



รายงานปฏิบัติการสหกิจศึกษา

ป้ายแจ้งเตือนลูกค้า

GUEST REMINDER SIGN

โดย

นาย ณัฐพงศ์ ปัญจมะวัต 5604400198

โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา

ภาควิชา การโรงแรมและการท่องเที่ยว

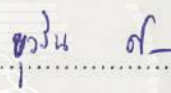
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม


ภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2560

หัวข้อโครงการ ป้ายแจ้งเตือนลูกค้า
GUEST REMINDER SIGN
รายชื่อผู้จัดทำ นาย อนุรักษ์ ปิณฑะวัต
ภาควิชา การโรงแรมและการท่องเที่ยว
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ยุวริน ศรีปาน

อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ ประจำภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2560

คณะกรรมการการสอบโครงการ


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(อาจารย์ ยุวริน ศรีปาน)


..... พนักงานที่ปรึกษา
(คุณ วิรัชินี พรหมจันทร์)


..... กรรมการกลาง
(อาจารย์ ภัทรรณ จิรมหาโกคา)


..... ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา
(ผศ.มารุจ ลิ้มปะวัฒน์)

ชื่อโครงการ : ป้ายแจ้งเตือนลูกค้า
ชื่อนักศึกษา : นาย ณัฐพงศ์ ปัญจมะวัต
อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ ยุวริน ศรีปาน
ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี
ภาควิชา : การโรงแรมและการท่องเที่ยว
คณะ : ศิลปศาสตร์
ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา : 3/2560

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ระหว่างขั้นตอนการแจ้งออก จากห้องพักของลูกค้าของ โรงแรม คาซ่าวิมายา ริเวอร์ไซด์ เนื่องจากลูกค้าได้นำรองเท้าแตะที่ใช้ใน ห้องพักกลับไป ซึ่งรองเท้าของทางโรงแรมเป็นแบบสามารถนำกลับมาทำความสะอาดและใช้ใหม่ ได้ ดังนั้นทางโรงแรมจึงคิดค่าใช้จ่าย 200 บาท ต่อรองเท้า 1 คู่ ซึ่งในบางครั้งอาจเกิดความไม่พึงพอใจได้ จึงได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยการเสนอความคิดในการทำป้ายแจ้งเตือนลูกค้า “GUEST REMINDER SIGN” โดยการสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึก จากพนักงานประจำในโรงแรม ทั้งหมดจำนวน 5 ท่าน ซึ่งผลการสัมภาษณ์มีรายละเอียดดังนี้ ตำแหน่งที่วางป้ายได้รองเท้า ขนาดของ ป้ายขนาดกระดาษ A4 ในแนวตั้ง คำศัพท์ที่ใช้ในหัวข้อ คือ IMPORTANT NOTICE และควรเคลือบ พลาสติกใสเคลือบแผ่นป้ายเพื่ออายุการใช้งานที่ยาวนานขึ้น จึงได้ผลสรุปว่าควรใช้ป้ายแล้วจึง จัดทำป้ายขึ้นมาซึ่งคาดว่าจะสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้


คำสำคัญ : การแจ้งเตือนลูกค้า , ป้ายแจ้งเตือน

Project Title : GUEST REMINDER SIGN
By : Mr.Nuttapong Panjamawat
Advisor : Miss Yuvarin Sripan
Degree : Bachelor of Arts
Major : Hotel and Tourism Studies
Faculty : Liberal Arts
Semester / Academic Year : 3/2017

Abstract

This study aimed to educate and solve the problem that occurs during the process of customers checking out of hotel rooms in Casa Vimaya Riverside Hotel. The problem is that customers have taken hotel slippers back with them, which the hotel slippers are reusable and can be cleaned. The hotel charged 200 Baht for each pair of slippers that customers take with them. This may cause dissatisfaction to customers. So the process of solving this problem has been taken. By offering the idea of making customer warning signs "GUEST REMINDER SIGN," an in-depth interview was conducted to five full time employees of the hotel. The results from the in-depth interviews showed that the sign should be located under the hotel slippers, the size of the sign should equal to a portrait A4 paper. The terminology used for the title of the sign should state 'IMPORTANT NOTICE,' and should be laminated with plastic for long term use. It has come to a conclusion that a customer warning sign should be used, which can be predicted that it will help solve the problems that occurred.

Keywords: guest reminder , reminder sign

Approve By




กิตติกรรมประกาศ

(Acknowledgement)

การที่ผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษาณบริษัท คาซ่าวิมายา รีเวอร์ไซด์ ตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2561 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561 ส่งผลให้ผู้จัดทำได้รับความรู้ และประสบการณ์ต่างๆที่มีค่ามากมายสำหรับรายงานสหกิจศึกษาฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความ ร่วมมือและสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้

1. อาจารย์ ยุวริน ศรีปาน อาจารย์ที่ปรึกษา
2. คุณ กชกร มนต์วีรพร ผู้จัดการ โรงแรม
3. คุณ วิรชณี พรหมจันทร์ พนักงาน
4. คุณ วราภรณ์ โพนพิสัย พนักงาน
5. คุณ อัจฉรา หมอยา พนักงาน

และบุคคลท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน

ผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจกับชีวิตของ การทำงานจริงซึ่งผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผู้จัดทำ

นาย ณิชฎพงษ์ ปัญญะวัต 5604400198

2 พฤศจิกายน 2561

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 การทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ความหมาย และคำนิยามของป้าย.....	3
2.2 ป้ายเครื่องหมายห้าม (PROHIBITION SIGN).....	4
2.3 ป้ายเครื่องหมายป้องกันอัคคีภัย (FIRE EQUIPMENT SIGNS).....	5
2.4 ป้ายเครื่องหมายบังคับ(MANDATORY SIGN).....	6
2.5 ป้ายเรืองแสง (LUMINOUS SIGNS).....	7
2.6 หมวดหมู่ของการใช้สีในการทำป้าย.....	8
2.7 การเลือกประเภทของป้ายให้เหมาะสมกับการใช้งานในธุรกิจโรงแรม.....	12
บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน	
3.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ.....	18
3.2 ลักษณะการประกอบการผลิตภัณฑ์การให้บริการหลักขององค์กร.....	20
3.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริการขององค์กร.....	25
3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย.....	25
3.5 ชื่อ และตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา.....	27
3.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	27
3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน.....	27
3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้.....	28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 4 ผลปฏิบัติตามโครงการ	
4.1 ขั้นตอนการจัดทำโครงการ.....	29
4.2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น ของการทำป้าย GUEST REMINDER SIGN.....	31
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการทำโครงการ.....	38
5.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะของโครงการ.....	38
5.3 สรุปผลการปฏิบัติสหกิจศึกษา.....	38



สารบัญรูปภาพ

หน้า

รูปที่ 2.1 ป้ายทั่วไป.....	3
รูปที่ 2.2 ป้ายห้ามสูบบุหรี่.....	4
รูปที่ 2.3 ป้ายห้ามเข้า.....	4
รูปที่ 2.4 ป้าย FIRE EQUIPMENT.....	5
รูปที่ 2.5 ป้าย FIRE ALARM.....	5
รูปที่ 2.6 ป้ายบังคับสวมหน้ากากสารเคมี.....	6
รูปที่ 2.7 ป้ายบังคับให้ใส่หมวกกันน็อค.....	6
รูปที่ 2.8 ป้ายเรืองแสง OPEN.....	7
รูปที่ 2.9 สีต่างๆ.....	8
รูปที่ 2.10 สีแดง.....	9
รูปที่ 2.11 สีม่วง.....	9
รูปที่ 2.12 สีน้ำเงิน.....	10
รูปที่ 2.13 สีเขียว.....	11
รูปที่ 2.14 ป้ายกีดกวด.....	13
รูปที่ 2.15 ป้ายแสดงเลขหรืออักษร โลหะ.....	14
รูปที่ 2.16 ป้ายกล่องไฟ.....	15
รูปที่ 2.17 ป้ายตัวอักษรซิงค์หรือสังกะสี.....	16
รูปที่ 2.18 ป้ายกระดาษ.....	17
รูปที่ 3.1 รูปของสถานประกอบการ.....	18
รูปที่ 3.2 ตราสัญลักษณ์ของสถานประกอบการ.....	19
รูปที่ 3.3 เว็บไซต์ของสถานประกอบการ.....	19
รูปที่ 3.4 ห้องพัก : Superior King Bed.....	20
รูปที่ 3.5 ห้องพัก : Superior Twin Bed.....	21
รูปที่ 3.6 ห้องพัก : Deluxe King Bed.....	22
รูปที่ 3.7 ห้องพัก Deluxe Twin bed.....	23
รูปที่ 3.8 ห้องอาหารริมน้ำ.....	24
รูปที่ 3.9 บริการรถรับ-ส่ง.....	24
รูปที่ 3.10 รูปผู้จัดทำ.....	25
รูปที่ 3.11 รูปพนักงานที่ปรึกษา.....	27

สารบัญรูปภาพ(ต่อ)

รูปที่ 4.1 ป้าย GUEST REMINDER SIGN แบบที่ 1..... 29

รูปที่ 4.2 GUEST REMINDER SIGN แบบที่ 2..... 30

รูปที่ 4.3 ป้าย GUEST REMINDER SIGN หลังจากปรับเปลี่ยนตามผลสัมฤทธิ์แล้ว..... 37



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 แสดงระยะเวลาในการดำเนินงาน.....	28
ตารางที่ 4.1 ตารางแสดงผลของการสัมภาษณ์พนักงานใน โรงแรมข้อที่ 1.....	32
ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงผลของการสัมภาษณ์พนักงานใน โรงแรมข้อที่ 2.....	33
ตารางที่ 4.3 ตารางแสดงผลของการสัมภาษณ์พนักงานใน โรงแรมข้อที่ 3.....	34
ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงผลของการสัมภาษณ์พนักงานใน โรงแรมข้อที่ 4.....	35
ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงผลของการสัมภาษณ์พนักงานใน โรงแรมข้อที่ 5.....	36



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงแรมคาซ่าวิมายาริเวอร์ไซด์ (CasaVimaya Riverside) ได้เปิดให้บริการในรูปแบบที่พักแรม ให้กับลูกค้าชาวไทย และชาวต่างชาติ ในระดับโรงแรม 4 ดาว (FOUR STARS HOTEL) และได้รับความพึงพอใจจากลูกค้าเป็นอย่างมาก โดยที่ตั้งของโรงแรม จะตั้งอยู่ที่ถนนพระสุเมรุ เขต พระนคร จังหวัด กรุงเทพมหานคร ซึ่งถือว่าเป็นพื้นที่ใจกลางเมือง ตั้งอยู่ใกล้กับสถานท่องเที่ยวมากมาย ยกตัวอย่างโดย ระยะเวลาการเดินทาง จาก โรงแรม ไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ : ถนนข้าวสาร ใช้เวลาเดินทาง 5 นาที วัดบวรนิเวศ ใช้เวลาเดินทาง 3 นาที สนามหลวง ใช้เวลาเดินทาง 15-20 นาที วัดพระแก้ว และ พระบรมมหาราชวัง ใช้เวลาเดินทาง 20-25 นาที ทางโรงแรม ซึ่งเพิ่งเปิดตัวเมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2561 จึงได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี โดยมีลูกค้าได้เข้าพักหลายชาติ เช่น ยุโรป อเมริกา เกาหลี เป็นต้น

ทั้งนี้เมื่อมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการมากขึ้น แนนอนย่อมมีปัญหามากขึ้นตามมาเช่นกัน ซึ่งปัญหาที่พบเห็นบ่อยมากที่สุด จะเป็นการจ่ายเงินค่าสินค้าของทางโรงแรมที่จัดเตรียมไว้ในห้องพักของลูกค้า และคิดค่าธรรมเนียมที่ใส่ในห้องพักรวมซึ่งทางโรงแรมได้ออกแบบมาให้ใช้โดยสามารถนำกลับมาใช้ใหม่ดังนั้นรองเท้าแตะจึงมีราคาค่อนข้างสูง จึงมีความจำเป็นต้องให้ลูกค้าใช้เสร็จแล้วทิ้งไว้ในห้องพัก ห้ามนำกลับ แต่ลูกค้าสามารถนำกลับได้ หากจ่ายในราคา 200 บาท ต่อ 1 คู่แต่เมื่อถึงขั้นตอนการแจ้งออกจากห้องพักลูกค้าได้ก็นำรองเท้ากลับไปด้วยบางท่านปฏิเสธการชำระเงิน ทางโรงแรมได้ประสบปัญหานี้เป็นเวลานาน และหลังจากการพูดคุยกับหัวหน้า ทางเจ้าของโรงแรมยืนยันจะไม่เปลี่ยนแปลงรองเท้าแตะที่ใช้ในห้องพักรวมและการเก็บเงินจากลูกค้าจึงมีข้อจำกัดในการแก้ไขปัญหา ดังนั้น การแก้ไขปัญหาหลังจากที่ปรึกษาหารือกับหัวหน้าในตำแหน่ง ผู้จัดการแล้ว ได้การแก้ปัญหาโดยการทำป้าย เพื่อแจ้งและเตือนแขก วางไว้ในที่ใส่รองเท้าแตะ และ แผ่นที่ เพื่อนเป็นการเตือนแขกอีกครั้ง จากที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้จัดการจึงคิดการทำป้ายแจ้งเตือนลูกค้าเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1.2.1 เพื่อทำความเข้าใจที่มาของปัญหาที่เกิดขึ้น ระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุง และแก้ไข ส่งผลต่อการให้บริการในอนาคต

1.2.2 เพื่อเป็นการเสนอความคิดเห็น หรือแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

1.2.3 เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการสื่อสารต่อผู้ที่เข้าพักโดยใช้อุปกรณ์ต่างๆ เพื่อเป็นการผลิตป้ายใช้แจ้งเตือนลูกค้า

1.3 ขอบเขตโครงการ

1.3.1 ขอบเขตด้านเวลา

- วันที่ 14 พฤษภาคม 2561 ถึง วันที่ 30 สิงหาคม 2561

1.3.2 ขอบเขตด้านสถานที่

- โรงแรมคชา วิทยาลัยนานาชาติ

1.3.3 ขอบเขตด้านประชากร

- พนักงาน โรงแรมคชาวิทยาลัยนานาชาติ แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน และแผนกบัญชี รวมทั้งสิ้น 35 ท่าน

1.3.4 ขอบเขตทางด้านเนื้อหา

- ทางผู้จัดทำได้เสนอการทำโครงการเข้าที่ประชุม แต่ใช้เวลานานในการรออนุมัติ เนื่องจากต้องรออนุมัติของหัวหน้า

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.4.1 ได้เข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการ และนำไปปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่เกิดปัญหา เพื่อส่งผลต่ออนาคตในการทำงาน

1.4.2 ทางโรงแรมได้รับแนวคิดในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการทำงาน

1.4.3 ได้สร้างช่องทางการสื่อสารต่อผู้ที่เข้าพัก



บทที่ 2

การทบทวนเอกสาร และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “GUEST REMINDER SIGN” ของโรงแรม คาซ่า วิมาชา ริเวอร์ไซด์ คณะผู้จัดทำได้รวบรวมข้อมูลจากการปฏิบัติงาน เอกสาร ทฤษฎี แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมไว้ดังนี้

- 2.1 ความหมาย และนิยามของป้าย
- 2.2 ป้ายเครื่องหมายห้าม (PROBIHITION SIGN)
- 2.3 ป้ายเครื่องหมายป้องกันอัคคีภัย (FIRE EQUIPMENT SIGNS)
- 2.4 ป้ายเครื่องหมายบังคับ (MANDATORY SIGN)
- 2.5 ป้ายเรืองแสง (LUMINOUS SIGNS)
- 2.6 หมวดหมู่ของการใช้สีในการทำป้าย
- 2.7 การเลือกประเภทของป้ายที่เหมาะสมกับการใช้งานในธุรกิจโรงแรม

2.1 ความหมาย และ คำนิยามของป้าย



รูปที่ 2.1 ป้ายทั่วไป

ที่มา <https://www.google.co.th/url?sa=i&source>

จากรูปที่ 2.1 ป้ายคือการนำวัสดุต่างๆมาทำเป็นแผ่นแสดงข้อความในการเล่าเรื่องราว รวมถึงการบอกความหมาย คำสั่ง คำร้อง โฆษณาไปตลอดจนถึงป้ายแสดงความเสียใจ และความรับผิดชอบ แผ่นแสดงข้อความนี้ หมายถึง แห่งที่ ๆ เป็นการแสดงข้อความในเพลทใดเพลทหนึ่งทางหน้าจอ มอนิเตอร์ด้วย และหมายถึงเข็มกลัด หรือผ้าที่เป็นแถบแสดงข้อความด้วย เช่น ป้ายสายสะพาย ประโยคที่เกี่ยวกับคำว่า “ ป้าย ” เช่น “ ป้ายวัง ตัดข้อความเป็นคำ ๆ อ่านแล้วไม่ทันรู้เรื่อง ป้ายไฟ LED เป็นต้น

2.2 ป้ายเครื่องหมายห้าม (PROHIBITION SIGN)



รูปที่ 2.2 ป้ายห้ามสูบบุหรี่

ที่มา https://th.pngtree.com/freepng/no-smoking-sign_3172841.html

จากรูปที่ 2.2 คือป้ายเครื่องหมายห้าม เป็นเครื่องหมายที่ใช้ในการห้าม การทำกิจกรรมต่างๆ หรือรวมไปถึงห้ามนำของบางสิ่งบางอย่างยกตัวอย่างเช่นห้ามนำทุเรียนเข้ามาในเขตบริเวณโรงแรม หรือกระทิง ห้างสรรพสินค้า โดยภาพบนป้ายนั้น จะเป็นสัญลักษณ์ วงกลมและมีขีดฆ่าตรงกลางสีแดง และมักจะมีกฎหมายเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ยกตัวอย่างเช่นภาพที่ 2.3 เป็นป้ายห้ามสูบบุหรี่ โดยจะมีค่าเตือนด้านล่างด้วย หากฝ่าฝืน จะถูกดำเนินตามกฎหมาย เป็นการปรับ 2,000 บาท ตามบัญญัติข้อกฎหมายของประเทศไทย



รูปที่ 2.3 ป้ายห้ามเข้า

ที่มา <https://cssign.co.th/product/no-entry>

FIRE EQUIPMENT

2.3 ป้ายเครื่องหมายป้องกันอัคคีภัย (FIRE EQUIPMENT SIGNS)

รูปที่ 2.4 ป้าย FIRE EQUIPMENT

ที่มา <https://www.safetysignsservice.com.au/fire-equipment-sign.html>

จากรูปที่ 2.4 และ 2.5 คือป้ายเครื่องหมายป้องกันอัคคีภัย FIRE EQUIPMENT SIGNS นั้นสามารถพบเห็นได้ทั่วไป ตามที่พักอาศัย ที่เป็น คอนโดมิเนียม อพาร์ทเมนต์ และ ตามสำนักงานต่างๆ เช่น ในสำนักงานของบริษัทต่างๆ โรงแรม ห้างสรรพสินค้า สถานีรถไฟ เป็นต้น ทั้งนี้ป้ายนี้จะติดอยู่เพื่อบอกตำแหน่งของที่เก็บอุปกรณ์ดับเพลิง เช่น ถังดับเพลิง (FIRE EXTINGUISHER) สายยางฉีดน้ำ (FIRE HOSE REEL) ผ้ากันไฟ (FIRE BLANKET) เป็นต้น



รูปที่ 2.5 ป้าย FIRE ALARM

ที่มา <https://www.safetyshop.com/fire-alarm-call-point-signs.html>

2.4 ป้ายเครื่องหมายบังคับ (MANDATORY SIGN)



รูปที่ 2.6 ป้ายบังคับสวมหน้ากากสารเคมี

ที่มา http://www.tasgd.com/05-tas_sing_bt-14.htm

จากรูปที่ 2.6 และ 2.7 คือป้ายเครื่องหมายบังคับ (MANDATORY SIGN) เป็นป้ายที่ใช้บังคับ ในผู้พบเห็นป้ายนี้ ปฏิบัติตาม โดยส่วนมาก จะมาารพบเห็นป้ายลักษณะนี้ ได้ในพื้นที่ก่อสร้าง หรือ พื้นที่ที่ได้รับความเสียหาย จากสารเคมี ภัยธรรมชาติต่างๆ เพื่อเป็นการป้องกันและรักษาความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ หรือของบุคคลทั่วไปที่อยู่ในเขตบริเวณนั้นๆ หรือกระทั่งเกี่ยวข้องกับกฎหมาย ยกตัวอย่างเช่น ป้ายบังคับ ให้สวมหมวกนิรภัย หรือ คาดเข็มขัดนิรภัยในการขับรถยนต์ หรือรถจักรยานยนต์ เป็นต้น



รูปที่ 2.7 ป้ายบังคับให้ใส่หมวกกันน็อก

ที่มา <http://www.pakthongchaipolice.com>

2.5 ป้ายเรืองแสง (LUMINOUS SIGNS)



รูปที่ 2.8 ป้ายเรืองแสง OPEN

ที่มา <https://pxhere.com/th/photo/1193990>

จากรูปที่ 2.8 คือป้ายเรืองแสง (LUMINOUS SIGNS) ป้ายเรืองแสงนั้นเหมาะมากกับการติดตั้งในเวลากลางคืนหรือในที่ที่ไม่มีแสงไฟหรือแสงแดดเพื่อให้ผู้รับสารได้เห็นชัดจากระยะไกลเช่น ป้ายไฟ OPEN ซึ่งเปิดในเวลากลางคืน อาจจะเป็นร้านอาหาร หรือ สถานบันเทิงต่างๆ เป็นต้น

และนอกจากนี้ ป้ายเรืองแสง ยังมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เมื่ออยู่ใน รถไฟ เครื่องบิน เรือ หรือแม้กระทั่งอาคารเมื่อเกิดเหตุการณ์ไฟดับ หรือ ภัยธรรมชาติ ไฟเรืองแสงจะเป็นการส่องทางออก หรือ อุปกรณ์ดับเพลิงได้เช่นกัน

2.6 หมวดหมู่ของการใช้สีในการทำป้าย



รูปที่ 2.9 สีต่างๆ

ที่มา <https://konoosite.com>

จากรูปที่ 2.9 สีต่างๆ งานวิจัยหลายชิ้นระบุว่า สี จะช่วยกระตุ้นการทำงานของสมอง และสามารถสร้างการรับรู้ได้ การเลือกสีในการทำป้ายในชนิดต่างๆ จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากจะเป็นส่วนแรกๆ ที่ผู้รับสารมองเห็นและยังเป็นเครื่องมือสื่อสาร ที่จะส่งผลในระยะยาว และสีต่างๆ ยังถูกนำมาใช้ในการออกแบบป้ายชนิดต่างๆ โดยคำนึงถึงการเลือกสี ต่อการออกแบบป้าย เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อเป็นเครื่องมือสื่อสารที่สามารถส่งผลได้ในระยะยาว ดังนั้น ผู้จัดทำจึงขอแนะนำจุดเด่น และจุดด้อย ของสีต่างๆ ที่สามารถนำมาใช้ในการออกแบบป้าย ดังนี้

- 2.6.1 สีแดง
- 2.6.2 สีม่วง
- 2.6.3 สีน้ำเงิน
- 2.6.4 สีเขียว

2.6.1 สีแดง



รูปที่ 2.10 สีแดง

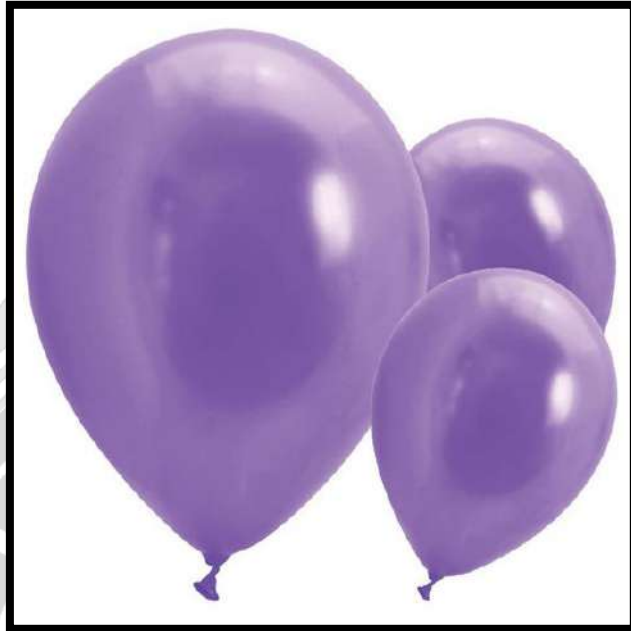
ที่มา www.freevectors.net

จากรูปที่ 2.10 สีแดงจะช่วยส่งผลโดยตรงกับสมอง โดยจะกระตุ้นการตอบสนองทางสายตา และในส่วนอื่นๆในร่างกายได้ดี เป็นสีที่สะดุดตา มีความร้อนแรง และจะช่วยเพิ่มอัตราการเต้นของหัวใจ ทำให้หัวใจทำงานมากขึ้น และยังทำให้รู้สึกตื่นเต้น และหายใจเร็วขึ้นอีกด้วย

- กลุ่มที่นิยมใช้สีแดงมากที่สุด คือ ธุรกิจประเภทอาหาร เทคโนโลยี อุตสาหกรรมยานยนต์ และการเกษตร
- กลุ่มที่นิยมปานกลาง คือ ธุรกิจประเภทที่พักอาศัย และ ด้านสุขภาพ
- กลุ่มที่ไม่นิยมใช้สีแดง คือ ธุรกิจประเภทพลังงาน ไฟแนนซ์ สายการบิน และเครื่องแต่งกาย

อ้างอิงบทความจาก : www.marketingoops.com

2.6.2 สีม่วง



รูปที่ 2.11 สีม่วง

ที่มา www.shopat24.com

จากรูปที่ 2.11 สีม่วง เป็นสีที่บ่งบอกถึงความสูงส่ง ความลึกกลับซับซ้อน ความหรูหรา เวทขันทัดตา และสติปัญญา สีม่วงยังช่วยเรื่องการทำสมาธิ และยังสามารถเพิ่มความคิดสร้างสรรค์และสติปัญญา และยังทำให้จิตใจสงบได้อีกด้วย

- กลุ่มที่นิยมใช้สีม่วงมากที่สุด คือ ธุรกิจประเภทไฟแนนซ์ เทคโนโลยี และสุขภาพ
- กลุ่มที่นิยมปานกลาง คือ ธุรกิจประเภทสายการบิน เครื่องแต่งกาย อาหาร ที่พักอาศัย และธุรกิจยานยนต์
- กลุ่มที่ไม่นิยมใช้ คือ ธุรกิจพลังงาน และการเกษตร

อ้างอิงบทความจาก : www.marketingoops.com

2.6.3 สีน้ำเงิน



รูปที่ 2.12 สีน้ำเงิน

ที่มา <https://www.shopat24.com/>

จากรูปที่ 2.12 สีน้ำเงิน เป็นสีที่บ่งบอกถึงความสงบ ความจริง ความสุขุม ความน่าเชื่อถือ ความเป็นเอกภาพความอนุรักษ์นิยมละความเป็นแรงบันดาลใจ สีน้ำเงินยังช่วยใจให้สงบ ทั้งร่างกาย และจิตใจ และยังเป็นสีที่ชื่นชอบของผู้คนมากกว่าครึ่งของประชากรโลกทั้งหมด และนอกจากนี้สีน้ำเงินยังถูกเลือกให้เป็น “สีที่ปลอดภัยอีกด้วย”

- กลุ่มที่นิยมใช้สีน้ำเงินมากที่สุด คือ กลุ่มธุรกิจประเภทพลังงาน สายการบิน สุขภาพ เทคโนโลยี และการเกษตร
- กลุ่มที่นิยมปานกลาง คือ กลุ่มประเภทธุรกิจที่พักอาศัย
- กลุ่มที่ไม่นิยมใช้ คือ ธุรกิจประเภทเครื่องแต่งกาย อาหาร และ ยานยนต์

อ้างอิงบทความจาก : www.marketingoops.com

2.6.4 สีเขียว



รูปที่ 2.13 สีเขียว

ที่มา <http://www.pkballoonshop.com/index.php>

จากรูปที่ 2.13 สีเขียวเป็นสีที่บ่งบอกถึงธรรมชาติชีวิต การเริ่มต้น ความสดชื่น ความปลอดภัย ความอุดมสมบูรณ์ และความสัมพันธ์ที่ดี สีเขียวสามารถกระตุ้นให้มีความสดชื่น ลดความเหนื่อยล้า ความเครียด และคลายความวิตกกังวลได้เป็นอย่างดี

- กลุ่มที่นิยมใช้สีเขียวมากที่สุด คือ ธุรกิจประเภทพลังงาน ไฟแนนซ์ อาหาร และเทคโนโลยี
- กลุ่มที่นิยมใช้ปานกลาง คือ ธุรกิจประเภทสุขภาพ และการเกษตร
- กลุ่มที่ไม่นิยมใช้ คือ ธุรกิจประเภทสายการบิน เครื่องแต่งกาย และยานยนต์

อ้างอิงบทความจาก : www.marketingoops.com

2.7 การเลือกประเภทของป้ายให้เหมาะสมกับการใช้งานในธุรกิจโรงแรม

- การที่จะสร้างป้ายในแต่ละครั้งนั้นมียุทธศาสตร์ประกอบต่างๆ เช่นความเหมาะสมกับประเภทของธุรกิจความสวยงามหรือความคงทน แม้กระทั่งงบประมาณด้วยเช่นกัน ในบางครั้งการเลือกใช้ป้ายผิดประเภทกับธุรกิจ หรือการใช้วัสดุที่ไม่ได้มาตรฐานก็อาจทำให้ใช้งานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ ต้องนำกลับไปแก้ไขหรือทำป้ายอันใหม่ ดังนั้นการเลือกประเภทของป้ายจึงควรมีปัจจัยดังนี้

- งบประมาณ

- งบประมาณนั้นถือเป็นปัจจัยหลักในการทำป้ายในทุกประเภท หากธุรกิจมีงบประมาณที่ต่ำดังนั้นควรมองหาป้ายที่ผลิตจากวัสดุที่มีราคาไม่สูงมากนัก แต่สามารถใช้งานได้เป็นเวลานาน เช่น ป้ายพลาสติก แต่หากธุรกิจมีงบประมาณสูง อาจจะเลือกเป็นป้ายที่ที่วัสดุมีความแข็งแรง ยกตัวอย่างเช่นวัสดุที่ทำมาจากสแตนเลส เป็นต้น

- ประเภทของธุรกิจ

- การเลือกประเภทของป้ายให้เหมาะสมกับการทำธุรกิจโรงแรมนั้น ควรหาป้ายที่มีจุดเด่นสะดุดตา มีความหรูหรา และมองเห็นได้ง่ายทั้งช่วงกลางวันหรือกลางคืน เช่น ป้ายกล่องไฟ ป้ายกักรวด หรือการใช้อักษรสแตนเลสเช่นกัน

- พื้นที่ในการติดตั้ง

- พื้นที่ในการติดตั้งป้ายนั้นมีความสำคัญมากเนื่องจากถ้าหากติดป้ายในพื้นที่ที่สามารถมองเห็นได้ยาก การติดป้ายนั้นจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด หากมีพื้นที่ที่สามารถติดตั้งป้ายที่มีขนาดใหญ่ที่อยู่ภายนอกอาคารหรือตามฝาผนัง ควรมองหาป้ายที่ทำจากโลหะหรือสแตนเลส ที่มีความคงทนแข็งแรงต่อแสงแดดหรือฝน ยิ่งไปกว่านั้นถ้าหากเลือกป้ายเป็นสีเงินหรือสีทองก็ยิ่งเพิ่มความหรูหราขึ้นไปอีกด้วย แต่ถ้าหากพื้นที่ที่ติดตั้งนั้นมีจำกัด ควรมองหาป้ายที่มีลักษณะบาง ติดตั้งได้ง่าย และไม่เปลืองพื้นที่เช่น ป้ายกักรวด เป็นต้น

2.7.1 ประเภทของป้ายที่เหมาะสมกับธุรกิจโรงแรม มีดังนี้

2.7.1.1 ป้ายกักรวด

2.7.1.2 ป้ายสแตนเลสและอักษรโลหะ

2.7.1.4 ป้ายตัวอักษรซิงค์หรือสังกะสี

2.7.1.5 ป้ายกระดาษ

2.7.1.3 ป้ายกล่องไฟ

2.7.1.1 ป้ายกักรด



รูปที่ 2.14 ป้ายกักรด

ที่มา <http://nameplate2u.blogspot.com/2015/09>

- จากรูปที่ 2.14 ป้ายกักรด คือป้ายที่มีวัสดุเป็นแอสตนเลสและใช้น้ำยักักรดในส่วนที่เป็นตัวอักษรให้เกิดเป็นร่องเพื่อสามารถที่จะตกแต่งลวดลายหรือลงสีได้ ป้ายกักรดถือว่าเป็นป้ายที่มีความแข็งแรงคงทนเนื่องจากผลิตมาจากแอสตนเลส และยังสามารถตกแต่งเพิ่มความสวยงามได้อีกด้วย เหมาะสำหรับการใช้ทำป้ายชื่อ ป้ายแสดงตำแหน่งของงานที่ทำ ยกตัวอย่างเช่น ป้ายที่ตั้งหน้าโต๊ะพนักงานต้อนรับของโรงแรม เป็นต้น

- ข้อดีของป้ายกักรด

- มีความสวยงามหรูหราเนื่องจากผลิตจากวัสดุแอสตนเลสที่มีความสวยงามและคงทนถาวร

- สามารถติดตั้งได้ในพื้นที่จำกัด

- ใช้เวลาไม่มากในการติดตั้ง และค่าใช้จ่ายในการติดตั้งยังไม่สูงอีกด้วย

- ข้อเสียของป้ายกักรด

- ราคาสูงเมื่อเทียบกับป้ายประเภทอื่นที่ขนาดใกล้เคียงกัน

2.7.1.2 ป้ายแสดนเลสหรืออักษรโลหะ



รูปที่ 2.15 ป้ายแสดนเลสหรืออักษรโลหะ

ที่มา <http://www.xn--62c0aw2ac3amjlee6o5c.com/how2order>

- จากรูปที่ 2.15 ป้ายแสดนเลสหรืออักษรโลหะหรือกระทิงโลหะทองเหลือง นำมาทำให้เป็นข้อความหรือภาพต่างๆที่ต้องการ มีความเป็นมิติของตัวอักษร เหมาะสำหรับการติดตั้งภายนอกอาคาร เช่นป้ายชื่อโรงแรม

- ข้อดีของป้ายอักษร โลหะและแสดนเลส

- มีความคงทนต่อสภาพต่างๆ เช่นแสงแดดและฝน

- มีความสวยงาม เนื่องจากมีความเป็นมิติและตัวอักษรมีความเงางาม

- สามารถมองเห็นได้ง่าย และจากระยะไกล

- ข้อเสียของอักษร โลหะและแสดนเลส

- ราคาค่อนข้างสูงเนื่องจากมีขั้นตอนในการผลิตที่ซับซ้อนกว่าป้ายประเภทอื่น

- ยากต่อการติดตั้ง เนื่องจากวัสดุมีขนาดใหญ่จึงต้องใช้ผู้มีประสบการณ์ในการติดตั้ง ไม่สามารถติดตั้งเองได้เนื่องจากตัวอักษรหรือรูปแยกเป็นชิ้นๆ และต้องทำการติดตั้งแต่ละตัวเท่านั้น

2.7.1.3 ป้ายกล่องไฟ



รูปที่ 2.16 ป้ายกล่องไฟ

ที่มา <http://www.phuketsigns.com/index-thai.html>

- จากรูปที่ 2.16 ป้ายกล่องไฟหรือป้ายตู้ไฟคือป้ายที่ติดไฟไว้ในด้านในจึงทำให้มองเห็นได้ง่ายทั้งในเวลากลางวันและกลางคืน โดยเป็นป้ายอะคริลิกและติดตั้งหลอดไฟด้านในหรือติดตั้งไฟ LED ที่สามารถเลือกสีแสงตามความเหมาะสมได้นิยมใช้ตามร้านอาหารหรือ ร้านขนมตามโรงแรมหรือแม้กระทั่งสถานบันเทิงที่เปิดในโรงแรมในเวลากลางวัน ที่ต้องการให้ลูกค้ามองเห็นได้ง่ายในเวลากลางวันด้วย

- ข้อดีของป้ายกล่องไฟ

- สามารถมองเห็นได้ในทั้งเวลากลางวันและเวลากลางคืน
- สามารถตกแต่งความสวยงามของป้ายได้ตามความเหมาะสม
- สามารถติดตั้งหรือเคลื่อนย้ายได้ง่าย

- ข้อเสียของป้ายกล่องไฟ

- มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น เนื่องจากเป็นป้ายที่ใช้แสงไฟ ดังนั้นจึงมีค่าใช้จ่ายของค่าไฟฟ้าเพิ่มขึ้นด้วย

- จำเป็นต้องบำรุงรักษาป้ายมากกว่าป้ายประเภทอื่น เนื่องจากหลอดไฟมีระยะเวลาใช้งานที่ไม่ยาวนาน

2.7.1.4 ป้ายตัวอักษรซิงค์หรือสังกะสี



รูปที่ 2.17 ป้ายตัวอักษรซิงค์หรือสังกะสี

ที่มา <https://at-vintage.com/product/137>

- จากรูปที่ 2.17คือการนำแผ่นซิงค์หรือสังกะสีมาผลิตขึ้นเป็นรูปหรือข้อความ มีความคล้ายคลึงกับอักษรโลหะ และสามารถนำมาตกแต่งได้ตามต้องการ เหมาะสำหรับโรงแรมที่มีความต้องการผลิตป้ายขนาดใหญ่ เนื่องจากมีราคาที่ต่ำกว่าป้ายโลหะเป็นอย่างมาก และสามารถตกแต่งด้วยกราฟฟิ หรือเพิ่มลวดลายได้เช่นกัน เหมาะสำหรับโรงแรมที่ต้องป้ายติดตั้งป้ายขนาดใหญ่และลงสีนอกเหนือจากสีแสดนเลสและสีทอง

- ข้อดีของป้ายตัวอักษรซิงค์หรือสังกะสี

- มีความคงทนแข็งแรงในระดับปานกลาง

- มีราคาต้นทุนที่ต่ำกว่าป้ายชนิดใกล้เคียงกันมาก

- สามารถเลือกตกแต่งลงสีได้ตามที่ผู้ติดตั้งต้องการ

- ข้อเสียของป้ายตัวอักษรซิงค์หรือสังกะสี

- มีความเงางามน้อยกว่าป้ายโลหะแสดนเลส

- คิดตั้งยากเช่นเดียวกันกับป้ายโลหะแสดนเลส

2.7.1.5 ป้ายกระดาษ



รูปที่ 2.18 ป้ายกระดาษ

ที่มา <https://www.fastcompany.com/3037679>

- จากรูปที่ 2.18 ป้ายกระดาษนั้นเป็นป้ายที่ถือได้ว่ามีขั้นตอนการผลิตที่ง่ายที่สุด สิ้นเปลืองทรัพยากรน้อยที่สุด และสามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการตกแต่งตามแบบที่ต้องการจะทำได้ มักใช้ในเวลานั้น เช่น เหตุฉุกเฉินประกาศดับไฟหรือตัดน้ำของโรงแรม แต่เนื่องจากป้ายกระดาษไม่มีความคงทนแข็งแรงจึงจำเป็นต้องทำการเสริมความแข็งแรงด้วยการเคลือบพลาสติกใส หรือการใช้ในระยะเวลาไม่เกิน 1-2 วัน

- ข้อดีของป้ายกระดาษ

- สามารถออกแบบได้ด้วยตนเอง โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ หรือออกแบบเองด้วยการเขียนมือวาดภาพ

- ต้นทุนในการผลิตต่ำ สามารถผลิตได้จำนวนมากโดยไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร

- ข้อเสียของป้ายกระดาษ

- อายุการใช้งานต่ำ เนื่องจากกระดาษไม่มีความคงทนแข็งแรง จึงทำให้ชำรุดหรือเสียหายได้ง่ายกว่าป้ายประเภทอื่นๆ



บทที่ 3

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

3.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

3.1.1 ชื่อของสถานประกอบการ

- โรงแรม คาซ่า วิมาชา วิเวอร์ไซด์ จำกัด

3.1.2 ที่ตั้งของสถานประกอบการ

- เลขที่ 229 ถนนพระสุเมรุ แขวงตลาดยอด เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200



รูปที่ 3.1 รูปของสถานประกอบการ

ที่มา : www.casavimaya.com



รูปที่ 3.2 ตราสัญลักษณ์ของสถานประกอบการ

ที่มา : www.casavimaya.com

The screenshot displays the booking interface of the Casa Vimaya website. At the top, there is a navigation bar with fields for 'Check In' (18 Nov 2018), 'Check Out' (19 Nov 2018), 'Adults' (2), 'Children (2-6)' (0), and 'Infants (<2)' (0). Below this, three room options are listed:

- Superior - King Bed:** 25 square meters with a 6-foot King bed. Price: B3,300.
- Superior - Twin Bed:** 25 square meters with two 3.5-foot beds. Price: B3,300.
- Riverside Deluxe - King Bed:** 28 square meters with a 6-foot King size bed. Price: B3,700.

Each room listing includes a photo, a brief description, and a 'Show Rates' button. To the right, a 'Contact & Location' sidebar provides the address: 225 Phra Sumen Rd, Bangkok, 10205, Thailand, along with contact details and a 'View in Google Maps' link.

At the bottom, a footer contains the text: 'Casa Vimaya is a cozy yet elegant hotel on Phra Sumen Road, part of a historic neighborhood of Bangkok. It boasts colonial-inspired decor and five-star facilities and is conveniently located in the old part of town - close to Khao San Road, the Grand Palace and Temple of the Emerald Buddha - and within easy reach of the best of downtown Bangkok.' It also lists 'FEATURES' such as '24 Hour Reception' and 'Lift/Elevator'.

รูปที่ 3.3 เว็บไซต์ของสถานประกอบการ www.casavimaya.com

ที่มา : www.casavimaya.com

3.2 ลักษณะการประกอบการผลิตภัณฑ์การให้บริการหลักขององค์กร

โรงแรม คาซ่า วิมายา ริเวอร์ไซด์ เปิดดำเนินการขึ้นครั้งแรก ในวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2561 ซึ่งได้รับการตอบรับจากลูกค้า และผู้มีอุปการคุณเป็นอย่างดี พร้อมทั้งมอบโอกาสให้ทางโรงแรมได้เป็นผู้ให้บริการ และ รับคำติชมจากลูกค้า เพื่อที่จะเป็นการพัฒนา ในด้านต่างๆ ของงานบริการ ให้ได้รับความพึงพอใจจากลูกค้ามากขึ้น

- การให้บริการของสถานประกอบการนี้

3.2.1 บริการที่พักแรม

- ทางโรงแรมมีห้องพักทั้งหมด 4 ประเภท ดังนี้

- ห้องพักประเภทที่ 1 : Superior King Bed



รูปที่ 3.4 ห้องพัก : Superior King Bed

ที่มา www.casavimaya.com

- ห้องพักมีความกว้าง 25 ตารางเมตร เติงนอนขนาด 6 ฟุต ตกแต่งด้วยโทนสีน้ำตาลอ่อนและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ดังนี้

- เครื่องปรับอากาศ
- ระเบียง
- ขนอมและเครื่องดื่มในห้องพัก (มีค่าใจ่าย)
- โซฟาในห้องพัก
- เติงเสริม (มีค่าใจ่าย)
- เติงเด็ก

- ลิฟท์โดยสาร
- โทรศัพท์
- อินเทอร์เน็ตไร้สาย
- ตู้เย็น
- เครื่องเป่าผม
- ห้องน้ำส่วนตัว (ฝักบัว)
- อุปกรณ์สำหรับใช้ในห้องน้ำ
- โทรทัศน์
- บริการซักรีด (มีค่าใช้จ่าย)
- ตู้นิรภัยในห้องพัก

- ห้องพักประเภทที่ 2 : Superior Twin Bed



รูปที่ 3.4 ห้องพัก : Superior Twin Bed

ที่มา www.casavimaya.com

- ห้องพักมีความกว้าง 25 ตารางเมตร เต็มนอนคู่ขนาด 3.5 ฟุตตกแต่งด้วยโทนสีน้ำตาลอ่อน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ดังนี้
- เครื่องปรับอากาศ
- ระเบียง
- ขนมหและเครื่องดืมในห้องพัก (มีค่าใช้จ่าย)
- โซฟาในห้องพัก
- เตียงเสริม (มีค่าใช้จ่าย)
- เตียงเด็ก
- ลิฟท์โดยสาร
- ห้องน้ำส่วนตัว (ฝักบัว)
- โทรศัพท์
- อุปกรณ์สำหรับใช้ในห้องน้ำ
- อินเทอร์เน็ตไร้สาย
- โทรทัศน์

- ตู้เย็น
- บริการซักรีด (มีค่าใช้จ่าย)
- เครื่องเป่าผม
- ตู้ไม้ภายในห้องพัก
- ห้องพักประเภทที่ 3 : Deluxe King Bed



รูปที่ 3.5 ห้องพัก : Deluxe King Bed

ที่มา www.casavimaya.com

- ห้องพักมีความกว้าง 28 ตารางเมตร เตียนนอนขนาด 6 ฟุต และมีอ่างอาบน้ำในห้องพัก ตกแต่งด้วย สีขาวและน้ำตาลและห้องพักมีระเบียงที่สามารถชมทิวทัศน์ของคลองบางลำภูและมีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายในห้องพัก ดังนี้

- เครื่องปรับอากาศ
- อ่างอาบน้ำ
- ระเบียง
- ขนมหและเครื่องดืมในห้องพัก (มีค่าใช้จ่าย)
- โซฟาในห้องพัก
- เตียงเสริม (มีค่าใช้จ่าย)
- เตียงเด็ก
- ลิฟท์โดยสาร
- ห้องน้ำส่วนตัว (ฝักบัว)
- โทรศัพท์
- อุปกรณ์สำหรับใช้ในห้องน้ำ
- อินเทอร์เน็ตไร้สาย
- โทรศัพท์
- ตู้เย็น

- บริการซักรีด (มีค่าใช้จ่าย)
- เครื่องเป่าผม
- ตู้รับภัยในห้องพัก
- ห้องพักประเภทที่ 4 : Deluxe Twin Bed



รูปที่ 3.6 ห้องพัก Deluxe Twin bed

ที่มา www.casavimaya.com

- ห้องพักมีความกว้าง 28 ตารางเมตร เตียงนอนคู่ขนาด 3.5 ฟุต และมีอ่างอาบน้ำในห้องพัก ตกแต่งด้วยสีขาวยและน้ำตาลและห้องพักมีระเบียงที่สามารถชมทิวทัศน์ของคลองบางลำภู และมีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายในห้องพัก ดังนี้

- เครื่องปรับอากาศ
- อ่างอาบน้ำ
- ระเบียง
- ขนวมและเครื่องดื่มนในห้องพัก (มีค่าใช้จ่าย)
- โซฟาในห้องพัก
- เตียงเสริม (มีค่าใช้จ่าย)
- เตียงเด็ก
- ลิฟท์โดยสาร
- ห้องน้ำส่วนตัว (ฝักบัว)
- โทรศัพท์
- อุปกรณ์สำหรับใช้ในห้องน้ำ
- อินเทอร์เน็ตไร้สาย
- โทรทัศน์
- ตู้เย็น

- บริการซักรีด (มีค่าใช้จ่าย)

- เครื่องเป่าผม

- ตู้บริจาคในห้องพัก

3.2.2 บริการอาหาร และ เครื่องดื่ม

- ห้องอาหารริมน้ำ



รูปที่ 3.7 ห้องอาหารริมน้ำ

ที่มา www.casavimaya.com

3.3.3 บริการรถรับ-ส่ง จากที่พัก ไปยังสถานที่ต่างๆ เช่น สนามบิน

LIMOUSINE SERVICE

For your safe and comfortable travel, we offer 2 types of Limousine Service.
Please book at least 3 days upon your arrival.



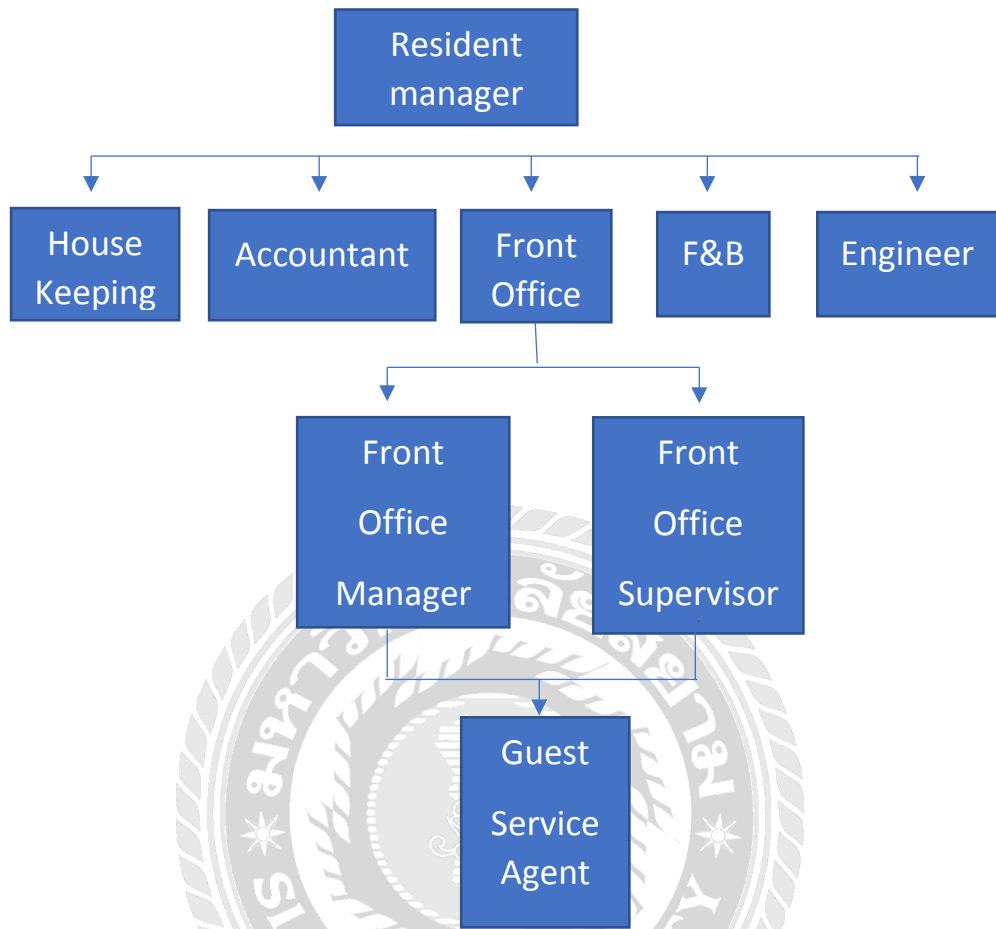
For more information, please contact:
Email: info@casavimaya.com
Telephone: +66 2 059 0595
Fax: +66 2 059 0596

Limousine Booking

รูปที่ 3.8 บริการรถรับ-ส่ง

ที่มา www.casavimaya.com

3.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริการขององค์กร



3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย



รูปที่ 3.9 รูปผู้จัดทำ

ที่มา ผู้จัดทำ

- นาย ฌัฐพงศ์ ปัญจมะวัต แผนก FRONT OFFICE ตำแหน่ง RECEPTION

ลักษณะงาน แบ่งเป็น 3 รอบ ดังนี้

- รอบเช้า

- นับเงินรอบ และอ่านหนังสือต่อรอบ
- เตรียมรับแขกแจ้งออกจากห้องพัก
- เก็บเงินค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น ค่าอาหาร เครื่องดื่ม
- รับแขกติดต่อเข้าห้องพัก (ถ้ามีห้องว่าง)
- ปิดรอบเช้า นับเงินรอบ และส่งต่อรอบบ่าย

- รอบบ่าย

- นับเงินรอบ และอ่านหนังสือต่อรอบจากรอบเช้า
- เตรียมรับแขกติดต่อเข้าห้องพัก
- ให้ความช่วยเหลือลูกค้าในด้านต่างๆ เช่น สถานที่ท่องเที่ยว หรือคำถามทั่วไป
- ทำกุญแจห้องพักเตรียมไว้รับลูกค้า จัดเตรียมเอกสารที่ใช้ในการทำงาน
- ปิดรอบบ่าย นับเงินรอบ และส่งต่อรอบดึก

- รอบดึก

- นับเงินรอบ และอ่านหนังสือต่อรอบจากรอบบ่าย
- ถ้าแขกติดต่อเข้าห้องพักหมดแล้ว ให้ตรวจเอกสารต่างๆ ให้ครบถ้วน
- ทำการปิดรอบดึก และนับเงิน
- ทำการใส่ค่าห้องของวันนั้นๆ โดยใช้โปรแกรม COMMANCHE
- ทำการปิดระบบของวันนั้นๆ และเปิดระบบใหม่ในวันถัดไป
- เตรียมเอกสารออกจากห้องพักของวันถัดไป
- ทำการรูดบัตรเครดิตเก็บเงินจากตัวแทนจำหน่าย เช่น AGODA BOOKING เป็นต้น
- ต่อรอบกับพนักงานรอบเช้า

3.5 ชื่อ และตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา



รูปที่ 3.10 รูปพนักงานที่ปรึกษา

ที่มา พนักงานที่ปรึกษา

3.5.1 นางสาว วิรชณี พรหมจันทร์

- ตำแหน่ง GUEST SERVICE AGENT SUPERVISOR

3.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

3.6.1 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 16 สัปดาห์

3.6.2 เริ่มการปฏิบัติงาน วันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2561

สิ้นสุดการปฏิบัติงาน วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561

3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

3.7.1 การกำหนดหัวข้อในการศึกษาทำโครงการ

3.7.2 ปรึกษากับพนักงานที่ปรึกษาว่ามีความต้องการทำเรื่อง GUEST REMINDER SIGN เนื่องจากพบปัญหาในจุดนี้บ่อยครั้ง

3.7.3 นำหัวข้อที่กำหนดไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา

3.7.4 เรียบเรียงหัวข้อโครงการที่ต้องการทำ และรายละเอียดต่างๆ ให้ครอบคลุมกับเนื้องานที่ต้องการจะศึกษา และให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของงาน

3.7.5 กำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดทำโครงการและศึกษาข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และการปฏิบัติงานจริง

ตารางแสดงแผนการดำเนินงานทั้งหมดดังรายการต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงระยะเวลาในการดำเนินงาน

ขั้นตอนและกร ดำเนินงาน	มิถุนายน 2561	กรกฎาคม 2561	สิงหาคม 2561	กันยายน 2561	ตุลาคม 2561
1.กำหนดหัวข้อ โครงการ	←	→			
2.นำหัวข้อปรึกษา อาจารย์		←	→		
3.กำหนด วัตถุประสงค์ของงาน		←	→		
4.ศึกษาข้อมูลและ ออกปฏิบัตินอก สถานที่		←	→	←	
5.นำเสนอโครงการ				←	→

3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

3.8.1 ฮาร์ดแวร์ HARDWARE

- เครื่องคอมพิวเตอร์ โน้ตบุค ปริ้นเตอร์
- โทรศัพท์มือถือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร
- โทรศัพท์บ้าน (ออฟฟิศ)

3.8.2 ซอฟต์แวร์ SOFTWARE

- โปรแกรม MICROSOFT OFFICE
- โปรแกรม COMMANCHE

บทที่ 4

ผลปฏิบัติตามโครงการ

จากการที่คณะผู้จัดทำได้ปฏิบัติงาน ณ โรงแรมคาซ่าวิมาวาริเวอร์ไซด์ ในตำแหน่ง พนักงานต้อนรับส่วนหน้า และพนักงานได้ทำการศึกษาเรื่อง“GUEST REMINDER SIGN” ของโรงแรม คาซ่า วิมาวาริเวอร์ไซด์

4.1 ขั้นตอนการจัดทำโครงการ

ผู้จัดทำได้มองเห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างทางโรงแรมและลูกค้าในขั้นตอนการแจ้งออก จากห้องพักจึงทำการปรึกษากับพนักงานที่ปรึกษาถึงวิธีแก้ไขจึงได้ข้อสรุปว่าทางแผนก FRONT OFFICE จะทำการผลิตป้าย เพื่อเป็นการแจ้งข่าวสารให้ลูกค้าได้รับรู้ โดยทำการผลิตป้ายมาทั้งหมด 2 ตัวอย่างด้วยกัน ดังนี้



รูปที่ 4.1 ป้าย GUEST REMINDER SIGN แบบที่ 1

ที่มา ผู้จัดทำ

4.1.1 ป้าย GUEST REMINDER SIGN แบบที่ 1 มีรายละเอียดดังนี้

- จัดทำในขนาดกระดาษ A5 (14.8x21cm)
- จัดทำในแนวนอน
- จัดวางรูปในตำแหน่งที่ติดกับกรอบหัวข้อและคำอธิบาย
- เลือกใช้ตัวอักษรสีแดง ขนาด 72p

- เลือกใช้สีของกรอบหัวข้อเป็นสีเหลือง
- ใช้คำว่า Important Notice เป็นหัวข้อในการสื่อสาร
- ด้านล่างกรอบหัวข้อมีคำอธิบายเขียนว่า “IN CASE FOR LOSS OR DAMAGED CHARGE 200 THB”



รูปที่ 4.2 GUEST REMINDER SIGN แบบที่ 2

ที่มา ผู้จัดทำ

4.1.2 ป้าย GUEST REMINDER SIGN แบบที่ 2 มีรายละเอียดดังนี้

- จัดทำในขนาดกระดาษ A4 (21x29.7cm)
- จัดทำในแนวตั้ง
- จัดวางรูปในตำแหน่งกึ่งกลางของป้ายระหว่างหัวข้อและคำอธิบาย
- เลือกใช้ตัวอักษรสีดำ ขนาด 68p
- เลือกใช้สีของกรอบของหัวข้อสีแดง
- ใช้คำว่า WARNING!! เป็นหัวข้อในการสื่อสาร
- ด้านล่างของป้าย เขียนคำอธิบายว่า “IN CASE FOR LOSS OR DAMAGED CHARGE 200 THB”

4.2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น ของการทำป้าย GUEST REMINDER SIGN

จากการที่ผู้จัดได้ผลิตป้าย GUEST REMINDER SIGN มาเป็นจำนวน 2 รูปแบบ ทั้งนี้ ทางผู้จัดทำได้ปรึกษากับทางพนักงานที่ปรึกษาจึงเห็นด้วยตรงกัน ที่จะทำการจัดทำสัมภาษณ์ขึ้นมาหนึ่งฉบับซึ่งนำมาสัมภาษณ์พนักงานในโรงแรมในแผนกที่เกี่ยวข้อง โดยมีคำถามจำนวน 5 ข้อซึ่งมีคำถามดังนี้

คำถามข้อที่ 1 ตำแหน่งใดที่ใช้วางป้าย GUEST REMINDER SIGN ที่มีความเหมาะสม โดยมีตัวเลือกอยู่สองตำแหน่ง ดังนี้

- 1.1 สอดไว้ใต้ที่วางรองเท้า ซึ่งอยู่ที่ตู้เสื้อผ้า
- 1.2 ติดไว้ที่ตู้เสื้อผ้า ในมุมด้านขวาของตำแหน่งการวางรองเท้า

คำถามข้อที่ 2 ขนาดของป้าย GUEST REMINDER SIGN ที่เหมาะสมและสามารถมองเห็นได้โดยง่าย จากระยะสายตาโดยผู้จัดได้คัดเลือกขนาดทั้งหมด 2 ขนาด ดังนี้

- 2.1 กระดาษ A4 (14.8x21cm)
- 2.2 กระดาษ A5 (21.29.7cm)

คำถามข้อที่ 3 การเลือกคำที่ใช้เป็นหัวข้อในการขึ้นป้ายเตือนลูกค้าเรื่องการใส่รองเท้า โดยผู้จัดได้คัดเลือกคำที่ใช้มาทั้งหมด 2 หัวข้อ ดังนี้

- 3.1 IMPORTANT NOTICE
- 3.2 WARNING!!

คำถามข้อที่ 4 การเลือกสีที่ใช้ในหัวข้อของป้ายมีความเหมาะสมและสามารถดึงดูดสายตาจากระยะสายตาทำให้เกิดความสนใจที่ลูกค้าจะอ่านป้ายแจ้งเตือน โดยผู้จัดทำได้คัดเลือกสีที่เหมาะสม ทั้งหมด 2 รูปแบบ ดังนี้

- 4.1 กรอบสีเหลือง ตัวหนังสือสีแดง
- 4.2 กรอบสีแดง ตัวหนังสือสีดำ

คำถามข้อที่ 5 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร เกี่ยวกับการนำป้าย GUEST REMINDER SIGN ไปติดตั้งในห้องพักของลูกค้า และท่านคิดว่าได้ผลหรือไม่ อย่างไร โปรดอธิบาย

โดยผู้จัดทำจะนำเสนอผลการสัมภาษณ์ในรูปแบบตาราง โดยมีข้อมูลดังนี้

ตารางผลการสัมภาษณ์คำถามข้อที่ 1

คำถามข้อที่ 1	ตำแหน่งใดที่ใช้วางป้าย GUEST REMINDER SIGN ที่มีความเหมาะสมต่อการมองเห็นของลูกค้า	
คำตอบ	1. สอดไว้ที่ใต้รองเท้า	2. ติดไว้ที่ตู้เสื้อผ้าด้านขวา
1.คุณอารยา สร้อยทอง Front Office Manager	ความคิดเห็นเพิ่มเติม: ไม่มี	
2.คุณอรณพ อัทธา Night Manager	ความคิดเห็นเพิ่มเติม: เห็นด้วยกับการสอดไว้ข้างใต้ รองเท้า เนื่องจากเมื่อลูกค้าต้องการ หยิบใช้รองเท้า ลูกค้าจะเห็นป้าย โดยอัตโนมัติ	
3.คุณวิรัชินี พรหมจรรย์ Guest Service Agent Supervisor	ความคิดเห็นเพิ่มเติม: ไม่มี	
4. คุณ โอภาส สายน้อย Guest Service Agent	ความคิดเห็นเพิ่มเติม: ไม่มี	
5. คุณปิยดา ทองแมน Housekeeping Supervisor	ความคิดเห็นเพิ่มเติม: แนะนำให้ทำการเคลือบป้าย เพื่อ ความคงทนในการใช้งานมากขึ้น	

ตารางที่ 4.1 ตารางแสดงผลของการสัมภาษณ์พนักงานในโรงแรมข้อที่ 1

สรุปผลการสัมภาษณ์คำถามข้อที่ 1

- พนักงานผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 5 ท่าน ได้เลือกคำตอบข้อที่ 1 โดยคิดเป็น 100% ของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด โดยให้เหตุผลไปในทิศทางเดียวกัน เกี่ยวกับการมองเห็นของลูกค้าที่ใช้รองเท้า โดยการสอดไว้ข้างใต้รองเท้า เมื่อลูกค้าหยิบใช้รองเท้า ก็จะทำให้เห็นป้ายโดยอัตโนมัติ

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

- ควรทำการเคลือบป้าย เพื่อเป็นการรักษาสภาพของป้ายให้มีความคงทน และสามารถใช้งานได้เป็นเวลานาน

ตารางผลการสัมภาษณ์คำถามข้อที่ 2

คำถามข้อที่ 2	ขนาดของป้าย GUEST REMINDER SIGN ที่สามารถมองเห็นในระยะสายตา	
คำตอบ	1. กระดาษขนาด A4 (14.8x21cm)	1. กระดาษขนาด A5(21x29.7cm)
1.คุณอารยา สร้อยทอง Front Office Manager	ความคิดเห็น เพิ่มเติม: ไม่มี	
2.คุณอรณพ อัดมา Night Manager		ความคิดเห็นเพิ่มเติม: ควรใช้กระดาษขนาดA5 เพราะเป็นขนาดที่พอดีกับร่องเท้า ไม่ใหญ่และไม่เล็กจนเกินไป แต่ควรใช้กระดาษในแนวตั้ง
3.คุณวิรัชินี พรหมจรรย์ Guest Service Agent Supervisor	ความคิดเห็น เพิ่มเติม: ไม่มี	
4. คุณโอภาส สายน้อย Guest Service Agent	ความคิดเห็น เพิ่มเติม: ไม่มี	
5. คุณปิยดา ทองแมน Housekeeping Supervisor	ความคิดเห็น เพิ่มเติม: ไม่มี	

ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงผลของการสัมภาษณ์พนักงานในโรงแรมข้อที่ 2

สรุปผลการสัมภาษณ์ข้อที่ 2

- พนักงานผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 4 ท่าน ได้เลือกคำตอบข้อที่ 1 โดยคิดเป็น 80% ของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด โดยให้เหตุผลว่า กระดาษขนาด A4 นั้นมีความใหญ่เหมาะสมกับการผลิตป้าย เนื่องจากควรใส่รูปและตัวอักษรที่มีขนาดใหญ่ เพื่อความชัดเจนในการมองเห็นและยังสามารถเห็นได้จากระยะสายตาอีกด้วย

- พนักงานผู้ให้สัมภาษณ์ที่เลือกคำตอบข้อ 2 จำนวน 1 ท่าน โดยคิดเป็น 20% ของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ควรใช้กระดาษขนาด A5 เพราะไม่เล็กและไม่ใหญ่จนเกินไป แต่ควรจัดทำเป็นแนวตั้ง

ตารางผลการสัมภาษณ์คำถามข้อที่ 3

คำถามข้อที่ 3	การเลือกคำที่ใช้เป็นหัวข้อในการขึ้นป้ายเตือนลูกค้าเรื่องการไ้รองเท้า	
คำตอบ	1. IMPORTANT NOTICE	2. WARNING!!
1. คุณอารยา สร้อยทอง Front Office Manager	ความคิดเห็นเพิ่มเติม: ควรเพิ่มขนาดของตัวอักษรของหัวข้อ เพื่อให้มีขนาดที่ใหญ่มากขึ้น ซึ่งจะ เพิ่มประสิทธิภาพการมองเห็นของ ลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น	
2. คุณอรณพ อัทธมา Night Manager	ความคิดเห็นเพิ่มเติม: ไม่มี	
3. คุณวิรัชินี พรหมจรรย์ Guest Service Agent Supervisor	ความคิดเห็นเพิ่มเติม: ไม่มี	
4. คุณโอภาส สายน้อย Guest Service Agent	ความคิดเห็นเพิ่มเติม: คิดว่าการใช้หัวข้อ IMPORTANT NOTICE ทำให้เรื่องรองทำเป็นเรื่อง ใหญ่จนเกินไป แนะนำให้ใช้คำว่า INFORMATION	
5. คุณปิยดา ทองแก่น Housekeeping Supervisor	ความคิดเห็นเพิ่มเติม: ไม่มี	

ตารางที่ 4.3 ตารางแสดงผลของการสัมภาษณ์พนักงานในโรงแรมข้อที่ 3

สรุปผลการสัมภาษณ์ข้อที่ 3

- พนักงานผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 5 ท่าน ได้เลือกคำตอบข้อที่ 1 โดยคิดเป็น 100% ของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด โดยให้เหตุผลว่า คำว่า WARNING!! นั้นความหมายอันตรายเกินไปสำหรับการทำป้ายเตือนลูกค้าเรื่องการไ้รองเท้า ดังนั้นผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านจึงเลือกข้อ 1

- ความคิดเห็นเพิ่มเติม ควรเพิ่มขนาดของตัวอักษรให้มีขนาดใหญ่ขึ้น ซึ่งจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการมองเห็นได้ดียิ่งขึ้น และยังให้คำแนะนำให้ใช้หัวข้อเป็นคำว่า INFORMATION แทน

คำถามข้อที่ 4	การเลือกสีที่ใช้ในหัวข้อของป้าย ที่สามารถดึงดูดสายตา จากระยะสายตาทำให้เกิดความสนใจที่จะอ่านป้าย	
คำตอบ	1. กรอบสีเหลือง ตัวอักษรสี แดง	2. กรอบสีแดง ตัวอักษรสีดำ
1.คุณอารยา สร้อยทอง Front Office Manager	ความคิดเห็นเพิ่มเติม: สีเหลืองเป็นสีที่สบายตา และ ควรทำกระดาษมีสีโทนอ่อน	
2.คุณอรรรณพ อัทมา Night Manager	ความคิดเห็นเพิ่มเติม: ไม่มี	
3.คุณวิรัชินี พรหมจรรย์ Guest Service Agent Supervisor		ความคิดเห็นเพิ่มเติม: สีแดงเป็นสีที่สามารถดึงดูดลูกค้าให้สนใจ ในการอ่านป้ายได้ดีที่สุด เนื่องจากมีความ สะดุดตา และสามารถมองเห็นได้ง่ายใน ระยะไกล
4. คุณโอภาส สายน้อย Guest Service Agent	ความคิดเห็นเพิ่มเติม: ไม่มี	
5. คุณปิยดา ทองแมน Housekeeping Supervisor	ความคิดเห็นเพิ่มเติม: ไม่มี	

ตารางผลการสัมภาษณ์คำถามข้อที่ 4

ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงผลของการสัมภาษณ์พนักงานในโรงแรมข้อที่ 4

สรุปผลการสัมภาษณ์ข้อที่ 4

- พนักงานผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 4 ท่าน ได้เลือกให้คำตอบในข้อ 1 โดยคิดเป็น 80% ของ
ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด โดยให้ความคิดเห็นว่า สีเหลืองมีความสบายตาในการมองกว่าสีแดง แต่การ
ใช้สีแดงนั้นขัดกับการเตือนแขกเรื่องรองเท้าในห้องพัก และขัดกับโทสีของทางโรงแรม ซึ่งเป็นสี
น้ำตาลอ่อน จึงไม่เหมาะสมที่จะเลือกใช้สีแดงเป็นสีในการทำหัวข้อ

คำถามข้อที่ 5	ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการนำป้าย GUEST REMINDER SIGN ไปติดในห้องพักของลูกค้า และจะได้ผลหรือไม่ อย่างไร โปรดอธิบาย
1.คุณอารยา สร้อยทอง Front Office Manager	ได้ผล เนื่องจากก่อนหน้าที่จะเกิดปัญหา ยังไม่มีการผลิตป้ายที่ใช้แจ้งเตือนลูกค้าเกี่ยวกับการใช้สินค้าของทางโรงแรม ดังนั้นการทำป้ายขึ้นมา จึงส่งผลที่ดีมากขึ้น ไม่มากก็น้อย
2.คุณอรณพ อัทมา Night Manager	ได้ผล เนื่องจากตำแหน่งการวางป้ายนั้นตั้งใจวางเพื่อแจ้งลูกค้าเกี่ยวกับการใช้รองเท้าโดยเฉพาะ และเมื่อลูกค้าหยิบรองเท้าขึ้นมาใช้ ส่วนมากก็จะสามารถมองเห็นป้ายที่ทางโรงแรมได้ตั้งไว้
3.คุณวิรัชินี พรหมจรรย์ Guest Service Agent Supervisor	ได้ผล แต่อาจจะไม่ได้ผลทั้งหมด เนื่องจากการตัดสินใจนั้นขึ้นอยู่กับผู้เข้าพักว่าจะทำตามกฎระเบียบที่โรงแรมตั้งเอาไว้หรือไม่
4. คุณ โอภาส สายน้อย Guest Service Agent	ได้ผล ไม่ออกความเห็น

ตารางผลการสัมภาษณ์คำถามข้อที่ 5

<p>5. คุณปิยดา ทองแมน Housekeeping Supervisor</p>	<p>ได้ผล และการว่าการนำป้ายไปติดในห้องพักของลูกค้า นั้น จะสามารถลดปัญหาที่เกิดขึ้น ได้</p>
---	--

ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงผลของการสัมภาษณ์พนักงานในโรงแรมข้อที่ 5

สรุปผลการสัมภาษณ์ข้อที่ 5

- พนักงานผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 5 ท่าน ออกความคิดเห็นเกี่ยวกับคำถามข้อที่ 5 ว่า ได้ผล โดยคิดเป็น 100% ของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด โดยให้ความเห็นว่า สามารถนำไปใช้ในการทำงานได้ เพื่อเป็นการลดปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างขั้นตอนการทำงานของพนักงานในโรงแรมแผนก พนักงานต้อนรับ และแม่บ้าน

สรุปผลการสัมภาษณ์

- จากการทำการสัมภาษณ์พนักงานในโรงแรมทั้งหมดจำนวน 5 ท่าน โดยชุดแบบสัมภาษณ์ข้างต้น จึงได้ลักษณะเด่นดังนี้

1. ตำแหน่งที่วางป้ายนั้น คือตำแหน่งใต้รองเท้า
2. ขนาดของป้าย คือขนาดเท่ากับกระดาษ A4 แนวตั้ง
3. คำศัพท์ที่ใช้ในหัวข้อ คือ IMPORTANT NOTICE และขยายตัวอักษรให้มีขนาดใหญ่ขึ้น
4. การเลือกสีของหัวข้อ คือกรอบสีเหลือง และตัวหนังสือสีแดง ซึ่งสามารถให้ความสบายตา และเป็นจุดเด่นไปได้ด้วยกัน
5. เคลือบตัวป้ายด้วยพลาสติกใส เพื่ออายุการใช้งานที่ยาวนานขึ้น

IMPORTANT NOTICE



รูปที่ 4.3 ป้าย GUEST REMINDER SIGN หลังจากปรับเปลี่ยนตามผลสัมฤทธิ์แล้ว

ที่มา ผู้จัดทำ



บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการทำโครงการ

โครงการ “GUEST REMINDER SIGNS” ของโรงแรม คาซ่า วิมาชา ริเวอร์ไซด์นั้นจัดทำมาเพื่อแก้ปัญหาที่สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจถึงแม้ปัญหานั้นเป็นปัญหาเล็กๆ แต่บางครั้งปัญหาดังกล่าวได้ส่งผลทำให้การรับคำแนะนำที่ต่ำกว่ามาตรฐานได้เช่นกัน ผู้จัดทำจึงเล็งเห็นว่าถ้าทางโรงแรมได้แก้ไขปัญหาลักษณะนี้ก็จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและยังเพิ่มความพอใจของลูกค้า ที่จะมาเข้าพักในอนาคตต่อไปได้อีกด้วย

หลังจากจัดทำป้ายแจ้งเตือนตามผลสัมฤทธิ์เรียบร้อยแล้วนั้นผู้จัดทำจึงนำแนวคิดนี้ ไปบรรยายในห้องประชุมของการประชุมรายสัปดาห์ เพื่อเป็นการส่งต่อแนวคิดนี้ให้แก่บุคลากรในตำแหน่งหัวหน้า เพื่อขออนุมัติการนำแนวคิดนี้ไปใช้ประโยชน์ได้ในการทำงานจริง

5.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะของโครงการ

5.2.1 มีข้อจำกัดในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งทางผู้จัดไม่สามารถทำการเก็บข้อมูลจากลูกค้าผู้เข้าพักได้ เนื่องจากทางโรงแรมต้องการมอบความเป็นส่วนตัวให้แก่ผู้เข้าพัก จึงไม่สามารถทำการรวบรวมเวลาจากลูกค้าได้

5.2.2 การที่จะผลิตนวัตกรรม หรือ สิ่งของต่างๆ เพื่อนำไปใช้ในโรงแรมได้นั้น จะต้องผ่านการยอมรับจากหัวหน้าในทุกแผนก ซึ่งทางผู้จัดยังไม่ทราบผล ว่าสามารถนำไปใช้ได้จริงหรือไม่ ดังนั้นโครงการนี้ จึงเป็นการเสนอความคิดเห็นให้กับทางโรงแรมเท่านั้น

5.2.3 เกิดปัญหาในการใช้ไวยากรณ์ของภาษาอังกฤษ จึงเกิดความผิดพลาดในการแจ้งข้อมูล และสามารถทำให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานได้อีกด้วย

5.3 สรุปผลการปฏิบัติสหกิจศึกษา

5.3.1 ข้อดีของการปฏิบัติสหกิจศึกษา

5.3.1.1 ได้เรียนรู้ขั้นตอนการทำงาน ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

5.3.1.2 ได้เรียนรู้การใช้โปรแกรม COMMANCHE ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ใช้ในการทำงาน

5.3.1.3 ได้รับประสบการณ์การทำงานจริงสถานที่จริง และบริการลูกค้าที่มาเข้าพักจริง

5.3.1.3 ได้ฝึกการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อนำไปปรับใช้ในการทำงานได้ในอนาคต

5.3.2 ปัญหาที่พบของการปฏิบัติสหกิจศึกษา

5.3.2.1 ขาดความชำนาญในขั้นตอนการปฏิบัติงาน จึงทำให้ในช่วงแรกๆ การปฏิบัติงานยังไม่สมบูรณ์ และยังมีผิดพลาดในบางครั้ง

5.3.2.2 ขาดความอดทนในการรับแรงกดดันในช่วงแรก ในขณะที่แขกกำลังไม่พอใจ

5.3.3 ข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติสหกิจศึกษา

5.3.3.1 ควรให้นักศึกษา ได้มาปฏิบัติงานในสถานที่จริง ได้รับแรงกดดันจากลูกค้า เพื่อเป็นการฝึก ประปรับตัวให้เข้ากับการทำงานในอนาคต



บรรณานุกรม

- ชนินทร์ ตั้งจิตต์มั้น. (ม.ป.ป). *คำแนะนำการทำป้าย*. เข้าถึงได้จาก <http://pn-sign.com/คำแนะนำการทำป้าย/#more-171>
- ลาก อ่ำไพรัตน์. (2548). *หัตถ์เขียนป้าย*. กรุงเทพฯ: เสขรุฐศิลป์.
- วงพงศ์ วรชาติอุดมพงศ์. (2549). *อักษรประดิษฐ์*. นครสวรรค์: ศิลปบรรณการ.
- สายใจ เจริญรัตน์. (2557). *ศิลปะการตัดกระดาษตกแต่งป้ายนิเทศ*. กรุงเทพฯ: เพชรการเรือน.
- Casavimaya. (ม.ป.ป). *รูปภาพห้องพัก*. เข้าถึงได้จาก https://app-apac.thebookingbutton.com/properties/casaviimayariveridedirect?check_in_date=30-01-2020&check_out_date=31-01-2020&number_adults=2
- Fayossy. (2558, 5 สิงหาคม). *จะทำโลโก้ที่ “สี” สำคัญไหน*. [เว็บไซต์]. เข้าถึงได้จาก <https://www.marketingoops.com/campaigns/design/true-colors>
- Smart SME. (2559, 15 ธันวาคม). *กฎของสีที่ควรเลือกให้เหมาะกับแบรนด์*. [เว็บไซต์]. เข้าถึงได้จาก <https://www.smartsme.co.th/content/55582>





ภาคผนวก ก
รูปการปฏิบัติสหกิจศึกษา





ภาคผนวก

๗

บทความวิชาการ

ป้ายแจ้งเตือนลูกค้า

GUEST REMINDER SIGN

ณัฐพงษ์ ปัญจมะวัต

ภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

38 ถนนเพชรเกษมเขตภาษีเจริญกทม. 10160

E-mail : vevo1995@outlook.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ระหว่างขั้นตอนการแจ้งออกจากห้องพักของลูกค้าของโรงแรม คาซ่าวิมาชา ริเวอร์ไซด์ เนื่องจากลูกค้าได้นำรองเท้าแตะที่ใช้ในห้องพักกลับไป ซึ่งรองเท้าของทางโรงแรม เป็นแบบสามารถนำกลับมาทำความสะอาดและใช้ใหม่ได้ ดังนั้นทางโรงแรมจึงคิดค่าใช้จ่าย 200 บาท ต่อรองเท้า 1 คู่ ซึ่งในบางครั้งอาจเกิดความไม่พึงพอใจได้ จึงได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยการเสนอความคิดในการทำป้ายแจ้งเตือนลูกค้า “GUEST REMINDER SIGN” โดยการสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึก จากพนักงานประจำในโรงแรมทั้งหมดจำนวน 5 ท่านซึ่งผลการสัมภาษณ์มีรายละเอียดดังนี้ ตำแหน่งที่วางป้ายได้รองเท้า ขนาดของป้ายขนาดกระดาษ A4 ในแนวตั้ง คำศัพท์ที่ใช้ในหัวข้อ คือ IMPORTANT NOTICE และควรเคลือบพลาสติกใสเคลือบแผ่นป้ายเพื่ออายุการใช้งานที่ยาวนานขึ้น จึงได้ผลสรุปว่าควรใช้ป้ายแล้วจึงจัดทำป้ายขึ้นมาซึ่งคาดว่าจะสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้

คำสำคัญ : ป้ายแจ้งเตือนลูกค้า

Abstract

This study aims to educate and solve the problem that occurs during process of customers checking out of hotel rooms in Casa Vimaya Riverside Hotel. According to the problem that customers have taken hotel slippers back with them, which the hotel slippers are reusable and can be cleaned. The hotel has charged 200 baht for each pair of slippers that customers take with them. This may cause unsatisfactory to customers. So the process of solving this problem has been taken. By offering the idea of making customer warning sign “GUEST REMINDER SIGN”, an in-depth interview has been conducted to five full time employees of the hotel. The results from the in-depth interviews show details as follows. The sign should be located under the hotel slippers, the size of the sign should equal to a portrait A4 paper, the terminology used for the title of the sign should state ‘IMPORTANT NOTICE’, and should be laminated with plastic for long term of use. It has come to a conclusion that a customer warning sign should be used, which can be predicted that it will help solve the problem that occurred.

Key words: GUEST REMINDER SIGN

.วัตถุประสงค์

เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างขั้นตอนการเช่าห้องพักของลูกค้าผู้เข้าพัก ของโรงแรมคาซ่า วิวาชา ริเวอร์ไซด์ จำกัด

ขอบเขต

ด้านเวลา ตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม 2561 ถึง วันที่ 31 สิงหาคม 2561 ณ โรงแรมคาซ่า วิวาชา ริเวอร์ไซด์

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เป็นการแก้ไขปัญหาและสร้างแนวคิดในการปรับปรุง และเพิ่มประสิทธิภาพ การแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการทำงาน
2. ได้รับความพึงพอใจของผู้เข้าพักที่มากขึ้น
3. ได้รับความตอบรับจากลูกค้า (REVIEW) ไปในทางที่ดีขึ้น
4. กลุ่มลูกค้าจะได้รับความชัดเจนในราคาของสินค้า ที่ทางโรงแรม ได้จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกสบาย และยังได้รับการบริการที่เหมาะสมกับราคา

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้จัดทำต้องทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับห้องที่เกิดปัญหาระหว่างขั้นตอนการทำงาน และนำไปปรึกษากับพนักงานที่ปรึกษา

2. การจัดทำแบบสอบถาม

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้แล้ว ผู้จัดทำจึงนำข้อมูลต่างๆมาทำเป็นแบบสอบถาม โดยผู้จัดทำได้ผลิตป้ายขึ้นมา ให้มีความแตกต่างกันทั้ง 2 รูปแบบ และนำแบบสอบถาม ไปสอบถามความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ในจำนวน 5 ท่าน โดยตั้งคำถามที่เกี่ยวกับการทำป้าย GUEST REMINDER SIGNS เช่น ลักษณะต่างๆ การใช้สี ขนาดของหัวข้อ ขนาดของกระดาษ เป็นต้น

3. การปรับปรุงผลิตภัณฑ์

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ทางผู้จัดทำจึงนำข้อมูลเหล่านี้ ไปแก้ไขและปรับปรุงให้ตรงกับข้อมูลที่ได้รับมา

WARNING!



รูปที่ 1 ป้าย GUEST REMINDER SIGNS แบบที่ 1



รูปที่ 2 ป้าย GUEST REMINDER SIGNS แบบที่ 2

4. การนำเสนอแนวคิดในการแก้ปัญหา

หลังจากการทำผลิตภัณฑ์เสร็จสมบูรณ์ทุกขั้นตอนแล้ว ทางผู้จัดจึงได้ทำการนำเสนอแนวคิดการแก้ปัญหานี้เสนอในห้องประชุม เพื่อเป็นการขอความอนุมัติจากผู้บริหารระดับสูงต่อไป

สรุปผล

โครงการ “GUEST REMINDER SIGNS” ของโรงแรม คาซ่า วัฒนา ริเวอร์ไซด์ นั้นจัดทำมาเพื่อแก้ปัญหาที่สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ ถึงแม้จะเป็นปัญหาเล็ก แต่ในบางครั้งปัญหาดังกล่าวได้ส่งผลทำให้การรับค่านีวีวต่ำลงกว่ามาตรฐานได้เช่นกัน ผู้จัดทำจึงเล็งเห็นว่าถ้าทางโรงแรมได้ทำการแก้ไขปัญหาลักษณะนี้ ก็จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ และ ยังเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าที่จะเข้ามาพักในอนาคตอีกด้วย



รูปที่ 3 ป้าย GUEST REMINDER SIGNS

หลังจากการทำการปรับปรุงแก้ไขแล้ว

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณโรงแรมคาซ่าวิมาซารีเวอร์ไซด์ที่ได้ให้โอกาสในการสร้างแนวคิดการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ระหว่าง
ขั้นตอนการทำงานของโรงแรม และให้การสนับสนุนในด้านต่างๆด้วยดีในการดำเนินงานและ ขอขอบคุณอาจารย์ที่
ปรึกษา อาจารย์ยุวริน ศรีปาน และขอบคุณนายณัฐพงษ์ปัญจมะวัตที่ได้เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา





ภาคผนวก

ค

บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา

บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา

พนักงานที่ปรึกษาได้กล่าวถึงประโยชน์ของโครงการที่มีต่อสถานประกอบการโดยแบ่งเป็นข้อดังนี้

1. คาดว่าสามารถลดปัญหาในขั้นตอนการทำงานจริงได้ เนื่องจากป้ายที่นักศึกษาได้เสนอมานั้นเป็นการแจ้ง ระเบียบการใช้รองเท้าที่ทางโรงแรมได้ตั้งไว้
2. สามารถนำแนวคิดนี้ไปต่อขอคิดในการแก้ปัญหาอื่นๆ ได้อีกในอนาคต



ประวัติผู้จัดทำ



รหัสนักศึกษา : 5604400198

ชื่อ - นามสกุล : ณัฐพงศ์ ปัญจมะวัต

คณะ : ศิลปศาสตร์

สาขาวิชา : การท่องเที่ยว

ที่อยู่ : 40/129 ซอยเพชรเกษม69 แขวงหนองค้างพลู

เขต หนองแขม กรุงเทพฯ 10160

ผลงาน : - สร้างแนวคิดการทำป้ายเตือนลูกค้า

