



รายงานปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
ขั้นตอนการให้บริการของพนักงานต้อนรับ
Service Processes of the Receptionist

โดย

นางสาวชญานันท์ วิเชียรศาสตร์ 5804500138

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา
สาขาวิชาภาษาอังกฤษสื่อสารธุรกิจ
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม
ภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2561

หัวข้อโครงการ : ขั้นตอนการปฏิบัติงานในแผนกต้อนรับ

Service Processes of the Receptionist

รายชื่อผู้จัดทำ : นางสาวชญานันท์ วิเชียรศาสตร์

สาขาวิชา : ภาษาอังกฤษสื่อสารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์อติเวทย์ ตั้งอมรสขันธ์

อนุมัติโครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา สาขาวิชาภาษาอังกฤษ
สื่อสารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ ประจำปีการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2561

คณะกรรมการตรวจสอบโครงการ



อาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์อติเวทย์ ตั้งอมรสขันธ์)



พนักงานที่ปรึกษา

(นางสาวปาณิศา โชติชื่น)



กรรมการกลาง

(อาจารย์รัชพัทธ์ สุขประเสริฐ)



ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา

(ผศ.ดร.มารุจ ลิ้มปะวัฒนะ)

ชื่อโครงการ : ขั้นตอนการให้บริการของพนักงานต้อนรับ

ชื่อนักศึกษา : นางสาว ชญานันท์ วิเชียรศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา : อติเวทย์ ตั้งอมรสุขสันต์

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

ภาควิชา : ภาษาอังกฤษสื่อสารธุรกิจ

คณะ : ศิลปศาสตร์

ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา : 3/2561

บทคัดย่อ

เดอะ โคอุณ โฮสเทล เป็นโฮสเทลขนาดเล็กตั้งอยู่ใจกลางเมือง บนถนนเพชรบุรี จังหวัด กรุงเทพมหานคร ซึ่งดำเนินธุรกิจด้านการให้บริการทางด้านที่พักแก่ลูกค้าชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยการปฏิบัติงานในครั้งนี ผู้จัดทำได้มาฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในแผนกพนักงานต้อนรับ และได้รับมอบหมายงานด้านการให้บริการที่พัก ให้ข้อมูลเกี่ยวกับที่พักกฎระเบียบรวมถึงดูแลความเรียบร้อย ทั้งการพูดคุยกับลูกค้าที่มาพัก ตอบคำถาม แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าที่เข้ามาพัก ซึ่งปัญหาที่พบคือ ความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติจึงทำให้การให้บริการนั้นแตกต่างกันออกไป เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายได้

จากการปฏิบัติงานในแผนกพนักงานต้อนรับ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและการให้บริการลูกค้าที่หลากหลาย ดังนั้น ผู้จัดทำจึงได้ทำโครงการเรื่อง “ขั้นตอนการให้บริการของพนักงานต้อนรับ” โดยโครงการนี้จะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับ การให้บริการของแผนกพนักงานต้อนรับ และคำศัพท์บทสนทนาที่ใช้แผนกพนักงานต้อนรับ ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า โครงการนี้ จะเป็นประโยชน์กับผู้สนใจและนักศึกษาที่จะออกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในรุ่นต่อไป ที่ เดอะ โคอุณ โฮสเทล

คำสำคัญ : การปฏิบัติงาน/ การให้บริการ /คำศัพท์ที่ใช้ในแผนก/ บทสนทนา

ผู้ตรวจ

(ลายเซ็น)

Project Title: Service Processes of the Receptionist

By: Ms. Chayanon Wichiansart

Advisor: Ativate Tangamornsuksan

Degree: Bachelor of Arts

Major: English Business Communication

Faculty: Liberal Arts

Semester/Academic year: 3/2018

Abstract

As a small hostel located in the heart of the city, The Cocoon Hostel is on Phetchaburi Road, Bangkok. The hostel has operated its accommodation business for both Thai and foreign customers. By attending the internship under the cooperative education course, the trainee had worked in the reception department. The assigned duties were to provide accommodation services, accommodation information, regulations and supervise the orderliness, as well as having conversations with the hostel's guests, answering questions, and finding solutions. The problem found was that different customers have different needs. Most of customers at The Cocoon Hostel were foreigners and because of customers' various demands, it was necessary to serve customers with different needs in the different ways.

Since the trainee had worked in the reception department, by serving customers with different demands, the trainee decided to do the project entitled "Service Processes of the Receptionist." This project was divided into 3 parts: 1) working process; 2) receptionist service standard and vocabulary- conversation in the reception desk; 3) the author greatly hopes that this project would be beneficial for those who interested and students who will attend the cooperative education in the next generation at The Cocoon Hostel.

Keywords: Performance / service provision / vocabularies / conversation

Approved by

.....

กิตติกรรมประกาศ

(Acknowledgment)

การที่ผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ เดอะโคคอน โฮสเทล (The Cocoon Hostel) เริ่มตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 ถึง วันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2562 ส่งผลให้ผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ในการทำงานที่มีค่ามากมายสำหรับโครงการสหกิจศึกษานับนี้สำเร็จได้ด้วยดีจากความร่วมมือและสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังต่อไปนี้

1. คุณทินภพ แซ่มเมืองปัก เจ้าของสถานที่ฝึกปฏิบัติงานสหกิจ
2. คุณจักรภัทร ดอกแย้ม ผู้จัดการแผนกต้อนรับ
3. คุณปาณิสรา โชติชื่น พนักงานที่ปรึกษา
4. คุณจิตภา อ่อนละมัย พนักงานแผนกต้อนรับ
5. คุณศรสวรรค์ อธิยศิลป์ พนักงานแผนกต้อนรับ
6. คุณชญานันท์ วิเชียรศาสตร์ พนักงานแผนกต้อนรับ
7. อาจารย์อดิเวทย์ ตั้งอมรสุนันต์ อาจารย์ที่ปรึกษา

และบุคคลท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำ ให้ข้อมูล และช่วยเหลือในการจัดทำโครงการผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล รายละเอียดโครงการสหกิจศึกษาและเป็นที่ปรึกษาในการทำโครงการเล่มนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแล การเอาใจใส่ สอนการทำงาน และให้ความรู้ ความเข้าใจของการใช้ชีวิตในรูปแบบการทำงานจริงๆในอนาคต ซึ่งผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผู้จัดทำ

นางสาวชญานันท์ วิเชียรศาสตร์

31 สิงหาคม พ.ศ. 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 ประโยชน์ที่ได้รับ.....	2

บทที่ 2 ทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายของโฮสเทล.....	3
2.2 ความหมายของการปฏิบัติงาน.....	3
2.3 ความหมายการให้บริการ.....	4
2.4 ความหมายของคำศัพท์.....	4
2.5 ความหมายของบทสนทนา.....	5
2.6 ความหมายของการสื่อสาร.....	6
2.7 ความหมายของลูกค้า.....	7

บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน

3.1 ชื่อและที่ตั้งบริษัท เดอะ โคกุน โฮสเทล.....	10
3.2 ลักษณะการให้บริการของเดอะ โคกุน โฮสเทล.....	11
3.3 ผู้บริหารเดอะ โคกุน โฮสเทล.....	12
3.4 แผนผังแผนกต้อนรับ.....	13
3.5 ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย.....	14
3.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน.....	14
3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน.....	15
3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้.....	15

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

4.1 ขั้นตอนของการทำงานในแผนกต้อนรับ.....	17
4.2 คำศัพท์ที่พบและใช้ในแผนกต้อนรับ.....	22
4.3 บทสนทนาภาษาอังกฤษที่ใช้ในแผนกต้อนรับ.....	29

บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลโครงการหรืองานวิจัย.....	33
5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....	34

บรรณานุกรม.....	35
ภาคผนวก ก ภาพบรรยากาศในการทำงาน.....	36
ภาคผนวก ข เอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	39
ภาคผนวก ค บทความวิชาการ.....	47
ภาคผนวก ง ไปสเตอร์.....	53
ประวัติผู้จัดทำ.....	55

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร A.....	22
ตารางที่ 4.2 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร B.....	23
ตารางที่ 4.3 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร C.....	23
ตารางที่ 4.4 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร D.....	24
ตารางที่ 4.5 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร E.....	24
ตารางที่ 4.6 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร F.....	24
ตารางที่ 4.7 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร G.....	25
ตารางที่ 4.8 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร H.....	25
ตารางที่ 4.9 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร I.....	25
ตารางที่ 4.10 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร K.....	25
ตารางที่ 4.11 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร L.....	26
ตารางที่ 4.12 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร M.....	26
ตารางที่ 4.13 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร N.....	26
ตารางที่ 4.14 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร O.....	26
ตารางที่ 4.15 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร P.....	27
ตารางที่ 4.16 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร R.....	27
ตารางที่ 4.17 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร S.....	27
ตารางที่ 4.18 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร T.....	28
ตารางที่ 4.19 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร V.....	28
ตารางที่ 4.20 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร W.....	28
ตารางที่ 4.21 บทสนทนาเมื่อลูกค้าต้องการเชคอิน.....	29
ตารางที่ 4.22 บทสนทนาเมื่อลูกค้าต้องการเชคเอาท์.....	29
ตารางที่ 4.23 บทสนทนาเมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ (ขอผ้าเช็ดตัว).....	30
ตารางที่ 4.24 บทสนทนาเมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ (เรียกแท็กซี่).....	30
ตารางที่ 4.25 บทสนทนาเมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ (เรื่องห้องพัก).....	31
ตารางที่ 4.26 บทสนทนาเมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ (ร้านซักแห้ง).....	31
ตารางที่ 4.27 บทสนทนาเมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ (ด้านที่พัก).....	32

สารบัญรูปภาพ

หน้า

รูปที่ 3.1 บริษัท เดอะ โคลน โฮเทล.....	10
รูปที่ 3.2 แผนที่ที่ตั้งบริษัทเดอะ โคลน โฮเทล.....	11
รูปที่ 3.3 เจ้าของสถานประกอบการ.....	12
รูปที่ 3.4 แผนผังแผนกต้อนรับ.....	13
รูปที่ 3.5 นักศึกษาปฏิบัติงาน.....	14
รูปที่ 4.1 หน้าปฏิทินของระบบ Cloud Beds.....	17
รูปที่ 4.2 ห้องและหมายเลขเตียงของลูกค้ารวมถึงสถานะการจองของลูกค้า.....	18
รูปที่ 4.3 การเข้าเช็คข้อมูลการจองต่าง ๆ ของลูกค้า.....	19
รูปที่ 4.4 การชำระเงินผ่านบัตรเครดิต.....	20
รูปที่ 4.5 การชำระเงินสด ณ โฮเทล.....	20
รูปที่ 4.6 ใบการจองโดยระบบ Booking.com และได้ชำระเงินผ่านบัตรเครดิตมาแล้ว.....	21
รูปที่ 4.7 ใบการจองโดยระบบ Agoda และได้ชำระด้วยเงินสด ณ โฮเทล.....	21

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาที่เดอะ โคคูน โฮสเทล ซึ่งเป็นการให้บริการด้านที่พักแก่ลูกค้าชาวไทยและชาวต่างชาติ และเหมาะกับนักท่องเที่ยวในราคาประหยัดที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก พื้นฐาน เช่น ที่นอน ห้องน้ำ อาหารว่าง เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบันนี้มีที่พักหลากหลายรูปแบบเป็นจำนวนมาก รวมถึงโปรโมชั่นที่มีความแตกต่างกันไป ในการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาผู้จัดทำได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในแผนกพนักงานต้อนรับซึ่งแผนกนี้มีหน้าที่ต้อนรับลูกค้าของโฮสเทลและทำการเช็คอินและเช็คเอาท์ให้กับลูกค้าที่มาพักรวมถึงแจ้งรายละเอียดข้อมูลและกฎระเบียบโฮสเทลให้กับลูกค้าอีกด้วย

จากการที่ผู้จัดทำได้มาฝึกปฏิบัติสหกิจศึกษาที่เดอะ โคคูน โฮสเทล จึงทำให้ผู้จัดทำมีความสนใจในการจัดทำโครงการเรื่อง ขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับและการให้บริการในเดอะโคคูนโฮสเทล เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่สนใจ และนักศึกษาที่จะออกปฏิบัติงานสหกิจศึกษารุ่นต่อ ๆ ไปที่เดอะ โคคูน โฮสเทล ได้ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานหน้าที่ต่าง ๆ สถานที่ภายใน และการให้บริการลูกค้าในแผนกพนักงานต้อนรับ อีกทั้งผู้ที่สนใจสามารถรู้จักสถานที่พักที่ชื่อว่า เดอะโคคูน โฮสเทล ได้มากขึ้นอีกด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1.2.1 เพื่อศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานและการให้บริการของแผนกพนักงานต้อนรับ
- 1.2.2 เพื่อศึกษาคำศัพท์และบทสนทนาภาษาอังกฤษที่ต้องใช้ในแผนกพนักงานต้อนรับ
- 1.2.3 เพื่อเป็นประโยชน์ให้กับนักศึกษาที่จะออกปฏิบัติงานสหกิจศึกษารุ่นต่อ ๆ ไปที่จะฝึกปฏิบัติงานในแผนกพนักงานต้อนรับ ที่เดอะ โคคูน โฮสเทล

1.3 ขอบเขตของโครงการ

โครงการนี้ เป็นโครงการที่ศึกษาถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานหน้าที่และการให้บริการลูกค้าในแผนกพนักงานต้อนรับโดยโครงการนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

- 1.3.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานและการให้บริการของแผนกพนักงานต้อนรับ
- 1.3.2 คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับแผนกพนักงานต้อนรับ
- 1.3.3 บทสนทนาภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับแผนกพนักงานต้อนรับ

ขอบเขตระยะเวลาที่ค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2562

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

- 1.4.1 ได้รู้การปฏิบัติงานและการให้บริการของแผนกพนักงานต้อนรับ
- 1.4.2 ได้รู้คำศัพท์และบทสนทนาภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับแผนกพนักงานต้อนรับ
- 1.4.3 ให้การปฏิบัติงานของนักศึกษาที่จะออกปฏิบัติงานสหกิจศึกษารุ่นต่อ ๆ ที่จะฝึกปฏิบัติงานในแผนกพนักงานต้อนรับที่เดอะ โคคูน โฮสเทล ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



บทที่ 2

การทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายของโฮสเทล

โฮสเทล คือ สถานที่ที่ให้บริการทางด้านที่พักที่มีขนาดเล็กในราคาประหยัด ซึ่งมีสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับขั้นพื้นฐาน โฮสเทลบางแห่งสามารถรองรับลูกค้าได้ถึง 40 คนต่อวัน ลักษณะภายในห้องจะเป็นเตียง 2 ชั้น และห้องพัคนั้นมีทั้งเป็นแบบรวมชายหญิงและแบบรวมหญิงล้วน ห้องน้ำจะแบ่งเป็นสัดส่วนให้ลูกค้าได้ใช้อย่างสะดวกสบาย และโฮสเทลส่วนมากมีที่ตั้งทำเลนั้นอยู่ใกล้ใจกลางเมืองหรือแหล่งท่องเที่ยวเพื่อให้ลูกค้าเดินทางได้สะดวก

2.1.1 ประเภทของสถานที่ให้บริการที่พักมีทั้งหมด 11 ประเภท ดังนี้

- บังกะโล
- รีสอร์ท
- คันทรีแคมป์
- เรือนแพ
- บ้านพักรับรอง
- หอพัก
- อพาร์ทเมนต์
- เพนชั่น หรือ เกสเฮาส์
- บ้านพักในหมู่บ้าน
- โมเต็ล
- โรงแรม

ซึ่งโรงแรมนั้น จะมีแยกออกมาอีกรูปแบบ คือ โรงแรมที่สำหรับนักธุรกิจ โรงแรมใกล้สนามบิน และโรงแรมใกล้สถานที่พักตากอากาศ

2.2 ความหมายของการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน คือ การลงมือทำงานหรือบางอย่างตามขั้นตอนแบบแผน ที่องค์กรได้กำหนดหรือมอบหมายไว้ในแผนการทำงานทุกขั้นตอนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและสำเร็จตามที่องค์กรได้ตั้งไว้ การปฏิบัติงานให้สำเร็จนั้นขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ เพื่อนร่วมงาน และการวางแผนขั้นตอนในการจะปฏิบัติงานนั้น

2.2.1 ความสำคัญของการปฏิบัติงาน

- เพื่อสร้างความมั่นคงให้กับบริษัทหรือองค์กร
- เพื่อเพิ่มทักษะและศักยภาพในการทำงาน
- เพื่อให้องค์กรนั้นได้รับความน่าเชื่อถือ

2.2.2 การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ควรยึดหลักดังนี้

- มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด
- มีความเท่าเทียมและมีความเป็นธรรม
- มีความโปร่งใส
- มีจรรยาบรรณในหน้าที่ของตนเอง

2.3 ความหมายการให้บริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือเพื่อเป็นประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่น โดยไม่หวังผลประโยชน์เพื่อให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีให้กับบุคคลที่ได้ให้ความช่วยเหลือและทำให้ผู้รับบริการนั้นได้รู้สึกดีกับองค์กรนั้น ๆ

2.3.1 ความสำคัญของการให้บริการ

- เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้อง
- สามารถนำปัญหาวิเคราะห้และแก้ไขได้อย่างถูกต้อง
- สามารถวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าได้

2.4 ความหมายของคำศัพท์

คำศัพท์ คือ กลุ่มคำวลีที่มีหลากหลายความหมายที่สามารถนำไปใช้ได้กับบางประโยคหรือบางสถานการณ์เท่านั้นและเป็นขั้นตอนเบื้องต้นในการเริ่มทำงานเนื่องจากสามารถนำคำศัพท์ไปใช้ในการปฏิบัติงานรวมถึงสามารถนำคำศัพท์นั้นไปใช้ในการสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.4.1 ประเภทของคำศัพท์

เนื่องจากคำศัพท์มีมากขึ้น จึงทำให้การจำคำศัพท์ทั้งหมดนั้นเป็นไปค่อนข้างยากขึ้นจึงต้องมีการแบ่งประเภทคำศัพท์ตามระดับผู้เรียน ซึ่งมี 2 ประเภท คือ

- ผู้ที่เรียนที่พบกับคำศัพท์นั้นอยู่บ่อยครั้ง
- ผู้ที่เรียนที่ไม่ค่อยได้พบกับคำศัพท์นั้น

และมากไปกว่านั้น ยังมีการแบ่งประเภทของทักษะภาษา 4 ประเภท ดังนี้

- การฟัง
- การพูด
- การอ่าน
- การเขียน

2.4.2 องค์ประกอบของคำศัพท์

มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 องค์ประกอบ คือ

- รูปคำ
- ความหมาย
- ขอบเขตของคำศัพท์นั้น ๆ

2.5 ความหมายของบทสนทนา

บทสนทนา คือ ประโยคหรือบทบาทสมมติที่สร้างขึ้นโดยประโยคนั้นมีบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป บทบาทสมมติที่สร้างขึ้นนั้นเพื่อให้ทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสารมีความเข้าใจในเรื่องเดียวกัน

2.5.1 ประเภทของบทสนทนา

มีทั้งหมด 2 ประเภท คือ

- บทสนทนาที่มีผู้ตอบได้
- บทสนทนาคนเดียว ไม่มีผู้ตอบได้ เรียกว่า บทพูดคนเดียว

2.5.2 ความสำคัญของบทสนทนา

- ใช้ในการพูดคุยซึ่งกันและกัน
- แลกเปลี่ยนความคิดเห็น
- สร้างบทนิยายหรือวรรณกรรมในรูปแบบสนทนา

ช่วยให้การดำเนินเรื่องนั้นไม่น่าเบื่อ ให้น่าติดตามและไม่ต้องเขียนยืดยาวอีกด้วย และการสนทนายังสามารถช่วยสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้อื่นได้ด้วย

2.5.3 ข้อควรปฏิบัติในการสนทนา

- รู้จักถ่อมตน ไม่อวดรู้
- อย่าแย้งแต่เน้นฟังเพียงอย่างเดียว
- ไม่พูดคุยแต่เรื่องของตนเอง
- พูดจาอย่างจริงใจ ใช้น้ำเสียงได้ถูกต้อง
- หลีกเลี่ยงการพูดเสียงดัง

- ไม่ได้เพียงต้องการชนะ
- ไม่บ่นหรือกล่าวร้ายถึงผู้อื่นให้อีกฝ่ายฟัง

2.6 ความหมายของการสื่อสาร

ความรู้พื้นฐานการสื่อสาร ทุกคนจำเป็นต้องใช้การสื่อสารในการดำเนินชีวิต จึงทำให้การสื่อสารมีความจำเป็นอย่างมากและมีความสำคัญในการดำรงชีวิตในทุกๆช่วงของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นช่วงเรียน ช่วงทำงาน หรือการพูดคุยติดต่อกับสิ่งต่างๆเราต้องใช้การสื่อสารกันทั้งนั้น

การสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสาร และสิ่งต่างๆ ให้ผู้ที่มารับสารได้รู้ ได้เข้าใจ ในสิ่งที่เราต้องการสื่อความหมายออกไป ไม่ว่าจะเป็นทั้งการพูดและการเขียน เป็นต้น ซึ่งแต่ละบุคคลมีการสื่อสารที่ต่างกันออกไปตามความเหมาะสม

2.6.1 องค์ประกอบของการสื่อสาร

- ผู้ส่งสาร (sender) คือ คนที่ต้องการให้ผู้อื่นเข้าใจว่าตนต้องการอะไร
- สาร (message) คือข้อมูล เรื่องราว ที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อให้ผู้รับสารได้รู้ และเข้าใจ
- สื่อ (media) คือ สื่อหรือช่องทางที่ผู้ส่งสารต้องการให้ผู้รับสารได้มองเห็น ได้รู้ถึงสิ่งที่ต้องการจะบอก
- ผู้รับสาร (receiver) คือ ผู้ให้ได้ว่าผู้ส่งต้องการอะไร อยากให้ทำอะไร ต้องการอะไร

2.6.2 ความสำคัญของการสื่อสารภายในเดอะ โคกุน โฮสเทล

การสื่อสารภายในเดอะ โคกุน โฮสเทลเป็นปัจจัยสำคัญมากที่จะต้องใช้สื่อสารกับลูกค้าที่ต้องการใช้บริการ ซึ่งเป็นส่วนช่วยในการดูแลและการทำงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

2.6.3 ประเภทของการสื่อสาร

- จำนวนผู้ทำการสื่อสาร
- การสื่อสารในส่วนบุคคล
- การสื่อสารระหว่างบุคคล
- การสื่อสารเป็นกลุ่ม
- การสื่อสารภายในองค์กร
- การสื่อสารมวลชน
- การเห็นหน้ากัน
- การสื่อสารแบบเผชิญหน้ากัน

- การสื่อสารแบบไม่เผชิญหน้า
- ความสามารถในการโต้ตอบ
- การสื่อสารทางเดียว
- การสื่อสารสองทาง
- ความต่างระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร
- การสื่อสารระหว่างเชื้อชาติ
- การสื่อสารทางวัฒนธรรม
- การสื่อสารระหว่างประเทศ

2.6.4 การใช้ภาษา

- เชิงวัจนภาษา คือ การพูดหรือการอธิบายต่างๆ ด้วยเสียง
- เชิงอวัจนภาษา คือ การแสดงอาการท่าทาง

2.6.5 สาเหตุหลักที่ทำให้เกิดการสื่อสารผิดพลาด

- ผู้ส่งสารอาจให้ข้อมูลรายละเอียดที่ไม่ชัดเจน
- ผู้รับสารอาจจะขาดความรู้ หรือความเข้าใจในจุดประสงค์ของผู้ส่งสาร
- สารที่ผู้ส่งสารจะส่งออกไปยังผู้รับสารอาจมีเนื้อหาที่เข้าใจยากและใช้ ภาษาที่ไม่เหมาะสมกับวัย

2.7 ความหมายของลูกค้า

ลูกค้า คือ ผู้ที่ได้รับการดูแลจากทางองค์กรหรือเรียกในทางการตลาดว่า “ผู้บริโภคร”
 ลูกค้าหรือผู้บริโภคนั้นคือส่วนสำคัญอย่างมากในการทำงาน จึงทำให้องค์กรนั้นๆ ต้องเสมอว่า
 “ลูกค้าไม่ได้ฟังเรา เราต่างหากที่จำเป็นต้องฟังพาลูกค้า” เพื่อให้การทำงานของเรและองค์กรนั้น
 มันคงและผ่านไปได้อย่างดี

2.7.1 ความสำคัญของลูกค้า

ลูกค้ามีความสำคัญอย่างมากต่อการทำธุรกิจในปัจจุบัน เพราะถ้าหากเราไม่มี
 ลูกค้าไม่ว่าจะธุรกิจใด ๆ ก็ตาม บริษัท องค์กร หรือธุรกิจนั้น ๆ ก็จะไม่สำเร็จเนื่องจากเราขาดลูกค้า
 (ผู้บริโภคร)

2.7.2 ประเภทของลูกค้า

มีทั้งหมด 6 ประเภท ดังนี้

•ลูกค้าที่เดินทางเพื่อต้องการพักผ่อน ความต้องการของลูกค้าประเภทนี้คือนิยมที่จะพักในช่วงของเทศกาลของประเทศนั้น ๆ เพื่อเป็นการทำให้ตนเองนั้นสบายใจทั้งกายและใจ

•ลูกค้าที่เดินทางเพื่อทำธุรกิจ ความต้องการของลูกค้าประเภทนี้นิยมที่จะกำหนดเวลาของการเดินทางหรือการหาที่พักโดยดูจากแอปพลิเคชัน

•ลูกค้าที่เดินทางมาคนเดียวหรือมาเป็นคู่ ความต้องการของลูกค้าประเภทนี้นิยมเน้นความเรียบง่าย เน้นสิ่งที่สามารถอำนวยความสะดวก

•ลูกค้าที่เดินทางมาเป็นกลุ่มใหญ่ ความต้องการของลูกค้าประเภทนี้นิยมต้องการความสนุกสนานหรือมีความต้องการที่จะท่องเที่ยวไปตามต่างจังหวัด

•ลูกค้าที่อยู่ในประเทศนั้น ๆ ความต้องการของลูกค้าประเภทนี้ส่วนมากจะต้องการเดินทางกลับบ้านช่วงที่มีพิธีสำคัญ

•ลูกค้าจากต่างชาติ ความต้องการของลูกค้าประเภทนี้นิยมจะมาพักเน้นเรียนรู้วัฒนธรรมที่แตกต่างกับของตนเอง เน้นที่ราคาที่เหมาะสม ต้องการเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ๆ

2.7.3 ลักษณะของลูกค้า

มีทั้งหมด 6 ลักษณะ ดังนี้

•ลูกค้าที่ตัดสินใจรวดเร็ว ลูกค้าลักษณะนี้ต้องทำความเข้าใจ ไม่ให้ลูกค้านั้นรู้สึกเบื่อ

•ลูกค้าที่ใช้ความคิด ลูกค้าลักษณะนี้ต้องให้รายละเอียดที่ชัดเจนหรือไม่หลงประเด็นเด็ดขาด

•ลูกค้าที่ไม่มีความแน่นอน ลูกค้าลักษณะนี้ตัวผู้ให้บริการต้องสามารถสังเกตลูกค้าว่าลูกค้ามีความต้องการสิ่งใดหรือไม่

•ลูกค้าที่ค่อนข้างมั่นใจในตนเอง ลูกค้าลักษณะนี้ต้องปล่อยให้ลูกค้าตัดสินใจเอง ไม่อย่างนั้นอาจจะทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่ดีได้

•ลูกค้าที่เงียบหรือสุขุม ลูกค้าลักษณะนี้ตัดสินใจยากที่สุด เพราะจะเงียบเสมอแม้ตอนที่ผู้ให้บริการได้ถามคำถาม

•ลูกค้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ ลูกค้าลักษณะนี้ สามารถพูดคุยได้อย่างสบายใจที่สุด เข้าใจได้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

จากข้อมูลของเดอะ โคคุน โฮสเทล จ.กรุงเทพมหานคร

ลูกค้าที่เข้าพักส่วนมากจะเป็นลูกค้าต่างชาติยุโรปกับลูกค้าที่เป็นเพื่อนบ้านของ
ประเทศเรา และอายุก็จะมีตั้งแต่ 15-50 ปี ความแตกต่างก็จะชัดเจน ลูกค้ายุโรปต้องการเพียงพัก
อาศัยเท่านั้น ต่างกับลูกค้าเพื่อนบ้านจะนิยมมาพักเพื่อซื้อของไปขายในประเทศของเขา



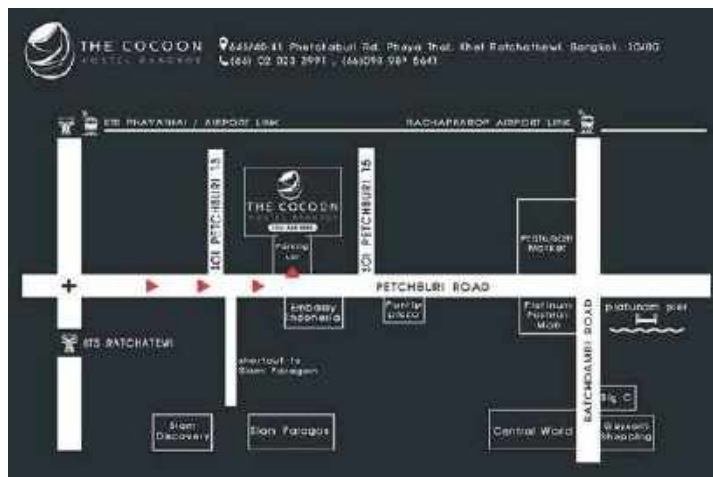
บทที่ 3
รายละเอียดการปฏิบัติงาน

3.1 ชื่อและที่ตั้งบริษัท เดอะ โคคุน โฮสเทล



รูปที่ 3.1 บริษัท เดอะ โคคุน โฮสเทล

ชื่อองค์กร : เดอะ โคคุน โฮสเทล (The Cocoon Hostel)
ที่ตั้ง : 40-41 ถนนเพชรบุรี แขวง ถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400
โทรศัพท์ : 02-023-3991
อีเมล : thecocoonhostel@gmail.com



รูปที่ 3.2 แผนที่ที่ตั้งบริษัทเดอะ โคลน โฮสเทล

3.2 ลักษณะการให้บริการของเดอะ โคลน โฮสเทล

เดอะ โคลน โฮสเทล เป็นสถานที่ที่ให้บริการทางด้านที่พักขนาดกลาง ซึ่งภายในโฮสเทลนั้นเป็น Nordic style ทางด้านที่พักนั้นจะเป็นเตียงสองชั้น ห้องรวมชายหญิง และห้องรวมหญิงล้วน มีทั้งหมด 6 ห้อง 40 เตียง มีพื้นที่ส่วนกลางเพื่อให้ลูกค้าได้ทำความรู้จักกัน มีสิ่งอำนวยความสะดวกคือ ห้องดูหนัง ห้องครัว โซนหนังสือ บอร์ดเกม คอมพิวเตอร์และ wifi ให้ลูกค้าได้ใช้บริการ เนื่องจากโฮสเทลนั้นเป็นที่พักขนาดกลางจึงทำให้การทำงานนั้นมีผิดพลาดมาก เพราะแผนกรับผิดชอบงานนั้นมีแผนกเดียวคือ แผนกต้อนรับ จึงต้องรับผิดชอบในทุก ๆ ด้านเช่น เมื่อลูกค้ามาถึงพนักงานนั้นจะรับเช็คอินและสอบถามรายละเอียดการจองเมื่อเสร็จแล้วก็แนะนำที่พักลูกค้ารวมถึงกฎระเบียบภายในโฮสเทลหลังจากนั้นจะพาลูกค้าขึ้นไปยังห้องพัก หลังจากนั้นก็จะมารอรับลูกค้าตรงเคาท์เตอร์

3.3 ผู้บริหารเดอะ โคลน โฮเทล



รูปที่ 3.3 เจ้าของสถานประกอบการ

คุณทินภพ แซ่มเมืองปัก (เจ้าของสถานที่ฝึกปฏิบัติงานสหกิจ)



3.4 แผนผังแผนกต้อนรับ

นายจักรภัทร ดอกแย้ม
ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกต้อนรับ



นางสาว จิตภา อ่อนละม้าย



นางสาวปาณิสรา โชติชื่น



นางสาว ศรสวรรค์ อธิยงศิลป์



ตำแหน่ง พนักงานในแผนกต้อนรับ

รูปที่ 3.4 แผนผังแผนกต้อนรับ

3.5 ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย



รูปที่ 3.5 นักศึกษาปฏิบัติงาน

ชื่อ-นามสกุล

นางสาวชญานันท์ วิเชียรศาสตร์

รหัสประจำตัวนักศึกษา 5804500138

ตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมายคือแผนกต้อนรับ (ติดต่อดูแลและให้บริการเชคอินเชคเอาท์กับลูกค้า)

ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

- รับเชคอินลูกค้า
- บริการลูกค้าเช่น ยกกระเป๋า เปิดโปรเจกเตอร์
- ติดต่อสื่อสารกับลูกค้า

3.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

วันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 ถึง วันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2562

3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

3.7.1 กำหนดหัวข้อโครงการที่น่าสนใจเพื่อไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษา

3.7.2 รวบรวมเนื้อหาของโครงการที่จะทำนั้นอย่างละเอียดเพื่อไปปรึกษาอาจารย์และ

พนักงาน

ที่ปรึกษา

3.7.3 รวบรวมคำศัพท์และบทสนทนาภาษาอังกฤษที่จะใช้ในแผนกพนักงานต้อนรับ

3.7.4 นำคำศัพท์และบทสนทนาที่ได้มารวบรวม และจัดเรียงตามตัวอักษรและหา

ความหมายของแต่ละคำ

3.7.5 นำคำศัพท์และบทสนทนาต่าง ๆ มาจัดเรียงในรูปแบบตาราง

3.7.6 นำข้อมูลต่าง ๆ ที่รวบรวมไว้นั้นส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องและ
แก้ไขเมื่อพบว่ามีข้อผิดพลาด

3.7.7 จัดเรียงรูปเล่มของโครงการนั้นให้อย่างสมบูรณ์และพร้อมนำเสนอ

3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

3.8.1 ฮาร์ดแวร์

- Notebook
- โทรศัพท์
- เครื่องคิดเลข
- เครื่องถ่ายเอกสาร
- เครื่องคอมพิวเตอร์

3.8.2 ซอฟต์แวร์

- Cloud beds
- Gmail

บทที่ 4

ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

จากการที่ผู้จัดทำได้ปฏิบัติงานในส่วนของแผนกพนักงานต้อนรับของเดอะ โคลน โฮสเทล ผู้จัดทำจึงได้จัดทำโครงการเรื่อง “ขั้นตอนการปฏิบัติงานในแผนกพนักงานต้อนรับ” โดยโครงการนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

4.1 ขั้นตอนของการทำงานในแผนกต้อนรับ

4.2 คำศัพท์ที่พบและใช้ในแผนกต้อนรับ

4.3 บทสนทนาภาษาอังกฤษที่ใช้ในแผนกต้อนรับ

4.3.1 บทสนทนาเมื่อลูกค้าต้องการเชคอิน

4.3.2 บทสนทนาเมื่อลูกค้าต้องการเชคเอาท์

4.3.3 บทสนทนาเมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ (ขอผ้าเช็ดตัว)

4.3.4 บทสนทนาเมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ (เรียกแท็กซี่)

4.3.5 บทสนทนาเมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ (เรื่องห้องพัก)

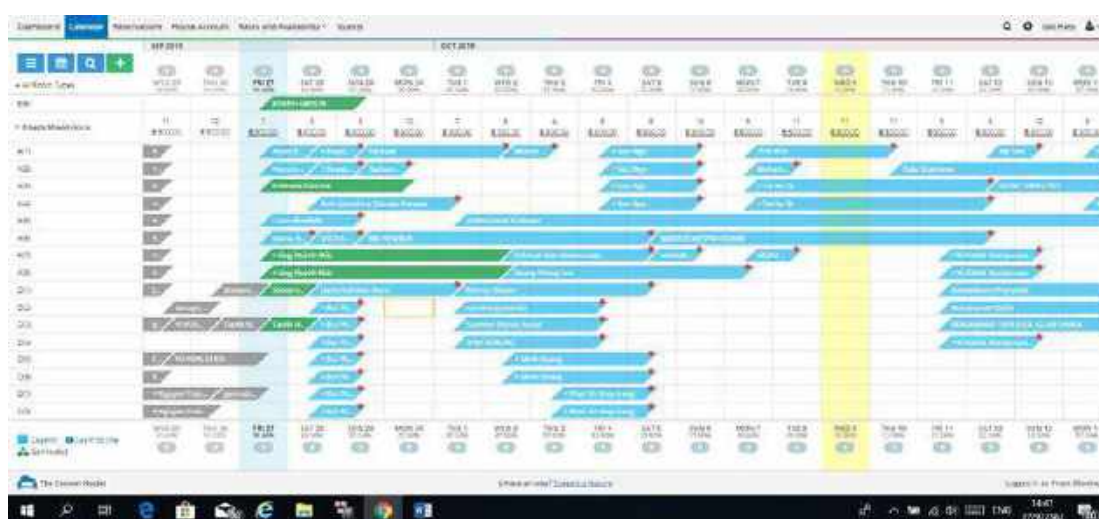
4.3.6 บทสนทนาเมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ (ร้านซักแห้ง)

4.3.7 บทสนทนาเมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ (การจองห้องพัก)

4.1 ขั้นตอนการทำงานในแผนกต้อนรับ

4.1.1) การเข้าโปรแกรม Cloud Beds

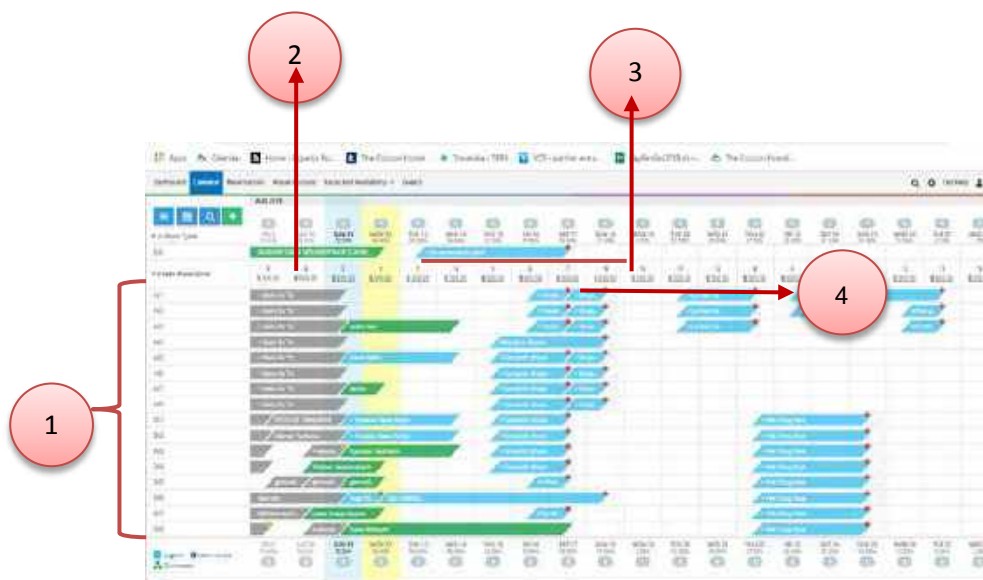
เมื่อลูกค้ามาถึง พนักงานต้องสอบถามข้อมูลการจองของลูกค้าว่า ได้จองผ่านระบบ OTA (Online Travel Agent) หรือเป็นลูกค้าที่ walk-in เข้ามาไม่มีการจองล่วงหน้า โดยทำการเปิดโปรแกรม Cloud Beds เพื่อทำการดูข้อมูลการจองหรือทำการจองขึ้นมาใหม่ในกรณีที่ไม่ได้ทำการจองผ่าน OTA มา (รายละเอียดในภาคผนวกเอกสารที่เกี่ยวข้อง)



รูปที่ 4.1 หน้าปฏิทินของระบบ Cloud Beds

4.1.2) การตรวจสอบห้อง หมายเลขเตียง และสถานะการจองของลูกค้า

ทราบข้อมูลการจองของลูกค้าแล้ว ให้เข้าไปตรวจสอบชื่อในโปรแกรม Cloud Beds เพื่อทราบห้องและหมายเลขเตียงนอนของลูกค้า (รายละเอียดในภาคผนวกเอกสารที่เกี่ยวข้อง)



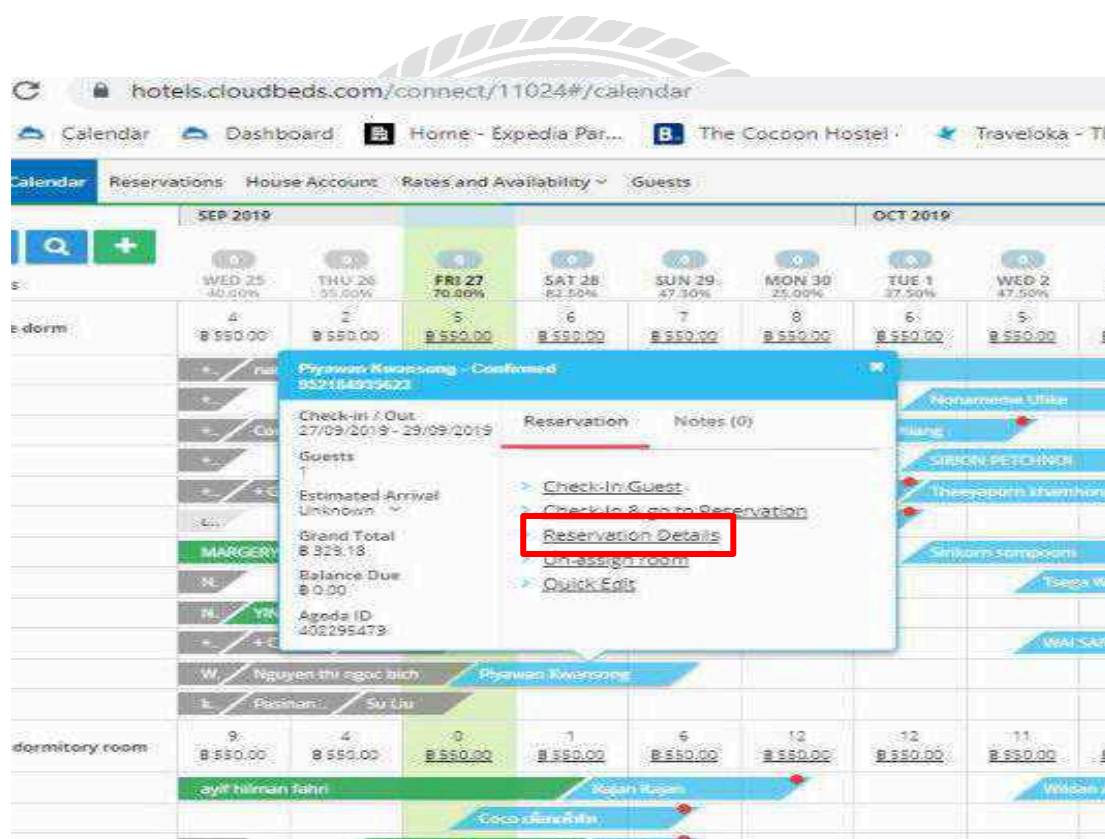
รูปที่ 4.2 ห้องและหมายเลขเตียงของลูกค้ารวมถึงสถานะการจองของลูกค้า

1. ห้องพักและหมายเลขเตียง
2. ชื่อแขกที่เข้าพักที่เช็คเอาท์ไปแล้ว
3. ชื่อแขกที่เข้ามาพักและยังพักอยู่ที่โฮสเทล
4. ชื่อแขกที่กำลังจะเข้ามาเช็คอินในวันนั้น

4.1.3) การตรวจสอบข้อมูลการจองของลูกค้า

เพื่อตรวจสอบข้อมูลการจองของลูกค้า เช่น ช่องทางการชำระเงินของลูกค้า ระบบ OTA ที่ลูกค้าได้เลือกจองเข้ามา หรือความต้องการเพิ่มเติมจากลูกค้า โดยต้องคลิกที่คำว่า “Reservation Details”

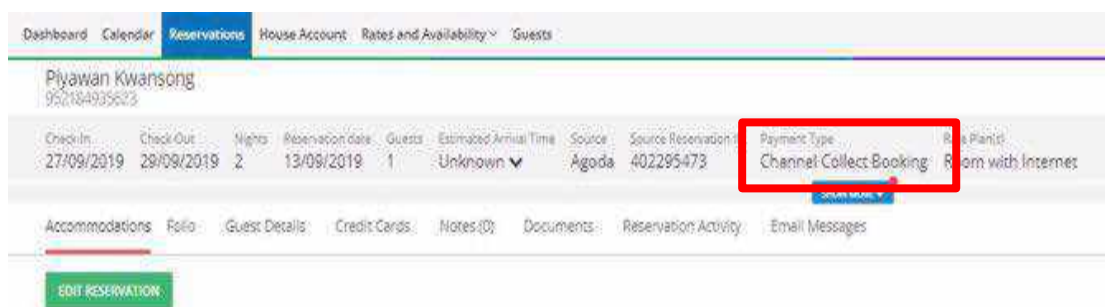
การตรวจสอบการชำระเงินของลูกค้าว่าได้ทำการชำระผ่านบัตรเครดิตหรือต้องชำระเงินสด ณ โฮสเทล ต้องทำการคลิกเข้าไปที่ “Reservation details” เพื่อตรวจสอบข้อมูล ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญมาก เนื่องจากถ้าลูกค้ายังไม่ได้ชำระเงินมา พนักงานจะต้องเก็บเงินสดจากลูกค้า ก่อนอนุญาตให้ลูกค้าได้เข้าพัก (รายละเอียดในภาคผนวกเอกสารที่เกี่ยวข้อง)



รูปที่ 4.3 การเข้าเช็คข้อมูลการจองต่างๆ ของลูกค้า

4.1.4) การตรวจสอบการชำระเงินของลูกค้า

จากภาพดังกล่าวลูกค้าได้ชำระเงินผ่านบัตรเครดิตมาแล้ว โดยให้เช็คคำว่า “Channel Collect Booking” ซึ่งหมายถึง ระบบ OTA ได้รับชำระเงินผ่านบัตรเครดิตจากลูกค้าแล้ว (รายละเอียดในภาคผนวกเอกสารที่เกี่ยวข้อง)

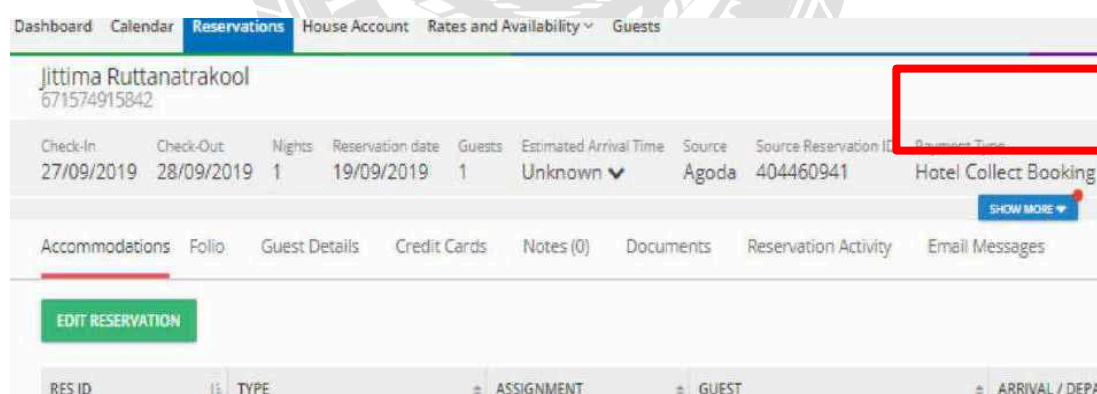


Check-In	Check-Out	Nights	Reservation date	Guests	Estimated Arrival Time	Source	Source Reservation ID	Payment Type	Room Plan
27/09/2019	29/09/2019	2	13/09/2019	1	Unknown	Agoda	402295473	Channel Collect Booking	Room with Internet

รูปที่ 4.4 การชำระเงินผ่านบัตรเครดิต

4.1.5) ข้อมูลของลูกค้าที่ยังไม่ชำระเงินผ่านบัตรเครดิต (ต้องชำระเงินสด)

จากภาพดังกล่าวลูกค้ายังไม่ได้ชำระเงินผ่านบัตรเครดิต โดยให้เช็คคำว่า “Hotel Collect Booking” ซึ่งหมายถึง ได้จองผ่านระบบ OTA แต่ต้องมาชำระเงินสด ณ โฮสเทล (รายละเอียดในภาคผนวกเอกสารที่เกี่ยวข้อง)

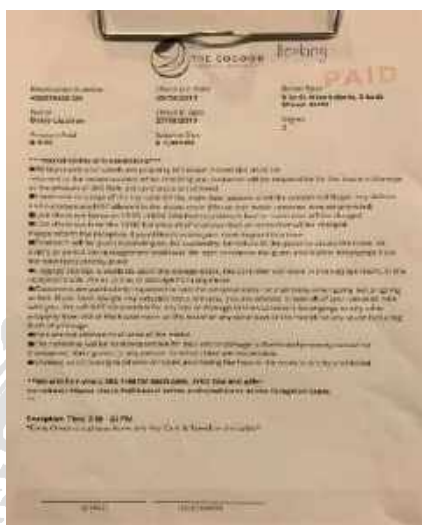


Check-In	Check-Out	Nights	Reservation date	Guests	Estimated Arrival Time	Source	Source Reservation ID	Payment Type
27/09/2019	28/09/2019	1	19/09/2019	1	Unknown	Agoda	404460941	Hotel Collect Booking

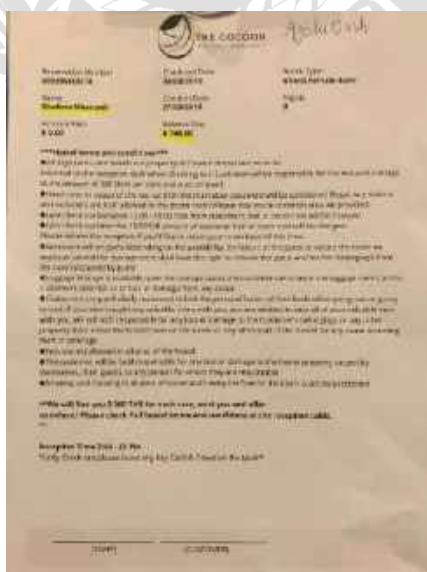
รูปที่ 4.5 การชำระเงินสด ณ โฮสเทล

4.1.6) การปรี้นท์ใบการจองเพื่อปิดกะในแต่ละวัน

นอกจากการเช็คข้อมูลต่างๆในระบบแล้ว ยังต้องปรี้นท์ใบการจองเพื่อทำการบันทึกข้อมูลเพื่อการปิดกะในแต่ละวัน โดยจะทำการปรี้นท์และเขียนข้อมูลลงไปว่าลูกค้าได้จองมาผ่าน OTA ระบบใด และจ่ายเป็นบัตรเครดิตหรือเงินสด จากนั้นเมื่อลูกค้าได้ทำการเข้ามาเช็คอิน พนักงานจะต้องทำการทักบริเวณส่วนบนเพื่อแยกเก็บไว้ปิดกะ และให้ส่วนที่เป็นกฎของโฮสเทลด้านล่างกับลูกค้า (รายละเอียดในภาคผนวกเอกสารที่เกี่ยวข้อง)



รูปที่ 4.6 ใบการจองโดยระบบ Booking.com และได้ชำระเงินผ่านบัตรเครดิตมาแล้ว



รูปที่ 4.7 ใบการจองโดยระบบ Agoda และได้ชำระด้วยเงินสด ณ โฮสเทล

4.2 คำศัพท์ที่พบและใช้ในแผนกต้อนรับ

ตารางที่ 4.1 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร A

-A-

VOCABULARY	MEANING
ACCOMMODATION	สิ่งอำนวยความสะดวก
ADDRESS	ที่อยู่
ACCIDENT	อุบัติเหตุ
AMOUNT	รวม
ANY	จำนวนหนึ่ง ไม่จำกัด
ADVISE	แจ้งให้ทราบ
AREA	พื้นที่ บริเวณ
AIR-CONDITIONER	เครื่องปรับอากาศ
ALARM	สัญญาณ
ASHTRAY	ที่เขี่ยบุหรี่
ALLOW	อนุญาต
AVAILABLE	ว่าง มีอยู่
ATMOSPHERE	บรรยากาศ
ARRIVAL	การมาถึง
ADAPTOR	อุปกรณ์ต่อเชื่อมปลั๊กไฟ

ตารางที่ 4.2 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร B

-B-

VOCABULARY	MEANING
BALANCE	จำนวนเหลือ
BUNK BED	เตียงสองชั้น
BAGGAGE	กระเป๋าเดินทาง
BETWEEN	ระหว่าง
BEYOND	นอกจาก ข้อจำกัด
BELONG	เป็นของ เป็นส่วนหนึ่งของ
BUY	ซื้อ
BOOKING	การจอง

ตารางที่ 4.3 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร C

-C-

VOCABULARY	MEANING
CALLING	การโทร
CARD	บัตร
CUSTOMER CLIENT	ลูกค้า
CHECK-IN	ลงทะเบียนเพื่อเข้าพัก
CHECK-OUT	เมื่อสิ้นสุดการพัก แจ้งออก
CHANGE	เงินทอน
COOKING	การทำอาหาร
CHARGE	คิดเงิน
COMMON AREA	พื้นที่ส่วนกลาง
CONFIRM	ยืนยัน
CONSIDER	พิจารณา

ตารางที่ 4.4 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร D

-D-

VOCABULARY	MEANING
DUE	ค่าธรรมเนียม
DAMAGE	ความเสียหาย
DEPOSIT	เงินมัดจำ
DEPEND	อาศัย พึ่งพา
DORM	ห้องพัก

ตารางที่ 4.5 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร E

-E-

VOCABULARY	MEANING
EXTEND	ขยายหรือเพิ่ม
ELEVATOR	ลิฟท์
E-BANKING	ธุรกรรมการชำระเงิน โอนเงิน ผ่านทางอินเทอร์เน็ต
EXPLAIN	อธิบาย

ตารางที่ 4.6 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร F

-F-

VOCABULARY	MEANING
FACILITY	สิ่งอำนวยความสะดวก
FRONT OFFICE	แผนกต้อนรับส่วนหน้า
FAMILY ROOM	ห้องพักแบบครอบครัว
FEE	ค่าธรรมเนียม
FEATURE	ลักษณะเฉพาะ

ตารางที่ 4.7 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร G

-G-

VOCABULARY	MEANING
GUEST	แขก, ลูกค้า
GAMES	เกม
GUIDE	ผู้นำท่องเที่ยว
GLASS	แก้วน้ำ

ตารางที่ 4.8 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร H

-H-

VOCABULARY	MEANING
HANG OUT	ออกไปเที่ยว
HALF PRICE	ครึ่งหนึ่งของราคา
HOUSEKEEPING	แม่บ้าน คนดูแลทำความสะอาดโรงแรม

ตารางที่ 4.9 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร I

-I-

VOCABULARY	MEANING
INCONVENIENCE	ความไม่สะดวกสบาย
INCOME	รายได้
IDENTITY	ลักษณะ
INVOICE	ใบเสร็จ
IMPRESSION	ความประทับใจ

ตารางที่ 4.10 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร K

-K-

VOCABULARY	MEANING
KITCHENETTE	ครัวขนาดเล็ก
KEY	กุญแจ
KEYCARD	คีย์การ์ด

ตารางที่ 4.11 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร L

-L-

VOCABULARY	MEANING
LAUNDRY	ร้านซักแห้ง
LINEN	ผ้าปูที่นอนและปลอกหมอน
LOCKER	ตู้เก็บของ
LIST	รายชื่อ

ตารางที่ 4.12 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร M

-M-

VOCABULARY	MEANING
MAID	แม่บ้าน คนดูแลทำความสะอาดโรงแรม
MARKETING	การตลาด

ตารางที่ 4.13 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร N

-N-

VOCABULARY	MEANING
NIGHT MARKET	ตลาดนัดกลางคืน
NECESSITY	ความจำเป็น
NEGOTIABLE	เจรจากันได้
NIGHT SHIFT	กะกลางคืน
NO-SHOW	แขกที่จองที่พักไว้แต่ไม่ได้มา

ตารางที่ 4.14 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร O

-O-

VOCABULARY	MEANING
OCCUPANCY	การอาศัยอยู่
OPERATION	การดำเนินงาน
OPTION	ตัวเลือก

ตารางที่ 4.15 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร P

-P-

VOCABULARY	MEANING
PARKING PASS	บัตรจอดรถ
PROJECTOR	โปรเจคเตอร์
PARDON	ขอประทานโทษ

ตารางที่ 4.16 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร R

-R-

VOCABULARY	MEANING
REQUESTED	แจ้งความประสงค์
RESERVATION	การจองล่วงหน้า
RECEPTIONIST	พนักงานต้อนรับ
ROOM RATE	อัตราค่าห้อง
ROOFTOP	ดาดฟ้า

ตารางที่ 4.17 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร S

-S-

VOCABULARY	MEANING
SERVICE	บริการ
SIGN	เซ็น
SUITCASE	กระเป๋าเดินทาง
SAFETY	ความปลอดภัย

ตารางที่ 4.18 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร T

-T-

VOCABULARY	MEANING
TAX	ภาษี
TOWELS	ผ้าเช็ดตัว
TAXI SERVICE	การบริการแท็กซี่
TEAMWORK	การทำงานเป็นทีม

ตารางที่ 4.19 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร V

-V-

VOCABULARY	MEANING
VACANCY	ห้องว่าง
VALET	บริการนำรถไปจอด
VENDING MACHINE	ตู้ยัดเหรียญ

ตารางที่ 4.20 แสดงคำศัพท์ภาษาอังกฤษตัวอักษร W

-W-

VOCABULARY	MEANING
WARDROBE	ตู้เก็บเสื้อผ้า
WITHDRAW MONEY	ถอนเงิน
WASTEBASKET	ตะกร้าใส่ขยะ
WHITEBOARD	กระดานไวท์บอร์ด

4.3 บทสนทนาที่ใช้ในแผนกต้อนรับ

4.3.1 บทสนทนาเมื่อลูกค้าต้องการเชคอิน

ตารางที่ 4.21 บทสนทนาเมื่อลูกค้าต้องการเชคอิน

ENGLISH	THAI
STAFF: Hello, Are you checking in?	พนักงาน: สวัสดีค่ะ คุณมาเชคอินใช่ไหมคะ
GUEST: Yes I am. Do you have an available bed?	ลูกค้า: ใช่ค่ะ ไม่ทราบว่ายังมีเตียงว่างรึเปล่าคะ
STAFF: Of course so how long are you going to stay here?	พนักงาน: มีค่ะ คุณลูกค้าต้องการพักกี่วันคะ
GUEST: I'm going to stay for 2 nights so how much is the room price?	ลูกค้า: ฉันต้องการพักสัก2คืนค่ะ ไม่ทราบว่าราคารoomเท่าไรคะ
STAFF: It is 300 per night.	พนักงาน: 300บาทต่อ1คืนค่ะ
GUEST: Okay.	ลูกค้า: ตกลงค่ะ
STAFF: May I have your passport please?	พนักงาน: ขอนั่งสือเดินทางของคุณได้ไหมคะ
GUEST: Of course.	ลูกค้า: แน่แน่นอนค่ะ
STAFF: Thank you.	พนักงาน: ขอบคุณนะค่ะ

4.3.2 บทสนทนาเมื่อลูกค้าต้องการเชคเอาท์

ตารางที่4.22 บทสนทนาเมื่อลูกค้าต้องการเชคเอาท์

ENGLISH	THAI
STAFF: Are you checking out?	พนักงาน: คุณต้องการเชคเอาท์ใช่ไหมคะ
GUEST: Yes please	ลูกค้า: ใช่ค่ะ
STAFF: Okay. Can I have your keycard?	พนักงาน: โอเคค่ะ ดิฉันขอคีย์การ์ดห้องด้วยนะคะ
GUEST: here you go.	ลูกค้า: นี่ค่ะ
STAFF: Okay. Thank you for staying with us and have a good day.	พนักงาน: ขอบคุณค่ะ ที่พักที่ไฮสเทลของเราจะ
GUEST: Thank you so much.	คะ ขอให้วันนี้เป็นวันที่ดีนะคะ
	ลูกค้า: ขอบคุณมากนะคะ

4.3.3 บทสนทนาเมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ (ขอผ้าเช็ดตัว)

ตารางที่ 4.23 บทสนทนาเมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ (ขอผ้าเช็ดตัว)

ENGLISH	THAI
STAFF: May I help you?	พนักงาน: มีอะไรให้ช่วยไหมคะ
GUEST: I want a towel please.	ลูกค้า: ฉันอยากได้ผ้าเช็ดตัวนะคะ
STAFF: Just a moment. I will bring it for you.	พนักงาน: ได้ค่ะ รอสักครู่นะคะ เดี๋ยวฉันหยิบให้ค่ะ
GUEST: Okay. Thanks.	ลูกค้า: ยินดีค่ะ ขอบคุรมากนะคะ

4.3.4 บทสนทนาเมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ (เรียกแท็กซี่)

ตารางที่ 4.24 บทสนทนาเมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ (เรียกแท็กซี่)

ENGLISH	THAI
GUEST: Excuse me, I want to go to the airport but I don't know how to book GRAB taxi.	ลูกค้า: ขอโทษนะคะ ก็ฉันต้องการที่จะไปสนามบินแต่ฉันไม่รู้ว่าจะเรียกรถแท็กซี่ยังไง
STAFF: Alright, Which airport do you have to go?	พนักงาน: ไม่เป็นไรค่ะ คุณต้องการไปสนามบินไหนคะ
GUEST: It's DONMUENG airport.	ลูกค้า: สนามบินดอนเมืองค่ะ
STAFF: Okay, I am going to book the taxi for you now.	พนักงาน: โอเคค่ะ เดี๋ยวฉันเรียกแท็กซี่ให้คุณตอนนี้ค่ะ
GUEST: Okay. Thank you.	ลูกค้า: ขอบคุ่มากๆนะคะ

4.3.5 บทสนทนาเมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ (เรื่องห้องพัก)

ตารางที่ 4.25 บทสนทนาเมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ (เรื่องห้องพัก)

ENGLISH	THAI
GUEST : I want to get an upper bed, is that possible?	ลูกค้า: ฉันต้องการนอนเตียงชั้นบนได้รึเปล่าคะ
STAFF : Let me check in the system for you	พนักงาน: สักครู่นะคะ เดี๋ยวฉันขอเช็กในระบบก่อนนะคะ
GUEST: Ok thanks	ลูกค้า: โอเคค่ะ ขอบขอบคุณค่ะ
STAFF : I just checked in the system and there is no available upper bed for you tonight. I'm so sorry for that.	พนักงาน: ฉันเช็กให้แล้วนะคะ แต่ไม่มีเตียงชั้นบนที่ว่างเลยคะสำหรับคืนนี้นะคะ
GUEST : oh that's fine. Thank you	ลูกค้า: งั้นไม่เป็นไรคะ ขอบคุณนะคะ

4.3.6 บทสนทนาเมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ (ร้านซักแห้ง)

ตารางที่ 4.26 บทสนทนาเมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ (ร้านซักแห้ง)

ENGLISH	THAI
GUEST : Where can I get my laundry done?	แขก: ฉันจะซักผ้าได้ที่ไหน
STAFF: There are two choices for you, first you can go to the laundry shop at the opposite side of the hostel or the other choice you can use the washing machine just beside the laundry shop and dry the clothes on the rooftop of our hostel.	พนักงาน: มีสองทางเลือกสำหรับคุณก่อนอื่นคุณสามารถไปที่ร้านซักรีดที่ฝั่งตรงข้ามของโฮสเทลหรืออีกทางเลือกคือ คุณสามารถใช้เครื่องซักผ้าที่ตั้งอยู่ข้างร้านซักรีดและตากเสื้อผ้าบนดาดฟ้าของโฮสเทลของเรา
GUEST : Oh I see, so I would wash them by washing machine over there, but how can I iron them?	แขก: โอ้ เข้าใจแล้ว, ฉันจะซักผ้าด้วยเครื่องซักผ้าตรงนั้น แต่ฉันจะรีดมันได้อย่างไร?
STAFF : For this you have to go to the laundry shop as we don't have the iron for you.	พนักงาน: คุณต้องไปที่ร้านซักรีดเพราะเราไม่มีเตารีดให้คุณคะ
GUEST : Ok, thank you.	แขก: โอเค ขอบคุณ

4.3.7 บทสนทนาเมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ (ด้านที่พัก)

ตารางที่ 4.27 บทสนทนาเมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ (ด้านที่พัก)

ENGLISH	THAI
GUEST : I would like to get back my refund, because I booked for 3 nights via Agoda, but I will stay only 2 nights. Is that possible? STAFF : If you book via the OTA, we can't give you back the refund, but you can contact Agoda's call center and ask if you can get back the refund. GUEST : Ok, thank you. If next time I want to call and make a reservation directly with the hostel, how much is the price per night? STAFF : for the walk-in price is 200 baht per night GUEST : Ok that's reasonable price, next time I will do that. STAFF: Always your welcome.	แขก: ฉันต้องการรับเงินคืนค่ะ เนื่องจากฉันจอง 3 คืนผ่าน ทางโอโกต้า แต่ฉันจะพัก 2 คืนเท่านั้น เป็นไปได้ไหมที่จะได้เงินคืน? พนักงาน: หากคุณจองผ่าน OTA เราไม่สามารถคืนเงินให้คุณได้ค่ะ แต่คุณสามารถติดต่อศูนย์บริการลูกค้าของโอโกต้าและสอบถามว่าคุณจะได้รับเงินคืนจากทางโอโกต้าได้หรือไม่ แขก: โอเค ขอบขอบคุณ หากครั้งหน้าฉันต้องการโทรและจองโดยตรงกับโฮสเทล ราคาเท่าไรต่อคืน? พนักงาน: สำหรับราคาwalk-inคือ 200 บาทต่อคืนค่ะ แขก: โอเค, ราคาสมเหตุสมผล ครั้งต่อไปฉันจะจองผ่านโฮสเทลโดยตรง พนักงาน: ยินดีต้อนรับคุณเสมอค่ะ

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลโครงการหรืองานวิจัย

5.1.1 สรุปผลโครงการ

หลังจากที่ผู้จัดทำได้ดำเนินโครงการเสร็จสิ้นลงแล้วนั้นผลที่ได้รับคือ นุศลากรในองค์กรหรือนักศึกษาที่ต้องการเข้ามาฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษากับทางบริษัทเดอะ โคลน ไอศเทลสามารถนำขั้นตอนการทำงานและคำศัพท์บทสนทนามาใช้ในการทำงานได้ เพื่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กรและนักศึกษาให้การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งตรงตามวัตถุประสงค์ที่ผู้จัดทำได้กำหนดไว้ตั้งแต่เริ่มดำเนินโครงการอย่างครบถ้วน

5.1.2 ข้อจำกัดหรือปัญหาโครงการ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานแผนกต้อนรับในโฮสเทลจะต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารและต้องใช้เวลาอย่างมากในการปฏิบัติงาน เนื่องจากต้องทำในระบบโปรแกรมที่ทางบริษัทได้จัดไว้ให้และต้องบริการลูกค้าในเวลาเดียวกัน จึงทำให้การทำงานนั้นต้องมีความรอบคอบและมีสมาธิในการทำงานในทุกๆขั้นตอน เมื่อทำงานก็จะเจอลูกค้าหลายรูปแบบ หลายเชื้อชาติ จึงทำให้การดูแลนั้นก็จะแตกต่างกันออกไป

5.1.3 ข้อเสนอแนะ

ในการทำโครงการนี้ ควรมีระยะเวลาในการทำงานมากกว่านี้ เนื่องจากผู้จัดทำจะเรียนรู้งานที่ได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษาได้อย่างเข้าใจ ต้องใช้เวลาอย่างพอสมควร เพราะการจัดการในระบบและพัฒนากการให้ภาษาการสื่อสาร รวมถึงคำศัพท์บทสนทนาที่ใช้ในการสื่อสาร ต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจและความละเอียดในการจัดทำ หากมีระยะเวลาในการทำโครงการที่มากขึ้นจะทำให้สามารถอธิบายรายละเอียดคำศัพท์และสามารถยกตัวอย่างในแต่ละคำให้ละเอียดมากขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานนั้น สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพได้ดียิ่งขึ้น

5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

5.2.1 ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

จากการที่คณะผู้จัดทำโครงการได้ไปปฏิบัติงานที่ บริษัท เดอะ โคลน โฮสเทล ตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2562 ผู้จัดทำโครงการได้เรียนรู้การใช้ชีวิตในการทำงานจริง เรียนรู้การทำงานกับผู้อื่น เรียนรู้วัฒนธรรมในองค์กร เรียนรู้มารยาทที่ต้องนำไปใช้ในองค์กร ได้ฝึกบุคลิกภาพในการทำงาน มีความรับผิดชอบต่องานและหน้าที่ของตนเอง รวมทั้งได้พัฒนาทักษะทางด้านภาษา เนื่องจากการทำงานนั้น ทั้งหมดล้วนเป็นภาษาอังกฤษ ดังนั้นจากการปฏิบัติงานสหกิจครั้งนี้ ผู้จัดทำโครงการจึงได้รับประโยชน์อย่างมาก และสามารถนำประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้มาต่อยอดในการทำงานจริงต่อไปในอนาคต

5.2.2 ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เนื่องจากบริษัทเดอะ โคลน โฮสเทล เป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการทางด้านที่พัก ซึ่งมีลักษณะงานที่ต้องใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษการกรอกข้อมูลลูกค้าลงในระบบให้ลูกค้า และเอกสารต่างๆรวมถึงคำศัพท์ภาษาอังกฤษในการเลือกใช้ในการสื่อสารสนทนา ทำให้ในช่วงแรกที่ได้เข้าร่วมงานภายในองค์กร ผู้จัดทำต้องใช้เวลาเรียนรู้ขั้นตอนการกรอกข้อมูลในระบบที่บริษัทได้จัดไว้ให้ เอกสารและรวมทั้งคำศัพท์ที่ใช้ในการสื่อสาร เพื่อให้สามารถเข้าใจขั้นตอนการทำงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

5.2.3 ข้อเสนอแนะ

5.2.3.1 ผู้ที่มาฝึกปฏิบัติสหกิจจำเป็นต้องมีทักษะการสื่อสารที่ชัดเจนและรู้จักเลือกใช้คำพูดได้อย่างเหมาะสม

5.2.3.2 ผู้ที่มาฝึกปฏิบัติสหกิจจำเป็นต้องมีบุคลิกภาพที่ดีเพื่อให้การทำงานนั้นได้รับความน่าเชื่อถือ รวมถึงต้องรู้จักลำดับแบบแผนการทำงาน เพื่อให้งานนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.2.3.3 ควรมีระยะเวลาให้นักศึกษาได้ปฏิบัติงานสหกิจมากกว่านี้ เพื่อที่จะทำให้นักศึกษาที่ไปปฏิบัติงานสหกิจนั้นได้เข้าถึงระบบการทำงานในองค์กรนั้นๆได้อย่างละเอียดดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

Strawberry Hostels. (2558). ความหมายของ โฮสเทล. เข้าถึงได้จาก

<https://www.strawberryhostels.com/โฮสเทลคืออะไร/>

องค์การถ่ายทอดความรู้และเป็นส่วนร่วมกับงานวิจัยโปรตอนจากทวีปยุโรป. (2560). ความหมายของการปฏิบัติงาน. เข้าถึงได้จาก

<http://www.protoneurope.org/ความหมายของการปฏิบัติท>

IM2. (2559). ความหมายของการให้บริการ. เข้าถึงได้จาก

<https://www.im2market.com/2016/05/07/3250>

ศูนย์สื่อสารนานาชาติแห่งจุฬาฯ. ความหมายการสื่อสาร. เข้าถึงได้จาก

[http://www.chulapedia.chula.ac.th/index.php?title=การสื่อสาร_\(Communication\)](http://www.chulapedia.chula.ac.th/index.php?title=การสื่อสาร_(Communication))





ภาพบรรยากาศในการทำงาน



ภาพบรรยากาศในการทำงาน



ภาคผนวก ข

เอกสารที่เกี่ยวข้อง



[illegible]

การเข้าเช็คข้อมูลการจองต่าง ๆ ของลูกค้า

hotels.cloudbeds.com/connect/11024#/calendar

Calendar Dashboard Home - Expedia Par... The Cocoon Hostel Traveloka - TE

Reservations House Account Rates and Availability ~ Guests

SEP 2019 OCT 2019

Room	Guests	Check-in / Out	Rate	Occupancy	Room Type	Room Status	Room Name																	
8-dorm	4	WED 25 14:00:00	฿ 550.00	2	THU 26 15:00:00	฿ 550.00	5	FRI 27 16:00:00	฿ 550.00	6	SAT 28 17:00:00	฿ 550.00	7	SUN 29 18:00:00	฿ 550.00	8	MON 30 19:00:00	฿ 550.00	9	TUE 1 20:00:00	฿ 550.00	10	WED 2 21:00:00	฿ 550.00
dormitory room	9	WED 25 14:00:00	฿ 550.00	4	THU 26 15:00:00	฿ 550.00	5	FRI 27 16:00:00	฿ 550.00	6	SAT 28 17:00:00	฿ 550.00	7	SUN 29 18:00:00	฿ 550.00	8	MON 30 19:00:00	฿ 550.00	9	TUE 1 20:00:00	฿ 550.00	10	WED 2 21:00:00	฿ 550.00

Pyramix Kwanwong - Confirmed
852018555023

Check-in / Out: 27/09/2019 - 29/09/2019

Guests: 1

Estimated Arrival: Unknown

Grand Total: ฿ 923.18

Balance Due: ฿ 0.00

Agent ID: 408295479

Reservation Notes (0):

- > Check-In Guest
- > Check-In & go to Reservation
- > Reservation Details
- > Un-assign room
- > Quick Edit

การชำระเงินผ่านบัตรเครดิต

Edwin Rafur

12093207145

CONFIRMED

ACTIONS

Check-In

11/08/2019

14:00

2019

3

Credit Card

11/08/2019

14:00

2019

3

Nights

11/08/2019

14:00

2019

3

Reservations

11/08/2019

14:00

2019

3

Guests

11/08/2019

14:00

2019

3

Estimated Arrival Time

11/08/2019

14:00

2019

3

Source

11/08/2019

14:00

2019

3

Source Description ID

11/08/2019

14:00

2019

3

Payment Type

11/08/2019

14:00

2019

3

U-Unknown

Agenda

419241620

Channel Collect Booking

BALANCE DUE 80.00

Sign Name

Room with Internet

FINANCE

Accommodations

Folio

Guest Details

Cost Code

Notes (0)

Documents

Reservation Activity

Email Messages

การชำระเงินสด ณ โฮสเทล

Dashboard
Calendar
Reservations
House Account
Rates and Availability
Guests

Jittima Ruttanatrakool
671574915842

Check-In	Check-Out	Nights	Reservation date	Guests	Estimated Arrival Time	Source	Source Reservation ID	Payment Type
27/09/2019	28/09/2019	1	19/09/2019	1	Unknown	Agoda	404460941	Hotel Collect Booking

SHOW MORE

Accommodations
Folio
Guest Details
Credit Cards
Notes (0)
Documents
Reservation Activity
Email Messages

EDIT RESERVATION

RES ID	TYPE	ASSIGNMENT	GUEST	ARRIVAL / DEPA
--------	------	------------	-------	----------------

ตัวอย่างเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน


THE COCOON
HOTEL BANGKOK

Agoda Cash

Reservation Number 089396483574	Check out Date 30/08/2019	Room Type 6 beds Female dorm
Name Khalima Sihanonh	Check in Date 27/08/2019	Nights 3
Amount Paid ฿ 0.00	Balance Due ฿ 748.00	

*****Hostel terms and conditions*****

- All keys cards and towels are property of Cocoon Hostel and must be returned to the reception desk when checking out. Customer will be responsible for the loss and damage at the amount of 300 Baht per card and a set of towel.
- Hand-over or usage of the key card OR the main door password will be considered illegal. Any visitors and outsiders are NOT allowed in the dorm room (Please stay inside common area we provided)
- Late check out between 12:00 -18:00 50% from customer's bed or room cost will be charged
- Late check out later the 18:00 full amount of customer bed or room cost will be charged.

Please inform the reception if you'd like to retain your room beyond this time.

- Extension will be given depending on the availability. On failure of the guest to vacate the room on expiry or period the management shall have the right to remove the guest and his/her belongings from the room occupied by guest
- Luggage Storage is available upon the storage space, the customer can store in the luggage room, at the customer's sole risk as to loss or damage from any cause.
- Customers are particularly requested to lock the personal locker of their beds when going out or going to bed. If you have bought any valuable items with you, you are advised to take all of your valuable item with you. We will NOT responsible for any loss or damage to the Customer's belongings or any other property from either the hostel room or the locker or any other part of the hostel for any cause including theft or pilferage.
- Pets are not allowed in all area of the hostel
- The customer will be held responsible for any loss or damage to the hostel property caused by themselves, their guests or any person for whom they are responsible
- Smoking and Cooking in all area of hostel and having the food in the room is strictly prohibited

****We will fine you 2,000 THB for each case, evict you and offer no refund/ Please check Full hostel terms and conditions at the reception table.**

Reception Time 7:00 - 23 PM

Early Check out please leave any Key Card & Towel on the table

 (STAFF)

 (CUSTOMER)

ตัวอย่างเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน


THE COCOON
 HOSTEL BANGKOK

Booking
PAID

Reservation Number 450270438128	Check out Date 29/08/2019	Room Type 8 beds Mixed dorm, 8 beds Mixed dorm
Name Daisy Liquiran	Check in Date 27/08/2019	Nights 2
Amount Paid ฿ 0.00	Balance Due ฿ 1,080.00	

*****Hostel terms and conditions*****

- All keys cards and towels are property of Cocoon Hostel and must be returned to the reception desk when checking out. Customer will be responsible for the loss and damage at the amount of 300 Baht per card and a set of towel.
- Hand-over or usage of the key card OR the main door password will be considered illegal. Any visitors and outsiders are NOT allowed in the dorm room (Please stay inside common area we provided)
- Late check out between 12:00 - 18:00 50% from customer's bed or room cost will be charged
- Late check out later the 18:00 full amount of customer bed or room cost will be charged. Please inform the reception if you'd like to retain your room beyond this time.
- Extension will be given depending on the availability. On failure of the guest to vacate the room on expiry or period the management shall have the right to remove the guest and his/her belongings from the room occupied by guest
- Luggage Storage is available upon the storage space, the customer can store in the luggage room, at the customer's sole risk as to loss or damage from any cause.
- Customers are particularly requested to lock the personal locker of their beds when going out or going to bed. If you have bought any valuable items with you, you are advised to take all of your valuable item with you. We will NOT responsible for any loss or damage to the Customer's belongings or any other property from either the hostel room or the locker or any other part of the hostel for any cause including theft of pilferage.
- Pets are not allowed in all area of the hostel
- The customer will be held responsible for any loss or damage to the hostel property caused by themselves, their guests or any person for whom they are responsible
- Smoking and Cooking in all area of hostel and having the food in the room is strictly prohibited

****We will fine you 2,000 THB for each case, evict you and offer no refund/ Please check Full hostel terms and conditions at the reception table.**

Reception Time 7:00 - 23 PM

Early Check out please leave any Key Card & Towel on the table

 (STAFF)

 (CUSTOMER)

ภาคผนวก ค

บทความวิชาการ



ขั้นตอนการให้บริการของพนักงานต้อนรับ

(Service Processes of the Receptionist)

นางสาว ชญานันท์ วิเชียรศาสตร์

สาขาวิชาอังกฤษสื่อสารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์

อาคาร 19 มหาวิทยาลัยสยาม

E-mail : xchayanax@gmail.com

บทคัดย่อ

เดอะ โคลน โฮสเทล เป็นโฮสเทลขนาดเล็กตั้งอยู่ใจกลางเมือง บนถนนเพชรบุรี จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งดำเนินธุรกิจด้านการให้บริการทางด้านที่พักแก่ลูกค้าชาวไทยและชาวต่างชาติ โดย การปฏิบัติงานในครั้งนี้ ผู้จัดทำได้มาฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในแผนกพนักงานต้อนรับ และได้รับมอบหมายงานด้านการให้บริการที่พัก ให้ข้อมูลเกี่ยวกับที่พักและระเบียบรวมถึงดูแลความเรียบร้อย ทั้งการพูดคุยกับลูกค้าที่มาพัก ตอบคำถาม แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าที่เข้ามาพัก ซึ่งปัญหาที่พบคือ ความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติจึงทำให้การให้บริการนั้นแตกต่างกันออกไป เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายได้

จากการปฏิบัติงานในแผนกพนักงานต้อนรับ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและการให้บริการลูกค้าที่หลากหลาย ดังนั้น ผู้จัดทำจึงได้ทำโครงงานเรื่อง “ขั้นตอนการให้บริการของพนักงานต้อนรับ” โดยโครงงานนี้จะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับ การให้บริการของแผนกพนักงานต้อนรับ และคำศัพท์ทสนทนาที่ใช้แผนกพนักงานต้อนรับ ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า โครงงานนี้ จะเป็น

ประโยชน์กับผู้สนใจและนักศึกษาที่จะออกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในรุ่นต่อไป ที่ เดอะ โคลน โฮสเทล

Abstract

As a small hostel located in the heart of the city, The Cocoon Hostel is on Phetchaburi Road, Bangkok. The hostel has operated its accommodation business for both Thai and foreign customers. By attending the internship under the cooperative education course, The trainee had worked in the Reception Department, The assigned duties were to provide accommodation services, accommodation information, regulations and supervise the orderliness, as well as having a conversation with the hostel's guests, answering questions, and finding the solutions. The problem found was that different customers have different needs. Most of customers at The Cocoon Hostel are foreigners. Because of customers' various demands, it is necessary to serve customers with different needs in the different ways.

Since the trainee had worked in the Reception Department by serving customers with

different demands, the trainee decided to do the project entitled "Service Processes of the Receptionist". This project is divided into 3 parts, namely; working process, receptionist service standard and vocabulary- conversation in the reception desk. Lastly, the author greatly hopes that this project would be beneficial for those who interested in and students who will attend the cooperative education in the next generation at The Cocoon Hostel.

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานและการให้บริการของแผนกพนักงานต้อนรับ
2. เพื่อศึกษาคำศัพท์และบทสนทนาภาษาอังกฤษที่ต้องใช้ในแผนกพนักงานต้อนรับ
3. เพื่อเป็นประโยชน์ให้กับนักศึกษาที่จะออกปฏิบัติงานสหกิจศึกษารุ่นต่อไปที่จะฝึกปฏิบัติงานในแผนกพนักงานต้อนรับ

ขอบเขต

โครงการนี้ประกอบไปด้วย 3 ส่วน ได้แก่

1. ขั้นตอนการปฏิบัติงานและการให้บริการของแผนกพนักงานต้อนรับ
2. คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับแผนกพนักงานต้อนรับ
3. บทสนทนาภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับแผนกพนักงานต้อนรับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รู้การปฏิบัติงานและการให้บริการของแผนกพนักงานต้อนรับ
2. ได้รู้คำศัพท์และบทสนทนาภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับแผนกพนักงานต้อนรับ
3. ให้การปฏิบัติงานของนักศึกษาที่จะออกปฏิบัติงานสหกิจศึกษารุ่นต่อไปที่จะฝึกปฏิบัติงานในแผนกพนักงานต้อนรับ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. กำหนดหัวข้อโครงการที่น่าสนใจเพื่อไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษา
2. รวบรวมเนื้อหาของโครงการที่จะทำนั้นอย่างละเอียดเพื่อไปปรึกษาอาจารย์และพนักงานที่ปรึกษา
3. รวบรวมคำศัพท์และบทสนทนาภาษาอังกฤษที่จะใช้ในแผนกพนักงานต้อนรับ
4. นำคำศัพท์และบทสนทนาที่ได้มารวบรวม และจัดเรียงตามตัวอักษรและความหมายของแต่ละคำ
5. นำคำศัพท์และบทสนทนาต่างๆ มาจัดเรียงในรูปแบบตาราง
6. นำข้อมูลต่างๆที่รวบรวมไว้นั้นส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องและแก้ไขเมื่อพบว่ามีข้อผิดพลาด
7. จัดเรียงรูปแบบของโครงการนั้นให้อย่างสมบูรณ์และพร้อมนำเสนอ

อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

1. ฮาร์ดแวร์

- Notebook
- โทรศัพท์
- เครื่องคิดเลข
- เครื่องถ่ายภาพเอกสาร
- เครื่องคอมพิวเตอร์

2. ซอฟต์แวร์

- Cloud Beds

2.คำศัพท์ที่พบและใช้ในแผนกต้อนรับ



รายละเอียดของโครงการ

จากการที่ผู้จัดทำได้ปฏิบัติงานในส่วน
ของแผนกพนักงานต้อนรับของเดอะ โกลด์ไฮสเทล
ผู้จัดทำจึงได้จัดทำโครงการเรื่อง “ขั้นตอนการ
ปฏิบัติงานในแผนกพนักงานต้อนรับ” โดยโครงการ
นี้แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

1. ขั้นตอนของการทำงานในแผนก
ต้อนรับ

2. คำศัพท์ที่พบและใช้ในแผนกต้อนรับ

3. บทสนทนาภาษาอังกฤษที่ใช้ในแผนก
ต้อนรับ

1.ขั้นตอนของการทำงานในแผนกต้อนรับ

เมื่อลูกค้ามาถึง พนักงานต้องสอบถาม
ข้อมูลการจองของลูกค้าว่า ได้จองผ่านระบบ OTA
(Online Travel Agent) หรือเป็นลูกค้าที่ walk-in เข้า
มาไม่มีการจองล่วงหน้า โดยทำการเปิดโปรแกรม
Cloud Beds เพื่อทำการดูข้อมูลจากการจองหรือทำ
การจองขึ้นมาใหม่ในกรณีที่ไม่ได้ทำการจองผ่าน
OTA มา

VOCABULARY	MEANING
ACCOMMODATION	สิ่งอำนวยความสะดวก
ADDRESS	ที่อยู่
ACCIDENT	อุบัติเหตุ
AMOUNT	รวม
ANY	จำนวนหนึ่ง ไม่จำกัด
ADVISE	แจ้งให้ทราบ
AREA	พื้นที่ บริเวณ
AIR-CONDITIONER	เครื่องปรับอากาศ
ALARM	สัญญาณ
ASHTRAY	ที่เขี่ยบุหรี่
ALLOW	อนุญาต
AVAILABLE	ว่าง มีอยู่
ATMOSPHERE	บรรยากาศ
ARRIVAL	การมาถึง
ADAPTOR	อุปกรณ์ต่อเชื่อมปลั๊กไฟ

3.บทสนทนาภาษาอังกฤษที่ใช้ในแผนกต้อนรับ บทสนทนาเมื่อลูกค้าต้องการเช็คอิน

ENGLISH	THAI
STAFF: Hello, Are you checking in?	พนักงาน: สวัสดีค่ะ คุณมาเช็คอินใช่ไหมคะ
GUEST: Yes I am. Do you have an available bed?	ลูกค้า: ใช่ค่ะ ไม่ทราบว่ามีเตียงว่างรึเปล่าคะ
STAFF: Of course so how long are you going to stay here?	พนักงาน: มีค่ะ คุณลูกค้าต้องการพักกี่วันคะ
GUEST: I'm going to stay for 2 nights so how much is the room price?	ลูกค้า: ฉันต้องการพัก 2 คืนค่ะ ไม่ทราบว่าราคาห้องเท่าไรคะ
STAFF: It is 300 per night.	พนักงาน: 300บาทต่อ 1 คืนค่ะ
GUEST: Okay.	ลูกค้า: ตกลงค่ะ
STAFF: May I have your passport please?	พนักงาน: ขอหนังสือเดินทางของคุณได้ไหมคะ
GUEST: Of course.	ลูกค้า: แน่แน่นอนค่ะ
STAFF: Thank you.	พนักงาน: ขอบขอบคุณนะคะ

สรุปผลโครงการ

หลังจากที่ผู้จัดทำได้ดำเนินโครงการเสร็จสิ้นลงแล้วนั้นผลที่ได้รับคือ บุคลากรในองค์กรหรือนักศึกษาที่ต้องการเข้ามาฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษากับทางบริษัทเดอะ โคลน โฮสเทล สามารถนำขั้นตอนการทำงานและคำศัพท์บทสนทนาไปใช้ในการทำงานได้ เพื่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กรและนักศึกษาให้การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพได้ดียิ่งขึ้น

ซึ่งตรงตามวัตถุประสงค์ที่ผู้จัดทำได้กำหนดไว้ตั้งแต่เริ่มดำเนินโครงการอย่างครบถ้วน

ประโยชน์จากการปฏิบัติงาน

จากการที่ผู้จัดทำโครงการได้ไปปฏิบัติงานที่ บริษัท เดอะ โคลน โฮสเทล ตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2562 ผู้จัดทำโครงการได้เรียนรู้การใช้ชีวิตในการทำงานจริง เรียนรู้การปรับตัวเข้ากับผู้อื่น เรียนรู้วัฒนธรรมในองค์กร เรียนรู้มารยาทที่ต้องนำไปใช้ในองค์กร ได้ฝึกบุคลิกภาพในการทำงาน มีความรับผิดชอบต่องานและหน้าที่ของตนเอง รวมทั้งได้พัฒนาทักษะทางด้านภาษา เนื่องจากการจัดทำเอกสารทั้งหมดนั้นเป็นภาษาอังกฤษ ดังนั้นจากการปฏิบัติงานสหกิจครั้งนี้ คณะผู้จัดทำโครงการจึงได้รับประโยชน์อย่างมาก และสามารถนำประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้มาต่อยอดในการทำงานจริงต่อไปในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ

การที่คณะผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา บริษัท เดอะ โคลน โฮสเทล (The Cocoon Hostel) ตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 31 เดือน สิงหาคม พ.ศ.2562 ทำให้ผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆที่มีคุณค่ามากมายสำหรับรายงานสหกิจศึกษาฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือและสนับสนุนจากหลายฝ่าย ดังนี้

1. คุณทินภพ แซ่มเมืองปัก (เจ้าของสถานประกอบการ)
2. คุณจักรภัทร ดอกแถม (ผู้จัดการ)

3. คุณปณิศา โชติชื่น (พนักงานที่ปรึกษา) ความหมายการสื่อสาร
4. คุณชนวนันท์ วิเชียรศาสตร์
(พนักงานแผนกต้อนรับ) <http://www.ipesp.ac.th/learning/thai/chapter1-1.html>
5. อาจารย์อติเวทย์ ตั้งอมรสุนต์
(อาจารย์ที่ปรึกษา) ความหมายของลูกค้า
<http://marketingthai.blogspot.com/2012/05/customers.html>
- และบุคคลท่านอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน คณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจกับชีวิตของการทำงานจริงซึ่งคณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

เอกสารอ้างอิง

ความหมายของโฮสเทล

<https://www.strawberryhostels.com/%E0%B9%82%E0%B8%AE%E0%B8%AA%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%A5%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%AD%E0%B8%B0%E0%B9%84%E0%B8%A3/>

ความหมายของการปฏิบัติงาน

<http://www.archeepstech.com/?p=499>

ความหมายของการให้บริการ

<https://www.im2market.com/2016/05/07/3250>

ความหมายของคำศัพท์

http://kruoiysmarteng.blogspot.com/2016/08/blog-post_88.html

ประวัติผู้จัดทำ



รหัสนักศึกษา	5804500138
ชื่อ-นามสกุล	นางสาวชญานันท์ วิเชียรศาสตร์
โทรศัพท์	066-1614691
ที่อยู่	258/164 สน.บุคคโล ถนนเจริญนคร แขวงลำโพง เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600
ผลงาน	ได้รับใบรับรอง Certificate of Microsoft Office Word 2010