนักงานมีความเข้าใจและปฏิบัติได้อย่างถูกต้องในเรื่องลำดับขั้นตอนการบริการ โดยหลังจากอบรมมีการเลื่อนเก้าอี้เพื่ออำนวยความสะดวกทั้งก่อนหลัง รับออเดอร์เครื่องดื่มในทันที กดลิฟท์และเดินไปส่งลูกค้าบริเวณลิฟท์ ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการบริการ

องค์ประกอบที่ 7 การให้บริการนักท่องเที่ยว (ต่อ)

ก่อนการพัฒนาปรับปรุง	แนวทางแก้ไข	ผลการพัฒนาปรับปรุง
7.1.7.2 พนักงานไม่ทราบรายละเอียดต่างๆ ของลูกค้าในแต่ละวัน เช่น จำนวนลูกค้า Tour group, Special Request, Wheel chair guest เป็นต้น ส่งผลทำให้ไม่มีการเตรียมพร้อมในการทำงานและการบริการลูกค้า	7.1.7 การจัดประชุมวางแผนก่อนการทำงานตาม For your information แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดลูกค้าต่างๆ จำนวนลูกค้าที่มาทาน Breakfast หรือ Special request จัดประชุมโดย Hostess ทำให้ทราบข้อมูลและมีการเตรียมการล่วงหน้าก่อนลูกค้าเดินทางมาถึง	7.1.7 พนักงานสามารถทำงานได้ตามที่วางแผนไว้จากข้อมูลและบริการลูกค้าแต่ละประเภทได้อย่างเหมาะสม ตรงความต้องการมากขึ้น
7.1.8.1 ลูกค้าบางกลุ่มมีความสับสนในเรื่องรายการอาหารรวมถึงในบริเวณไลน์บุฟเฟต์ ไม่มีพนักงานคอยให้ความช่วยเหลือ ให้บริการหรือข้อมูลที่ถูกต้อง	7.1.8.1 จัดบุคลากรที่เหมาะสมตาม Plan of person ไปไว้คอยบริการและช่วยเหลือลูกค้า เช่น ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับส่วนผสมหลักของอาหาร หรือ บอกถึงตำแหน่งของอาหารบนไลน์บุฟเฟต์	7.1.8.1 ลูกค้าทราบถึงข้อมูลและตำแหน่งของรายการอาหารได้มากขึ้น รวมถึงพนักงานสามารถช่วยเหลือและบริการลูกค้าได้รวดเร็วทันที ขจัดความสับสนของลูกค้าได้
7.1.8.2 เนื่องจากยังไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้พนักงานใหม่เสิร์ฟอาหารและถอนจาน อุปกรณ์ที่ไม่ใช้แล้วไม่ถูกต้องตามหลักการ	7.1.8 จัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานใหม่เกี่ยวกับการให้บริการตามหลัก Sequence of Service โดยหัวหน้างาน	7.1.8 พนักงานสามารถปฏิบัติงานโดยใช้หลัก Sequence of service ได้จริง สามารถบริการลูกค้าได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ตรงกับความต้องการลูกค้า
7.1.8.3 พนักงานปฏิบัติงานไม่ตรงกับความถนัด ศักยภาพและความสามารถของตนเอง ทำให้เกิดการย่อท้อต่อการทำงาน	7.1.8.3 วางแผนบุคลากรตาม Plan of person ให้ตรงกับความถนัดและความสามารถของแต่ละบุคคล	7.1.8.3 พนักงานปฏิบัติงานได้ดี ตรงกับขีดความสามารถของตนเอง ส่งผลให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข

ตารางที่ 4.8 องค์ประกอบที่ 8 การตระหนัก รักษาและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม

ก่อนการพัฒนาปรับปรุง	แนวทางแก้ไข	ผลการพัฒนาปรับปรุง
8.1.3 พนักงานไม่ทราบข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับการดูแลและอำนวยความสะดวกให้แก่ เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ ได้ดีเท่าที่ควร ทำให้เกิดการบริการที่ผิดลำดับขั้นตอน	8.1.3 จัดการอบรมการบริการและลำดับขั้นตอนของการดูแลและอำนวยความสะดวกแก่เด็ก สตรี คนชรา คนพิการ	8.1.3 พนักงานนั้นมีความเข้าใจและสามารถลำดับขั้นตอนการบริการลูกค้าในกลุ่มเด็ก สตรี คนชรา คนพิการได้อย่างเหมาะสมและดีมากยิ่งขึ้น

4.5 การเก็บข้อมูลผลปฏิบัติงานจากแบบสอบถาม

ผู้จัดทำโครงการได้ทำการแจกแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการจัดการภัตตาหาร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากพนักงานแผนก Food and Beverage จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน และให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเอง (Self-administered Questionnaire) เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแล้วสามารถแบ่งผลการศึกษาได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจผลการปฏิบัติงานของโครงการ

4.5.1 ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้จัดทำโครงการได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นลักษณะทางประชากรและแผนกงานของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ และแผนก โดยจัดทำการนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ตามตารางที่ 4.4.1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างตามสถานภาพ

สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (20)	ร้อยละ (100.00)
1. เพศ		
1.1 ชาย	9	45.00
1.2 หญิง	11	55.00
2. อายุ		
2.1 21 - 25 ปี	11	55.00
2.2 26 - 30 ปี	5	25.00
2.3 31 - 35 ปี	3	15.00
2.4 36 - 40 ปี	1	5.00
3. แผนกการทำงาน		
3.1 F&B Service	13	65
3.2 F&B Kitchen	7	35

จากตารางที่ 4.8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.00 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 45.00 โดยส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.00 และแผนกการทำงานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นแผนก F&B Service

4.5.2 ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผลการปฏิบัติงานของโครงการ

ผู้จัดทำโครงการได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจผลการปฏิบัติงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการภัตตาหารว่าเป็นอย่างไร โดยเสนอข้อมูลจากผลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 จำนวนค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ

ที่	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพอใจ
1.	พนักงานมีความรู้ความเข้าใจแผนผังภายในภัตตาหาร และตำแหน่งพื้นที่การทำงานได้อย่างถูกต้อง สามารถดูแลลูกค้าได้ทั่วถึง	4.25	0.85	มากที่สุด
2.	ทำให้พนักงานมีการแบ่งงานภายในภัตตาหารตามหน้าที่ ความถนัด และความสามารถของแต่ละคนได้อย่างชัดเจน ปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม	4.05	0.76	มาก
3.	พนักงานมีความเข้าใจรายละเอียดโปรโมชันได้ดี ป้องกันการ Complain จากลูกค้าได้ มีความรู้จากการจัด Training หัวข้อการบริการ ทำให้มีทักษะการทำงานเพิ่มขึ้น	4.15	0.88	มาก
4.	พนักงานสามารถทราบข้อมูลต่างๆ ของลูกค้าได้มากขึ้น เช่น จำนวนลูกค้า Breakfast ในแต่ละวันเพื่อนำไปวางแผนการทำงานให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า	4.25	0.85	มากที่สุด
5.	การทำ Back of Breakfast Daily schedule ภายในตารางมีการแบ่งหน้าที่การทำงานได้เหมาะสม โดยหลังปฏิบัติงานส่งผลให้เครื่องมือและอุปกรณ์ภายในภัตตาหารสะอาด มีคุณภาพ เป็นระเบียบพร้อมใช้งาน	4.20	0.83	มาก
6.	จากการพัฒนาการจัดการระบบภัตตาหาร สถานประกอบการสามารถนำมาประยุกต์ใช้งานได้จริงเพื่อเพิ่มคุณภาพการทำงาน	4.15	0.85	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม		4.18	0.82	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อโครงการพัฒนาระบบการจัดการภัตตาหาร กรณีศึกษาภัตตาหารสาทร โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับแล้วอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจสูงสุดคือ หัวข้อที่ 1 พนักงานมีความรู้ความเข้าใจแผนผังภายในภัตตาหารและตำแหน่งพื้นที่การทำงานได้อย่างถูกต้อง สามารถดูแลลูกค้าได้ทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85 เมื่อเทียบเกณฑ์แล้วอยู่ในระดับมาก และหัวข้อที่ 4 พนักงานสามารถทราบข้อมูลต่างๆ ของลูกค้าได้มากขึ้นเพื่อนำไปวางแผนการทำงานให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85 เมื่อเทียบเกณฑ์แล้วอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ หัวข้อที่ 5 การทำ Back of Breakfast Daily schedule ภายในตารางมีการแบ่งหน้าที่การทำงานได้เหมาะสม โดยหลังปฏิบัติงานส่งผลให้เครื่องมือและอุปกรณ์ภายในภัตตาหารสะอาด มีคุณภาพ เป็นระเบียบพร้อมใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับแล้วอยู่ในระดับมาก และความพอใจน้อยที่สุดคือ หัวข้อที่ 2 พนักงานมีการแบ่งงานภายในภัตตาหารตามหน้าที่ ความถนัด และความสามารถของแต่ละคนได้อย่างชัดเจน ปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับแล้วอยู่ในระดับมาก

บทที่ 5

การสรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 การสรุปผลของโครงการ

5.1.1 สรุปผลของโครงการ

ผู้จัดทำได้จัดทำโครงการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการทำงานของภัตตาคารเดอะสาทรตามมาตรฐานกรมการท่องเที่ยว โดยมีเป้าหมายชัดเจนที่จะพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จากการได้ทดลองนำระบบพัฒนาการทำงานมาใช้ในการทำงานมาสักระยะหนึ่ง ผลการปฏิบัติงานพบว่าพนักงานภายในห้องอาหารนั้นมีความรู้ความเข้าใจการทำงาน มีการแบ่งงานกันอย่างชัดเจน ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายดีและทำงานสอดคล้องกับระบบงานได้มากขึ้น สามารถดูแลลูกค้าและตอบสนองความต้องการได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการจัดทำโครงการที่ว่าเพื่อการพัฒนาและจัดการระบบการทำงานของพนักงานภายในห้องอาหารและเพื่อให้การบริการลูกค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยที่องค์กรสามารถนำระบบพัฒนาและจัดการการทำงานมาใช้ประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้จริง

5.1.2 ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงการ

5.1.2.1 พนักงานส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงทำให้เกิดปัญหาในการแจกจ่ายงานบางตำแหน่ง

5.1.2.2 พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานใหม่ ทำให้ยังขาดความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ในการทำงานภายในห้องอาหาร

5.1.2.3 เนื่องจากวันหยุดของพนักงานไม่เหมือนกัน ทำให้ต้องวางแผนบุคลากรการทำงานใหม่ในทุกวัน

5.1.2.4 สถานประกอบการยังไม่ให้ความรู้และความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการทำงานเท่าที่ควร ทำให้อาจได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนเท่าที่ควร

5.1.2.5 สถานประกอบการค่อนข้างเข้มงวดกับการถ่ายรูปในโรงแรม ทำให้ได้รูปนำมาประกอบการทำโครงการได้ไม่มากนัก

5.1.3 ข้อเสนอแนะ

โครงการนี้พนักงานสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานภายในห้องอาหารได้จริง ส่งผลทำให้การทำงานห้องอาหารมีคุณภาพมากขึ้น สามารถดูแลลูกค้าได้ทั่วถึง และโครงการจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นถ้าได้รับการตอบรับจากสถานประกอบการที่ดี

5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

5.2.1 ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

- 5.2.1.1 ทำให้นักศึกษามีความรู้และความเข้าใจในการทำงานภายในห้องอาหาร
- 5.2.1.2 ทำให้นักศึกษามีความรู้เกี่ยวกับการทำเครื่องดื่มต่างๆ
- 5.2.1.3 ทำให้นักศึกษามีประสบการณ์ในด้านการทำงานโรงแรม
- 5.2.1.4 ทำให้นักศึกษาได้ฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน
- 5.2.1.5 ทำให้นักศึกษามีความอดทนต่ออุปสรรคในการทำงาน
- 5.2.1.6 ฝึกให้นักศึกษามีวินัย ตรงต่อเวลา และรับผิดชอบต่อนหน้าที่การทำงานของตนเอง
- 5.2.1.7 ทำให้นักศึกษามีงานทำหลังจบการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

5.2.2 ปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

- 5.2.2.1 นักศึกษามีความรู้ด้านภาษาอังกฤษไม่ดีเท่าที่ควร ทำให้เกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าในช่วงระยะแรก
- 5.2.2.2 นักศึกษายังไม่มีประสบการณ์ในการทำงานโรงแรมจึงต้องใช้ระยะเวลาในการเรียนรู้งานแต่ละระยะเพื่อทำความเข้าใจและความชำนาญ
- 5.2.2.3 เนื่องจากอุปกรณ์และของใช้ภายในโรงแรมมีน้อยไม่สอดคล้องกับจำนวนของลูกค้าที่มาใช้บริการส่งผลให้การะการทำงานนั้นๆมีมากขึ้นและเหนื่อยมากขึ้น

5.2.3 ข้อเสนอแนะ

นักศึกษาควรมีความรู้ในหลักทฤษฎีการบริการมาบ้าง เพื่อที่เวลาลงมาปฏิบัติงานจริงนั้นจะได้เกิดความเข้าใจได้ดียิ่งขึ้น ควรทำความเข้าใจในงานของตนเองให้เกิดความชำนาญและเรียนรู้งานด้านอื่นๆ เพื่อพัฒนาความศักยภาพของตนเอง รวมไปถึงการพัฒนาความสามารถทางภาษาอังกฤษและภาษาอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานของเรา



บรรณานุกรม

กรมการท่องเที่ยว. (2556). *มาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิรทรัพย์ กิจการสังขวร. (2553). *การวางแผนกำลังคน*. วันที่สืบค้น 22 พฤษภาคม 2562, จาก <https://www.slideshare.net/jirasub/manpower-planning-27399445>

ัชชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2553). *ความหมายของคุณภาพการให้บริการ*. วันที่สืบค้น 22 พฤษภาคม 2562, จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=1&read=true&count=/

ธงชัย สันติวงษ์. (2526). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: บริษัทธนรัชการพิมพ์.

พรชัย เจดามาน. (2556). *กลยุทธ์การวางแผนทรัพยากรมนุษย์*. วันที่สืบค้น 23 พฤษภาคม 2562, จาก <http://oknation.nationtv.tv/blog/jedaman/2013/03/05/entry-1/>

พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2529). *จิตวิทยาการบริหารบุคคล*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.

ราณี อธิชัยกุล. (2547). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่ออุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ลาวรรณ รพีพิศาล. (2554). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์วิจิตรหัตถกร.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานโครงการ



แบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงาน โรงแรมโหมด สาทร กรุงเทพฯ

เกี่ยวกับโครงการ การพัฒนาระบบการจัดการภัตตาหาร กรณีศึกษา “เดอะสาทร”

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ 21 – 25 ปี

☐ 26 – 30 ปี

☐ 31 – 35 ปี

☐ 36 – 40 ปี

3. แผนก

☐ F&B Service

☐ F&B Kitchen

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของโครงการ

เกณฑ์การประเมิน

ระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มาก

ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง น้อย

ระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ท่านต้องการเลือก

ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1.	พนักงานมีความรู้ความเข้าใจแผนผังภายในภัตตาคารและตำแหน่งพื้นที่การทำงานได้อย่างถูกต้อง สามารถดูแลลูกค้าได้ทั่วถึง					
2.	ทำให้พนักงานมีการแบ่งงานภายในภัตตาคารตามหน้าที่ความถนัด และความสามารถของแต่ละคนได้อย่างชัดเจน ปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม					
3.	พนักงานมีความเข้าใจรายละเอียดโปรโมชันได้ดี ป้องกันการ Complain จากลูกค้าได้ มีความรู้จากการจัด Training หัวข้อการบริการ ทำให้มีทักษะการทำงานเพิ่มขึ้น					
4.	พนักงานสามารถทราบข้อมูลต่างๆ ของลูกค้ามากขึ้น เช่น จำนวนลูกค้า Breakfast ในแต่ละวันเพื่อนำไปวางแผนการทำงานให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า					
5.	การทำ Back of Breakfast Daily schedule ภายในตารางมีการแบ่งหน้าที่การทำงานได้เหมาะสม โดยหลังปฏิบัติงานส่งผลให้เครื่องมือและอุปกรณ์ภายในภัตตาคารสะอาด มีคุณภาพเป็นระเบียบพร้อมใช้งาน					
6.	จากการพัฒนาการจัดการระบบภัตตาคาร สถานประกอบการสามารถนำมาประยุกต์ใช้งานได้จริงเพื่อเพิ่มคุณภาพการทำงาน					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....



ภาคผนวก ข

ภาพขณะปฏิบัติสหกิจศึกษาและการนิเทศของอาจารย์



ภาพขณะปฏิบัติงาน

ยืนตำแหน่ง Hostess ต้อนรับลูกค้า The Sathorn Restaurant



ภาพขณะปฏิบัติงาน

ยืนสอบถามเบอร์ห้องของลูกค้าพร้อมพาไปนั่งที่โต๊ะและถามชา,กาแฟ



ภาพขณะปฏิบัติงาน

ส่งลูกค้าที่หน้าลิฟท์พร้อมกล่าวคำว่าขอบคุณค่ะ Have a nice day.



ภาพขณะปฏิบัติงาน

เช็ดอุปกรณ์และผ้า Napkins บน โต๊ะของห้องอาหาร Secret M



ภาพขณะปฏิบัติงาน

ยืนเซิร์ฟอุปกรณ์ Serving ไลน์ของอาหารทานเล่นในรอบ Afternoon Tea



ภาพขณะปฏิบัติงาน

ยืนเซิร์ฟอุปกรณ์ Serving ไลน์ของขนมหวานในรอบ Afternoon Tea



ภาพขณะปฏิบัติงาน

ส่งเมลล์ยอดขายอาหารและเครื่องดื่มก่อน 14.00 น. ให้กับ F&B Manager ได้ตรวจสอบ



ภาพขณะปฏิบัติงาน

เสิร์ฟอาหารให้ลูกค้าบนห้องอาหาร Secret M Restaurant พร้อมแนะนำเมนู



ภาพขณะปฏิบัติงาน

การตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างแผนก F&B Kitchen



ภาพขณะปฏิบัติงาน

การตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างแผนก F&B Service



ภาพขณะปฏิบัติงาน

การตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างแผนก F&B Service



ภาพการนิเทศสหกิจศึกษา

วันจันทร์ที่ 29 เมษายน 2562

ภาคผนวก ค

บทสัมภาษณ์จากพนักงานที่ปรึกษา



บทสัมภาษณ์จากพนักงานที่ปรึกษา

1. นักศึกษามีความรู้และความเข้าใจการทำงาน สามารถช่วยงานภายในห้องอาหารได้มากน้อยเพียงใด

2. โครงการงานการพัฒนาและจัดการระบบการทำงานภายในห้องอาหารของนักศึกษานั้น สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับสถานประกอบได้หรือไม่ เกิดประโยชน์อย่างไร

3. ข้อเสนอแนะสำหรับโครงการสหกิจศึกษา

ลงชื่อ _____

(นาย ศิวพงศ์ กลิ่นนิล)

พนักงานที่ปรึกษา

1. นักศึกษาที่สวยอยู่ และสวยเท่ากัน แต่ขี้นิสัยขี้แค้นในแบบของตนเองอย่างอื่น ถ้าหากเราเปรียบเทียบกับงานได้ไหม มีความเชื่อใน
กับกรรมหรือไม่ ขี้นิสัยขี้แค้นที่ได้เปรียบคนอื่น ชีวิตนักศึกษาก็มีงานที่ต้องทำเหมือนกันอยู่แล้ว และ ตัวนักศึกษา
ขี้นิสัยขี้แค้นที่ตัวเองเป็นคนขี้แค้นทำให้อย่างต่อกรกับคนอื่น และ นักศึกษาบางคนก็ขี้นิสัยขี้แค้นในตนเองจนกระทั่ง
ทำให้คนอื่นไม่กล้าคบหาอีกต่อไปได้

2. โครงการที่มีศักยภาพจัดทำขึ้นได้ สอดคล้องกับนโยบายและวิสัยทัศน์ของโรงเรียน โดยผ่านการดำเนินงานโดยทางคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ การประชุมกลุ่มในคณะครู จัดแบ่งตำแหน่งงานกันเองโดยครู คณะกรรมการชุมชนในองค์กรส่วนกลาง โดยโครงการของนักศึกษา โดยดำเนินการจัดทำแบบแผนไปทำ บัตรจากอาจารย์และนักเรียนแต่ละคนตามแบบที่นักเรียนมอบหมาย โดยโครงการของนักศึกษาสามารถปฏิบัติงานได้จริง โดยจัดทำเป็นแผนที่ชี้แจงแบบแผนการดำเนินงาน โดยแผนที่ชี้แจง อนุมัติงานเสร็จก็ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามแบบแผนงานที่งานได้รับมอบหมายก็สามารถปฏิบัติงานได้ตามแบบแผนงาน ผลการดำเนินงานจากแผนที่ชี้แจงโครงการของนักศึกษาสามารถดำเนินการตามแบบแผนงานได้จริง โดยโครงการที่มีศักยภาพจัดทำขึ้นได้ ทั้งนี้โครงการที่มีศักยภาพจัดทำขึ้น มีข้อสังเกต ๑๐ ข้อว่า หนึ่งนักเรียนบางคน ที่ถูกจ้างมาปฏิบัติงาน สอดคล้องกับโรงเรียนได้หรือไม่ เพราะว่างานที่จ้างมาทำนั้นตรงกับงานที่โรงเรียนทำหรือไม่ ตรงกับความต้องการของโรงเรียนหรือไม่ ตรงกับความต้องการของโรงเรียนหรือไม่ ตรงกับความต้องการของโรงเรียนหรือไม่ ตรงกับความต้องการของโรงเรียนหรือไม่

3. มีข้อเสนอแนะที่ส่งผลต่อการสอนนักศึกษา ดังนี้
 1. ควรเพิ่มชั่วโมงเรียนในห้องเรียนให้มากขึ้น โดยเฉพาะในวิชาที่นักศึกษาต้องปฏิบัติจริง
 2. ควรเพิ่มการฝึกงานในสถานประกอบการให้มากขึ้น เพื่อให้ได้ประสบการณ์จริง
 3. ควรเพิ่มการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาที่มีความยากลำบากในการเรียนการสอน
 4. ควรเพิ่มการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาที่มีความยากลำบากในการเรียนการสอน
 5. ควรเพิ่มการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาที่มีความยากลำบากในการเรียนการสอน

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ (F&B Service)



ภาคผนวก ง
บทความทางวิชาการ

การพัฒนาระบบการทำงานของภัตตาคารเดอะสาทรตามมาตรฐานกรมการท่องเที่ยว

Development Work System of The Sathorn Restaurant According to Department Tourism Standard

จิตชนก วงศ์อัศวิน

ภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

235 ถนนเพชรเกษม เขตภาษีเจริญ กทม. 10160

Email : cathyn.cath@gmail.com

บทคัดย่อ

เดอะสาทรเป็นภัตตาคารสำหรับอาหารเช้า ตั้งอยู่บนโรงแรมโหมด สาทร กรุงเทพฯ โดยศึกษาการทำงานของพนักงานภายในภัตตาคาร พบว่ามีการจัดการมาตรฐานไม่สอดคล้องกับระบบการทำงาน ระบุตำแหน่งพื้นที่การทำงานของแต่ละคนไม่ชัดเจนทำให้มีขอบเขตการทำงานเพิ่มมากขึ้น พนักงานหนึ่งคนต้องทำงานหลายตำแหน่ง ส่งผลให้ดูแลและบริการลูกค้าได้ไม่ทั่วถึง จึงเกิดมากเป็นแนวคิดในการจัดทำโครงการพัฒนาระบบการทำงานของภัตตาคารเดอะสาทรตามมาตรฐานกรมการท่องเที่ยว เพื่อให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเพื่อพัฒนาระบบการทำงาน of พนักงานภายในภัตตาคารเดอะสาทร

จากผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้เกิดการพัฒนากระบวนการทำงานภายในภัตตาคารโดยมีเป้าหมายชัดเจนที่จะพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ทำให้พนักงานได้เรียนรู้หน้าที่ของตนเองและทำงานได้อย่างเป็นระบบ รวมไปถึงเพื่อนำผลการพัฒนาระบบการทำงานที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

Abstract

The Sathorn is a restaurant for breakfast located on Mode Sathorn Hotel, Bangkok. From learning work of employees in restaurant. Found that the management standard was not related with the work systems, workspace of each person is unclear resulting in more scope of work that employees must work in multiple position resulting to take care customer and service not thoroughly. Therefore has a concept to do project , development of restaurant work systems from department of tourism for provide service efficiently more and development of work systems for the sathorn restaurant.

From the results of this study bring about development of the work system with clear goals to development work better, for cause an employees to learn the duties, work systematically and apply the results development of work systems that has been applied in Perform work accordance with need of customer.

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อให้การบริการลูกค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. เพื่อการพัฒนาระบบการทำงานของพนักงานภายในภัตตาคารเดอะสาทร

ขอบเขตของโครงการ

1. ด้านประชากร พนักงานภัตตาคาร The Sathorn แผนกอาหารและเครื่องดื่ม
2. ด้านเนื้อหา จากการสอบถามพนักงานภัตตาคาร The Sathorn การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามของพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมโหมดสาทร เป็นจำนวนทั้งหมด 20 ชุด และการค้นหาข้อมูลจากหนังสือและค้นคว้าข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet)
3. ด้านสถานที่ ภัตตาคาร The Sathorn Restaurant โรงแรมโหมด สาทร กรุงเทพฯ
4. ด้านเวลา ตั้งแต่วันที่ 7 มกราคม พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2562

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ศึกษาและเรียนรู้เกี่ยวกับภาระและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างานว่างานเป็นลักษณะแบบไหน รายละเอียดเป็นอย่างไร รวมไปถึงฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ
2. สังเกตและวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจริงภายในภัตตาคารว่ามีปัญหาอะไรบ้างและสามารถแก้ไขได้อย่างไรเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ออกแบบการทำงานภายในภัตตาคารจากปัญหาที่เกิดขึ้น โดยปรึกษากับพนักงานที่ปรึกษาโครงการกับพนักงานที่สามารถออกแบบได้เป็นอย่างไร เหมาะสมหรือไม่ รวมไปถึงวางกำลังคนให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. ทดลองใช้ระบบพัฒนาการทำงานภายในภัตตาคารเดอะสาทร โดยให้พนักงานทดลองทำงานตามแผนที่วางไว้จริง เพื่อนำมาสรุปผลการทำงานต่อไป

5. สรุปผลการปฏิบัติงานโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวัดผลการปฏิบัติงานว่าออกมาเป็นอย่างไรอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้

6. จัดทำเอกสารรูปเล่มโครงการเพื่อนำไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาต่อไป

ข้อมูลของโครงการ

จากการเรียนรู้หน้าที่และได้ปฏิบัติสหกิจศึกษาในช่วงระยะเวลาหนึ่งนั้น พบว่าพนักงานมีการทำงานไม่สัมพันธ์กับระบบการทำงาน ระบุตำแหน่งพื้นที่การทำงานของแต่ละคนไม่ชัดเจน ทำให้มีขอบเขตการทำงานเพิ่มมากขึ้น พนักงานหนึ่งคนต้องทำงานหลายตำแหน่งส่งผลให้ดูแลและบริการลูกค้าได้ไม่ทั่วถึง จึงเกิดมาเป็นแนวคิดในการทำโครงการพัฒนาระบบการจัดการภัตตาคารเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของพนักงานให้สามารถบริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น มีคุณภาพและเหมาะสม มีแผนการทำงานดังนี้

1. Floor Plan Learning เป็นการจัดการให้พนักงานภายในห้องอาหาร The Sathorn ได้ศึกษาแผนผังภายในห้องอาหารว่าเป็นอย่างไร สามารถรองรับลูกค้าได้เท่าไร รวมไปถึงอธิบายตำแหน่งงานใน

แต่ละจุดของตนเองเพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. Plan for Person เป็นการบริหารจัดการบุคคลให้เหมาะสมกับงานในแต่ละตำแหน่งภายในห้องอาหารตามความรู้ความสามารถและบุคลิกภาพของบุคคลนั้นๆ

3. Promotion of Sathorn เป็นการประชุมก่อนการทำงานของพนักงานภายในห้องอาหารว่าในวันนี้ห้องอาหาร The Sathorn มีโปรโมชั่นอะไรและเป็นอย่างไร รวมไปถึงการ Complain จากลูกค้าพร้อมบอกแนวทางแก้ไขเพื่อให้ทำงานได้อย่างมีคุณภาพมากขึ้น

4. For your Information เป็นการประชุมต่อจาก Promotion of Sathorn โดยเป็นการให้ข้อมูลจาก Hostess ว่าวันนี้มีลูกค้าลงมาทาน Breakfast จำนวนเท่าไร ข้อมูลของ TourGroup ว่าเป็นทัวร์ประเภทไหน จำนวนกี่คน และลงมาทานอาหารกี่โมง รวมไปถึงการแจ้งข้อมูล Special Request ของลูกค้า เช่น Cowmilk Allergy, Gluten Free, Happy Birthday, Wheelchair Guest, Vip Guest, Complimentary Breakfast เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลและบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5. Back of Breakfast เป็นการจัดทำตารางกำหนดงานในแต่ละวันหลังจบช่วง Breakfast ว่าต้องทำอะไรบ้างโดยกำหนดงานจะเป็นรายสัปดาห์และไม่ซ้ำกันในแต่ละวัน

สรุปผลของโครงการ

ผู้จัดทำได้จัดทำโครงการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการทำงานของภัตตาคารเดอะสัทธอนตามมาตรฐานกรมการท่องเที่ยว โดยมีเป้าหมายชัดเจนที่จะพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จากการได้ทดลองนำระบบพัฒนาการทำงานมาใช้ในการทำงานมาสักระยะหนึ่ง ผลการ

ปฏิบัติงานพบว่าพนักงานภายในห้องอาหารนั้นมีความรู้ความเข้าใจการทำงาน มีการแบ่งงานกันอย่างชัดเจน ปฏิบัติหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมายได้ดี และทำงานสอดคล้องกับระบบงานได้มากขึ้น สามารถดูแลลูกค้าและตอบสนองความต้องการได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการจัดทำโครงการที่ว่าเพื่อการพัฒนาและจัดการระบบการทำงานของพนักงานภายในห้องอาหารและเพื่อให้การบริการลูกค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยที่องค์กรสามารถนำระบบพัฒนาและการจัดการการทำงานมาใช้ประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้จริง

กิตติมากรรมประกาศ

การที่ผู้จัดทำโครงการได้เข้ามาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ โรงแรมโสมเดสาทร กรุงเทพฯ ตั้งแต่วันที่ 7 มกราคม 2562 ถึง 30 เมษายน 2562 นั้น ส่งผลให้ผู้จัดทำนั้นได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนและการปฏิบัติงานในอนาคต เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในตำแหน่งงาน Waitress ณ โรงแรมโสมเดสาทร กรุงเทพฯ สามารถนำความรู้ที่ได้นำไปใช้ในการประกอบวิชาชีพในอนาคต โดยได้รับความร่วมมือจาก โรงแรมโสมเดสาทร กรุงเทพฯ ได้สอน ได้เรียนรู้งาน และปัญหาที่พบในการทำงานในแผนกต่างๆ จึงขอกราบขอบพระคุณ ณ ที่นี้ และสนับสนุนจากหลายฝ่าย ดังนี้

1. คุณมนัสชนก บุญแก้ว ตำแหน่ง Food and Beverage Manager
2. คุณรัชชัย ขำเชื่อน ตำแหน่ง Assistant Food and Beverage Manager
3. คุณสายพิน พิชญ ตำแหน่ง Assistant Food and Beverage Operation Manager

4. อาจารย์ชาญชัย ประคินกิจ อาจารย์ที่ปรึกษา
นักศึกษา

วิลาวรรณ รพีพิศล. (2554). การบริหารทรัพยากร
มนุษย์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์วิจิตรหัตถกร.

ขอขอบคุณบุคคลท่านอื่นๆ ที่ผู้จัดทำไม่
ได้กล่าวนามทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำ อบรม และ
ช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน

ผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง
ทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษา
ในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอด
จนให้การดูแลและให้ความเข้าใจในชีวิตการทำงาน
จริง ซึ่งผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ
ที่นี้ด้วย

เอกสารอ้างอิง

กรมการท่องเที่ยว. (2556). มาตรฐานบริการอาหาร
เพื่อการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). พฤติกรรม
องค์กร. กรุงเทพฯ: บริษัทธนรัชการพิมพ์.

ธงชัย สันติวงษ์. (2526). การบริหารงานบุคคล.
กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2529). จิตวิทยาการ
บริหารบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริม
กรุงเทพฯ.

ราณี อิศัยกุล. (2547). การจัดการทรัพยากร
มนุษย์เพื่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์



ภาคผนวก จ

โปสเตอร์ไวนิล



การพัฒนาระบบการทำงานของภัตตาคารเดอะสาทรตามมาตรฐาน กรมการท่องเที่ยว

Development Work System of The Sathorn Restaurant According to Department Tourism Standard

บทคัดย่อ

เดอะสาทร นั้นเป็นภัตตาคาร
สำหรับอาหารเช้า โดยศึกษาการ
ทำงานภายในห้องอาหารพบว่ามี
การจัดการมาตรฐานไม่สอดคล้อง
กับระบบการทำงาน ระบุขอบเขต
การทำงานไม่ชัดเจน ส่งผลให้ดูแล
และบริการลูกค้าไม่ทั่วถึง จึงเกิด
มาเป็นแนวคิดในการทำโครงการ
การพัฒนาระบบการทำงานของ
ภัตตาคารเดอะสาทรตามมาตรฐาน
กรมการท่องเที่ยวเพื่อให้บริการ
ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมาก
ขึ้นและเพื่อพัฒนาระบบการ
ทำงานภายในภัตตาคารเดอะสาทร

ผู้จัดทำ

นางสาวจิตชนก วงศ์อัครคุณ
รหัสนักศึกษา 5704400259
คณะศิลปศาสตร์ สาขาการโรงแรม
และการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสยาม
อาจารย์ที่ปรึกษา
อาจารย์ชาญชัย ประคินกิจ

สถานประกอบการ

โรงแรมโหมด สาทร กรุงเทพฯ
พนักงานที่ปรึกษา
นายสิวพงศ์ กลิ่นนิล

วัตถุประสงค์

1. เพื่อการพัฒนาและจัดการระบบการทำงานของพนักงานภายใน
ห้องอาหาร
2. เพื่อให้การบริการลูกค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. พนักงานได้เรียนรู้หน้าที่ของตนเองและทำงานได้อย่างเป็นระบบ
จากการทำงานตามการพัฒนาระบบการทำงานของภัตตาคารเดอะ
สาทร
- 1.4.2 เพื่อนำผลการพัฒนาระบบการจัดการที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการ
ปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ศึกษาเกี่ยวกับภาระและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
2. วิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจริงภายในห้องอาหารโดยยึดกรอบดัชนี
วัดมาตรฐานบริการอาหารเพื่อการท่องเที่ยว
3. ออกแบบการทำงานภายในห้องอาหารจากปัญหาที่เกิดขึ้นโดยมีแผนการ
ดำเนินงาน ได้แก่ Floor Plan Learning, Plan for Person, About of
Sathorn, For your Information และ Back of Breakfast
4. ทดลองใช้ระบบพัฒนาการทำงานภายในภัตตาคารโดยให้พนักงาน
ทดลองทำงานตามแผนที่วางไว้จริง
5. สรุปผลการปฏิบัติงานโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง
6. จัดทำเอกสารรูปแบบโครงการ

สรุปผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติพบว่าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการทำงาน มี
การแบ่งหน้าที่กันอย่างชัดเจน ตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่าง
ทั่วถึง โครงการนี้สามารถนำมาประยุกต์ในการทำงานได้จริง
สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการจัดทำโครงการ



ภาคผนวก จ

บันทึกการปฏิบัติงาน

ประวัติผู้จัดทำ



ชื่อ-นามสกุล : นางสาวชิตชนก วงศ์จักรคุณ

รหัสนักศึกษา : 5704400259

คณะ : ศิลปศาสตร์

ภาควิชา : การโรงแรมและการท่องเที่ยว

ที่อยู่ : 390 แขวง 6 ซอยเพชรเกษม 92/2 ถนนเพชรเกษม

แขวงบางแคเหนือ เขตบางแค กรุงเทพฯ 10160

ผลงาน : การพัฒนาระบบการทำงานของภัตตาคารเดอะสาทร
ตามมาตรฐานกรมการท่องเที่ยว

