



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ริชมอนด์ คอฟฟี่ ไอซ์ คิวบ์

Richmond Coffee Ice Cube

โดย

นางสาวจุฑารัตน์	สาริละ โกเศศ	5704400187
นางสาวชุติมา	นาคสุด	5704400332
นางสาวพัชรวดี	พินิจ	5704400334

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา

ภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ปีการศึกษาที่ 1 ภาคการศึกษา 2560

หัวข้อโครงการ Richmond Coffee Ice Cube

รายชื่อผู้จัดทำ นางสาวจุฑารัตน์ สาริละโกเศส

นางสาวชุติมา นาคสุด

นางสาวพัชรวิดี พินิจ

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์นันท์นที ทองอร

อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาภาควิชาการ โรงแรมและ
การท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ประจำปีภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2560

คณะกรรมการสอบโครงการ

..... นันท์นที ทองอร อาจารย์ที่ปรึกษา
(อาจารย์นันท์นที ทองอร)

..... คอโรลดา พนักงานที่ปรึกษา
(นางสาวคอรัดดา มีชัย)

..... ปณณมา เปมะโยธิน กรรมการกลาง
(อาจารย์ปณณมา เปมะโยธิน)

.....

ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา
(ผศ.ดร.มารุจ ลิ้มปะวัฒน์นะ)

ชื่อโครงการ : ริชมอนด์ คอฟฟี่ ไอซ์ คิวบ์
หน่วยกิต : 5
ชื่อนักศึกษา : นางสาวจุฑารัตน์ สาริละโกเศศ
นางสาวชุตติมา นาคสุค
นางสาวพัชรวิ พิณิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์นันท์นิ ทองอร
ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี
สาขาวิชา : การโรงแรม
คณะ : ศิลปศาสตร์
ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา : 1/2560

บทคัดย่อ

โรงแรมริชมอนด์ รัตนานิเบศร์ (บริษัท ออมปิ่นทิพย์ จำกัด) เป็นโรงแรมที่ให้ความสำคัญในเรื่องของการอนุรักษ์พลังงาน และการลดค่าใช้จ่ายในหลายๆแผนกเป็นอย่างมาก ซึ่งจากการที่กลุ่มผู้จัดทำได้เข้าไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในแผนกต่างๆทั้งหมดห้าแผนกด้วยกันคือ แผนกแม่บ้าน แผนกซักกรีด แผนกต้อนรับ แผนกจัดเลี้ยง และแผนกครัว ได้พบว่าในส่วนของการจัดเลี้ยงนั้นเป็นแผนกที่ต้องทำการเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการแขกที่มาใช้บริการและการประชุมสัมมนาเป็นจำนวนมากในแต่ละครั้ง ซึ่งทางผู้จัดทำได้พบปัญหาของการที่มีเครื่องดื่มเหลือใช้ในการประชุมและสัมมนาทุกครั้งนั้นก็คือ กาแฟดำ และนมสด ทางผู้จัดทำจึงนำมาสร้างมูลค่าเพิ่มและรายได้ให้กับในส่วนของ Lobby Lounge ของทางโรงแรม โดยการคิดเมนูเกี่ยวกับกาแฟดำ และนมสด ได้ทั้งสิ้น 2 เมนูด้วยกัน คือ กาแฟคาราเมล(Iced Coffee Caramel) และกาแฟช็อกโกแลต (Iced chocolate coffee) เพื่อเป็นการเพิ่มเมนูในการเลือกซื้อให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการ

เพื่อให้ทราบถึงผลของโครงการ Richmond Coffee Iced Cubes ผู้จัดทำจึงได้สร้างแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของพนักงานจัดเลี้ยงของโรงแรมริชมอนด์ที่มีต่อโครงการ Richmond Coffee Iced Cubes ซึ่งจากผลการประเมินความความพึงพอใจต่อโครงการในด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก ด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง และด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งโครงการนี้สามารถนำมาทำเป็นเมนูเครื่องดื่มในส่วน Lobby Lounge ได้จริง และสามารถช่วยสร้างรายได้ให้กับทางโรงแรมเพิ่มมากขึ้น

คำสำคัญ : โรงแรมริชมอนด์ รัตนานิเบศร์ , ริชมอนด์ คอฟฟี่ ไอซ์ คิวบ์

Project Title : Richmond Coffee Ice Cubes
Credits : 5 Credits
By : Ms. Jutarat Sarilakosat
Ms. Chutima Naksud
Ms. Patcharawadee Pinit
Advisor : Ms.Nantinee Thongorn
Degree : Bachelor of Arts
Major : Hotel
Faculty : Liberal Arts
Semester/ Academic year : 1/2017

Abstract

Richmond Hotel,Rattanatibet(Amornpinthip Co., Ltd.) is a hotel that focuses on energy saving and cost-saving operations. A result of co-operative education arranged by the author in five divisions: housekeeping, laundry, reception, catering and kitchen. We found that in the catering division, food and beverage division, visitors untouched beverages from meetings and seminars that were arranged at the hotel. The untouched beverages are black coffee and milk, so, the author foresaw that the coffee can be added value and generate more income for the hotel. Therefore, we came up with the idea for a new menu item made from black coffee and milk. We created 2 menu item which were Iced Coffee Caramel and Iced Chocolate Coffee.

To evaluate the satisfaction, we created a survey on satisfaction towards Richmond Coffee Iced Cubes Project. The results found to be very satisfied by testers. This project was value-added to untouched products.

Keywords: Richmond Hotel Rattanatibet , Richmond Coffee Iced Cubes

Approved by

กิตติกรรมประกาศ

(Acknowledment)

การที่ผู้จัดทำได้เข้ามาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ โรงแรมริชมอนด์ รัตนาธิเบศร์ (บริษัทอมร ปิ่นทิพย์ จำกัด) ตั้งแต่วันที่ 21 สิงหาคม 2560 ถึงวันที่ 8 ธันวาคม 2560 ได้ทำการปฏิบัติงานทั้งหมด 5 แผนก ได้แก่ แผนกต้อนรับ แผนกครัว แผนกจัดเลี้ยง แผนกแม่บ้าน และแผนกซักรีด ซึ่งทำให้ผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆที่มีคุณค่ามากมาย สำหรับรายงานวิชาสหกิจศึกษาลงฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยดีจากการให้ความร่วมมือ การให้การสนับสนุน การให้คำปรึกษา และคำแนะนำจากหลายฝ่าย ดังนี้

- | | | | | |
|----|----------------|----------|------------------|------------|
| 1. | นางสาวลภัสสรดา | มีชัย | ตำแหน่ง | Supervisor |
| 2. | นายคณิศร | ฉิมลัม | ตำแหน่ง | Supervisor |
| 3. | นางสาวยุภาพร | มานีวรรณ | ตำแหน่ง | Supervisor |
| 4. | อาจารย์นันทินี | ทองอร | อาจารย์ที่ปรึกษา | |

รวมถึงบุคลากรท่านอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่าน ที่ได้ให้คำปรึกษา คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงานฉบับนี้

คณะผู้จัดทำขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล เป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ตลอดจนการให้การดูแลเอาใจใส่และให้ความเข้าใจเกี่ยวกับชีวิตของการทำงานที่แท้จริง คณะผู้จัดทำขอขอบคุณ ณ ที่นี้ด้วย

ผู้จัดทำ

นางสาวจุฑารัตน์ สาริละโกเศศ

นางสาวชุติมา นาคสุค

นางสาวพัชรวิ พินิจ

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 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ประวัติกาแฟ.....	3
2.2 วัตถุดิบของเมนูกาแฟริชมอนด์ คอฟฟี่ ไอซ์ คิวบ์.....	7
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน	
3.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ.....	14
3.2 ข้อมูลทั่วไปของโรงแรม Richmond Stylish Convention Hotel.....	16
3.3 ลักษณะการประกอบการและการให้บริการหลักขององค์กร.....	17

3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย.....	22
3.5 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา.....	25
3.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน.....	25
3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน.....	26
3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้.....	27
3.9 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการทำโครงงาน.....	27
3.10 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและรายละเอียดของโครงงาน	
4.1 รายละเอียดของโครงงาน.....	29
4.2 วัตถุดิบและอุปกรณ์ในการทำเมนู Richmond Coffee Ice Cube.....	29
4.3 ขั้นตอนการทำเมนู.....	30
4.4 ต้นทุนการผลิตเครื่องดื่ม.....	35
4.5 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม.....	37
4.6 บทสัมภาษณ์ของพนักงานเรื่องที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงงาน.....	49
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลโครงงาน.....	50
5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....	51
บรรณานุกรม.....	53

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก บทควมวิชาการ.....	55
ภาคผนวก ข โปสเตอร์.....	61
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม.....	63
ภาคผนวก ง ภาพของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม.....	66
ภาคผนวก จ บทสัมภาษณ์ของพนักงาน.....	68
ภาคผนวก ฉ ภาพประกอบการฝึกงาน.....	71
ภาคผนวก ช ประวัติผู้จัด.....	75
ประวัติผู้จัดทำ.....	76



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางการดำเนินโครงการ.....	26
ต้นทุนการผลิตเครื่องดื่ม Ice coffee caramel.....	35
ต้นทุนการผลิตเครื่องดื่ม Ice chocolate coffee.....	36
แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศของผู้ใช้บริการ.....	37
แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุของผู้ใช้บริการ.....	38
แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกรายได้ของผู้ใช้บริการ.....	39
แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตำแหน่งงานของผู้ใช้บริการ.....	40
ผลการศึกษาจากข้อมูลด้านความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์.....	42



สารบัญรูปภาพ

หน้า

กาแฟพันธุ์อาราบิก้า.....	4
เมล็ดกาแฟพันธุ์อาราบิก้า.....	4
กาแฟพันธุ์โรบัสต้า.....	5
เมล็ดกาแฟพันธุ์โรบัสต้า.....	5
ความแตกต่างระหว่างต้นกาแฟพันธุ์อาราบิก้าและต้นกาแฟพันธุ์โรบัสต้า.....	6
นมจืด.....	7
คาราเมล.....	8
ชีสโกแลต.....	8
Richmond Stylish Convention Hotel.....	14
Logo ของโรงแรมริชมอนด์ รัตนาธิเบศร์.....	15
แผนผังการจัดองค์กรและการบริหารงานโรงแรมริชมอนด์.....	16
ห้องเอ็กคูซิฟ สวีท.....	17
ห้องดีลักซ์.....	18
ห้องสแตนดาร์ด.....	18
ห้องประชุมภายในโรงแรมริชมอนด์ รัตนาธิเบศร์.....	19
ห้องประชุมแกรนด์ บอลรูม.....	19
ห้องทีพวอร์ดบอลรูม.....	20
ห้องอาหาร@cafe.....	20
สระว่ายน้ำกลางแจ้งของทางโรงแรม.....	21
ลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย.....	22

พนักงานที่ปรึกษา.....	25
กาแฟคาราเมล (Iced coffee caramel).....	30
ขั้นตอนและวิธีการทำกาแฟคาราเมล.....	30
กาแฟช็อกโกแลต (Iced chocolate coffee).....	32
ขั้นตอนและวิธีการทำกาแฟช็อกโกแลต.....	33



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงแรมริชมอนด์ รัตนธิเบศร์ (RICHMOND STYLISH CONVENTION HOTEL) ได้มีการให้บริการขายห้องพัก และนอกเหนือจากนั้นยังมีการให้บริการในส่วนของการจัดห้องประชุม และสัมมนาเป็นจำนวนมาก ซึ่งทางโรงแรมริชมอนด์มีห้องประชุมทั้งหมด 19 ห้อง และในแต่ละวันทางโรงแรมจะมีการจัดห้องประชุมอย่างน้อยวันละ 3 – 4 ห้อง ด้วยกัน โดยในแต่ละวันนั้นจะมีการจัดเตรียมชุดขนมเบรค อาหารว่าง กาแฟดำ และนมสด ไว้คอยบริการลูกค้าที่เข้าประชุม ซึ่งจากการสังเกตทำให้เห็นได้ว่าในแต่ละวันทางแผนกจัดเลี้ยงจะต้องเตรียมกาแฟ และนมสดเพื่อบริการแขกเป็นจำนวนมาก ซึ่งห้องประชุม 1 ห้อง ก็จะต้องเตรียมเครื่องดื่มไว้อย่างละ 1 คลูเลอร์ หรือประมาณ 100 แก้ว จึงทำให้ในแต่ละวันนั้นมีกาแฟดำ และนมสด ที่เหลือจากการดื่มไว้บริการแขกเหลือเป็นจำนวนมาก ทางกลุ่มผู้จัดทำได้เล็งเห็นคุณค่าของน้ำกาแฟ และนมสดที่เหลือนั้นสามารถนำมาแปรรูปให้เกิดมูลค่าเพิ่มได้ โดยทางผู้จัดทำได้ทำการสืบค้นและหาข้อมูลเกี่ยวกับการนำน้ำกาแฟดำ และนมสดในการนำมาดัดแปลงเป็นเมนูเครื่องดื่ม จึงทำให้เกิดเมนูที่ทำจากกาแฟดำ และนมสด โดยการนำไปใส่บล็อกทำน้ำแข็ง และได้คิดค้นเมนูเครื่องดื่ม 2 เมนูขึ้นมา นั่นคือ กาแฟคาราเมล (Iced coffee Caramel) และ กาแฟช็อกโกแลต (Iced chocolate coffee) ขึ้น เพื่อเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับวัตถุดิบที่สามารถนำมาต่อยอดเพื่อสร้างรายได้ให้กับทางโรงแรมได้

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1.2.1 เพื่อนำกาแฟและนมสดที่เหลือจากงานจัดเลี้ยงมาดัดแปลงเป็นเมนูใหม่
- 1.2.2 เพื่อสร้างเมนูเครื่องดื่มประเภทกาแฟในแบบใหม่ๆ ให้กับทางโรงแรม
- 1.2.3 เพื่อเพิ่มตัวเลือกในการซื้อเครื่องดื่มของลูกค้า

1.3 ขอบเขตของโครงการ

1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำโครงการสหกิจศึกษาฉบับนี้ คณะผู้จัดทำได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวัตถุดิบจากทางห้องอาหาร @ 'cafe' และห้องจัดเลี้ยงของทางโรงแรมริชมอนด์

1.3.2 ขอบเขตด้านเวลา

การทำโครงการสหกิจศึกษาฉบับนี้ ผู้จัดทำได้ดำเนินการในระหว่างวันที่ 21 สิงหาคม 2560 ถึง 8 ธันวาคม 2560

1.3.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการทำโครงการสหกิจศึกษาฉบับนี้ ผู้จัดทำได้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจของพนักงาน Banquet ของโรงแรมริชมอนด์ ที่มีต่อโครงการ Richmond Coffee Ice Cubes จำนวน 30 ตัวอย่าง

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

- 1.4.1 เป็นการเพิ่มเมนูใหม่ๆ ให้กับลูกค้าที่ใช้บริการในส่วนของ Lobby Lounge
- 1.4.2 สามารถสร้างรายได้ให้แก่ทางโรงแรมโดยเป็นการนำของที่เหลือจากการจัดเลี้ยงเตรียมบริการมาสร้างมูลค่าเพิ่มได้
- 1.4.3 สามารถที่จะนำเมนูตัวใหม่ไปต่อยอดในการสร้างอาชีพในอนาคต



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทำโครงการในการสร้างผลิตภัณฑ์เมนูกาแฟริชมอนด์ คอฟฟี่ ไอซ์ คิวบ์ (Richmond coffee ice cubes) ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากเอกสาร ตำราวิชาการ บทความ โดยนำเสนอเป็นลำดับ ดังนี้

2.1 ประวัติกาแฟ

2.2 วัตถุดิบของเมนูกาแฟริชมอนด์ คอฟฟี่ ไอซ์ คิวบ์

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ประวัติกาแฟ

กาแฟเป็นพืชพื้นเมืองของอาบิซิเนียและอาราเบียได้ถูกพบในศตวรรษที่ 6 ในประเทศอาราเบีย และในตอนนั้นไม่มีคนสนใจ จนกระทั่งมาถึงศตวรรษที่ 9 มีคนเลี้ยงแพะชาวอาราเบีย ชื่อ คาลดี (Kaldi) นำแพะออกไปเลี้ยงตามปกติ แพะตัวนั้นก็ได้กินผลไม้สีแดงชนิดหนึ่งเข้าไปแล้วแพะตัวนั้นได้เกิดอาการกระวนกระวายจนผิดปกติ คนเลี้ยงแพะจึงนำเรื่องไปเล่าให้ชาวมุสลิมท่านหนึ่งฟัง ท่านมุสลิมคนนั้นจึงให้คนเลี้ยงแพะไปเก็บผลมาแกะหะเปลือกเอาเมล็ดไปคั่วและก็ดื่มในน้ำร้อนดื่ม ซึ่งพบได้ดื่มแล้วเห็นได้ว่ามีความกระปรี้กระเปร่า จากนั้นจึงนำไปเล่าให้กับผู้อื่นได้ฟังต่อไป ชาวอาราเบียจึงได้รู้จักดื่มกาแฟมากขึ้น ทำให้กาแฟแพร่หลายเพิ่มขึ้น จากประเทศอาราเบีย ไปสู่ประเทศอิตาลี เนเธอร์แลนด์ เยอรมัน ฝรั่งเศส ต่อไป และการผลิตกาแฟก็ได้เกิดการพัฒนาขึ้นเรื่อยๆ

ต่อมาประเทศที่มีชื่อเสียงทางด้านการผลิตกาแฟมากที่สุดก็คือ ประเทศบราซิล ซึ่งประเทศบราซิลผลิตกาแฟได้ร้อยละ 72 ของการผลิตกาแฟทั่วโลก ถือได้ว่าผลิตกาแฟมากที่สุด ส่วนประเทศที่ซื้อกาแฟมากที่สุด ก็คือ สหรัฐอเมริกา และยุโรป

2.1.1 สายพันธุ์กาแฟ (Coffee Species)

กาแฟทั้งทั่วโลกมีอยู่มากกว่า 6,000 กว่าชนิด แต่มีแค่ 2 สายพันธุ์ที่นิยมปลูกกันมากที่สุด คือ

2.1.1.1 กาแฟพันธุ์อาราบิก้า (Coffee Arabica) เป็นสายพันธุ์ที่ผู้คนนิยมปลูกกันมากที่สุดใน

โลก มีถิ่นกำเนิดที่ประเทศเอธิโอเปีย กาแฟสายพันธุ์นี้สามารถเจริญเติบโตได้ดีในสภาพอากาศ
ค่อนข้างเย็น ซึ่งเป็นพืชกึ่งเมืองหนาว กาแฟสายพันธุ์นี้จะมีคุณภาพดีที่สุดในรสชาติที่หอม



รูปที่ 2.1 กาแฟพันธุ์อาราบิก้า

(ที่มาของรูป : <http://recgoodness.blogspot.com/2011/10/arabica-coffee-arabica.html>)



รูปที่ 2.2 เมล็ดกาแฟพันธุ์อาราบิก้า

(ที่มาของรูป : <https://www.kaidee.com/product-128133233>)

2.1.1.2 กาแฟพันธุ์โรบัสต้า (Coffee Canephora Var) กาแฟสายพันธุ์นี้เป็นกาแฟที่ปรับตัว
เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ดี เป็นกาแฟที่มีสายพันธุ์ดั้งเดิมแถบศูนย์สูตร มีรสชาติที่เข้มข้น มีความ
ทนทานต่อโรคมามากกว่ากาแฟสายพันธุ์อาราบิก้า เจริญเติบโตได้ดีในสภาพที่อบอุ่นกว่ากาแฟสายพันธุ์
อาราบิก้า กาแฟสายพันธุ์นี้ต้องการความชุ่มชื้นเจริญเติบโตได้ดีทั้งในที่ร่ม และในที่แจ้ง และยังให้
ผลผลิตที่สูงกว่ากาแฟสายพันธุ์อาราบิก้าเล็กน้อย แต่จะมีผลที่เล็กกว่าอาราบิก้าเท่านั้นเอง

ในประเทศไทย มีการปลูกต้นกาแฟตั้งแต่ปี พ.ศ.2393ซึ่งเป็นพันธุ์โรบัสต้าโดยมีชาวไทยอิสลาม ชื่อ นายดีหมุน เป็นผู้นำมาปลูกที่จังหวัดสงขลา ในปี พ.ศ. 2447แล้วแพร่ขยายไปยังจังหวัดต่างๆของ ประเทศไทย ตามเรื่องบันทึกของพระสารศาสตร์พลชั้น (นายเจรินี ชาวอิตาลี)ปัจจุบันนี้กาแฟจัด อยู่ในประเภทพืชเศรษฐกิจที่เป็น โภภะภัณฑ์ (Commodity) ซึ่งมีอยู่ 5 ชนิด ได้แก่ กาแฟ ยาสูบ ขางพารา ชา และโกโก้



รูปที่ 2.3 กาแฟพันธุ์โรบัสต้า

(ที่มาของรูป : <https://th.wikipedia.org/wiki>)



รูปที่ 2.4 เมล็ดกาแฟพันธุ์โรบัสต้า

(ที่มาของรูป : <http://www.nanagreenshop.com/article>)

ปัจจุบันคนไทยมีพฤติกรรมการดื่มกาแฟกันเป็นจำนวนมาก และก็มีแนวโน้มที่จะดื่มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เพราะ การดื่มกาแฟถือเป็นค่านิยมอย่างหนึ่งของคนไทย ซึ่งปัจจุบันร้านกาแฟยังเป็นสถานที่ที่มีการนัดพบหรือนัดหมายของกลุ่มคน ซึ่งทำให้คนไทยได้พบเจอกันที่ร้านกาแฟ จึงทำให้การดื่มกาแฟของคนไทยเพิ่มจำนวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง



รูปที่ 2.5 ความแตกต่างระหว่างต้นกาแฟพันธุ์อาราบิก้าและต้นกาแฟพันธุ์โรบัสต้า

(ที่มาของรูป : <https://beanshere.com/posts/arabica-vs-robusta/>)

2.1.2 สารในเมล็ดกาแฟ

สารประกอบไนโตรเจน เป็นสารที่พบในกาแฟสายพันธุ์อาราบิก้ามีร้อยละ 1.2 และ Trigonelline เมื่อกาแฟแตกตัวจะให้กลิ่น รสชาติ และสารอาหาร ในกาแฟสายพันธุ์อาราบิก้าร้อยละ 1.0 ของน้ำหนักแห้ง ในอาหารประเภทเครื่องดื่มกาแฟ การแตกสลายของ Trigonelline จะเป็นสัดส่วนกันระดับของการคั่ว จะทำให้ได้ไฟรีดินซึ่งให้กลิ่นของการคั่ว (Roasty) นอกจากนั้นเป็นโปรตีนและกรดอะมิโนอิสระจะมีความสำคัญต่อการเกิดกลิ่นรสในกาแฟ (Varnam And Sutherland, 1994)

คาร์โบไฮเดรต ในเมล็ดกาแฟที่ไม่ผ่านกระบวนการคั่วพบคาร์โบไฮเดรตในรูปของน้ำตาลอิสระ และโพลีแซคคาไรด์ โดยน้ำตาลอิสระจะเป็นน้ำตาลซูโครสส่วนมาก ในสายพันธุ์อาราบิก้าพบ ร้อยละ 6.0 – 8.3 ในน้ำหนักแห้งและน้ำตาลรีดิคซ์ เช่น Arabinose , Galactose , Raffinose , Rhamnose , Ribose , Fructose และ Glucose ซึ่งในน้ำตาลมีความสำคัญในการเกิดกลิ่นรสและการเกิดสี ระหว่างกระบวนการคั่ว (Varnam And Sutherland, 1994)

ไขมัน องค์ประกอบไขมันในเมล็ดกาแฟที่ยังไม่ผ่านการคั่วประกอบด้วยน้ำมันกาแฟ (Coffee oli) ซึ่งมักจะพบมากใน Endosperm และ Coffee Wax พบที่ผิวชั้นนอกของเมล็ดกาแฟ ในสายพันธุ์อาราบิก้าพบร้อยละ 15 ของน้ำหนักแห้ง (Varnam And Sutherland, 1994)

2.1.3 ประโยชน์ของกาแฟ

กาแฟมีหลายสายพันธุ์ ซึ่งการดื่มกาแฟนั้นก็ยังมีข้อดี คือ มีสารต้านอนุมูลอิสระที่ช่วยป้องกันมะเร็งลำไส้ เบาหวาน พาร์กินสัน แต่ถ้าดื่มกาแฟสองแก้วหรือมากกว่านั้นอาจเป็นเหตุที่ทำให้สารก่อให้เกิดการอักเสบ ซึ่งก็จะนำไปสู่โรคหัวใจ หากดื่มวันละหลายๆแก้วหรือสม่ำเสมอตลอดวัน มีโอกาสเสี่ยงในการตั้งครรภ์ลดลง ปัจจุบันกาแฟเป็นเครื่องดื่มนิยมดื่มกันมาก เนื่องจากมีคุณสมบัติ ได้แก่ กลิ่นและรสชาติของกาแฟ อีกทั้งยังมีสารที่เรียกว่า คาเฟอีน(Caffeine) ซึ่งมีผลต่อระบบประสาทและระบบกล้ามเนื้อของมนุษย์ ทำให้คนที่ดื่มมีอาการตื่นตัว ไม่ง่วง

2.2 วัตถุดิบของเมนูกาแฟริชมอนด์ คอฟฟี่ ไอซ์ คิวบ์

2.2.1 นม

นม หรือน้ำนม หมายถึง ของเหลวสีขาวที่ประกอบด้วยสารอาหารที่ออกมาจากเต้านมของสัตว์เลี้ยงลูกด้วยนม นมจะประกอบไปด้วยสารอาหารหลักที่จำเป็นสำหรับเด็กหรือสัตว์เกิดใหม่ ซึ่งนมสามารถนำไปสร้างผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ครีม เนย โยเกิร์ต ไอศกรีม ชีส นอกจากนี้นมยังสามารถหมายถึง เครื่องดื่มอื่นที่นำมาใช้ทดแทนนม เช่น นมถั่วเหลือง นมข้าว นมข้าวโพด นมแอลมอนด์



รูปที่ 2.6 นมจืด

(ที่มาของรูป <https://shoponline.tescolotus.com/groceries/th>)

2.2.2 คาราเมล

คาราเมล หรือ น้ำตาล ที่ผ่านความร้อนจนได้อุณหภูมิที่เหมาะสม เดิมทีคือสิ่งที่เกิดจากการเปลี่ยนสถานะและรสชาติของน้ำตาลโดยใช้ความร้อนจนถึงอุณหภูมิ 160 – 170 องศาเซลเซียส ช่วงก่อนถึงความร้อนดังกล่าวนี้ น้ำตาลจะเปลี่ยนสถานะเป็นของเหลว และเริ่มเปลี่ยนสีเข้มขึ้น



รูปที่ 2.7 คาราเมล

(ที่มาของรูป : <https://sistacafe.com/summaries>)

2.2.3 ช็อกโกแลต

ช็อกโกแลต คือ ผลผลิตที่ได้มาจากเมล็ดของต้น โกโก้เขตร้อน ช็อกโกแลตเป็นส่วนผสมของของหวานหลายชนิดไม่ว่าจะเป็นไอศกรีม ลูกอม ลูกก็ ช็อกโกแลต เป็นต้น

ช็อกโกแลตทำมาจากการหมัก คั่ว และบดอย่างละเอียดของเมล็ดโกโก้ซึ่งได้มาจากต้นโกโก้เขตร้อน(tropical cacao tree) ซึ่งมีต้นกำเนิดจากอเมริกากลางและเม็กซิโก ต้นโกโก้ที่ค้นพบโดยชาวอินเดียนแดงและชาวแอซเทก(Aztecs) แต่ในปัจจุบันได้แพร่กระจายและปลูกไปทั่วเขตร้อน เมล็ดของต้นโกโก้ที่หมักและบดแล้ว ผลผลิตของเมล็ดโกโก้ที่รู้จักในนาม “ช็อกโกแลต” หรือ บางส่วนของโลกในนาม “โกโก้”



รูปที่ 2.8 ช็อกโกแลต

(ที่มาของรูป : <https://www.sanook.com/health/5809/>)

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจนั้นเป็นความชอบของแต่ละบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเราสามารถที่จะลดความตึงเครียดและตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลได้ ซึ่งก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้นๆ เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงมีผู้วิจัยที่ให้ความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ทักษะทางบวกของแต่ละบุคคลที่จะมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งที่ทำของแต่ละบุคคลและไปในทางบวก ความสุขของบุคคลนั้นเกิดจากการปฏิบัติและได้รับผลที่พึงพอใจ ซึ่งก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความกระตือรือร้น มีความสุขและมีความมุ่งมั่นที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จนเกิดเป็นผลสำเร็จ (ดิเรก , 2528)

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่อยู่ภายใต้จิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งจะขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นอย่างไรบ้าง ถ้าเป็นสิ่งที่คาดหวังและตั้งใจมากก็จะได้การตอบสนองที่ดีและก็จะมีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก แต่ในทางตรงกันข้ามนั้นก็อาจจะผิดหวังและเกิดความไม่พึงพอใจเป็นอย่างมากเช่นกัน เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองที่คาดหวังเอาไว้ (วิรุฬ , 2542)

ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ซึ่งไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลนั้นๆ มีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่สลับซับซ้อนและจะต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคลนั้นๆ จึงจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ เพราะฉะนั้น การมีสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจได้ (กาญจนา , 2546)

จากข้อความข้างต้นความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ที่กล่าวมานั้นจึงสามารถสรุปความหมายได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่อยู่ภายใต้จิตใจของมนุษย์ ซึ่งจะเป็นความรู้สึกของมนุษย์ที่ไปในทางบวกโดยส่วนใหญ่ และมักจะได้รับการตอบสนองตามที่ต้องการได้เป็นอย่างดีต่อสิ่งนั้นๆ แต่ในทางตรงกันข้ามหากความต้องการนั้นๆ ไม่ได้รับการตอบสนองที่ดีก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

2.3.1.1 ลักษณะความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมของมนุษย์นั้นเกิดจากแรงจูงใจ ซึ่งเป็นความต้องการที่ก่อกำเนิดมาจากภายในและสามารถทำให้เกิดแรงจูงใจมากพอที่จะตอบสนองความต้องการของตนเอง และในความต้องการส่วนใหญ่อาจจะมีไม่มากพอที่จะจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนทำให้เกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุดก็คือ ทฤษฎีของ อับราฮัม มาสโลว์ (Kotler and Armstrong, 2002)

2.3.1.1.1 ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ ได้ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง และทำไมคนจึงทุ่มเทอย่างมากที่จะได้สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ดังนั้น ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1. ความต้องการทางกาย (Physiological needs) ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน ได้แก่ อาหาร ที่พัก ขาดโรค อากาศ
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด ซึ่งเป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย
3. ความต้องการทางสังคม (Social needs) เป็นความต้องการที่ได้รับจากเพื่อนหรือคนรอบข้าง
4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) เป็นความต้องการที่ยกย่องส่วนตัว ความนับถือและทางสถานะทางสังคม
5. ความต้องการให้ตนประสบผลสำเร็จ (Self-Actualization needs) เป็นความต้องการที่สูงสุดของแต่ละบุคคล และเป็นความต้องการที่ทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อให้ได้ความสำเร็จขึ้นมา

เพราะฉะนั้นบุคคลที่จะพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นจะได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและก็จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลนั้นพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับสิ่งสำคัญที่สุดต่อไปเรื่อยๆ

2.3.2 กลยุทธ์ทางการตลาด หลักการตลาด 4P (Nano soft Marketing Series)

ฟิลลิป คอตเลอร์ (2003) ได้เตรียมกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพต่อการศึกษาคู่แข่ง ลูกค้าปัจจุบันและลูกค้าที่มีศักยภาพในอนาคต แต่ละบริษัทต้องกำหนดกลยุทธ์ทางการแข่งขัน วัตถุประสงค์จุดแข็ง จุดอ่อนและรูปแบบของการตอบโต้คู่แข่ง โดยการวางแผนกลยุทธ์จึงต้องอาศัย หลักการที่เรียกว่า SWOT Analysis ซึ่งได้ย่อมาจากตัวอักษร ดังนี้

S = Strength หมายความว่า จุดเด่น

W = Weakness หมายความว่า จุดอ่อน

O = Opportunity หมายความว่า โอกาส

T = Threat หมายความว่า อุปสรรค

โบลีน วิลเลียม (Bolen William, 1988 : 98 , อ้างในเฉลิมพร คงสินธุ์, 2547 : 40-43) ได้กล่าวไว้ว่า ส่วนประสมทางการตลาดนั้น เป็นตัวแปรทางการตลาดที่กิจการสามารถที่จะควบคุม ได้ 4 ประการ (The Four P's หรือ Marketing Mix) ซึ่งได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และ การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ซึ่งองค์การทางการธุรกิจนั้น จะต้องนำมาใช้ร่วมกัน เพื่อที่จะได้ตอบสนองของการตลาดในเป้าหมายโดยรวม

ความหมายของตัวอักษรย่อ 4P มีดังนี้

2.3.2.1 Product (ผลิตภัณฑ์) หมายถึง กลุ่มของผลประโยชน์ที่สามารถจะตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ไม่ใช่แค่ในแง่คิดของวัตถุดิบที่ถูกผลิตมาเท่านั้น แต่ก็ยังรวมไปถึง ส่วนประกอบอื่นๆ อย่างเช่น คุณภาพ ตรงยี่ห้อ บรรจุภัณฑ์ บริการหลังการขาย การรับประกัน การรับสินค้าคืน เป็นต้น

2.3.2.2 Price (ราคา) เป็นตัวที่กำหนดมูลค่าของผลิตภัณฑ์ ซึ่งอยู่ในรูปของเงินตรา ถือเป็น ส่วนหนึ่งของเครื่องมือทางการตลาด และยังเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีส่วนทำให้เกิดการ แลกเปลี่ยนกันขึ้น

2.3.2.3 Place (สถานที่) / Distribution (ช่องทางการจัดจำหน่าย) สถานที่ทางการตลาด จึง หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่เป็นส่วนทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายสินค้าจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภค ในแต่ละ สถานที่ที่มีความต้องการในเวลาที่เหมาะสม เพราะฉะนั้น ในด้านของสถานที่ (Place Channel) จึงมี

ส่วนเกี่ยวข้องกับเครื่องมือที่นักการตลาดนำมาใช้ มีอยู่ 2 ประเภท ได้แก่ ช่องทางการจัดจำหน่าย (Distribution) และการกระจายตัวสินค้า (Physical Distribution)

2.3.2.4 Promotion (การส่งเสริมการตลาด) เมื่อมีการตัดสินใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านการจัดจำหน่ายที่เหมาะสมแล้วนั้น นักการตลาดก็ต้องแก้ปัญหาอีกหนึ่งประการ คือ การทำอย่างไรที่จะทำให้ลูกค้าได้ทราบถึงว่า ผลิตภัณฑ์นั้นมีอยู่ในตลาดและยังรอคอยให้ผู้บริโภคไปเลือกซื้อ เพราะนั้น การส่งเสริมการตลาด จึงเป็นกระบวนการของการให้ข้อมูล และยังเป็นสิ่งที่โน้มน้าวจิตใจให้ผู้บริโภค ซึ่งจะประกอบไปด้วย ส่วนผสมทางการตลาด (Promotion Mix) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการส่งเสริมทางการตลาด ประกอบได้ด้วย 4 ประการ คือ

2.3.2.4.1 การขายโดยบุคคล เป็นกลยุทธ์ในการขายโดยเข้าถึงลูกค้าโดยตรง หรืออาจจะเป็นพ่อค้าคนกลาง เพื่ออธิบายประโยชน์ของผลิตภัณฑ์

2.3.2.4.2 การโฆษณา เป็นกิจกรรมที่สื่อสารทางการตลาดโดยมีการนำ IMC เข้ามาใช้ในการเพิ่มช่องทางในการโฆษณา โดยอาจจะต้องมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นตามมาด้วย

2.3.2.4.3 การส่งเสริมการขาย เป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดการซื้อได้อย่างเร็วขึ้น และก็ยังเป็นตัวกระตุ้นตัวแทนการจัดจำหน่าย แต่ในเวลาเดียวกันนั้นก็จะทำให้ผู้บริโภคเกิดการตัดสินใจเร็วขึ้นตามไปอีกด้วย ในสายตาของผู้บริโภคนั้นไม่เกี่ยวกับการจ้างพนักงานขาย การโฆษณา

2.3.2.4.4 การประชาสัมพันธ์ เป็นความพยายามที่จัดเตรียมไว้แล้วขององค์กร เพื่อที่จะได้เป็นแรงจูงใจให้เกิดความคิดเห็นที่ดีต่อองค์กร โดยมีการใช้กิจกรรมหรือสื่อต่างๆที่ไม่ใช่การค้า จะเห็นได้ว่าการให้ข่าวก็ยังเป็นส่วนหนึ่งของการประชาสัมพันธ์

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ด้านความพึงพอใจผู้บริโภค

จินตนา สัมปชลิต (2546) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการให้บริการของร้านมนต์มสด สาขา กรุงเทพมหานคร โดยได้ทำการสุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการร้านมนต์มสด จำนวน 400 ราย พบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการบริการของร้านมนต์มสด ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจ ส่วนด้านการจัดจำหน่ายผู้บริโภคมีความพึงพอใจในระดับกลาง

พิมพ์ศิริ ไทยสม, เพ็ญจิรา คันธวงศ์ และเพ็ญจิรี คันธวงศ์ (2556) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านกาแฟ ในเขตพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ร้านกาแฟสดพรีเมียมในประเทศไทยถือว่าเป็นคู่แข่งระดับเดียวกันในปัจจุบัน ได้แก่ แบรินด์ สตาร์บัคส์ (Starbucks) แบรินด์ทรูคอฟฟี่ (True Coffee) และแบรินด์คอฟฟี่เวิลด์ (Coffee World) โดยอันดับหนึ่ง คือ สตาร์บัคส์ มี 179 สาขา อันดับที่สอง คือ ทรูคอฟฟี่ 100 สาขา และอันดับที่สาม คือ คอฟฟี่เวิลด์ 80 สาขา และในปี 2557 สตาร์บัคส์มีการขยายจำนวนสาขาครบ 200 สาขา ในส่วนของทรูคอฟฟี่ มีนโยบายขยายสาขาภายในปี 2557 อีก 100 สาขา แสดงให้เห็นว่าตลาดในส่วนนี้ยังไม่อิ่มตัวสามารถเปิดกิจการ และสร้างเม็ดเงินในธุรกิจนี้ได้อีก ซึ่งทั้งสามแบรินด์มีส่วนแบ่งทางการตลาด และ จำนวนสาขาที่ใกล้เคียงกัน จึงทำให้มีกลุ่มเป้าหมายที่ใกล้เคียงกัน ด้านจุดแข็งจุดอ่อน ของทั้งสามแบรินด์ พบว่า สตาร์บัคส์ (Starbucks) มีจุดแข็ง คือ เป็นร้านกาแฟที่มีจำนวนสาขามากที่สุดในโลก ให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาสีสิ่งแวดล้อม มีการจัดสถานที่บรรยากาศที่ดึงดูดใจ แต่จุดอ่อน คือ สตาร์บัคส์ ไม่ได้มีบริการไวไฟ (Wi-Fi) และมีสินค้าที่ราคาสูง ส่วนทรูคอฟฟี่ มีจุดแข็ง คือ มีแบรินด์เตอร์ชำระค่าใช้บริการต่างๆของทรู หรือค่าใช้อื่นๆ มีแบรินด์เตอร์เน็ตคาเฟ่ แต่จุดอ่อน ของทรูคอฟฟี่ คือ ถึงแม้จะมีราคาที่ต่ำกว่าคู่แข่ง แต่ก็ไม่ได้แตกต่างกันมาก ยังเป็นแบรินด์ของคนไทยแล้วนั้นจึงทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณค่ามีราคาที่สูง ส่วนคอฟฟี่เวิลด์ มีจุดแข็ง คือ เลือกใช้เมล็ดกาแฟที่เป็นพันธุ์อาราบิก้า 100% ซึ่งเป็นสายพันธุ์กาแฟที่ดีที่สุดในโลก แต่ก็มีจุดอ่อน คือ ช่องทางที่ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงได้ยาก เนื่องจากมีจำนวนสาขาที่น้อย

บทที่ 3

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

3.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ



รูปที่ 3.1 Richmond Stylish Convention Hotel

(ที่มาของรูป : <https://www.expedia.co.th/Bangkok-Hotels-Richmond-Stylish-ConventionHotel.h1818070.Hotel-Information>)

ชื่อสถานประกอบการ : ริชมอนด์ สไตลิส คอนเวนชั่น โฮเทล

Richmond Stylish Convention Hotel

ที่ตั้ง : 69/783-787 ถนนรัตนวิเบศร์ ตำบลบางกะสอ อำเภอเมือง

จังหวัดนนทบุรี 11000

โทรศัพท์/โทรสาร : 02-831-8888 / 02-831- 8877

Email : Richmond@richmondhotel-resort.com



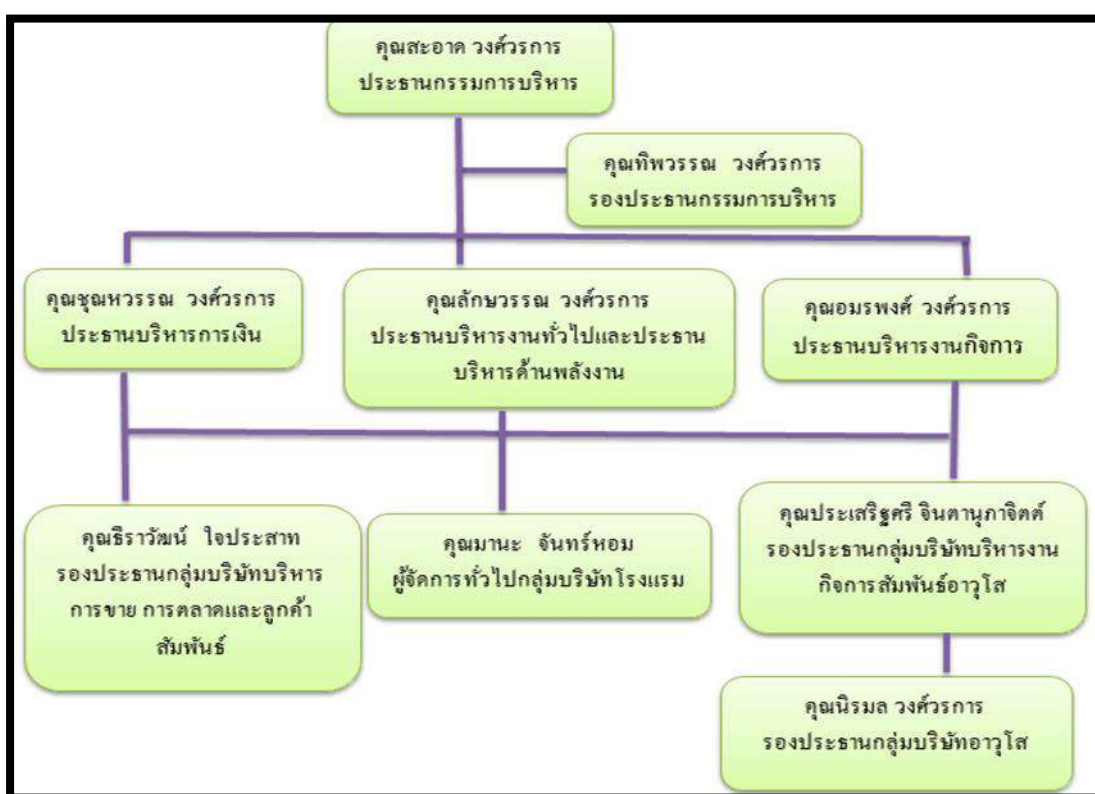
รูปที่ 3.2 Logo ของโรงแรมริชมอนด์ รัตนานิเบสร์

(ที่มาของรูป : <https://www.expedia.co.th/Bangkok-Hotels-Richmond-Stylish-ConventionHotel.h1818070.Hotel-Information>)

โรงแรมริชมอนด์ สไตลิส คอนเวนชัน โฮเทล เป็นโรงแรมที่ใหญ่ที่สุดในจังหวัดนนทบุรี มีพื้นที่บริการให้เลือกกว่า 19 แบบทั้งห้อง คอนเวนชัน ห้องแกรนด์บอลรูมสไตล์หรูหรา สามารถจุคนได้มากถึง 1,200 ที่นั่ง ห้องทีวอร์นที่สามารถจุได้กว่า 500 คน ห้องประชุมที่รองรับระบบไฮเทค ด้วยอุปกรณ์ด้านความบันเทิงขนาดใหญ่ มีอินเทอร์เน็ต ไร้สาย มีศูนย์ควบคุมแสงด้วยระบบดิจิตอล และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการประชุมทางไกลด้วยภาพและเสียง โดยทีมงานจัดการประชุมสัมมนาที่มีความเชี่ยวชาญในการจัดงานเป็นอย่างดี รวมถึงห้องจัดเลี้ยงสังสรรค์ที่สามารถรองรับผู้คนได้มากเป็นพิเศษ และสถานที่จัดงานแต่งงานที่มีบริการครบวงจรตั้งแต่เวดดิ้งสตูดิโอ การ์ดงาน แต่งงาน ของชำร่วย และการถ่ายภาพ ในส่วนของห้องพักทางโรงแรมก็มีไว้บริการจำนวนถึง 455 ห้อง แต่ละห้องจะมีสไตล์การออกแบบตกแต่งที่แตกต่างกันไป โดยมีทั้งรูปแบบสถาปัตยกรรมไทย และรูปแบบโมเดิร์นร่วมสมัย มีเตียงให้เลือกทั้งเตียงคู่และเตียงเดี่ยว ห้องน้ำที่แยกพื้นที่อาบน้ำเป็นสัดส่วน แอร์คอนดิชันควบคุมจากภายในห้อง โดยห้องพักทุกห้องติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศ รวมถึงโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม

“จุดแข็งที่เรามีคือความเป็นมืออาชีพในการดูแลลูกค้าเรื่องการจัดการเพิ่มห้องประชุมขึ้นเป็น 2 เท่าตัว การปรับตัวของริชมอนด์ในครั้งนั้นจึงสังเกตเห็นว่าศูนย์ราชการต่างๆได้ย้ายเข้ามาบริเวณใกล้เคียงเป็นจำนวนมากไม่ว่าจะเป็น กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงยุติธรรม กระทรวงสาธารณสุข และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ วิกาวดี และยังเป็นถนนเส้นธุรกิจที่มีบริษัทขนาดใหญ่ตั้งอยู่เป็นจำนวนมาก มีศูนย์การประชุมอิมแพคเมืองทองธานีจึงน่าจะทำให้มีกลุ่มลูกค้าเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ”

ดังนั้นผู้บริหารของโรงแรมริชมอนด์จึงได้ตัดสินใจลงทุนเพิ่มเงินประมาณ 1,000 ล้านบาท ทำให้ปัจจุบันนี้มีจำนวนห้องพัก 455 ห้องจากเดิม 116 ห้อง ห้องประชุมสัมมนา 19 ห้อง จากเดิม 5 ห้อง เป็นการเพิ่มขึ้นจากเดิมเป็น 3 เท่าตัว ในปัจจุบันมีห้องประชุมสัมมนาที่มีขนาดใหญ่ 1,100 ตารางเมตร รองรับผู้เข้าประชุมได้ถึง 1,300 คน ถ้าเป็นแบบคลาสรูม (มีโต๊ะเขียน) จะบรรจุได้ 700 - 800 คน ห้องประชุม 19 ห้องจะมีขนาดที่แตกต่างกันออกไป ตั้งแต่เล็กจนไปถึงขนาดใหญ่จากก่อนหน้านั้นทางโรงแรมรองรับลูกค้าประชุมสัมมนาได้เพียง 300 – 400 คนเท่านั้น



รูปที่ 3.3 แผนผังการจัดองค์กรและการบริหารงานโรงแรมริชมอนด์

3.2 ข้อมูลทั่วไปของโรงแรม Richmond Stylish Convention Hotel

ที่ตั้ง Richmond Stylish Convention Hotel โรงแรมตั้งอยู่ตรงข้ามกับห้างบิ๊กซีรัตนาธิเบศร์ และอยู่ฝั่งเดียวกับห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลรัตนาธิเบศร์ อยู่ห่างจากสถานีรถไฟฟ้า MRT สายสีม่วง สถานีบางกระสอเพียง 1 เมตรเท่านั้น โดยมีเส้นทางรถไฟฟ้าสายสีม่วงสร้างเสร็จแล้วในปี 2560

ท่านสามารถเดินทางโดยรถยนต์จากโรงแรมเพียง 5 นาทีเท่านั้นเพื่อไปยังห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัลรัตนาธิเบศร์ ศูนย์ราชการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงยุติธรรม กระทรวง สาธารณะสุขเพียง 15 นาทีเพื่อไปยังห้างสรรพสินค้าพันธุ์ทิพย์พลาซ่า ห้างสรรพสินค้าเอสพลานาด

ห่างสรรพสินค้าเดอะมอลล์งามวงศ์วาน เพียง 30 นาที เพื่อไปยังแม่น้ำเจ้าพระยา ไปเกาะเกร็ด ไปเมืองทองธานี และทำเลถนนแจ้งวัฒนะ วิวาวดี ยังเป็นถนนเส้นธุรกิจที่มีบริษัทขนาดใหญ่ตั้งอยู่เป็นจำนวนมาก จึงเป็นโรงแรมนอกเมืองที่ครบครันและสะดวกสบาย

ห้องพักประกอบไปด้วย ที่วีจอบน ตู้เย็น กาน้ำร้อน ตู้นํ้าเย็น ทีวีจอแบน พนักงานที่ประจำอยู่ ณ แผนกต้อนรับตลอด 24 ชั่วโมง สามารถอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ผู้เข้าพักสามารถใช้บริการที่จอดรถสาธารณะฟรีในบริเวณใกล้เคียง ผู้เข้าพักสามารถเพลิดเพลินไปกับอาหารไทย และอาหารนานาชาติหลายรายการที่ @cafe Restaurant

3.3 ลักษณะการประกอบการและการให้บริการหลักขององค์กร

3.3.1 ประเภทห้องพัก

ห้องเอ็กคูซิฟ สวีท

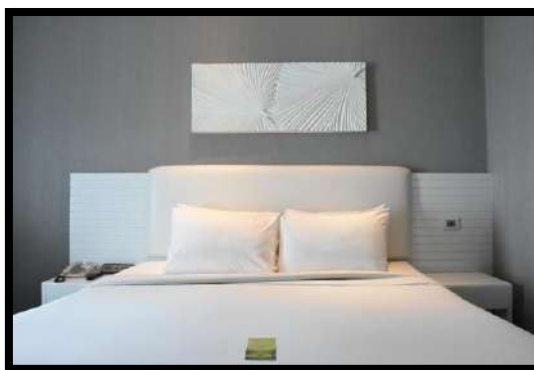
ห้องเอ็กคูซิฟ สวีท ในห้องมีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยมีเตียงให้เลือกแบบขนาดคิงไซส์หรือเตียงใหญ่คู่ตกแต่งให้เข้ากับบรรยากาศที่น่าจดจำโดยการตกแต่งแบบเรียบหรูเหมาะสมสำหรับนักท่องเที่ยวที่มาเป็นครอบครัวและนักธุรกิจกลุ่มใหญ่



รูปที่ 3.4 ห้องเอ็กคูซิฟ สวีท (ที่มา : <https://www.agoda.com/th-th/richmond-stylish-convention-hotel/hotel/bangkokth.html?cid=1749707>)

ห้องดีลักซ์

ห้องดีลักซ์ในห้องมีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยมีเตียงให้เลือกแบบขนาดคิงไซส์หรือเตียงใหญ่คู่ตกแต่งให้เข้ากับบรรยากาศที่น่าจดจำ



รูปที่ 3.5 ห้องดีลักซ์ (ที่มา : <https://www.agoda.com/th-th/richmond-stylish-convention-hotel/hotel/bangkokth.html?cid=1749707>)

ห้องสแตนดาร์ด

ห้องสแตนดาร์ดในห้องมีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยมีเตียงให้เลือกแบบขนาดคิงไซส์หรือเตียงใหญ่คู่ตกแต่งให้เข้ากับบรรยากาศที่น่าจดจำ



รูปที่ 3.6 ห้องสแตนดาร์ด (ที่มา : <https://www.agoda.com/th-th/richmond-stylish-convention-hotel/hotel/bangkokth.html?cid=1749707>)

3.3.2 ห้องประชุมและจัดเลี้ยง

ห้องประชุมและจัดเลี้ยงมีทั้งหมด 19 ห้อง อาทิ ห้องแซฟไฟร์ (Sapphire) , ห้องเพอริดอท (Peridot) , ห้องเจสเปอร์ (Jasper) , ห้องโทแพซ (Topaz) , ห้องไดมอนด์ (Daimond) , ห้องคาร์เนเลียน (Carnelian) , ห้องคริสตัลฮอลล์ (Crystal Hall) ฯลฯ ซึ่งมีลูกค้าทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมากมาย เวียนเข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งจัดประชุมสัมมนา จัดเลี้ยง รวมไปถึงงานสำคัญอย่างการจัดงานหมั้นและงานแต่งงาน ท่ามกลางความหรูหราใหญ่โต สามารถรองรับแขกได้มากถึง 1,200 ท่าน ทั้งอุปกรณ์เทคนิค แสง สี เสียง สุดอลังการ โดยมีทีมงานมากประสบการณ์ของโรงแรมคอยบริการ



รูปที่ 3.7 ห้องประชุมภายในโรงแรมริชมอนด์ รัตนธิเบศร์

(ที่มาของรูป : <http://www.richmondhotel-resort.com/th/contact-us.aspx>)

ห้องแกรนด์ บอลรูม



รูปที่ 3.8 ห้องประชุมแกรนด์ บอลรูม (ที่มาของรูป : <http://www.richmondhotel-resort.com/th/contact-us.aspx>)

ห้องบอลรูมใหญ่ 2 ห้อง ได้แก่ ห้องริชมอนด์แกรนด์ บอลรูม

(Richmond Grang Ballroom) และห้องทิพวรรณบอลรูม (Tippawan Ballroom)



รูปที่ 3.9 ห้องทิพวรรณบอลรูม (ที่มาของรูป : <http://www.richmondhotel-resort.com/th/contact-us.aspx>)

3.3.3 ห้องอาหาร @cafe

ที่ห้องอาหาร @cafe จะได้สัมผัสกับบรรยากาศแบบสบายๆที่บริเวณชั้นล็อบบี้ของโรงแรม ซึ่งที่นี่จะให้บริการอาหารบุฟเฟต์นานาชาติ รวมไปถึงอาหารเช้า กลางวัน นอกจากนี้เรามีอาหารตามสั่ง เปิดบริการตั้งแต่ 06.00 – 01.00



รูปที่ 3.10 ห้องอาหาร@cafe

(ที่มาของรูป : <https://www.agoda.com/th-th/richmond-stylish-convention-hotel/hotel/bangkok-th.html?cid=1749707>)

สิ่งอำนวยความสะดวก

- ATM / ตู้เงินกดเงินในสถานที่
- แผนกต้อนรับ 24 ชั่วโมง
- บริการซักรีด
- ตู้นิรภัย
- บริการรถ รับ-ส่ง
- พื้นที่สูบบุหรี่
- ร้านอาหารของทางโรงแรม
- รม เซอร์วิส
- ลิฟท์
- สิ่งอำนวยความสะดวกผู้พิการ
- ห้องเก็บกระเป๋า
- ห้องประชุม

กีฬาและนันทนาการ

- สระว่ายน้ำกลางแจ้ง
- ฟิตเนส



รูปที่ 3.11 สระว่ายน้ำกลางแจ้งของทางโรงแรม

(ที่มาของรูป : <https://www.expedia.co.th/Bangkok-Hotels-Richmond-Stylish-ConventionHotel.h1818070.Hotel-Information>)

3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย



รูปที่ 3.12 ลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

ชื่อ – นามสกุล นางสาวจุฑารัตน์

สาริละ โกเศศ

รหัสนักศึกษา 5704400187

แผนก แผนกแม่บ้าน แผนกครัว แผนกจัดเลี้ยง แผนกซักกรีด แผนกต้อนรับ

ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

แผนกจัดเลี้ยง : การจัดเรียงชุดอุปกรณ์การรับประทานอาหารวางไว้บนโต๊ะอาหารและเสิร์ฟอาหารให้แก่แขก และได้จัดเตรียมชุดอาหารเบรกให้กับลูกค้าที่เข้ามาประชุม

แผนกต้อนรับ : ทำการสำรองห้องพักให้กับลูกค้า เช็คข้อมูลของลูกค้าที่เข้ามาพัก

แผนกแม่บ้าน : ทำความสะอาดห้องพักให้กับลูกค้าในทุกวัน

แผนกซักกรีด : ซักกรีดเครื่องแบบของพนักงานและลูกค้าที่ทำการส่งผ้าซัก

แผนกครัว : ทำในส่วนขนมไทย และ ทำอาหารในครัวยุโรป



รูปที่ 3.13 ลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

ชื่อ – นามสกุล นางสาวชุตินา นาคสุด

รหัสนักศึกษา 5704400332

แผนก แผนกแม่บ้าน แผนกครัว แผนกจัดเลี้ยง แผนกซักรีด แผนกต้อนรับ

ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

แผนกครัว : อยู่ในส่วนของครัวญี่ปุ่น ก็จะได้ทำอาหารญี่ปุ่นที่หลากหลาย

แผนกจัดเลี้ยง : จัดเตรียมชุดอาหารเบรกและเตรียมอาหารให้กับลูกค้าที่ได้สั่ง

แผนกต้อนรับ : ต้อนรับลูกค้า เช็กข้อมูลของลูกค้า เตรียมห้องพักให้กับลูกค้า

แผนกแม่บ้าน : ทำความสะอาดและจัดเตรียมห้องพักแขก

แผนกซักรีด : ซักรีดเครื่องแบบของพนักงานและลูกค้าที่ทำการส่งผ้าซัก



รูปที่ 3.14 ลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

ชื่อ – นามสกุล นางสาวพัชรวิ

พินิจ

รหัสนักศึกษา 5704400334

แผนก

แผนกแม่บ้าน แผนกครัว แผนกจัดเลี้ยง แผนกซักรีด แผนกต้อนรับ

ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

แผนกต้อนรับ : เช็กเข้าให้กับกรุปทัวร์ บอกทางไปห้องน้ำ ห้องอาหารให้กับแขกจีน

แผนกแม่บ้าน : ทำความสะอาดห้องพักให้กับแขกที่เข้ามาพัก

แผนกซักรีด : แยกประเภทผ้าก่อนซัก รีดผ้าพนักงาน รับ-ส่งผ้าแขก

แผนกครัว : อยู่ในส่วนของขนมไทย ก็จะได้ช่วยทำขนมไทยต่างๆ ช่วยจัดเตรียมวัตถุดิบที่จะทำอาหารในตอนเช้าและตอนกลางวัน เก็บไลน์อาหารในตอนเช้าและกลางวัน

แผนกจัดเลี้ยง : จัดเตรียมอุปกรณ์ตามที่ได้รับมอบหมาย เสิร์ฟอาหารให้แก่แขก เก็บจานและช้อนที่แขกรับประทานเสร็จแล้ว

3.5 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา



รูปที่ 3.15 พนักงานที่ปรึกษา

ชื่อ-นามสกุล

นางสาวลภัสสดา

มีชัย

แผนก

ต้อนรับ

ตำแหน่ง

Supervisor

E-mail

laphatrada.momay@gmail.com

3.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

- ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16 สัปดาห์
- ตั้งแต่วันที่ 21 สิงหาคม พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2560
- วันเวลาในการปฏิบัติงานวันจันทร์ – วันเสาร์ เวลา 07.00-15.30 น.

3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	สิงหาคม	กรกฎาคม	ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม
1. ปรึกษาพนักงานที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา	↔				
2. เสนอหัวข้อโครงการ	↔	↔			
3. รวบรวมข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้อง		↔	↔		
4. วิเคราะห์ข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้อง			↔	↔	
5. เริ่มดำเนินการจัดทำโครงการ			↔	↔	
6. ตรวจสอบความถูกต้องและแก้ไขสิ่งที่ผิด				↔	↔
7. สรุปผล					↔

ตารางที่ 3.1 ตารางการดำเนินโครงการ

3.7.1 ปรึกษาพนักงานที่ปรึกษาว่าเรื่องที่สนใจสามารถนำมาทำโครงการได้หรือไม่ จากนั้นก็ไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาว่าเรื่องที่เสนอไปมีความน่าสนใจที่จะทำโครงการได้หรือไม่

3.7.2 เสนอหัวข้อและเขียนวัตถุประสงค์ ความเป็นมา ส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบว่าเหมาะสมหรือไม่ที่จะทำเรื่องนี้ ถ้าเรื่องที่เสนอผ่านก็ลงมือทำต่อไป

3.7.3 รวบรวมข้อมูลต่างๆภายในโรงแรม รวมถึงการสอบถามจากพนักงาน การสังเกตการณ์ และเก็บข้อมูลเอาไว้เพื่อมาทำโครงการ

3.7.4 วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมมา เพื่อที่จะมาจัดทำโครงการ

3.7.5 เริ่มลงมือทำโครงการ และมีการส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจทานอย่างต่อเนื่อง

3.7.6 เมื่ออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบโครงการเรียบร้อยแล้ว ถ้ายังมีข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ ก็ต้องแก้ไขเพื่อให้ถูกต้อง

3.7.7 สรุปผลข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง เรียบเรียงโครงการเสร็จให้เรียบร้อย

3.7.8 จัดส่งโครงการเสร็จให้กับอาจารย์ที่ปรึกษา

3.7.9 นำเสนอโครงการเสร็จในวันที่กำหนด

3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

1. กล้องถ่ายภาพ
2. คอมพิวเตอร์
3. วัสดุดิบและอุปกรณ์ในการประกอบเครื่องดื่ม
4. เครื่องปรีนเตอร์
5. อุปกรณ์เครื่องเขียน
6. แบบประเมินผล

3.9 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการทำโครงการ

เครื่องมือที่ใช้ในการทำโครงการครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและความพึงพอใจของผู้บริโภคในเมนูเครื่องดื่มของ Lobby Lounge ภายในโรงแรมริชมอนด์ จังหวัดนนทบุรี โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งของงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านความพึงพอใจในการดื่มเครื่องดื่มเกี่ยวกับ ผลัดกันซ์

3.10 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม คณะผู้จัดทำได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.10.1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบบรรยาย (Descriptive) เป็นการนำสถิติมาใช้ในการบรรยายลักษณะของข้อมูลที่เก็บมาได้ว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร เช่น การหาค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ การหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น รวมทั้งในส่วนของการนำเสนอแนะเพื่อดูว่ากลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะหรือต้องการปรับปรุงเรื่องใด เพื่อสร้างเมนูเครื่องดื่มประเภทกาแฟใหม่ๆ ให้กับทางโรงแรมและยังสามารถเป็นตัวเลือกใหม่สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม

3.10.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Method) เป็นการนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจที่จะดื่มเครื่องดื่มเมนูกาแฟ ไม่ว่าจะเป็นในทางด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ และการส่งเสริมการตลาดโดยได้ทำการคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (Class interval) ซึ่งคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแบบ Likert Scales ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน (อ้างอิงจากชัชวาลย์ เรื่องประพันธ์,2543) มีรายละเอียดดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูป คำนวณสถิติ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ใช้การประมวลผลข้อมูลโดยเทคนิคการวิเคราะห์ความแปรปรวน(Analysis of Variance : ANOVA)



บทที่ 4

รายละเอียดของโครงการและผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 รายละเอียดของโครงการ

โครงการครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำกาแฟและนมสดที่เหลือจากงานจัดเลี้ยงมาดัดแปลงเป็นเมนูใหม่ในโครงการ Richmond coffee Ice Cubes และได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน Banquet ในโรงแรมริชมอนด์ที่มีต่อโครงการ Richmond coffee Ice Cubes ซึ่งการทำโครงการครั้งนี้ เพื่อเป็นการเพิ่มเมนูใหม่ๆให้กับลูกค้าที่ใช้บริการในส่วนของ Lobby Lounge

4.2 วัตถุดิบและอุปกรณ์ในการทำเมนู Richmond Coffee Ice Cubes

4.2.1 วัตถุดิบในการทำเมนู Richmond Coffee Ice Cubes

1. กาแฟสดที่คั่วแล้ว
2. นมสด
3. ซอสคาราเมล
4. ช็อกโกแลตก้อน
5. นมรสช็อกโกแลต
6. วิปป์ครีม
7. นมข้นหวาน

4.2.2 อุปกรณ์ในการทำเมนู Richmond Coffee Ice Cubes

1. บล็อกน้ำแข็ง
2. ช้อน
3. แก้ว

4.3 ขั้นตอนการทำเมนู

4.3.1 กาแฟคาราเมล (Iced coffee caramel)



รูปที่ 4.1 กาแฟคาราเมล (Iced coffee caramel)

ขั้นตอนและวิธีการทำกาแฟคาราเมล

- นำกาแฟดำที่เหลือจากการบริการแขกมาอัดใส่บล็อกลูกแข็งไว้ 1 ชั่วโมง



รูปที่ 4.2 การเทกาแฟลงในบล็อกลูกน้ำแข็ง

- นำกาแฟที่ได้จากการอัดบดออกมาใส่แก้ว จำนวน 8 ก้อน



รูปที่ 4.3 การนำกาแฟที่แช่แข็งมาใส่ในแก้ว

- นำกาแฟสดที่เหลือจากการอัดบดมาผสมกับนมสดโดยปริมาณ 1 ส่วน 4



รูปที่ 4.4 การผสมนมสดที่เหลือกับกาแฟ

- นำกาแฟที่ผสมกับนมที่เตรียมไว้มาเทใส่แก้วกาแฟที่ใส่กาแฟก้อน



รูปที่ 4.5 การนำกาแฟที่ผสมนมใส่ลงไปนในแก้วที่มีกาแฟ

- บีบวิปปิ้งครีมไว้ด้านบน ราดชอสคาราเมล ตามความเหมาะสมเพื่อความสวยงาม



รูปที่ 4.6 การตกแต่งเมนูให้มีความสวยงาม

4.3.2 กาแฟช็อกโกแลต (Iced chocolate coffee)



รูปที่ 4.7 กาแฟช็อกโกแลต (Iced chocolate coffee)

ขั้นตอนและวิธีการทำกาแฟช็อกโกแลต

- นำกาแฟที่เหลือจากการบริการแขกมาอัดใส่บล็อกรสชาติ 1 ชั่วโมง



รูปที่ 4.8 การเทกาแฟลงในบล็อกรสชาติ

- นำก้อนกาแฟที่ได้จากการอัดบล็อคมารสในแก้ว จำนวน 8 ก้อนในแก้ว



รูปที่ 4.9 การนำกาแฟที่แช่แข็งมาใส่ในแก้ว

- นำนมช็อกโกแลตผสมกับนมข้นหวาน คนจนนมข้นหวานละลาย



รูปที่ 4.10 การผสมนมช็อกโกแลตกับนมข้นหวาน

- นำนมช็อกโกแลตผสมกับนมข้นหวานที่ขงเสร็จแล้วมาใส่ในแก้ว



รูปที่ 4.11 การนำนมช็อกโกแลตที่ผสมกับนมข้นหวานมาเทใส่ก้อนน้ำแข็งที่เตรียมไว้

- บีบวิปป์ครีมไว้ด้านบน โรยช็อกโกแลต ตามความเหมาะสมเพื่อความสวยงาม



รูปที่ 4.12 การตกแต่งเมนูให้สวยงาม นำรับประทาน

4.4 ต้นทุนการผลิตเครื่องดื่ม

4.4.1 ต้นทุนการผลิตเครื่องดื่ม Iced coffee caramel

สูตรทำเครื่องดื่ม Iced coffee caramel มีราคาคำนวณต้นทุนการผลิตดังนี้

รายการ	ราคา / ต้นทุน	ปริมาณที่ใช้
กาแฟก้อน	8-12ก้อน 60g	3.6
กาแฟสดที่เหลือ	15ml } 75g	
คาราเมลชอส	623g / 195	15g = 4.70
วิปปิ้งครีม	250g / 159	5 g = 318
นมข้นหวาน	385g / 23	1ช้อนชา/8g = 0.48
นมสด	21 / 92 บาท	15ml = 0.65
รวมต้นทุน	14.89 บาท	
ราคาขายจริง รวมค่า ภาษี 17 %	101 บาท	

ตารางที่ 4.1 ต้นทุนการผลิตเครื่องดื่ม Iced coffee caramel

สรุป ในการคำนวณต้นทุนของเมนู Iced coffee caramel เท่ากับ 14.89 บาท และมีราคาขายจริง เท่ากับ 101 บาท ดังนั้นกำไรเท่ากับ 86.11 บาท

4.4.2 ต้นทุนการผลิตเครื่องดื่ม Iced chocolate coffee

สูตรทำเครื่องดื่ม Iced chocolate coffee มีราคาต้นทุนการผลิตดังนี้

รายการ	ราคา / ต้นทุน	ปริมาณที่ใช้
กาแฟก้อน	8-12ก้อน 60g / 159 บาท	60g = 3.6
นม chocolate	450 cc / 27 บาท	220 cc = 13.2
วิปปิ้งครีม	250 g / 159 บาท	5 g = 3.18
นมข้นหวาน	385 g / 23 บาท	8 g = 0.48
ซีอิ๊วโกเลตสด	34 g / 22 บาท	5 g = 3.24
ราคารวมต้นทุน	27.90 บาท	
ราคาขายจริงรวมค่าภาษี 17 %	101 บาท	

ตารางที่ 4.2 ต้นทุนการผลิตเครื่องดื่ม Iced chocolate coffee

สรุป ในการคำนวณต้นทุนของเมนู Iced chocolate coffee เท่ากับ 27.90 บาท และมีราคาขายจริงเท่ากับ 101 บาท ดังนั้นกำไรเท่ากับ 73.1 บาท

4.5 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน Banquet ในโรงแรมริชมอนด์ที่มีต่อโครงการ Richmond coffee Ice Cubes โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 30 คน ทำการเก็บข้อมูลในเดือนตุลาคมถึงพฤศจิกายน

ทางคณะผู้จัดทำได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายตามลำดับดังต่อไปนี้

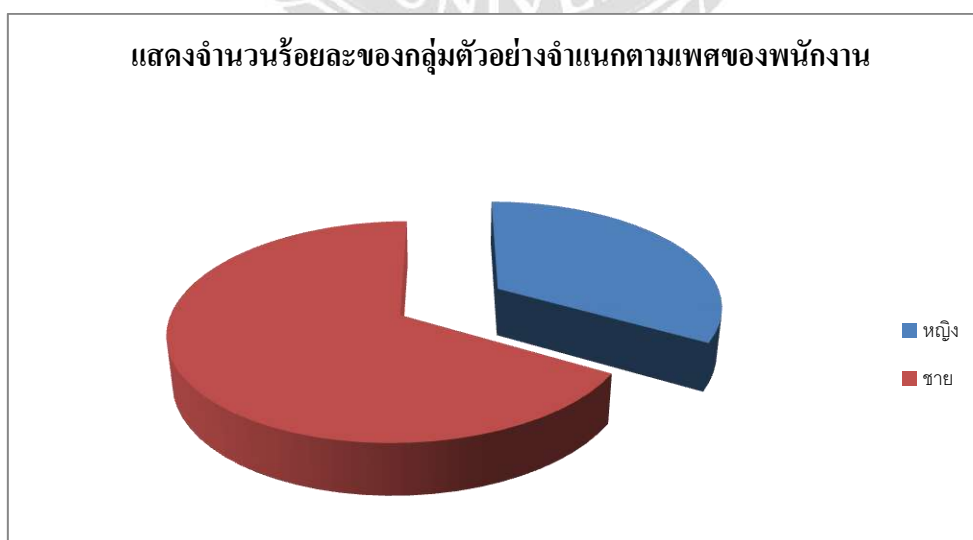
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานเกี่ยวกับ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน โดยใช้ในการคำนวณในค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการดื่มเครื่องดื่มกาแฟโดยใช้ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศของพนักงาน

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	10	33.33
ชาย	20	66.67
รวม	30	100

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในโครงการครั้งนี้เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 33.33 เพศชายร้อยละ 66.67



แผนภูมิที่ 4.1 ข้อมูลตามเพศ

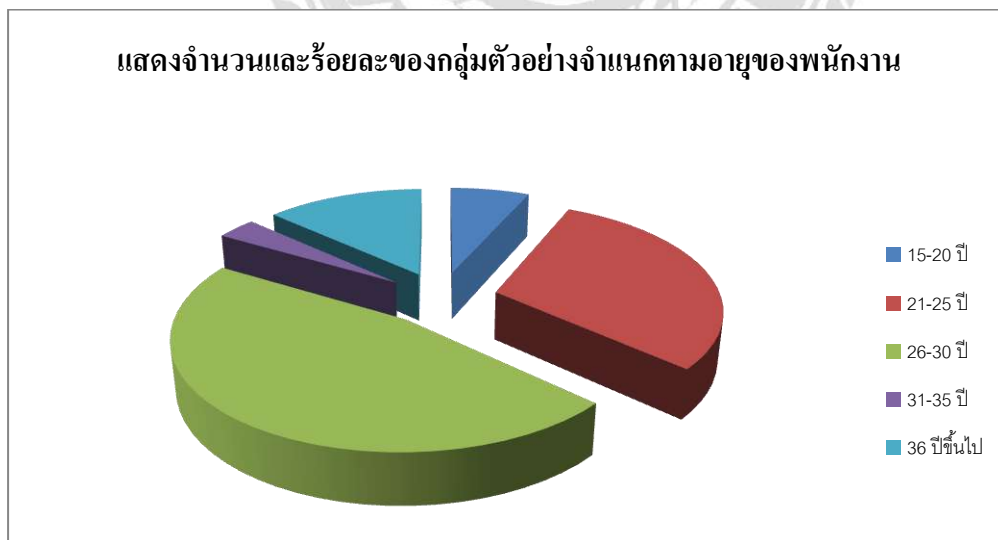
จากแผนภูมิที่ 4.1 จากการตอบแบบสอบถามแสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ
ของพนักงาน เพศหญิง : ร้อยละ 33.33 หรือจำนวน 10 คน

เพศชาย : ร้อยละ 66.67 หรือจำนวน 20 คน

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุของพนักงาน

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
15-20 ปี	2	6.67
21-25 ปี	9	30.00
26-30 ปี	14	46.67
31-35 ปี	1	3.33
36 ปีขึ้นไป	4	13.33
รวม	30	100

จากตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโครงการในครั้งนี้เป็นผู้มีอายุ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.67 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุ 21-25 ปีคิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมา 36 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 13.33 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุ 15-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.67 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-35 ปี มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.33



แผนภูมิที่ 4.2 ข้อมูลตามกลุ่มอายุ

จากแผนภูมิที่ 4.2 จากการตอบแบบสอบถามแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม

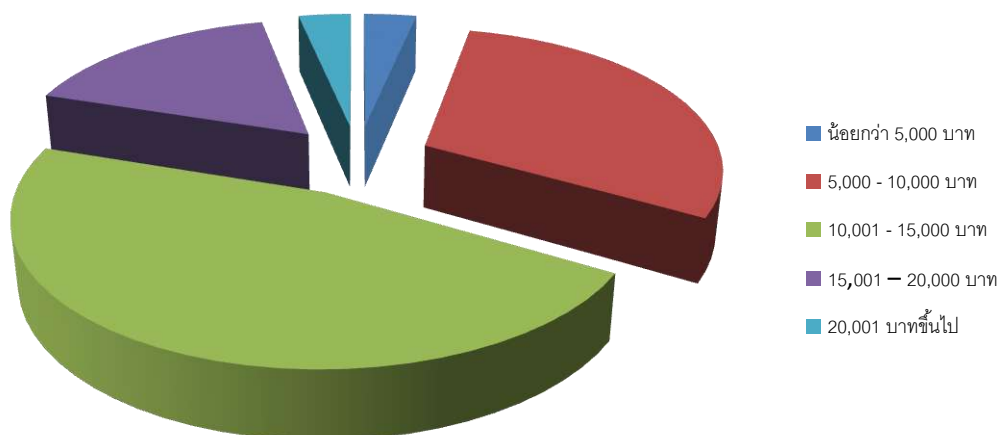
อายุของพนักงาน ช่วงอายุ 15-20 ปี	:	ร้อยละ 6.67 หรือจำนวน 2 คน
ช่วงอายุ 21-25 ปี	:	ร้อยละ 30.00 หรือจำนวน 9 คน
ช่วงอายุ 26-30 ปี	:	ร้อยละ 46.67 หรือจำนวน 14 คน
ช่วงอายุ 31-35 ปี	:	ร้อยละ 3.33 หรือจำนวน 1 คน
มากกว่า 36 ปีขึ้นไป	:	ร้อยละ 13.33 หรือจำนวน 4 คน

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกรายได้ของพนักงาน

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	1	3.33
5,000 - 10,000 บาท	9	30.00
10,001 - 15,000 บาท	14	46.67
15,001 – 20,000 บาท	5	16.67
20,001 บาทขึ้นไป	1	3.33
รวม	30	100

จากตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโครงการในครั้งนี้เป็นผู้มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.67 รองลงมาเป็นผู้ที่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาเป็นผู้มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.67 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001 ขึ้นไปและรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.33

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกรายได้ของพนักงาน



แผนภูมิที่ 4.3 ข้อมูลตามรายได้

จากแผนภูมิที่ 4.3 จากการตอบแบบสอบถามแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนก

รายได้ของพนักงาน น้อยกว่า 5,000 บาท : ร้อยละ 3.33 หรือจำนวน 1 คน

5,001 – 10,000 บาท : ร้อยละ 30.33 หรือจำนวน 9 คน

10,001 – 15,000 บาท : ร้อยละ 46.67 หรือจำนวน 14 คน

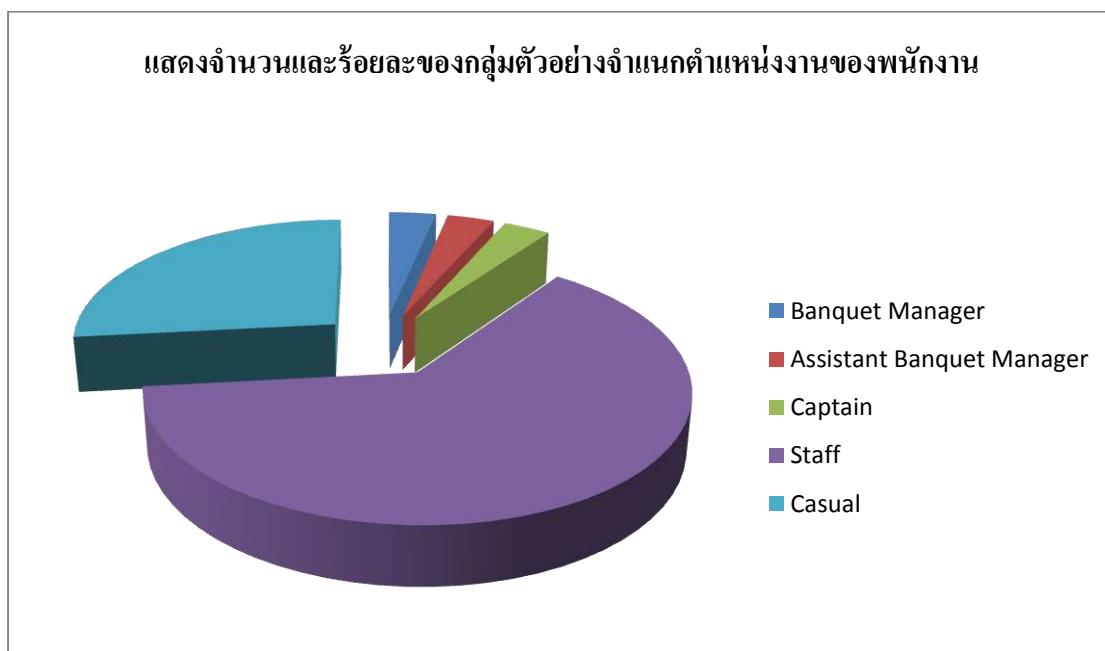
15,001 – 20,000 บาท : ร้อยละ 16.67 หรือจำนวน 5 คน

20,001 บาทขึ้นไป : ร้อยละ 3.33 หรือจำนวน 1 คน

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตำแหน่งงานของพนักงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
Banquet Manager	1	3.33
Assistant Banquet Manager	1	3.33
Captain	1	3.33
Staff	19	63.33
Casual	8	26.67
รวม	30	100

จากตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโครงการในครั้งนี้เป็นผู้มีตำแหน่งงาน Staff คิดเป็นร้อยละ 63.33 รองลงมาเป็นผู้มีตำแหน่งงาน Casual คิดเป็นร้อยละ 26.67 รองลงมาเป็นผู้มีตำแหน่งงาน Banquet Manager, Assistant Banquet Manager , Captain น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 3.33



แผนภูมิที่ 4.4 ข้อมูลตามตำแหน่งงาน

จากแผนภูมิที่ 4.4 จากการตอบแบบสอบถามแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตำแหน่งงานของพนักงาน

Banquet Manager	:	ร้อยละ 3.33 หรือจำนวน 1 คน
Assistant Banquet Manager	:	ร้อยละ 3.33 หรือจำนวน 1 คน
Captain	:	ร้อยละ 3.33 หรือจำนวน 1 คน
Staff	:	ร้อยละ 63.33 หรือจำนวน 19 คน
Casual	:	ร้อยละ 26.67 หรือจำนวน 8 คน

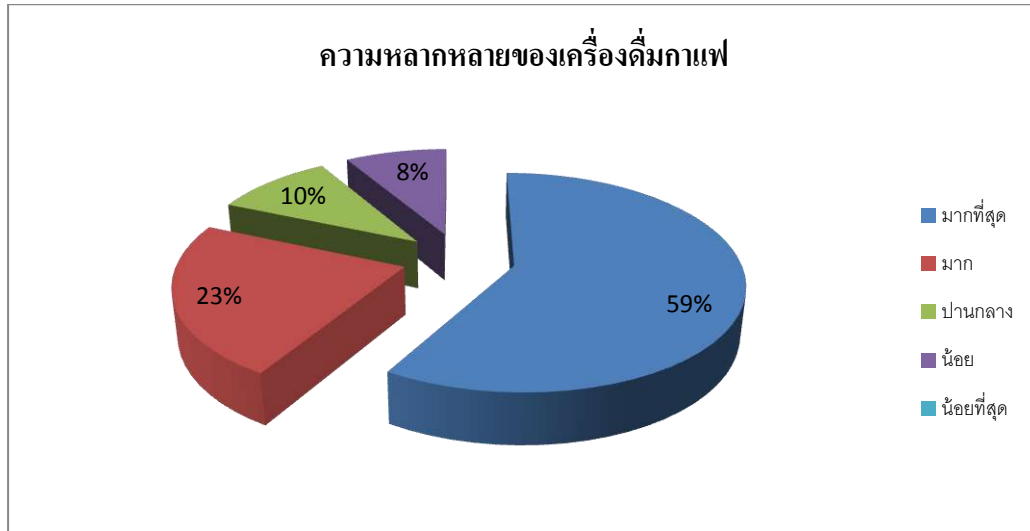
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการดื่มเครื่องดื่ม

ตารางที่ 5 ผลการศึกษาจากข้อมูลด้านความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านผลิตภัณฑ์			
1.1 ความหลากหลายของเครื่องดื่มกาแฟ	3.53	0.51	มาก
1.2 คุณภาพของวัตถุดิบ	3.53	0.57	มาก
1.3 บรรจุภัณฑ์ที่ใส่เครื่องดื่มมีขนาดที่เหมาะสม	3.53	0.51	มาก
1.4 การตกแต่งเครื่องดื่มกาแฟ	3.60	0.56	มาก
2. ด้านราคา			
2.1 ปริมาณเครื่องดื่มที่ได้รับเหมาะสมกับราคา	3.47	0.63	ปานกลาง
2.2 คุณภาพของวัตถุดิบเหมาะสมกับราคา	3.40	0.50	ปานกลาง
2.3 รสชาติของเครื่องดื่มคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป	3.57	0.57	มาก
3. ด้านสถานที่ (Lobby Lounge)			
3.1 ท่าเลที่ตั้งสะดวกสบาย	3.40	0.56	ปานกลาง
3.2 มีพื้นที่สำหรับให้ลูกค้ายืนหรือนั่งรอเครื่องดื่ม	3.40	0.50	ปานกลาง
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด			
4.1 มีเมนูแนะนำเครื่องดื่มใหม่	3.40	0.50	ปานกลาง
4.2 มีรูปภาพตัวอย่างเครื่องดื่ม	3.40	0.50	ปานกลาง

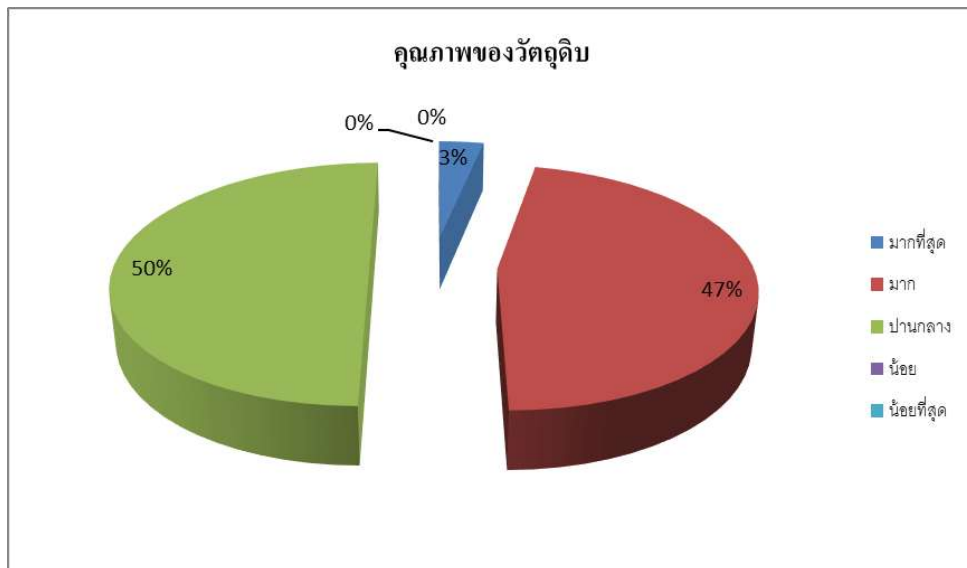
จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาจากข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในการตกแต่งเครื่องดื่มกาแฟ รองลงมา คือ รสชาติของเครื่องดื่มคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป ความหลากหลายของเครื่องดื่มกาแฟ คุณภาพของวัตถุดิบ และบรรจุภัณฑ์ที่ใส่เครื่องดื่มมีขนาดที่เหมาะสม และประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ ด้านสถานที่และ

การส่งเสริมการตลาด ส่วนด้านราคาประเด็นที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ ปริมาณ
เครื่องดื่มน้ำที่ได้รับมีความเหมาะสมกับราคา และคุณภาพของวัตถุดิบเหมาะสมกับราคา



แผนภูมิที่ 4.5 ความหลากหลายของเครื่องดื่มกาแฟ

จากแผนภูมิที่ 4.5 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในความหลากหลายของเครื่องดื่มกาแฟ ใน
ระดับมากที่สุด ร้อยละ 58



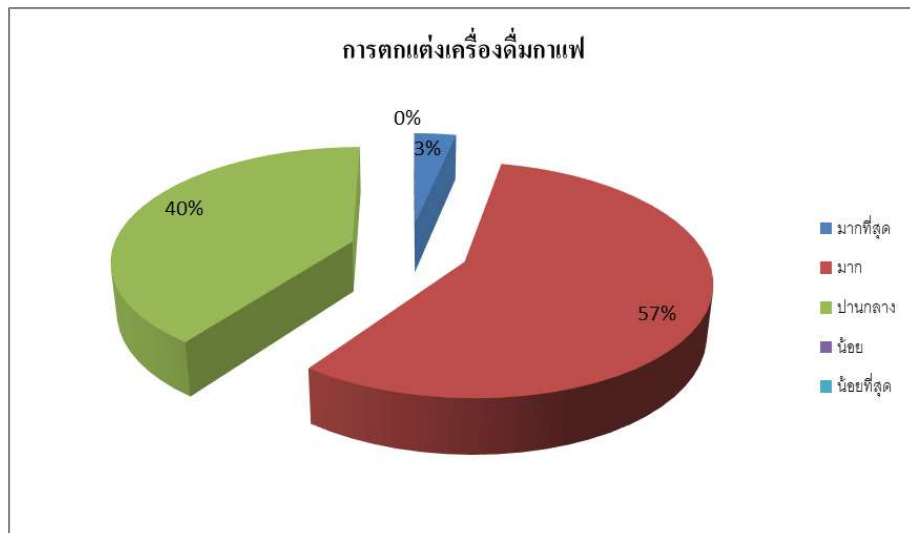
แผนภูมิที่ 4.6 คุณภาพวัดถุดิบ

จากแผนภูมิที่ 4.6 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของวัดถุดิบ ในระดับปานกลาง ร้อยละ 50



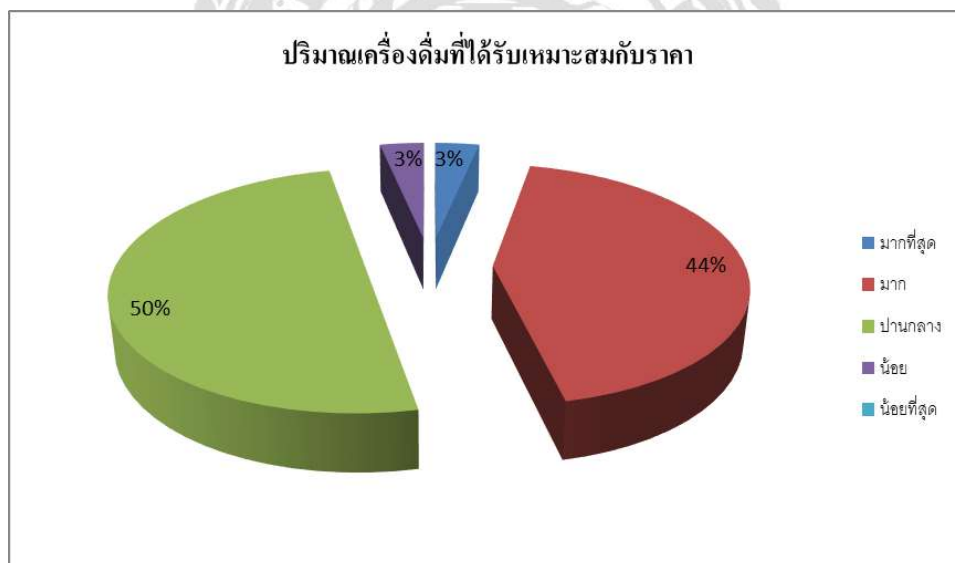
แผนภูมิที่ 4.7 บรรจุกัณฑ์ที่ใส่เครื่องดัมมีขนาดเหมาะสม

จากแผนภูมิที่ 4.7 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในบรรจุกัณฑ์ที่ใส่เครื่องดัมมีขนาดที่เหมาะสม ในระดับมาก ร้อยละ 53



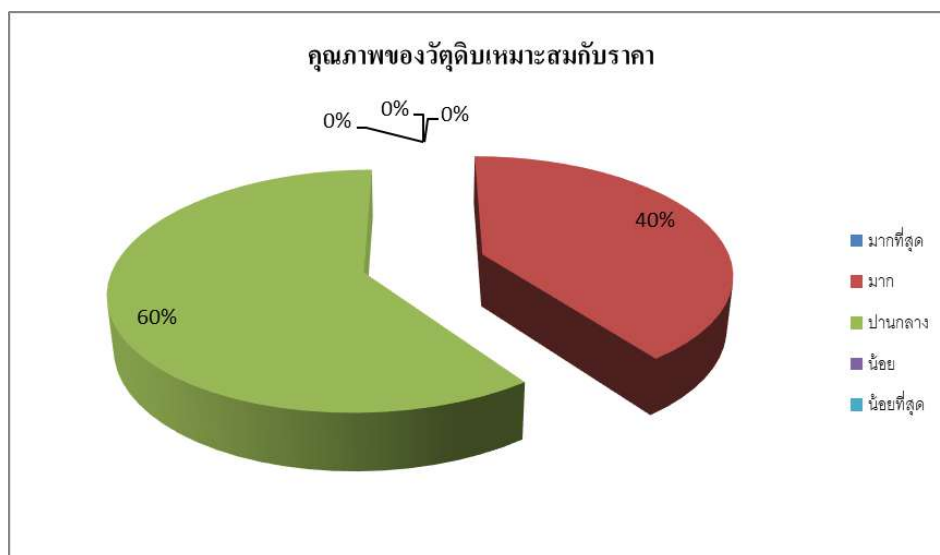
แผนภูมิที่ 4.8 การตกแต่งเครื่องดื่มหกแฟ

จากแผนภูมิที่ 4.8 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการตกแต่งเครื่องดื่มหกแฟ ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 57



แผนภูมิที่ 4.9 ปริมาณเครื่องดื่มที่ได้รับเหมาะสมกับราคา

จากแผนภูมิที่ 4.9 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปริมาณเครื่องดื่มที่ได้รับเหมาะสมกับราคา ในระดับปานกลาง ร้อยละ 50



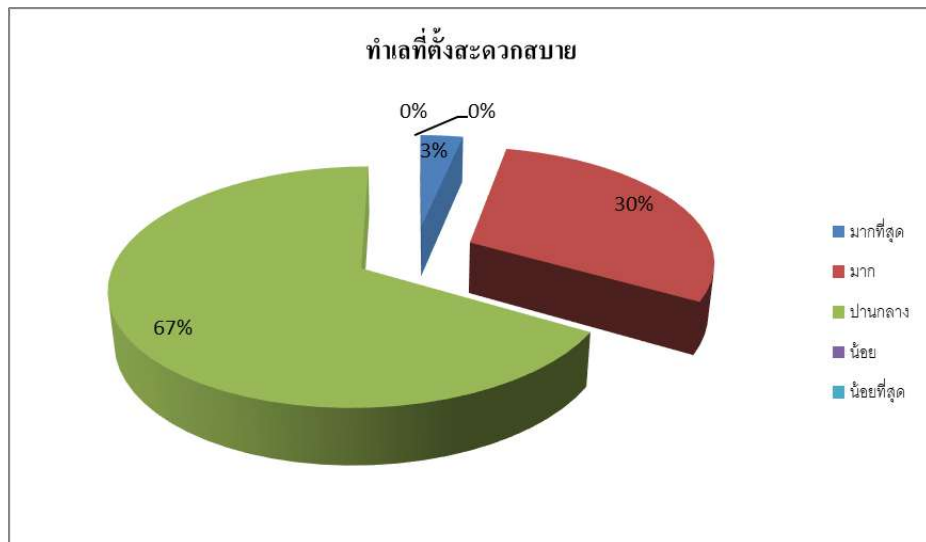
แผนภูมิที่ 4.10 คุณภาพของวัตถุดิบเหมาะสมกับราคา

จากแผนภูมิที่ 4.10 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพของวัตถุดิบเหมาะสมกับราคาในระดับปานกลาง ร้อยละ 60



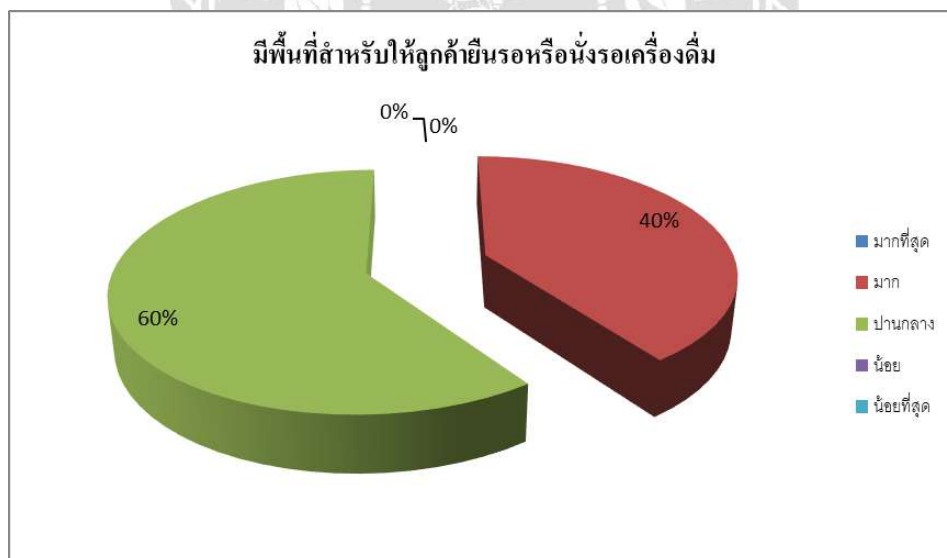
แผนภูมิที่ 4.11 รสชาติของเครื่องดื่มที่คุ้มค่างับเงินที่จ่ายไป

จากแผนภูมิที่ 4.11 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในรสชาติของเครื่องดื่มที่คุ้มค่างับเงินที่จ่ายไป ในระดับมาก ร้อยละ 50



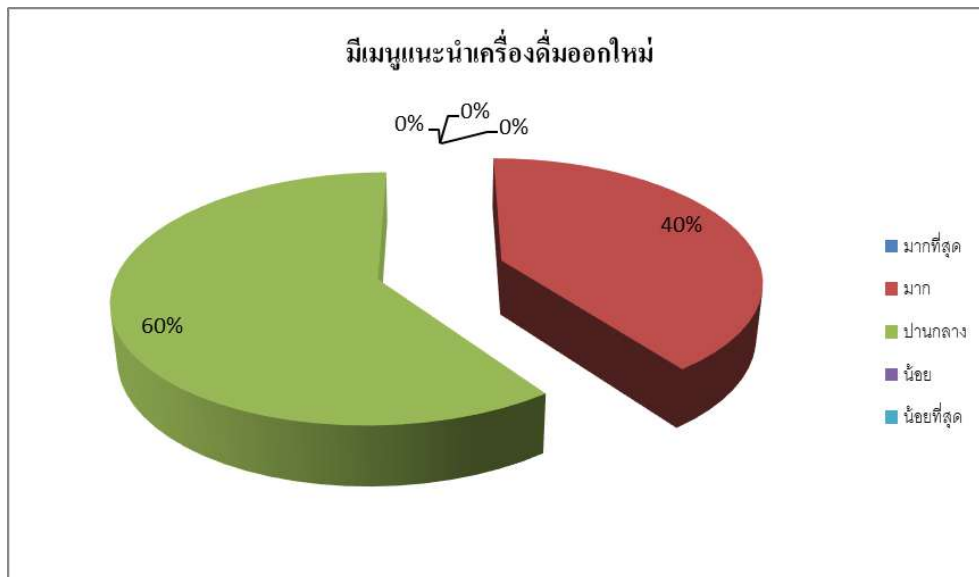
แผนภูมิที่ 4.12 ทำเลที่ตั้งสะดวกสบาย

จากแผนภูมิที่ 4.12 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในทำเลที่ตั้งที่สะดวกสบาย ในระดับปานกลาง ร้อยละ 67



แผนภูมิที่ 4.13 พื้นที่สำหรับลูกค้า

จากแผนภูมิที่ 4.13 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในพื้นที่สำหรับให้ลูกค้ายืนรอหรือนั่งรอเครื่องดื่ม ในระดับปานกลาง ร้อยละ 60



แผนภูมิที่ 4.14 เมนูแนะนำเครื่องดื่มนอกใหม่

จากแผนภูมิที่ 4.14 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเมนูที่แนะนำเครื่องดื่มนอกมาใหม่ ในระดับปานกลาง ร้อยละ 60



แผนภูมิที่ 4.15 รูปภาพตัวอย่างเครื่องดื่ม

จากแผนภูมิที่ 4.15 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในรูปภาพตัวอย่างของเครื่องดื่ม ในระดับปานกลาง ร้อยละ 60

4.6 บทสัมภาษณ์ของพนักงานเรื่องให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ

จากการสัมภาษณ์ของพนักงานโดยรวมพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่ากาแฟที่ทางคณะผู้จัดทำได้นำเสนอไปนั้นมีความแปลกใหม่จากการดื่มกาแฟ ซึ่งโดยปกติแล้วจะใช้น้ำแข็งเกล็ด แต่ความแปลกใหม่ของเมนูนี้ ก็คือ การนำกาแฟมาอัดบล็อกที่สามารถกลายเป็นสัญลักษณ์ต่างๆ ได้ไม่ว่าจะเป็นรูปหัวใจ การ์ตูน หรือรูปทรงอื่นๆ และเมื่อเราดื่มเข้าไปแล้วก็จะได้รับความแปลกใหม่และรสชาติที่มีกลิ่นหอมเพิ่มขึ้นและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ในส่วนวัตถุดิบนั้นทางโรงแรมได้มีการจัดเตรียมไว้ให้โดยไม่ต้องไปควบคุม เพราะว่า กาแฟที่เหลือจากอาหารเสิร์ฟไปทิ้งก็ทำให้เกิดเสียประโยชน์ โดยนำกาแฟที่เหลือนำมาดัดแปลงให้เป็นกาแฟที่มีรสชาติกาแฟที่หอมกว่าเดิมแล้วมีความแปลกใหม่ และยังสามารถนำมาวางขายได้ตลอดเวลาเพราะว่าในโรงแรมมีลูกค้าไม่น้อย อาจเป็นลูกค้าทั่วไป ลูกค้าสัมมนา นักท่องเที่ยวทั้งชาวจีนและชาวยุโรป ที่ชอบมาผ่อนคลายในห้องอาหาร



บทที่ 5

สรุป และ ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลโครงการ

5.1.1 สรุปผลโครงการ

จากการที่คณะผู้จัดทำได้เข้าฝึกงานที่โรงแรมริชมอนด์สไตลชคอนเวนชั่น เป็นระยะเวลา 4 เดือน คณะผู้จัดทำได้รับมอบหมายจากทางโรงแรมให้ปฏิบัติงานเวร 5 แผนกคือ แผนกแม่บ้าน แผนกครัว แผนกจัดเลี้ยง แผนกซักกรีด และแผนกต้อนรับ ทำให้ทราบถึงการปฏิบัติงานจริงของแต่ละแผนกจึงทำให้เราได้ฝึกความอดทน มีความรับผิดชอบมากขึ้น และเมื่อทางคณะผู้จัดทำได้ฝึกงานในแผนกจัดเลี้ยงก็ได้ทราบถึงปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นคือกาแฟที่ใช้บริการลูกค้านั้นมีความหลากหลายเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน ทางคณะผู้จัดรู้สึกเสียขายและเล็งเห็นถึงประโยชน์ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ จึงได้คิดเมนูเกี่ยวกับกาแฟขึ้นมาใหม่จำนวน 2 เมนู นั่นคือ กาแฟคาราเมล (Iced coffee Caramel) และกาแฟช็อกโกแลต (Iced chocolate coffee) จึงได้เกิดเป็นโครงการ Richmond Coffee Ice Cubes ของโรงแรมริชมอนด์ที่มีต่อโครงการ Richmond Coffee Ice Cubes ทางคณะจึงได้ทำการแจกแบบสอบถามโดยมีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งหมด 30 ท่าน จากการแจกแบบสอบถามในตอนเช้า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุตั้งแต่ 26-30 ปี มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ตำแหน่งงาน staff ในตอนเช้า นั้น จะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน นั่นคือ

ส่วนที่ 1. ในด้านผลิตภัณฑ์ พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 2. ในด้านราคาพนักงานส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญที่มีต่อในด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3. ในด้านสถานที่พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีต่อในด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 4. ในด้านของการส่งเสริมการตลาดพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีต่อในด้านการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับปานกลาง

นอกจากนี้ยังได้มีการสัมภาษณ์โดยตรงกับทางพนักงานพบว่า พนักงานมีความเห็นว่ากาแฟที่ทางคณะผู้จัดทำได้นำเสนอไปมีความแปลกใหม่จากการดื่มกาแฟ ซึ่งโดยปกติจะใช้น้ำแข็งเกล็ด แต่ความแปลกใหม่ของเมนูนี้คือ การนำกาแฟอัดบล็อกที่สามารถกลายสัญลักษณ์ต่างๆได้ ไม่ว่าจะเป็นรูปหัวใจ การ์ตูน หรือรูปอื่นๆ และเมื่อเรารดน้ำเข้าไปจะได้รับความแปลกใหม่และรสชาติที่มีกลิ่นหอมเพิ่มขึ้นและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ในส่วนวัตถุดิบนั้นทางโรงแรมได้มีการจัดเตรียมไว้ให้โดยไม่ต้องไปควบคุมเพราะว่ากาแฟที่เหลือจากอาหารเสิร์ฟไปทิ้งก็ทำให้

เกิดเสียประโยชน์ โดยนำกาแฟที่เหลือนำมาดัดแปลงให้เป็นกาแฟที่มีรสชาติกาแฟที่หอมกว่าเดิม แล้วยังสามารถนำมาวางขายได้ตลอดเวลาเพราะว่าในโรงแรมมีลูกค้าไม่น้อย อาจเป็นลูกค้าทั่วไป ลูกค้าสัมมนา นักท่องเที่ยวทั้งชาวจีนและชาวยุโรป ที่ชอบมาผ่อนคลาย ใน ห้องอาหาร

5.1.2 ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงการ

5.1.2.1 หัวหน้าแผนกจัดเลี้ยงส่วนใหญ่จะไม่มีเวลาว่าง เพราะ ด้วยงานในแผนก นั้นมีเยอะและจำนวนพนักงานที่ไม่เพียงพอเลยทำให้ยากต่อการที่จะหาเวลาสัมภาษณ์

5.1.2.2 ทางคณะผู้จัดทำยังขาดความเชี่ยวชาญในการทำโครงการ

5.1.3 ข้อเสนอแนะ

5.1.3.1 ด้านผลิตภัณฑ์ ในส่วนของด้านผลิตภัณฑ์จะมีการใช้วิปคริมแต่งหน้า กาแฟเพื่อให้เกิดความสวยงาม รวมทั้งเพิ่มท็อปปิ้ง ให้กับลูกค้า

5.1.3.2 ด้านราคา ในส่วนของราคานั้นอยากให้ทาง โรงแรมตั้งราคาให้ไม่เกิน 100 บาท เพราะเป็นราคาที่ค่อนข้างจ่ายสะดวกและดึงดูดลูกค้าเพิ่มขึ้น

5.1.3.3 ด้านสถานที่ สังคมปัจจุบันให้ความสำคัญกับโซเชียลมีเดียมากขึ้น สิ่ง ที่คนให้ความสำคัญคือการถ่ายรูปหรือการเซลฟี่ การจัดสถานที่ให้แปลกและสวยงามจึงเป็นปัจจัย สำคัญ รวมไปถึงการจัดที่นั่ง และโซนต่างๆ ให้ดูมีระดับ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อ อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

5.1.3.4 ด้านส่งเสริมการตลาด ควรให้มีส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าประจำที่เข้ามา พักในโรงแรม

5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

5.2.1 ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

จากการที่คณะผู้จัดทำได้ไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาที่โรงแรมริชมอนด์ สโตนีรีช คอน เวนชั่น นนทบุรี ตั้งแต่วันที่ 21 สิงหาคม 2560 ถึง 8 ธันวาคม 2560 เป็นระยะเวลา 16 สัปดาห์ ใน แผนกแม่บ้าน แผนกครัว แผนกจัดเลี้ยง แผนกซักรีด แผนกต้อนรับ ในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ครั้งนี้ได้ฝึกทักษะความอดทนต่อปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน ได้รู้จักการปรับตัวให้เข้ากับ พนักงานรุ่นพี่ ได้รู้จักการปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงแรมอย่างถูกต้องและยังทำให้มีระเบียบวินัย มากขึ้น รู้จักการแบ่งปันและมีน้ำใจ ทำให้เรามีความรับผิดชอบต่อตนเองและงานที่ได้รับมอบหมาย มากยิ่งขึ้น มีการแก้ไขพัฒนาตนเองในด้านที่ดีขึ้น ในการปฏิบัติงานสหกิจในครั้งนี้ ทำให้ได้เรียนรู้ จากการลงมือปฏิบัติงานจริง เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ในการทำงานจริง เมื่อได้สำเร็จ

การศึกษา ความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานสหกิจในครั้งนี้ สามารถเก็บเกี่ยวไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2.2 ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจ

5.2.2.1 จากการที่ได้ปฏิบัติงานสหกิจในแผนกครัวทำให้เกิดอุบัติเหตุ เช่น การโดนมีดบาดมือจากการหั่นผัก ปลอดภัยไม่ระวัง เป็นต้น

5.2.2.2 จากการที่ได้ปฏิบัติงานสหกิจในแผนกแม่บ้าน ทำให้พบปัญหาจากแขกผู้เข้าพัก ได้แก่ ลูกค้านั่งกดชักโครก ลูกค้านั่งบนหิ้งในห้องพัก ลูกค้านั่งจะลิ้มของในห้องพัก เป็นต้น

5.2.2.3 จากการที่ได้ปฏิบัติงานสหกิจในแผนกจัดเลี้ยง ทำให้พบปัญหา ได้แก่ ลูกค้านั่งรับประทานอาหารเยอะเกินความต้องการทำให้อาหารเหลือเป็นจำนวนมาก ลูกค้านั่งรับประทานอาหารหกเลอะเต็มโต๊ะอาหาร

5.2.2.4 จากการที่ได้ปฏิบัติงานสหกิจในแผนกซักกรีด ทำให้พบปัญหา ได้แก่ พนักงานมีจำนวนน้อยเกินไปเพราะต้องซักผ้าทั้งโรงแรมและโรงแรมในเครือ เตาสักผ้าเกิดเหตุขัดข้องบ่อย พนักงานส่งผ้าเกินจำนวน พนักงานไม่นับผ้า เป็นต้น

5.2.2.5 จากการที่ได้ปฏิบัติงานสหกิจในแผนกต้อนรับ ทำให้พบปัญหา คือ ลูกค้านั่งลิ้นคีย์การ์ดไว้ในห้องพัก ลูกค้านั่งจะนำทรัพย์สินของโรงแรมติดตัวกลับไป เวลาลูกค้านั่งจองห้องพักมีการกำหนดเลือกห้องพักเองทำให้เกิดความล่าช้าต่อการบริการ

5.2.3 ข้อเสนอแนะ

5.2.3.1 แผนกครัว ควรจะให้มีการจัดวางอุปกรณ์ประกอบอาหารให้เป็นสัดส่วนมากขึ้นเพื่อความสะดวกในการใช้งาน

5.2.3.2 แผนกแม่บ้าน ควรจะให้มีการจัดแบ่งงานให้พนักงานทำความสะอาดห้องเท่าเทียมกันไม่หนักไปในคนใดคนหนึ่ง

5.2.3.3 แผนกจัดเลี้ยง ควรจะให้ทางโรงแรมจ้างพนักงานชั่วคราวเพิ่ม เพราะเมื่อทางโรงแรมมีงานประชุม งานสัมมนา พนักงานก็จะไม่มีเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า

5.2.3.4 แผนกซักกรีด ควรจะให้ทางโรงแรมมีการซื้อเตาสักผ้าเพิ่ม เพราะเตาสักผ้าค่อนข้างที่จะเกิดการขัดข้องบ่อยครั้ง

5.2.3.5 แผนกต้อนรับ ควรจะให้พนักงานทุกคนสามารถสื่อสารภาษาจีนได้ เพราะทางโรงแรมมีลูกค้ากรุ๊ปจีนมาเข้าพักเป็นจำนวนมาก

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2556). กาแฟอาราบิก้า เมล็ดพันธุ์แห่งความหวัง. *วารสารของกรม*

ส่งเสริม ส่งเสริมอุตสาหกรรม, 55 (เดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2556).

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. (2558). กาแฟมีคุณประโยชน์และโทษอย่างไร. *บทความสุขภาพ*

สำหรับประชาชน. กรุงเทพฯ: กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ.

จินตนา สัมปชลิต. (2546). ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการให้บริการร้านนมสด สาขา

กรุงเทพมหานคร . *สารนิพนธ์ บธ. ม. (การตลาด)*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

บุรินทร์ รุจจนพันธุ์. (2556, 20 มีนาคม). เกณฑ์การแปลความหมาย. [เว็บไซต์]. เข้าถึงได้จาก

<http://www.thaiall.com/blog/tag/likert/>

พิมพ์สิริ ไทยสม. (2556). ปัจจัยที่ทำให้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านกาแฟA ในเขต

พระนครศรีอยุธยา. เข้าถึงได้จาก [http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/](http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1206/1/pimsiri.thai.pdf)

[1206/1/pimsiri.thai.pdf](http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1206/1/pimsiri.thai.pdf)

Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

บทความวิชาการ



ริชมอนด์ คอฟฟี่ ไอซ์ คิวบ์

Richmond Coffee Ice Cubes

จุฑารัตน์ สาริละโกเศศ ชุตินา นาคสุด พัทรวดี พินิจ

ภาควิชาการ โรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

38 ถนนเพชรเกษม เขตภาษีเจริญ กทม. 10160

E-mail : jutarat.akiko@gmail.com , meawchutimanak@gmail.com , aomaomslick@gmail.com

บทคัดย่อ

โรงแรมริชมอนด์ รัตนาธิเบศร์ (บริษัท อมรปิ่นทิพย์ จำกัด) เป็นโรงแรมที่ให้ความสำคัญในเรื่องของการอนุรักษ์พลังงาน และการลดค่าใช้จ่ายในหลายๆแผนกเป็นอย่างมาก ซึ่งจากการที่กลุ่มผู้จัดทำได้เข้าไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในแผนกต่างๆทั้งหมดห้าแผนกด้วยกันคือ แผนกแม่บ้าน แผนกซักกรีด แผนกต้อนรับ แผนกจัดเลี้ยง และแผนกครัว ได้พบว่าในส่วนของการจัดเลี้ยงนั้นเป็นแผนกที่ต้องทำการเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการแขกที่มาใช้บริการและการประชุมสัมมนาเป็นจำนวนมากในแต่ละครั้ง ซึ่งทางผู้จัดทำได้พบปัญหาของการที่มีเครื่องดื่มเหลือใช้ในการประชุมและสัมมนาทุกครั้งนั้นก็คือ กาแฟดำและนมสด ทางผู้จัดทำจึงนำมาสร้างมูลค่าเพิ่มและรายได้ให้กับในส่วนของ Lobby Lounge ของทางโรงแรม โดยการคิดเมนูเกี่ยวกับกาแฟดำและนมสด ได้ทั้งสิ้น 2 เมนูด้วยกัน คือ กาแฟคาราเมล(Iced Coffee Caramel) และกาแฟช็อกโกแลต (Iced chocolate coffee) เพื่อเป็นการเพิ่มเมนูในการเลือกซื้อให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการ

เพื่อให้ทราบถึงผลของโครงการ Richmond Coffee Iced Cubes ผู้จัดทำจึงได้สร้างแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของพนักงานจัดเลี้ยงของ

โรงแรมริชมอนด์ที่มีต่อโครงการ Richmond Coffee Iced Cubes ซึ่งจากผลการประเมินความพึงพอใจต่อโครงการในด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก ด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง และด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งโครงการนี้สามารถนำมาทำเป็นเมนูเครื่องดื่มในส่วนของ Lobby Lounge ได้จริง และสามารถช่วยสร้างรายได้ให้กับทางโรงแรมเพิ่มมากขึ้น

คำสำคัญ : โรงแรมริชมอนด์ รัตนาธิเบศร์ , ริชมอนด์ คอฟฟี่ ไอซ์ คิวบ์

Abstract

Richmond Hotel,Rattanatibet(Amornpinthip Co., Ltd.) is a hotel that focuses on energy saving and cost-saving operations. A result of co-operative education arranged by author in five divisions: housekeeping, laundry, reception, catering and kitchen. We found that in the catering division, food and beverages division, visitors untouched beverages from meeting and seminar that

arranged in the hotel. The untouched beverages are black coffee and milk. So, the author foresaw that the coffee can be added value and generate more income for the hotel. Therefore, we came up with the idea For a new menu made from black coffee and milk. We have created 2 menus which are Iced Coffee Caramel and Iced Chocolate Coffee.

To evaluate the satisfaction, we created a survey on satisfaction towards Richmond Coffee Iced Cubes Project. The results found to be very satisfied by testers. This project is value-added to untouched product.

Keywords: Richmond Hotel Rattana Tibet , Richmond Coffee Iced Cubes

วัตถุประสงค์

1. เพื่อนำกาแฟและนมสดที่เหลือจากงานจัดเลี้ยงมาดัดแปลงเป็นเมนูใหม่
2. เพื่อสร้างเมนูเครื่องดื่มประเภทกาแฟในแบบใหม่ๆให้กับทางโรงแรม
3. เพื่อเพิ่มตัวเลือกในการซื้อเครื่องดื่มของลูกค้า

ขอบเขตของโครงการ

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำโครงการสหกิจศึกษาฉบับนี้ คณะผู้จัดทำได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวัตถุดิบจากทางห้องอาหาร @ cafe' และห้องจัดเลี้ยงของทางโรงแรมริชมอนด์

2. ขอบเขตด้านเวลา

การทำโครงการสหกิจศึกษาฉบับนี้ผู้จัดทำได้ดำเนินการในระหว่างวันที่ 21 สิงหาคม 2560 ถึง 8 ธันวาคม 2560

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการทำโครงการสหกิจศึกษาฉบับนี้ ผู้จัดทำได้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจของพนักงาน Banquet ของโรงแรมริชมอนด์ที่มีต่อโครงการ Richmond Coffee Ice Cubes จำนวน 30 ตัวอย่าง

ประโยชน์

1. เป็นการเพิ่มเมนูใหม่ๆให้กับลูกค้าที่ใช้บริการในส่วน Lobby Lounge
2. สามารถสร้างรายได้ให้แก่ทางโรงแรมโดยเป็นการนำของที่เหลือจากการจัดเลี้ยงเตรียมบริการมาสร้างมูลค่าเพิ่มได้
3. สามารถที่จะนำเมนูตัวใหม่ไปต่อยอดในการสร้างอาชีพในอนาคต

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ปรึกษานักงานที่ปรึกษาว่าเรื่องที่สนใจสามารถนำมาทำโครงการได้หรือไม่ จากนั้นก็ไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาว่าเรื่องที่เสนอไปมีความน่าสนใจที่จะทำโครงการได้หรือไม่

2. เสนอหัวข้อและเขียนวัตถุประสงค์ ความเป็นมา ส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาดูว่าเหมาะสมหรือไม่ที่จะทำเรื่องนี้ ถ้าเรื่องที่เสนอผ่านก็ลงมือทำต่อไป

- 3 รวบรวมข้อมูลต่างๆภายในโรงแรม รวมถึงการสอบถามจากพนักงาน การสังเกตการณ์ และเก็บข้อมูลเอาไว้เพื่อมาทำโครงการงาน
- 4 วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมมา เพื่อที่จะมาจัดทำโครงการงาน
- 5 เริ่มลงมือทำโครงการงาน และมีการส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาดูงานดูอย่างต่อเนื่อง
- 6 เมื่ออาจารย์ที่ปรึกษาดูตรวจสอบโครงการงานเรียบร้อยแล้ว ถ้ายังมีข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ ก็ต้องแก้ไขเพื่อให้ถูกต้อง
- 7 สรุปผลข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง เรียบเรียงโครงการงานสหกิจให้เรียบร้อย
- 8 จัดส่งโครงการงานสหกิจให้กับอาจารย์ที่ปรึกษา
- 9 นำเสนอโครงการงานสหกิจในวันที่กำหนด

สรุปผล

จากการที่คณะผู้จัดทำได้เข้าฝึกงานที่โรงแรมริชมอนด์สไตลiskonvenชั่น เป็นระยะเวลา 4 เดือน คณะผู้จัดทำได้รับมอบหมายจากทางโรงแรมให้ปฏิบัติงานเวียน 5 แผนกคือ แผนกแม่บ้าน แผนกครัว แผนกจัดเลี้ยง แผนกซักรีด และแผนกต้อนรับ ทำให้ทราบถึงการปฏิบัติงานจริงของแต่ละแผนกจึงทำให้เราได้ฝึกความอดทน มีความรับผิดชอบมากขึ้น และเมื่อทางคณะผู้จัดทำได้ฝึกงานในแผนกจัดเลี้ยงก็ได้ทราบถึงปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นคือกาแฟที่ใช้บริการลูกค้านั้นมีเหลือจากการบริการลูกค้าเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน ทางคณะผู้จัดรู้สึกเสียใจและเล็งเห็นถึงประโยชน์ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ จึงได้คิดเมนูเกี่ยวกับก้อนกาแฟขึ้นมาใหม่จำนวน 2 เมนู นั่นคือ กาแฟคาราเมล

(Iced coffee Caramel) และกาแฟช็อกโกแลต (Iced chocolate coffee) จึงได้เกิดเป็นโครงการงาน Richmond Coffee Ice Cubesของโรงแรมริชมอนด์ที่มีต่อโครงการงาน Richmond Coffee Ice Cubesทางคณะจึงได้ทำการแจกแบบสอบถาม โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งหมด 30 ท่าน จากการแจกแบบสอบถามในตอนต้นที่ 1 พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุตั้งแต่ 26-30 ปี มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ตำแหน่งงาน staff ในตอนที่ 2 นั้น จะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน นั่นคือ

ส่วนที่1. ในด้านผลิตภัณฑ์ พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่2. ในด้านราคาพนักงานส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญที่มีต่อในด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่3. ในด้านสถานที่พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีต่อในด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่4. ในด้านของการส่งเสริมการตลาดพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญที่มีต่อในด้านการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับปานกลาง

นอกจากนั้นยังได้มีการสัมภาษณ์โดยตรงกับทางพนักงานพบว่า พนักงานมีความเห็นว่ากาแฟที่ทางคณะผู้จัดทำได้นำเสนอไปมีความแปลกใหม่จากการดื่มกาแฟ ซึ่งโดยปกติจะใช้น้ำแข็งเกล็ด แต่ความแปลกใหม่ของเมนูนี้คือ การนำกาแฟอัดบล็อกที่สามารถละลายสัญลักษณ์ต่างๆได้ไม่ว่าจะเป็นรูปหัวใจ การ์ตูน หรือรูปอื่นๆ และเมื่อเราดื่มเข้าไปจะได้รับความแปลกใหม่และรสชาติที่กลิ่นหอมเพิ่มขึ้นและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าในส่วนวัตถุดิบนั้นทางโรงแรมได้มีการจัดเตรียมไว้ให้โดยที่ไม่ต้องไปควบคุมเพราะว่ากาแฟที่เหลือจากอาหารเสิร์ฟไปทิ้งก็ทำให้เกิดเสียประโยชน์โดยนำกาแฟที่เหลือนำมาดัดแปลงให้เป็นกาแฟที่มีรสชาติกาแฟที่หอมกว่าเดิมแถมมีความแปลกใหม่

และยังสามารถนำมาวางขายได้ตลอดเวลาเพราะว่าใน
โรงแรมมีลูกค้าไม่น้อย อาจเป็นลูกค้าทั่วไป ลูกค้า
สัมมนา นักท่องเที่ยวทั้งชาวจีนและชาวยุโรป ที่
ชอบมาผ่อนคลาย ในห้องอาหาร

กิตติกรรมประกาศ

การที่ผู้จัดทำได้เข้ามาปฏิบัติงานสหกิจ
ศึกษา ณ โรงแรมริชมอนด์ รัตนธิเบศร์ (บริษัทอมร
ปิ่นทิพย์ จำกัด) ตั้งแต่วันที่ 21 สิงหาคม 2560 ถึง
วันที่ 8 ธันวาคม 2560 ได้ทำการปฏิบัติงานทั้งหมด
5 แผนก ได้แก่ แผนกต้อนรับ แผนกครัว แผนกจัด
เลี้ยง แผนกแม่บ้าน และแผนกซักกรีด ซึ่งทำให้
ผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆที่มี
คุณค่ามากมาย สำหรับรายงานวิชาสหกิจศึกษานับ
นี้ สำเร็จลงได้ด้วยดีจากการให้ความร่วมมือ การให้
การสนับสนุน การให้คำปรึกษา และคำแนะนำ จาก
หลายฝ่าย ดังนี้

- 1.นางสาวลภัสสรดา มีชัย ตำแหน่ง Supervisor
- 2.นายคณิศร จิมลัม ตำแหน่ง Supervisor
- 3.นางสาวอุษาพร มานีวรรณ ตำแหน่ง Supervisor
- 4.อาจารย์นันทิณี ทองอร อาจารย์ที่ปรึกษา

รวมถึงบุคลากรท่านอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าว
นามทุกท่าน ที่ได้ให้คำปรึกษา คำแนะนำช่วยเหลือ
ในการจัดทำรายงานฉบับนี้

คณะผู้จัดทำใคร่ขอขอบคุณผู้ที่มีส่วน
เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล เป็น
ที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์
ตลอดจนการให้การดูแลเอาใจใส่และให้ความเข้าใจ
เกี่ยวกับชีวิตของการทำงานที่แท้จริง คณะผู้จัดทำ
ขอขอบคุณ ณ ที่นี้ด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2556). กาแฟอาราบิก้า
เมล็ดพันธุ์แห่งความหวัง. วารสารของ
กรมส่งเสริม ส่งเสริมอุตสาหกรรม, 55 (เดือน
พฤศจิกายน - ธันวาคม 2556)
- กรมสนับสนุนการบริการสุขภาพ. (2558). กาแฟมี
คุณประโยชน์และโทษอย่างไร บทความ
สุขภาพสำหรับประชาชน. กรุงเทพฯ:
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ.
- จินตนา สัมปชชิต. (2546). ความพึงพอใจของ
ผู้บริหารต่อการให้บริการร้านมนต์มัส
สาขากทม.นคร. สารนิพนธ์ บช. ม.
(การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
ชัชวาลย์ เรื่องประพันธ์. Class Interval. {ออนไลน์}.
<http://www.thaiaill.com/blog/tag/likert/>.
(สืบค้นเมื่อวันที่ 2 กันยายน 2560)
- พิมพ์ศิริ ไทยสม . ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้มี
ผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านกาแฟ ในเขต
พระนครศรีอยุธยา. {ออนไลน์}.
<http://dSPACE.bu.ac.th/bitstream/123456789/1206/1/pimsiri.thai.pdf>. (สืบค้นเมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2560)
- โบลิน วิลเลียม ทฤษฎีส่วนประสมการตลาด Bolen
William. 1988 : 98,อ้างในเจลิมพร คงสินธุ์
Kotler, Philip. Marketing Management.
Englewood Cliffs: Prentice Hall. Meyer
Research Center by POPAL. 1995. 2003.
<http://recgoodness.blogspot.com>. {ออนไลน์}.
(สืบค้นเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2560)
- <https://www.kaidee.com/product-128133233>. {
ออนไลน์}. (สืบค้นเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2560)
- <http://www.nanagreenshop.com/article>. {
ออนไลน์}. (สืบค้นเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2560)
- <https://beanshere.com/posts/arabica-vs-robusta/>. {
ออนไลน์}. (สืบค้นเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2560)

<https://shoponline.tescotus.com/groceries/th.>{

ออนไลน์}. (สืบค้นเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2560)

<https://sistacafe.com/summaries.>{ออนไลน์}.

(สืบค้นเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2560)

[https://www.sanook.com/health/5809/.](https://www.sanook.com/health/5809/){ออนไลน์}.

(สืบค้นเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2560)

<https://www.expedia.co.th/Bangkok-Hotels->

Richmond-Stylish-

ConventionHotel.h1818070.Hotel-Information. {

ออนไลน์}. (สืบค้นเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2560)

<https://www.agoda.com/th-th/richmond-stylish->

convention-

hotel/hotel/bangkokth.html?cid=1749707. {

ออนไลน์}. (สืบค้นเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2560)

<http://www.richmondhotel-resort.com/th/contact->

us.aspx. {ออนไลน์}. (สืบค้นเมื่อวันที่ 1 กันยายน

2560)



ภาคผนวก ข

โปสเตอร์



ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงาน Banquet ของโรงแรมริชมอนด์ที่มีต่อโครงการ
Richmond Coffee Ice Cube.

คำชี้แจง

กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบสมบูรณ์ โดยทำเครื่องหมาย ในช่องที่ท่านเลือกข้อละ 1
คำตอบให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

1) เพศ

☐

1) หญิง

☐

2) ชาย

2) ช่วงอายุ

☐

1. อายุต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 20 ปี

☐

2. อายุระหว่าง 21-25 ปีหรือเท่ากับ

☐

3. อายุระหว่าง 26 – 30 ปีหรือเท่ากับ

☐

4. อายุมากกว่า 31 ปี หรือเท่ากับ

3) รายได้ต่อเดือน

☐

1) น้อยกว่า 5,000 บาท

☐

2) 5,000 – 10,000 บาท

☐

3) 10,001 – 15,000 บาท

☐

4) 15,001 – 20,000 บาท

☐

5) 20,001 บาทขึ้นไป

4) ตำแหน่งงาน

☐

1) Banquet Manager

☐

2) Assistant Banquet Manager

☐

3) Captain

☐

4) Staff

☐

5) Casual

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของพนักงานจัดเลี้ยงที่มีต่อเครื่องดื่มกาแฟ

คำชี้แจง กรุณาเลือกคำตอบด้วยการทำเครื่องหมายถูก ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับท่านมากที่สุด (5 = มากที่สุด , 4 = มาก , 3 = ปานกลาง , 2 = น้อย , 1 = น้อยที่สุด)

ประเด็นความพึงพอใจ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 ความหลากหลายของเครื่องดื่มกาแฟ					
1.2 คุณภาพของวัตถุดิบ					
1.3 บรรจุภัณฑ์ที่ใส่เครื่องดื่มมีขนาดที่เหมาะสม					
1.4 การตกแต่งเครื่องดื่มกาแฟ					
2. ด้านราคา					
2.1 ปริมาณเครื่องดื่มที่ได้รับเหมาะสมกับราคา					
2.2 คุณภาพของวัตถุดิบเหมาะสมกับราคา					
2.3 รสชาติของเครื่องดื่มคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไป					
3. ด้านสถานที่ (Lobby Lounge)					
3.1 ทำเลที่ตั้งสะดวกสบาย					
3.2 มีพื้นที่สำหรับให้ลูกค้ายืนหรือนั่งรอเครื่องดื่ม					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 มีเมนูแนะนำเครื่องดื่มออกใหม่					
4.2 มีรูปภาพตัวอย่างเครื่องดื่ม					

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลา来做แบบสอบถามในครั้งนี้คะ



ภาคผนวก ง

ภาพของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก จ

บทสัมภาษณ์ของพนักงาน



บทสัมภาษณ์ของพนักงานเรื่องให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ

นักศึกษา : วันนี้เราจะมาสัมภาษณ์พี่หน่อย หรือนางสาวยุภาพร มาลีวรรณ ซึ่งเป็น Supervisor ผู้ดูแลในส่วนของ Lobby Lounge เราจะมาสัมภาษณ์เกี่ยวกับการทำโครงการของเราที่มีชื่อว่า Richmond Coffee Ice Cube กันนะคะ พี่หน่อย ก่อนอื่นต้องถามก่อนเลยว่าความแปลกใหม่ของเมนูที่เรานำมาเสนอเป็นอย่างไรบ้างคะ

พนักงาน : จุดเด่นของกาแฟที่อัดบล็อกก็คือ ได้รับความแปลกใหม่จากการดื่มกาแฟ ซึ่งตรงนี้ก็จะมีมาขยายความให้ฟังว่า โดยปกติกาแฟทั่วไปจะใช้น้ำแข็งเกล็ด น้ำแข็งก้อนถูกใหม่คะ แต่ความแปลกใหม่ของเมนูนี้คือ เมื่อเรานำกาแฟตัวนี้ไปอัดบล็อกอาจจะกลายเป็นลายรูปหัวใจ รูปการ์ตูน หรืออย่างอื่น เมื่อเราดื่มเข้าไปก็จะได้รับความแปลกใหม่ของมันและก็ได้รสชาติเพิ่มมากขึ้น เข้มข้นมากขึ้นจากรสกาแฟและยังได้รับความประทับใจจากลูกค้า เพิ่มยอดขายให้กับองค์กร และก็ทำให้ลูกค้าประทับใจเกิดการบอกต่อกันมาและกลับมาใช้บริการเราอีกครั้ง

นักศึกษา : ถ้าเครื่องดื่มของเราได้มีการนำเสนอขายในส่วนของ Lobby Lounge จะมีการโปรโมทตัวสินค้าอย่างไรได้บ้าง

พนักงาน : พี่ก็จะทำ Tent Card ขึ้นมาและก็ปรี้น Drink list ขึ้นแล้วก็ตั้งตามโต๊ะอาหาร ในโซนห้องอาหารและทาง Lobby Lounge เพราะว่าลูกค้าชอบมานั่งคุยงาน มานั่งประชุมกัน เขาก็อาจจะคุยงานไปด้วย อาจจะเป็น Drink list แล้วเกิดสนใจ อาจจะมีรูปภาพประกอบ อาจจะตั้งเมนูของเราได้

นักศึกษา : ในส่วนของด้านการดำเนินการในการการตั้งราคา จะมีการตั้งราคาอย่างไรได้บ้าง

พนักงาน : ในส่วนของตั้งราคาเป็นหน้าที่ของทางฝ่ายบัญชีทำเขาจะจัดการให้เราเสร็จเรียบร้อยก็จะตั้งมาอยู่ที่แก้วละ 85 บาท บวก VAT บวก Service 17 % จะอยู่ที่แก้วละประมาณ 101 บาทค่ะ แล้วก็จะใช้เป็นแก้ว Ice Coffee

นักศึกษา : และในเรื่องของวัตถุดิบเรามีอยู่แล้วใช่ไหมคะ ?

พนักงาน : ทางเรามีอยู่แล้วค่ะ

นักศึกษา : และในด้านการควบคุมการผลิตต่อแก้วจะมีการกำหนดปริมาณกาแฟก่อน
อย่างไร ?

พนักงาน : ตัวนี้แทบไม่ต้องควบคุมเลยเพราะเนื่องจากว่ากาแฟที่เหลือจาก Breakfast ของ
เรา เราทิ้งไปศูนย์เปล่าไม่ต้องไปควบคุม แต่ที่นี้เรานำส่วนนี้มาดัดแปลงเป็นเครื่องดื่มคือวันไหน
เหลือน้อยเราก็ทำน้อยวันไหนเหลือมากเราก็ทำมากเราก็เอามาอัดบล็อกไว้ เอามาแช่ไว้ 1 แก้ว 1
แก้วต่อ 12 ก้อน จะได้รสชาติที่พอดี ทำให้ถึงรสชาติกาแฟละ

นักศึกษา : และในส่วนของผลที่คิดว่าจะได้รับกลับมาจากการขายกาแฟ คิดว่าจะมีด้านไหน
บ้าง ?

พนักงาน : อย่างที่เรากล่าวไว้แล้วข้อ 1 มันจะFeedback กลับมาเลยเรื่องความประทับใจ
รสชาติเข้มข้นมากขึ้นเพราะปกติทั่วไปเราใช้น้ำแข็งเกรดน้ำแข็งก้อนเมื่อสมมุติว่าลูกค้าคุณงานไป
เพลิน ละลายออกไปพอมาคิมอีกทีรสชาติจืดชืด แต่ตัวนี้ถึงลูกค้าจะพอเธอไปคุยงานไป กลับมาคิม
อีก น้ำแข็งตัวนี้ละลายไปยิ่งจะได้รสชาติความเข้มข้นมากขึ้นเพราะเนื่องจากน้ำแข็งตรงนั้นเป็น
กาแฟล้วนๆ

นักศึกษา : โอกาสที่จะมีการวางขายที่นี้ มีโอกาสมากน้อยเพียงใด ในส่วนของตัวโครงการ
Richmond Coffee Ice Cube ของพวกหนู

พนักงาน : มีได้ตลอดเวลาเพราะว่าที่โรงแรมของเรามีลูกค้าเข้ามาใช้บริการในแต่ละวันไม่น้อย
อาจเป็นลูกค้าทั่วไป ลูกค้าสัมมนา ลูกค้ากรุ๊ปทัวร์ ลูกค้าฝรั่ง ชอบเข้ามา Relax ในห้องอาหารอย่าง
ไงก็ต้องเห็น Tent Card อย่าง ไรก็ต้องเห็น Drink list ของเรา และบวกกับการเสวนาเชียร์ขายของเรา
เพราะเวลาลูกค้ามานั่งเราก็จะถามอยู่ว่ารับเครื่องดื่มอะไรดีคะ ? ลูกค้าก็จะถามว่ามีอะไรบ้าง นั่นนี่
นั่น เค้าก็จะดู Drink list ดูจากการ โปร โมทของเราจากการพูดด้วยละ

นักศึกษา : สุดท้ายนี้นะคะพี่หน้อยมีอะไรจะฝากถึงการผลิตเครื่องดื่มของเราบ้างคะ?

พนักงาน : อยากจะฝากว่าโครงการชิ้นนี้เป็นโครงการที่พิเศษมากเพราะว่าเป็นจุดขายของ
ริชมอนด์ของเราและถ้าเกิดน้องๆมีโอกาสหรือรู้จักเพื่อนๆ พี่ๆ ที่ไหนลองกลับมาชิมรสชาติกาแฟ
ของที่นี่ว่าเป็นอย่างไรอาจจะติดใจได้

นักศึกษา : สุดท้ายนี้นะคะต้องขอขอบคุณพี่หน้อยที่เสียสละเวลามาให้คำแนะนำเพิ่มเติมใน
การทำโครงการ Richmond Coffee Ice Cube ขอขอบคุณมากคะ สำหรับวันนี้ลาไปก่อนสวัสดิ์คะ

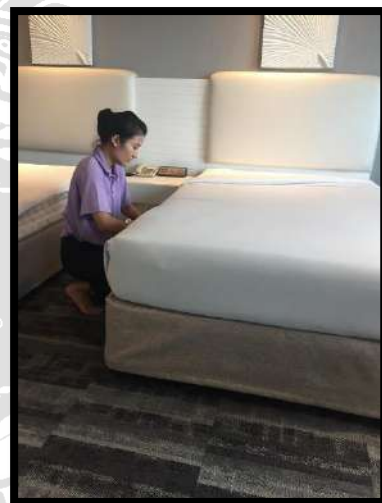
ภาคผนวก จ

ภาพประกอบการฝึกงาน









ภาคผนวก ช

ประวัติผู้จัดทำ



ประวัติผู้จัดทำ



รหัสนักศึกษา : 5704400187
ชื่อ – นามสกุล : จุฑารัตน์ สารีละโกเศศ
คณะ : ศิลปศาสตร์
สาขาวิชา : การโรงแรม
สถาบัน : มหาวิทยาลัยสยาม
ประวัติการศึกษา : 2557-2561 มหาวิทยาลัยสยาม
2547-2556 โรงเรียนเขมะสิริอนุสสรณ์



รหัสนักศึกษา : 5704400332
ชื่อ – นามสกุล : ชุติมา นาคสุด
คณะ : ศิลปศาสตร์
สาขาวิชา : การโรงแรม
สถาบัน : มหาวิทยาลัยสยาม
ประวัติการศึกษา : 2557-2561 มหาวิทยาลัยสยาม
2553-2556 โรงเรียนที่ปึงกรณ์วิทยาพัฒน์



รหัสนักศึกษา : 5704400334

ชื่อ – นามสกุล : พัทธวี พินิจ

คณะ : ศิลปศาสตร์

สาขาวิชา : การโรงแรม

สถาบัน : มหาวิทยาลัยสยาม

ประวัติการศึกษา : 2557-2561 มหาวิทยาลัยสยาม
2550-2556 โรงเรียนสตรีวัดอัมพรสวรรค์

ประวัติผู้จัดทำ



รหัสนักศึกษา : 5704400187
ชื่อ – นามสกุล : จุฑารัตน์ สารีละโกเศศ
คณะ : ศิลปศาสตร์
สาขาวิชา : การโรงแรม
สถาบัน : มหาวิทยาลัยสยาม
ประวัติการศึกษา : 2557-2561 มหาวิทยาลัยสยาม
2547-2556 โรงเรียนเขมะสิริอนุสสรณ์



รหัสนักศึกษา : 5704400332
ชื่อ – นามสกุล : ชุติมา นาคสุด
คณะ : ศิลปศาสตร์
สาขาวิชา : การโรงแรม
สถาบัน : มหาวิทยาลัยสยาม
ประวัติการศึกษา : 2557-2561 มหาวิทยาลัยสยาม
2553-2556 โรงเรียนที่ปึงกรณ์วิทยาพัฒน์



รหัสนักศึกษา : 5704400334

ชื่อ – นามสกุล : พัทธวี พินิจ

คณะ : ศิลปศาสตร์

สาขาวิชา : การโรงแรม

สถาบัน : มหาวิทยาลัยสยาม

ประวัติการศึกษา : 2557-2561 มหาวิทยาลัยสยาม
2550-2556 โรงเรียนสตรีวัดอัมพรสวรรค์