



รายงานการปฏิบัติโครงการสหกิจศึกษา

พัฒนาระบบประสานงานทัวร์

Process Development for Tour Coordinator

โดย

นางสาวนันทิยา นิตตะโย 5804400259

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาสหกิจศึกษา

ภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษา 2 ปีการศึกษา 2561

หัวข้อโครงการ พัฒนาระบบประสานงานทัวร์
Process Development for Tour Coordinator

รายชื่อผู้จัดทำ นางสาวนันทิยา นิตตะโย

ภาควิชา การโรงแรมและการท่องเที่ยว

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.นันทิรา ภูขาว สนใจ

อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาภาควิชาการ โรงแรมและ
การท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ประจำปีการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2561

คณะกรรมการการสอบโครงการ

.....
(ดร.นันทิรา ภูขาว สนใจ)

.....
(นางสาว ณัฐพัชณ์ พงศ์วรผล)

.....
(อาจารย์ชาญชัย ประคินกิจ)

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร. มารุจ ลิ้มปะวัฒนะ)

ชื่อโครงการ : พัฒนาระบบประสานงานทัวร์
หน่วยกิต : 5
ผู้จัดทำ : นางสาวนันทิยา นิตตะโย
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.นันทิรา ภูขาว สนใจ
ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี
ภาควิชา : การโรงแรม
คณะ : ศิลปศาสตร์
ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา : 2/2561

บทคัดย่อ

ผู้จัดทำได้ปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษากับทาง โรงแรมดี วารี จอมเทียน บีช พัทยา เป็นโรงแรมระดับ 4 ดาว มีบริการในด้านห้องพักรวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการปฏิบัติงานสหกิจครั้งนี้ ผู้จัดทำได้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งแผนกต้อนรับ (Guest Service Agent) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ทำให้ผู้จัดทำได้ทราบว่าการลงทะเบียนของนักท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะ (Group Tour) เมื่อเข้ามาลงทะเบียนเข้าพักพร้อมกันทำให้การลงทะเบียนล่าช้า ดังนั้นผู้จัดทำจึงได้จัดทำหัวข้อพัฒนาระบบประสานงานทัวร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการประสานงานทัวร์และพัฒนาระบบประสานงานทัวร์ของพนักงานบริการส่วนหน้าจัดทำและรวบรวมงานที่เกี่ยวกับระบบ ADS HOTEL SYSTEM

ผลการศึกษาโดยการสัมภาษณ์จากพนักงานที่ปฏิบัติงานส่วนหน้าทั้งหมด 10 คน โดย ร้อยละ 40 ให้ความเห็นว่า ช่วยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในระดับพอใช้ ร้อยละ 30 ให้ความเห็นว่ายังคงต้องปรับปรุงด้านเนื้อหาให้ครอบคลุมมากขึ้น ร้อยละ 30 ให้ความเห็นว่า ช่วยให้การลงทะเบียนมีประสิทธิภาพมากขึ้นในระดับดี

คำสำคัญ: พนักงานต้อนรับ/การลงทะเบียนเข้าพัก/พัฒนาระบบประสานงานทัวร์

Project Title : Process Development for Tour Coordinator

Credits : 5

By : Ms. Nanthiya Nittayo

Advisor : Dr.Nantira Pookhao Sonjai

Degree : Bachelor of Arts

Major : Hotel

Faculty : Liberal Arts

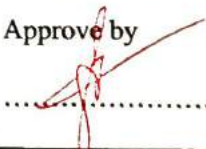
Semester / Academic year : 2 /2018

Abstract

The student joined Cooperative Education program at D Varee Jomtien Beach Pattaya Hotel. The hotel is a 4-star hotel and provides accommodation with various amenities. At the hotel, the student was in the position of Guest Service Agent (GSA) in the Front Office Department. Thus, the student had discovered that the registration process for group tours was very slow and inefficient. As a result, the project titled 'Process Development for Tour Coordinator' had been proposed with the objectives for studying the registration process of group tours and enhancing efficiency of the registration process of group tours by applying ADS HOTEL SYSTEM.

The results of the satisfaction level towards the project gathered from the interview with 10 staff in Front Office Department were as follows: 40 percent of the respondents mentioned that the project was somewhat effective; 30 percent of the respondents mentioned that the project needed to be improved by adding more comprehensive information; and 30 percent of the respondents mentioned that the project was well effective.

Keywords: Guest Service Agent/Registration/Process Development for Tour Coordinator

Approve by

.....

กิตติกรรมประกาศ

(Acknowledgement)

การที่ผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานใน โครงการสหกิจศึกษา ณ โรงแรมดีวารี จอมเทียนบีช พัทยา D VAREE JOMTAIN BEACH PATTAYA ตั้งแต่วันที่ 7 มกราคม 2562 ถึงวันที่ 29 เมษายน 2562 ส่งผลให้ผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่มีค่ามากมาย สำหรับรายงานสหกิจศึกษานับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือและสนับสนุนจากหลายฝ่าย ดังนี้

1. ดร. นันทิรา ภูขาว สนใจ อาจารย์ที่ปรึกษา
2. คุณอลิส เลิศวาริ (FRONT OFFICE MANAGER)
3. คุณจิรเกศ เดชชัย (TOUR COORDINATOR)

และ บุคคลท่าน อื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในการจัดทำ รายงานผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล และเป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจกับชีวิตของการทำงานจริง ซึ่งผู้จัดทำ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผู้จัดทำ

นางสาวนันทิยา นิตตะโย

24 พฤษภาคม 2562

สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่งรายงาน	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
Abstract	ง
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ	1
1.3 ขอบเขตของโครงการ	1
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 การบริการ	3
2.2 การบริการส่วนหน้าของโรงแรม	4
2.3 ADS	5
บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน	
3.1 ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ	7
3.2 ความเป็นมา	8
3.3 ลักษณะการประกอบการ	9
3.4 รูปภาพภายในโรงแรม	10
3.5 Meeting & Conference	15
3.6 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานขององค์กร	16
3.7 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมายและพนักงานที่ปรึกษา	17
3.8 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	20
3.9 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน	20
บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ	
4.1 รายละเอียดการทำโครงการ	21
4.2 ขั้นตอนการใช้โปรแกรม ADS Hotel System เบื้องต้น	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลโครงการหรืองานวิจัย	31
5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	32
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์	
ภาคผนวก ข ภาพการปฏิบัติงาน	
ภาคผนวก ค บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา	
ภาคผนวก ง บทความวิชาการ	
ภาคผนวก จ โปสเตอร์	
ภาคผนวก ฉ บันทึกการปฏิบัติงาน	
ภาคผนวก ช ประวัติผู้จัดทำ	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 Meeting Room Capacities	16
ตารางที่ 3.2 ตารางดำเนินงาน	20



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปที่ 3.1 D Varee Jomtain Beach Pattaya	7
รูปที่ 3.2 โลโก้ของโรงแรม	8
รูปที่ 3.3 Stunning Lobby Area	10
รูปที่ 3.4 Superior Room	10
รูปที่ 3.5 Deluxe Room	11
รูปที่ 3.6 Executive Suite Room	11
รูปที่ 3.7 Family Room	12
รูปที่ 3.8 FRIX Restaurant	12
รูปที่ 3.9 Garden Café	13
รูปที่ 3.10 ABF Plus at 38th Floor	13
รูปที่ 3.11 DEE Beach Pub & Restaurant	14
รูปที่ 3.12 Gusto Uno Coffee Corner Lobby	14
รูปที่ 3.13 Gusto Uno Beach	15
รูปที่ 3.14 แผนภูมิองค์กร D Varee Jomtain Beach Pattaya	16
รูปที่ 3.15 นักศึกษาขณะปฏิบัติงาน	18
รูปที่ 3.16 พนักงานที่เลี้ยงในขณะปฏิบัติงาน	19
รูปที่ 4.1 การทำงานของระบบ ADS	20
รูปที่ 4.2.1 รูปขั้นตอนการเข้าระบบ ADS	23
รูปที่ 4.2.2 ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพัก	23
รูปที่ 4.2.3 ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพัก	24
รูปที่ 4.2.4 ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพัก	24
รูปที่ 4.2.5 ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพัก	25
รูปที่ 4.2.6 ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพัก	26
รูปที่ 4.2.7 ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพัก	26
รูปที่ 4.2.8 ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพัก	27
รูปที่ 4.2.9 ขั้นตอนการ Check-Out	27

รูปที่ 4.2.10 ชั้นตอนการ Check-Out	28
รูปที่ 4.2.11 ชั้นตอนการ Check-Out	28
รูปที่ 4.2.12 ชั้นตอนการ Check-Out	29



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากผู้จัดทำได้เข้ารับการศึกษาที่โรงแรมดิวาริ จอมเทียน บีช พัทยา ซึ่งเป็นโรงแรมระดับ 4 ดาว ที่ได้รับความนิยมแห่งหนึ่งในหาดจอมเทียน ด้วยที่โรงแรมตั้งอยู่ริมหาดจอมเทียนมีห้องพักที่ทันสมัยพร้อมระเบียงพร้อมวิวเหนืออ่าวไทย มีสระว่ายน้ำ 2 แห่ง ห้องออกกำลังกาย 1 แห่ง บาร์บนชั้นคาเฟ่ 1 แห่ง และห้องอาหาร 5 แห่ง และบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (WiFi) ฟรี

ทำให้มีลูกค้ามาพักที่โรงแรมเต็มเกือบทุกวันไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะ(Group Tour)จีน ทัวร์เกาหลี ทัวร์รัสเซีย ทัวร์ฝรั่งเศส และกรุ๊ปสัมมนาต่างๆที่มาจัดงานและพักที่โรงแรมดิวาริ จอมเทียน บีช พัทยา ทำให้ในการลงทะเบียนเข้าพัก (Check-In) ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าไม่มีประสิทธิภาพเมื่อ ลูกค้านักท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะ(Group Tour) เข้ามาลงทะเบียนเข้าพัก (Check-In) พร้อมกัน

ดังนั้นทางผู้จัดทำโครงการจึงแก้ปัญหาด้วยการทำโครงการเรื่องการพัฒนาระบบประสานงานทัวร์ขึ้น โดยการจัดทำและรวบรวมงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ ADS Hotel SYSTEM ที่จำเป็นต้องใช้ในการติดต่อและทำงานของบริการส่วนหน้าของโรงแรม เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้คุณภาพการบริการดีขึ้น สร้างความพึงพอใจต่อลูกค้า และภาพลักษณ์ของโรงแรมอีกด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1.2.1 เพื่อศึกษาการประสานงานทัวร์ของพนักงานบริการส่วนหน้าจัดทำและรวบรวมงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ ADS HOTEL SYSTEM

1.2.2 เพื่อพัฒนาระบบประสานงานทัวร์ของพนักงานบริการส่วนหน้า

1.3 ขอบเขตของโครงการ

1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

- โรงแรมดิวาริ จอมเทียน บีช พัทยา(D Varee Jomtian Beach Pattaya)

1.3.2 ขอบเขตด้านเวลา

- มีนาคม-เมษายน 2562

1.3.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- พนักงานต้อนรับส่วนหน้า
- ลูกค้า (นักท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะ(Group Tour))

1.3.4 ขอบเขตด้านข้อมูล

- การสอบถามข้อมูลจากพนักงานผู้ปฏิบัติงาน
- การสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต
- การศึกษาจากโปรแกรมที่ใช้ในการทำงาน
- ADS HOTEL SYSTEM PROGRAM

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.4.1 พนักงานสามารถปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นสำหรับการลงทะเบียนเข้าพักนักท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะ(Group Tour)

1.4.2 พนักงานสามารถปฏิบัติงานให้เป็นระบบมากขึ้นสำหรับการลงทะเบียนเข้าพักนักท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะ(Group Tour)

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้จัดทำได้ศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงงานดังกล่าวเพื่อทำการทบทวนเอกสารและข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

2.1 การบริการ

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539) ให้ความหมายของการบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

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

2.1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วนาพร เบ้าทอง(2557) ได้ศึกษาเรื่อง ทำอย่างไรจึงจะเป็นขั้นตอนที่ดีที่สุดของแผนกต้อนรับส่วนหน้าสรุปได้ว่า ได้จัดทำแบบประเมินขึ้นมา 5 ชุด โดยการประเมินนั้นสรุปได้ว่า ด้านข้อมูลของโรงแรมมีความครบถ้วน ระดับความพึงพอใจดี ร้อยละ 60 น้อยที่สุดดีมาก ร้อยละ 40 ด้านความครบถ้วนของเนื้อหา ระดับความพึงพอใจดี ร้อยละ 80 น้อยที่สุดดีมาก ร้อยละ 20 ด้านเนื้อหา มีความเข้าใจง่าย ระดับความพึงพอใจดีมาก ร้อยละ 40 และดี ร้อยละ 40 น้อยที่สุดพอใช้ ร้อยละ 20 ด้านรายงานเล่มนี้มีประโยชน์ต่อแผนกส่วนหน้าระดับความพึงพอใจดีมาก ร้อยละ 80 น้อยที่สุดพอใจ ร้อยละ 20 ด้านผู้จัดทำโครงการมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ ระดับความพึงพอใจดีมาก ร้อยละ 60 น้อยที่สุด ร้อยละ 40

2.2 การบริการส่วนหน้าของโรงแรม

2.2.1 อุตสาหกรรมต้อนรับ(The Hospitality Industry)

คำว่า “Hospitality” มีความหมายตามพจนานุกรมคำศัพท์ภาษาอังกฤษของ Oxford ว่า หมายถึงการต้อนรับและการให้ความบันเทิงแก่แขก (guests) ผู้มาเยือน (Visitors หรือผู้แปลกหน้า (strangers) ด้วยมิตรไมตรีที่ดีคำว่า “ Hospitality ”มีต้นกำเนิดของคำมาจากคำว่า “ Hospice” ซึ่งหมายถึงบ้านพักสำหรับนักเดินทางและนักแสวงบุญและคำในภาษาละตินคือคำว่า “Hospitare” ที่หมายถึงการรับรองต้อนรับผู้มาเยือนในฐานะที่เป็นแขก โดยมีจุดประสงค์ อุตสาหกรรมต้อนรับเกี่ยวข้องกับอย่างมากกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยมีจุดประหลักร่วมกันคือการสร้างความสะดวกสบายให้แก่นักเดินทางในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว โดยอุตสาหกรรมต้อนรับจะเน้นการบริการด้านที่พัก (lodging) และการดำเนินการด้านอาหารและเครื่องดื่ม (food and beverage) เป็นหลัก ดังนั้นธุรกิจใดๆก็ตามที่จัดให้มีบริการด้านที่พักหรือบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มแก่นักเดินทางหรือบุคคลที่ต้องเดินทางไกล เราจะเรียกธุรกิจเหล่านั้นว่าเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมต้อนรับธุรกิจดังกล่าวได้แก่ ร้านอาหารจานด่วน (fast food restaurants), เกสต์เฮ้าส์ (guesthouses), เรือสำราญ (cruises), คาสิโน (casinos) และ โรงแรม (hotels) (ชาริทิพย์ ทากิ,2549)

2.2.2 อุตสาหกรรมโรงแรม

อุตสาหกรรมโรงแรมเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมต้อนรับ จัดให้บริการด้านที่พักเป็นหลักและให้บริการประเภทอื่นๆ เป็นส่วนประกอบ อาทิบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม บริการด้านสุขภาพ และบริการด้านรถรับ-ส่งเพื่อให้แขกหรือผู้มาเยือนเกิดความสะดวกสบายและความบันเทิงใจระหว่างการเข้าพัก และเพื่อให้คำว่าที่พักมีความหมายสมบูรณ์เสมือนบ้านหลังที่สองของแขก (ชาริทิพย์ ทากิ,2549)

2.2.3 ความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้า

แผนกบริการส่วนหน้าจัดว่าเป็นด่านแรกหรือแผนกแรกและผู้เข้าพักหรือบุคคลทั่วไปด้วยติดต่oprสานงาน เพราะเป็นแผนกที่ให้บริการครอบคลุมตั้งแต่การเปิดประตูรถ ขนกระเป๋าเปิดประตูโรงแรมต้อนรับ รับลงทะเบียน ออกกฤญแจ ให้ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงรับชำระเงินและรับคืนห้องพัก ดังนั้น การสร้างความประทับใจครั้งแรก(First And Last Contact Point) ต่อแขกที่เข้ามาติดต่อและใช้บริการใน โรงแรมจึงกลายเป็นกลยุทธ์สำคัญสำหรับงานบริการส่วนหน้า รวมไปถึงการต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีและสร้างบรรยากาศที่อบอุ่น นอกจากนี้ แผนกบริการส่วนหน้ายังเป็นจุดสุดท้ายของการบริการ นอกจากสร้างความประทับใจครั้งแรกแล้ว พนักงานแผนกบริการส่วนหน้ายังจำเป็นจะต้องคำนึงถึงการสร้างความประทับใจที่ดีก่อนจากไป ซึ่งจะส่งผลต่อภาพลักษณ์การบริการที่ดีของ โรงแรมและจะทำให้แขกกลับมาใช้บริการของ โรงแรมอีกในครั้งต่อไป(พิสมัย ปโชติการ,2538)

2.3 ADS

ADS Hotel System เป็นซอฟต์แวร์สำหรับ โรงแรมประกอบด้วย การจองห้องพักแผนกต้อนรับส่วนหน้า เริ่มตั้งแต่ระบบการจอง ซึ่งมีการจองแบบออนไลน์ โดยผ่านระบบ Channel manager ซึ่งเป็นตัวกลางรับการจองผ่าน บริษัท ทัวร์ หรือ OTA นอกเหนือจากนั้นยังมีระบบอื่น ๆ เช่น ระบบแคชเชียร์ ระบบงานของแม่บ้าน ระบบการเก็บประวัติลูกค้า ประวัติบริษัททัวร์ งานตรวจสอบของ (Night audit) หรือผู้ตรวจสอบรอบกลางคืน งานของการตรวจสอบของระบบบัญชีย้อนหลัง (Income Auditor) จนถึงรายงานต่าง ๆ ของฝ่ายบริหาร และงานของระบบ ร้านอาหารระบบโทรศัพท์ที่เชื่อมกับระบบบริการส่วนหน้า

ระบบบริหารงานห้องพักและต้อนรับส่วนหน้า ที่รองรับงานบริหารและบริการให้กับโรงแรม รีสอร์ทและเซอร์วิสอพาร์ทเมนท์ ขนาดเล็ก ตั้งแต่ 15 ห้องจนถึง 5000 ห้อง โดยวางรากฐานของโปรแกรมจากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์และความรู้จากการทำงานจริงที่โรงแรมระดับชั้นนำ 5 ดาว โดยเน้นคุณสมบัติ ของโปรแกรมและมาตรฐานเดียวกับระบบ Software ชั้นนำของต่างประเทศ และผนวกเข้ากับการใช้งานจริงและรูปแบบการทำงานในประเทศ ทำให้รองรับการใช้งานของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน เช่น การเชื่อมกับระบบคีย์การ์ดในการเปิดประตูห้องพัก การอ่านข้อมูลจากบัตรประชาชน หรือการอ่านข้อมูลจากเครื่องอ่านพาสปอร์ต ในการเก็บประวัติลูกค้า จนถึง

การเชื่อมกับระบบการจองห้องพักแบบ Online โดยผ่าน Channel Manager หรือผ่าน Website ของ โรงแรม และสามารถทำงานผ่านโทรศัพท์มือถือหรือ Smart Phone ในกรณีที่เป็นฝ่ายบริหารหรือฝ่ายขาย อำนวยความสะดวกในเรื่องการจองห้องพัก ในกรณีที่ไม่ได้อยู่ในโรงแรม เป็นต้น โปรแกรมยังออกแบบให้ง่ายในการใช้งาน สะดวกรวดเร็ว รองรับการป้อนข้อมูลของลูกค้า รวมทั้งออกรายรับเงินและใบกำกับภาษีและรายงานต่างๆ เมนูการใช้งานใช้ได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ อีกทั้งยังตอบสนองความต้องการของฝ่ายบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ



บทที่ 3

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

3.1 ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ

ขอสงวนสิทธิ์ในการเผยแพร่ข้อมูลของสถานประกอบการ



3.7 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมายและพนักงานที่ปรึกษา

3.7.1 ตำแหน่งและลักษณะงานของ นางสาวนันทิยา นิตตะโย

ชื่อ-นามสกุล : นางสาวนันทิยา นิตตะโย (5804400259)

ตำแหน่งงาน : นักศึกษาฝึกงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า

ลักษณะงาน ที่ได้รับมอบหมาย

- ทำการรับโทรศัพท์ลูกค้าหรือหน่วยงานต่างๆเพื่อทำการประสานงานติดต่อกับฝ่าย ต่างๆ ภายในโรงแรม ให้ข้อมูลเกี่ยวกับห้องพัก การเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวในพญาและ รายละเอียดต่างๆ
- ทำการ Check Out โดยจะประสานงานกับแม่บ้านเพื่อตรวจสอบความเรียบร้อยของ ห้องพักรวมไปถึงการเก็บเงินค้ำมินิบาร์(Minibar) หลังจากตรวจสอบความเรียบร้อยเสร็จแล้วคณะ ผู้จัดทำ จะทำการคืนค้ำมัดจำ (Deposit) ให้กับลูกค้า
- ทำการลงทะเบียนเข้าพัก(Check-In) ตรวจสอบเอกสารการจองห้องพักของลูกค้า ให้ลูกค้าเขียนใบลงทะเบียนเข้าพัก ถ่ายบัตรประชาชน หรือกรณีสชาวต่างชาติ ให้ถ่ายหนังสือเดินทาง(Passport) และแสกน Passport ส่งให้กับทางสำนักตรวจคนเข้าเมือง
- ส่งรีพอร์ต จำนวนของแขกที่เข้าพักในแต่ละวันให้ แผนกแม่บ้าน ห้องอาหารเช้า ห้องครัวเย็น
- แลกเงินที่ห้องบัญชี
- ทำเอกสาร(Booking) เตรียมลงทะเบียนเข้าพัก(Check-In)ของวันถัดไปและเขียนซองคีย์การ์ด
- ทำเอกสารเตรียม Check- Out ของวันถัดไปของกรุปทัวร์โดยการปรี้นท์เลขห้องพักของแต่ละกรุปติดหน้าแฟ้ม
- พาลูกค้าดูตัวอย่างห้องพักและห้องสัมมนา
- ทำคีย์การ์ดและเก็บลงแฟ้มตามตัวอักษรแรกของชื่อลูกค้า ส่วนของกรุปทัวร์จะใส่แฟ้มแยกแต่ละบริษัท อัปเดตคีย์การ์ดสำหรับลูกค้าที่ต้องการพักต่อ



รูปที่ 3.15 นักศึกษาขณะปฏิบัติงาน
ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)



3.7.2 พนักงานพี่เลี้ยงของ นางสาวนันทิยา นิตตะโย

ชื่อ-นามสกุล : นางจิรเกศ เดชชัย

ตำแหน่งงาน : Tour coordinator

แผนก : บริการส่วนหน้า (Front Office)



รูปที่ 3.16 พนักงานพี่เลี้ยงในขณะปฏิบัติงาน

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

3.8 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

- ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16 สัปดาห์
- ตั้งแต่วันที่ 7 มกราคม 2562 ถึง วันที่ 29 เมษายน 2562

3.9 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ขั้นตอนการทำงาน	มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	เมษายน
1. ปรึกษาพนักงานที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา	←→			
2. เสนอหัวข้อโครงการ		←→		
3. รวบรวมข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้อง			←→	
4. เริ่มดำเนินการจัดทำโครงการ			←→	
5. ตรวจสอบความถูกต้องและแก้ไข				↔
6. สรุป				↔

ตารางที่ 3.2 ตารางดำเนินงาน

3.9.1 ปรึกษาพนักงานที่ปรึกษาถึงหัวข้อที่สนใจนำมาทำโครงการ จากนั้นก็ไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาและเสนอหัวข้อโครงการ

3.9.2 ทำแบบเสนอหัวข้อโครงการและส่งให้กับอาจารย์ที่ปรึกษา ให้ไปเสนอต่อทางภาควิชาว่าโครงการที่เสนอผ่านหรือไม่

3.9.3 ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆภายในโรงแรม และจากพนักงานในโรงแรม

3.9.4 เริ่มทำโครงการ โดยต้องประสานงานกับอาจารย์ที่ปรึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะคอยแก้ไขปัญหาของโครงการที่ทำ

3.9.5 ทำการสรุปผลของโครงการ และตรวจสอบความถูกต้อง

3.9.6 จัดทำรูปเล่มของตัวโครงการ และส่งให้กับอาจารย์ที่ปรึกษา

บทที่ 4

ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

ผู้จัดทำได้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษาที่โรงแรม ดี วารี จอมเทียน บีช พัทยา โดยได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Guest Service Agent) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) โดยทุกวันผู้จัดทำจะมีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติและนักท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะ(Group Tour) โดยทำการเช็คอินและการเช็คเอาท์ผ่าน โปรแกรม ADS Hotel System ถือเป็นหน้าที่หลักและสำคัญของพนักงานต้อนรับ(Guest Service Agent) ในการปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องมีความชำนาญและเข้าใจในระบบโปรแกรมที่ใช้ รวมถึงทักษะภาษาอังกฤษ ภาษาจีน รัสเซีย ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าอีกด้วย ทั้งนี้ในระหว่างการปฏิบัติงานของผู้จัดทำในการสหกิจศึกษาที่ โรงแรม ดี วารี จอมเทียน บีช พัทยา ได้พบปัญหาในขั้นตอนทำการลงทะเบียนเข้าพัก (Check-In) ของลูกค้า นักท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะ(Group Tour) ที่เข้ามาทำการเช็คอินพร้อมกัน ผู้จัดทำจึงทำการสังเกตและเก็บรวบรวมข้อมูลในการใช้งานของโปรแกรม ADS Hotel System ของระบบงานส่วนหน้าขึ้นมาดังต่อไปนี้

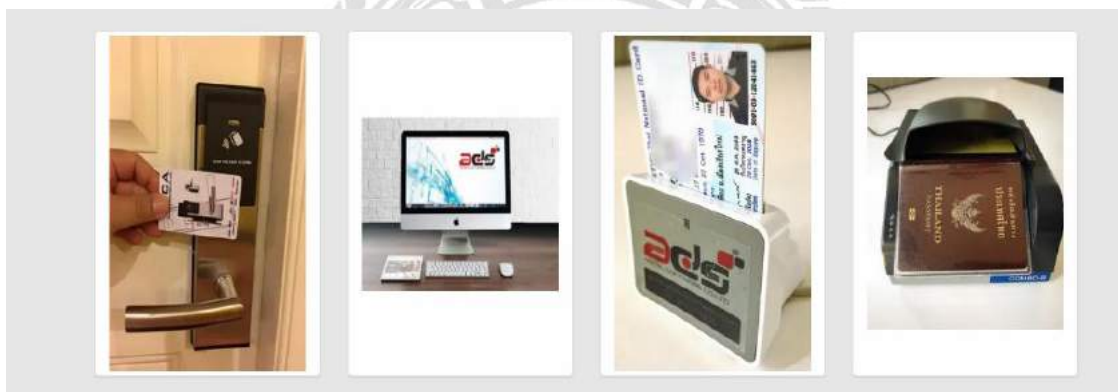
4.1 รายละเอียดการทำโครงการ

4.1.1 ระบบ ADS Hotel System

เป็นซอฟต์แวร์สำหรับโรงแรมประกอบด้วยการจองห้องพักแผนกต้อนรับส่วนหน้า เริ่มตั้งแต่ระบบการจอง ซึ่งมีการจองแบบออนไลน์ โดยผ่านระบบ Channel manager ซึ่งเป็นตัวกลางรับการจองผ่าน บริษัท ทัวร์ หรือ OTA นอกเหนือจากนั้นยังมีระบบอื่น ๆ เช่น ระบบแคชเชียร์ ระบบงานของแม่บ้าน ระบบการเก็บประวัติลูกค้า ประวัติบริษัททัวร์ งานตรวจสอบของ (Night audit) หรือผู้ตรวจสอบรอบกลางคืน งานของการตรวจของระบบบัญชีย้อนหลัง (Income Auditor) จนถึงรายงานต่าง ๆ ของฝ่ายบริหาร และงานของระบบ ร้านอาหารระบบโทรศัพท์ที่เชื่อมกับระบบบริการส่วนหน้า

ระบบบริหารงานห้องพักและต้อนรับส่วนหน้า ที่รองรับงานบริหารและบริการให้กับโรงแรม รีสอร์ทและเซอร์วิสอพาร์ทเมนท์ ขนาดเล็ก ตั้งแต่ 15 ห้องจนถึง 5000 ห้อง โดยวางรากฐานของโปรแกรมจากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์และความรู้จากการทำงานจริงที่โรงแรมระดับชั้นนำ 5 ดาว โดยเน้นคุณสมบัติ ของโปรแกรมและมาตรฐานเดียวกับระบบ Software ชั้นนำของต่างประเทศ และผนวกเข้ากับการใช้งานจริงและรูปแบบ

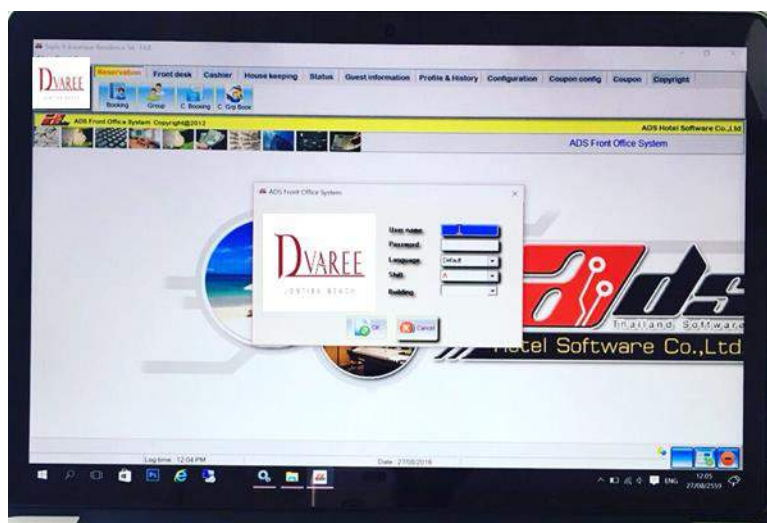
การทำงานในประเทศ ทำให้รองรับการใช้งานของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน เช่น การเชื่อมกับระบบคีย์การ์ดในการเปิดประตูห้องพัก การอ่านข้อมูลจากบัตรประชาชน หรือการอ่านข้อมูลจากเครื่องอ่านพาสปอร์ต ในการเก็บประวัติลูกค้า จนถึงการเชื่อมกับระบบการจองห้องพักแบบ Online โดยผ่าน Channel Manager หรือผ่าน Website ของโรงแรม และสามารถทำงานผ่านโทรศัพท์มือถือหรือ Smart Phone ในกรณีที่ เป็นฝ่ายบริหารหรือฝ่ายขาย อำนวยความสะดวกในเรื่องการจองห้องพัก ในกรณีที่ ไม่ได้อยู่ในโรงแรม เป็นต้น โปรแกรมยังออกแบบให้ง่ายในการใช้งาน สะดวกรวดเร็ว รองรับการป้อนข้อมูลของลูกค้า รวมทั้งออกใบเสร็จรับเงิน และใบกำกับภาษีและรายงานต่างๆ เมนูการใช้งานใช้ได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ อีกทั้งยังตอบสนองความต้องการของฝ่ายบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ



รูปที่ 4.1 การทำงานของระบบ ADS

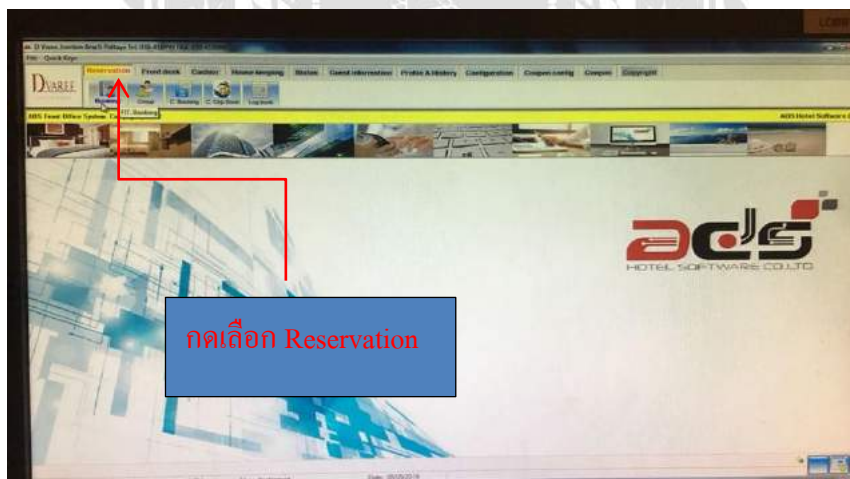
ที่มาของภาพ <http://www.adshotelsoftware.com>

4.2 ขั้นตอนการใช้โปรแกรม ADS Hotel System เบื้องต้น



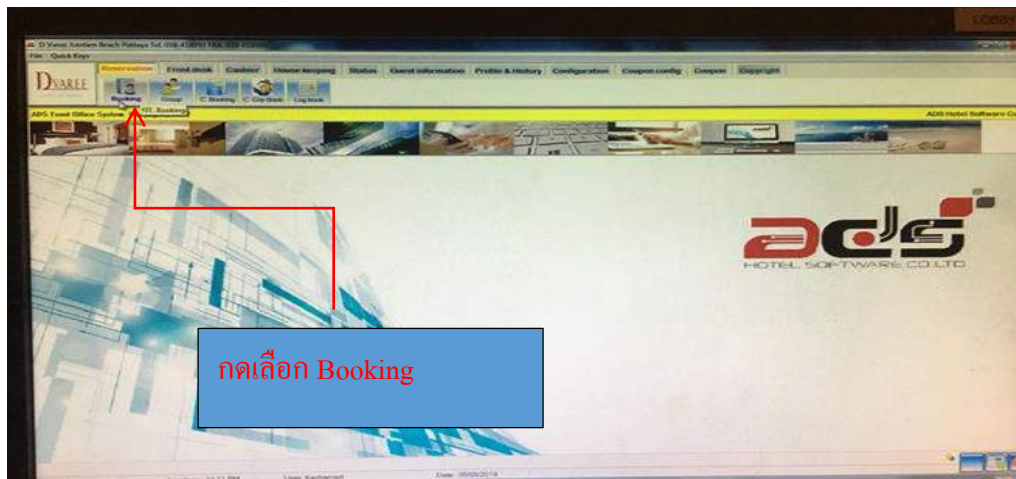
รูปที่ 4.2.1 รูปขั้นตอนการเข้าระบบ ADS ขั้นตอนแรกต้องใส่ชื่อ (User name) และรหัสผ่าน (password) ของผู้ใช้งาน

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)



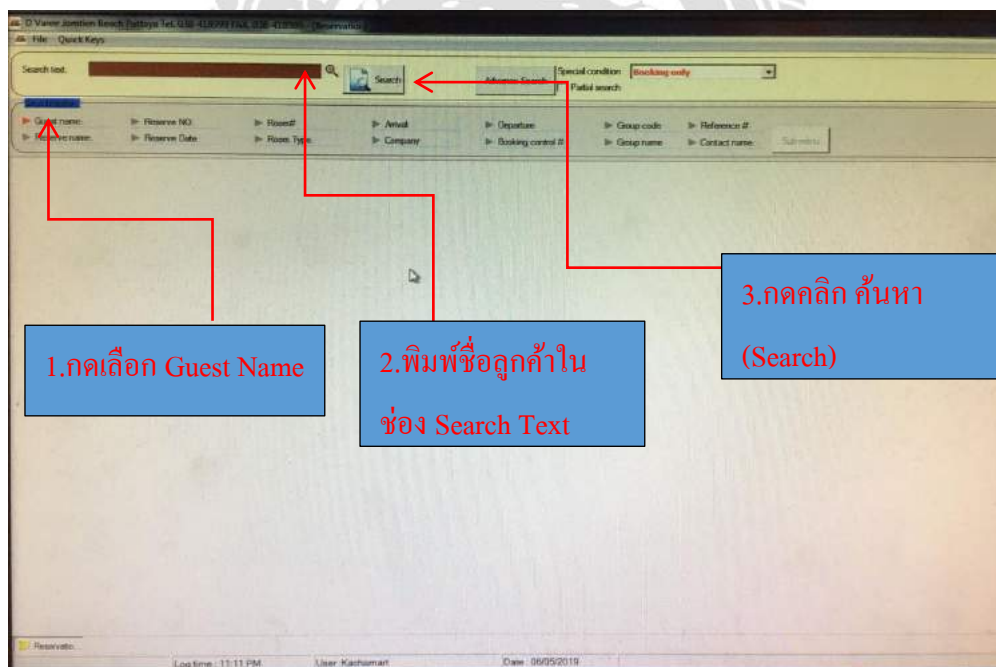
รูปที่ 4.2.2 ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพัก (Check-In) ลากเมาส์ (Mouse) ไปที่ Reservation แล้วกดคลิก (Click)

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)



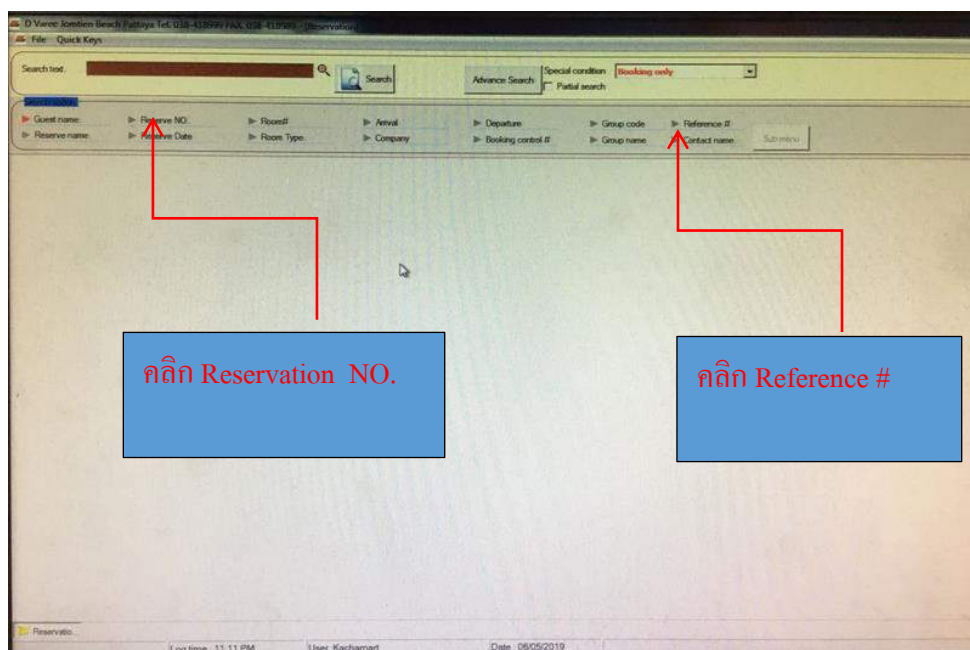
รูปที่ 4.2.3 ลากเมาส์ (Mouse) ไปที่ Booking แล้วกดคลิก (Click)

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)



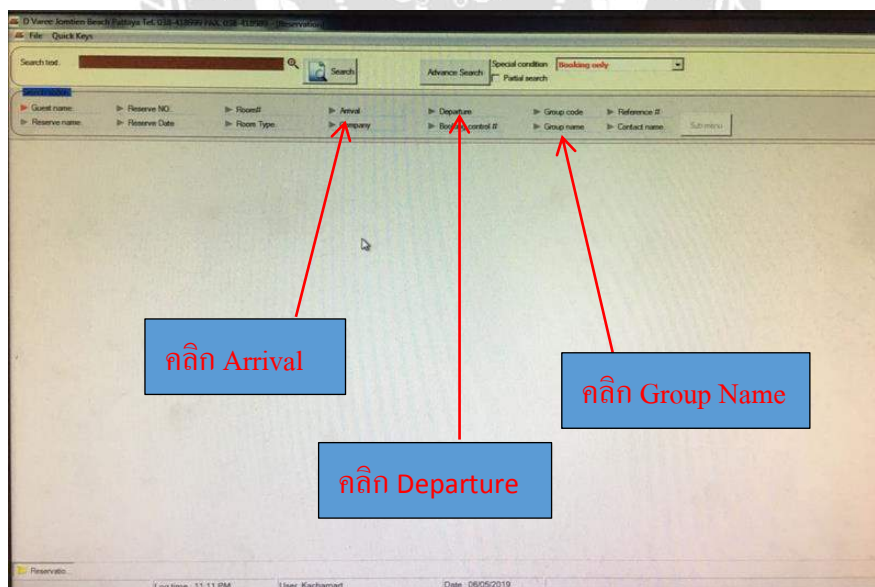
รูปที่ 4.2.4 คลิกเลือกตรง Guest Name พิมพ์ชื่อในช่อง แล้วกดค้นหา(Search) ค้นหาข้อมูลการจองของ ลูกค้า (Booking) ตอนที่ลูกค้ามาลงทะเบียนเข้าพัก (Check-In) ต้องถามชื่อและขอบัตรประจำตัวประชาชน หรือ พาสปอร์ต (Passport) ลูกค้าทุกครั้ง เพื่อทำการเช็ค Booking ลูกค้า

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)



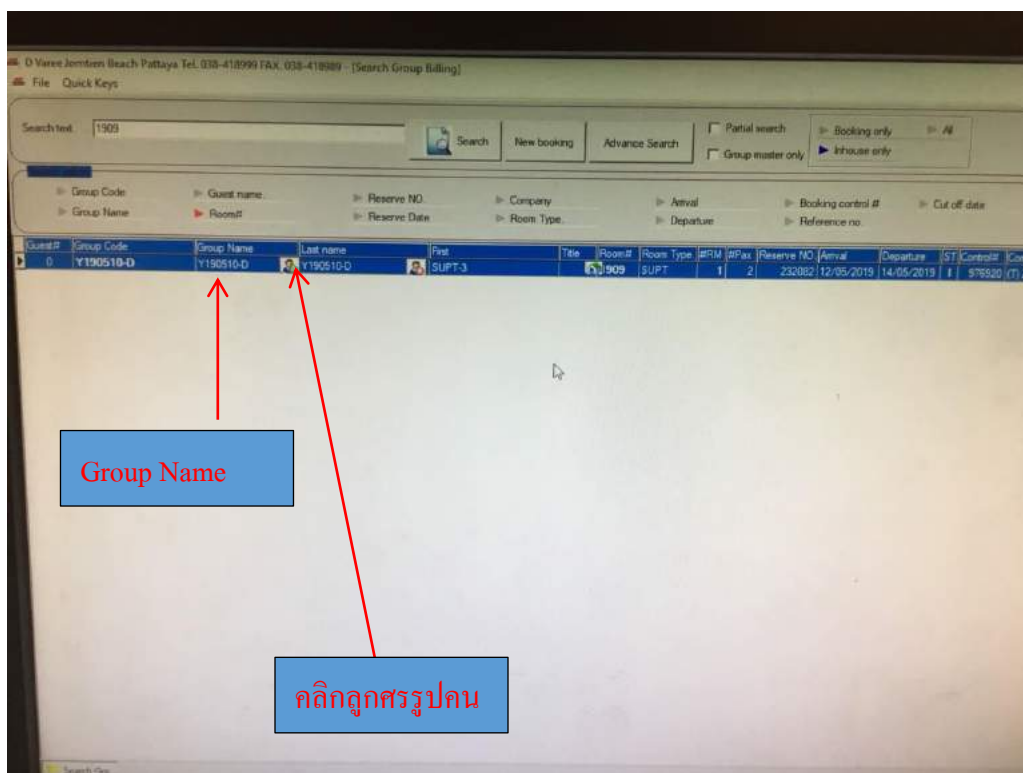
รูปที่ 4.2.5 สามารถค้นหา Booking ของลูกค้าจากหมายเลขการจอง (Reservation Number) หรือ หมายเลขยืนยันการจองได้ (Reference Number)

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

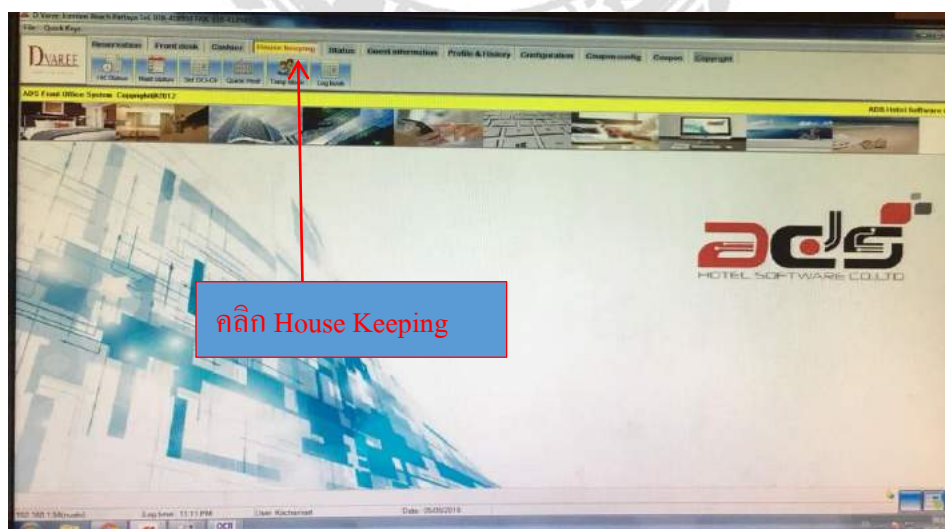


- วันที่ลูกค้าเข้ามาเช็คอิน (Arrival)
- วันที่ลูกค้าจะเช็คเอาท์ (Departure)
- หา Booking นักท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะ (Group Tour) โดยคลิกเลือก Group Name

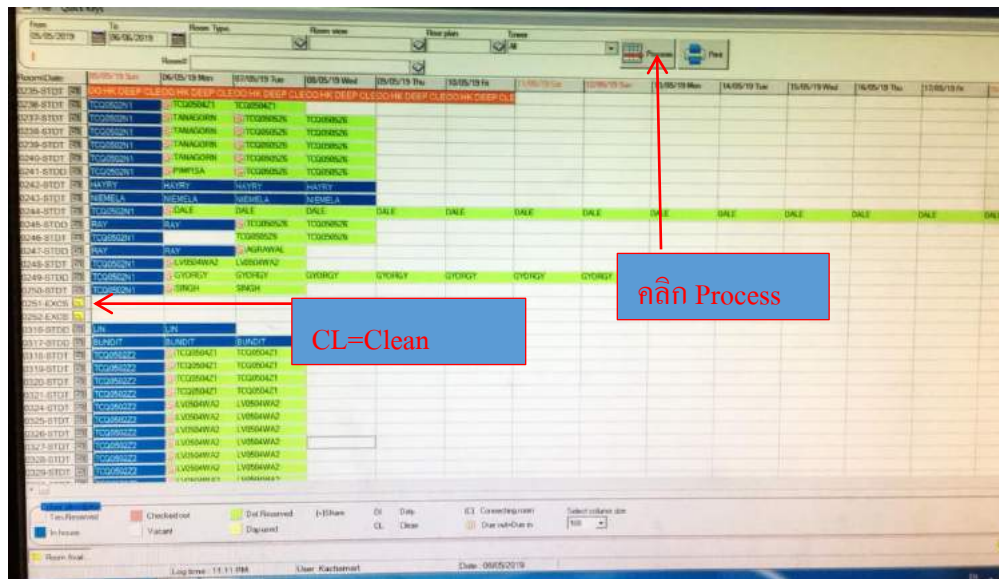
ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)



รูปที่ 4.2.6 เมื่อค้นหา Group Name แล้ว คลิกตรงลูกศรรูปคนสีเขียวอยู่มุมล่างขวามือเพื่อทำการเช็คอิน
ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

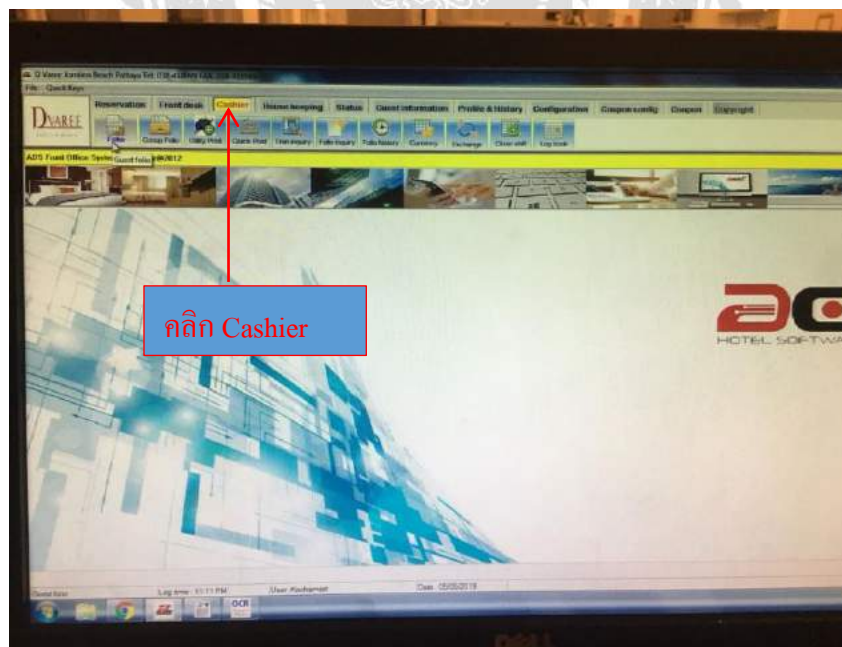


รูปที่ 4.2.7 คลิกตรง House Keeping เพื่อเช็คสถานะห้องว่างและห้องที่ทำความสะอาดแล้ว
ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)



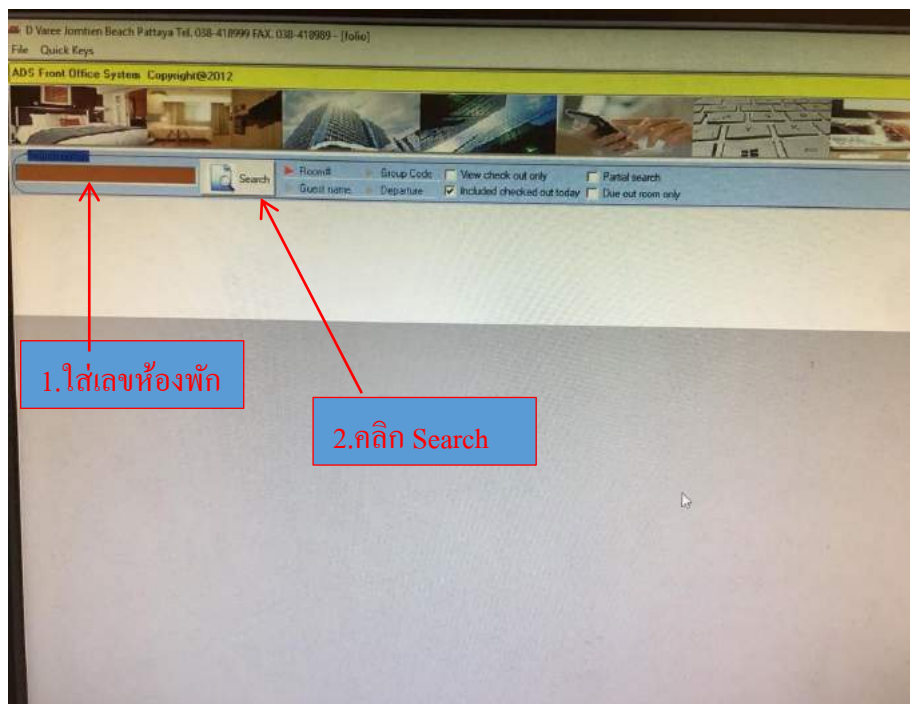
รูปที่ 4.2.8 คลิก House Keeping เข้าแล้ว ให้คลิกตรง Process จะขึ้นสถานะของห้องทุกชั้น ทุกรูปแบบห้องพัก (Room Type) ห้องที่แม่บ้านทำความสะอาดแล้วจะขึ้น CL สีเหลือง ห้องที่มีลูกค้ายู่งที่วันจะมีชื่อลูกค้าอยู่ ช่องที่ยังว่างไม่มีชื่อลูกค้าคือห้องที่ยังไม่มีลูกค้าจองมา

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

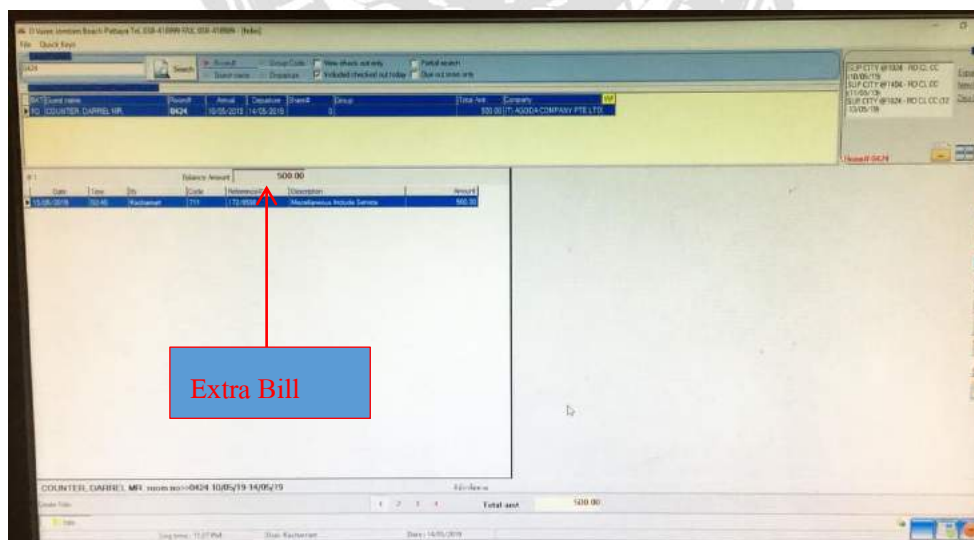


รูปที่ 4.2.9 ขั้นตอนการ Check-Out คลิกเลือก Cashier

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

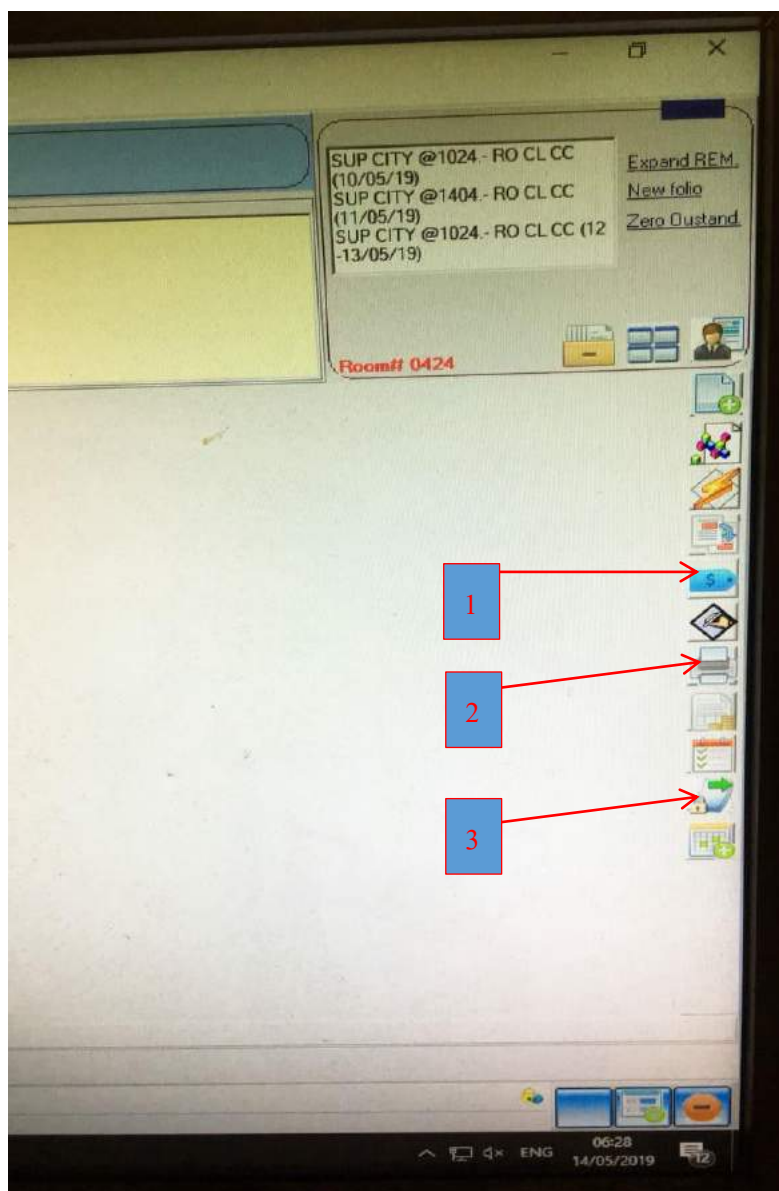


รูปที่ 4.2.10 เมื่อคลิกเข้ามาหน้า Cashier แล้วให้ใส่เลขห้องพักของลูกค้าตรงช่อง แล้วกดค้นหา (Search)
ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)



รูปที่ 4.2.11 เมื่อกดค้นหาเลขห้องแล้วจะขึ้นหน้านี้ขึ้นมาถ้าลูกค้ามีค่าใช้จ่ายจะขึ้นยอดเงินและรายการของ Extra Bill ที่ต้องเก็บเงินจากลูกค้าเพิ่ม



ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)



รูปที่ 4.2.12

- เมื่อรับเงินมาจากลูกค้าแล้วให้คลิก รูปหัวข้อที่ 1
- ปรี้นท์บิลให้ลูกค้า คลิก รูปเครื่องถ่ายเอกสารหัวข้อที่ 2
- คลิกตรงลูกศรสีเขียวหันหัวออก รูปหัวข้อที่ 3 เพื่อทำการ Check Out ให้กับลูกค้าอย่างเสร็จสมบูรณ์

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

D VAREE JOMTIEN BEACH					
GUEST REGISTRATION					ACCOUNT NO. 231174
ARRIVAL (วันที่เข้าพัก) 03/05/2019	DEPARTURE (วันที่เช็คเอาท์) 04/05/2019	ROOM TYPE (ประเภทห้องพัก) STD	ROOM NO. (หมายเลขห้องพัก) 0327	RATE CODE (รหัสราคา) 	DAILY RATE (ราคาต่อวัน)
SURNAME/FIRST NAME (นามสกุล / ชื่อ) KHUN PARADEE "DONTMOVE", NOPPARAT		PASSPORT NO. (หมายเลขหนังสือเดินทาง) 	DATE OF EXPIRY (วันหมดอายุ) 0	NATIONALITY (สัญชาติ) TH	NO. OF GU (จำนวน) 2
COMPANY NAME (ชื่อบริษัท) D VAREE JOMTIEN BEACH,PATTAYA		COMPANY ADDRESS (ที่อยู่อธิปไตย) 			
RESIDENCE ADDRESS (ที่อยู่) 			Tel. 0845569916		E-MAIL ADDRESS (อีเมล)
BILLING INSTRUCTIONS (คำแนะนำ) 		SPECIAL CODES (รหัสพิเศษ) KB	VSLREF 		
CHECK OUT TIME 12 NOON					
PREVAILING GOVERNMENT TAX & 10% SERVICE CHARGE WILL BE ADDED TO YOUR BILL. RATE IS QUOTED ON A PER ROOM/PER BASIS					
CREDIT CARD/VOUCHER NO./CASH 			EXPIRY DATE 	CVC NO. 	
IMPORTANT					
GUESTS ARE REQUESTED TO PRODUCE THEIR PASSPORTS TO THE HOTEL CLERK OR RECEPTIONIST.					
I AGREE THAT MY LIABILITY FOR ALL BILLS WILL NOT BE WAIVED AND FURTHER AGREE TO BE HELD PERSONALLY LIABLE IN THE EVENT THE INDICATED PERSON, COMPANY OR ASSOCIATION FAILS TO PAY FOR ANY PART OF THE FULL AMOUNT OF THESE CHARGES					
Remark: 					
CHECK IN BY 		GUEST'S SIGNATURE 		VERIFY BY 	

รูปที่ 4.2.13 ตัวอย่างใบลงทะเบียนเข้าพักของโรงแรม ดี วารี จอมเทียน บีช พัทยา

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

สรุปผลการศึกษา

- โครงการที่ได้รวบรวมมาจากการปฏิบัติงานบริการส่วนหน้าของระบบ ADS ช่วยให้การประสานงาน ลงทะเบียนเข้าพัก (Check-In) ของนักท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะ(Group Tour) มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ระบบ ADS ช่วยในการเช็คอิน และ เช็คเอาท์ ของนักท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะ(Group Tour) รวดเร็วขึ้น
- พนักงานเข้าใจในระบบปฏิบัติการของระบบ ADS เพิ่มขึ้นและสามารถตอบสนองลูกค้าได้ทันที ใช้เวลาลดลง สร้างภาพลักษณ์บริการที่ดีให้แก่โรงแรม

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลโครงการหรืองานวิจัย

เนื่องจากผู้จัดทำได้ปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษากับทาง โรงแรมดี วารี จอมเทียน บีช พัทยา ซึ่งตั้งอยู่ติดชายหาดทะเลจอมเทียน ทำให้ห้องพักเต็มเกือบทุกวัน ในการปฏิบัติงานสหกิจครั้งนี้ ผู้จัดทำได้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งแผนกต้อนรับ (Guest Service Agent) ทำให้ผู้จัดทำได้ทราบว่าการลงทะเบียนเข้าพัก (Check-In) ของนักท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะ (Group Tour) เมื่อเข้ามาลงทะเบียนเข้าพักพร้อมกันทำให้การลงทะเบียนล่าช้าขาดประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้จัดทำจึงได้จัดทำหัวข้อพัฒนาระบบประสานงานทัวร์จากการสังเกตและเก็บรวบรวมข้อมูลในการใช้งานของโปรแกรม ADS HOTEL SYSTEM ของระบบส่วนหน้าขึ้นมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการประสานงานทัวร์และพัฒนา ระบบประสานงานทัวร์ของพนักงานบริการส่วนหน้าจัดทำและรวบรวมงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ ADS HOTEL SYSTEM

สรุปผลโครงการ ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการเล่มนี้ ที่ได้รวบรวมมาจากการปฏิบัติงาน บริการ ส่วนหน้าของระบบ ADS ช่วยให้การประสานงานลงทะเบียนเข้าพัก (Check-In) ของนักท่องเที่ยวเป็น หมู่คณะ (Group Tour) มีประสิทธิภาพมากขึ้นและระบบ ADS ยังช่วยในการเช็คอิน และ เช็คเอาท์ ของ นักท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะ (Group Tour) รวดเร็วขึ้น นอกจากนี้ยังทำให้พนักงานเข้าใจระบบปฏิบัติการ ของระบบ ADS เพิ่มขึ้นและสามารถตอบสนองลูกค้าได้ทันที ใช้เวลาดลดลง สร้างภาพลักษณ์บริการที่ดี ให้แก่โรงแรม

ผลการศึกษาโดยการสัมภาษณ์จากพนักงานที่ปฏิบัติงานส่วนหน้าทั้งหมด 10 คน โดย ร้อยละ 40 ให้ความเห็นว่า ช่วยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในระดับพอใช้ ร้อยละ 30 ให้ความเห็นว่ายังคงต้องปรับปรุงด้านเนื้อหาให้ครอบคลุมมากขึ้น ร้อยละ 30 ให้ความเห็นว่า ช่วยให้การลงทะเบียน มีประสิทธิภาพมากขึ้นในระดับดี

5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

5.2.1 ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. มีระเบียบวินัยและความตรงต่อเวลา ฝึกความอดทนในการทำงาน
2. ได้พัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษมากขึ้น ทั้งด้านการฟัง การพูด การเขียน
3. ได้เรียนรู้วิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าจากการทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Guest Service Agent)
4. ได้ประสบการณ์ทำงานจริงและมีมิตรภาพจากเพื่อนร่วมงาน
5. ได้เจอลูกค้าหลากหลายประเภท จากหลากหลายประเทศที่มาพักที่โรงแรม

5.2.2 ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. ไม่สามารถใช้โปรแกรม ADS Hotel System ได้อย่างชำนาญเนื่องจากขาดความรู้เกี่ยวกับวิธีใช้
2. ไม่สามารถสื่อสารกับลูกค้าชาวรัสเซียเป็นภาษาอังกฤษได้
3. เกิดความผิดพลาดในการสื่อสารเนื่องจากลูกค้าบางท่านไม่สามารถสื่อสารเข้าใจด้วยภาษาอังกฤษได้ และบางท่านพูดเร็วและเร็วจนจับใจความไม่ทัน
4. ช่วงเทศกาลและวันหยุดสุดสัปดาห์ ลูกค้าเยอะ ทำให้บริการลงทะเบียนเข้าพักโรงแรมและบริการต่างๆช้า อาจทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ
5. ไม่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวได้ เนื่องจากผู้จัดทำไม่มีความชำนาญและเชี่ยวชาญในเส้นทางพื้นที่ในเมืองพัทยา

ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาเครื่องแต่งกาย กฎระเบียบต่างๆ ของสถานที่ประกอบการล่วงหน้า เพื่อจะได้ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด
2. ควรมีความขยันอดทนในการให้บริการลูกค้าหลายเชื้อชาติ เนื่องจากวัฒนธรรมและภาษาแต่ละประเทศที่แตกต่างกัน
3. ควรทำหน้าที่ที่ตัวเองได้รับมอบหมายให้ดีที่สุดโดยไม่คิดว่าตัวเองเป็นแค่นักศึกษาฝึกงาน แต่ให้คิดว่าเราเปรียบเสมือนบุคคลที่เป็นพนักงานในที่แห่งนั้น
4. ควรมีการอบรมการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีนที่ใช้ในอุตสาหกรรมโรงแรม
5. ควรมีการอบรมโปรแกรม ADS Hotel System ก่อนออกไปปฏิบัติสหกิจศึกษา
6. ควรศึกษาคำทักทายภาษาต่างๆ เพื่อสร้างความประทับใจแรกพบให้กับลูกค้าชาวต่างชาติ



บรรณานุกรม

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น

ธารีทิพย์ ทากิ .(2549). *การจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม*.กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น

พจนานุกรม. (2542). *ความหมายของการบริการ*.วันที่สืบค้น 11 เมษายน 2562, จาก

<https://www.gotoknow.org/posts/492001>

พิสมัย ปโชติการ. (2538). *การบริการส่วนหน้าของโรงแรม*. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2539). *ความหมายของการบริการ*.วันที่สืบค้น 11 เมษายน 2562, จาก

<https://www.gotoknow.org/posts/492001>

วนาพร เบ้าทอง (2557). *ทำอย่างไรจึงจะเป็นขั้นตอนที่ดีที่สุดของแผนกต้อนรับส่วนหน้า*. วันที่สืบค้น

11 เมษายน 2562, จาก <https://www.research-system.siam.edu>

ADS Hotel System. (2559). *วันที่สืบค้น 13 พฤษภาคม 2562*, จาก <http://www.adshotelsoftware.com/>



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์

ผลการศึกษาโดยการสัมภาษณ์จากพนักงานที่ปฏิบัติงานส่วนหน้าทั้งหมด 10 คนโดย ร้อยละ 40 ให้ความเห็นว่า ช่วยในการลงทะเบียนเข้าพักให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในระดับพอใช้ ร้อยละ 30 ให้ความเห็นว่ายังคงต้องปรับปรุงด้านเนื้อหาให้ครอบคลุมมากขึ้น ร้อยละ 30 ให้ความเห็นว่า ช่วยให้การลงทะเบียนมีประสิทธิภาพมากขึ้นในระดับดี

แบบสัมภาษณ์

- โครงการนี้มีประโยชน์ต่อการประสานงานทัวร์หรือไม่?
- โครงการนี้ช่วยในการพัฒนาระบบประสานงานทัวร์ให้ดีขึ้น?
- โครงการนี้ทำให้ผู้ใช้งานเข้าใจโปรแกรม ADS มากขึ้นไหม?
- โครงการช่วยในการรับลงทะเบียนลูกค้ากรุ๊ปทัวร์มีประสิทธิภาพมากขึ้นไหม?
- เนื้อหาโครงการนี้ประโยชน์แก่การปฏิบัติงานส่วนหน้าไหม?



ภาคผนวก ข

ภาพการปฏิบัติงาน ณ โรงแรมดี วารี จอมเทียน บีช พัทยา



ขอสงวนสิทธิ์ในการเผยแพร่รูปภาพภายในสถานประกอบการ



ภาคผนวก ค

บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา



น้องเป็นคนที่มีความตั้งใจและมีความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นอย่างดี กล่าวแสดงออกและกล้า
พูดคุยให้ข้อมูลต่างๆกับลูกค้าชาวต่างชาติได้ดี น้องช่วยทำงานทุกอย่างเปรียบเสมือนพนักงานคนหนึ่ง
ของโรงแรมเรา โครงการเรื่องนี้ช่วยให้เข้าใจการทำงานของระบบ ADS ที่ใช้ทำงานของแผนกส่วนหน้า
ได้ดียิ่งขึ้น ให้มีความชำนาญและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

* ห้ามนำโครงการไปเผยแพร่เนื่องจากลิขสิทธิ์ของโปรแกรม ADS

ลงชื่อพนักงานที่ปรึกษา





ภาคผนวก ง

บทความวิชาการ

พัฒนาระบบประสานงานทัวร์

(Process Development for Tour Coordinator)

นางสาวนันทยา นิตตะโย

ภาควิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

235 ถนนเพชรเกษม เขตภาษีเจริญ กทม. 10160

E-mail : nanthiya.nit@siam.edu

บทคัดย่อ

ผู้จัดทำได้ปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา กับทาง โรงแรมดี วารี จอมเทียน บีช พัทยา เป็นโรงแรมระดับ 4 ดาว มีการบริการในด้าน ห้องพักรวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการปฏิบัติงานสหกิจครั้งนี้ ผู้จัดทำได้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งแผนกต้อนรับ (Guest Service Agent) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ทำให้ผู้จัดทำ ได้ทราบว่า การลงทะเบียนของนักท่องเที่ยว เป็นหมู่คณะ (Group Tour) เมื่อเข้ามา ลงทะเบียนเข้าพักร่วมกันทำให้ การลงทะเบียนล่าช้า ดังนั้นผู้จัดทำจึงได้จัดทำ หัวข้อพัฒนาระบบประสานงานทัวร์ โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการประสานงานทัวร์ และพัฒนาระบบประสานงานทัวร์ของ พนักงานบริการส่วนหน้าจัดทำและรวบรวม งานที่เกี่ยวกับระบบ ADS HOTEL SYSTEM

ผลการศึกษาโดยการสัมภาษณ์จากพนักงานที่ ปฏิบัติงานส่วนหน้าทั้งหมด 10 คน โดย ร้อยละ 40 ให้ความเห็นว่า ช่วยในการทำงานให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้นในระดับพอใช้ ร้อยละ 30 ให้ความเห็นว่ายังคงต้องปรับปรุงด้าน เนื้อหาให้ครอบคลุมมากขึ้น ร้อยละ 30 ให้ความเห็นว่า ช่วยให้การลงทะเบียนมี ประสิทธิภาพมากขึ้นในระดับดี คำสำคัญ: พนักงานต้อนรับ/การลงทะเบียนเข้า พัก/พัฒนาระบบประสานงานทัวร์

ABSTRACT

The student joined Cooperative Education program at D Varee Jomtien Beach Pattaya Hotel. The hotel is a 4-star hotel and provides accommodation with various amenities. At the hotel, the student was in the position of Guest Service Agent (GSA) in the Front Office

Department. Thus, the student had discovered that the registration process for group tours was very slow and inefficient. As a result, the project titled 'Process Development for Tour Coordinator' had been proposed with the objectives for studying the registration process of group tours and enhancing efficiency of the registration process of group tours by applying ADS HOTEL SYSTEM.

The results of the satisfaction level towards the project gathered from the interview with 10 staff in Front Office Department were as follows: 40 percent of the respondents mentioned that the project was somewhat effective; 30 percent of the respondents mentioned that the project needed to be improved by adding more comprehensive information; and 30 percent of the respondents mentioned that the project was well effective.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากผู้จัดทำได้เข้ารับการศึกษาที่โรงแรม ดิวารี จอมเทียน บีช พัทยา ซึ่งเป็นโรงแรม ระดับ 4 ดาว ที่ได้รับความนิยมแห่งหนึ่งในหาดจอมเทียน ด้วยที่โรงแรมตั้งอยู่ริมหาดจอม

เทียนมีห้องพักที่ทันสมัยพร้อมระเบียงพร้อมวิว เหนืออ่าวไทย มีสระว่ายน้ำ 2 แห่ง ห้องออกกำลังกาย 1 แห่ง บาร์บนชั้นดาดฟ้า 1 แห่ง และ ห้องอาหาร 5 แห่ง และบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (WiFi) ฟรี ทำให้มีลูกค้ามาพักที่โรงแรม เต็มเกือบทุกวันไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยวเป็น หมู่คณะ(Group Tour)จีน ทัวร์เกาหลี ทัวร์ รัสเซีย ทัวร์ฝรั่งเศส และกรุ๊ปสัมมนาต่างๆที่มา จัดงานและพักที่โรงแรมดิวารี จอมเทียน บีช พัทยา ทำให้ในการลงทะเบียนเข้าพัก(Check-In) ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าไม่มี ประสิทธิภาพเมื่อ ลูกค้านักท่องเที่ยวเป็นหมู่ คณะ(Group Tour) เข้ามาลงทะเบียนเข้าพัก(Check-In)พร้อมกัน ดังนั้นทางผู้จัดทำโครงการ จึงแก้ปัญหาด้วยการทำโครงการเรื่องการ พัฒนาระบบประสานงานทัวร์จีน โดยการ จัดทำและรวบรวมงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ ADS Hotel SYSTEM ที่จำเป็นต้องใช้ในการ ติดต่อและทำงานของบริการส่วนหน้าของ โรงแรม เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมี ระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่ง ส่งผลให้คุณภาพการบริการดีขึ้น สร้างความพึง พอใจต่อลูกค้า และภาพลักษณ์ของโรงแรมอีก ด้วย

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อศึกษาการประสานงานทัวร์ของพนักงาน
บริการส่วนหน้าจัดทำและรวบรวมงานที่
เกี่ยวกับระบบ ADS HOTEL SYSTEM
2. เพื่อพัฒนาระบบประสานงานทัวร์ของ
พนักงานบริการส่วนหน้า

ขอบเขตของโครงการ

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

- โรงแรมดิวาริ จอมเทียน บีช พัทยา(D
Varee Jomtien Beach Pattaya)

2. ขอบเขตด้านเวลา

- มีนาคม-เมษายน 2562

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- พนักงานต้อนรับส่วนหน้า
- ลูกค้า (นักท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะ(Group
Tour))

4. ขอบเขตด้านข้อมูล

- การสอบถามข้อมูลจากพนักงานผู้ปฏิบัติงาน
- การสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต
- การศึกษาจากโปรแกรมที่ใช้ในการทำงาน
- ADS HOTEL SYSTEM PROGRAM

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. พนักงานสามารถปฏิบัติงานให้มี
ประสิทธิภาพมากขึ้นสำหรับการลงทะเบียนเข้า
พัก นักท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะ(Group Tour)
2. พนักงานสามารถปฏิบัติงานให้เป็นระบบ
มากขึ้นสำหรับการลงทะเบียนเข้าพัก
นักท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะ(Group Tour)

รายละเอียดโครงการ

ระบบ ADS Hotel System

เป็นซอฟต์แวร์สำหรับโรงแรมประกอบด้วย
การจองห้องพักแผนกต้อนรับส่วนหน้า เริ่ม
ตั้งแต่ระบบการจอง ซึ่งมีการจองแบบออนไลน์
โดยผ่านระบบ Channel manager ซึ่งเป็น
ตัวกลางรับการจองผ่าน บริษัท ทัวร์ หรือ OTA
นอกเหนือจากนั้นยังมีระบบอื่น ๆ เช่น ระบบ
แคชเชียร์ ระบบงานของแม่บ้าน ระบบการเก็บ
ประวัติลูกค้า ประวัติบริษัททัวร์ งานตรวจสอบ
ของ (Night audit) หรือผู้ตรวจสอบรอบ
กลางคืน งานของการตรวจสอบระบบบัญชี
ย้อนหลัง (Income Auditor) จนถึงรายงานต่าง
ๆ ของฝ่ายบริหาร และงานของระบบ
ร้านอาหารระบบโทรศัพท์ที่เชื่อมกับระบบ
บริการส่วนหน้า

ระบบบริหารงานห้องพักและต้อนรับส่วนหน้า
ที่รองรับงานบริหารและบริการให้กับโรงแรม

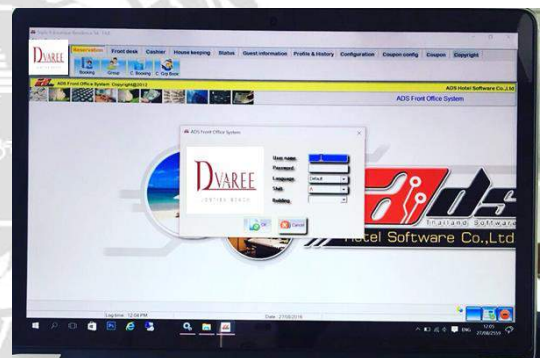
รีเสอร์ทและเซอร์วิสอพาร์ทเมนท์ ขนาดเล็ก ตั้งแต่ 15 ห้องจนถึง 5000 ห้อง โดยวางรากฐานของโปรแกรมจากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์และความรู้จากการทำงานจริงที่โรงแรมระดับชั้นนำ 5 ดาว โดยเน้นคุณสมบัติของโปรแกรมและมาตรฐานเดียวกับระบบ Software ชั้นนำของต่างประเทศ และผนวกเข้ากับการใช้งานจริงและรูปแบบการทำงานในประเทศ ทำให้รองรับการใช้งานของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน เช่น การเชื่อมกับระบบคีย์การ์ดในการเปิดประตูห้องพัก การอ่านข้อมูลจากบัตรประชาชน หรือการอ่านข้อมูลจากเครื่องอ่านพาสปอร์ต ในการเก็บประวัติลูกค้า จนถึงการเชื่อมกับระบบการจองห้องพักแบบ Online โดยผ่าน Channel Manager หรือผ่าน Website ของโรงแรม และสามารถทำงานผ่านโทรศัพท์มือถือหรือ Smart Phone ในกรณีที่เป็นฝ่ายบริหารหรือฝ่ายขายอำนวยความสะดวกในเรื่องการจองห้องพัก ในกรณีที่ไม่ได้อยู่ในโรงแรม เป็นต้น โปรแกรมยังออกแบบให้ง่ายในการใช้งาน สะดวก รวดเร็ว รองรับการป้อนข้อมูลของลูกค้า รวมทั้งออกใบเสร็จรับเงินและใบกำกับภาษี และรายงานต่างๆ เมนูการใช้งานใช้ได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ อีกทั้งยังตอบสนอง

ความต้องการของฝ่ายบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

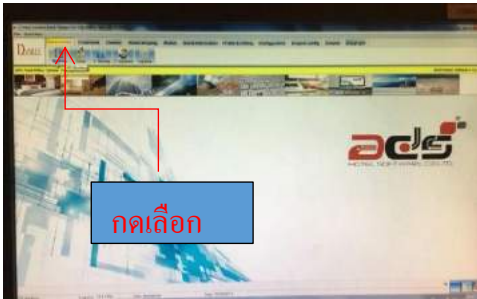


ขั้นตอนการใช้โปรแกรม ADS Hotel System เบื้องต้น

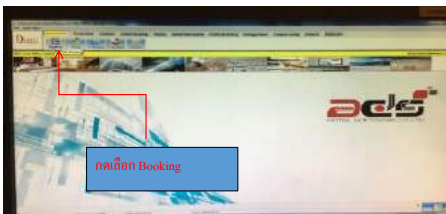
1. รูปขั้นตอนการเข้าระบบ ADS ขั้นตอนแรก ต้องใส่ชื่อ (User name) และรหัสผ่าน (password) ของผู้ใช้งาน



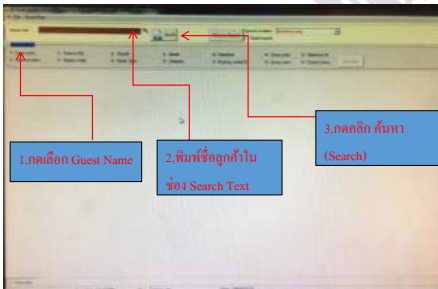
2. ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าพัก (Check-In) ลากเมาส์ (Mouse) ไปที่ Reservation แล้วคลิก (Click)



3. ลากเมาส์ (Mouse) ไปที่ Booking แล้วกดคลิก (Click)

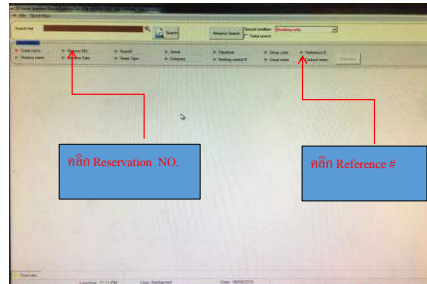


4. คลิกเลือกตรง Guest Name พิมพ์ชื่อในช่อง แล้วกดค้นหา(Search) ค้นหาข้อมูลการจองของ ลูกค้า (Booking)



5. สามารถค้นหา Booking ของลูกค้าจาก หมายเลขการจอง(Reservation Number) หรือ

หมายเลขยืนยันการจองได้ (Reference Number)

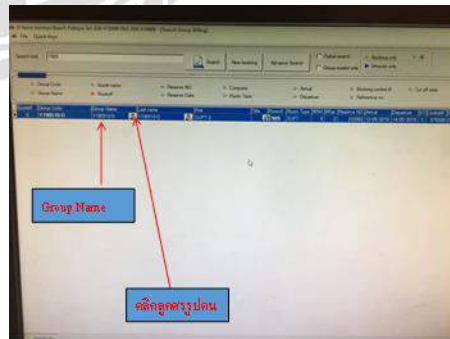


6.วันที่ลูกค้าเข้ามาเช็คอิน (Arrival)

7.วันที่ลูกค้าจะเช็คเอาท์ (Departure)

8.หา Booking นักท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะ(Group Tour) โดยคลิกเลือก Group Name

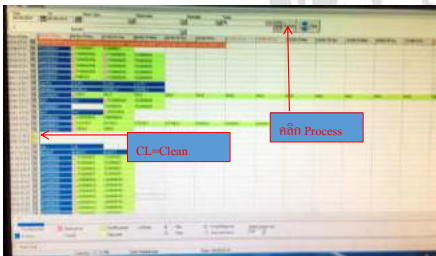
9. เมื่อค้นหา Group Name แล้ว คลิกตรงลูกศร รูปคนสีเขียวอยู่ด้านล่างขวามือเพื่อทำการเช็คอิน



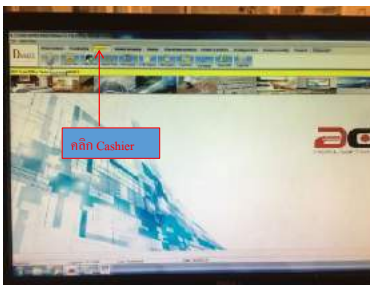
10. คลิกตรง House Keeping เพื่อเช็คสถานะ
ห้องว่างและห้องที่ทำความสะอาดแล้ว



11. คลิก House Keeping เข้าแล้ว ให้คลิกตรง
Process จะขึ้นสถานะของห้องทุกชั้น ทุก
รูปแบบห้องพัก (Room Type) ห้องที่แม่บ้าน
ทำความสะอาดแล้วจะขึ้น CL สีเหลือง ห้องที่มี
ลูกค้าอยู่กัวันจะมีชื่อลูกค้าอยู่ ช่องที่ยังว่างไม่
มีชื่อลูกค้าคือห้องที่ยัง ไม่มีลูกค้าจองมา



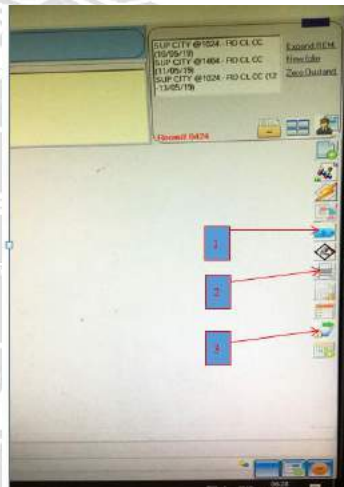
12. ขึ้นตอนการ Check-Out คลิกเลือก Cashier



15. เมื่อรับเงินมาจากลูกค้าแล้วให้คลิก รูป
หัวข้อที่ 1

ปริ้นท์บิลให้ลูกค้า คลิก รูปเครื่องถ่าย
เอกสารหัวข้อที่ 2

คลิกตรงลูกศรสีเขียวหันหัวออก รูปหัวข้อที่
3 เพื่อทำการ Check Out ให้กับลูกค้าอย่างเสร็จ
สมบูรณ์



สรุปผล

เนื่องจากผู้จัดทำได้ปฏิบัติงานใน
โครงการสหกิจศึกษากับทาง โรงแรมดี วารี
จอมเทียน บีช พัทยา ซึ่งตั้งอยู่ติดชายหาดทะเล
จอมเทียน ทำให้ห้องพักเต็มเกือบทุกวัน ในการ
ปฏิบัติงานสหกิจครั้งนี้ ผู้จัดทำได้ปฏิบัติหน้าที่
ในตำแหน่งแผนกต้อนรับ (Guest Service
Agent) ทำให้ผู้จัดทำได้ทราบว่า การ

ลงทะเบียนเข้าพัก (Check-In) ของนักท่องเที่ยว เป็นหมู่คณะ (Group Tour) เมื่อเข้ามา ลงทะเบียนเข้าพักพร้อมกันทำให้การ ลงทะเบียนล่าช้าขาดประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้จัดทำจึงได้จัดทำหัวข้อพัฒนาระบบ ประสานงานทัวร์จากการสังเกตและเก็บ รวบรวมข้อมูลในการใช้งานของโปรแกรม ADS HOTEL SYSTEM ของระบบส่วนหน้า ขึ้นมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการ ประสานงานทัวร์และพัฒนาระบบ ประสานงานทัวร์ของพนักงานบริการส่วนหน้า จัดทำและรวบรวมงานที่เกี่ยวกับระบบ ADS HOTEL SYSTEM

สรุปผลโครงการ ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ เล่มนี้ ที่ได้รวบรวมมาจากการปฏิบัติงาน บริการส่วนหน้าของระบบ ADS ช่วยให้การ ประสานงานลงทะเบียนเข้าพัก (Check-In) ของนักท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะ (Group Tour) มี ประสิทธิภาพมากขึ้นและระบบ ADS ยังช่วย ในการเช็คอิน และ เช็คเอาท์ ของ นักท่องเที่ยว เป็นหมู่คณะ (Group Tour) รวดเร็วขึ้น นอกจากนี้ยังทำให้พนักงานเข้าใจ ระบบปฏิบัติการของระบบ ADS เพิ่มขึ้นและ สามารถตอบสนองลูกค้าได้ทันที ใช้เวลาลดลง สร้างภาพลักษณ์บริการที่ดีให้แก่โรงแรม

ผลการศึกษาโดยการสัมภาษณ์จากพนักงานที่ ปฏิบัติงานส่วนหน้าทั้งหมด 10 คนโดย ร้อยละ 40 ให้ความเห็นว่า ช่วยในการทำงานให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้นในระดับพอใช้ ร้อยละ 30 ให้ความเห็นว่ายังคงต้องปรับปรุงด้าน เนื้อหาให้ครอบคลุมมากขึ้น ร้อยละ 30 ให้ความเห็นว่า ช่วยให้การลงทะเบียนมี ประสิทธิภาพมากขึ้นในระดับดี

กิตติกรรมประกาศ

การที่ผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานใน โครงการสห กิจศึกษา ณ โรงแรมดิวาริ จอมเทียนบีช พัทยา D VAREE JOMTAIN BEACH PATTAYA ตั้งแต่วันที่ 7 มกราคม 2562 ถึง วันที่ 29 เมษายน 2562ส่งผลให้ผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่มีค่ามากมาย สำหรับรายงานสหกิจศึกษาฉบับนี้ สำเร็จลงได้ ด้วยดีจากความร่วมมือและสนับสนุนจากหลาย ฝ่าย ดังนี้

1. ดร. นันทิรา ภูขาว สนใจ อาจารย์ที่ปรึกษา
2. คุณอลิส เลิศวาริ (FRONT OFFICE MANAGER)
3. คุณจิร เกศ เดชชัย (TOUR COORDINATOR)

และ บุคคลท่าน อื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่าน
ที่ได้ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในการจัดทำ
รายงานผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วน
เกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล
และเป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จน
เสร็จสมบูรณ์ ตลอดจนให้การดูแลและให้
ความเข้าใจกับชีวิตของการทำงานจริง ซึ่ง
ผู้จัดทำ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้
ด้วย

บรรณานุกรม

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาด
บริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น

ธรีทิพย์ ทากิ .(2549). การจัดการงานส่วนหน้า
ของโรงแรม.กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น

พจนานุกรม. (2542). ความหมายของการ
บริการ.วันที่สืบค้น 11 เมษายน 2562, จาก

<https://www.gotoknow.org/posts/492001>

วีระพงษ์ เณติมจิระรัตน์. (2539). ความหมาย
ของการบริการ.วันที่สืบค้น 11 เมษายน 2562,
จาก <https://www.gotoknow.org/posts/492001>

วนาพร เบ้าทอง (2557). ทำอย่างไรจึงจะเป็น
ขั้นตอนที่ดีที่สุดของแผนกต้อนรับส่วนหน้า.

วันที่สืบค้น 11 เมษายน 2562, จาก

<https://www.research-system.siam.edu>

พิสมัย ปโชติการ. (2538). การบริการส่วนหน้า
ของโรงแรม. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น

ADS Hotel System. (2559) . วันที่สืบค้น 13
พฤษภาคม 2562, จาก

<http://www.adshotelsoftware.com/>





ภาคผนวก น

บันทึกการปฏิบัติงาน



ภาคผนวก ช

ประวัติผู้จัดทำ

ผู้จัดทำ



ชื่อ-นามสกุล : นางสาวนันทิยา นิตตะโย

รหัสนักศึกษา : 5804400259

คณะ : ศิลปศาสตร์

สาขาวิชา : การโรงแรม

