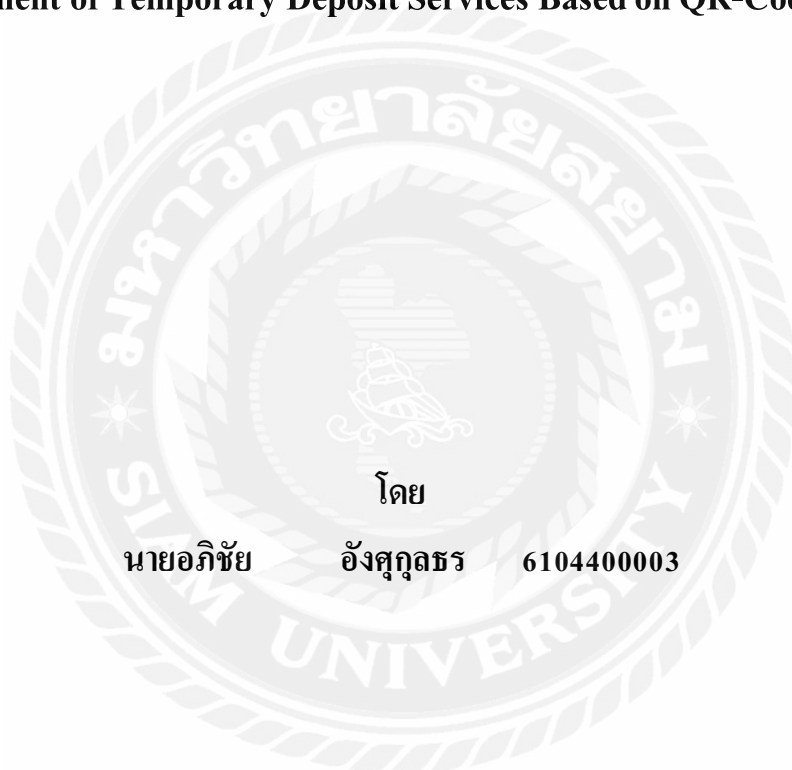




รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การพัฒนากระบวนการรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าด้วย QR-Code

The Development of Temporary Deposit Services Based on QR-Code Technology



โดย

นายอภิชัย อังสกุลธร 6104400003

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน

ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษาที่ 3 ปี การศึกษา 2563

หัวข้อโครงการ การพัฒนาระบบการรับฝากเงินสดของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าด้วย QR-Code
The Development of Temporary Deposit Services Based on QR-Code Technology
รายชื่อผู้จัดทำ นายอภิชัย อังสุกุลธร
ภาควิชา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.นันทิรา ภูขาว สนใจ

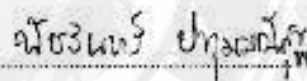
อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ภาควิชาอุตสาหกรรมการ
ท่องเที่ยวและการบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2563

คณะกรรมการการสอบโครงการ



.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.นันทิรา ภูขาว สนใจ)



.....พนักงานที่ปรึกษา

(นางสาวพิชวันทร์ ปทุมมนิสฺุข)



.....กรรมการกลาง

(ดร.วิฑูต นาคกะสินธุ์)



.....ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้ดำเนินการสำนักสหกิจศึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มารุจ ลิ้มประวีตนะ)

ชื่อโครงการ	: การพัฒนาระบบการรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าด้วย QR-Code
หน่วยกิต	: 5
ผู้จัดทำ	: นายอภิชัย อังศุกุลธร
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.นันทิรา ภูขาว สนใจ
ระดับการศึกษา	: ปริญญาตรี
สาขาวิชา	: อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ
คณะ	: ศิลปศาสตร์
ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา	: 3 / 2563

บทคัดย่อ

โครงการพัฒนาระบบการรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากระบวนการจัดเก็บและบันทึกข้อมูลการรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า 2) นำเทคโนโลยี QR-Code มาพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูล การรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า จากการพัฒนากระบวนการรับฝากพัสดุ ทำให้พนักงานต้อนรับส่วนหน้าสามารถลดข้อผิดพลาดในการทำงานเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลและการรับฝากพัสดุ และสามารถเข้าถึงข้อมูลการรับฝากพัสดุของแผนกต้อนรับส่วนหน้าได้ง่าย และรวดเร็วยิ่งขึ้น

จากการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานระบบการรับฝากพัสดุ จำนวน 13 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเป็นประชากรเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 61.54 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.15 อยู่ในส่วนงานพนักงานยกกระเป๋ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.85 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ด้านความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.44 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.63 ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจเรื่องการจัดเก็บ / บันทึกข้อมูล และด้านการเข้าถึงข้อมูลมากที่สุด รองลงมาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจด้านภาพรวมการใช้งานในระดับมาก โดยไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับมากเลยในทุกประเด็น

คำสำคัญ : ระบบการจัดเก็บข้อมูล เทคโนโลยี QR-Code การรับฝากพัสดุ

Project Title : The Development of Temporary Deposit Services Based on QR-Code Technology

Credits : 5

By : Aphichai Ungsakunthorn

Advisor : Dr. Nantira Pookhao Sonjai

Degree : Bachelor of Arts

Major : Tourism and Hospitality Industry

Faculty : Liberal Arts

Semester / Academic year : 3 / 2020

Abstract

The project aimed to: 1) study process of storing and recording temporary deposit services of front office department and; 2) use QR-Code technology to develop a data storage system of temporary deposit services of front office department. Due to the development of temporary deposit services of this project, the front office department could reduce mistakes in relation to recorded parcel information and deposit services. Moreover, the front office staff could straightforwardly and rapidly access parcel information.

From the analysis of the sample consisting of 13 receptionist of temporary deposit services, the results demonstrated that the demographic characteristic of the questionnaire respondents were more male than female. This was indicated as 61.54 percent of the respondents were male and majority of the respondents; 46.15 percent were 21-30 years old; 53.85 percent of the respondents were porters. According to the level of respondents' satisfaction, overall satisfaction towards this project was very high, with a mean of 4.44 and a standard deviation of 0.63. The respondents were highly satisfied with the aspects of data storage/recording and data accessibility the most. Secondly, they were satisfied with the overall usage of temporary deposit services listed at a high level of satisfaction. None of the respondents scored their satisfaction level lower than the high level in all aspects.

Keywords: Data storage system, QR-Code technology, Temporary deposit services

Approved by
.....

กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)

การที่ผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ โรงแรม อนันตรา สยาม กรุงเทพฯ ตั้งแต่วันที่ 17 พฤษภาคม ถึง 28 สิงหาคม 2564 ส่งผลให้ผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนและการปฏิบัติงานในอนาคต เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตำแหน่ง Front Office Trainee ณ โรงแรม อนันตรา สยาม กรุงเทพฯ สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการประกอบอาชีพในอนาคตโดยได้รับความร่วมมือจาก โรงแรม อนันตรา สยาม กรุงเทพฯ ได้สอนได้เรียนรู้งาน และปัญหาที่พบในการทำงานในแผนกต่าง ๆ จึงขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ และได้รับการสนับสนุนจากหลายฝ่าย ดังนี้

1. นางสาวพัชรินทร์ ปทุมมณีสุข Karasa Executive Lounge Supervisor
 2. ดร.นันทิรา ภูขาว สนใจ อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา
- และบุคคลท่านอื่น ๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน ผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจในชีวิตการทำงานจริง ซึ่งผู้จัดทำขอขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผู้จัดทำ

นายอภิชัย อังสุกุลธร

20 กันยายน 2564

สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่งรายงาน	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
Abstract	ง
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ	2
1.3 ขอบเขตของโครงการ	2
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ.....	2
บทที่ 2 รายละเอียดการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ	
2.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ	3
2.2 ประวัติและความเป็นมาเกี่ยวกับบริษัท.....	4
2.3 ห้องพักที่ให้บริการใน โรงแรม การให้บริการภายในโรงแรม	4
2.4 การบริการจากห้องอาหารต่าง ๆ	8
2.5 กิจกรรมต่าง ๆ.....	11
2.6 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานองค์กร	14
2.7 ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย.....	15
2.8 ชื่อและตำแหน่งงานพนักงานที่ปรึกษา	16
2.9 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน.....	16
2.10 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน	17
2.11 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	17
บทที่ 3 การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
3.1 ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	19
3.1.1 Management Information System : MIS	19
3.1.2 Google Applications	20
3.1.3 Quick Response Code.....	21

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง.....	22
3.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	22
3.2.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับการพัฒนา.....	22
3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
3.3.1 การพัฒนาระบบบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ผ่านคิวอาร์โค้ด และไลน์แอปพลิเคชัน.....	23
บทที่ 4 ผลการปฏิบัติตามโครงการ	
4.1 รายละเอียดการทำโครงการ.....	24
4.1.1 อุปกรณ์ที่ใช้.....	24
4.1.2 การสร้าง Google Form สำหรับบันทึกข้อมูล.....	24
4.1.3 สร้าง Google Spreadsheet.....	28
4.1.4 สร้าง QR-Code สำหรับกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อมูล.....	29
4.1.5 เชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง Google Spreadsheet กับ Microsoft Excel.....	30
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม.....	33
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลโครงการ.....	37
5.1.1 สรุปผลโครงการ.....	37
5.1.2 ปัญหาที่พบในการทำโครงการ.....	38
5.1.3 การแก้ปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำโครงการ.....	38
บรรณานุกรม.....	39
ภาคผนวก.....	41
ภาคผนวก ก ภาพการปฏิบัติงาน.....	41
ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสอบถาม.....	45
ภาคผนวก ค บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา.....	48
ภาคผนวก ง บทความวิชาการ.....	50
ภาคผนวก จ โปสเตอร์.....	56
ภาคผนวก ฉ บันทึกการปฏิบัติงาน.....	58
ภาคผนวก ช ประวัติผู้จัดทำ.....	61

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน.....	17
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	33
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	33
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามส่วนงาน	34
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อโครงการ	35



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปที่ 2.1 ตราสัญลักษณ์โรงแรม อนันตรา สยาม กรุงเทพฯ	3
รูปที่ 2.2 แผนที่โรงแรม อนันตรา สยาม กรุงเทพฯ	3
รูปที่ 2.3 ห้องพักประเภท Deluxe room.....	4
รูปที่ 2.4 ห้องพักประเภท Premier room	5
รูปที่ 2.5 ห้องพักประเภท Kasara Club Room.....	5
รูปที่ 2.6 ห้องพักประเภท Siam Suite	6
รูปที่ 2.7 ห้องพักประเภท Garden Terrace Room.....	6
รูปที่ 2.8 ห้องพักประเภท Garden Terrace Suite	7
รูปที่ 2.9 ห้องพักประเภท One Bedroom Suite.....	7
รูปที่ 2.10 ห้องพักประเภท Two Bedroom Explorer Suite by Jim Thompson	8
รูปที่ 2.11 ห้องพักประเภท Anantara Presidential Suite.....	8
รูปที่ 2.12 ห้องอาหาร Biscotti.....	9
รูปที่ 2.13 ห้องอาหาร Shintaro.....	9
รูปที่ 2.14 ห้องอาหาร Madison	9
รูปที่ 2.15 ห้องอาหาร The Spice Market.....	10
รูปที่ 2.16 Rooftop Bar Aqua.....	10
รูปที่ 2.17 The lobby.....	11
รูปที่ 2.18 ร้าน Mocha and Muffins.....	11
รูปที่ 2.19 Anantara Spa	12
รูปที่ 2.20 สระว่ายน้ำ Garden Terrace.....	12
รูปที่ 2.21 ห้องจัดเลี้ยง Ballroom.....	13
รูปที่ 2.22 ห้องประชุมขนาดใหญ่.....	13
รูปที่ 2.23 Health Club.....	14
รูปที่ 2.24 รูปแบบการจัดองค์กร Front Office Department.....	14
รูปที่ 2.25 รูปนักศึกษาสหกิจ	15
รูปที่ 2.26 นางสาวพัชรินทร์ ปทุมมณีสุข	16
รูปที่ 4.1 บัญชี Google.....	24
รูปที่ 4.2 Google Applications.....	25

สารบัญรูปภาพ (ต่อ)

	หน้า
รูปที่ 4.3 Google Form Template.....	25
รูปที่ 4.4 Google Form Tools.....	25
รูปที่ 4.5 Google Form Settings.....	26
รูปที่ 4.6 Google Form Section 1.....	26
รูปที่ 4.7 Google Form Section 2.....	27
รูปที่ 4.8 Google Form Section 3.....	27
รูปที่ 4.9 Create Spreadsheet Tool.....	28
รูปที่ 4.10 Creating Selection Menu.....	28
รูปที่ 4.11 Google Spreadsheet Interface.....	28
รูปที่ 4.12 Google Form Sending Function.....	29
รูปที่ 4.13 Creating QR-Code.....	29
รูปที่ 4.14 QR-Code.....	29
รูปที่ 4.15 ฟังก์ชันการแชร์.....	30
รูปที่ 4.16 การกำหนดผู้มีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูล.....	30
รูปที่ 4.17 Ribbon Data.....	31
รูปที่ 4.18 การแปลงประเภทไฟล์สำหรับส่งออกภายนอก.....	31
รูปที่ 4.19 หน้าต่าง Navigator.....	31
รูปที่ 4.20 Work Sheet Microsoft Excel หลังจากเชื่อมโยงข้อมูล.....	32
รูปที่ 4.21 หน้าต่าง Query Properties.....	32

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ข้อมูลด้านสถิติการท่องเที่ยว โดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2564) ระบุว่าจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยสะสมระหว่างเดือนมกราคมจนถึงเดือนกรกฎาคมปี พ.ศ. 2564 นั้นมีจำนวนอยู่ที่ 58,503 คน ซึ่งมีจำนวนลดลงอย่างชัดเจนเมื่อเทียบกับช่วงระยะเวลาเดียวกัน ณ ปีที่ผ่านมา ซึ่งมีจำนวนอยู่ที่ 6,691,974 คน อันเนื่องมาจากมาตรการปิดประเทศ ส่งผลกระทบต่อการเดินทางเข้ามาภายในประเทศไทย การตรวจคนเข้าเมืองมีการคัดกรองนักท่องเที่ยวอย่างเข้มงวด จึงทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ยังหลงเหลืออยู่ในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวรายเก่าที่เดินทางมาพักอาศัยอยู่ก่อนเกิดการระบาดของไวรัสโควิด-19 จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่หายไปเป็นจำนวนมากนี้ส่งผลกระทบต่อทางตรงแก่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมเป็นอย่างมาก ผู้ประกอบการกิจการทั้งขนาดเล็กและใหญ่ต่างต้องแบกรับภาระการขาดรายได้อย่างมหาศาล การรักษารฐานลูกค้าเดิมจึงอาจเป็นทางรอดของธุรกิจโรงแรม

ดังนั้นธุรกิจโรงแรมหลากหลายแห่งจึงให้ความสำคัญกับการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าเพื่อหวังให้ลูกค้าก็ยังคงใช้บริการของ โรงแรมต่อไปในอนาคต สลับกับการใช้กลยุทธ์เชิงรุกและเชิงรับผสมผสานกัน ทั้งการออกโปรโมชั่นราคาห้องพัก การสะสมแต้ม การเพิ่มมาตรฐานการให้บริการ ฯลฯ เป็นต้น

โรงแรม อนันตรา สยาม กรุงเทพฯ เป็นสถานประกอบการประเภทธุรกิจโรงแรมประเภท 3 ซึ่งให้บริการห้องพัก ห้องอาหาร และส่วนอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้าผู้เข้าพัก มีบริการอำนวยความสะดวกที่เรียกว่า การรับฝากสัมภาระ เพื่อช่วยลดภาระการขนย้ายสิ่งของให้แก่ลูกค้าผู้เข้าพักกับทางโรงแรม โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า Please Turn Over (PTO) เพื่อช่วยในการจัดการสัมภาระของผู้ฝาก โดยมีลักษณะสำคัญเป็นกระดาษสีเขียว สำหรับลูกค้าที่ต้องการฝากสัมภาระให้ผู้ติดต่อภายนอกเข้ามารับ และกระดาษสีชมพู สำหรับลูกค้าที่ต้องการฝากสัมภาระให้ผู้พักแรมในโรงแรม ที่ด้านบนของกระดาษจะมีหมายเลขกำกับเพื่อให้ง่ายแก่การสืบค้น โดยใช้เพิ่มเอกสารเข้ามาเป็นตัวช่วยในการจัดเก็บ แต่ด้วยข้อจำกัดบางประการทำให้การจัดเก็บในลักษณะนี้อาจเกิดข้อผิดพลาดได้ เช่นการฉีกขาดของกระดาษ การระบุข้อมูลไม่ครบถ้วน ทำให้ไม่สามารถติดต่อทั้งผู้ฝากและผู้รับปลายทางได้ ด้วยเหตุนี้ผู้จัดทำโครงการงานจึงสนใจศึกษา การพัฒนาระบบการรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าด้วย QR-Code (The Development of Temporary Deposit Services Based on QR-Code Technology)

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1.2.1 เพื่อศึกษากระบวนการจัดเก็บและบันทึกข้อมูลการรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

1.2.2 เพื่อนำเทคโนโลยี QR-Code มาพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูล การรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

1.3 ขอบเขตของโครงการ

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้จัดทำโครงการได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาโดยมุ่งเน้นการศึกษาไปที่การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี QR-Code เพื่อเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างซอฟต์แวร์แบบสอบถาม ซอฟต์แวร์ตารางงาน กับฐานข้อมูลเดิม

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โครงการนี้ได้กำหนดขอบเขตลักษณะประชากรที่จะศึกษาโดยมุ่งเน้นไปที่พนักงานระดับปฏิบัติการ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม อนันตรา สยาม กรุงเทพฯ จำนวน 13 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้จัดทำโครงการได้กำหนดวิธีการได้มาของแหล่งข้อมูลจากข้อมูลปฐมภูมิด้วยเครื่องมือประเภทแบบสอบถาม (Questionnaire)

1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้จัดทำโครงการได้กำหนดขอบเขตด้านระยะเวลาศึกษาตั้งแต่วันที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ. 2564 จนถึง 31 กันยายน พ.ศ. 2564 โดยครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงาน สหกิจศึกษา ขั้นตอนการดำเนินโครงการ และการจัดทำรูปเล่มจนแล้วเสร็จ

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.4.1 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าสามารถลดข้อผิดพลาดในการทำงานเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูล และการรับฝากพัสดุ

1.4.2 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าสามารถเข้าถึงข้อมูลการรับฝากพัสดุได้ง่าย และรวดเร็วยิ่งขึ้น

1.4.3 สถานประกอบการสามารถลดต้นทุนการดำเนินงาน โดยลดการใช้กระดาษเพื่อจัดทำบันทึกรายการรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

1.4.4 ลูกค้าเกิดความประทับใจในการบริการฝากพัสดุ เนื่องจากการพัฒนาระบบ QR-Code ทำให้หาของได้รวดเร็ว และสามารถลดข้อผิดพลาดได้

บทที่ 2

รายละเอียดการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ

2.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ



รูปที่ 2.1 ตราสัญลักษณ์โรงแรม อนันตรา สยาม กรุงเทพฯ

ที่มา : โรงแรม อนันตรา สยาม กรุงเทพฯ

ชื่อสถานประกอบการ : บริษัท โรงแรมราชดำริ จำกัด (มหาชน)
โรงแรม อนันตรา สยาม กรุงเทพฯ

ที่ตั้งสถานประกอบการ : 155 ถนน ราชดำริ แขวง ลุมพินี เขต ปทุมวัน จังหวัด กรุงเทพฯ 10330

โทรศัพท์ : +66 2126 8866

โทรสาร : +66 2253 9195

เว็บไซต์ : <https://www.anantara.com/en/siam-bangkok>



รูปที่ 2.2 แผนที่โรงแรม อนันตรา สยาม กรุงเทพฯ

ที่มา : โรงแรม อนันตรา สยาม กรุงเทพฯ

2.2 ประวัติและความเป็นมาเกี่ยวกับบริษัท

โรงแรม อนันตรา สยาม กรุงเทพฯ แต่เดิมเปิดให้บริการครั้งแรกภายใต้ชื่อ โรงแรม เพนนินซูล่า ก่อนถูกขายให้กับโรงแรม ริเจนท์ ในปี พ.ศ. 2525 ต่อมากลุ่มโรงแรม โพรซีชันส์ ได้เข้าบริหารภายในปี พ.ศ. 2535 จนกระทั่งบริษัท ไมเนอร์ โฮเทล กรุ๊ป ได้เข้าถือหุ้นทั้งหมดของบริษัท และได้เปลี่ยนชื่อเป็นโรงแรม โพรซีชันส์อย่างเป็นทางการในปี พ.ศ. 2546 จนกระทั่งมาเป็นกลายมาเป็นโรงแรมอนันตรา สยาม กรุงเทพฯ ในปัจจุบัน

2.3 ห้องพักที่ให้บริการในโรงแรม การให้บริการภายในโรงแรม

ห้องพักของโรงแรม อนันตรา สยาม กรุงเทพฯ นั้นมีจำนวน 518 ห้อง โดยทั้งหมดล้วนได้รับการรีโนเวทให้คงอยู่ในสภาพใหม่ แบ่งออกเป็นห้องพักหลากหลายรูปแบบได้แก่

1) ห้องพักประเภท Deluxe room ห้องพักขนาด 42 ตารางเมตร ตกแต่งในรูปแบบหรูหรา ด้วยสองโทนสี คือ สีแดงเข้ม และสีเขียวสบายตา พร้อมเฟอร์นิเจอร์วัสดุเกรดเอที่ออกแบบเพื่อโรงแรมอนันตรา สยาม กรุงเทพฯ เท่านั้น อำนวยความสะดวกแก่แขกผู้เข้าพักด้วยทีวีจอพลาสมาขนาด 42 นิ้ว ที่สามารถเชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์พกพา และฟังเพลงผ่านเครื่องเล่นเพลงไอพอดของท่าน นอกจากนี้ท่านยังสามารถชาร์จคอมพิวเตอร์พกพาของท่านในตู้ชาร์จเมื่อเวลาที่ท่านไม่อยู่ในห้องพักได้อีกด้วย



รูปที่ 2.3 ห้องพักประเภท Deluxe room

ที่มา : <https://siam-bangkok.anantara.co.th/deluxe-room/>

2) ห้องพักประเภท Premier room ห้องพักขนาด 42 ตารางเมตร ตกแต่งในรูปแบบหรูหรา ด้วยสองโทนสี คือ สีแดงเข้ม และสีเขียวสบายตา พร้อมเฟอร์นิเจอร์วัสดุเกรดเอที่ออกแบบเพื่อโรงแรมอนันตรา สยาม กรุงเทพฯ เท่านั้น อำนวยความสะดวกแก่แขกผู้เข้าพักด้วยทีวีจอพลาสมาขนาด 42 นิ้ว ที่สามารถเชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์พกพา และฟังเพลงผ่านเครื่องเล่นเพลงไอพอดของท่าน นอกจากนี้ท่านยังสามารถชาร์จคอมพิวเตอร์พกพาของท่านในตู้ชาร์จเมื่อเวลาที่ท่านไม่อยู่ในห้องพักได้อีกเช่นเดียวกัน



รูปที่ 2.4 ห้องพักประเภท Premier room

ที่มา : <https://siam-bangkok.anantara.co.th/premier-room/>

3) ห้องพักประเภท Kasara Club Room ห้องคลับอยู่บนชั้นสูงของโรงแรมอนันตรา สยาม กรุงเทพฯ ด้วยวิวสุดพิเศษที่มองจากห้องพักเห็นราชกรีฑาสโมสรจากมุมสูง พร้อมพื้นที่ภายในห้องพักที่ตกแต่งในสไตล์ร่วมสมัย ประดับไปด้วยผ้าที่หรูหรา และโซฟาขนาดใหญ่ที่แสนสบาย นอกจากนี้ยังสามารถเพลิดเพลินไปกับการใช้บริการที่ Karasa Executive Club Lounge ของโรงแรมได้อีกด้วย



รูปที่ 2.5 ห้องพักประเภท Kasara Club Room

ที่มา : <https://www.anantara.com/th/siam-bangkok/rooms/accommodation/kasara-club-room>

4) ห้องพักประเภท Siam Suite ห้องพักขนาด 72 ตารางเมตรโดดเด่นด้วยรูปแบบศิลปะแบบไทย ประดับไม้สัก ตกแต่งด้วยผ้าไหมสีสว่างตา อำนวยความสะดวกยิ่งขึ้นด้วยเตียงนอนขนาดควีนไซส์ 2 เตียงติดกัน พื้นที่นั่งเล่น และพื้นที่นั่งทำงานขนาดใหญ่ แต่ยังคงไว้ซึ่งความเป็นสัดส่วนออกจากกันได้เป็นอย่างดี วิวของห้องพักสามารถมองเห็นเดอะ รอยัล สปอร์ต คลับ กรุงเทพฯ สนามกอล์ฟจำนวน 18 หลุมในใจกลางเมือง หรือวิวของสระว่ายน้ำ สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักประกอบด้วย ทีวีจอพลาสมาขนาด 42 นิ้วที่สามารถหมุนรอบ 360 องศา ที่สามารถเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์พกพา และเครื่องเล่น ไอพอด ตู้นันทนาการในห้องสามารถเก็บและชาร์จคอมพิวเตอร์ได้ในเวลาเดียวกัน



รูปที่ 2.6 ห้องพักประเภท Siam Suite

ที่มา : <https://www.anantara.com/th/siam-bangkok/rooms>

5) ห้องพักประเภท Garden Terrace ห้องพักรูสไตลรีสอร์ทขนาด 52 ตารางเมตร อีกทางเลือกหนึ่งสำหรับนักธุรกิจ หรือนักท่องเที่ยวที่ต้องการบรรยากาศในการพักผ่อนสไตล์รีสอร์ทท่ามกลางสวนเขียวชอุ่ม และสระว่ายน้ำกลางแจ้งขนาดใหญ่ ห้องพักทุกห้องถูกตกแต่งด้วยชุดเฟอร์นิเจอร์ทำมือแบบไทย และผ้าไหมจากธรรมชาติ ซึ่งหรูหราและให้สัมผัสสบาย



รูปที่ 2.7 ห้องพักประเภท Garden Terrace Room

ที่มา: <https://siam-bangkok.anantara.co.th/garden-terrace-room/>

6) ห้องพักประเภท Garden Terrace Suite อันมีเอกลักษณ์เสนอทางเข้าที่เป็นส่วนตัว งามสง่าด้วยเสาสีขาว สวนเขียวชอุ่มแบบเมืองร้อน และรูปปั้นประติมากรรมไทยที่มีเอกลักษณ์ภายในห้องประกอบด้วยห้องนอนที่งามสง่าเชื่อมต่อกับห้องน้ำร้อนที่มีเพดานรูปทรงโดมและห้องนั่งเล่นแยกส่วนที่แสนสบาย ซึ่งนำไปสู่ลานรับประทานอาหารกลางแจ้งท่ามกลางทิวทัศน์ของสวนที่ตกแต่งอย่างสวยงาม พร้อมวิวสระว่ายน้ำ และสระบัวที่น่าตื่นตาตื่นใจ



รูปที่ 2.8 ห้องพักประเภท Garden Terrace Suite

ที่มา : <https://siam-bangkok.anantara.co.th/garden-terrace-suite/>

7) ห้องพักประเภท One Bedroom Suite ห้องพักขนาด 84 ตารางเมตร ตกแต่งด้วยเอกลักษณ์ความเป็นไทย ห้องนอนและห้องนั่งเล่นแยกออกจากกันเป็นสัดส่วน ห้องน้ำขนาดใหญ่ ถูกตกแต่งด้วยหินอ่อน และหินแกรนิต ซึ่งผสมผสานกันได้อย่างลงตัว นอกจากนี้ยังมีห้องพักที่สามารถเชื่อมถึงกัน เหมาะสำหรับท่านที่เดินทางมาเป็นครอบครัว นอกจากนี้ยังมีเครื่องอำนวยความสะดวกครบครัน และทีวีพลาสมาขนาด 42 นิ้ว พร้อมด้วยระบบโทรทัศน์สายตรงพร้อมเครื่องตอบรับอัตโนมัติหลายภาษา และเครื่องเล่น MP3 ส่วนตัว



รูปที่ 2.9 ห้องพักประเภท One Bedroom Suite

ที่มา : <https://siam-bangkok.anantara.co.th/one-bedroom-suite/>

8) ห้องพักประเภท Two Bedroom Explorer Suite by Jim Thompson ห้องสวีทแบบเปิดโล่ง 198 ตารางเมตร ออกแบบโดยเจฟฟรีย์ วิลเคส จาก Design Wilkes ภายในมี 2 ห้องนอน 2 ½ ห้องน้ำ ห้องนั่งเล่นที่มองเห็นเดอะ รอยัล สปอร์ต คลับ กรุงเทพฯ สนามกอล์ฟจำนวน 18 หลุมจากใจกลางเมือง พร้อมห้องครัวสำหรับเตรียมอาหาร ให้ความรู้ลึกเหมือนอพาร์ทเมนต์สุดหรูใจกลางเมือง ตกแต่งด้วยผ้าไหมจิม ทอมป์สันที่ประณีตสวยงาม เหมาะอย่างยิ่งสำหรับวันพักผ่อนต่อเนื่อง พร้อมเครื่องอำนวยความสะดวกครบครัน



รูปที่ 2.10 ห้องพักประเภท Two Bedroom Explorer Suite by Jim Thompson

ที่มา : <https://www.anantara.com/th/siam-bangkok/rooms/suite/two-bedroom-jim-thompson-explorer-suite>

9) ห้องพักประเภท Anantara Presidential Suite ห้องสวีทขนาดใหญ่ที่สุด 344 ตารางเมตร หรรษาเหนือระดับ ณ บริเวณชั้น 9 ของโรงแรม พร้อมระบบรักษาความปลอดภัยอย่างเข้มงวด ลูกค้าสามารถโดยสารลิฟต์โดยตั้งระบบให้ขึ้นไปชั้น 9 โดยตรงไม่จอดแวะตามชั้นต่าง ๆ ห้องพักได้ พื้นที่ขนาดใหญ่ถูกแบ่งออกเป็นสัดส่วน นอกเหนือจากห้องนอน ห้องนั่งเล่น และห้องทำงานแล้ว ยังมีห้องสมุด ห้องแต่งตัว อ่างน้ำวนจากชวีร์ ห้องนวดสปา จากมุมห้องนอนสามารถมองเห็น สระว่ายน้ำขนาดมาตรฐาน 25 เมตร และสวนเขียวขจีให้ความรู้สึกแบบธรรมชาติใจกลางเมืองหลวงได้อย่างลงตัว นอกจากนี้ยังมีห้องพักที่เชื่อมต่อกันได้ถึง 6 ห้องรวม 255 ตารางเมตร สามารถขยายให้มีพื้นที่โดยรวมทั้งสิ้น 607 ตารางเมตร



รูปที่ 2.11 ห้องพักประเภท Anantara Presidential Suite

ที่มา : <https://siam-bangkok.anantara.co.th/anantara-presidential-suite/>

2.4 การบริการจากห้องอาหารต่าง ๆ

โรงแรมประกอบด้วยห้องอาหารหลากหลายชนิดและหลากหลายสัญชาติตั้งแต่อาหารไทย อิตาลี ญี่ปุ่น ตะวันตก โดยห้องอาหารแต่ห้องนั้นต่างมีเอกลักษณ์ที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน โดยห้องอาหารส่วนใหญ่ของโรงแรมอนันตรา สยาม กรุงเทพมหานครนั้นล้วนได้รับรางวัลมากมาย หนึ่งในรางวัลทรงเกียรติที่สุดก็คือ Michelin Guide โดยห้องอาหาร Biscotti และยังมีห้องอาหารอื่น ๆ ดังนี้

1. ห้องอาหาร Biscotti ห้องอาหารอิตาเลียนร่วมสมัยสไตล์ทรัดโตเรีย ซึ่งได้รับรางวัลมิชลินไกด์และรางวัลอื่น ๆ มากมายมาตลอดระยะเวลาเกือบสองทศวรรษ



รูปที่ 2.12 ห้องอาหาร Biscotti

ที่มา : <https://www.anantara.com/th/siam-bangkok/gallery>

2. ห้องอาหาร Shintaro เพลิดเพลินไปกับการรับประทานอาหารญี่ปุ่นแบบอิชากายะ มอบประสบการณ์และรสชาติอาหารญี่ปุ่นแบบดั้งเดิม พร้อมดื่มด่ำไปกับเครื่องดื่มจากญี่ปุ่นมากมาย และเพลิดเพลินไปกับการนั่งเล่นบนเสื่อทาทามิ หรือการดูเซฟรจประกอบอาหารที่ซูชิบาร์



รูปที่ 2.13 ห้องอาหาร Shintaro

ที่มา : <https://www.anantara.com/th/siam-bangkok/restaurants/shintaro>

3. ห้องอาหาร Medison สเต็กแฮนด์ที่ตกแต่งในสไตล์ร่วมสมัย โดยโทนี่ ชิ พร้อมให้บริการอาหารจานเนื้อคุณภาพสูง ทั้งอาหารทะเล คาเวียร์ หอยนางรม เนื้อโคเบไปจนถึงขาแกะจากออสเตรเลียจัดเตรียมไว้ให้บริการ



รูปที่ 2.14 ห้องอาหาร Madison

ที่มา : <https://www.anantara.com/th/siam-bangkok/restaurants/madison>

4. ห้องอาหาร The Spice Market ให้บริการเมนูอาหารไทยที่เรียบง่ายแต่นำเสนอในรูปแบบหรูหรา และงดงาม ตกแต่งงานด้วยศิลปะการแกะสลักผักที่ประณีตและสีสันสดใส เมนูผสมผสานอาหารสูตรดั้งเดิมจากทั้งสี่ภาคของไทย โดยเน้นไปที่อาหารไทยภาคกลาง รวมถึงผลไม้เมืองร้อนหายากและขนมท้องถิ่น



รูปที่ 2.15 ห้องอาหาร The Spice Market

ที่มา : <https://siam-bangkok.anantara.co.th/spice-market/>

5. Rooftop Bar Aqua บรรยากาศที่แสนสบายในสวนอันร่มรื่นและเย็นสบาย เสมือนโอเอซิสที่ซ่อนอยู่ในใจกลางเมือง ดื่มด่ำสังสรรค์ยามค่ำด้วยชิการ์คุณภาพเยี่ยม ไวน์ ค็อกเทล หรือเหล้าวิสกี้ที่ถูกคัดสรรมาอย่างดี



รูปที่ 2.16 Rooftop Bar Aqua

ที่มา : <https://www.anantara.com/th/siam-bangkok/restaurants/aqua>

6. The Robby รับประทานอาหารท่ามกลางความโอ่โง่งบริเวณล็อบบี้ของโรงแรม ด้วยความสง่างามของเสาที่สูงจรดเพดาน ศิลปะการวาดภาพบนผนังที่งดงามอลังการ ตกแต่งด้วยดอกไม้ตามฤดูกาลที่เพิ่มความสว่างสดใส



รูปที่ 2.17 The lobby

ที่มา : <https://siam-bangkok.anantara.co.th/the-lobby/>

7. ร้านของฝาก กาแฟและขนมหวาน Mocha and Muffins กาแฟในบรรยากาศร่มรื่นบนปาริชาติ คอร์ท นำเสนอเมนู อาทิเช่น เค้ก ขนมปัง และขนมอื่น ๆ ที่อบใหม่จากเตาอบ รวมถึงไอศกรีม มิลค์เชค หรือเมนูอาหารอื่น ๆ



รูปที่ 2.18 ร้าน Mocha and Muffins

ที่มา : <https://siam-bangkok.anantara.co.th/mocha-and-muffins/>

2.5 กิจกรรมต่าง ๆ

1) Anantara Spa สถาปัตยกรรมไทยโบราณช่วยให้เกิดบรรยากาศที่สอดคล้องลงตัวกับธรรมชาติ กลิ่นหอมกรุ่นจากต่างแดนช่วยผ่อนคลายประสาทสัมผัส ห้องสปาสุดหรูแต่ละห้องเพียบพร้อมไปด้วยอ่างอาบน้ำส่วนตัวสไตล์โรมันและห้องอบไอน้ำเพื่อการผ่อนคลายอย่างเต็มอิม ในขณะที่ท่านสามารถใช้บริการนวดตัวที่ สุดแสนสบายแบบต่าง ๆ ได้ที่บริเวณริมสระว่ายน้ำและภายในห้องพักผ่อนหรือห้องสวีท



รูปที่ 2.19 Anantara Spa

ที่มา : <https://www.anantara.com/en/siam-bangkok/gallery>

2) สระว่ายน้ำ สระกลางแจ้งขนาดความยาว 25 เมตร เพลิดเพลินไปกับการว่ายน้ำ หรือนอนอาบแดดท่ามกลางทิวทัศน์ของสวนเขตร้อนเขียวขจีพร้อมน้ำตกและสระบัว



รูปที่ 2.20 สระว่ายน้ำ Garden Terrace

ที่มา : <https://www.anantara.com/en/siam-bangkok/gallery>

3) ห้องประชุมหรือห้องจัดเลี้ยงของ โรงแรม อนันตรา สยาม เหมาะเป็นอย่างยิ่งสำหรับการจัดงานประชุมหรืองานจัดเลี้ยงในโอกาสต่าง ๆ พร้อมโสตทัศนอุปกรณ์ครบครัน โดยมีห้องประชุมและจัดเลี้ยงทั้งหมด 16 ห้อง ได้แก่

- Ballroom ห้องจัดเลี้ยงขนาด 750 ตารางเมตร สามารถรองรับลูกค้าได้ถึง 1,000 คน สำหรับงานเลี้ยงcocktail ด้านข้างของห้องบอลรูมสามารถเปิดออกเพื่อชมวิวยาวจากสวนของโรงแรม พร้อมรับแสงธรรมชาติได้อีกด้วย
- Monthathip 1 / 2 / 3 / 4 และ Board Room ห้องจัดเลี้ยงมณฑาทิพย์เหมาะเป็นอย่างยิ่งกับงานที่ต้องการปรับเปลี่ยนขนาดไซส์ของการประชุมหรือจัดเลี้ยง โดยห้องทั้ง 4 สามารถรวมเข้าเป็นหนึ่งเดียว ทำให้สามารถรองรับลูกค้าได้ถึง 700 คน
- Suriyan, Chandra, Dara, Napa ห้องประชุมและจัดเลี้ยงทั้ง 4 ห้องนี้ อยู่บนชั้น 2 ของโรงแรม เหมาะสำหรับงานประชุมที่มีขนาดเล็ก รองรับลูกค้าได้ 40 คน เหมาะสำหรับงานจัดเลี้ยงที่ต้องการความเป็นส่วนตัว

- Phiman Man ห้องประชุม/จัดเลี้ยงที่รองรับลูกค้าได้ 300 คน สำหรับงานคีอ็อกเทล ตกแต่งอย่างสวยงามวิจิตรด้วยไฟประดับผนังนับร้อยดวง พร้อมด้วยภาพวาดไทยบนผืนผ้าไหมที่โดดเด่นและมีเอกลักษณ์
- Amorn, Rattana, Kosin ห้องประชุมทั้งสามนี้ตกแต่งสวยงามด้วยภาพวาดไทย โดยมีฉากกั้นห้องที่สามารถเคลื่อนย้ายออกได้ตามความต้องการของผู้จัดงาน ห้องอมรเป็นห้องที่สามารถรองรับลูกค้าได้ 90 คนสำหรับงานเลี้ยงคีอ็อกเทล ห้องรัตนและโกสินทร์สามารถรองรับลูกค้าได้ 100 คนสำหรับงานเลี้ยงคีอ็อกเทล



รูปที่ 2.21 ห้องจัดเลี้ยง Ballroom

ที่มา : <https://www.anantara.com/en/siam-bangkok/gallery>



รูปที่ 2.22 ห้องประชุมขนาดใหญ่

ที่มา : <https://www.anantara.com/en/siam-bangkok/gallery>

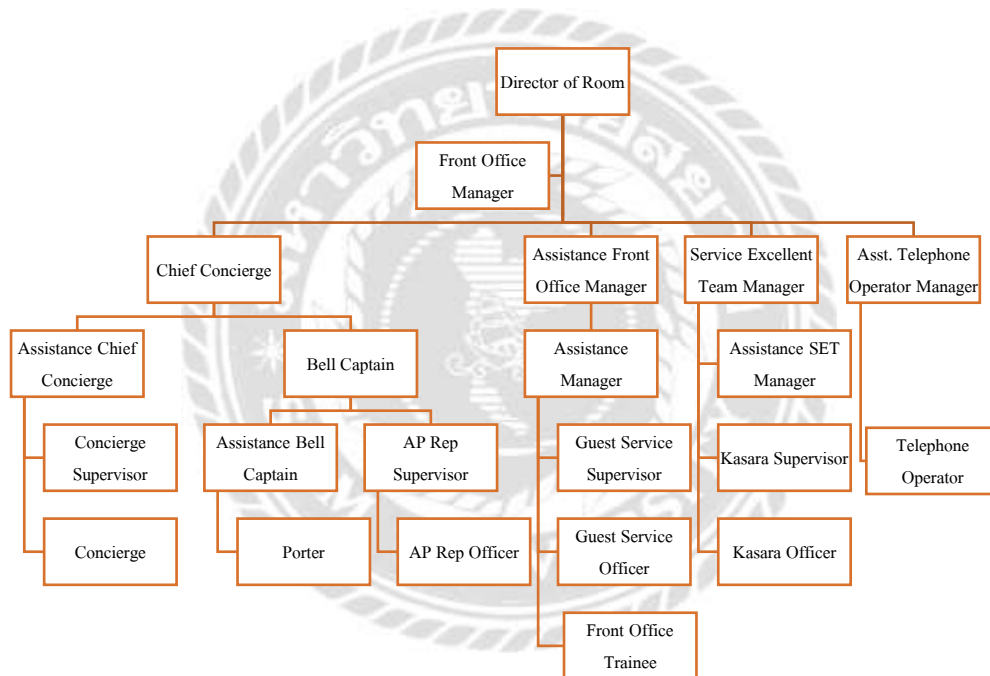
4) Health club ศูนย์ฟิตเนสซึ่งเปิดให้บริการตลอดเวลาของเรา มีอุปกรณ์ออกกำลังกายคาร์ดิโอใหม่ล่าสุด (พร้อมจอโทรทัศน์ส่วนตัว) และอุปกรณ์สร้างกล้ามเนื้อครบชุด สามารถออกกำลังกายโดยลำพังได้อย่างปลอดภัยหรือสามารถเลือกรับคำแนะนำจากเทรนเนอร์ส่วนบุคคลจากโรงแรมอนันตรา สยาม กรุงเทพฯ ได้ นอกจากนี้ยังมีสิทธิพิเศษจากสควอชคอร์สและสตูดิโอ สำหรับกิจกรรมโยคะ แอโรบิกและสปินนิง หลังจากออกกำลังกายอย่างหนักหน่วง สามารถผ่อนคลายในห้องอบไอน้ำและสระน้ำวนพร้อมน้ำตกที่แยกไว้เป็นส่วนสำหรับหญิงและชาย โดยเฉพาะเพื่อคลายความเหนื่อยล้า



รูปที่ 2.23 Health Club

ที่มา : <https://www.anantara.com/en/siam-bangkok/gallery>

2.6 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานองค์กร



รูปที่ 2.24 รูปแบบการจัดองค์กร Front Office Department

ที่มา : Front Office Department

2.7 ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย



รูปที่ 2.25 รูปนักศึกษาสหกิจ

ที่มา : ผู้จัดทำ

ชื่อผู้ปฏิบัติงาน : นายอภิชัย อังศุกุลธร

แผนก / ส่วนงาน : Front Office Trainee

ระยะเวลาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา : ระหว่างวันที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ. 2564 ถึงวันที่ 28 สิงหาคม พ.ศ. 2564

หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติงาน : เวลาปฏิบัติงาน 10 ชั่วโมงต่อวัน / 5 วันต่อสัปดาห์

- จัดเตรียม Register Card เตรียมเช็คอิน
- จัดเตรียม Key Card สำหรับการเตรียมเช็คอิน
- จัดทำเอกสารและรายงานประจำวันแก่ผู้เข้าพักกักตัว Alternative State Quarantine (ภายหลังเปลี่ยนเป็น Alternative Quarantine)
- จัดเตรียมเอกสาร Check In สำหรับลูกค้ากักตัวล่วงหน้า 48 ชั่วโมง
- ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร Check In
- บริการข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม เช่น ห้องพัก ห้องอาหาร สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น
- ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในองค์กร
- ให้บริการอำนวยความสะดวกทางโทรศัพท์
- รับฝากสัมภาระ สิ่งของ หรือ กระเป๋า
- จัดเตรียมเอกสาร Check Out เช่น Folio และ Billing
- Update ข้อมูลโปรไฟล์ลูกค้าลงบนฐานข้อมูลโปรแกรม Miracle Opera PMS
- อำนวยความสะดวกหน้าประตูทางเข้าโรงแรม
- ตรวจสอบความเรียบร้อยของห้องพัก
- บริการจัดส่งกระเป๋าและสัมภาระเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า
- บริการนำทางลูกค้าขึ้นสู่ห้องพักพร้อมให้บริการข้อมูลที่จำเป็นของโรงแรม

- Check In ลูกค้าเข้าสู่ระบบ In house
- Check out ลูกค้าออกจากระบบ
- ตรวจเช็คและตอบกลับ Email ของลูกค้า
- บันทึกข้อมูลลูกค้าสำหรับการพักแบบกักตัว Alternative Quarantine ลงบนฐานข้อมูลเว็บไซต์ Coste
- ตรวจสอบข้อความบนเว็บไซต์ OKKAMI พร้อมทั้งประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของโรงแรม

2.8 ชื่อและตำแหน่งงานพนักงานที่ปรึกษา



รูปที่ 2.26 นางสาวพัชรินทร์ ปทุมมณีสุข

ที่มา : นางสาวพัชรินทร์ ปทุมมณีสุข

ชื่อพนักงานที่ปรึกษา : นางสาวพัชรินทร์ ปทุมมณีสุข

ตำแหน่งงาน : Kasara Executive Lounge Supervisor

2.9 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน โรงแรม อนันตรา สยาม กรุงเทพฯ เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ. 2564 จนถึง 28 สิงหาคม พ.ศ. 2564 เป็นระยะเวลา 16 สัปดาห์ ภายใน 1 วันทำงาน 10 ชั่วโมง ช่วงระยะเวลาปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับตารางงานในแต่ละสัปดาห์ ปฏิบัติงานอย่างน้อย 5 วันต่อสัปดาห์

2.10 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ขั้นตอนในการดำเนินงาน	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
ศึกษาหัวข้อโครงการ	←→				
รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำโครงการ		←→			
เริ่มต้นเขียนโครงการจากข้อมูลที่ได้รวบรวมมา			←→		
ตรวจสอบโครงการ				←→	
โครงการสำเร็จลุล่วง					←→

2.11 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

2.11.1 ผลที่ได้รับจากการฝึกงานสหกิจศึกษา

1. สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาจากการศึกษามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้จริง

2. สามารถใช้งาน โปรแกรม Miracle Opera PMS ได้ชำนาญมากขึ้น

3. บุคลิกภาพด้านการบริการพัฒนาขึ้น เช่น การยืน การต้อนรับ เป็นต้น

4. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายเพิ่มขึ้น

5. การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมีความคล่องแคล่วมากขึ้น

6. มีพัฒนาการด้านการตัดสินใจเลือกใช้คำพูดเพื่อการสื่อสารที่มีคุณภาพมากขึ้น

7. สามารถรับรู้ถึงจุดบ่งพร่องของตนเองเพื่อนำไปพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นในภายหลัง

8. ทักษะด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าพัฒนามากขึ้น สามารถรับมือสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดได้ดีขึ้น

2.11.2 ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. การบันทึกข้อมูลการรับฝากพัสดุ สัมภาระ และสิ่งของ ของลูกค้าในปัจจุบันใช้รูปแบบบันทึกข้อมูลลงบนกระดาษซึ่งอาจเกิดการชำรุด และสูญหายได้ง่าย

2. เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส-19 ทำให้รัฐบาลบังคับใช้มาตรการล็อกดาวน์ซึ่งส่งผลกระทบต่อโรงแรมในส่วนจากร้านอาหาร และการใช้งานสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเข้าพักโดยตรง

3. ความคาดหวังต่อผู้ให้บริการนั้นเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการแข่งขันกันของธุรกิจโรงแรม ซึ่งต้องการรักษาฐานลูกค้า และเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ ทำให้ลูกค้ามีตัวเลือกในการตัดสินใจมากยิ่งขึ้น

2.11.3 ข้อเสนอแนะ

1. นักศึกษาต้องพัฒนาทักษะกระบวนการด้านการตัดสินใจให้มากขึ้น
2. นักศึกษาควรพัฒนาการสื่อสารให้สามารถสื่อสารได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น



บทที่ 3

การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “การพัฒนากระบวนการรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าด้วย QR-Code” ผู้จัดทำได้ศึกษาและได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

3.1 ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

3.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

3.1.1 Management Information System : MIS

สุภัตรา ทรัพย์อุปการ (2562) ได้กล่าวถึงระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System) ไว้ดังนี้ MIS เกิดจากการนำตัวย่อได้แก่ M = Management (การจัดการ, การบริหาร), I = Information (สารสนเทศ) และ S = System (ระบบ) โดยเมื่อนำมารวมกัน จะเกิดความหมายว่า เป็นระบบการจัดการที่รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันจากแหล่งต่าง ๆ อย่างมีระบบ มาประมวลผลและจัดรูปแบบให้ได้สารสนเทศเพื่อนำไปใช้สนับสนุนในการทำงานและตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ของผู้บริหาร

3.1.1.1 หน้าที่หลักของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งจากภายใน และภายนอกองค์กร มาไว้ด้วยกันอย่างเป็นระบบ
2. ประมวลผลข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน และการบริหารงานของผู้บริหาร

3.1.1.2 ส่วนประกอบของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

1. เครื่องมือในการสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการแบ่งออกเป็น 2 ส่วนสำคัญได้แก่ 1) ฐานข้อมูล (Database) เป็นส่วนประกอบสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยถูกจัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบ ปลอดภัย และสามารถเรียกใช้ข้อมูลได้อย่างสะดวก ไม่ซ้ำซ้อนในเวลาที่ต้องการใช้ข้อมูล 2) เครื่องมือ (Tools) เป็นส่วนที่ทำหน้าที่ในการจัดเก็บ และประมวลผลข้อมูล คือ ฮาร์ดแวร์ (Hardware) และ ซอฟต์แวร์ (Software)
2. วิธีการและขั้นตอนในการประมวลผล เพื่อให้ได้สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการ จะต้องมีการวางแผนจัดการที่ดี ได้แก่การจัดลำดับการ

ประมวลผล การวางแผนงานและเลือกประมวลผลให้ถูกต้อง และการจัดลำดับและวางแผนการประมวลผลข้อมูล

3. มีการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศเป็นฐานข้อมูล เพื่อเป็นศูนย์กลางของข้อมูลในการใช้ข้อมูลร่วมกันและลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล

4. มีการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรข้อมูล เพื่อควบคุมการทำงานระบบให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. การแสดงผลลัพธ์ ต้องสามารถเข้าใจได้ง่าย แสดงผลอย่างรวดเร็ว

3.1.1.3 คุณสมบัติสำคัญของสารสนเทศเพื่อการจัดการ

1. มีความสามารถในการจัดการข้อมูล (Data Manipulation) ซึ่งต้องการปรับปรุงแก้ไขและจัดการข้อมูลที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

2. มีความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security)

3. มีความยืดหยุ่น (Flexibility)

4. มีความพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction)

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System) คือ ระบบคอมพิวเตอร์ที่ประกอบไปด้วยฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ซึ่งมีหน้าที่ในการรวบรวมและสร้างข้อมูลที่นำเชื่อถือได้ มีความเกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบได้อย่างเหมาะสม และสนับสนุนกระบวนการตัดสินใจในองค์กร โดยตัวย่อแต่ละตัวหมายถึง M = Management การจัดการที่เป็นศิลปะในการทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จ, I = Information ข้อมูลที่ประมวลผลและนำเสนอในรูปแบบที่จะช่วยเรื่องการตัดสินใจ และ S = System ระบบ คือ การจัดกลุ่มของส่วนประกอบที่พึ่งพาซึ่งกันและกันได้แก่ฮาร์ดแวร์ (Hardware) และ ซอฟต์แวร์ (Software) (Goodmaterial, 2564)

จึงสรุปได้ว่า สารสนเทศเพื่อการจัดการ หรือ Management Information System นั้นหมายถึง ระบบที่นำสารสนเทศมาจัดการบริหาร โดยมีหน้าที่หลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาประมวลผล วิเคราะห์อย่างเป็นระบบ โดยการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ได้แก่ อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) และนำเสนอผลลัพธ์ (Output) ออกมาในรูปแบบที่เข้าใจง่าย

3.1.2 Google Applications

ฐาปนี ศิริสุรภัย (2558) ได้กล่าวถึง Google Applications ไว้ดังนี้ Google Apps หรือ Google Applications คือ แอปพลิเคชันที่ถูกพัฒนาขึ้นมาโดย Google เพื่อให้บริการทางด้านการบริหารจัดการภายในองค์กร และเปิดให้ใช้งานได้โดยไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่าย โดยบริการต่าง ๆ ของ Google Apps สามารถทำงานร่วมกันกับโปรแกรมต่าง ๆ ได้อย่างลงตัว อาทิเช่น โปรแกรม Microsoft Office โดยในภายหลังได้ให้บริการ Web Hosting Solutions เพื่อสถานศึกษาภายใต้ชื่อ Google Apps for Education ซึ่งเป็นชุดเครื่องมือสนับสนุนการเรียนการสอนของ Google โดยให้บริการแบบไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายแก่สถานศึกษา

เนาวรัตน์ กาสังข์ (ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง Google Applications ไว้ดังนี้ Google Apps คือแอปพลิเคชันที่ถูกพัฒนาขึ้นมาโดย Google โดยมีจุดเด่นด้านการใช้งานที่หลากหลาย และสามารถใช้งานร่วมกันกับแอปพลิเคชันอื่น ๆ ของ Microsoft ได้อย่างง่ายดาย รวมถึงรองรับการใช้งานบนระบบปฏิบัติการทั้ง Windows, Mac หรือ Linux

จึงสรุปได้ว่า Google Applications เป็นแอปพลิเคชันบนเว็บไซต์ซึ่งให้บริการโดย Google โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถบริหารจัดการสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกมากขึ้น โดยไม่มีค่าใช้จ่าย อีกทั้งยังมีบริการเสริมเพื่อสนับสนุนการศึกษาที่เรียกว่า Google Apps for Education ซึ่งช่วยสนับสนุนงานด้านการบริหารจัดการระบบการศึกษาให้แก่สถานศึกษาแบบไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

3.1.3 Quick Response Code

คิวอาร์โค้ด (QR Code : Quick Response Code) ไว้ดังนี้ QR Code มีลักษณะเป็นสัญลักษณ์สี่เหลี่ยม เป็นบาร์โค้ด 2 มิติ มีต้นกำเนิดมาจากประเทศญี่ปุ่น คุณสมบัติของ QR Code คือเป็นสัญลักษณ์แทนข้อมูลต่าง ๆ ที่มีการตอบสนองอย่างรวดเร็ว โดยส่วนใหญ่นำมาใช้กับสินค้าและสื่อโฆษณาต่าง ๆ เพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติม หรืออาจนำมาใช้กับ URL เว็บไซต์ เมื่อนำกล้องจากโทรศัพท์มือถือไปถ่าย QR Code ก็จะสามารถเข้าสู่เว็บไซต์ได้ทันที โดย QR Code นั้นต่างจาก Barcode ดังนี้ Barcode แบบธรรมดาที่มีลักษณะเป็น 1 มิติ มีสัญลักษณ์เป็นรูปแท่ง มีความหนาบางต่างกัน โดยมีเส้นแนวตั้งที่มีขนาดที่ต่างกัน วางอยู่บนพื้นที่ขาวสลับกับ Barcode เพื่อบรรจุข้อมูลขนาดไม่เกิน 20 ตัวอักษร ส่วน QR Code นั้นจะทำการเพิ่มเส้นแนวนอนมาเพื่อให้สามารถบรรจุข้อมูลได้มากขึ้นเป็น 4000 ตัวอักษร หรือประมาณ 200 เท่า (Marketing Oops, 2553)

ณัฐฤติ บุญโรจน์วงศ์ และ กชกร พระพรตระการ (2560) ได้กล่าวถึง คิวอาร์โค้ด (QR Code : Quick Response Code) ไว้ดังนี้ QR Code ถูกคิดค้นโดยบริษัท เดนโซ เวฟ จากประเทศญี่ปุ่น โดยมีลักษณะเป็นบาร์โค้ด 2 มิติ ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลประเภทข้อความ ที่ประกอบไปด้วยตัวเลขและตัวอักษร ขนาดของข้อมูลที่สามารถจัดเก็บลงไปได้นั้นขึ้นอยู่กับเวอร์ชันของคิวอาร์โค้ด ซึ่งแต่ละเวอร์ชันนั้นมีข้อแตกต่างทางด้านขนาด ชนิดของข้อมูลที่สามารถบันทึก และระดับความสามารถในการแก้ไขข้อผิดพลาดในการอ่านข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ระดับได้แก่ L M Q H โดยสามารถคืนค่าข้อมูลจากการอ่านรหัสผิดพลาดได้ตั้งแต่ร้อยละ 7 15 25 และ 30 ตามลำดับ ซึ่งผู้ใช้งานสามารถเลือกได้ตามความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการใช้งาน

จึงสรุปได้ว่า QR Code นั้นเป็นสัญลักษณ์ที่ถูกพัฒนาขึ้นมาจาก Barcode เพื่อให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ในหน่วยความจำได้มากขึ้นสูงสุดถึง 4000 ตัวอักษร ซึ่งสามารถจัดเก็บได้ทั้งข้อมูลประเภท ข้อมูลตัวอักษรและตัวเลข โดยสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับโทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

3.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

3.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Shelly, M. W. (อ้างอิงใน ปรากฏดาว คำรังพันธ์, 2536) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ดังนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ ได้แก่ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่จะทำให้เกิดความสุข

พิทักษ์ ทรุษิม (2538) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ดังนี้ ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปได้ในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่เกิดปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้าที่มากกระตุ้น

สุเทพ พานิชพันธุ์ (2541) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ดังนี้ ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่จูงใจที่เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีด้วยกัน 4 ประการ ได้แก่

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) คือ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่าง ๆ

2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) คือ สิ่งต่าง ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของบุคคล

4. ผลประโยชน์ทางสังคม (Association Attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการร่วมกัน

จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกิริยาด้านบวกหรือด้านลบที่แสดงออกมาเมื่อได้รับการกระตุ้น โดยเมื่อความรู้สึกที่ปล่อยออกมานั้นเป็นด้านบวกจะก่อให้เกิดความสุข ต่อสิ่งที่ได้รับ แต่หากความรู้สึกที่ปล่อยออกมานั้นเป็นด้านลบอาจก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจต่อสิ่งที่ได้รับ

3.2.2. แนวคิดที่เกี่ยวกับการพัฒนา

ยิววัฒน์ วุฒิเมธี (2526) ได้กล่าวถึงการพัฒนาไว้ดังนี้ การพัฒนาหมายถึงการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากสภาพหนึ่งไปสู่อีกสภาพหนึ่งที่ดีกว่าเดิมอย่างเป็นระบบ หรือการทำให้ดีขึ้นกว่าสภาพเดิมที่เป็นอยู่อย่างเป็นระบบ

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2532) ได้กล่าวถึงการพัฒนาไว้ดังนี้ การพัฒนาหมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่ทำให้เกิดขึ้นหรือมีการวางแผนกำหนดทิศทางไว้ล่วงหน้าและการเปลี่ยนแปลงจะมีสองส่วนที่เกี่ยวข้อง คือ การเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านปริมาณ และ คุณภาพ ซึ่งจะต้องมีทิศทางที่ดีขึ้นเท่านั้น

จึงสรุปได้ว่า การพัฒนา หมายถึงการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านของปริมาณ หรือ คุณภาพ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนั้นจะต้องก่อให้เกิดผลดีขึ้น โดยสามารถวัดผลที่ชัดเจนได้อย่างเป็นระบบ

3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.3.1 การพัฒนาระบบบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ผ่านคิวอาร์โค้ดและไลน์แอปพลิเคชัน

จริยะ อัครวรรณ และคณะ (2563) ได้ศึกษาการพัฒนาระบบบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ผ่านคิวอาร์โค้ดและไลน์แอปพลิเคชัน ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาช่องทางแจ้งขอใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ ด้วยคิวอาร์โค้ด และ เพื่อพัฒนาช่องทางในการติดต่อระหว่างผู้ใช้ระบบกับผู้ปฏิบัติงานคอมพิวเตอร์ของสำนักวิทยบริการ ด้วยข้อความแจ้งเตือนผ่านไลน์แอปพลิเคชัน (Line Application) โดยระบบได้รับการ พัฒนาระบบเว็บไซต์ด้วยภาษา PHP ระบบจัดการฐานข้อมูลใช้ MySQL และ โปรแกรมบริหารจัดการ Web Server ระบบการเชื่อมต่อกับไลน์แอปพลิเคชัน สร้างขึ้นจากระบบ Web Hook ซึ่งพัฒนาด้วยชุดโปรแกรม LINE Messaging API SDK for PHP ผ่านเซิร์ฟเวอร์โฮสติ้งของศูนย์คอมพิวเตอร์ หลังจากพัฒนาระบบเสร็จสิ้น ได้นำไป ทดสอบการทำงานและสำรวจความพึงพอใจพบว่า ผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจในด้านการแก้ปัญหาการเข้าสู่ระบบ บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.63) และผู้ปฏิบัติงานคอมพิวเตอร์มีความพึงพอใจด้าน ช่องทางการติดต่อด้วยข้อความแจ้งเตือนผ่านไลน์แอปพลิเคชันระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 5.00)

บทที่ 4

ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

การพัฒนาบริการรับฝากเงินสดของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าด้วย QR-Code (The Development of Temporary Deposit Services Based on QR-Code Technology) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการจัดเก็บและบันทึกข้อมูลการรับฝากเงินสดของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม อนันตรา สยาม กรุงเทพฯ และนำมาพัฒนาระบบด้วยเทคโนโลยี QR-Code เนื่องจากการบันทึกข้อมูลลงบนกระดาษนั้นอาจเกิดการชำรุด และสูญหายได้ง่าย ผู้จัดทำโครงการจึงศึกษากระบวนการแก้ไขปัญหาดังกล่าวและนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยอื่น ๆ บูรณาการออกมาเป็นรูปธรรม เพื่อลดข้อผิดพลาดจากการจัดเก็บข้อมูล และเพื่อให้พนักงานต้อนรับส่วนหน้าสามารถเข้าถึงข้อมูลง่ายขึ้น โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนในการจัดทำโครงการดังนี้

4.1 รายละเอียดการทำโครงการ

4.1.1 อุปกรณ์ที่ใช้

1. Tablet / Personal Computer / Laptop
2. Web Browser
3. Google Account
4. Microsoft Office 365

4.1.2 สร้าง Google Form สำหรับบันทึกข้อมูล

ขั้นตอนการสร้าง Google Form เพื่อบันทึกข้อมูล การรับฝากเงินสดของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม อนันตรา สยาม กรุงเทพฯ มีดังนี้

1. Sign in เข้าสู่ระบบ Google Account
2. เข้าไปที่เครื่องหมาย Google Apps ด้านบนมุมขวาของบัญชี

Gmail

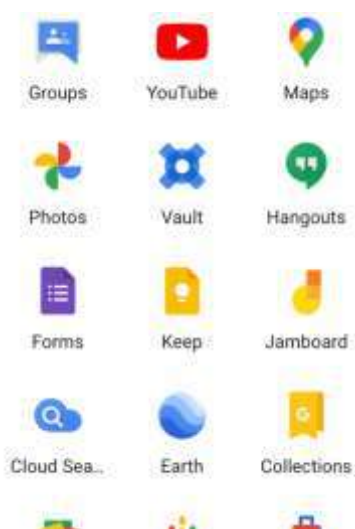
Images



รูปที่ 4.1 บัญชี Google

ที่มา : ผู้จัดทำ

3. เลือก Google Forms



รูปที่ 4.2 Google Applications

ที่มา : ผู้จัดทำ

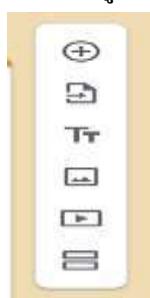
4. เลือกการสร้างแบบฟอร์มใหม่ Start a new form โดยเลือกรูปแบบ Blank



รูปที่ 4.3 Google Form Template

ที่มา : ผู้จัดทำ

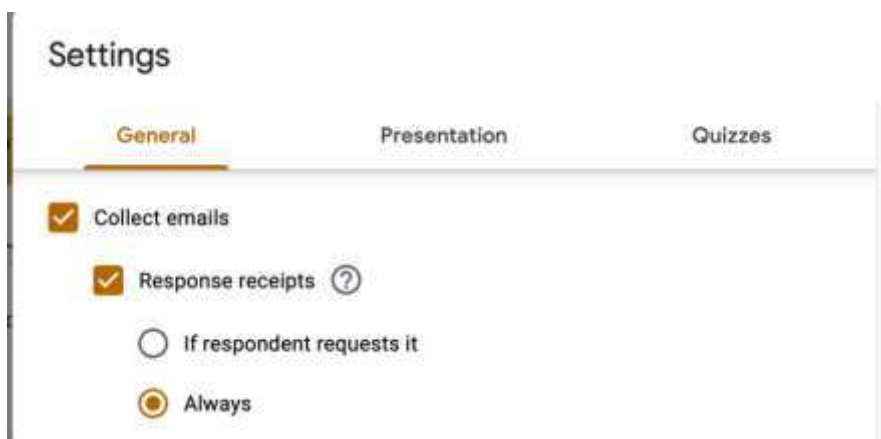
5. สร้าง Section เพื่อแบ่งส่วนการกรอกข้อมูลเป็น 3 ส่วน โดยคลิกเครื่องหมาย Add section



รูปที่ 4.4 Google Form Tools

ที่มา : ผู้จัดทำ

6. หน้าต่างเมนู Settings เลือกการตั้งค่าเป็น Collect emails > Response receipts > Always เพื่อส่งอีเมลยืนยันการส่งแบบฟอร์ม



รูปที่ 4.5 Google Form Settings

ที่มา : ผู้จัดทำ

7. ปรับแต่งลักษณะเบื้องต้นของ Form ตามที่ต้องการ พร้อมทั้งใส่รายละเอียดชื่อโรงแรม และตราสัญลักษณ์โรงแรมในส่วนของ Section ที่ 1

 A screenshot of a Google Form titled 'Section 1 of 3'. The form content includes the title 'Anantara Siam Bangkok Hotel', a subtitle 'Front office depositing system', an 'Email *' field with a 'Valid email' label below it, and a note 'This form is collecting emails. Change settings'. Below the form is an 'Image title' field with the Anantara Siam Bangkok Hotel logo.

รูปที่ 4.6 Google Form Section 1

ที่มา : ผู้จัดทำ

7. ส่วนที่สองของ Google Form กำหนดลักษณะการจัดเก็บข้อมูลเพื่อต้องการทราบว่าผู้รับพัสดุเป็นลูกค้าที่พักอาศัยอยู่ในโรงแรมหรือไม่, รายละเอียดของพัสดุ, ชื่อผู้ส่ง และ ช่องทางการติดต่อ (ชื่อบริษัท / เบอร์โทรศัพท์)

The screenshot shows a Google Form section with four questions:

- Is the receiver in house or outside guest ? *** with radio button options for "In house" and "Outsider".
- Package Description *** with a "Long answer text" input field.
- Receiver firm *** with the instruction "Fill up your name" and a "Short answer text" input field.
- Contact *** with the instruction "Company / Telephone" and a "Short answer text" input field.

รูปที่ 4.7 Google Form Section 2

ที่มา : ผู้จัดทำ

8. ส่วนสุดท้ายของ Google Form กำหนดลักษณะการจัดเก็บข้อมูลเป็นข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับพัสดุ ดังนี้ ชื่อผู้รับ, ช่องทางการติดต่อ (ชื่อบริษัท / เบอร์โทรศัพท์) และหมายเลขห้อง (หากมี)

The screenshot shows a Google Form section titled "Receiver Details" with three questions:

- Send to *** with the instruction "Receiver name" and a "Short answer text" input field.
- Contact *** with the instruction "Company / Email / Telephone" and a "Short answer text" input field.
- Room** with the instruction "In case of the guest is not in house, skip this." and a "Short answer text" input field.

รูปที่ 4.8 Google Form Section 3

ที่มา : ผู้จัดทำ

4.1.3 สร้าง Google Spreadsheet

ขั้นตอนการสร้าง Google Spreadsheet เพื่อจัดเก็บข้อมูลการรับฝากพัสดุของพนักงาน
ต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม อนันตรา สยาม กรุงเทพฯ

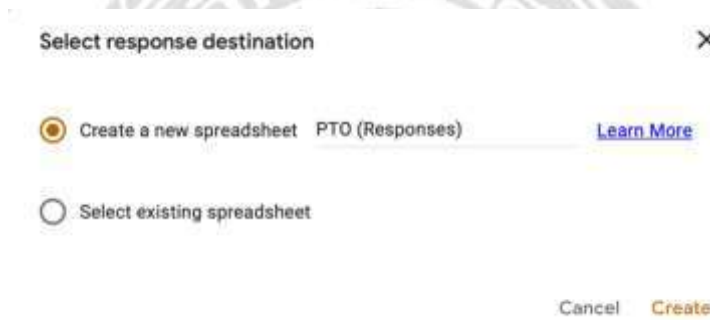
1. เข้าสู่ Google Form ที่ทำการสร้างเอาไว้แล้ว
2. เลือก Responses มุมบนส่วนกลางของ Google Form
3. เลือก Create Spreadsheet



รูปที่ 4.9 Create Spreadsheet Tool

ที่มา : ผู้จัดทำ

4. กำหนดการตั้งค่าเป็น Create a new spreadsheet

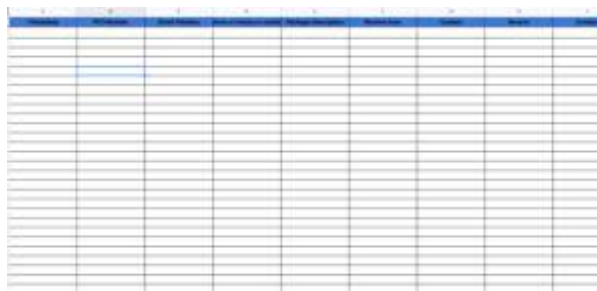


รูปที่ 4.10 Creating Selection Menu

ที่มา : ผู้จัดทำ

5. ตั้งชื่อ Google Spreadsheet > Create
6. เมื่อเข้าสู่หน้าต่าง Google Spreadsheet ทำการเพิ่ม Column 1 ช่อง สำหรับป้อนข้อมูล

PTO Number



รูปที่ 4.11 Google Spreadsheet Interface

ที่มา : ผู้จัดทำ

4.1.4 สร้าง QR-Code สำหรับกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อมูล

1. เข้าสู่ Google Form ที่ได้ทำการสร้างไว้
2. เลือกเครื่องหมาย Send > Link เพื่อสร้าง Link ภายนอกสำหรับเว็บไซต์



รูปที่ 4.12 Google Form Sending Function

ที่มา : ผู้จัดทำ

3. Copy Link เพื่อนำ URL ไปสร้างเป็น QR-Code
4. เข้าสู่เว็บไซต์ QR Code Generator
5. นำ URL ที่ได้ Copy มาวางลงแล้วกดสร้างรหัส QR



รูปที่ 4.13 Creating QR-Code

ที่มา : ผู้จัดทำ

6. นำ QR-Code ที่ได้ไปสแกนเพื่อเข้าสู่หน้าต่างเว็บไซต์ Google Form สำหรับให้แขกกรอกข้อมูล

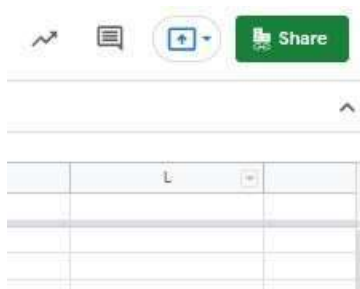


รูปที่ 4.14 QR-Code

ที่มา : ผู้จัดทำ

4.1.5 เชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง Google Spreadsheet กับ Microsoft Excel

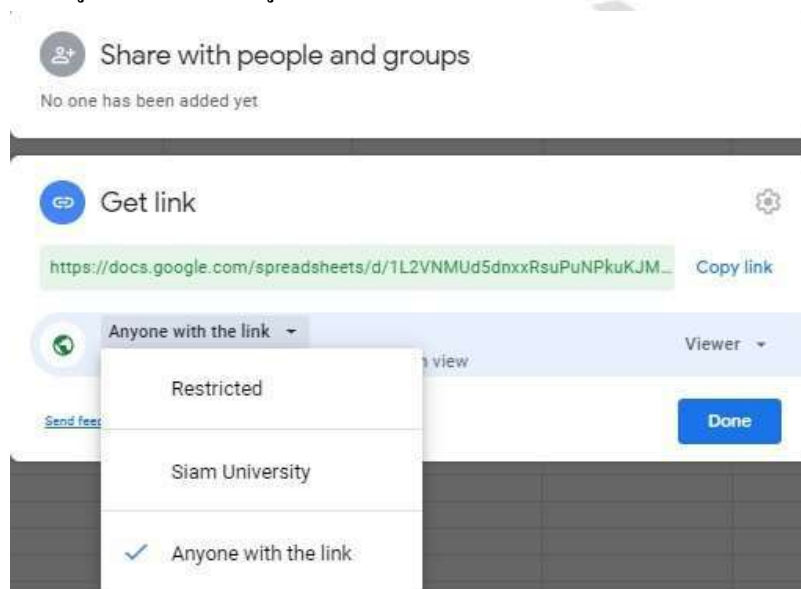
1. เข้าสู่ Google Spreadsheet ที่ทำการเชื่อมโยงข้อมูลกับ Google Form เอาไว้
2. เลือกฟังก์ชันการแชร์



รูปที่ 4.15 ฟังก์ชันการแชร์

ที่มา : ผู้จัดทำ

3. กำหนดผู้มีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูลเป็น Anyone with the link

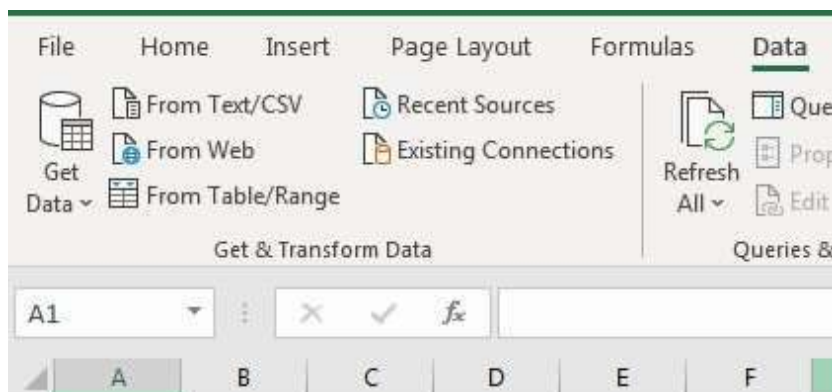


รูปที่ 4.16 การกำหนดผู้มีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูล

ที่มา : ผู้จัดทำ

4. คัดลอก URL โดยการคลิกเลือก Copy Link
5. เปิดโปรแกรม Microsoft Excel version 2016

6. คลิกที่ Ribbon Data > Get Data From Web



รูปที่ 4.17 Ribbon Data

ที่มา : ผู้จัดทำ

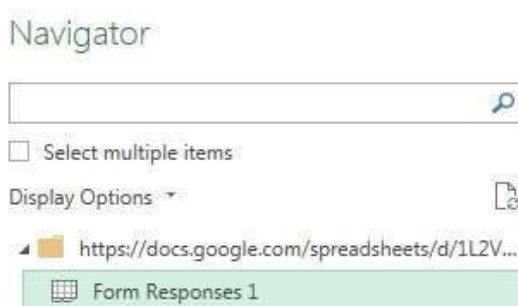
7. นำ URL ที่คัดลอกวางในช่อง URL จากนั้นแก้ไขส่วนท้ายของ URL จาก edit?usp=sharing เป็น export?format=xlsx



รูปที่ 4.18 การแปลงประเภทไฟล์สำหรับส่งออกภายนอก

ที่มา : ผู้จัดทำ

8. ในหน้าต่าง Navigator เลือก Work Sheet ที่ต้องการเชื่อมโยงข้อมูลเสร็จแล้วคลิก Load



รูปที่ 4.19 หน้าต่าง Navigator

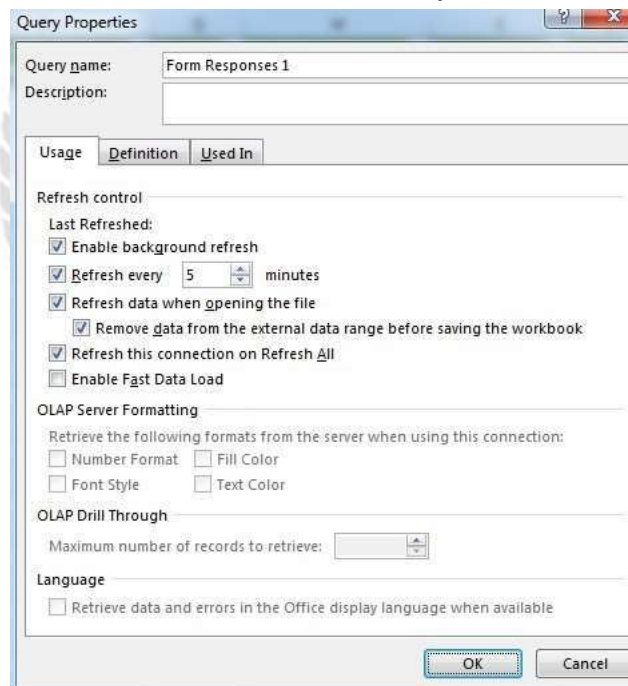
ที่มา : ผู้จัดทำ

9. ข้อมูลจาก Google Spreadsheet และ Microsoft Excel จะถูกเชื่อมโยงเข้าด้วยกัน

Timestamp	PTO	Email Address	Guest's status	Package	Receive from	Contact	Send to	Contact_1	Room
9/27/2021 16:22	7464	Aphichai.ung@siam.edu	Outsider	Laptop	Aphichai Ungsakunthorn	958307444	Pakpoom Sukpandee	Siam University	

รูปที่ 4.20 Work Sheet Microsoft Excel หลังจากเชื่อมโยงข้อมูล
ที่มา : ผู้จัดทำ

10. ตั้งค่าการ Refresh ข้อมูล โดยไปที่ Ribbon Data > Refresh All > Connection Properties > Refresh every 5 minutes > Refresh data from the external data range before saving the workbook เพื่อให้ Worksheet ที่สร้างมานั้นมีการอัปเดตข้อมูลทุกครั้งที่มีการเปิดใช้งาน



รูปที่ 4.21 หน้าต่าง Query Properties
ที่มา : ผู้จัดทำ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม

โครงการ : การพัฒนาระบบการรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าด้วย QR-Code
(The Development of Temporary Deposit Services Based on QR-Code Technology)

ผู้จัดทำได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ลักษณะทางประชากรศาสตร์)

ตอนที่ 2: ระดับความพึงพอใจของพนักงานส่วนหน้าต่อระบบการรับฝากพัสดุด้วย QR-Code

ตอนที่ 3: ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	8	61.54
หญิง	5	38.46
รวม	13	100

จากตารางที่ 4.1 จากข้อมูลตามรายละเอียดในตารางที่ 4.1 พบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 61.54 จากทั้งหมด และเป็นประชากรเพศหญิงทั้งสิ้น 5 คน คิดเป็นร้อยละ 38.46

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	0	0.00
21-30 ปี	6	46.15
31-40 ปี	3	23.08
41-50 ปี	1	7.69
51 ปีขึ้นไป	3	23.08
รวม	13	100

จากตารางที่ 4.2 จากข้อมูลตามรายละเอียดในตารางที่ 4.2 พบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี มากที่สุดจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 46.15 รองลงมา มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี และ 51 ปีขึ้นไป เป็นจำนวน 3 คนเท่ากัน คิด

เป็นร้อยละ 23.08 รองลงมามีช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 และพบว่า ประชากรผู้ตอบแบบสอบถามไม่อยู่ในช่วงอายุ 20 ปีหรือต่ำกว่าเลย

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามส่วนงาน

ส่วนงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานต้อนรับ	5	38.46
พนักงานยกกระเป๋า	7	53.85
พนักงานอำนวยความสะดวก	1	7.69
รวม	13	100

จากตารางที่ 4.3 จากข้อมูลตามรายละเอียดในตารางที่ 4.3 พบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในส่วนงานพนักงานยกกระเป๋าจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 53.85 รองลงมาอยู่ในส่วนงานพนักงานต้อนรับจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 38.46 และพนักงานอำนวยความสะดวกมีจำนวนน้อยที่สุดอยู่ที่ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อโครงการพัฒนาระบบการรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าด้วย QR-Code

การวิเคราะห์ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจที่มีต่อโครงการพัฒนาระบบการรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าด้วย QR-Code ให้การวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับตามแนวคิดของลิเคิร์ต Likert, R. (1932) ได้จัดลำดับค่าเฉลี่ยและช่วงคะแนน (ธานีินทร์ ศิลป์จารุ, 2560) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 –5.00 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 –4.20 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 –3.40 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 –2.60 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 –1.80 หมายถึง ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อโครงการ

ปัจจัยการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการจัดเก็บ / บันทึกข้อมูล			
1. สามารถจัดเก็บ บันทึกข้อมูลของแขกได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	4.62	0.65	มากที่สุด
2. สามารถจัดเก็บ บันทึกข้อมูลของแขกได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ	4.38	0.51	มากที่สุด
3. สามารถจัดเก็บ บันทึกข้อมูลที่จำเป็นของแขกได้อย่างครบถ้วน	4.38	0.65	มากที่สุด
4. การจัดเก็บ บันทึกข้อมูลของแขกมีความปลอดภัย	4.69	0.48	มากที่สุด
ด้านการเข้าถึงข้อมูล			
1. สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.54	0.52	มากที่สุด
2. สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ	4.23	0.60	มากที่สุด
3. สามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นของแขก	4.62	0.51	มากที่สุด
4. การเข้าถึงข้อมูลการรับฝากพัสดุมีความปลอดภัย	4.54	0.78	มากที่สุด
ด้านภาพรวมการใช้งาน			
1. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า	4.62	0.65	มากที่สุด
2. ช่วยลดความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูล	4.38	0.65	มากที่สุด
3. ช่วยเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ	4.15	0.69	มาก
4. ช่วยเพิ่มระดับคุณภาพการบริการของโรงแรม	4.00	0.91	มาก
5. ช่วยเพิ่มความปลอดภัยในการจัดเก็บรักษาข้อมูล	4.62	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 เมื่อพิจารณาจากปัจจัยด้านการจัดเก็บ / บันทึกข้อมูลพบว่า ตัวแปรการจัดเก็บ บันทึกข้อมูลของแขกมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ 4.69 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 รองลงมา ตัวแปรสามารถจัดเก็บ บันทึกข้อมูลของแขกได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.62 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 ตัวแปรสามารถจัดเก็บ บันทึกข้อมูลของแขกได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และ ตัวแปรสามารถจัดเก็บ บันทึกข้อมูลที่จำเป็นของแขกได้อย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากันเท่ากับ 4.38 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 และ 0.65 ตามลำดับ ด้านการเข้าถึงข้อมูลพบว่า ตัวแปรสามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นของแขก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากับ 4.62 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 รองลงมา ตัวแปรสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และ ตัวแปรการเข้าถึงข้อมูลการรับฝากพัสดุมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากันเท่ากับ 4.54 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 และ 0.78 ตามลำดับ ปัจจัยด้านสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ 4.23 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 ด้านภาพรวมการใช้งานพบว่า ตัวแปรช่วยลดขั้นตอนการทำงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า และ ตัวแปรช่วยเพิ่มความปลอดภัยในการจัดเก็บ รักษาข้อมูล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 4.62 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 เท่ากัน รองลงมา ตัวแปรช่วยลดความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.38 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 และตัวแปรช่วยเพิ่มระดับคุณภาพการบริการของ โรงแรม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 4.00 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ (ไม่มี)

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลโครงการ

5.1.1 สรุปผลโครงการ

ผลจากการศึกษาและจัดทำโครงการเรื่อง “การพัฒนาระบบการรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าด้วย QR-Code (The Development of Temporary Deposit Services Based on QR-Code Technology)” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการจัดเก็บและบันทึกข้อมูลการรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า และเพื่อนำเทคโนโลยี QR-Code มาพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลการรับฝากพัสดุ ภายหลังจากได้ทบทวนศึกษาข้อมูล ทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยได้รับการตอบกลับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้จำนวน 13 ชุด จึงได้นำมาประมวลผลและวิเคราะห์ค่าทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของโครงการ พบว่าผลลัพธ์นั้นตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ผลจากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเป็นประชากรเพศชาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 61.54 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปีมากที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 46.15 อยู่ในส่วนงานพนักงานยกกระเป๋ามากที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 53.85 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ด้านความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.44 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.63 หากพิจารณารายข้อจะพบว่าปัจจัยด้านการจัดเก็บ ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในตัวแปร การจัดเก็บ บันทึกข้อมูลของแขกมีความปลอดภัย มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 ด้านการเข้าถึงข้อมูล ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในตัวแปร สามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นของแขกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.62 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 ด้านภาพรวมการใช้งาน ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในตัวแปร ช่วยลดขั้นตอนการทำงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า และ ช่วยเพิ่มความปลอดภัยในการจัดเก็บ รักษาข้อมูล มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.62 เท่ากัน และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 สอดคล้องกับวัตถุประสงค์โครงการที่มุ่งหวังผลประโยชน์ด้านการลดความผิดพลาดจากการจัดเก็บข้อมูล

5.1.2 ปัญหาที่พบในการทำโครงการงาน

1. โปรแกรม Microsoft Excel ไม่สามารถใช้งานในระบบปฏิบัติการ MacOS ได้อย่างเสถียร
2. ไม่สามารถสร้างเงื่อนไข Condition Formatting บนซอฟต์แวร์ Google Spreadsheet ได้ เนื่องจากเมื่อมีการส่งฟอร์มทุกครั้ง ระบบจะทำการเพิ่มคอลัมน์และแถวใหม่โดยอัตโนมัติ ทำให้คอลัมน์และแถวใหม่ที่สร้างขึ้นนั้นจำเป็นต้องได้รับการกำหนดเงื่อนไขใหม่ทุกครั้ง
3. การใช้ Add-ons โดยใช้ YetAnotherMailMerge : YAMM ของ Google Spreadsheet เพื่อส่งอีเมลอัตโนมัตินั้นมีข้อจำกัดอยู่ที่ 100 อีเมลต่อวัน สำหรับผู้ใช้งานแบบจำกัด หากต้องการส่งมากกว่านั้น ผู้ใช้งานต้องสร้างบัญชี Premium ซึ่งมีค่าใช้จ่าย
4. เนื่องจากโรงแรมระดับ 5 ดาวนั้นให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของลูกค้ามากที่สุด ข้อมูลของลูกค้าจึงถือเป็นความลับสูงสุด จึงไม่สามารถนำข้อมูลออกมาเผยแพร่ต่อสาธารณะได้ จึงทำให้เกิดปัญหาในกระบวนการจัดเก็บและการรวบรวมข้อมูล

5.1.3 การแก้ปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำโครงการงาน

1. ควรจัดทำโครงการบนระบบปฏิบัติการ Windows เพื่อให้ Google Spreadsheet และ Microsoft Excel สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันได้
2. ควรเปลี่ยนรูปแบบการส่งอีเมลยืนยันด้วย Google Form Response Receipts แทนการใช้ Add-ons YetAnotherMailMerge
3. สามารถพัฒนาการเขียน Macro เพื่อสร้างเงื่อนไขการส่งอีเมลอัตโนมัติในการอัปเดตความเคลื่อนไหวของพัสดุให้แก่ผู้ฝากรับทราบได้

บรรณานุกรม

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2564). *สถานการณ์การท่องเที่ยวเดือนกรกฎาคม 2564*. เข้าถึงได้จาก https://minister.mots.go.th/download/article/article_20210825121131.pdf
- นริยะ อัครวรรณ และคณะ. (2563). *การพัฒนาระบบบริการเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านคิวอาร์โค้ดและไลน์แอปพลิเคชัน*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ฐาปนี ศิริสุรภัย. (2558). *การใช้งาน Google Applications*. เข้าถึงได้จาก <https://www3.rdi.ku.ac.th/wp-content/uploads/2013/05/KM-Google-Apps.pdf>
- ณัฐวุฒิ บุญโรจน์วงศ์ และกชกร พระพรตระกูล. (2560). *ความหลากหลายของคิวอาร์โค้ด A Variety of QR Code*. เข้าถึงได้จาก https://apheit.bu.ac.th/journal/science-vol6-1/12_9_formatted%20V6-1.pdf
- เนาวภรณ์ กาสังข์. (ม.ป.ป.). *Google app คืออะไร*. เข้าถึงได้จาก <https://sites.google.com/site/dream561031368/google-app/google-app-khux-xari>
- ประกายดาว คำรงพันธ์. (2546). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อกรมณีศึกษาศูนย์ธุรกิจสะพานขาว ธนาคารกรุงไทย จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิทักษ์ ตรีสุข. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาลำโพงเขตยานนาวา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ยุวัฒน์ วุฒิเมธี. (2526). *หลักการพัฒนาชุมชนและการพัฒนาชนบท*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยอนุเคราะห์ไทย.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2532). *หลักการพัฒนาชุมชน : การพัฒนาชุมชนประยุกต์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- สุเทพ พานิชพันธุ์. (2541). *ความพึงพอใจของเกษตรกรในการเข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สุภัทรา ทรัพย์อุปการ. (2562). *มารู้จักระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการให้มากขึ้นกันดีกว่า*. เข้าถึงได้จาก <https://www.scimath.org/article-technology/item/10477-mis>
- Goodmaterial. (2564). *MIS : Management Information System คือ ทุกเรื่องควรรู้เกี่ยวกับ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. เข้าถึงได้จาก <https://www.goodmaterial.co/management-information-system/>

Marketing Oops. (2553). *QR Code* คืออะไร ใช้อย่างไรกันแน่. เข้าถึงได้จาก

<https://www.marketingoops.com/news/tech-update/what-is-qr-code/>





ภาคผนวก ก

รูปภาพขณะปฏิบัติงานสหกิจศึกษา



รูปภาพขณะปฏิบัติงานเตรียมเอกสารสำหรับการเช็คอินลูกค้ากักตัว



รูปภาพขณะตรวจสอบความเรียบร้อยของห้องพัก Deluxe Room



รูปภาพขณะปฏิบัติงานด้านหน้า Reception



รูปภาพการตรวจเยี่ยมนักศึกษาสหกิจศึกษาครั้งที่ 1



รูปภาพการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาวันสุดท้าย



รูปภาพขณะรับฟังผลการประเมินการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบการรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับ
ส่วนหน้าด้วย QR-Code

The Development of Temporary Deposit Services Based on QR-Code Technology
ของโรงแรม อนันตรา สยาม กรุงเทพฯ

วัตถุประสงค์ : เพื่อวัดระดับความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบการรับฝากพัสดุของพนักงาน
ต้อนรับส่วนหน้าด้วย QR-Code

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน หน้าข้อความที่
ตรงกับข้อมูลของท่าน)

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 21 ปี

21-30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

51 ปีขึ้นไป

3. ส่วนงาน

พนักงานต้อนรับ

พนักงานยกกระเป๋า

พนักงานอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อโครงการพัฒนาระบบการรับฝาก
พัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าด้วย QR-Code

ปัจจัยการประเมิน	5	4	3	2	1
ด้านการจัดเก็บ / บันทึกข้อมูล					
1. สามารถจัดเก็บ บันทึกข้อมูลของแขกได้อย่างสะดวก รวดเร็ว					
2. สามารถจัดเก็บ บันทึกข้อมูลของแขกได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ					

ปัจจัยการประเมิน	5	4	3	2	1
3. สามารถจัดเก็บ บันทึกข้อมูลที่จำเป็นของแขกได้อย่างครบถ้วน					
4. การจัดเก็บ บันทึกข้อมูลของแขกมีความปลอดภัย					
ด้านการเข้าถึงข้อมูล					
1. สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว					
2. สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ					
3. สามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นของแขก					
4. การเข้าถึงข้อมูลการรับฝากพัสดุมีความปลอดภัย					
ด้านภาพรวมการใช้งาน					
1. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า					
2. ช่วยลดความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูล					
3. ช่วยเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ					
4. ช่วยเพิ่มระดับคุณภาพการบริการของโรงแรม					
5. ช่วยเพิ่มความปลอดภัยในการจัดเก็บ รักษาข้อมูล					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ค

บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา

บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา

โครงการมีความน่าสนใจ เนื่องจากลูกค้าปัจจุบันมีการเข้าถึงเทคโนโลยีใหม่ๆ มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะโทรศัพท์มือถือ ทำให้สามารถเข้าถึงลูกค้าได้ง่าย อีกทั้งยังช่วยลดความผิดพลาดในการทำงานของพนักงาน (Human Errors) ได้

จิรัชวินทร์ ปทุมณีนีสุข พนักงานที่ปรึกษา

(นางสาวพัชรินทร์ ปทุมณีนีสุข)



การพัฒนากระบวนการรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าด้วย QR-Code
The Development of Temporary Deposit Services Based on QR-Code Technology

อภิชัย อังสุกุลธร

ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

38 ถนนเพชรเกษม เขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร 10160

Email : Aphichai.ung@siam.edu

บทคัดย่อ

โครงการพัฒนากระบวนการรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากระบวนการจัดเก็บและบันทึกข้อมูลการรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า 2) นำเทคโนโลยี QR-Code มาพัฒนากระบวนการจัดเก็บข้อมูล การรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า จากการพัฒนาระบบการรับฝากพัสดุ ทำให้พนักงานต้อนรับส่วนหน้าสามารถลดข้อผิดพลาดในการทำงานเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลและการรับฝากพัสดุ และสามารถเข้าถึงข้อมูลการรับฝากพัสดุของแผนกต้อนรับส่วนหน้าได้ง่าย และรวดเร็วยิ่งขึ้น

จากการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานระบบการรับฝากพัสดุ จำนวน 13 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเป็นประชากรเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 61.54 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.15 อยู่ในส่วนงานพนักงานยกกระเป๋ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.85 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ด้านความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.44 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.63 ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจเรื่องการจัดเก็บ / บันทึกข้อมูล และด้านการเข้าถึงข้อมูลมากที่สุด รองลงมาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจด้านภาพรวมการใช้งานในระดับมาก โดยไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนน

ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับมากเลยในทุกประเด็น

คำสำคัญ : ระบบการจัดเก็บข้อมูล, เทคโนโลยี QR-Code, การรับฝากพัสดุ

Abstract

The project aimed to: 1) study process of storing and recording temporary deposit services of front office department and; 2) use QR-Code technology to develop a data storage system of temporary deposit services of front office department. Due to the development of temporary deposit services of this project, the front office department could reduce mistakes in relation to recorded parcel information and deposit services. Moreover, the front office staff could straightforwardly and rapidly access parcel information.

From the analysis of the sample consisting of 13 receptionist of temporary deposit services, the results demonstrated that the demographic characteristic of the questionnaire respondents were more male than female. This was indicated as 61.54 percent of the respondents were male and majority of the respondents; 46.15 percent were porters. According to the level of

respondents' satisfaction, overall satisfaction towards this project was very high, with a mean of 4.44 and a standard deviation of 0.63. The respondents were highly satisfied with the aspects of data storage/recording and data accessibility the most. Secondly, they were satisfied with the overall usage of temporary deposit services listed at a high level of satisfaction. None of the respondents scored their satisfaction level lower than the high level in all aspects.

Keywords: Data storage system, QR-Code technology, Temporary deposit services

ที่มาของปัญหา

ข้อมูลด้านสถิติการท่องเที่ยว โดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2564) ระบุว่าจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยระหว่างเดือนมกราคมจนถึงเดือนกรกฎาคม ปี พ.ศ. 2564 นั้นมีจำนวนอยู่ที่ 58,503 คน ซึ่งมีจำนวนลดลงอย่างชัดเจนเมื่อเทียบกับช่วงระยะเวลาเดียวกัน ปีที่ผ่านมา ซึ่งมีจำนวนอยู่ที่ 6,691,974 คน อันเนื่องมาจากมาตรการปิดประเทศ ส่งผลกระทบต่อการเดินทางเข้ามาภายในประเทศไทย การตรวจคนเข้าเมืองมีการคัดกรองนักท่องเที่ยวอย่างเข้มงวด จึงทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ยังหลงเหลืออยู่ในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวรายเก่าที่เดินทางมาพักอาศัยอยู่ก่อนเกิดการระบาดของไวรัสโควิด-19 จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่หายไปเป็นจำนวนมากนี้ส่งผลกระทบทางตรงแก่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมเป็นอย่างมาก ผู้ประกอบการกิจการทั้งขนาดเล็กและใหญ่ต่างต้องแบกรับภาระการขาดรายได้อย่างมหาศาล การรักษารฐานลูกค้าเดิมจึงอาจเป็นทางรอดของธุรกิจโรงแรม

ดังนั้นธุรกิจโรงแรมหลายแห่งจึงให้ความสำคัญกับการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าเพื่อหวังให้ลูกค้าเก่ายังคงใช้บริการของโรงแรมต่อไปในอนาคต สลับกับการใช้กลยุทธ์เชิงรุกและเชิงรับผสมผสานกัน ทั้งการออกโปรโมชั่นราคาห้องพัก การสะสมแต้ม การเพิ่มมาตรฐานการให้บริการ ฯลฯ เป็นต้น

โรงแรม อนันตรา สยาม กรุงเทพฯ เป็นสถานประกอบการประเภทธุรกิจโรงแรมประเภท 3 ซึ่งให้บริการห้องพัก ห้องอาหาร และส่วนอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้าผู้เข้าพัก มีบริการอำนวยความสะดวกที่เรียกว่า การรับฝากสัมภาระเพื่อช่วยลดภาระการขนย้ายสิ่งของให้แก่ลูกค้าผู้เข้าพักกับทางโรงแรม โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า Please Turn Over (PTO) เพื่อช่วยในการจัดการสัมภาระของผู้ฝาก โดยมีลักษณะสำคัญเป็นกระดาษสีเขียวสำหรับลูกค้าที่ต้องการฝากสัมภาระให้ผู้ติดต่อภายนอกเข้ามารับ และกระดาษสีชมพู สำหรับลูกค้าที่ต้องการฝากสัมภาระให้ผู้พักแรมในโรงแรมที่ด้านบนของกระดาษจะมีหมายเลขกำกับเพื่อให้ง่ายแก่การสืบค้น โดยใช้แฟ้มเอกสารเข้ามาเป็นตัวช่วยในการจัดเก็บ แต่ด้วยข้อจำกัดบางประการทำให้การจัดเก็บในลักษณะนี้อาจเกิดข้อผิดพลาดได้ เช่น การลืมนำกระดาษของกระดาษ การระบุข้อมูลไม่ครบถ้วน ทำให้ไม่สามารถติดต่อทั้งผู้ฝากและผู้รับปลายทางได้ ด้วยเหตุนี้ผู้จัดทำโครงการจึงสนใจศึกษา การพัฒนาระบบการรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าด้วย QR-Code (The Development of Temporary Deposit Services Based on QR-Code Technology)

กรอบแนวคิด

ผู้จัดทำได้ทำการศึกษาและแบ่งการประเมินออกเป็น 3 ส่วน ส่วนแรกได้แก่ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่สองได้แก่ผลลัพธ์ความพึงพอใจที่มีต่อโครงการ

โดยแบ่งปัจจัยการประเมินออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการบันทึก / จัดเก็บข้อมูล 2. ด้านการเข้าถึงข้อมูล 3. ด้านภาพรวมการใช้งาน เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ความพึงพอใจในโครงการพัฒนาระบบการรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าด้วย QR-Code และส่วนที่สามได้แก่ความคิดเห็นเพิ่มเติม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษากระบวนการจัดเก็บและบันทึกข้อมูลการรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า
2. เพื่อนำเทคโนโลยี QR-Code มาพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูล การรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าสามารถลดข้อผิดพลาดในการทำงานเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลและการรับฝากพัสดุ
2. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าสามารถเข้าถึงข้อมูลการรับฝากพัสดุได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น
3. สถานประกอบการสามารถลดต้นทุนการดำเนินงาน โดยลดการใช้กระดาษเพื่อจัดทำบันทึกรายการรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า
4. ลูกค้าเกิดความประทับใจในการบริการฝากพัสดุ เนื่องจากการพัฒนาระบบ QR-Code ทำให้หาของได้รวดเร็ว และสามารถลดข้อผิดพลาดได้

วิธีการดำเนินงาน

กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา โดยมุ่งเน้นการศึกษาไปที่การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี QR-Code เพื่อเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างซอฟต์แวร์แบบสอบถาม ซอฟต์แวร์ตารางงาน กับฐานข้อมูลเดิม ขอบเขตลักษณะประชากรที่จะศึกษาโดยมุ่งเน้นไปที่พนักงานระดับปฏิบัติการ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม อนันตรา สยาม กรุงเทพฯ

จำนวน 13 คน ด้วยเครื่องมือประเภทแบบสอบถาม (Questionnaire) จากนั้นนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าสถิติพื้นฐานได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลและอภิปราย

ผลจากการศึกษาและจัดทำโครงการเรื่อง “การพัฒนาระบบการรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าด้วย QR-Code (The Development of Temporary Deposit Services Based on QR-Code Technology)” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการจัดเก็บและบันทึกข้อมูลการรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า และเพื่อนำเทคโนโลยี QR-Code มาพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูล การรับฝากพัสดุ ภายหลังจากได้ทบทวนศึกษาข้อมูล ทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยได้รับการตอบกลับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้จำนวน 13 ชุด จึงได้นำมาประมวลผลและวิเคราะห์ค่าทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของโครงการ พบว่าผลลัพธ์นั้นตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ผลจากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเป็นประชากรเพศชายจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 61.54 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปีมากที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 46.15 อยู่ในส่วนงานพนักงานยกกระเป๋ามากที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 53.85 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ด้านความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.44 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.63 หากพิจารณารายชื่อจะพบว่าปัจจัยด้านการ

จัดเก็บ ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในตัวแปร การจัดเก็บ บันทึกรหัสข้อมูลของแขกมีความปลอดภัย มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 ด้านการเข้าถึงข้อมูล ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในตัวแปร สามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นของแขก มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.62 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 ด้านภาพรวมการใช้งาน ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในตัวแปร ช่วยลดขั้นตอนการทำงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า และ ช่วยเพิ่มความปลอดภัยในการจัดเก็บ รักษาข้อมูล มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.62 เท่ากัน และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 สอดคล้องกับวัตถุประสงค์โครงการที่มุ่งหวังผลประโยชน์ด้านการลดความผิดพลาดจากการจัดเก็บข้อมูล

ข้อเสนอแนะในการต่อยอดโครงการ

1. ควรจัดทำโครงการบนระบบปฏิบัติการ Windows เพื่อให้ Google Spreadsheet และ Microsoft Excel สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันได้
2. ควรเปลี่ยนรูปแบบการส่งอีเมลยืนยันด้วย Google Form Response Receipts แทนการใช้ Add-ons YetAnotherMailMerge
3. สามารถพัฒนาการเขียน Macro เพื่อสร้างเงื่อนไขการส่งอีเมลอัตโนมัติในการอัปเดตความเคลื่อนไหวของพัสดุให้แก่ผู้ฝากรับทราบได้

บรรณานุกรม

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2564). *สถานการณ์การท่องเที่ยวเดือนกรกฎาคม 2564*. สืบค้น 12 กันยายน 2564 จาก https://minister.mots.go.th/download/article/article_20210825121131.pdf

จริยะ อัครวรรณ และคณะ. (2563). *การพัฒนาระบบบริการเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านคิวอาร์โค้ดและไลน์แอปพลิเคชัน*. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ฐาปณี ศิริสุรภักดิ์. (2558). *การใช้งาน Google Applications*. สืบค้น 13 กันยายน 2564 จาก <https://www3.rdi.ku.ac.th/wp-content/uploads/2013/05/KM-Google-Apps.pdf>

ณัฐวุฒิ บุญโรจน์วงศ์ และกษกร พระพรตระกูล. (2560). *ความหลากหลายของคิวอาร์โค้ด A Variety of QR Code*. สืบค้น 14 กันยายน 2564 จาก

https://apheit.bu.ac.th/journal/science-vol6-1/12_9_formatted%20V6-1.pdf

เนาวภรณ์ กาสังข์. (ม.ป.ป.). *Google app คืออะไร*. สืบค้น 13 กันยายน 2564 จาก

<https://sites.google.com/site/dream561031368/google-app/google-app-khux-xari>

ประกายดาว ดำรงพันธ์. (2546). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ : กรณีศึกษาศูนย์ธุรกิจสะพานขาว ธนาคารกรุงไทย จำกัด (วิทย์ธานีพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*.

พิทักษ์ ตรีษทิม. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาสำนักงานเขตยานนาวา (วิทย์ธานีพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*.

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี. (2526). *หลักการพัฒนาชุมชนและการพัฒนาชนบท*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยอนุเคราะห์ไทย.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2532). *หลักการพัฒนาชุมชน : การพัฒนาชุมชนประยุกต์*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

สุเทพ พานิชพันธุ์. (2541). ความพึงพอใจของ
เกษตรกรในการเข้าร่วมโครงการปรับ
โครงสร้าง และระบบการผลิตการเกษตร
จังหวัดอุบลราชธานี (วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยแม่โจ้

สุภัตตรา ทรัพย์อุปการ. (2562). *มารู้จักระบบ
สารสนเทศเพื่อการจัดการให้มากขึ้นกันดีกว่า.*
สืบค้น 13 กันยายน 2564 จาก

<https://www.scimath.org/articletechnology/item/10477-mis>

Goodmaterial. (2564). *MIS : Management
Informa-*

-tion System คือ ทุกเรื่องควรรู้เกี่ยวกับ ระบบ
สารสนเทศเพื่อการจัดการ. สืบค้น 13 กันยายน
2564 จาก

<https://www.goodmaterial.co/management-information-system/>

Marketing Oops. (2553). *QR Code* คืออะไร ใช้
อย่างไรกันแน่. สืบค้น 13 กันยายน 2564 จาก

<https://www.marketingoops.com/news/tech-update/what-is-qr-code/>





ภาคผนวก จ

โปสเตอร์

การพัฒนากระบวนการรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าด้วย QR-Code

The Development of Temporary Deposit Services Based on QR-Code Technology



มหาวิทยาลัยสยาม

ผู้จัดทำ อภิชัย อังศุกุลรส 6104400003
คณะศิลปศาสตร์
ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

โรงแรม อนันตรา สยาม กรุงเทพ เป็นสถานประกอบการประเภทธุรกิจ โรงแรมประเภท 3 ซึ่งให้บริการห้องพัก ห้องอาหาร และส่วนอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้าผู้เข้าพัก มีบริการอำนวยความสะดวกที่เรียกว่า การรับฝากสัมภาระ เพื่อช่วยลดภาระการขนย้ายสิ่งของให้แก่ลูกค้าผู้เข้าพักที่ทางโรงแรม โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า Please Turn Over (PTO) เพื่อช่วยในการจัดการสัมภาระของผู้ฝาก โดยมีลักษณะสำคัญเป็นกระดานสี่เหลี่ยม สำหรับลูกค้าที่ต้องการฝากสัมภาระให้ผู้ติดต่อภายนอกเข้ามารับ และกระดานสี่เหลี่ยม สำหรับลูกค้าที่ต้องการฝากสัมภาระให้ผู้พักแรมในโรงแรม ที่ด้านบนของกระดานจะมีหมายเลขกำกับเพื่อให้จ่ายแก่การสืบค้น โดยใช้แผ่นเอกสารเข้ามาเป็นตัวช่วยในการจัดเก็บ แต่ด้วยข้อจำกัดบางประการทำให้การจัดเก็บในลักษณะนี้อาจเกิดข้อผิดพลาดได้ เช่นการผิดพลาดของกระดาน การระบุข้อมูลไม่ครบถ้วน ทำให้ไม่สามารถติดต่อถึงผู้ฝากและผู้รับปลายทางได้ ด้วยเหตุนี้ผู้จัดทำโครงการจึงสนใจศึกษา การพัฒนากระบวนการรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าด้วย QR-Code

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อศึกษาระบบการจัดเก็บและบันทึกข้อมูลการรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า
2. เพื่อนำเทคโนโลยี QR-Code มาพัฒนากระบวนการจัดเก็บข้อมูลการรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าสามารถลดข้อผิดพลาดในการทำงานเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูล และการรับฝากพัสดุ
2. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าสามารถเข้าถึงข้อมูลการรับฝากพัสดุได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น
3. สถานประกอบการสามารถลดต้นทุนการดำเนินงานโดยการใช้จ่ายกระดาษเพื่อจัดทำบันทึกการรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า
4. ลูกค้าเกิดความประทับใจในการบริการฝากพัสดุ เนื่องจากการพัฒนาระบบ QR-Code ทำให้หาของได้รวดเร็ว และสามารถลดข้อผิดพลาดได้

ผู้สนับสนุนโครงการ

สถานประกอบการ : โรงแรมอนันตรา สยาม กรุงเทพ

พนักงานที่ปรึกษา : นางสาวพัชรินทร์ ปทุมณสินธุ์

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.นันทิรา กุขาว สมใจ

กรรมการกลาง : ดร.วิชุด นาคะสินธุ์

อุปกรณ์ที่ใช้

1. Tablet / Personal Computer / Laptop
2. Web Browser
3. Google Account
4. Microsoft Office 365

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. สร้าง Google Form สำหรับบันทึกข้อมูล โดยการเข้าสู่ระบบ Google Account เข้าไปที่เครื่องหมาย Google Apps ด้านบนมุมขวาของบัญชี เลือก Google Forms เลือกการสร้างแบบฟอร์มใหม่ Start a new form โดยเลือกรูปแบบ Blank

2. สร้าง Google Spreadsheet โดยการเลือก Responses มุมบนส่วนกลางของ Google Form แล้วเลือก Create Spreadsheet

3. สร้าง QR-Code สำหรับกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อมูล โดยเลือกเครื่องหมาย Send > Link เพื่อสร้าง Link ภายนอกสำหรับเว็บไซต์ Copy Link เพื่อนำ URL ไปสร้างเป็น QR-Code ที่เว็บไซต์ QR Code Generator

4. เชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง Google Spreadsheet กับ Microsoft Excel โดยเลือกฟังก์ชันการแชร์ กำหนดผู้มีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูลเป็น Anyone with the link คือออก URL โดยการคลิกเลือก Copy Link ไปเปิดใน Microsoft Excel version 2016 นำ URL ที่คัดลอกวางในช่อง URL Get Data From Web จากนั้นแก้ไขส่วนท้ายของ URL จาก edit?usp=sharing เป็น export?format=xlsx แล้วคลิก Load

สรุปผล

ผลจากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเป็นประชากรเพศชาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 61.54 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี มากที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 46.15 อยู่ในส่วนงานพนักงานยกกระเป๋าเป็นมากที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 53.85 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ด้านความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.44 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.63 หากพิจารณารายละเอียดจะพบว่าปัจจัยด้านการจัดเก็บ ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในตัวแปร การจัดเก็บ บันทึกข้อมูลของแขกมีความปลอดภัย มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 ด้านการเข้าถึงข้อมูล ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในตัวแปร สามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นของแขกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.62 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 ด้านการพรรณการใช้งาน ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในตัวแปร ช่วยลดขั้นตอนการทำงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า และ ช่วยเพิ่มความปลอดภัยในการจัดเก็บ รักษาข้อมูล มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.62 เท่ากัน และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 สอดคล้องกับวัตถุประสงค์โครงการที่มุ่งหวังผลประโยชน์ด้านการลดความผิดพลาดจากการจัดเก็บข้อมูล

ภาคผนวก ฉ

ใบบันทึกรายสัปดาห์





แบบรายงานผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

สัปดาห์ที่	ระหว่างวันที่	หัวข้อการเรียนรู้	ลงชื่อ นักศึกษา	ลงชื่อพนักงาน ที่ปรึกษา
1	17/05/64 - 23/05/64	- ปรัชญาและศัพทมูลวิทยาการศึกษา - ศึกษาประวัติโรงแรมเบงกอล - หน้าที่และบทบาทของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม	ศวิชัย	นฤมล
2	24/05/64 - 30/05/64	- Alternative state quarantine - การใช้งานโปรแกรม Miracle Opera PMS เบื้องต้น	ศวิชัย	นฤมล
3	31/05/64 - 06/06/64	- หน้าที่และบทบาทของ Bell Porter และ Concierge - บริการรับฝากกระเป๋าและสัมภาระ - Valet Parking	ศวิชัย	นฤมล
4	07/06/64 - 13/06/64	- OKKAMI Application - โปรแกรมวิเคราะห์ต้นทุนห้องพักในการเข้าพัก - เปรียบเทียบ Alternative state quarantine	ศวิชัย	นฤมล
5	14/06/64 - 20/06/64	- หน้าที่และบทบาทของแผนก House Keeping - การทำความสะอาดห้องพัก - การปูเตียง และ การใส่ของใส่ประกอบ - Bathroom Amenities	ศวิชัย	นฤมล
6	21/06/64 - 27/06/64	- ห้องฝึกและประเภทของห้องพัก - การ escort ลูกค้าขึ้นห้องพัก - การทำ Room Orientation - การแนะนำอำนวยความสะดวก Facilities	ศวิชัย	นฤมล
7	28/06/64 - 04/07/64	- การส่งอาหารเครื่องดื่มขึ้นห้องพัก - การตรวจสอบสถานะห้องพัก - การโทรศัพท์ขึ้นห้องพักลูกค้า	ศวิชัย	นฤมล
8	05/07/64 - 11/07/64	- ใบรายการ Expression Order - Miscellaneous - In-room Amenities	ศวิชัย	นฤมล

ภาคผนวก ช

ประวัติผู้จัดทำ



ประวัติผู้จัดทำ



ชื่อ - นามสกุล

ชื่อ - นามสกุล : นายอภิชัย อังศุกุล

รหัสนักศึกษา

รหัสนักศึกษา : 6104400003

ภาควิชา

ภาควิชา : อดสากรรมการ

ห้องเที่ยวและการบริการ

คณะ : ศิลปศาสตร์

ที่อยู่ปัจจุบัน

: 139 ประชาอุทิศ 47 แขวงบางมด เขตทุ่งครุ

กรุงเทพ 10140

