รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การออกแบบแอปพลิเคชันขั้นตอนการทำงาน (SOP) ของแผนกจัดเลี้ยง โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ สำหรับพนักงาน

The Design of Standard Operating Procedures (SOP) of Application the Banquet Department at Shangri-La Hotel Bangkok for employees

โดย

นางสาวศรุตา ดอนธงขวา 6404400006

นางสาววรรณวิภา ภัทราธนะสกุล 6404400007

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา 119-413 การศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน

ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2567

รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การออกแบบแอปพลิเคชันขั้นตอนการทำงาน (SOP) ของแผนกจัดเลี้ยงโรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ สำหรับพนักงาน

The Design of Standard Operating Procedures (SOP) of Application the Banquet Department at Shangri-La Hotel Bangkok for employees

โดย

นางสาวศรุตา ดอนธงขวา 6404400006

นางสาววรรณวิภา ภัทราธนะสกุล 6404400007

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา 119-413 การศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน

ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2567

หัวข้อโครงงาน : การออกแบบแอปพลิเคชันขั้นตอนการทำงาน (SOP) ของแผนกจัดเลี้ยง โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ สำหรับพนักงาน

รายชื่อผู้จัดทำ : นางสาวศรุตา ดอนธงขวา
นางสาววรรณวิภา ภัทราธนะสกุล

ภาควิชา : อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ ดร.พรรษพล คำไล้

อนุมัติให้โครงงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติสหกิจศึกษาและการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2567

คณะกรรมการสอบโครงงาน

.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(อาจารย์ ดร.พรรษพล คำไล้)

.....พนักงานที่ปรึกษา
(Miss Sirikanchana Khanthong)

.....กรรมการกลาง
(อาจารย์ ดร.นันทิรา ภูขาว สนใจ)

.....ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา
(ผู้ช่วยศาสตรจารย์ ดร.มารุจ ลิมปะวัฒนะ)

จดหมายนำส่งรายงาน

วันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2568

เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติสหกิจศึกษา

เรียน อาจารย์ที่ปรึกษา ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ
อาจารย์ ดร.พรรษพล คำไล้

ตามที่นางสาวศรุตา ดอนธงขวา และนางสาววรรณวิภา ภัทราธนะสกุล นักศึกษาภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ได้ไปปฏิบัติสหกิจศึกษาและการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน ระหว่างวันที่ 13 มกราคม พ.ศ. 2568 ถึงวันที่ 2 พฤษภาคม พ.ศ. 2568 ในตำแหน่งนักศึกษาฝึกงานในแผนกจัดเลี้ยง ณ โรงแรมแชง กรี-ลา กรุงเทพฯ และได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษาให้ศึกษาและทำรายงานเรื่อง "การออกแบบแอปพลิเคชันขั้นตอนการทำงาน (SOP) ของแผนกจัดเลี้ยงโรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ สำหรับพนักงาน"

บัดนี้การปฏิบัติสหกิจศึกษาและการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงานได้สิ้นสุดแล้ว คณะผู้จัดทำ จึงขอส่งรายงานดังกล่าวมาพร้อมกันนี้ จำนวน 1 เล่ม เพื่อขอรับคำปรึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

คณะผู้จัดทำ
นางสาวศรุตา ดอนธงขวา
นางสาววรรณวิภา ภัทราธนะสกุล
นักศึกษาสหกิจศึกษา
ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

กิตติกรรมประกาศ
(Acknowledgement)

การที่คณะผู้จัดทำได้มาปฏิบัติสหกิจศึกษา ในตำแหน่งนักศึกษาฝึกงานในแผนกจัดเลี้ยง ณ โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ ตั้งแต่วันที่ 13 มกราคม พ.ศ. 2568 ถึงวันที่ 2 พฤษภาคม พ.ศ. 2568 ได้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ด้วยดีส่งผลให้คณะผู้จัดทำได้รับความรู้ ประสบการณ์การทำงานต่างๆ และความเข้าใจในชีวิตการทำงานจริง ที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนและสามารถนำความรู้ประสบการณ์ที่ได้ไปใช้ในการประกอบอาชีพในอนาคต ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากโรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ ที่ให้โอกาส คณะผู้จัดทำเข้ามาปฏิบัติสหกิจศึกษา กรุณาเสียสละเวลาอบรม สอนงาน และช่วยเหลือด้านต่างๆ ตลอดระยะเวลาในการปฏิบัติสหกิจศึกษาในครั้งนี้ จึงขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้ จากการสนับสนุนหลายฝ่าย ดังนี้

1. Miss Sirikanchana Khanthong ตำแหน่ง Team Leader Banquet
2. อาจารย์ ดร.พรรษพล คำไล้ อาจารย์ที่ปรึกษา
3. อาจารย์ ดร.นันทิรา ภูขาว สนใจ กรรมการกลาง

และบุคคลที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำในการจัดทำรายงานสหกิจศึกษาฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อโรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ และผู้สนใจปฏิบัติสหกิจศึกษาของโรงแรม เพื่อเป็นแนวทางเบื้องต้นในการทำความเข้าใจและพัฒนาโครงงานต่อไป รวมทั้งในการค้นคว้าของผู้สนใจทั่วไปด้วย หากรายงานฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใด คณะผู้จัดทำก็ขออภัย ณ ที่นี้

ศรุตา ดอนธงขวา
วรรณวิภา ภัทราธนะสกุล
คณะผู้จัดทำ
วันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2568

ชื่อโครงงาน	: การออกแบบแอปพลิเคชันขั้นตอนการทำงาน (SOP) ของแผนกจัดเลี้ยงโรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ สำหรับพนักงาน
หน่วยกิต	: 5 หน่วยกิต
ผู้จัดทำ	: นางสาวศรุตา ดอนธงขวา นางสาววรรณวิภา ภัทราธนะสกุล
อาจารย์ที่ปรึกษา	: อาจารย์ ดร.พรรษพล คำไล้
ระดับการศึกษา	: ปริญญาตรี
ภาควิชา	: อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ
คณะ	: ศิลปศาสตร์
ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา	: 2/2567

บทคัดย่อ

โครงงานเรื่อง การออกแบบแอปพลิเคชันขั้นตอนการทำงาน (SOP) ของแผนกจัดเลี้ยงโรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ สำหรับพนักงาน มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของแผนกจัดเลี้ยง 2) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของแอปพลิเคชันมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ในการเพิ่มความแม่นยำ และลดข้อผิดพลาดในการดำเนินงานของแผนกจัดเลี้ยง และ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของแผนกจัดเลี้ยง

คณะผู้จัดทำได้สำรวจความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันขั้นตอนการทำงาน (SOP) จากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานประจำ และไม่ประจำในแผนกจัดเลี้ยง จำนวน 30 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 ประเด็นความพึงพอใจที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ สะดวกเข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และสามารถลดจำนวนในการใช้เอกสาร มีค่าเฉลี่ย 4.80 เท่ากัน

คำสำคัญ: การออกแบบ มาตรฐานการปฏิบัติงาน แอปพลิเคชัน

Project Title	: The Design of Standard Operating Procedures (SOP) of Application the Banquet Department at Shangri-La Hotel Bangkok for employees
Credits	: 5 Credits
By	: Miss Saruta Donthongkwa Miss Wanvipa Phatthrathanasakul
Advisor	: Mr. Patsaphon Khamlai Ph.D.
Degree	: Bachelor's of Arts
Major	: Tourism and Hospitality Industry
Faculty	: Liberal Arts
Semester/Academic year	: 2/2024

Abstract

The project title is The Design of Standard Operating Procedures (SOP) of Application the Banquet Department at Shangri-La Hotel Bangkok for employees has the following objectives: 1) To develop a Standard Operating Procedure (SOP) application for the catering department; 2) To enhance the efficiency of the SOP application by increasing accuracy and reducing errors in the operations of the catering department; and 3) To assess employee satisfaction regarding the use of the SOP application within the catering department.

The organizing committee conducted a survey to assess satisfaction with the Standard Operating Procedure (SOP) application among a sample group of 30 employees, including both permanent and temporary staff in the catering department. The results indicated that the respondents' overall satisfaction level was very high, with an average score of 4.76. The aspects of the application that received the highest ratings were ease of access, simplicity, and the ability to reduce paperwork, each achieving an average score of 4.80.

Keywords: design, standard operating procedures, application

Co-op Advisor

สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่งรายงาน	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ (Abstract)	ง
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญรูปภาพ	ฌ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงงาน	2
1.3 ขอบเขตของโครงงาน	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 การทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานฝ่ายบุคคล	4
2.2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับแผนกจัดเลี้ยง	5
2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ	26
2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน	28
2.5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ Google App Sheet	30
2.6 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ SOP	31
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน

3.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ 35
3.2 ประวัติความเป็นมาของโรงแรมแชงกรี-ลา 36
3.3 ผลิตภัณฑ์การให้บริการหลักขององค์กร 38
3.4 แผนผังองค์กร 67
3.5 ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย 68
3.6 ชื่อและตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษา 69
3.7 ระยะเวลาที่ปฏิบัติสหกิจศึกษา 69
3.8 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน 70
3.9 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ 70

บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงาน

4.1 การวางแผนและการเตรียมการโครงงาน 71
4.2 ขั้นตอนในการทำแอปพลิเคชันขั้นตอนการทำงาน (SOP) 71
4.4 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันขั้นตอนการทำงาน (SOP) 90

บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลในการทำโครงงาน 94
5.2 ข้อจำกัดและปัญหาในการทำโครงงาน 95
5.3 ข้อเสนอแนะในการทำโครงงานครั้งต่อไป 95
5.4 สรุปผลการปฏิบัติสหกิจศึกษา 95
5.5 ข้อเสนอแนะของการปฏิบัติสหกิจศึกษา 95

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บรรณานุกรม 96

ภาคผนวก 98

ภาคผนวก ก หนังสือยินยอมให้เผยแพร่รายงาน/โครงงานสหกิจศึกษา

ภาคผนวก ข รูปภาพขณะปฏิบัติงาน

ภาคผนวก ค ประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจ

ประวัติคณะผู้จัดทำ

QR Code

แบบสรุปโครงงานสหกิจศึกษาและการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน (CWIE) มหาวิทยาลัยสยาม

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงาน	70
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	91
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	91
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง	92
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม	92

มหาวิทยาลัยสยาม SIAM UNIVERSITY

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปภาพที่ 2.1 THEATER	8
รูปภาพที่ 2.2 E-SHAPE, U-SHAPE AND T-SHAPE	8
รูปภาพที่ 2.3 CONFERENCE AND HOLLOW SQUARE	9
รูปภาพที่ 2.4 SCHOOLROOM OR CLASSROOM	9
รูปภาพที่ 2.5 OVALS AND ROUNDS	10
รูปภาพที่ 2.6 BANQUET	10
รูปภาพที่ 2.7 Break service	11
รูปภาพที่ 2.8 Break individual	12
รูปภาพที่ 2.9 Break box	13
รูปภาพที่ 2.10 การจัดเลี้ยงแบบอาหารชุด (Banquet)	14
รูปภาพที่ 2.11 การจัดเลี้ยงแบบค็อกเทล (Cocktail)	16
รูปภาพที่ 2.12 การจัดเลี้ยงแบบบุฟเฟต์ (Buffet)	18
รูปภาพที่ 2.13 การจัดเลี้ยงแบบโต๊ะจีน (Chinese Style)	21
รูปภาพที่ 2.14 แก้วไวน์แดง	22
รูปภาพที่ 2.15 แก้วไวน์ขาว	23
รูปภาพที่ 2.16 แก้ว Long Drink	23
รูปภาพที่ 2.17 แก้ว Juice	24
รูปภาพที่ 2.18 แก้ว Goblet	24
รูปภาพที่ 2.19 แก้ว Hi-ball	25
รูปภาพที่ 2.20 การถือถาดทรงกลม	25
รูปภาพที่ 2.21 การแบกถาดทรงสี่เหลี่ยม	26
รูปภาพที่ 3.1 โลโก้ของโรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ	35
รูปภาพที่ 3.2 แผนที่ของโรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ	36
รูปภาพที่ 3.3 โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ	38
รูปภาพที่ 3.4 Shangri-La Wing Deluxe Room	39
รูปภาพที่ 3.5 Shangri-La Wing Deluxe River View Room	39

สารบัญรูปภาพ (ต่อ)

	หน้า
รูปภาพที่ 3.6 Shangri-La Wing Deluxe Balcony Room	40
รูปภาพที่ 3.7 Shangri-La Wing Premier Room	40
รูปภาพที่ 3.8 Shangri-La Wing Premier Business Room	41
รูปภาพที่ 3.9 Shangri-La Wing Premier Balcony Room	41
รูปภาพที่ 3.10 Shangri-La Wing Horizon Club Room	42
รูปภาพที่ 3.11 Shangri-La Wing Horizon Club River View Room	42
รูปภาพที่ 3.12 Shangri-La Wing Executive Suite	43
รูปภาพที่ 3.13 Shangri-La Wing Horizon Executive Suite	43
รูปภาพที่ 3.14 Shangri-La Wing Executive River View Suite	44
รูปภาพที่ 3.15 Shangri-La Wing Horizon Executive River View Suite	44
รูปภาพที่ 3.16 Shangri-La Wing Premier Suite	45
รูปภาพที่ 3.17 Shangri-La Wing Specialty Suite	45
รูปภาพที่ 3.18 Shangri-La Wing Presidential Suite	46
รูปภาพที่ 3.19 Krungthep Wing Krungthep River View Room	46
รูปภาพที่ 3.20 Krungthep Deluxe Suite	47
รูปภาพที่ 3.21 Krungthep Wing Specialty Suite	47
รูปภาพที่ 3.22 Krungthep Wing Presidential Suite	48
รูปภาพที่ 3.23 Shangri-La Horizon Cruise	49
รูปภาพที่ 3.24 NEXT2 Café	49
รูปภาพที่ 3.25 Salathip Thai Restaurant	50
รูปภาพที่ 3.26 Shang Palace Chinese Restaurant	51
รูปภาพที่ 3.27 Chocolate Boutique	51
รูปภาพที่ 3.28 Volti Tuscan Grill & Bar	52
รูปภาพที่ 3.29 Lobby Lounge	53
รูปภาพที่ 3.30 The Long Bar	53
รูปภาพที่ 3.31 Takeaway & Delivery	54

สารบัญรูปภาพ (ต่อ)

	หน้า
รูปภาพที่ 3.32 Grand Ballroom	55
รูปภาพที่ 3.33 The Study	55
รูปภาพที่ 3.34 Garden Gallery	56
รูปภาพที่ 3.35 Boardroom Suite	57
รูปภาพที่ 3.36 The Valley	57
รูปภาพที่ 3.37 Corundum	58
รูปภาพที่ 3.38 Chao Phraya Room	59
รูปภาพที่ 3.39 Chairman Room	59
รูปภาพที่ 3.40 Vietnam Room	60
รูปภาพที่ 3.41 Indonesia Room	61
รูปภาพที่ 3.42 Malaysia Room	61
รูปภาพที่ 3.43 Singapore Room	62
รูปภาพที่ 3.44 Myanmar Room	63
รูปภาพที่ 3.45 Brunei Room	63
รูปภาพที่ 3.46 Philippines Room	64
รูปภาพที่ 3.47 Orchid	65
รูปภาพที่ 3.48 Chi, The Spa	65
รูปภาพที่ 3.49 Health Club	66
รูปภาพที่ 3.50 แผนผังผู้บริหาร	67
รูปภาพที่ 3.51 แผนผังแผนกจัดเลี้ยง	67
รูปภาพที่ 3.52 นักศึกษาสหกิจศึกษา (นางสาวศรุตา ดอนธงขวา)	68
รูปภาพที่ 3.53 นักศึกษาสหกิจศึกษา (นางสาววรรณวิภา ภัทราธนะสกุล)	68
รูปภาพที่ 3.54 พนักงานที่ปรึกษา	69
รูปภาพที่ 4.1 แอป Google Drive	71
รูปภาพที่ 4.2 กดเลือก + ใหม่	72
รูปภาพที่ 4.3 กดเลือก Google ชีต	72

สารบัญรูปภาพ (ต่อ)

	หน้า
รูปภาพที่ 4.4 พิมพ์ชื่อชีตเป็นชื่อแอปของเรา SOP Banquet	73
รูปภาพที่ 4.5 แก้ไขชีต1 เปลี่ยนชื่อเป็นหัวข้อที่เราต้องการจะใส่ข้อมูล	73
รูปภาพที่ 4.6 ใส่ข้อมูลของพนักงาน	74
รูปภาพที่ 4.7 กดเพิ่มแผ่นงาน ชีต2 และเปลี่ยนชื่อชีต	74
รูปภาพที่ 4.8 หัวข้อ Banquet (BO)	75
รูปภาพที่ 4.9 หัวข้อ SOP	75
รูปภาพที่ 4.10 หัวข้อสถานที่จัดเลี้ยง/ชื่อห้องประชุม	76
รูปภาพที่ 4.11 หัวข้อเช็คอิน	76
รูปภาพที่ 4.12 เลือก App Sheet เลือกสร้างแอป	77
รูปภาพที่ 4.13 ข้อมูลใน App Sheet ของ SOP Banquet ทั้งหมด	77
รูปภาพที่ 4.14 สามารถเลือกรูปแบบตรง TYPE ได้	78
รูปภาพที่ 4.15 แก้ไข TYPE ทุกหัวข้อที่วงเอาไว้	78
รูปภาพที่ 4.16 เพิ่มหัวข้อที่ทำไว้ใน Google ชีต	79
รูปภาพที่ 4.17 กดรูปโทรศัพท์ และกดที่ Add View	79
รูปภาพที่ 4.18 เลือกหัวข้อที่ต้องการบันทึก	80
รูปภาพที่ 4.19 เลือกหัวข้อที่ต้องการเลือก สามารถกดเข้าไปดูได้	80
รูปภาพที่ 4.20 ข้อมูลที่เราลงไว้	81
รูปภาพที่ 4.21 กดที่ Data สามารถดูข้อมูลต่างๆ และแก้ไขได้	81
รูปภาพที่ 4.22 พอกด Data จะขึ้นข้อมูลที่เราลงไว้ และแก้ไขได้	82
รูปภาพที่ 4.23 ขั้นตอนการตั้งวัน เวลา และสถานที่เช็คอินโรงแรม	82
รูปภาพที่ 4.24 กดเลือก Time หา Data กด Insert และกด Save	83
รูปภาพที่ 4.25 หาข้อ Time เลือก FORMULA	83
รูปภาพที่ 4.26 หา Time เลือก Time กด Insert กด Save	84
รูปภาพที่ 4.27 กดที่ช่องของ TYPE และเลือก Lat Long ดู FORMULA ตรงบรรทัดของตำแหน่ง	84
รูปภาพที่ 4.28 กด Other เลือก Lat Long กด Insert และกด Save	85
รูปภาพที่ 4.29 โหลด App Sheet ลงในโทรศัพท์มือถือ	85

สารบัญรูปภาพ (ต่อ)

	หน้า
รูปภาพที่ 4.30 กดล็อคอินเข้า Gmail ที่ทำใน Google ชีต	86
รูปภาพที่ 4.31 จะขึ้นหน้าต่าง และหัวข้อที่เราได้ลงเอาไว้	86
รูปภาพที่ 4.32 ขั้นตอนใส่รูปปกแอป กด Settings การตั้งค่าเลือก Theme & Brand	87
รูปภาพที่ 4.33 เลือก App Logo	87
รูปภาพที่ 4.34 พอกด และเลือก Custom	88
รูปภาพที่ 4.35 กดคลิกไปตรงที่รูปกระดาษ	88
รูปภาพที่ 4.36 เลือกรูปภาพจาก Google Drive ที่เราใส่ไว้	89
รูปภาพที่ 4.37 รูปภาพที่เลือกก็จะขึ้นมาให้เราเห็น	89
รูปภาพที่ 4.38 พอเข้าแอป จะเห็นรูปปกแอปขึ้นมา	90

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

Horecat (2568) แผนกจัดเลี้ยง งานของแผนกจัดเลี้ยง จะเป็นงานบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มเหมือนกับแผนกอาหารและเครื่องดื่มแต่การทำงานมีส่วนต่างกันอยู่เล็กน้อย แผนกจัดเลี้ยงจะต้องเตรียมการ และบริการลูกค้า และผู้มาใช้บริการจำนวนครั้งละมากๆ ซึ่งจำเป็นต้องทำงานมีความคล่องตัว โรงแรมใหญ่ๆ โดยเฉพาะประเภทที่มีห้องจัดเลี้ยงขนาดใหญ่หลายห้อง ส่วนใหญ่จึงมักจะแยกแผนกจัดเลี้ยงเป็นอีกแผนกต่างหาก แยกจากแผนกอาหารและเครื่องดื่ม การทำงานมีอิสระมาก หรือ น้อยขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละโรงแรมเป็นสำคัญ

จ๊อบดีบี (2568) แผนกจัดเลี้ยง (The Catering Department) แผนกนี้จะเป็นเรื่องของการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มเหมือนกับแผนกอาหารและเครื่องดื่ม แต่ลักษณะของการทำงานมีส่วนแตกต่างกันโดยแผนกอาหารและเครื่องดื่มจะดูแลห้องอาหารซึ่งเป็นแค่กลุ่มย่อยๆ แต่แผนกจัดเลี้ยงจะต้องเตรียมการและบริการคนครั้งละมากๆ จึงจำเป็นต้องให้การทำงานมีความคล่องตัว

Ditto (2568) SOP ย่อมาจาก Standard Operating Procedure โดย SOP คือ มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ถูกกำหนดขึ้นภายในองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสม่ำเสมอ และสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร SOP จะช่วยให้พนักงานทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ลดความผิดพลาดและความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้น โดยมักระบุว่า "ใคร" ต้องทำ "อะไร" "เมื่อไหร่" และทำ "อย่างไร" นอกจากนี้ SOP ยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบ และการปรับปรุงกระบวนการทำงานอีกด้วย

โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ ได้รับการโหวตให้เป็นหนึ่งในสิบสุดยอดโรงแรมของโลก โรงแรมแห่งนี้อยู่ห่างจากศูนย์กลางย่านธุรกิจของกรุงเทพฯ เพียงไม่กี่นาที และยังตั้งอยู่บนฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาที่มีความสำคัญอย่างต่อประวัติศาสตร์ไทย สามารถเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวสำคัญๆ หลายแห่งได้อย่างสะดวกสบาย เพราะมีสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสอยู่ใกล้เคียง โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ ให้บริการห้องพัก และห้องสวีท รวม 850 ห้อง แขกที่เข้าพักจะได้ตื่นตาตื่นใจกับทัศนียภาพอันตระการตาของแม่น้ำเจ้าพระยา โดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องพักฝั่งกรุงเทพฯ วิง ที่มีระเบียงสวนสามารถมองออกไปเห็นสระว่ายน้ำส่วนตัว และแม่น้ำเจ้าพระยาได้ นอกจากนี้ยังมีอาหารนานาชาติรสเลิศให้ลูกค้าได้ลิ้มลอง พร้อมทั้งบริการธุรกิจตลอด 24 ชั่วโมง สระว่ายน้ำสองแห่ง และคลับสุขภาพที่มีอุปกรณ์ครบครันสำหรับออกกำลังกาย

ปัจจุบันการดำเนินการของแผนกจัดเลี้ยงในโรงแรม ยังคงพึ่งพาระบบ Manual หรือ เอกสารเป็นจำนวนมากในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedures : SOP) ส่งผลให้เกิดความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการทำงาน และความไม่เป็นระบบ นอกจากนี้การถ่ายทอดความรู้ และขั้นตอนการปฏิบัติงานไปยังพนักงานใหม่ หรือ พนักงานชั่วคราว ยังคงเป็นความท้าทายที่สำคัญ เนื่องจากอุตสาหกรรมการบริการ มีอัตราการหมุนเวียนของพนักงานสูง ดังนั้นการออกแบบแอปพลิเคชันขั้นตอนการทำงาน (SOP) ที่สามารถช่วยพนักงานเข้าถึงข้อมูลมาตรฐานการทำงานอย่างได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว จึงเป็นแนวทางที่น่าสนใจในการยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของแผนกจัดเลี้ยง

จากที่ได้กล่าวข้างต้นมานั้น การออกแบบแอปพลิเคชันขั้นตอนการทำงาน (SOP) ของแผนกจัดเลี้ยง โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ สำหรับพนักงาน เป็นการตอบสนองต่อความท้าทายในการบริหารการจัดการมาตรฐานการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมยุคใหม่ การศึกษานี้ จะสามารถช่วยสร้างแนวทางใหม่ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การลดข้อผิดพลาด และช่วยให้โรงแรมสามารถรักษามาตรฐานการทำงานในระดับสากลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงงาน

1.2.1 เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของแผนกจัดเลี้ยง

1.2.2 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของแอปพลิเคชันมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ในการเพิ่มความแม่นยำ และลดข้อผิดพลาดในการดำเนินงานของแผนกจัดเลี้ยง

1.2.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของแผนกจัดเลี้ยง

1.3 ขอบเขตของโครงงาน

1.3.1 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

- พนักงานประจำในแผนกจัดเลี้ยง

พนักงานไม่ประจำในแผนกจัดเลี้ยง

1.3.2 ขอบเขตด้านเวลา

วันที่ 13 มกราคม พ.ศ. 2568 ถึงวันที่ 2 พฤษภาคม พ.ศ. 2568

1.3.3 ขอบเขตด้านสถานที่

โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ (Shangri-La Hotel Bangkok)

1.3.4 ขอบเขตด้านเครื่องมือ

แอปพลิเคชัน Google App Sheet คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 สามารถเพิ่มประสิทธิภาพ และมาตรฐานการปฏิบัติงานของแผนกจัดเลี้ยง

1.4.2 สามารถทำให้พนักงานมีการพัฒนาทักษะทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

1.4.3 สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และเสริมสร้างภาพลักษณ์การให้บริการของโรงแรม

บทที่ 2
การทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา ค้นคว้าหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการทำโครงงานสหกิจศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง การออกแบบแอปพลิเคชันขั้นตอนการทำงาน (SOP) ของแผนกจัดเลี้ยง โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ สำหรับพนักงาน คณะผู้จัดทำได้ทำการทบทวนข้อมูล ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีการนำเสนอเป็นลำดับ ดังต่อไปนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานฝ่ายบุคคล
2.2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับแผนกจัดเลี้ยง
2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน
2.5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ Google App Sheet
2.6 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ SOP
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานฝ่ายบุคคล

พันธุ์อาจ ชัยรัตน์ (2547) ปัจจัยในการบริหารองค์กร การทำงานทุกองค์กรโดยทั่วไปแล้วจะต้องอาศัยปัจจัยในการบริหาร (Factor of Management) ที่เป็นพื้นฐานอยู่ 4 ปัจจัย (4Ms) ประกอบด้วย ดังนี้

1) คน (Man) : นับเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นผู้ดำเนินการทุกอย่างเป็นผู้คิดเป็นผู้กระทำ งานจะสำเร็จหรือไม่ คนนับเป็นตัวแปรที่สำคัญ เพราะต่อให้มีเงินมากมาย มีอุปกรณ์พร้อม การจัดการที่ดีแต่ถ้าคนไม่มีประสิทธิภาพไม่มีความรับผิดชอบ ขาดจิตสำนึก งานก็ล้มเหลวการเลือกใช้คนให้ถูกกับงาน จึงเป็นเรื่องที่ควรคำนึงถึง

2) การจัดการ (Management) : เป็นปัจจัยในแง่ของนามธรรม แต่เป็นกระบวนการที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญนั่นก็คือ ถ้าการจัดการดีมีวางแผนไว้ตั้งแต่ต้นเท่ากับงานสำเร็จไปแล้วครึ่งหนึ่ง

3) วัสดุ (Material) : นับเป็นปัจจัยชี้ความสำเร็จของงานได้ วัสดุจึงเป็นเสมือนแขน ขาของการบริหารงาน ช่วยให้งานดำเนินไปอย่างที่ตั้งจุดหมายไว้การใช้วัสดุอุปกรณ์ควรคำถึงนึง ความประหยัด ความคุ้มค่า และรักษาสิ่งแวดล้อม

4) เงิน (Money) : นับเป็นปัจจัยที่สำคัญ การขับเคลื่อนใดๆ เงินนับเป็นสิ่งหล่อเลี้ยงให้คนงานในบริบทต่างๆ ดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ในแง่ของปัจจัยในการสนับสนุน แต่ควรดำเนินการพร้อมความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

นอกจากนั้น ยังรวมถึงการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน มีการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วทันสมัยใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการเก็บข้อมูลใช้ระบบอินเตอร์เน็ตค้นหาข้อมูลที่มีความสำคัญ และจำเป็นสำหรับองค์กร เพราะฉะนั้นเทคโนโลยีจึงเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญในการทำงานขององค์กรอีกอย่างหนึ่ง ซึ่งทุกปัจจัยมีความสำคัญในระดับที่ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากันมากนัก ทั้งนี้เพราะหากขาดปัจจัยในข้อใดข้อหนึ่งองค์กร อาจจะไม่สามารถดำเนินการทำงานไปให้ถึงในระดับที่ตั้งเป้าหมายไว้

2.2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับแผนกจัดเลี้ยง

ฉัตรกิตตรี ศรีเดช (2565) การจัดเลี้ยง หมายถึง การจัดบริการอาหารและเครื่องดื่มไปยังสถานที่จัดเลี้ยง ซึ่งความหมายของคำว่าบริการในที่นี้ หมายถึงการทำอาหารและเครื่องดื่มแล้ว นำไปส่งยังสถานที่จัดเลี้ยง ทั้งให้บริการภายในงานและนำไปส่งเพียงอย่างเดียว โดยจำแนกออกเป็น 2 ประเภทคือ

1) การจัดเลี้ยงในสถานที่ หมายถึง การจัดเลี้ยงที่เกิดขึ้นภายในบริเวณ สถานที่ของผู้จัดการงานจัดเลี้ยง เช่น ในโรงแรม หรือ ภายในร้านอาหาร โดยที่บริการจัดสถานที่ และบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องจัดเลี้ยงของทางผู้จัดการ โดยจะไม่นำอาหาร หรือ เครื่องดื่มออกไปภายนอกสถานที่

2) การจัดเลี้ยงนอกสถานที่ หมายถึง การนำอาหารและเครื่องดื่มออกไปให้บริการนอกสถานที่ ซึ่งอาหารจะผลิตจากครัวกลางภายในสถานที่ของผู้ผลิตงานจัดเลี้ยง และมีการนำอาหารและเครื่องดื่มที่ผลิตได้นี้ รวมไปถึงอุปกรณ์สำหรับบริการ และพนักงานออกไปให้บริการนอกสถานที่ที่ไม่ใช่ของผู้จัดการงานเลี้ยง โดยใช้รถขนอาหารที่มีความเพรียบพร้อมในการรักษาสภาพอาหารให้สะอาด ปลอดภัย เพื่อให้สดใหม่จนถึงช่วงเวลาของการให้บริการ

1. บุคคลที่มีความเกี่ยวข้องในงานจัดเลี้ยง

1.1 ผู้จัดบริการงานจัดเลี้ยง หมายถึง บุคคล หรือ องค์กรที่เป็นผู้จัดการดำเนินงานธุรกิจการจัดเลี้ยง

1.2 ผู้ออกแบบและประสานงาน หมายถึง บุคคลหรือองค์กรที่เป็นผู้จัดตารางงาน หรือ รูปแบบงาน และเป็นผู้กำหนดตารางกำหนดการของงาน

1.3 ลูกค้า หมายถึง ผู้จ่ายเงินในการจัดงานเลี้ยง โดยอาจเป็นผู้ที่จัดการรูปแบบของงาน หรือ อาจจะไม่เป็นผู้กำหนดรูปแบบของงานจัดเลี้ยงก็ได้ เพราะว่างานจัดเลี้ยงบางงานลูกค้าสามารถจ้างผู้ออกแบบงาน เพื่อมาเป็นผู้ดูแลงาน และประสานงานแทนลูกค้าเองได้

1.4 แขก หมายถึง ผู้ที่มาร่วมงานจัดเลี้ยง ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับเชิญจากลูกค้าที่ซื้องานจัดเลี้ยง

2. คุณสมบัติเฉพาะสำหรับบุคลากรการจัดเลี้ยงและจัดเตรียมสถานที่

2.1 ทักษะเชิงวิธีการ หมายถึง วิธีการบริการ และวิธีการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความเกี่ยวข้องกัน เพราะถ้ารู้วิธีการผลิตก็เหมือนกับรู้ว่าคุณลักษณะเฉพาะของรายการนั้นๆ และทำให้เข้าใจถึงวิธีที่ถูกต้อง และเหมาะสมในการบริการนอกจากนั้นยังช่วยสร้างความประทับใจให้กับลูกค้ารวมถึงลูกค้าที่มาใช้บริการ

2.2 ทักษะเชิงจินตนการและนามธรรม หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ เพราะการจัดเลี้ยงเกิดได้จากทั้งความต้องการ ความปรารถนา และจินตนการ และองค์ประกอบอื่นๆ การจะสร้างงานจัดเลี้ยงได้ตามความต้องการของลูกค้านั้น จึงต้องใช้ความสามาถในการรับรู้ที่ละเอียดอ่อน เพื่อให้เห็นภาพเดียวกันกลับลูกค้าเพื่อที่จะสามารถจัดได้ดังใจ

2.3 ทักษะเชิงมนุษย์ หมายถึง ความเข้าใจในการติดต่อกับคนอื่น โดยเฉพาะลูกค้า คือ รู้ความต้องการ เพื่อเข้าใจมนุษย์สัมพันธ์เป็นทั้งศาสตร์ และศิลป์ ซึ่งจำเป็นต้องมีฝึกอยู่ตลอดเวลา และ สิ่งที่ต้องรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทักษะด้านมนุษย์สัมพันธ์

3. ความสัมพันธ์การทำงาน

3.1 แผนกครัว หัวหน้าพ่อครัวต้องทราบรายการอาหาร จำนวนลูกค้า เวลาที่จัดงาน และสิ่งที่ลูกค้าต้องการเป็นพิเศษและต้องสามารถที่จะคำนวณต้นทุนอาหารได้ โดยต้องคำนึงถึงฤดูกาล ความนิยม และต้องทราบถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการ หรือ ไม่ต้องการ

3.2 แผนกเครื่องดื่ม ผู้จัดการแผนกจัดเลี้ยงจะต้องส่งรายการเครื่องดื่มให้กับแผนกเครื่องดื่ม เพื่อเตรียมการและคิดคำนวณต้นทุนเครื่องดื่ม รวมทั้งการเตรียมพนักงานที่จะทำงานร่วมกับแผนกจัดเลี้ยง

3.3 แผนกจัดซื้อผู้จัดการแผนกจัดเลี้ยงจะต้องส่งรายงานจัดเลี้ยง พร้อมทั้งความต้องการจัดซื้อเพื่อให้แผนกจัดซื้อได้เตรียมการด้านวัตถุดิบล่วงหน้า และผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อจะทำหน้าที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวัตถุดิบว่ามีหรือไม่ราคาต้นทุนเท่าไหร่ สามารถจัด ซื้อได้ตาม Function ในวันเวลาที่ต้องการ

3.4 แผนกตรวจรับและสโตร์ เมื่อผู้จัดการจัดเลี้ยงต้องการเบิกของ หรือ ตรวจสอบสิ่งของที่สั่งว่าตรงกับความต้องการ หรือ ไม่ได้ของครบ หรือ ไม่จะทำการติดต่อเจ้าหน้าที่แผนกตรวจ

รับและสโตร์ ซึ่งมีหน้าที่ดูแลโดยตรง เนื่องจากสโตร์จะไม่อนุญาตให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องมีสิทธิ์เข้าไปในห้องสโตร์ ถ้าไม่มีการรับรอง หรือ มีหลักฐานยืนยันเพื่อทำการเบิกของ

3.5 แผนกแม่บ้าน หน้าที่ในการทาความสะอาดห้องจัดเลี้ยงก่อน และหลังการจัดงาน

3.6 แผนกช่างมีหน้าที่ดูแล และซ่อมบำรุงอุปกรณ์ที่ใช้ในห้องจัดเลี้ยง เช่น LCD ไฟ เครื่องเสียง ดูแลเกี่ยวกับระบบขนาดใหญ่ที่ต้องการความปลอดภัยเป็นพิเศษ เช่น ระบบไฟฟ้า ระบบแอร์

3.7 แผนกล้างจาน มีหน้าที่ในการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้บนโต๊ะอาหาร และบนโต๊ะบริการอาหาร โดยอ้างอิงจากใบ BEO และทำการตรวจความพร้อมทั้งจำนวนของที่ครบถ้วน ตรงตามใบงานความสะอาดของอุปกรณ์รวมทั้งมีการตรวจเช็คหลังจากเสร็จงาน ซึ่งหากมีการจัดเลี้ยงแผนกล้างจานจะต้องเตรียมพนักงานให้เพียงพอต่อการทำงาน

3.8 แผนกบุคคล จะทำงานประสานกันเมื่อต้องการรับพนักงานเพิ่มทั้งพนักงานประจำ และพนักงานชั่วคราวรายวัน รวมทั้งการฝึกอบรมพนักงานในแผนกจัดเลี้ยง

3.9 แผนกรักษาความปลอดภัย จะทำงานร่วมกัน เมื่อต้องดูแลลูกค้าพิเศษที่มาร่วมงาน ดูแลเรื่องการจอดรถดูแลลูกค้าทั่วไปที่มาใช้บริการ

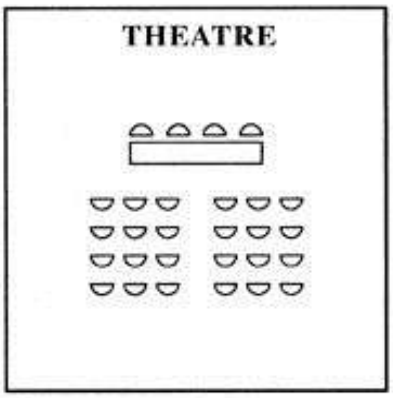
3.10 แผนกขาย ทำงานร่วมกันเพื่อขายบริการด้านการจัดเลี้ยง โดยแผนกขายจะเป็นตัวแทนในการหาลูกค้าให้กับฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ทำการออกใบงานจัดเลี้ยง หลังจากเกิดการตกลงระหว่างลูกค้า และส่งรายงานจัดเลี้ยงให้แผนกจัดเลี้ยง

3.11 แผนกลูกค้าสัมพันธ์ ทำงานร่วมกันเมื่อมีงานบริการด้านการจัดเลี้ยง โดยแผนกลูกค้าสัมพันธ์มีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ตอบสิ่งที่ลูกค้าต้องการ หรือ เสนอสิ่งที่ลูกค้าต้องการ รวมถึงการออกใบงานจัดเลี้ยงให้แผนกจัดเลี้ยง และแผนกต่างๆ

2.2.1 รูปแบบการจัดห้องประชุม แบ่งออกได้เป็น 6 ประเภท ดังนี้

1) THEATER

เหมาะสำหรับผู้เข้าร่วมประชุมจำนวนมากที่ไม่เน้นการจดบันทึก เน้นการสนทนา หรือ การแสดงบทบาทสมมุติ เพราะเก้าอี้สามารถเคลื่อนย้ายได้สะดวก ภายในห้องประชุมจะมีน้ำดื่ม, กระดาษ, ดินสอ, หลอดดื่มน้ำวางที่โต๊ะประชุมเสมอ

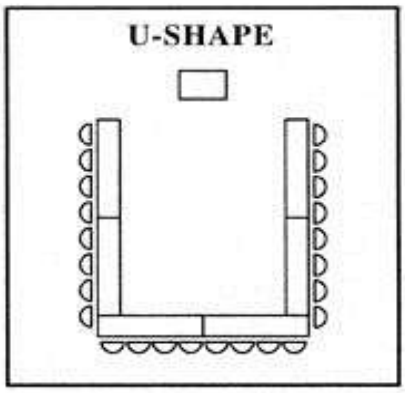


รูปภาพที่ 2.1 : THEATER

ที่มา : https://www.phanrakwork.com/content/4885/รูปแบบการจัดห้องประชุม

2) E-SHAPE, U-SHAPE AND T-SHAPE

เหมาะกับกลุ่มคนไม่เกิน 40 คน ใช้สำหรับการประชุมอภิปราย ซึ่งต้องการปฏิสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดรวมทั้งเป็นประโยชน์ต่อการนำเสนอภาพด้านที่อยู่บริเวณด้านหน้าของโต๊ะประชุม ภายในห้องประชุมจะมีน้ำดื่ม, กระดาษ, ดินสอ, หลอดดื่มน้ำวางที่โต๊ะประชุมเสมอ

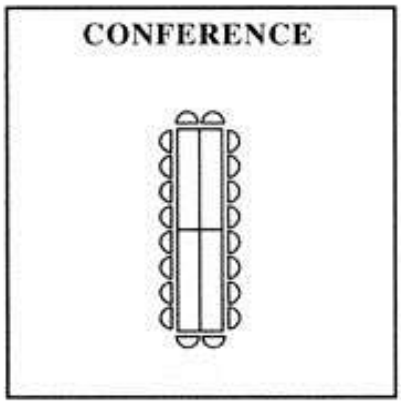


รูปภาพที่ 2.2 : E-SHAPE, U-SHAPE AND T-SHAPE

ที่มา : https://www.phanrakwork.com/content/4885/รูปแบบการจัดห้องประชุม

3) CONFERENCE AND HOLLOW SQUARE

การจัดห้องประชุมที่เหมาะสำหรับการประชุมที่มีการระดมความคิดถกเถียง หรือ เน้นให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการประชุม โดยจำนวนผู้เข้าร่วมประชุมไม่มีมากนัก ส่วนมากไม่เกิน 25 คน ภายในห้องประชุมจะมีน้ำดื่ม, กระดาษ, ดินสอ, หลอดดื่มน้ำวางที่โต๊ะประชุมเสมอ

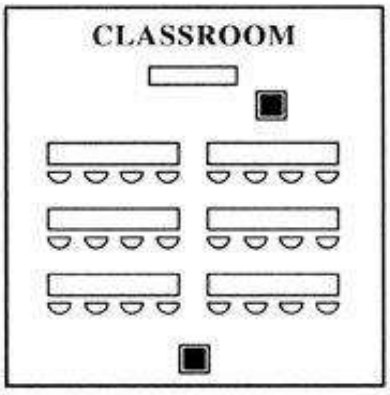


รูปภาพที่ 2.3 : CONFERENCE AND HOLLOW SQUARE

ที่มา : https://www.phanrakwork.com/content/4885/รูปแบบการจัดห้องประชุม

4) SCHOOLROOM OR CLASSROOM

จัดเป็นรูปแบบมาตรฐานทั่วไป โดยเป็นการเน้นจำนวนผู้เข้าประชุมจำนวนมากเหมาะกับการประชุมแบบใช้พื้นที่เพื่อจดบันทึก เหมาะสำหรับกลุ่มอภิปรายขนาดใหญ่ ภายในห้องประชุมจะมีน้ำดื่ม, กระดาษ, ดินสอ, หลอดดื่มน้ำวางที่โต๊ะประชุมเสมอ



รูปภาพที่ 2.4 : SCHOOLROOM OR CLASSROOM

ที่มา : https://www.phanrakwork.com/content/4885/รูปแบบการจัดห้องประชุม

5) OVALS AND ROUNDS

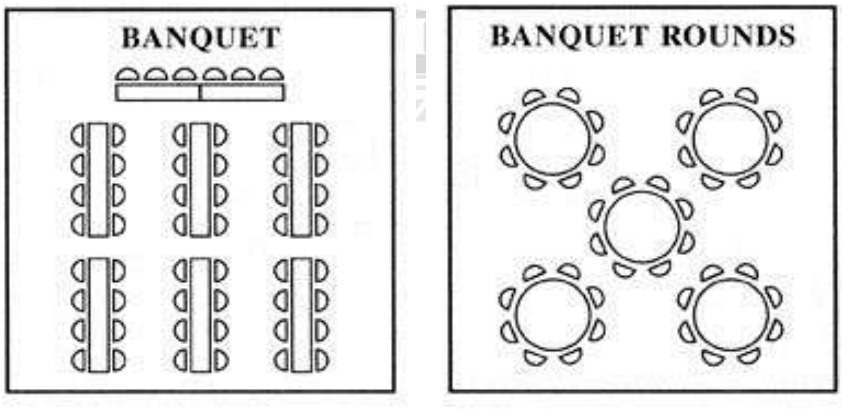
โดยทั่วไปใช้สำหรับมื้ออาหาร และเหมาะสำหรับงานที่ต้องการให้ผู้เข้าร่วมได้มีการพูดคุยสนทนากันได้อย่างสะดวก โดยจำนวนสมาชิกควรอยู่ที่ประมาณ 8 ที่นั่ง สำหรับโต๊ะขนาด 5 ฟุต และ 10 ที่นั่ง สำหรับโต๊ะขนาด 6 ฟุต

รูปภาพที่ 2.5 : OVALS AND ROUNDS

ที่มา : https://www.phanrakwork.com/content/4885/รูปแบบการจัดห้องประชุม

6) BANQUET

โดยทั่วไปใช้สำหรับมื้ออาหาร และเหมาะสำหรับงานที่ต้องการให้ผู้เข้าร่วมได้มีการพูดคุยสนทนากันได้อย่างสะดวก โดยจำนวนสมาชิกควรอยู่ที่ประมาณ 8 ที่นั่ง สำหรับโต๊ะขนาด 5 ฟุต และ 10 ที่นั่ง สำหรับโต๊ะขนาด 6 ฟุต



รูปภาพที่ 2.6 : BANQUET

ที่มา : https://www.phanrakwork.com/content/4885/รูปแบบการจัดห้องประชุม

2.2.2 รูปแบบการบริการ Break แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1) Break service

จะเป็นเบรกที่จัดเบรกไว้โต๊ะตามจำนวนแขก และลงขนมเบรก 2 อย่าง ระยะเวลาในการลงขนมเบรกจะลงขนมก่อนเวลาเบรก 10-15 นาที เมื่อถึงเวลาลูกค้าเบรกลูกค้าจะเข้ามาหยิบจานเบรกพนักงานบริการจะคอยรินเครื่องดื่มให้กับลูกค้า

รูปภาพที่ 2.7 : Break service

ที่มา : https://susancroissant.com/susan-blog/meeting-break-snack-box/

1.1) อุปกรณ์ที่จะต้องเตรียมในการจัด Break service

1. จานแบ่ง
2. ถ้วยกาแฟ
3. ช้อนกาแฟ
4. ทิชชู่ทรงสี่เหลี่ยม
5. น้ำตาลซอง
6. คอฟฟี่เมตซอง

1.2) ขั้นตอนการบริการ Break service

1. จัดเตรียมจานเบรกให้เรียบร้อยพร้อมกับลงขนมเบรก
2. จัดเตรียมเครื่องดื่ม ชา, กาแฟ, ไมโลใส่พอตไว้คอยรินให้กับแขก
3. กล่าวทักทายแขกพร้อมถามแขกว่ารับเป็นเครื่องดื่มอะไรดีคะ/ครับ มีชา, กาแฟ, ไมโล
4. Break service แขกจะถือจานเบรกและหยิบเอง พนักงานบริการคอยรินเครื่องดื่มให้กับแขกเท่านั้น
5. ระหว่างที่ลูกค้าทานเบรกเสร็จพนักงานบริการคอย clear จานเบรกให้เร็วที่สุด

6. ถ้างานมีทั้งเบรกเช้าและเบรกบ่ายจะต้องจัดเตรียมชุดเบรกใหม่ทั้งหมดตามจำนวนแขกให้เร็วที่สุด

2) Break individual

เป็นเบรกที่พนักงานบริการจะต้องคอยบริการในห้องโดยจะแยกแก้วกาแฟกับจานขนมออกจากกันแก้วกาแฟ และจานรองแก้วกาแฟวางบนโต๊ะแขกอยู่แล้ว พนักงานบริการคอยลงขนมในจานแบ่งไปเสิร์ฟแก่แขก และเสิร์ฟเครื่องดื่ม

รูปภาพที่ 2.8 : Break individual

ที่มา : https://susancroissant.com/susan-blog/meeting-break-snack-box/

2.1) อุปกรณ์ที่จะต้องเตรียมในการจัด Break individual

1. จานแบ่ง
2. ถ้วยกาแฟ
3. จานรองแก้วกาแฟ
4. ช้อนกาแฟ
5. ทิชชู่ทรงสี่เหลี่ยม
6. น้ำตาลซอง
7. คอฟฟี่เมตซอง

2.2) ขั้นตอนการบริการ Break individual

1. พนักงานบริการจัดเตรียมจานแบ่งใส่ถาดเสิร์ฟสี่เหลี่ยมใหญ่จำนวน 12 จานต่อ 1 ถาด

2. เมื่อใกล้ถึงเวลาเสิร์ฟเบรกพนักงานบริการลงขนมจำนวน 2 อย่าง

3. เมื่อถึงเวลาเบรกถือถาดเสิร์ฟที่จัดเรียงขนมเบรกไว้นำไปเสิร์ฟแก่แขกโดยจะวางจานขนมเบกไว้โต๊ะข้างหน้าแขก

4. เมื่อลงจานขนมเบรกเรียบร้อยแล้ว เสิร์ฟเครื่องดื่มแก่แขกใส่ถ้วยกาแฟที่วางอยู่บนโต๊ะแขกถามแขกทุกว่ารับเป็นเครื่องดื่มอะไรดีคะ/ครับ มีชา, กาแฟ, ไมโล จนครบหมดทุกคน

3) Break box

เป็นเบรกที่สั่งจัดทำจากข้างนอกภายในกล่องเบรกจะมี ขนม และน้ำดื่มแพ็คใส่กล่องมาอย่างเรียบร้อยพนักงานจะต้องวางตามโต๊ะสัมมานาตามที่นั่งของแขก หรือ เข้าเสิร์ฟเบรกกล่องเมื่อเวลาที่ลูกค้ากำหนด

รูปภาพที่ 2.9 : Break box

ที่มา : https://susancroissant.com/susan-blog/meeting-break-snack-box/

3.1) อุปกรณ์ที่จะต้องเตรียมในการจัดเบรกแบบ Break box

1. ถาดไว้คอยเสิร์ฟ Break box ให้ตามโต๊ะ

3.2) ขั้นตอนการบริการ Break Box

1. ตั้งโต๊ะเพื่อจัดวางกล่องขนมเบรกให้เพียงพอ

2. พนักงานบริการคอยหยิบกล่องขนมเบรกให้ลูกค้า หรือ ใส่ถาดเสิร์ฟตามโต๊ะที่ลูกค้าเมื่อลูกค้ารับประทานเบรกเสร็จพนักงานบริการคอยเคลียร์กล่องกระดาษ และขวดน้ำที่ลูกค้าดื่มหมดแล้วทั้งหมด

2.2.3 รูปแบบการจัดงานเลี้ยง แบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

1) การจัดเลี้ยงแบบอาหารชุด (Banquet)

เป็นการจัดเลี้ยงที่เหมาะกับงานที่มีความเป็นทางการ เน้นความหรูหรา และมีพิธีการ โดยแขกจะนั่งทานอาหารตามโต๊ะที่จัดไว้ และจะมีพนักงานมาเสิร์ฟอาหารอย่างเป็นขั้นตอน โดยอาหารจะถูกเสิร์ฟเป็นคอร์ส แบ่งเป็นหลายจาน แต่ละจานจะทยอยเสิร์ฟตามลำดับ เริ่มจากอาหารทานเล่น อาหารจานหลัก ตามด้วยของหวาน โดยสามารถกำหนดได้ตั้งแต่มาตรฐานของอาหาร การจัดโต๊ะ ไปจนถึงขั้นตอน และลักษณะการเสิร์ฟ ซึ่งการจัดเลี้ยงอาหารชุด (Banquet) หรือแบบเซตเมนู เป็นรูปแบบการจัดเลี้ยงที่เหมาะกับงานที่ทราบจำนวนผู้มาร่วมที่แน่นอน และมีการจัดที่นั่ง VIP รวมถึงมีการจัดเตรียมอาหารบางชนิดสำหรับผู้ที่แพ้อาหารบางประเภทเอาไว้

รูปภาพที่ 2.10 : การจัดเลี้ยงแบบอาหารชุด (Banquet)

ที่มา : https://www.siammandarinahotel.com/th/blog/catering-banquet-guide/

1.1) ลักษณะและรูปแบบของการจัดเลี้ยงแบบอาหารชุด

รายการอาหารจะถูกกำหนดเป็นชุดโดยเจ้าภาพเป็นผู้เลือกรายการอาหาร หลักสำคัญในการจัดเลี้ยงอาหารชุดคือ แขกผู้มาในงานจะนั่งอยู่กับที่ โดยฝ่ายสถานที่จัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้สำหรับการรับประทานอาหารว่างไว้บนโต๊ะ เมื่อเริ่มรับประทานอาหารพนักงานจะนำอาหารและเครื่องดื่มมาบริการให้แขกที่โต๊ะเป็นรายบุคคล

1.2) การจัดโต๊ะสำหรับรับประทานแบบอาหารชุด

การบริการอาหารแบบนี้ พนักงานบริการเป็นฝ่ายบริการอาหารกับแขกโดยตรง จึงไม่จำเป็นต้องมีโต๊ะโชว์อาหาร ยกเว้นว่าจะมีการโชว์การประกอบอาหารต่อหน้าแขกที่จะต้องทำการปรุงอาหารเดียวนั้น ซึ่งการโชว์แบบนี้จะเป็นการเพิ่มสีสัน และความบันเทิงให้กับแขกผู้มาร่วมงานได้จัดโต๊ะนั้น จะขึ้นอยู่กับจำนวนของแขกด้วย ถ้าแขกมีจำนวนน้อยควรจัดเป็นรูป

สี่เหลี่ยมผืนผ้า ถ้าแขกมีจำนวนมาก นิยมจัดเป็นรูปตัวอักษร เช่น T, I, E หรือ U แต่ควรเว้นทางเดินเพื่อให้พนักงานบริการเดินได้อย่างสะดวก และไม่ควรตั้งโต๊ะแขกติดผนัง หรือ ชิดผนังมาจนเกินไป ส่วนการตั้งโต๊ะของแขกผู้มาในงาน ทางโรงแรม หรือ เจ้าภาพ ต้องทราบจำนวนของแขกที่แน่นอน และแขก VIP มีกี่ท่าน ซึ่งจะเป็นศิลปะการจัดโต๊ะที่ให้ความสำคัญกับแขก VIP แตกต่างกันออกไป ซึ่งจะต้องจัดให้แขก VIP นั่งเด่นเห็นได้ชัดเจนจากแขกทั่วไป เพราะแขก VIP อาจจะลุกขึ้นมากล่าวสุนทรพจน์ได้

1.3) ข้อดีของการจัดเลี้ยงแบบอาหารชุด

1. ดูเป็นพิธีการ เป็นระเบียบ สวยงาม สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่โรงแรม และเจ้าภาพได้

2. ลดปัญหาการแย่งอาหารของแขก ซึ่งปริมาณอาหารจะมีเพียงพอกับแขกทุกท่าน อาหารที่มาบริการมีมาตรฐานสูง

3. สามารถควบคุมเวลาในการรับประทานอาหารได้แน่นอน

4. รูปแบบการให้บริการ ตายตัวสามารถจัดสถานที่ และพนักงานบริการอุปกรณ์ต่างๆ ให้พอเพียงได้

5. งบประมาณไม่บานปลาย

1.4) ข้อเสียของการจัดเลี้ยงแบบอาหารชุด

1. ต้องใช้พนักงานจำนวนมาก ซึ่งต้องได้รับการฝึกฝนมาอย่างดี

2. ต้องใช้เครื่องมือในการรับประทานอาหารมาก และต้องครบชุด

3. แขกไม่สามารถทักทาย พูดคุยกันอย่างทั่วถึง

4. ใช้เวลาเตรียมงานค่อนข้างมาก

5. หากเกิดข้อบกพร่องจะไม่สามารถแก้ไขได้

2) การจัดเลี้ยงแบบค็อกเทล (Cocktail)

เป็นรูปแบบการจัดเลี้ยงที่ได้รับความนิยมอย่างมากสำหรับงานเลี้ยงที่มีบรรยากาศสบาย ๆ ไม่เป็นทางการ เช่น งานเลี้ยงเปิดตัวผลิตภัณฑ์ งานสังสรรค์หลังเลิกงาน ที่เน้นการพูดคุย เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้มาร่วมงาน เนื่องจากจะไม่มีโต๊ะประจำ แต่อาจมีโต๊ะและเก้าอี้ส่วนหนึ่งที่จัดเตรียมไว้ ทำให้แขกสามารถเดินเลือกหยิบอาหารและเลือกโต๊ะ หรือที่นั่งได้ตามใจชอบ อาหารจะเป็นอาหารทานเล่นพอดีคำ ทานง่าย ทำให้สามารถเดินสังสรรค์ได้ โดยจะมีพนักงานที่คอยดูแลในเรื่องเครื่องดื่ม ซึ่งการจัดเลี้ยงแบบค็อกเทลมักจะมีราคาถูกกว่ารูปแบบอื่น อีกทั้งยังสามารถจัดเลี้ยงผู้ร่วมงานในปริมาณมากได้ในครั้งเดียว

รูปภาพที่ 2.11 : การจัดเลี้ยงแบบค็อกเทล (Cocktail)

ที่มา : https://www.siammandarinahotel.com/th/blog/catering-banquet-guide/

2.1) ลักษณะและรูปแบบของการจัดเลี้ยงแบบค็อกเทล

การจัดเลี้ยงแบบค็อกเทลคือ มุ่งเน้นที่จะเลี้ยงเครื่องดื่มมากกว่าอาหารหนัก เครื่องดื่ม จึงต้องมีความหลากหลาย ส่วนอาหารนั้นจะจัดเป็นลักษณะพอดีคำ สามารถใช้มือหยิบได้เลย ซึ่งจุดเด่นของงานจะอยู่ที่การตกแต่งห้อง และคุณภาพของเครื่องดื่ม และเจ้าภาพมุ่งเน้นให้แขกผู้มาร่วมงานได้สนทนากัน พนักงานเสิร์ฟในขณะเสิร์ฟ หรือ เติมอาหาร จึงควรหลีกเลี่ยงการใช้เสียง หรือ ขัดจังหวะ การสนทนาของแขกให้มากที่สุด ส่วนในการเลี้ยงค็อกเทล แขกผู้มาในงานจะเป็นผู้บริการตนเอง ในเรื่องของอาหารพนักงานเสิร์ฟ จะมีหน้าที่บริการเครื่องดื่ม พนักงานบริการจะนำเครื่องดื่มต่างๆ มาใส่แก้วแล้ว วางลงบนถาดคละกัน และพนักงานเสิร์ฟจะยกถาดนั้นเดินไป บริเวณรอบๆ งาน ถ้าแขกต้องการเครื่องดื่มจะเรียกพนักงานเอง และแขกจะเป็นคนหยิบแก้ว เครื่องดื่มออกจากถาดเอง และเมื่อแขกเครื่องดื่มหมด แขกอาจจะถือแก้วไว้ หรือ เรียกพนักงานให้มาบริการ โดยหยิบแก้วเครื่องดื่มใหม่จากถาดแล้ว วางแก้วเครื่องดื่มเก่าลงไปแทน ส่วนอาหารนั้น จะเป็นอาหารประเภทพอดีคำไม่ต้องการใช้อุปกรณ์การหั่น หรือ ตัดใดๆ ทั้งสิ้น

2.2) การจัดสถานที่และโต๊ะวางอาหารแบบค็อกเทล

การจัดสถานที่สามารถจัดได้ทั้งใน และนอกอาคาร แต่เจ้าภาพควรมุ่งเน้นการจัดสถานที่ให้สวยงาม เพื่อเป็นจุดดึงดูดของแขกที่มาร่วมงาน ซึ่งภายในงานอาจจะมีการจัดเวทีไว้เพื่อลองร้องเพลง และการบรรเลงดนตรีประเภท Light Music เพื่อสร้างบรรยากาศภายในงาน ควรจะเป็นการบรรเลงเพลงสด และไม่ควรมีเสียงดังเกินไป ซึ่งอาจจะเป็นการรบกวนการสนทนาของแขกได้ ส่วนการจัดวางโต๊ะอาหาร ควรจัดวางโต๊ะอาหารให้มีหลายๆ จุด เพื่อลดการแย่งอาหาร และการ

เบียดเสียดของแขก การใช้ภาชนะของเครื่องดื่ม ควรจะจัดให้เหมาะสมกับเครื่องดื่ม เช่น ไวน์ ควรใช้แก้วที่มีก้าน

2.3) ข้อดีของการจัดเลี้ยงแบบค็อกเทล

1. ราคาถูกกว่าการจัดเลี้ยงแบบอื่นๆ
2. สามารถเลี้ยงแขกได้ในปริมาณมากๆ
3. ไม่เป็นทางการจนเกินไป ซึ่งทำให้แขกรู้สึกอิสระ และสร้างความคุ้นเคยซึ่งกันและกันได้
4. ใช้อุปกรณ์น้อยมาก
5. ควบคุมการบริการง่าย

2.4) ข้อเสียของการจัดเลี้ยงแบบค็อกเทล

1. ไม่สามารถควบคุมการสูญหายของอุปกรณ์ได้
2. ไม่สามารถควบคุมปริมาณของเครื่องดื่มภายในงานได้
3. แขกอาจรู้สึกไม่อยากมา เพราะไม่มีอาหารหนักที่อิ่มท้อง
4. พนักงานอาจบริการไม่ทั่วถึง
5. อุปกรณ์ชำรุดเสียหายได้ง่าย
6. แขกบางคนอาจจะไม่ชอบการบริการด้วยตนเอง

3) การจัดเลี้ยงแบบบุฟเฟต์ (Buffet)

เป็นอีกหนึ่งรูปแบบที่ได้รับความนิยม ซึ่งเหมาะสำหรับงานเลี้ยงที่เน้นความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดต้นทุน โดยผู้มาร่วมงานสามารถเลือกหยิบอาหารทานเองได้ตามใจชอบ และต้องบริการตนเองตั้งแต่การหยิบภาชนะ เพื่อตักอาหาร โดยพนักงานจะมีหน้าที่เติมและจัดโต๊ะอาหาร รวมถึงคอยเก็บภาชนะ ซึ่งอาหารจะมีหลากหลายประเภท ทั้งอาหารคาว อาหารหวาน เครื่องดื่ม จึงสามารถรองรับผู้ร่วมงานจำนวนมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถึงแม้จะมีรูปแบบการจัดเลี้ยงคล้ายกับแบบค็อกเทล แต่ก็มีความแตกต่างกันในเรื่องของอาหาร เพราะการจัดเลี้ยงแบบบุฟเฟต์ จะเน้นเมนูอาหารจานหลักมากกว่า รวมถึงมีโต๊ะสำหรับนั่งทานอาหารสำหรับผู้ร่วมงานไว้ให้

รูปภาพที่ 2.12 : การจัดเลี้ยงแบบบุฟเฟต์ (Buffet)

ที่มา : https://www.siammandarinahotel.com/th/blog/catering-banquet-guide/

3.1) ลักษณะและรูปแบบของการจัดเลี้ยงแบบบุฟเฟต์

การจัดเลี้ยงบุฟเฟต์นั้น ผู้จัดต้องคำนึงถึงจำนวนแขกที่มาในงานด้วยว่า มีจำนวนเท่าไรที่จะมาในงาน และแขกส่วนใหญ่ เมื่อรู้ว่าเจ้าภาพจัดเลี้ยงอาหารแบบบุฟเฟต์ก็นิยมที่จะพาครอบครัว หรือ เพื่อน จึงทำให้คาดการจำนวนแขกผู้มาร่วมงานนั้นยาก ฉะนั้นของเจ้าภาพจึงควรเพื่อปริมาณอาหารไว้เกินกว่าจำนวนแขกที่เชิญมาร่วมงานสักครึ่งหนึ่ง ส่วนการจัดเลี้ยงแบบนี้ เป็นลักษณะแขกผู้มางานจะบริการอาหารด้วยตัวเอง ตั้งแต่การหยิบภาชนะการตักอาหาร หากหยิบอุปกรณ์ และการเสิร์ฟ ทั้งหมดนี้แขกจะเป็นผู้จัดการเองทั้งสิ้น พนักงานบริการมีหน้าที่คอยเติมอาหาร ที่โต๊ะจัดอาหาร และคอยเก็บภาชนะที่ใช้แล้วจากโต๊ะรับประทานอาหารของแขกออกเท่านั้น แต่อาจจะมีการบริการเสิร์ฟเครื่องดื่มบ้างแล้ว แต่เจ้าภาพจะตัดสินใจ นอกจากนี้พนักงานบริการยังมีหน้าที่ในการเติมภาชนะ และอุปกรณ์หากพบว่า ภาชนะ และอุปกรณ์ใกล้หมด เพราะสิ่งสำคัญในการเลี้ยงอาหารบุฟเฟต์ก็คือ จะต้องไม่ให้ภาชนะอุปกรณ์ใกล้หมด เพราะสิ่งสำคัญในการเลี้ยงอาหารบุฟเฟต์ก็คือ จะต้องไม่ให้ภาชนะอุปกรณ์การรับประทานอาหาร และอาหารหมด อาจจะเกิดคำตำหนิถึงเจ้าภาพได้ และเนื่องจากแขกเป็นผู้บริการตนเอง จึงไม่จำเป็นต้องใช้พนักงานบริการมากนัก และไม่จำเป็นต้องซักซ้อมมากนัก ลักษณะอาหารคาวควรมีครบทุกชนิด หมายถึง ควรจะมีทั้งอาหารที่เป็นน้ำ เช่น ต้มจืด แกงเผ็ด อาหารที่เป็นแบบทอด ผัด และยำ อาจมีอาหารทานเล่นรวมอยู่ด้วย เนื่องจากแขกผู้มาร่วมงานมีหลากหลาย และจุดประสงค์ต้องการให้มีอิสระในการเลือกรับประทานอย่างเต็มที่ ส่วนอาหารหวาน ควรจะเป็นประเภทผลไม้ และไอศกรีม เนื่องจากเป็นอาหารที่ทานได้ทุกเพศทุกวัย เครื่องดื่มก็จะมีทั้งน้ำอัดลม น้ำเปล่า หรือ เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ด้วยก็ได้ แล้วแต่เจ้าภาพจะตัดสินใจ

3.2) การจัดสถานที่สำหรับการจัดเลี้ยงแบบบุฟเฟต์

การจัดสถานที่นั้น จะขึ้นอยู่กับเจ้าภาพเป็นผู้เลือกว่าต้องการจัดงานในบริเวณใดสิ่งที่ควรคำนึงถึงการเลือกสถานที่นั้น ควรจะคำนึงปัจจัยต่างๆ ดังนี้

3.2.1) จำนวนแขกผู้มาร่วมงาน

การจัดสถานที่จะต้องไม่ให้คับแคบจนเกินไป เพราะจะทำให้รู้สึกอึดอัดอาจจะทำให้เกิดการโกลาหล วุ่นวายในการตักอาหารได้ อาจจะทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ และยากต่อการให้บริการ

3.2.2) ฤดูกาล

ถ้าเป็นการจัดงานในอาคาร อาจจะไม่ต้องคำนึงมากนัก แต่ถ้าเจ้าภาพต้องการจัดงานในส่วนของโรงแรม หรือ สถานที่เปิดโล่ง ในฤดูฝน อาจมีฝนตกลงมาสร้างความลำบากในงานได้ ซึ่งจะเกิดความเฉอะแฉะของพื้นที่จัดงานได้

3.2.3) พื้นที่บริเวณงาน

การจัดงานนอกอาคาร ไม่ควรใช้พื้นที่ที่มีลักษณะเป็นหลุมเป็นบ่อ หรือ สูงๆ ต่ำ เพราะอาจทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ ควรเป็นพื้นที่เรียบเสมอกัน

3.3) การจัดโต๊ะวางอาหารแบบบุฟเฟต์

โต๊ะวางอาหารถือเป็นหัวใจสำคัญของการเลี้ยงบุฟเฟต์ ผู้จัดควรจัดโต๊ะวางอาหารให้เด่น โดยที่แขกผู้มาในงานเข้ามาในบริเวณงานจะสังเกตเห็นโต๊ะวางอาหารก่อน และต้องจัดโต๊ะวางอาหารให้มีความสะดวกของแขกที่จะมาตักอาหารให้เดินไปในทางเดียวกันจะมีไม่มีการย้อนศร ซึ่งจะทำให้เกิดความวุ่นวายได้ และยังสะดวกต่อพนักงานบริการในการนำอาหารมาเติม ถ้าเป็นการจัดงานนอกอาคารควรมีการนำหิน อิฐ หรือ แผ่นไม้ มาวางปูไว้บริเวณทางเดินใกล้โต๊ะวางอาหาร เพื่อเป็นการป้องกันการสะดุด อันเนื่องมาจากพื้นที่ไม่เสมอกัน และควรจัดแสงไฟให้พอเพียง ณ บริเวณโต๊ะวางอาหาร ควรจะมีการเพิ่มสีสันของโต๊ะอาหารด้วยดอกไม้ ตุ๊กตา และสลักไว้บนโต๊ะอาหารด้วย ถ้าแขกผู้มาร่วมงานมีปริมาณมาก ผู้จัดอาจจะกำหนดจุดโต๊ะวางอาหารให้กระจายออกจากกันเป็น 2 ถึง 3 จุด เพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงการแย่งอาหารของแขกผู้มาร่วมงาน

3.4) ข้อดีของการจัดเลี้ยงแบบบุฟเฟต์

1. สามารถจัดเตรียมสถานที่ และอาหารไว้ล่วงหน้าได้ สามารถจัดได้หลาย Style

2. ใช้พนักงานบริการไม่มาก

3. ค่าใช้จ่ายไม่แพง และสามารถเชิญแขกได้เป็นจำนวนมาก

4. บรรยากาศของงานเป็นกันเอง แขกที่มาร่วมงานมีอิสระในการเลือกอาหาร และเหมาะสมกับทุกชนชั้น

5. ไม่ยุ่งยาก เพราะการบริการอาหารใกล้เคียงกับชีวิตจริง และยังอิ่มท้อง

3.5) ข้อเสียของการจัดเลี้ยงแบบบุฟเฟต์

1. มักเกิดการแย่งชิงอาหารของแขกผู้มาร่วมงานได้

2. ไม่สามารถควบคุมปริมาณอาหารได้ อาจเกิดปัญหาอาหารขาดไม่เพียงพอความต้องการแขก

3. ความสิ้นเปลืองของอุปกรณ์

4. การจะเกณฑ์ผู้มาร่วมงานค่อนข้างยาก

5. มีเศษอาหารเหลือทิ้งเป็นจำนวนมาก เนื่องจากแขกไม่ต้องการเดินตักอาหารหลายรอบจึงตักอาหารเป็นจำนวนมากเกินไปจนรับประทานไม่หมด

4) การจัดเลี้ยงแบบโต๊ะจีน (Chinese Style)

เป็นรูปแบบการจัดเลี้ยงที่พบเห็นได้บ่อยตามงานแต่งงาน หรือ งานเฉลิมฉลอง โดยอาหารจะถูกเสิร์ฟเป็นชุดบนโต๊ะกลมที่มีแขกนั่งทาน และแชร์อาหารร่วมกัน มักแบ่งอาหารเป็น 3 ชุด เริ่มด้วยชุดแรกที่เป็นอาหารทานเล่น ชุดกลางที่เป็นข้าว หรือ กับข้าว ชุดสุดท้ายเป็นขนมหวาน ซึ่งสามารถควบคุมปริมาณอาหารได้อย่างเหมาะสม แขกไม่ต้องเดิน หรือ ลุกนั่งเพื่อไปตักอาหารเอง มักกำหนดตัวเลขของแขกในโต๊ะไว้ไม่เกิน 8-12 คน แขกที่นั่งร่วมกันมักมีความสนิทกันพอสมควร

รูปภาพที่ 2.13 : การจัดเลี้ยงแบบโต๊ะจีน (Chinese Style)

ที่มา : https://www.siammandarinahotel.com/th/blog/catering-banquet-guide/

4.1) ลักษณะและรูปแบบการจัดเลี้ยงแบบโต๊ะจีน

อาหารจีนมักจะแบ่งเป็น 3 ชุด ชุดแรกนิยมเป็นอาหารทานเล่น ชุดกลางเป็นข้าว และกับข้าวรูปแบบจีนที่หลากหลาย ชุดสุดท้ายคือ ขนมหวานแบบจีน ในแต่ละชุดอาจจะมีหลายรายการ โดยเฉพาะชุดกลาง การเลี้ยงโต๊ะจีนนิยมให้แขกที่มาร่วมงานนั่งในโต๊ะกลม ซึ่งจะถือพิธีการจัดตัวเลขของจำนวนแขกในแต่ละโต๊ะ 8 คน หรือ 10 คน เท่านั้น ไม่มีการจัดเก้าอี้ เพิ่มให้แขกอีก ถ้าจำนวนแขกในโต๊ะนั้นครบแล้ว นิยมให้เปิดโต๊ะใหม่มากกว่า แขกผู้มาร่วมงานจะนั่งประจำโต๊ะ โดยมีพนักงานบริการอาหารยกอาหารออกเสิร์ฟ พนักงานบริการอาหารจะมีหน้าที่ทั้งเครื่องดื่มที่เสิร์ฟอาหารเท่านั้น ส่วนการบริการเครื่องดื่ม จะมีวางอยู่บนโต๊ะอยู่แล้ว พร้อมทั้งอุปกรณ์การรับประทานอาหาร ซึ่งจะมีทั้งเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ และไม่มีแอลกอฮอล์ แขกผู้มาร่วมงานต้องมีความใกล้ชิดกันพอสมควร จึงสามารถนั่งร่วมโต๊ะอาหาร และคุยกันได้ และบริการนั้นจะเป็นรูปแบบตายตัว

4.2) การจัดเตรียมสถานที่และโต๊ะสำหรับงานเลี้ยงแบบโต๊ะจีน

นิยมจัดในอาคาร ตามประเพณีแล้ว ไม่นิยมจัดตกแต่งโต๊ะอาหารมากนัก การจัดตกโต๊ะจึงทำบริเวณรอบๆ ห้อง และบนเวทีเท่านั้น ส่วนการจัดตกแต่งโต๊ะจะใช้ผ้าคลุมโต๊ะเท่านั้น ซึ่งการเลี้ยงโต๊ะจีน จะใช้โต๊ะกลม โดยการกำหนดจำนวนแขกที่นั่งในแต่ละโต๊ะนั้น 8-10 คน จะไม่นิยมเกินกว่านี้ ซึ่งบนโต๊ะอาหารจะมีอุปกรณ์การรับประทานพอดีกับจำนวนเก้าอี้นั่ง และจะมีรายการอาหารที่จะนำมาเสิร์ฟตั้งอยู่บนโต๊ะ และควรจัดให้แต่ละโต๊ะห่างกันพอสมควร อย่าชิดกันมาก จะทำให้การบริการอาหารลำบาก อาจจะกล่าวได้ว่า พนักงานบริการ 1 คนต่อจำนวนแขก 30 คน หรือ ประมาณ 3 โต๊ะ สิ่งสำคัญพนักงานบริการอาหารจะต้องเสิร์ฟอาหารไม่ให้ติดขัด

4.3) ข้อดีของการจัดเลี้ยงแบบโต๊ะจีน

1. เจ้าภาพสามารถกำหนดจำนวนแขกที่มาในงานได้ แต่ควรสำรองโต๊ะเอาไว้ด้วย

2. สามารถกำหนดรายการอาหารและค่าใช้จ่ายได้

3. ง่ายต่อการบริการ

4. แขกที่มาร่วมงานจะได้รับอาหารเท่าเทียมกัน ลดปัญหาการแย่งอาหาร

4.4) ข้อเสียของการจัดเลี้ยงแบบโต๊ะจีน

1. ในการร่วมโต๊ะอาหารถ้าแขกรู้จักกันจะเกิดความคุ้นเคย แต่ถ้าไม่รู้จักกันจะเกิดความอึดอัดได้

2. แขกจะไม่ยอมนั่งโต๊ะกับคนอื่นต้องเปิดโต๊ะใหม่ ทำให้เสียที่นั่งโดยเปล่าประโยชน์

3. ไม่สามารถเลือกอาหารได้

2.2.4 ลักษณะของแก้วที่ใช้ในการบริการ แบ่งออกได้เป็น 6 ประเภท ดังนี้

1) แก้วไวน์แดง

ส่วนใหญ่จะมีลักษณะกลม ตัวแก้วจะใหญ่ และปากแก้วจะกว้าง เพื่อให้อากาศเข้าไปทำปฏิกิริยาบางอย่างให้รสชาติ และกลิ่นของไวน์สมบูรณ์แบบมากขึ้น ช่วยกระจายกลิ่นอันซับซ้อน และรสชาติอันเข้มข้น ที่เป็นจุดเด่นของไวน์แดง

รูปภาพที่ 2.14 : แก้วไวน์แดง

ที่มา : https://www.baristabuddy.co.th/content/18499/เลือกแก้วให้เหมาะกับเครื่องดื่ม

2) แก้วไวน์ขาว

จะมีรูปทรงเป็นตัวยู (U) และตัวแก้วจะมีความสูงเพรียวกว่า เมื่อเทียบกับแก้วไวน์แดง ส่งผลให้กลิ่นหอมคลุ้งมาตามแก้วไวน์ได้ดี และยังทำให้คงรักษาความเย็นของไวน์ไว้ได้ แก้วไวน์ขาว

รูปภาพที่ 2.15 : แก้วไวน์ขาว

ที่มา : https://www.baristabuddy.co.th/content/18499/เลือกแก้วให้เหมาะกับเครื่องดื่ม

3) แก้ว Long Drink

จะเป็นรูปทรงแก้วทรงกลมสูง Long Dink นิยมใช้เสิร์ฟน้ำ Soft Drink เช่น น้ำเปล่า, น้ำส้ม, น้ำเป๊ปซี่, เหล้า และเบียร์

รูปภาพที่ 2.16 : แก้ว Long Drink

ที่มา : https://www.baristabuddy.co.th/content/18499/เลือกแก้วให้เหมาะกับเครื่องดื่ม

4) แก้ว Juice

จะเป็นรูปทรงกลมเล็กและสั้น Juice drink นิยมใช้เสิร์ฟน้ำส้ม นม และน้ำเปล่า

รูปภาพที่ 2.17 : แก้ว Juice

ที่มา : https://www.baristabuddy.co.th/content/18499/เลือกแก้วให้เหมาะกับเครื่องดื่ม

5) แก้ว Goblet

จะมีรูปทรงเป็นตัวยู (U) และตัวแก้วจะมีความสูงต่ำกว่า เมื่อเทียบกับแก้วไวน์แดงส่งผลให้ และยังทำให้คงรักษาความเย็นของน้ำดื่มได้ดี แก้ว Goblet จะนิยมใช้เสิร์ฟน้ำเปล่า

รูปภาพที่ 2.18 : แก้ว Goblet

ที่มา : https://www.baristabuddy.co.th/content/18499/เลือกแก้วให้เหมาะกับเครื่องดื่ม

6) แก้ว Hi-ball

จะเป็นรูปทรงแก้วทรงกลมสูงนิยมใช้เสิร์ฟน้ำ Soft Drink เช่น น้ำเปล่า, น้ำส้ม, น้ำเป๊ปซี่, เหล้า และเบียร์

รูปภาพที่ 2.19 : แก้ว Hi-ball

ที่มา : https://www.baristabuddy.co.th/content/18499/เลือกแก้วให้เหมาะกับเครื่องดื่ม

2.2.5 วิธีการถือถาดเสิร์ฟ แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) การถือถาดทรงกลม

วิธีการถือถาดโดยใช้มือที่ไม่ถนัด งอข้อศอกเป็นมุมฉาก ให้อยู่ประมาณระดับเอวของพนักงาน บริการ กางมือพอประมาณให้อยู่ตรงกลางใต้ถาด เพื่อน้ำหนักของถาดจะได้ตกลงบนอุ้งมือปลายนิ้วทั้งห้า หลีกเลี่ยงการถือถาดในลักษณะอุ้ง เพราะจะทำให้ควบคุมความสมดุลไม่ได้ ส่วนมือที่ถนัดจะใช้ทำงาน เช่น นำของใส่ถาด หรือ ออกจากถาดเพื่อเสิร์ฟ กรณีเสิร์ฟถาดกลม คือ จะเสิร์ฟ Soft Drink

รูปภาพที่ 2.20 : การถือถาดทรงกลม

ที่มา : https://trainingreform.com/index.php/training-blog/258-training-blog-144

2) การแบกถาดทรงสี่เหลี่ยม

จะใช้ในกรณีที่ระยะทางไกลต้องแบกของจำนวนเยอะการแบกถาดเริ่มจากย่อตัวลงให้ไหลอยู่ระดับถาดวางมือที่ไม่ถนัดรอไว้ที่ขอบโต๊ะ โดยให้นิ้วกางออกเพื่อรองรับน้ำหนักของถาดให้มากที่สุด จากนั้นใช้มือที่ถนัดเลื่อนถาดมาเรื่อยๆ ให้พ้นจากขอบโต๊ะจนถึงมือที่รออยู่ คะเนว่ามือเลื่อนถาดมาจนมือที่รออยู่ตรงกึ่งกลางถาดแล้ว จึงค่อยๆ ยกถาดออกมาให้พ้นจากโต๊ะ โดยมือที่รองอยู่ดันถาดขึ้น และอีกมือหนึ่งประคองถาดโดยพยายามให้ถาดอยู่ในภาวะสมดุลที่สุด จากนั้นหมุนถาดให้หันไปด้านหลัง และยกขึ้นเหนือบ่า นิ้วมือที่ไม่ถนัดจะพยุงไปด้านหลัง แล้วจัดสมดุลถาดให้พอดี โดยใช้มือที่ถนัดช่วยพยุงด้านหน้าของถาดไว้แล้วจึงค่อยๆ ลุกขึ้น กรณีแบกถาดนั้นใช้กับการแบกถาดเสิร์ฟอาหารลงตามโต๊ะในงานที่มีแขกจำนวนมากๆ

รูปภาพที่ 2.21 : การแบกถาดทรงสี่เหลี่ยม

ที่มา : https://trainingreform.com/index.php/training-blog/258-training-blog-144

2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

สุภัตรา ทรัพย์อุปการ (2562) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ไว้ดังนี้

(Management Information System: MIS) เกิดจากการนำตัวย่อ ได้แก่ M = Management (การจัดการ และบริหาร) I = Information (สารสนเทศ) S = System (ระบบ) โดยเมื่อนำมารวมกันจะเกิดความหมายว่า เป็นระบบการจัดการที่รวบรวม และจัดเก็บข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันจากแหล่งต่างๆ อย่างมีระบบมาประมวลผล และจัดรูปแบบให้ได้สารสนเทศ เพื่อนำไปใช้สนับสนุนในการทำงาน และตัดสินใจในด้านต่างๆ ของผู้บริหาร

2.3.1 หน้าที่หลักของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

1) เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ทั้งจากภายใน และภายนอกองค์กรมาไว้ด้วยกันอย่างเป็นระบบ

2) ประมวลผลข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน และการบริหารงานของผู้บริหาร

2.3.2 ส่วนประกอบของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

1) เครื่องมือในการสร้างระบบสารสนเทศ เพื่อการจัดการแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1.1) ฐานข้อมูล (Database) เป็นส่วนประกอบสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยถูกจัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบปลอดภัย และสามารถเรียกใช้ข้อมูลได้อย่างสะดวก ไม่ซับซ้อนในเวลาที่ต้องการใช้ข้อมูล

1.2) เครื่องมือ (Tools) เป็นส่วนที่ทำหน้าที่ในการจัดเก็บ และประมวลผลข้อมูลคือ ฮาร์ดแวร์ (Hardware) และซอฟต์แวร์ (Software)

2) วิธีการและขั้นตอนในการประมวลผล เพื่อให้ได้สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการ จะต้องมีการวางแผนการจัดการที่ดี ได้แก่ การจัดการลำดับการประมวลผล การวางแผนงาน และประมวลผลให้ถูกต้อง และการจัดลำดับ และวางแผนการประมวลผลข้อมูล

3) มีการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศเป็นฐานข้อมูล เพื่อเป็นศูนย์กลางของข้อมูลในการใช้ข้อมูลรวมกัน และลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล

4) มีการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรข้อมูล เพื่อควบคุมการทำงานระบบ ให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) การแสดงผลลัพธ์ ต้องสามารถเข้าใจได้ง่าย แสดงผลอย่างรวดเร็ว

2.3.3 คุณสมบัติสำคัญของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

1) มีความสามารถในการจัดการข้อมูล (Data Manipulation) ซึ่งต้องการปรับปรุงแก้ไข และจัดการข้อมูลที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

2) มีความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security)

3) มีความหยืดหยุ่น (Flexibility)

4) มีความพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction)

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System) คือ ระบบคอมพิวเตอร์ที่ประกอบไปด้วยฮาร์ดแวร์ (Hardware) และซอฟต์แวร์ (Software) ซึ่งมีหน้าที่ในการรวบรวม และสร้างข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้ มีความเกี่ยวข้องกับการจัดระเบียบได้อย่างเหมาะสม และสนับสนุนกระบวนการตัดสินใจในองค์กร โดยตัวย่อแต่ละตัวหมายถึง (M = Management) คือ การจัดการที่เป็นศิลปะในการทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จ (I = Information) คือ ข้อมูลที่ประมวลผล และนำเสนอในรูปแบบที่จะช่วยเรื่องการตัดสินใจ และ (S = System) คือ การจัดกลุ่มของส่วนประกอบที่พึ่งพาซึ่งกันและกัน ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ (Hardware) และซอฟต์แวร์ (Software)

จึงสรุปได้ว่า สารสนเทศเพื่อการจัดการ หรือ นั้นหมายถึง ระบบที่นำสารสนเทศมาจัดการบริหาร โดยมีหน้าที่หลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว นำมาประมวลผล วิเคราะห์อย่างเป็นระบบ โดยการใช้เครื่องมือต่างๆ ได้แก่ อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ (Hardware) และซอฟต์แวร์ (Software) และนำเสนอผลลัพธ์ (Output) ออกมาในรูปแบบที่เข้าใจง่าย

2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน

Nuttamon (2567) แอปพลิเคชัน (Application) หรือเรียกกันว่า แอป (App) คือ โปรแกรม หรือ ชุดคำสั่งที่ใช้ควบคุมการทำงานของคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ ให้ทำงานได้ตามที่สั่ง โดยเชื่อมต่อกับผู้ใช้ด้วย User Interface หรือ UI เพื่อเป็นตัวกลางในการใช้งาน

2.4.1 หมวดหมู่หลักของแอปพลิเคชัน

- Desktop Application แอปพลิเคชันที่ทำงานบนคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (PC)
- Mobile Application แอปพลิเคชันที่ทำงานบนโทรศัพท์มือถือ
- Web Application แอปพลิเคชันที่ทำงานบนเว็บเบราว์เซอร์

2.4.2 แอปพลิเคชัน 2 ประเภทหลัก ดังนี้

1) แอปพลิเคชันระบบ (System Application) หมายถึงระบบปฏิบัติการที่เป็นตัวรองรับการใช้งานแอปพลิเคชัน หรือโปรแกรมต่าง ๆ ที่ติดตั้งบนอุปกรณ์เทคโนโลยี ที่รู้จักกันดีเช่น แอนดรอยด์ (Android) และไอโอเอส (IOS)

2) แอปพลิเคชันประยุกต์ (Application Software) หมายถึงแอปพลิเคชันที่ตอบสนองผู้ใช้ตามการใช้งานเฉพาะด้าน เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน หรือ กิจกรรมต่างๆ ตัวอย่างเช่น Facebook, Line, Grab, อุปกรณ์ IOT และอีกมากมาย

2.4.3 เดสก์ท็อปแอปพลิเคชัน (Desktop Application)

แอปพลิเคชันประยุกต์ หรือ ซอฟต์แวร์ประยุกต์ ที่ติดตั้ง และใช้งานบนคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ แล็ปท็อป หรือ โน๊ตบุ๊ก ไม่สามารถใช้บนอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ได้ เพราะมีการออกแบบ และเขียนโค้ดที่ต่างกัน หากต้องการใช้จำเป็นต้องออกแบบใหม่เพื่ออุปกรณ์นั้นโดยเฉพาะ

2.4.4 โมบายแอปพลิเคชัน (Mobile Application)

แอปพลิเคชันประยุกต์ที่พัฒนาสำหรับใช้งานบนอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์มือถือ หรือ แท็บเล็ต เพื่อตอบสนองความต้องการผู้ใช้ ช่วยให้สามารถเข้าถึงข้อมูล และบริการต่างๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

1) Native App การพัฒนาแอปพลิเคชันที่รองรับระบบปฏิบัติการ (OS) ของอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่โดยเฉพาะ ด้วยการใช้ภาษาเขียนโค้ดของแต่ละ OS ตัวอย่างเช่น

- iOS (iPhone, iPad, Apple Watch) ใช้ภาษา Object C หรือ Swift ในการพัฒนาด้วยโปรแกรม XCode

- Android ใช้ภาษา Java หรือ Kotlin ในการพัฒนาด้วยโปรแกรม Android Studio

2) Hybrid App แอปพลิเคชันที่สามารถใช้งานได้หลายแพลตฟอร์ม ใช้การพัฒนาเหมือนหรือใกล้เคียงกับ Web App ด้วยภาษา HTML, CSS หรือ JavaScript ในการพัฒนาร่วมกับ component ทำให้แอปพลิเคชันสามารถเรียกใช้ประสิทธิภาพของฮาร์ดแวร์ และระบบปฏิบัติการของอุปกรณ์ได้ เมื่อพัฒนาเสร็จจึงนำไปให้ผู้ใช้ Download จาก AppStore หรือ PlayStore ได้เหมือนกับ Native App

2.4.5 เว็บแอปพลิเคชัน (Web Application)

แอปพลิเคชันประยุกต์ที่เข้าถึงด้วยเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ต่างจากเว็บไซต์ตรงที่ผู้ใช้สามารถโต้ตอบกับเว็บได้มากกว่าแค่การดูข้อมูล เว็บเพจถูกปรับแต่งให้แสดงผลแต่ส่วนที่จำเป็น เพื่อลดการใช้ทรัพยากรประมวลผลของเครื่องสมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ต ทำให้เว็บแอปพลิเคชันโหลดหน้าเว็บได้เร็ว ใช้งานได้แม้อินเทอร์เน็ตจะมีความเร็วไม่สูง

จึงสรุปได้ว่า แอปพลิเคชัน (Application) คือ โปรแกรมหรือชุดคำสั่งที่ใช้สั่งการคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ ผ่าน UI (User Interface) เป็นตัวกลางใช้งาน แบ่งได้เป็น 2 ประเภทหลัก ตามลักษณะการใช้ต่อไปนี้

- แอปพลิเคชันระบบ (System Application) ระบบปฏิบัติการที่รองรับการใช้แอปพลิเคชันประยุกต์

- แอปพลิเคชันประยุกต์ (Application Software) แอปพลิเคชันที่ออกแบบมาเพื่อใช้งานเฉพาะด้าน

2.5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ Google App Sheet

Demeter (2566) App Sheet คือ เครื่องมือสร้างแอปพลิเคชันแบบเร็วที่สุด โดยที่ไม่ต้องมีทักษะการเขียนโค้ดแต่อย่างใด เพราะ App Sheet นั้นคือ No-Code Platform แบบ 100% เรียกได้ว่าเป็นนวัตกรรมใหม่จากค่าย Google ที่กำลังได้รับความสนใจอยู่ไม่น้อย App Sheet สามารถสร้างแอปพลิเคชันได้อย่างรวดเร็ว โดยข้อมูลที่คุณจะต้องนำมาใช้งานก็มาจาก Google Sheets ที่ใช้อยู่ทุกวัน เพียงแต่ว่านำข้อมูลเหล่านี้ มาสร้างกระบวนการการทำงานให้เป็นระบบอัตโนมัติ เพื่อช่วยอำนวย

ความสะดวกให้การทำงานได้สะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดย App Sheet สามารถรองรับได้ทั้ง Desktop Version และ Mobile Version

2.5.1 App Sheet สามารถทำได้ ดังนี้

- สร้างแอปพลิเคชันได้
- สร้าง Workflow Automation ได้
- สร้าง SMS, Bot, Push notifications อัตโนมัติได้
- เชื่อมต่อกับข้อมูลได้หลากหลายประเภท เช่น Excel, Dropbox, Box, และ Saleforce.com ไม่จำเป็นว่าจะต้องเป็น Google Sheets เท่านั้น
- บันทึกข้อมูลจาก Google Forms Barcode ลายเซ็น และรูปภาพได้
- จะออกแบบฟังก์ชันตามใจต้องการก็ได้เช่นกัน

2.5.2 เปรียบเทียบการทำงานของ App Sheet กับการสร้างแอปแบบดั้งเดิม

จากเดิมกระบวนการสร้างแอปพลิเคชัน จะเริ่มจาก

Idea -> Data Processing -> Programing -> Application

แต่การทำงานในแบบ App Sheet จะเริ่มจาก

Idea -> Application

2.5.3 วิธีการใช้งาน App Sheet ผ่านทาง Google Workspace

1) ไปที่ Google Sheets แล้วเปิดไฟล์ที่ต้องการนำมาสร้าง App Sheet

2) เลือก Extensions ที่แท็บเมนูด้านบน

3) เลือก App Sheet คลิก Create an app

4) จากนั้นระบบจะให้ log in บัญชีนั้น

5) หากใช้บริการ Google Workspace แพ็กเกจ Enterprise กับ Demeter ICT อยู่แล้ว สามารถใช้บริการ App Sheet ได้ฟรี แต่หากใช้บริการแพ็กเกจอื่นๆ สามารถซื้อ App Sheet

2.6 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ SOP

HumanSoft (2567) SOP (Standard Operating Procedure) หรือ ขั้นตอนการดำเนินงานมาตรฐาน คือ ชุดคำสั่ง หรือ แนวทางการทำงานที่ถูกกำหนดขึ้นให้เป็นมาตรฐานในกระบวนการต่างๆ ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน อีกทั้งในการทำงาน SOP สามารถช่วยให้บุคลากรสามารถทำงานตามขั้นตอนที่กำหนดได้อย่างถูกต้อง ช่วยลดข้อผิดพลาด และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับบุคลากรภายในองค์กรได้อีกด้วย

2.6.1 องค์ประกอบของ SOP

- จุดประสงค์คือ ควรระบุจุดประสงค์ และเป้าหมายของงานให้ชัดเจน รวมถึงควรอธิบายรายละเอียดของ SOP ตัวนี้ว่าสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างไรบ้าง

- ขั้นตอนคือ อธิบายขั้นตอนการทำงานที่ต้องปฏิบัติโดยละเอียด โดยมีการจัดเรียงลำดับขั้นตอนอย่างชัดเจน เพื่อให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น

- ขอบเขตของงานคือ ระบุขอบเขตของ SOP ว่าครอบคลุมถึงกระบวนการใดบ้าง และควรมีการกำหนดขอบเขตของการใช้งาน เพื่อให้การทำงานไม่เกิดการทับซ้อนกัน

- ผู้รับผิดชอบคือ กำหนดบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในการปฏิบัติตาม SOP แม้ SOP จะมีประโยชน์ต่อองค์กรอย่างไร แต่หากไม่มีผู้รับผิดชอบ ก็จะส่งผลให้มีชุดคำสั่งแต่ไม่มีผู้ปฏิบัติ

2.6.2 ประโยชน์จากการนำ SOP มาใช้ภายในองค์กร

- ความสอดคล้องกับมาตรฐานคือ SOP ช่วยให้องค์กรปฏิบัติตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ ไม่ว่าจะเป็นกฎระเบียบ หรือ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การทำงานเป็นไปตามมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้

- ลดความผิดพลาดคือ SOP ช่วยให้องค์กรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยลดข้อผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นจากการทำงาน โดยเน้นย้ำการทำงานตามขั้นตอนที่ถูกต้อง

- ความสม่ำเสมอคือ SOP ช่วยให้การทำงานเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ทำให้ได้ผลลัพธ์ที่มีความสม่ำเสมอและคาดเดาได้ อีกทั้งยังช่วยสร้างความสม่ำเสมอในคุณภาพของสินค้าหรือบริการ

- การสื่อสารดียิ่งขึ้นคือ SOP ช่วยให้คนในทีมสื่อสารกันอย่างเข้าใจ มีวิธีคิด วิธีการดำเนินงาน และมีจุดมุ่งหมายการทำงานแบบเดียวกัน ทำให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น อีกทั้งการสื่อสารที่ดี ยังช่วยลดความสับสนในการสื่อสารระหว่างสมาชิกในทีมได้อีกด้วย

- การฝึกอบรมคือ SOP เป็นแนวทางในการฝึกอบรมพนักงานใหม่ เพื่อให้พนักงานสามารถเรียนรู้ และปฏิบัติตามขั้นตอนที่ระบุไว้ได้ง่าย

- วิเคราะห์ และปรับปรุงกระบวนการคือ SOP ช่วยในการวิเคราะห์ และปรับปรุงกระบวนการทำงานได้ง่ายขึ้น อีกทั้งยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรได้อีกด้วย

จึงสรุปได้ว่า การนำ SOP มาปรับใช้ภายในองค์กร นับเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกองค์กรไม่ควรมองข้าม เพราะการนำ SOP มาปรับใช้ภายในองค์กร จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน สร้างความสม่ำเสมอ การสื่อสารกับเพื่อนร่วมทีมดีขึ้น และช่วยลดข้อผิดพลาด ที่จะเกิดจากการทำงานได้อีกด้วย

อีกทั้งการนำ SOP มาใช้ภายในองค์กร จะช่วยยกระดับองค์กรให้มีมาตรฐานการทำงานที่สูงขึ้น และช่วยให้องค์กรเติบโตได้อย่างมั่นคง

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กวินทรา บางหลวง (2567) ได้จัดทำวิจัยเรื่อง "การออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันระบบจัดการออเดอร์และสต็อกสินค้า ในกรณีศึกษา PENGUINTORY" มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความต้องการ และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบจัดการออเดอร์ และสต็อกสินค้า ในกรณีศึกษา Penguintory เพื่อนำมาออกแบบ และพัฒนาแอปพลิเคชันที่จะสามารถช่วยแก้ไขปัญหาของเหล่าผู้ประกอบการในครัวเรือนได้ดีมากยิ่งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือ 1) เพื่อออกแบบ และพัฒนาแอปพลิเคชันระบบจัดการออเดอร์ และสต็อกสินค้า กรณีศึกษา Penguintory 2) เพื่อเปรียบเทียบผลการออกแบบและพัฒนา UX/UI แอปพลิเคชัน Penguintory 3) เพื่อได้แนวทางกระบวนการออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันระบบจัดการออเดอร์ และสต็อกสินค้า ซึ่งสามารถแบ่งวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้ 1) รวบรวมข้อมูลทั้งหมดงานเอกสารที่เกี่ยวข้อง และกลุ่มตัวอย่าง 2) ออกแบบแอปพลิเคชันต้นแบบ 3) นำมาทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาข้อเสนอแนะ 4) นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงพัฒนาแอปพลิเคชัน และผลการวิจัยได้มาซึ่ง 1) ผลงานการออกแบบแอปพลิเคชันสำหรับจัดการออเดอร์และสต็อกสินค้า กรณีศึกษา Penguintory ที่พัฒนามาจากปัญหา และความต้องการของผู้ใช้งาน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และการประเมินความพึงพอใจ 2) ได้ผลเปรียบเทียบระหว่าง Penguintory (Alpha Version) รูปแบบเก่าบนเว็บไซต์ กับ Penguintory (New Version) ในรูปแบบแอปพลิเคชัน และ 3) สามารถหาแนวทางการออกแบบแอปพลิเคชันระบบจัดการออเดอร์ และสต็อกสินค้า โดยใช้กระบวนการ UX/UI จากผลการศึกษาดังกล่าว สามารถนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาที่ผู้ใช้งานพบเจอในตัวระบบ และสามารถพัฒนาประสบการณ์ผู้ใช้งานให้สะดวกมากยิ่งขึ้น และยังสร้างโอกาสในการเจริญเติบโตทางธุรกิจให้มีความทันสมัย และเข้าถึงผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปาณชัย จอนโคกกรวด (2567) ได้จัดทำวิจัยเรื่อง "การออกแบบ UX/UI แอปพลิเคชันบริหารจัดการงานภายในบริษัท" บริษัท บริษัท เวอร์ซาไทล์ ฮาวส์ จำกัด คือผู้ให้บริการออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ พร้อมดูแลทุกงานดิจิตอลอย่างครบวงจร โดยทางบริษัทได้รับงานออกแบบและพัฒนาเว็บด้วย Wordpress จากลูกค้าหลายราย ทำให้บางครั้งเกิดความสับสนในการทำงาน เช่น งานที่ได้รับมานั้น มีงานไหนที่เรียบร้อย กำลังพัฒนา หรือ เสร็จสิ้นแล้ว จากที่กล่าวมาทางผู้จัดทำจึงได้นำเสนอที่จะออกแบบดีไซน์ UX/UI แอปพลิเคชันบริหารจัดการงานภายในบริษัท โดยใช้โปรแกรม figma ในการออกแบบ ซึ่งโปรแกรม figma สามารถพัฒนาเป็นรูปแบบของ prototype ที่ช่วยให้สามารถเห็นการจำลองการทำงานฟังก์ชันต่างๆ ภายในแอปพลิเคชันที่ออกแบบได้ โดยจากการออกแบบดีไซน์ UX/UI แอปพลิเคชันบริหารจัดการงานภายในบริษัท จะจำลองให้เห็นฟังก์ชันการ

ทำงานในการมอบหมายงานจากลูกค้าให้กับพนักงานภายในบริษัท กำหนดผู้ที่จะมอบหมายงานได้ สามารถคอมเม้นท์ และบอกสถานะของงานได้ รวมถึงสามารถดูประวัติงานที่เสร็จแล้วของลูกค้าได้ จากการออกแบบ UX/UI สามารถช่วยให้เป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบ ทำให้ทีมพัฒนาและผู้ใช้งานสามารถทดลองคลิกและใช้งานแอปพลิเคชันก่อนการพัฒนาจริง ทำให้ทราบถึงสิ่งที่ต้องปรับปรุงหรือแก้ไขจุดบกพร่องก่อนการพัฒนาแอปพลิเคชันใช้จริงในอนาคต

วัชระ กลางกระโทก (2567) ได้จัดทำวิจัยเรื่อง "การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคำสั่งซื้อในธุรกิจค้าส่งอาหารสด" มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันที่รองรับการทำงานในทุกอุปกรณ์ (Responsive design) สำหรับการจัดการคำสั่งซื้อในธุรกิจค้าส่งอาหารสด ซึ่งเดิมประสบปัญหาจากการใช้ไลน์แชท ทำให้เกิดการสื่อสารที่ผิดพลาด คำสั่งซื้อสูญหาย และการจัดลำดับคำสั่งซื้อที่ไม่ถูกต้อง ส่งผลให้เกิดความเสียหายทางการเงินและกระบวนการทำงานที่ล่าช้า การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันนี้ใช้หลักการ CRUD (Create, Read, Update, Delete) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูล ลดระยะเวลาและข้อผิดพลาดในการดำเนินการ ผลการทดสอบแอปพลิเคชันเป็นเวลา 60 วัน พบว่า สามารถลดเวลาเฉลี่ยในการจัดการคำสั่งซื้อจาก 4 นาทีเหลือ 1 นาที (ลดลง 75%) และ ลดความผิดพลาดในการจัดเตรียมสินค้าจากเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 2 รายการต่อวัน เหลือ 0 รายการ (ลดลง 100%) ส่งผลให้สามารถลดมูลค่าความเสียหายได้ถึง 13,087,000 บาทต่อปี นอกจากนี้ จากการสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน 18 คน พบว่า แอปพลิเคชันได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวมที่ 4.82 จาก 5 ซึ่งแสดงถึงความพึงพอใจที่สูงในด้านการใช้งาน ความเสถียร และรูปแบบการแสดงผล การพัฒนาแอปพลิเคชันนี้จึงสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการจัดการคำสั่งซื้อ ลดความเสียหาย และเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญ

ศิริพงศ์ วิทยาพิทักษ์วงศ์ (2564) ได้จัดทำวิจัยเรื่อง "เว็บแอปพลิเคชันนับสต็อกสินค้าสำหรับบริษัท แอนนาโพลิส จำกัด" บริษัทสมาร์ทชิฟท์โซลูชั่น จำกัด เป็นบริษัทพัฒนาซอฟต์แวร์แบบกำหนดเอง นำเสนอบริการการเขียนโปรแกรมซอฟต์แวร์แบบกำหนดเองแบบครบวงจร การพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อสนับสนุนการเอาท์ซอร์ส และการเพิ่มประสิทธิภาพ การเขียนโปรแกรมไคลเอนต์-เซิร์ฟเวอร์ เว็บแอปพลิเคชัน และแอปพลิเคชันมือถือ ซึ่งทางบริษัทสมาร์ทชิฟท์โซลูชั่น จำกัด ได้รับมอบหมายงานจากบริษัท แอนนาโพลิส จำกัด ให้พัฒนาซอฟต์แวร์ในเรื่องของการนับสต๊อกสินค้า การบันทึก และวิเคราะห์ข้อมูล ทางบริษัทสมาร์ทชิฟท์โซลูชั่น จำกัด จึงได้มอบหมายให้คณะผู้จัดทำทำการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันนับสต๊อกสินค้าสำหรับบริษัท แอนนาโพลิส จำกัด ขึ้นมา โดยระบบสามารถช่วยให้พนักงานฝ่ายขายของทางบริษัท แอนนาโพลิส จำกัด ลดระยะเวลาและความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการนับสต๊อกสินค้า ด้วยการบันทึกตัวเลขในการนับสต๊อกสินค้าลงในเว็บแอปพลิเคชันที่ทางคณะผู้จัดทำได้พัฒนาขึ้นมา โดยทำการพัฒนาด้วยโปรแกรมไมโครซอฟต์ วิชวลสตูดิโอโดยใช้ภาษาดาร์ท ในการ

พัฒนา เว็บแอปพลิเคชัน และใช้ฐานข้อมูลจากไฟร์เบส โดยเว็บไซต์สามารถช่วยเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งาน และสามารถช่วยให้การติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น

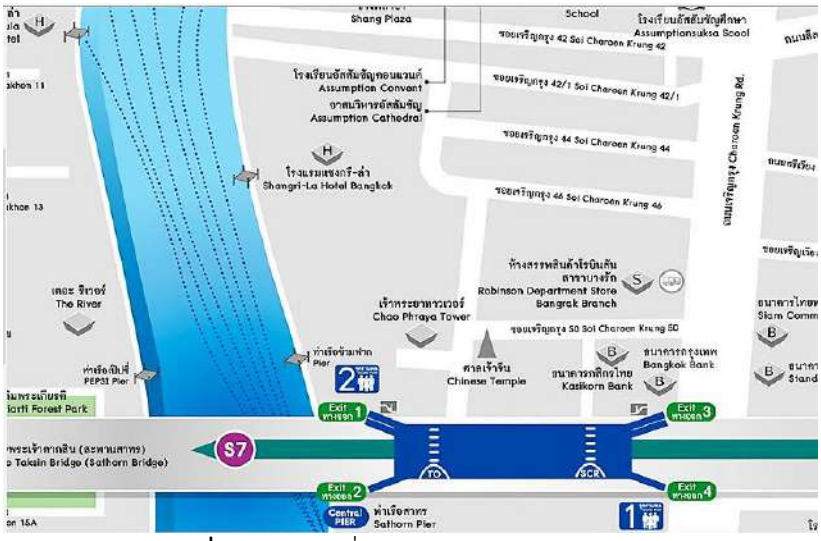
บทที่ 3
รายละเอียดการปฏิบัติงาน

ทางคณะผู้จัดทำได้นำรายละเอียดในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา และข้อมูลต่างๆ ในการปฏิบัติงานในแผนกจัดเลี้ยง ณ โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ โดยมีการนำเสนอเป็นลำดับ ดังต่อไปนี้

3.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อสถานประกอบการ : โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ (Shangri-La Hotel Bangkok)
ที่ตั้ง : เลขที่ 89 ถนนเจริญกรุง ซอยเจริญกรุง 42/1 แขวงบางรัก เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500
โทรสาร : เบอร์ 02 236 7777
อีเมล : bangkok@shangri-la.com
เว็บไซต์ : https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila
เฟซบุ๊ก : https://www.facebook.com/shangrilabkk/?locale=th_TH

รูปภาพที่ 3.1 : โลโก้ของโรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ
ที่มา : https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila



รูปภาพที่ 3.2 : แผนที่ของโรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ

ที่มา : https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila

3.2 ประวัติความเป็นมาของโรงแรมแชงกรี-ลา

โรงแรมแชงกรี-ลา เริ่มกำเนิดที่ประเทศฮ่องกงเป็นแห่งแรกโดยการบริหารของ Westin หลังจากนั้น จึงเป็นโรงแรมแชงกรี-ลาที่ประเทศสิงคโปร์ ซึ่งได้ชื่อว่าเป็นโรงแรมที่เยี่ยมที่สุด โรงแรมหนึ่งในโลก และเคยติดอันดับ 1 ใน 10 อันดับ ของการคัดเลือกโรงแรมยอดเยี่ยมนับว่า Westin ประสบความสำเร็จในการบริหารโรงแรมแชงกรี-ลาที่ประเทศสิงคโปร์นี้มากที่สุด แต่ในปัจจุบันนี้ ได้หมดสัญญาว่าจ้างกับ Westin ไปเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โรเบิร์ต ก๊วก ภายใต้ชื่อ Shangri-La International Hotel Company ก็เข้ามาบริหารงานแทน รวมถึงโรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ และโรงแรมเครือข่ายอื่นๆ ซึ่งเป็นในย่านเอเชีย มีที่ประเทศจีน มาเลเซีย หมู่เกาะฟิจิ และปักกิ่ง คงมีแต่โรงแรมแชงกรี-ลาที่ประเทศฮ่องกง เพียงแห่งเดียวเท่านั้น ที่ Westin ยังบริหารอยู่ตั้งแต่เริ่มจนถึงในปัจจุบัน

โรงแรมแชงกรี-ลา เปิดตัวเองมาถึง 3 ครั้ง ในครั้งแรกเมื่อสร้างตัวตึกภายนอกเสร็จประมาณเดือนพฤศจิกายน ในปีพ.ศ. 2528 เป็นการเปิดตัวภายในเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน หลังจากนั้น เมื่อสร้างเสร็จ ตกแต่งเสร็จเป็นที่เรียบร้อยเพียง 3 ชั้น ก็เป็นการเปิดตัวอย่างไม่เป็นทางการให้แขกเข้าพักได้ เมื่อวันที่ 3 มีนาคน พ.ศ. 2529 ถัดมาประมาณวันที่ 18 มีนาคม พ.ศ. 2529 จึงทำการเปิดตัวต่อสื่อมวลชน และบุคคลภายนอก แต่ก็ยังไม่นับเป็นการเปิดตัวอย่างเป็นทางการ จนมาถึงช่วงปลายเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2529 ได้ทำพิธีการเปิดตัวแบบยิ่งใหญ่ และอลังการ ปัจจุบัน โรงแรมแชงกรี-ลา เปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการทั้งหมด 99 โรงแรม ใน 21 โรงแรม ภายใต้บริษัท

Shangri-La International Hotel Company ซึ่งเป็นที่รู้จักในชื่อของ Headquarter ที่ตั้งอยู่ในประเทศฮ่องกง

โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ เป็นโรงแรมในเครือของกลุ่มธุรกิจ โรงแรมแชงกรี-ลา อินเตอร์เนชั่นแนล เป็นธุรกิจหนึ่งของพี่น้องตระกูลก๊วก (Kuok) ตระกูลนักธุรกิจใหญ่หนึ่งของประเทศสิงคโปร์ ก๊วกเป็นโด่งดังมากในประเทศสิงคโปร์ และยังดังข้ามน้ำ ข้ามทะเลไปอีกหลายประเทศ โดยบรรดานักธุรกิจทั้งหลายย่อยต้องรู้จักก๊วกเป็นอย่างดีในนามของผู้นำกลุ่มที่ชื่อ โรเบิร์ต ก๊วก (Robert Kuok) ในปีพ.ศ. 2521 กลุ่มโรเบิร์ต ก๊วก ตั้งบริษัทดำเนินธุรกิจโรงแรม โดยใช้ชื่อว่ากลุ่มโรงแรมก๊วก และการบริหารโรงแรมอยู่ทั้งหมด 5 แห่ง ในหมู่เกาะฟิจิ และประเทศมาเลเซีย มีการให้บริการห้องพักที่ทันสมัย การบริการที่ยอดเยี่ยม และอบอุ่นแก่ลูกค้า โรเบิร์ต ก๊วก เริ่มดำเนินธุรกิจโรงแรมแชงกรี-ลา โดยการทำสัญญาว่าจ้างบริษัท Westin ของชาวอเมริกันที่ชำนาญในการบริหารโรงแรมมาดำเนินการให้ และโรเบิร์ต ก๊วก ก็มิได้เพียงดูอยู่เฉยๆ หากแต่พยายามแทรกตัวเข้ามาเรียนรู้การดำเนินงานทั้งหมด จนในวันหนึ่งเมื่อโรเบิร์ต ก๊วก เริ่มเรียนรู้ที่จะบริหารโรงแรมได้ด้วยตนเองแล้ว โรเบิร์ต ก๊วก ก็ก้าวเข้ามาแทนที่ Westin อย่างเต็มตัว และตั้งเป็นโรงแรมเครือข่ายของตัวเองขึ้นมาภายใต้การดำเนินการโดย Shangri-La International Hotel Company

ปัจจุบันนั้น โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ ได้รับการโหวตให้เป็นหนึ่งในสิบสุดยอดโรงแรมของโลก โรงแรมแห่งนี้อยู่ห่างจากศูนย์กลางย่านธุรกิจของกรุงเทพฯ เพียงไม่กี่นาที และยังตั้งอยู่บนฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาที่มีความสำคัญอย่างต่อประวัติศาสตร์ไทย สามารถเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวสำคัญๆ หลายแห่งได้อย่างสะดวกสบาย เพราะมีสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสอยู่ใกล้เคียง โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ ให้บริการห้องพัก และห้องสวีท รวม 850 ห้อง แขกที่เข้าพักจะได้ตื่นตาตื่นใจกับทัศนียภาพอันตระการตาของแม่น้ำเจ้าพระยา โดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องพักฝั่งกรุงเทพฯ วิง ที่มีระเบียงสวนสามารถมองออกไปเห็นสระว่ายน้ำส่วนตัว และแม่น้ำเจ้าพระยาได้ นอกจากนี้ยังมีอาหารนานาชาติรสเลิศให้ลูกค้าได้ลิ้มลอง พร้อมทั้งบริการธุรกิจตลอด 24 ชั่วโมง สระว่ายน้ำสองแห่ง และคลับสุขภาพที่มีอุปกรณ์ครบครันสำหรับออกกำลังกาย

รูปภาพที่ 3.3 : โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ

ที่มา : https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila

3.3 ผลิตภัณฑ์การให้บริการหลักขององค์กร

3.3.1 ห้องพัก

โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ มีห้องพักสุดหรูทั้งหมด 802 ห้อง ประกอบด้วย 2 ตึก ด้วยกัน ได้แก่ ตึกแชงกรี-ลา วิง และตึกกรุงเทพฯ วิง จำนวน 129 ห้อง ห้องพักได้รับการตกแต่งด้วยกลิ่นอายแบบไทยๆ รวมทั้งผ้าไหม และไม้สัก ห้องพักทุกห้องสามารถมองเห็นวิวของกรุงเทพฯ และทิวทัศน์ของแม่น้ำเจ้าพระยาได้ทั้งหมด ที่ตึกกรุงเทพฯ วิง ทุกห้องจะมีระเบียงที่สามารถออกมายืนรับบรรยากาศข้างนอกได้ ดังนี้

1) Shangri-La Wing Room Types

- Shangri-La Wing Deluxe Room: มีขนาด 36 ตร.ม.

รูปภาพที่ 3.4 : Shangri-La Wing Deluxe Room

ที่มา : https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila

- Shangri-La Wing Deluxe River View Room: มีขนาด 36 ตร.ม.

รูปภาพที่ 3.5 : Shangri-La Wing Deluxe River View Room

ที่มา : https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila

- Shangri-La Wing Deluxe Balcony Room: มีขนาด 42 ตร.ม.

รูปภาพที่ 3.6 : Shangri-La Wing Deluxe Balcony Room

ที่มา : https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila

- Shangri-La Wing Premier Room: มีขนาด 56 ตร.ม.

รูปภาพที่ 3.7 : Shangri-La Wing Premier Room

ที่มา : https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila

- Shangri-La Wing Premier Business Room: มีขนาด 56 ตร.ม.

รูปภาพที่ 3.8 : Shangri-La Wing Premier Business Room

ที่มา : https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila

- Shangri-La Wing Premier Balcony Room: มีขนาด 42 ตร.ม.

รูปภาพที่ 3.9 : Shangri-La Wing Premier Balcony Room

ที่มา : https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila

- Shangri-La Wing Horizon Club Room: มีขนาด 36 ตร.ม.

รูปภาพที่ 3.10 : Shangri-La Wing Horizon Club Room

ที่มา : https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila

- Shangri-La Wing Horizon Club River View Room: มีขนาด 36 ตร.ม.

รูปภาพที่ 3.11 : Shangri-La Wing Horizon Club River View Room

ที่มา : https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila

- Shangri-La Wing Executive Suite: มีขนาด 72 ตร.ม.

รูปภาพที่ 3.12 : Shangri-La Wing Executive Suite

ที่มา : https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila

- Shangri-La Wing Horizon Executive Suite: มีขนาด 72 ตร.ม.

รูปภาพที่ 3.13 : Shangri-La Wing Horizon Executive Suite

ที่มา : https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila

- Shangri-La Wing Executive River View Suite: มีขนาด 72 ตร.ม.

รูปภาพที่ 3.14 : Shangri-La Wing Executive River View Suite

ที่มา : https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila

- Shangri-La Wing Horizon Executive River View Suite: มีขนาด 72 ตร.ม.

รูปภาพที่ 3.15 : Shangri-La Wing Horizon Executive River View Suite

ที่มา : https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila

- Shangri-La Wing Premier Suite: มีขนาด 100 ตร.ม.

รูปภาพที่ 3.16 : Shangri-La Wing Premier Suite

ที่มา : https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila

- Shangri-La Wing Specialty Suite: มีขนาด 208 ตร.ม.

รูปภาพที่ 3.17 : Shangri-La Wing Specialty Suite

ที่มา : https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila

- Shangri-La Wing Presidential Suite: มีขนาด 235 ตร.ม.

รูปภาพที่ 3.18 : Shangri-La Wing Presidential Suite

ที่มา : https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila

2) Krungthep Wing Room Types

- Krungthep Wing Krungthep River View Room: มีขนาด 44 ตร.ม.

รูปภาพที่ 3.19 : Krungthep Wing Krungthep River View Room

ที่มา : https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila

- Krungthep Deluxe Suite: มีขนาด 84 ตร.ม.

รูปภาพที่ 3.20 : Krungthep Deluxe Suite

ที่มา : https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila

- Krungthep Wing Specialty Suite: มีขนาด 129 ตร.ม.

รูปภาพที่ 3.21 : Krungthep Wing Specialty Suite

ที่มา : https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila

- Krungthep Wing Presidential Suite: มีขนาด 44 ตร.ม.

รูปภาพที่ 3.22 : Krungthep Wing Presidential Suite

ที่มา : https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila

3.3.2 ห้องอาหารและบาร์

โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ ที่เปิดให้บริการห้องอาหารหลากหลายชาติ ไม่ว่าจะเป็นห้องอาหารจีน อิตาเลียน และนานาชาติ เพื่อสนองความต้องการของแขกที่มาเข้าพัก และผู้ที่มาใช้บริการได้หลากหลาย และเพื่อให้ได้ประสบการณ์ดีๆ จากรสชาติอาหารที่เป็นเอกลักษณ์ ดังนี้

- Shangri-La Horizon Cruise

อาหารนานาชาติสไตล์บุฟเฟต์ ขณะล่องเรือไปตามแม่น้ำเจ้าพระยา จะล่องเรือผ่านอาคารประวัติศาสตร์ และสถานที่สำคัญที่มีชื่อเสียงที่เรียงกันตามแม่น้ำเจ้าพระยา รวมถึงพระบรมมหาราชวัง วัดอรุณ วัดโพธิ์ สะพานพระราม 8 เป็นต้น ในขณะที่ล่องเรือแขกที่มาเข้าพักสามารถเพลิดเพลินกับการเลือกบุฟเฟต์นานาชาติที่น่าดึงดูด พร้อมอาหารที่มีให้เลือกมากมาย เช่น อาหารทะเลบนน้ำแข็ง ซูชิ และซาชิมิ สลัดตะวันตก อาหารไทย เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีกาแฟ ชา และค็อกเทล พร้อมของหวาน ผลไม้สด และไอศกรีม (เปิดให้บริการทุกวัน เวลา 19.00-21.30 น.)

รูปภาพที่ 3.23 : Shangri-La Horizon Cruise

ที่มา : https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila

- NEXT2 Café

อาหารนานาชาติสไตล์บุฟเฟต์ และอาหารนานาชาติตามสั่ง นอกจากนี้ ยังมีบรันช์ วันอาทิตย์ที่สนุกสนานสำหรับเด็กๆ ด้วย มีกิจกรรมศิลปะ และงานฝีมือหมุนเวียนรายสัปดาห์ เช่น การวาดภาพ การแกะสลัก เป็นต้น ที่เป็นกิจกรรมสนุกสนานสำหรับครอบครัว (เปิดให้บริการทุกวัน เวลา 06.30-22.30 น.)

รูปภาพที่ 3.24 : NEXT2 Café

ที่มา : https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila

- Salathip Thai Restaurant

ห้องอาหารประเภทอาหารไทย ตั้งอยู่ด้านนอกอาคารโรงแรม ลิ้มรสอาหารไทยแบบต้นตำรับในศาลาไม้สักที่มีโคมระย้าในทรงศาลาไทย พร้อมชมวิวแม่น้ำเจ้าพระยาที่งดงาม มีการแสดงรำไทย (เปิดให้บริการทุกวัน เวลา 18.00-22.30 น.)

รูปภาพที่ 3.25 : Salathip Thai Restaurant

ที่มา : https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila

- Shang Palace Chinese Restaurant

ห้องอาหารจีน ตั้งอยู่ที่ชั้น 3 ของตึกแชงกรี-ลา วิง มีอาหารกวางตุ้งต้นตำรับที่ดีที่สุดที่ Shang Palace อาหารจานเด่นจากพ่อครัวที่มีประสบการณ์ และทุ่มเท ทำขึ้นด้วยความพิถีพิถันในทุกรายละเอียด และนำเสนออย่างมีเมนูติ่มซำ และเมนูแบบเลือกสั่ง (menu à la carte) ช่วงเย็นมีแค่เมนูอาหารแบบเลือกสั่ง (menu à la carte) เท่านั้น เช่น ยำกุ้ง ต้มยำ นึ่งเสี้ยวใหม่พร้อมปู บาร์บีคิว หมูนึ่ง ขนมกวางตุ้งดั้งเดิมมากมาย และอื่นๆ อีกมากมาย (เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ถึงวันเสาร์ เวลา 11.30-14.30 น. และเวลา 18.00- 22.30 น. ส่วนวันอาทิตย์เปิดให้บริการเวลา 11.00 -14.30 น. และเวลา 17.45-22.30 น.)

รูปภาพที่ 3.26 : Shang Palace Chinese Restaurant

ที่มา : https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila

- Chocolate Boutique

เพลิดเพลินไปกับช็อกโกแลตหลากหลายที่ Chocolate Boutique มีตั้งแต่ช็อกโกแลตดำรสขมไปจนถึงช็อกโกแลตนมรสชาติที่สุดครีมมี่ (เปิดให้บริการทุกวัน เวลา 08.00-20.00 น.)

รูปภาพที่ 3.27 : Chocolate Boutique

ที่มา : https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila

- Volti Tuscan Grill & Bar

ห้องอาหารชื่อดังของโรงแรม มีการตกแต่งในสไตล์ที่หรูหรา ตั้งอยู่ภายในโรงแรมชั้นที่ 1 และชั้น 2 ของตึกแชงกรี-ลา วิง โดยชั้นที่ 1 จะมีส่วนที่อยู่ด้านนอกอาหารให้รับลมธรรมชาติ และมองเห็นวิวสระว่ายน้ำ และทิวทัศน์ของแม่น้ำเจ้าพระยา ในส่วนของบาร์จะอยู่ที่ชั้น 2 ของห้องอาหาร (เปิดให้บริการทุกวัน เวลา 18.00-22.30 น.)

รูปภาพที่ 3.28 : Volti Tuscan Grill & Bar

ที่มา : https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila

- Lobby Lounge

พื้นที่อันเงียบสงบ และหรูหรา มีพื้นที่กว้างขวางพร้อมโต๊ะ และเก้าอี้มากมาย ที่ได้แรงบันดาลใจจากสไตล์ไทย และยุโรป มอบความประทับใจในการรับประทานอาหาร เช่น ชายามบ่าย ขนมหวานรสเลิศ กาแฟสดใหม่ ค็อกเทล เป็นต้น (เปิดให้บริการทุกวัน เวลา 08.00-00.00 น. และส่วนชายามบ่าย เปิดให้บริการ เวลา 14.00-18.00 น.)

รูปภาพที่ 3.29 : Lobby Lounge

ที่มา : https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila

- The Long Bar

สำหรับค็อกเทลในช่วงค่ำคืนที่ The Long Bar เป็นหนึ่งในสถานที่ยอดนิยมสำหรับชีวิตกลางคืนในเมือง ตั้งอยู่ตามแนวแม่น้ำบนพื้นที่ของโรงแรม บาร์นี้มีทิวทัศน์ที่น่าทึ่ง มีค็อกเทลสุดคลาสสิก สุราพรีเมียม และมาร์ตินี่ที่แสนอร่อยจนต้องขอเพิ่ม (เปิดให้บริการทุกวัน เวลา 08.00-00.00 น.)

รูปภาพที่ 3.30 : The Long Bar

ที่มา : https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila

- Takeaway & Delivery

ประสบการณ์น้ำชายามบ่ายจากแชงกรี-ลา มายังประตูบ้านของท่าน โดยเชฟขนมหวาน คุณอเล็กซานเดอร์ เฮคิมอฟ (Executive Pastry Chef Alexandar Hekimov) กับการสร้างสรรค์ขนมหวาน และของว่างที่หลากหลาย เช่น สโคนกับแยมบลูเบอร์รี่ และเสาวรส พายเนยถั่ว และอื่นๆ (เปิดให้บริการทุกวัน เวลา 08.00-20.00 น.)

รูปภาพที่ 3.31 : Takeaway & Delivery

ที่มา : https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila

3.3.3 ห้องประชุมต่างๆ

- Grand Ballroom

- ขนาดห้องจัดประชุม (ตร.ม.) : 1,360 ตร.ม.
- ชั้นของห้องจัดประชุม : ชั้น 2

การจัดรูปแบบห้องประชุม

Theatre	Class Room	Banquet Rounds	Cabaret
1,600 ที่นั่ง	600 ที่นั่ง	1,000 ที่นั่ง	1,500 ที่นั่ง

รูปภาพที่ 3.32 : Grand Ballroom

ที่มา : https://www.thaimiceconnect.com/business/detail/10233

- The Study

- ขนาดห้องจัดประชุม (ตร.ม.) : 160 ตร.ม.
- ชั้นของห้องจัดประชุม : ชั้น 1

การจัดรูปแบบห้องประชุม

Theatre	Class Room	Banquet Rounds	Cabaret	Boardroom
168 ที่นั่ง	96 ที่นั่ง	120 ที่นั่ง	120 ที่นั่ง	42 ที่นั่ง

รูปภาพที่ 3.33 : The Study

ที่มา : https://www.thaimiceconnect.com/business/detail/10233

- Garden Gallery

- ขนาดห้องจัดประชุม (ตร.ม.) : 169 ตร.ม.
- ชั้นของห้องจัดประชุม : ชั้น 1

การจัดรูปแบบห้องประชุม

Theatre	Class Room	Banquet Rounds	Cabaret	Boardroom
116 ที่นั่ง	60 ที่นั่ง	110 ที่นั่ง	120 ที่นั่ง	24 ที่นั่ง

รูปภาพที่ 3.34 : Garden Gallery

ที่มา : https://www.thaimiceconnect.com/business/detail/10233

- Boardroom Suite

- ขนาดห้องจัดประชุม (ตร.ม.) : 122 ตร.ม.
- ชั้นของห้องจัดประชุม : ชั้น 1

การจัดรูปแบบห้องประชุม

Theatre	Class Room	Banquet Rounds	Cabaret	Boardroom
12 ที่นั่ง	12 ที่นั่ง	14 ที่นั่ง	50 ที่นั่ง	12 ที่นั่ง

รูปภาพที่ 3.35 : Boardroom Suite

ที่มา : https://www.thaimiceconnect.com/business/detail/10233

- The Valley

- ขนาดห้องจัดประชุม (ตร.ม.) : 111 ตร.ม.
- ชั้นของห้องจัดประชุม : ชั้น 1

การจัดรูปแบบห้องประชุม

Theatre	Class Room	Banquet Rounds	Cabaret	Boardroom
96 ที่นั่ง	66 ที่นั่ง	80 ที่นั่ง	85 ที่นั่ง	44 ที่นั่ง

รูปภาพที่ 3.36 : The Valley

ที่มา : https://www.thaimiceconnect.com/business/detail/10233

- Corundum

- ขนาดห้องจัดประชุม (ตร.ม.) : 166 ตร.ม.
- ชั้นของห้องจัดประชุม : ชั้น 3

การจัดรูปแบบห้องประชุม

Theatre	Class Room	Banquet Rounds	Cabaret	Boardroom
168 ที่นั่ง	96 ที่นั่ง	120 ที่นั่ง	120 ที่นั่ง	35 ที่นั่ง

รูปภาพที่ 3.37 : Corundum

ที่มา : https://www.thaimiceconnect.com/business/detail/10233

- Chao Phraya Room

- ขนาดห้องจัดประชุม (ตร.ม.) : 137 ตร.ม.
- ชั้นของห้องจัดประชุม : ชั้น 1

การจัดรูปแบบห้องประชุม

Theatre	Class Room	Banquet Rounds	Cabaret	Boardroom
150 ที่นั่ง	80 ที่นั่ง	110 ที่นั่ง	160 ที่นั่ง	34 ที่นั่ง

รูปภาพที่ 3.38 : Chao Phraya Room

ที่มา : https://www.thaimiceconnect.com/business/detail/10233

- Chairman Room

- ขนาดห้องจัดประชุม (ตร.ม.) : 60 ตร.ม.
- ชั้นของห้องจัดประชุม : ชั้น 1

การจัดรูปแบบห้องประชุม

Theatre	Class Room	Banquet Rounds	Cabaret	Boardroom
21 ที่นั่ง	15 ที่นั่ง	30 ที่นั่ง	30 ที่นั่ง	10 ที่นั่ง

รูปภาพที่ 3.39 : Chairman Room

ที่มา : https://www.thaimiceconnect.com/business/detail/10233

- Vietnam Room

- ขนาดห้องจัดประชุม (ตร.ม.) : 53 ตร.ม.
- ชั้นของห้องจัดประชุม : ชั้น 3

การจัดรูปแบบห้องประชุม

Theatre	Class Room	Banquet Rounds	Cabaret	Boardroom
20 ที่นั่ง	16 ที่นั่ง	30 ที่นั่ง	20 ที่นั่ง	12 ที่นั่ง

รูปภาพที่ 3.40 : Vietnam Room

ที่มา : https://www.thaimiceconnect.com/business/detail/10233

- Indonesia Room

- ขนาดห้องจัดประชุม (ตร.ม.) : 125 ตร.ม.
- ชั้นของห้องจัดประชุม : ชั้น 3

การจัดรูปแบบห้องประชุม

Theatre	Class Room	Banquet Rounds	Cabaret	Boardroom
100 ที่นั่ง	50 ที่นั่ง	60 ที่นั่ง	80 ที่นั่ง	32 ที่นั่ง

รูปภาพที่ 3.41 : Indonesia Room

ที่มา : https://www.thaimiceconnect.com/business/detail/10233

- Malaysia Room

- ขนาดห้องจัดประชุม (ตร.ม.) : 125 ตร.ม.
- ชั้นของห้องจัดประชุม : ชั้น 3

การจัดรูปแบบห้องประชุม

Theatre	Class Room	Banquet Rounds	Cabaret	Boardroom
100 ที่นั่ง	50 ที่นั่ง	60 ที่นั่ง	80 ที่นั่ง	32 ที่นั่ง

รูปภาพที่ 3.42 : Malaysia Room

ที่มา : https://www.thaimiceconnect.com/business/detail/10233

- Singapore Room

- ขนาดห้องจัดประชุม (ตร.ม.) : 95 ตร.ม.
- ชั้นของห้องจัดประชุม : ชั้น 3

การจัดรูปแบบห้องประชุม

Theatre	Class Room	Banquet Rounds	Cabaret	Boardroom
70 ที่นั่ง	40 ที่นั่ง	60 ที่นั่ง	60 ที่นั่ง	20 ที่นั่ง

รูปภาพที่ 3.43 : Singapore Room

ที่มา : https://www.thaimiceconnect.com/business/detail/10233

- Myanmar Room

- ขนาดห้องจัดประชุม (ตร.ม.) : 273 ตร.ม.
- ชั้นของห้องจัดประชุม : ชั้น 3

การจัดรูปแบบห้องประชุม

Theatre	Class Room	Banquet Rounds	Cabaret	Boardroom
150 ที่นั่ง	100 ที่นั่ง	100 ที่นั่ง	150 ที่นั่ง	50 ที่นั่ง

รูปภาพที่ 3.44 : Myanmar Room

ที่มา : https://www.thaimiceconnect.com/business/detail/10233

- Brunei Room

- ขนาดห้องจัดประชุม (ตร.ม.) : 139 ตร.ม.
- ชั้นของห้องจัดประชุม : ชั้น 3

การจัดรูปแบบห้องประชุม

Theatre	Class Room	Banquet Rounds	Cabaret	Boardroom
80 ที่นั่ง	50 ที่นั่ง	80 ที่นั่ง	80 ที่นั่ง	35 ที่นั่ง

รูปภาพที่ 3.45 : Brunei Room

ที่มา : https://www.thaimiceconnect.com/business/detail/10233

- Philippines Room

- ขนาดห้องจัดประชุม (ตร.ม.) : 128 ตร.ม.
- ชั้นของห้องจัดประชุม : ชั้น 3

การจัดรูปแบบห้องประชุม

Theatre	Class Room	Banquet Rounds	Cabaret	Boardroom
70 ที่นั่ง	50 ที่นั่ง	60 ที่นั่ง	70 ที่นั่ง	30 ที่นั่ง

รูปภาพที่ 3.46 : Philippines Room

ที่มา : https://www.thaimiceconnect.com/business/detail/10233

- Orchid

- ขนาดห้องจัดประชุม (ตร.ม.) : 30 ตร.ม.
- ชั้นของห้องจัดประชุม : ชั้น 1

การจัดรูปแบบห้องประชุม

Theatre	Class Room	Banquet Rounds	Cabaret	Boardroom
1 ที่นั่ง	1 ที่นั่ง	1 ที่นั่ง	1 ที่นั่ง	8 ที่นั่ง

รูปภาพที่ 3.47 : Orchid

ที่มา : https://www.thaimiceconnect.com/business/detail/10233

3.3.4 สิ่งอำนวยความสะดวก

- Chi, The Spa

มีการตกแต่งตามชื่อ ซึ่งก็คือ ศาสตร์การบำบัดของจีนที่มีชื่อว่า (ชี่) มีการตกแต่งที่หรูหรา เป็นสถานที่ที่มอบความสงบสุข และความเป็นอยู่ที่ดีแก่คุณ มีนักบำบัดที่มีทักษะพร้อมสัมผัสที่ห่วงใย ฟื้นฟูร่างกาย และบรรเทาความรู้สึก จะพบกับความเงียบสงบ ความจริงใจ และการดูแลแบบพิเศษที่ส่งมาจากใจ ทรีทเม้นท์ที่ ชี่ เดอะสปา เน้นการทำให้พลังชี่กลับสู่จุดที่สมดุล โดยการใช้ศาสตร์การนวดของไทย และจีน ซึ่งมีทั้งการใช้เกลือ ดิน น้ำมัน และสมุนไพรต่างๆ (เปิดให้บริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 10.00-22.00 น.)

รูปภาพที่ 3.48 : Chi, The Spa

ที่มา : https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila

- Health Club

ศูนย์ออกกำลังกาย ซึ่งเป็นหนึ่งในสนามกีฬาที่ใหญ่มาก เป็นศูนย์กีฬา และออกกำลังกายที่หรูหรา มีขนาด 10,000 ตร.ม. ออกแบบมาเพื่อตอบสนองทุกความต้องการ มีกีฬาและเครื่องออกกำลังกายมากกว่า 40 ประเภท รวมทั้งคลาสแอโรบิค และการฝึกสอนส่วนบุคคล (เปิดให้บริการทุกวัน เวลา 06.00-22.00 น.)

รูปภาพที่ 3.49 : Health Club

ที่มา : https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila

3.4 แผนผังองค์กร

รูปภาพที่ 3.50 : แผนผังผู้บริหาร

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

รูปภาพที่ 3.51 : แผนผังแผนกจัดเลี้ยง

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

3.5 ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

ชื่อ-นามสกุล : นางสาวศรุตา ดอนธงขวา

ตำแหน่ง : นักศึกษาฝึกงาน

แผนก : จัดเลี้ยง

รูปภาพที่ 3.52 : นักศึกษาสหกิจศึกษา (นางสาวศรุตา ดอนธงขวา)

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

ชื่อ-นามสกุล : นางสาววรรณวิภา ภัทราธนะสกุล

ตำแหน่ง : นักศึกษาฝึกงาน

แผนก : จัดเลี้ยง

รูปภาพที่ 3.53 : นักศึกษาสหกิจศึกษา (นางสาววรรณวิภา ภัทราธนะสกุล)

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

1) จัด เช็ด และทำความสะอาดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ

2) จัดเตรียมวางหน้าโต๊ะ ดูแลความเรียบร้อยโต๊ะอาหาร การปูผ้าหน้าโต๊ะ วางจาน ช้อน ส้อม แก้วน้ำ ผ้าเช็ดปาก

3) ควบคุมการบริการอาหารและเครื่องดื่มให้กับลูกค้าตามห้องประชุมต่างๆ

4) การพับผ้า Napkin รูปร่างต่างๆ ในแต่ละงาน เช่น ลายพัด ลายเรือ ลายกุหลาบ ฯลฯ

5) ตามเบรกอาหารในแต่ละห้องประชุม

6) การเบิกอุปกรณ์สำหรับห้องประชุมต่างๆ ผ้าปูโต๊ะ ผ้าเช็ดปาก ช้อน ส้อม แก้ว ฯลฯ

3.6 ชื่อและตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษา

ชื่อ-นามสกุล : Miss Sirikanchana Khanthong

ตำแหน่ง : Team Leader Banquet

รูปภาพที่ 3.54 : พนักงานที่ปรึกษา

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

3.7 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 13 มกราคม พ.ศ. 2568 ถึงวันที่ 2 พฤษภาคม พ.ศ. 2568 เป็นระยะเวลา 16 สัปดาห์ ภายใน 1 วันทำงาน 10 ชั่วโมงรวมเวลาพัก ซึ่งจะปฏิบัติงาน 5 วันต่อสัปดาห์ วันหยุด 2 วันต่อสัปดาห์

3.8 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ตารางที่ 3.1 แสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.
1. คิดหัวข้อโครงงานและนำเสนอหัวข้อโครงงาน	→	→			
2. ศึกษาหาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง		→	→		
3. วางแผนและดำเนินงาน		→	→	→	
4. จัดทำโครงงานสหกิจศึกษา			→	→	
5. สรุปผลโครงงานสหกิจศึกษา			→	→	→

การดำเนินงานเป็นไปตามลำดับขั้นตอน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงงานสหกิจศึกษา ดังนี้

1. คิดหัวข้อโครงงาน และนำเสนอหัวข้อโครงงานเสนอต่อพนักงานที่ปรึกษาภายในหน่วยงาน แล้วจึงนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอคำแนะนำและนำมาแก้ไขให้ถูกต้อง

2. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวกับการทำแอปพลิเคชันขั้นตอนการทำงาน (SOP)

3. จัดทำแอปพลิเคชันขั้นตอนการทำงาน (SOP)

4. สัมภาษณ์พนักงานเกี่ยวกับโครงงานที่จัดทำขึ้นมา และนำแบบสอบถามออนไลน์ให้กรอกเพื่อประเมินความพึงพอใจ

5. จัดทำเอกสารของโครงงานเป็นรูปเล่มรายงานโดยมีทั้งหมด 5 บท รวมถึงการจัดทำ Power Point หรือ Canva เพื่อใช้ในการนำเสนอโครงงาน

3.9 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

3.9.1 ฮาร์ดแวร์

- เครื่องคอมพิวเตอร์
- โน้ตบุ๊ค
- โทรศัพท์มือถือ

3.9.2 ซอฟต์แวร์

- ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows 11
- เบราว์เซอร์ Google Chrome
- Google Drive & Google Sheets

บทที่ 4
ผลการปฏิบัติงาน

คณะผู้จัดทำได้นำผลปฏิบัติงานตามรูปแบบและขั้นตอนที่คณะผู้จัดทำไว้ วางแผน และกำหนดไว้ โดยมีการนำเสนอเป็นลำดับ ดังต่อไปนี้

4.1 การวางแผนและการเตรียมการโครงงาน

1. คณะผู้จัดทำได้ศึกษาข้อมูล และวิเคราะห์ปัญหาในแผนกจัดเลี้ยง ซึ่งพบว่าปัจจุบันการดำเนินการของแผนกจัดเลี้ยงในโรงแรม ยังคงพึ่งพาระบบ Manual หรือ เอกสารเป็นจำนวนมากในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการทำงาน และความไม่เป็นระบบ

2. ได้ปรึกษาพนักงานที่ปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับหัวข้อโครงงาน เพื่อรับคำแนะนำและแนวทางในการทำแอปพลิเคชันขั้นตอนการทำงาน (SOP)

3. สัมภาษณ์พนักงานเกี่ยวกับโครงงานที่ได้จัดทำขึ้นมา และนำแบบสอบถามออนไลน์ให้กรอก เพื่อประเมินความพึงพอใจ

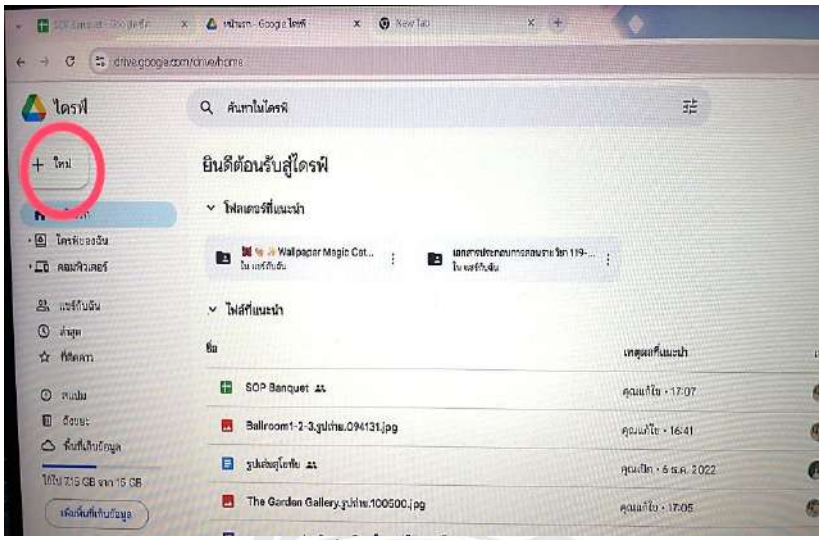
4. สรุปผลโครงงาน

4.2 ขั้นตอนในการทำแอปพลิเคชันขั้นตอนการทำงาน (SOP)

1. เลือกใช้แอป Google Drive

รูปภาพที่ 4.1 : แอป Google Drive
ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

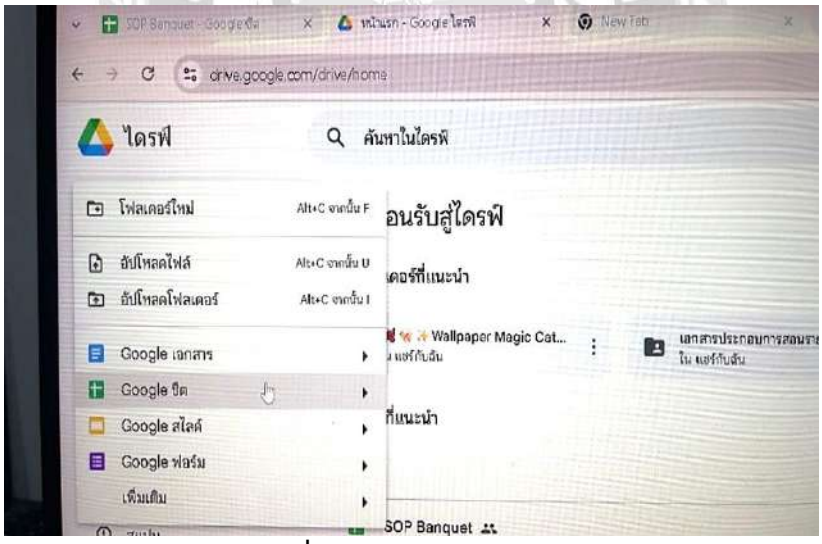
2. กดเลือก + ใหม่



รูปภาพที่ 4.2 : กดเลือก + ใหม่

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

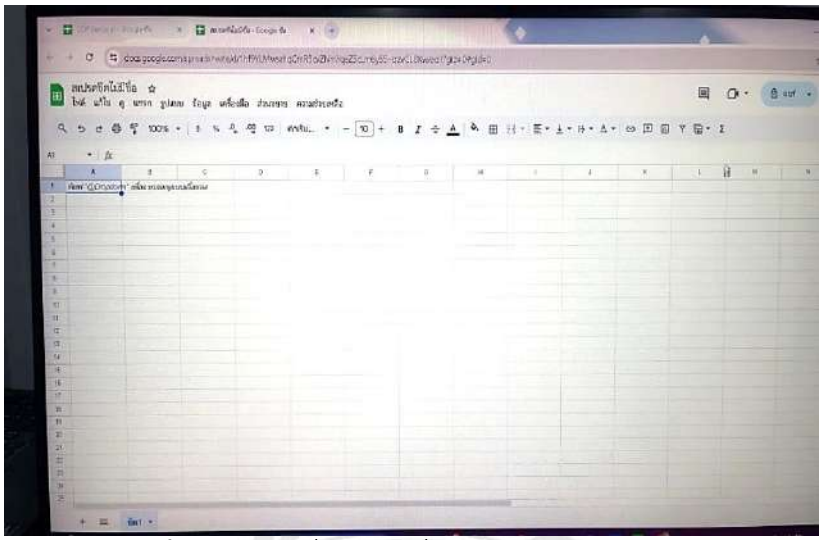
3. กดเลือก Google ชีต



รูปภาพที่ 4.3 : กดเลือก Google ชีต

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

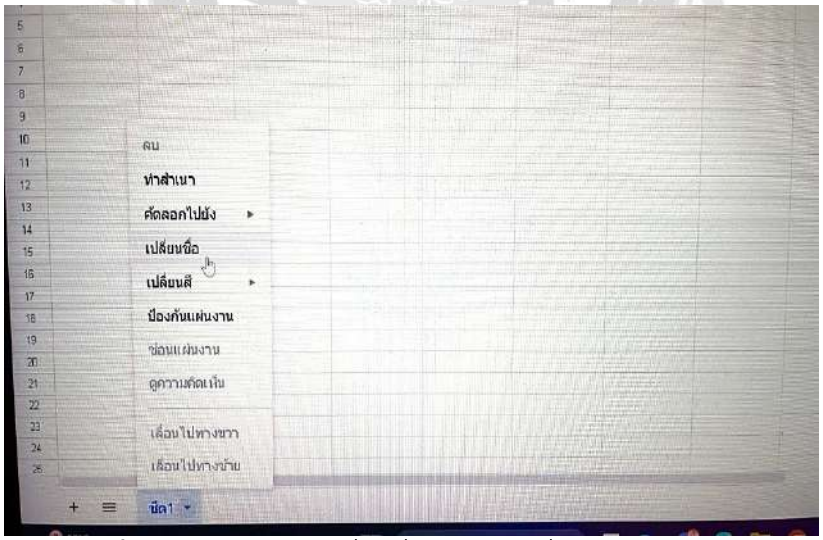
4. ขึ้นหน้าต่างแบบนี้แล้ว ทำการพิมพ์ชื่อชีตเป็นชื่อแอปของเรา SOP Banquet



รูปภาพที่ 4.4 : พิมพ์ชื่อชีตเป็นชื่อแอปของเรา SOP Banquet

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

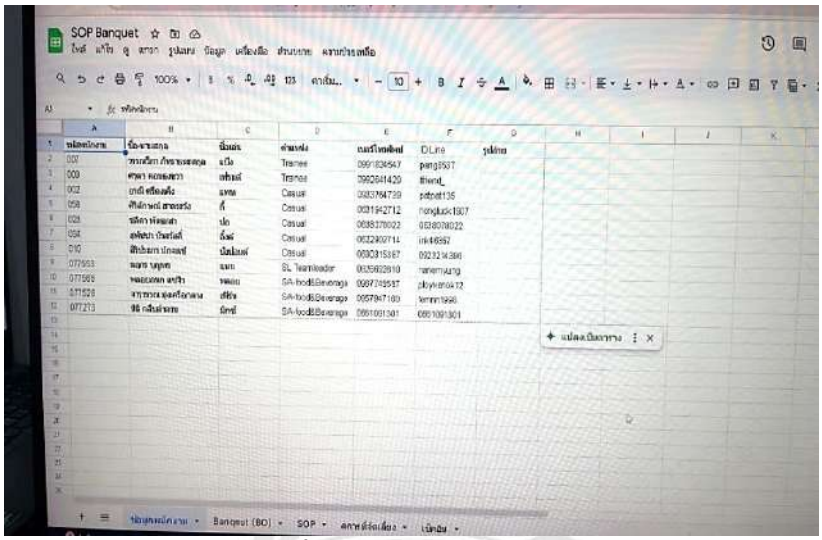
5. หลังจากเปลี่ยนชื่อเสร็จแล้ว เลื่อนลงมาแก้ไขชีต1 เปลี่ยนชื่อเป็นหัวข้อที่เราต้องการจะใส่ข้อมูล



รูปภาพที่ 4.5 : แก้ไขชีต1 เปลี่ยนชื่อเป็นหัวข้อที่เราต้องการจะใส่ข้อมูล

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

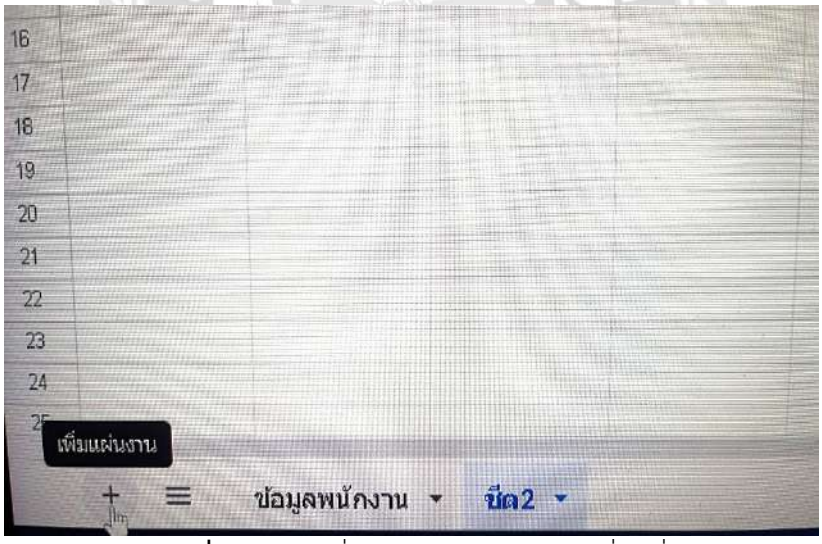
6. เปลี่ยนชื่อชีตเสร็จแล้ว เราจะมาลงข้อมูลของพนักงานในหน้านี้



รูปภาพที่ 4.6 : ใส่ข้อมูลของพนักงาน

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

7. กดเพิ่มแผ่นงานจะขึ้น ชีต2 ก็แก้ไขเปลี่ยนชื่อชีต เพิ่มหัวข้อ และใส่ข้อมูลที่เราต้องการ

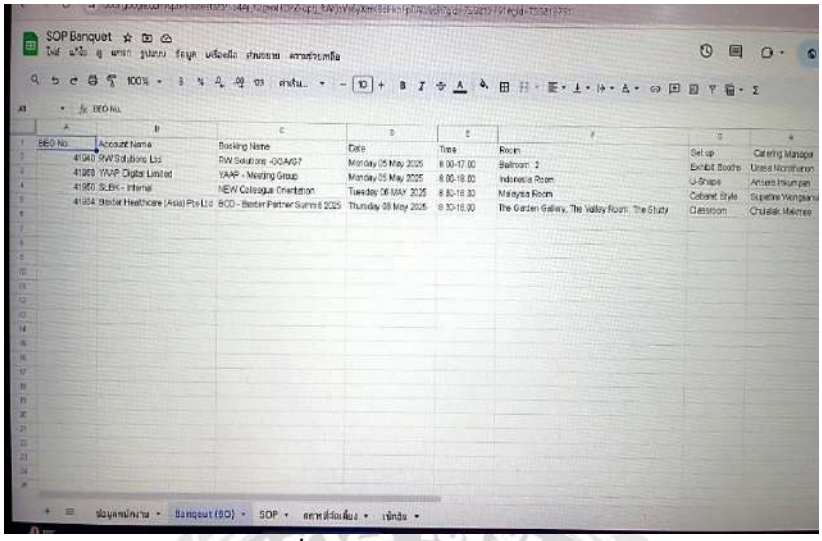


รูปภาพที่ 4.7 : กดเพิ่มแผ่นงาน ชีต2 และเปลี่ยนชื่อชีต

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

8. เราก็จะลงข้อมูลแต่ละหัวข้อ และข้อมูลตามที่เราต้องการลงในแต่ละหน้า ดังนี้

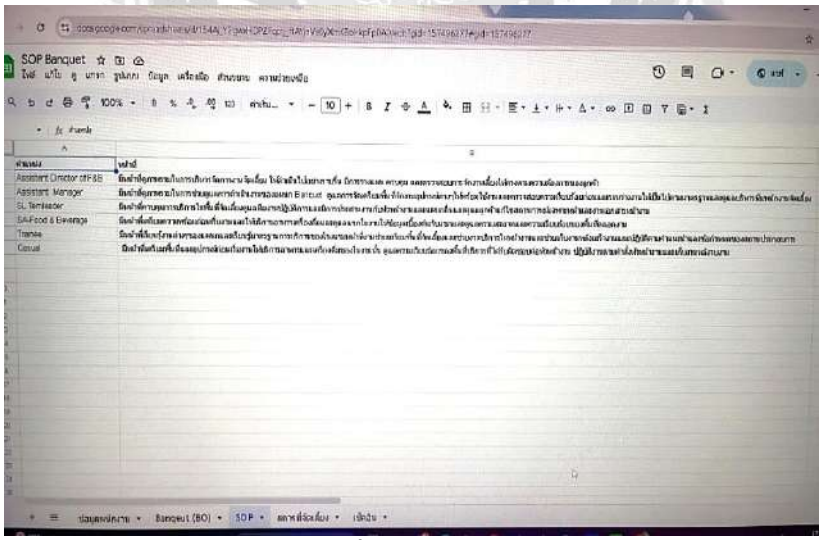
8.1 หัวข้อ Banquet (BO)



รูปภาพที่ 4.8 : หัวข้อ Banquet (BO)

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

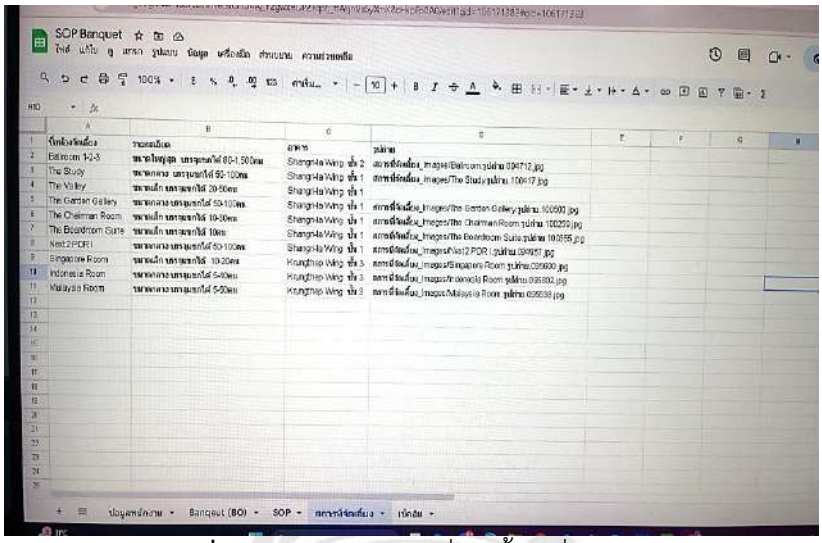
8.2 หัวข้อ SOP



รูปภาพที่ 4.9 : หัวข้อ SOP

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

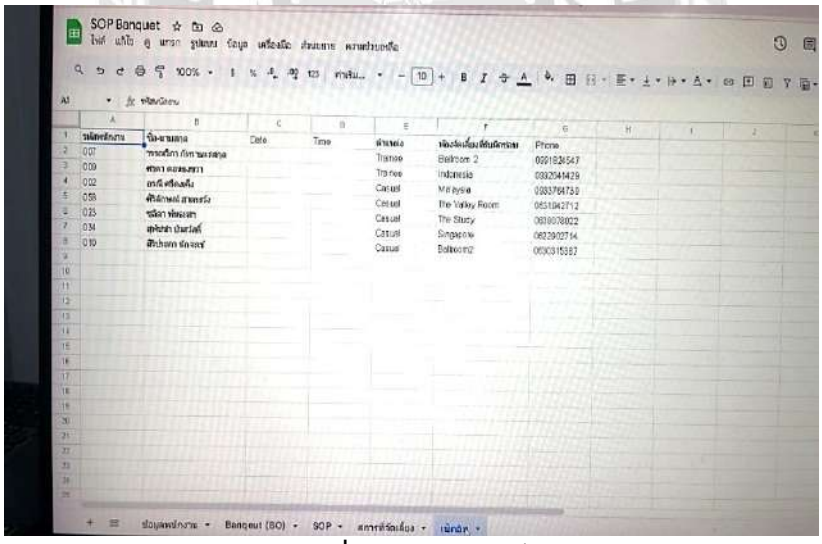
8.3 หัวข้อสถานที่จัดเลี้ยง/ชื่อห้องประชุม



รูปภาพที่ 4.10 : หัวข้อสถานที่จัดเลี้ยง/ชื่อห้องประชุม

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

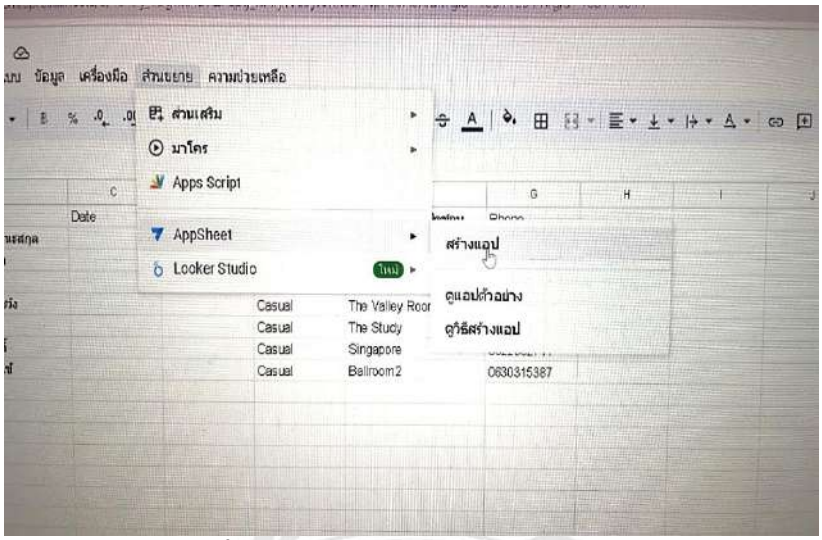
8.4 หัวข้อเช็คอิน



รูปภาพที่ 4.11 : หัวข้อเช็คอิน

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

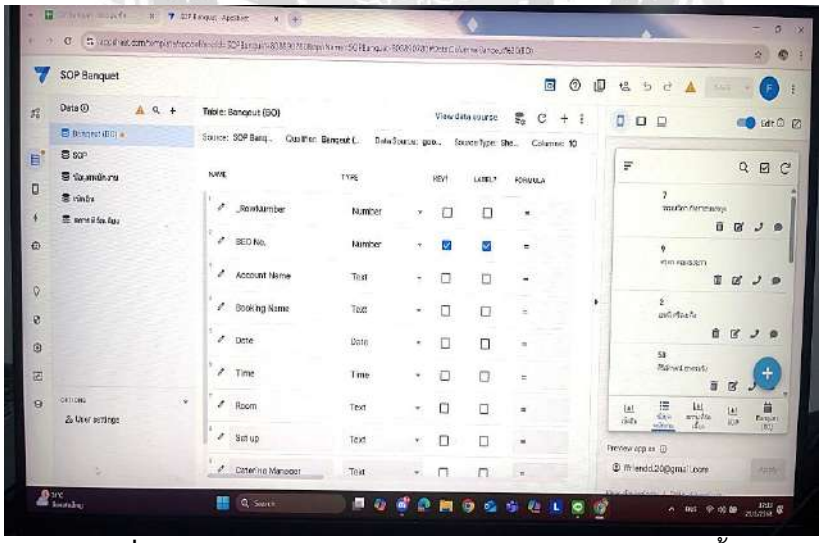
9. พอเราลงข้อมูลครบเรียบร้อย กดที่ส่วนขยาย เลือก App Sheet เลือกสร้างแอป



รูปภาพที่ 4.12 : เลือก App Sheet เลือกสร้างแอป

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

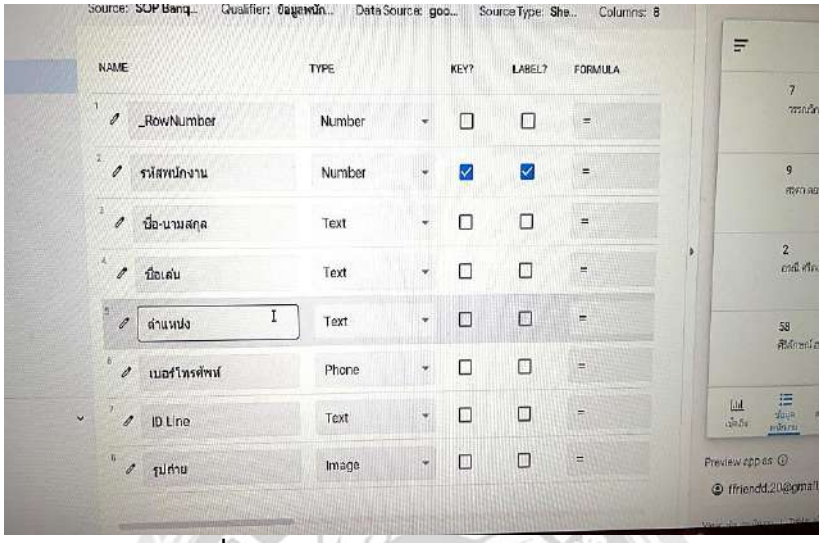
10. จะขึ้นหน้าต่าง หัวข้อแต่ละหน้าอยู่ด้านซ้ายมือ ตรงกลางคือ หัวข้อของในหน้า เช่น รหัสพนักงาน ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ และรูปถ่าย ส่วนขวามือคือ รูปแบบมุมแอป



รูปภาพที่ 4.13 : ข้อมูลใน App Sheet ของ SOP Banquet ทั้งหมด

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

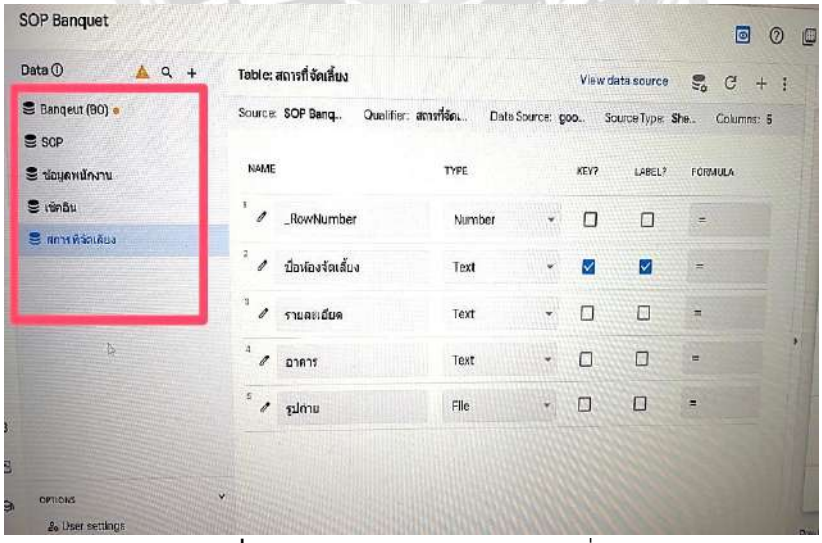
11. ส่วนตรงนี้ เราจะแก้ไขตรง TYPE ตัวอย่างเช่น เบอร์โทรศัพท์เราจะเลือก Phone เราบังคับให้ใส่ตัวเลข และการลงข้อมูลก็จะเป็นตัวเลข และรูปถ่ายก็จะเลือก Image ข้อมูลอื่นๆ ก็เป็น Text กับ Number เอาไว้พิมพ์ข้อมูล และใส่เลข



รูปภาพที่ 4.14 : สามารถเลือกรูปแบบตรง TYPE ได้

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

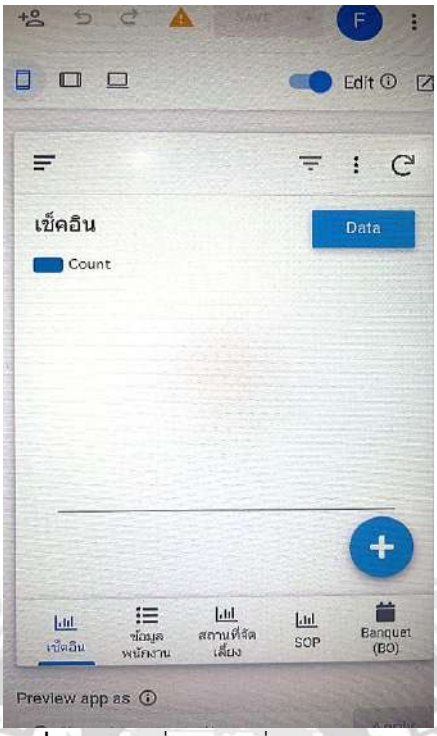
12. เราจะแก้ไข TYPE ทุกหัวข้อที่วงเอาไว้



รูปภาพที่ 4.15 : แก้ไข TYPE ทุกหัวข้อที่วงเอาไว้

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

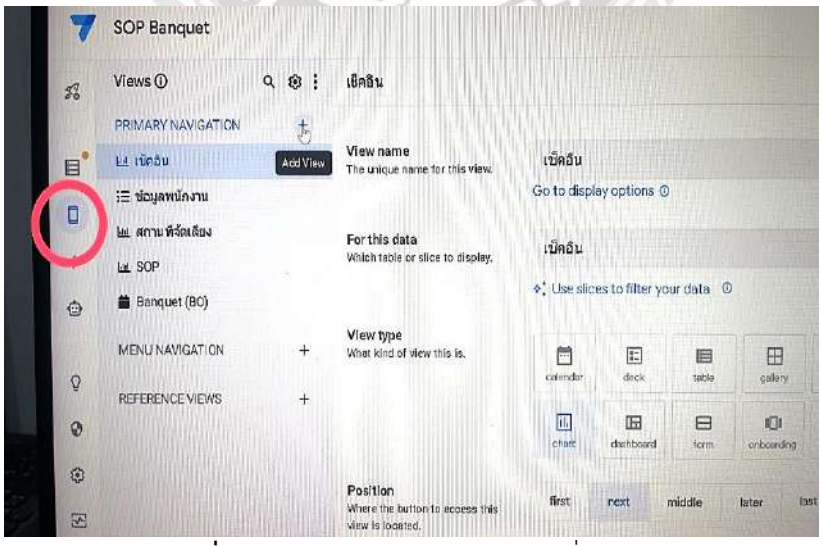
13. การจะเพิ่มหัวข้อที่ทำไว้ใน Google ชีต และได้แบบตามรูป



รูปภาพที่ 4.16 : เพิ่มหัวข้อที่ทำไว้ใน Google ชีต

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

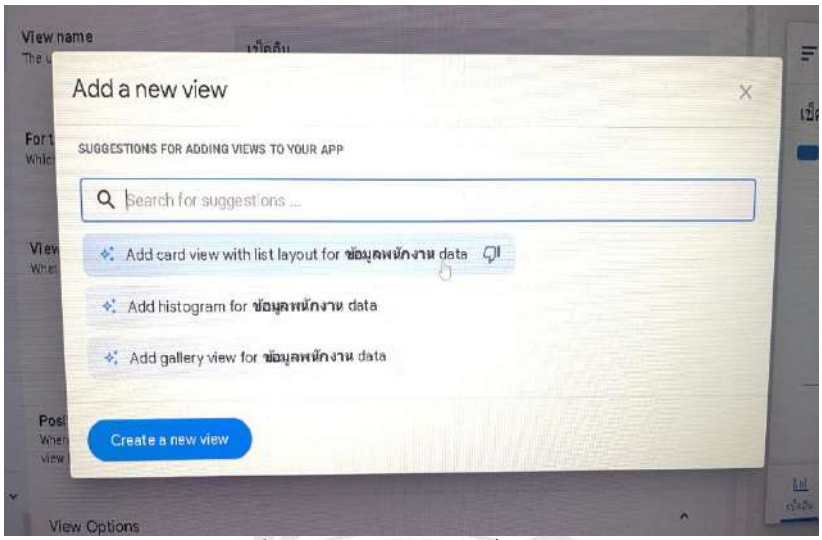
14. กดรูปโทรศัพท์ และกดที่ Add View



รูปภาพที่ 4.17 : กดรูปโทรศัพท์ และกดที่ Add View

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

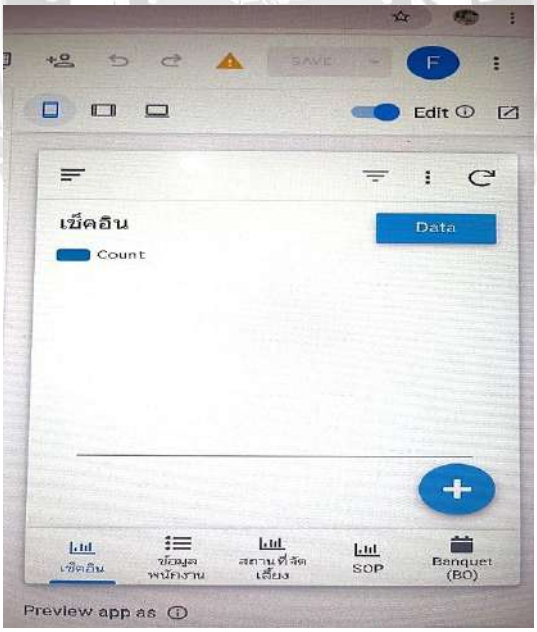
15. ขึ้นหน้าต่างนี้มา เราเลือกหัวข้อที่เราได้ลงเอาไว้ได้เลย



รูปภาพที่ 4.18 : เลือกหัวข้อที่ต้องการบันทึก

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

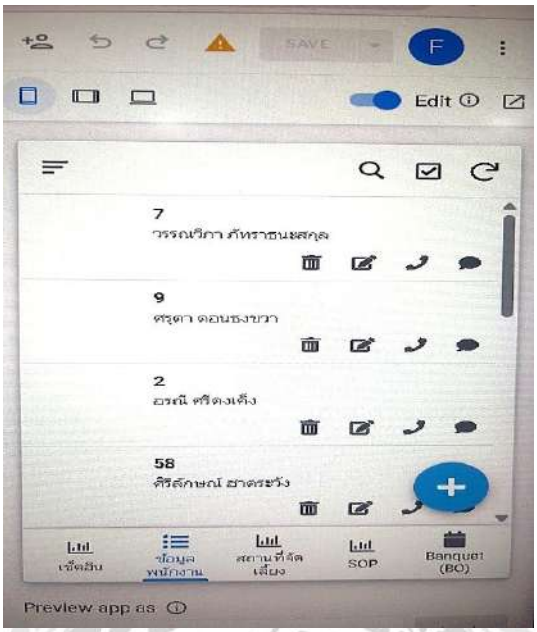
16. หัวข้อที่เราเลือกก็จะขึ้นมาเป็นหน้าต่างแบบนี้ สามารถกดเข้าไปดูได้จะขึ้นข้อมูลที่เราทำไว้



รูปภาพที่ 4.19 : เลือกหัวข้อที่ต้องการเลือก สามารถกดเข้าไปดูได้

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

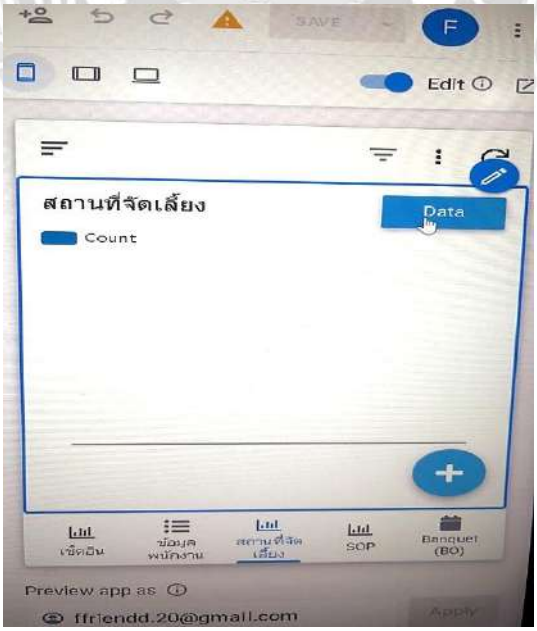
17. ข้อมูลที่เราลงไว้



รูปภาพที่ 4.20 : ข้อมูลที่เราลงไว้

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

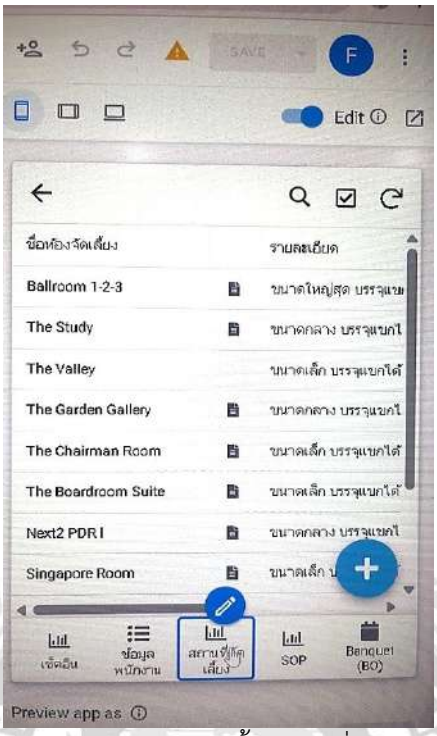
18. กดที่ Data สามารถดูข้อมูลต่างๆ และแก้ไขได้



รูปภาพที่ 4.21 : กดที่ Data สามารถดูข้อมูลต่างๆ และแก้ไขได้

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

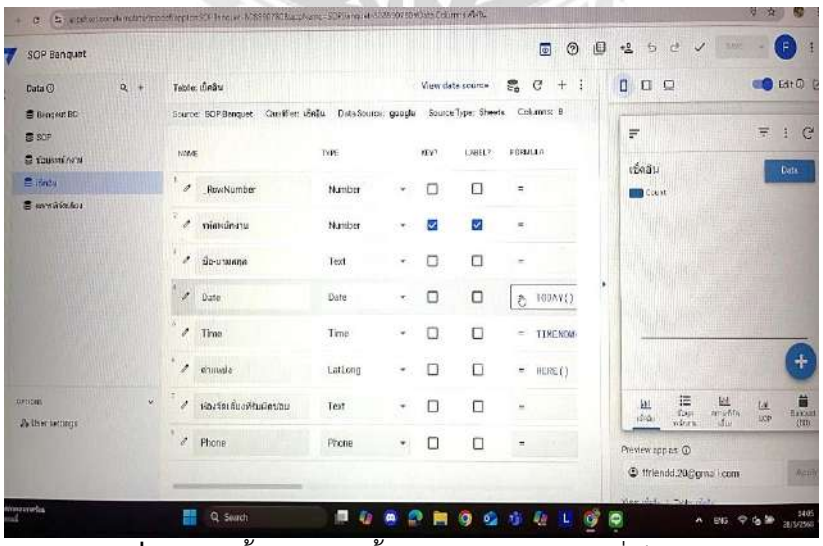
19. พอกด Data จะขึ้นข้อมูลที่เราลงไว้ และแก้ไขได้



รูปภาพที่ 4.22 : พอกด Data จะขึ้นข้อมูลที่เราลงไว้ และแก้ไขได้

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

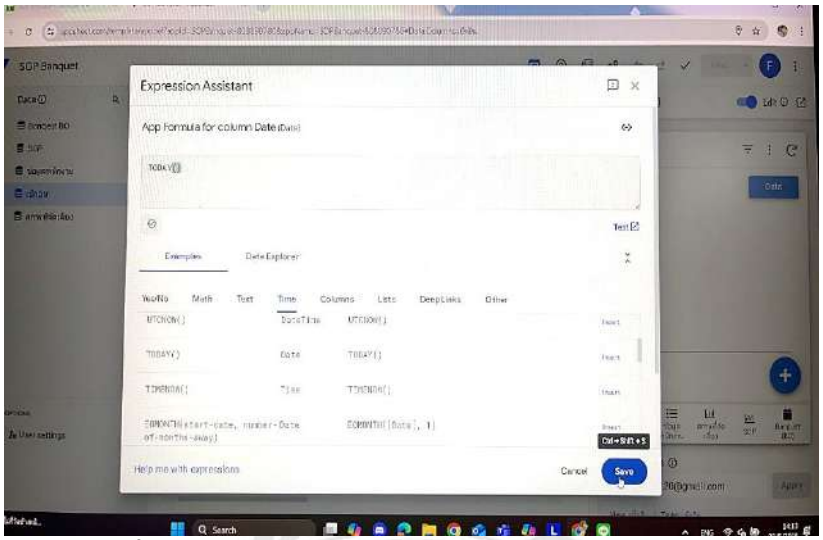
20. ขั้นตอนการตั้งวัน เวลา และสถานที่เช็คอินโรงแรมที่ไม่สามารถแก้ไขได้ กดที่เช็คอิน เลือกข้อ Data ดู FORMULA



รูปภาพที่ 4.23 : ขั้นตอนการตั้งวัน เวลา และสถานที่เช็คอินโรงแรม

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

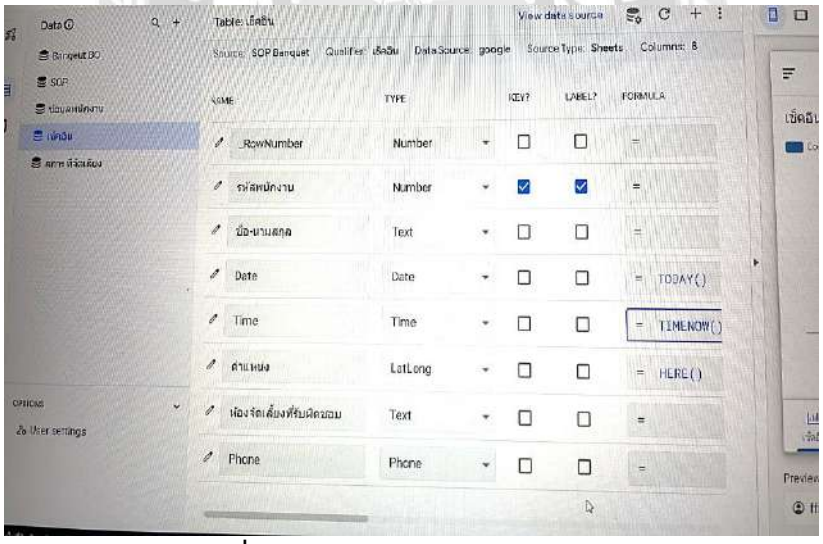
21. พอกดแล้ว จะขึ้นหน้าต่างนี้ และกดเลือก Time หา Data กด Insert และกด Save



รูปภาพที่ 4.24 : กดเลือก Time หา Data กด Insert และกด Save

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

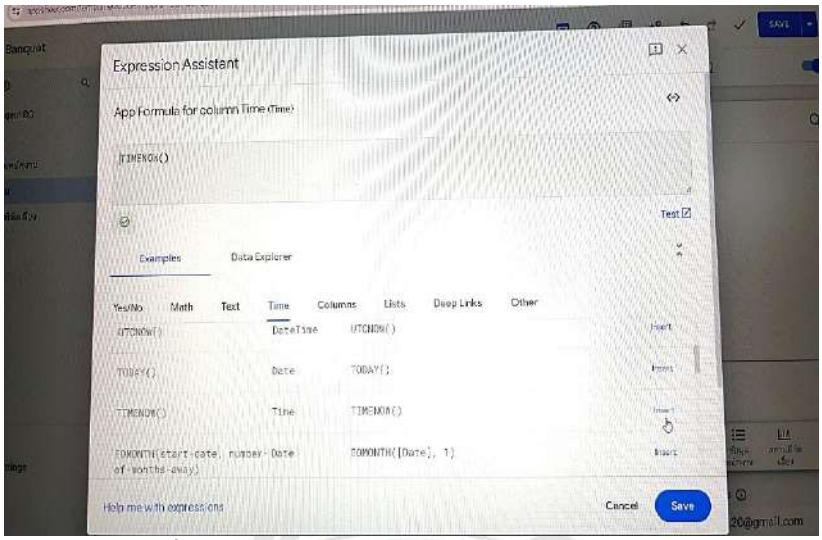
22. หาข้อ Time เลือก FORMULA



รูปภาพที่ 4.25 : หาข้อ Time เลือก FORMULA

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

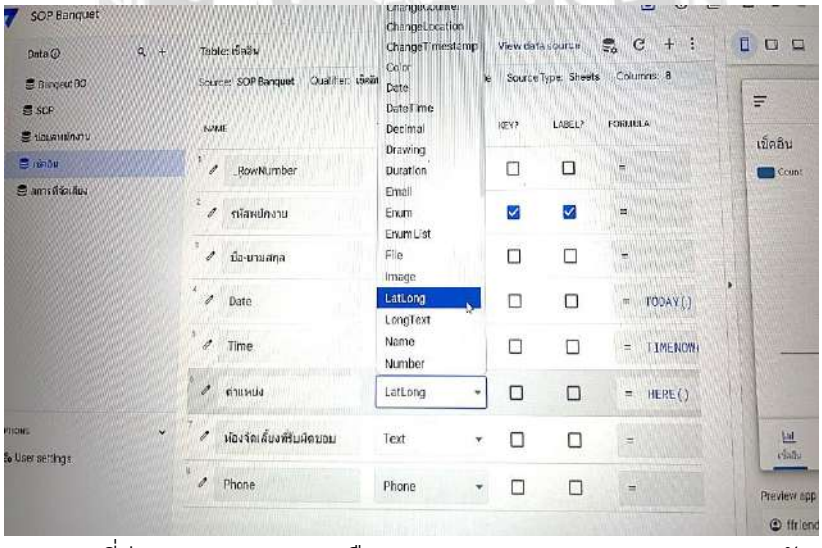
23. หา Time เลือก Time กด Insert กด Save



รูปภาพที่ 4.26 : หา Time เลือก Time กด Insert กด Save

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

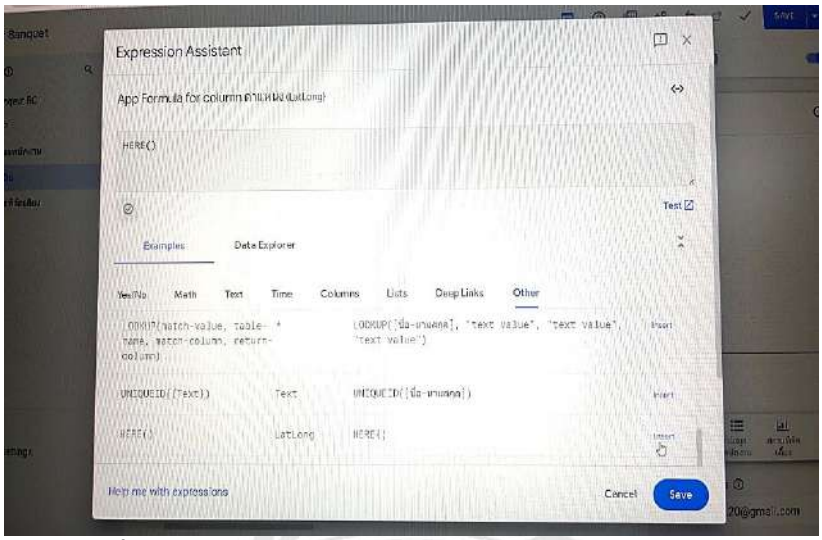
24. กดที่ช่องของ TYPE และเลือก Lat Long ดู FORMULA ตรงบรรทัดของตำแหน่ง



รูปภาพที่ 4.27 : กดที่ช่องของ TYPE และเลือก Lat Long ดู FORMULA ตรงบรรทัดของตำแหน่ง

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

25. กด Other เลือก Lat Long กด Insert และกด Save



รูปภาพที่ 4.28 : กด Other เลือก Lat Long กด Insert และกด Save

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

26. โหลด App Sheet ลงในโทรศัพท์มือถือ เผื่อจะใช้งาน

รูปภาพที่ 4.29 : โหลด App Sheet ลงในโทรศัพท์มือถือ

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

27. กดล็อคอินเข้า Gmail ที่ทำใน Google ชีต

รูปภาพที่ 4.30 : กดล็อคอินเข้า Gmail ที่ทำใน Google ชีต

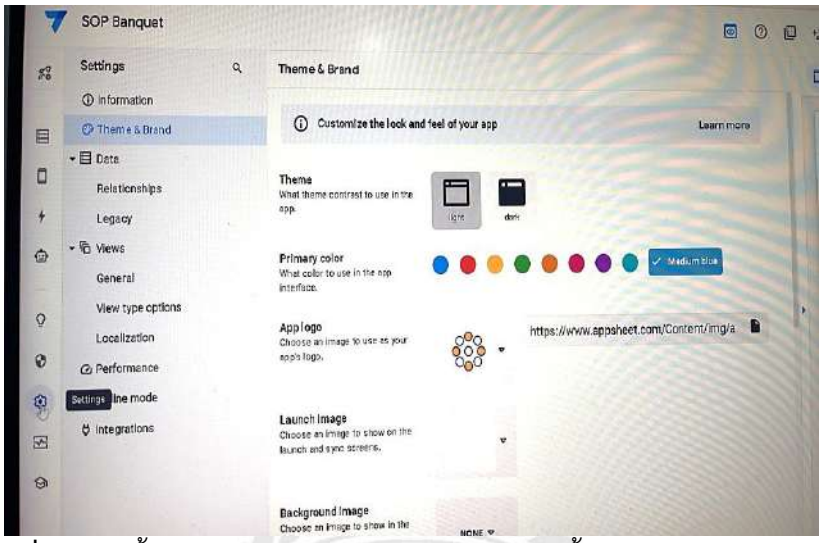
ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

28. จะขึ้นหน้าต่าง และหัวข้อที่เราได้ลงเอาไว้ และสามารถใช้งานได้ตามปกติ

รูปภาพที่ 4.31 : จะขึ้นหน้าต่าง และหัวข้อที่เราได้ลงเอาไว้

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

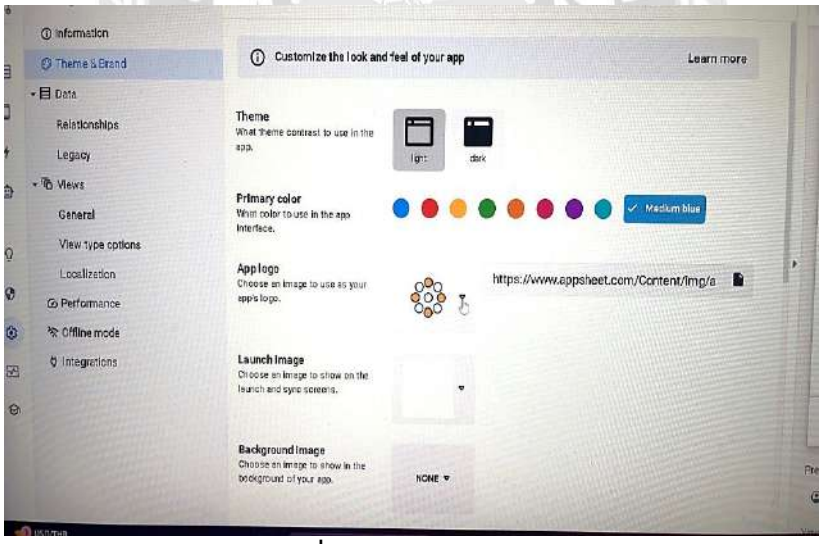
29. ขั้นตอนใส่รูปปกแอป กด Settings การตั้งค่าเลือก Theme & Brand



รูปภาพที่ 4.32 : ขั้นตอนใส่รูปปกแอป กด Settings การตั้งค่าเลือก Theme & Brand

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

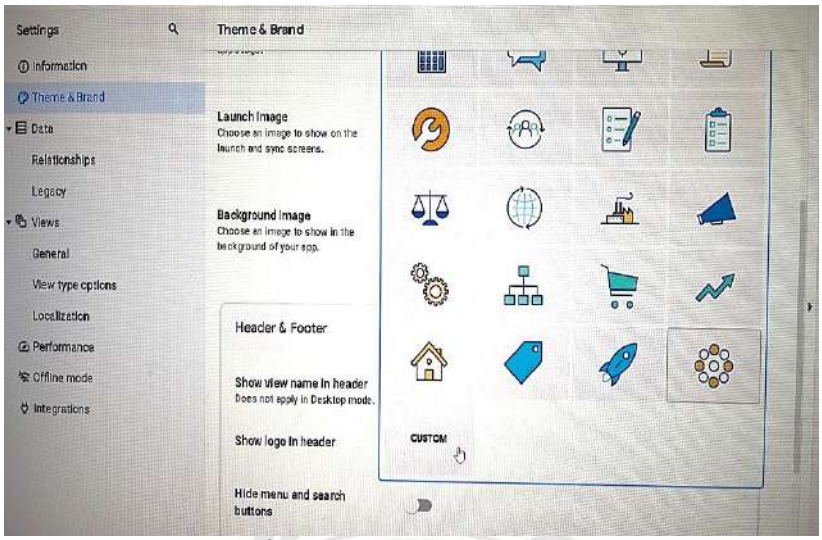
30. เลือก App Logo



รูปภาพที่ 4.33 : เลือก App Logo

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

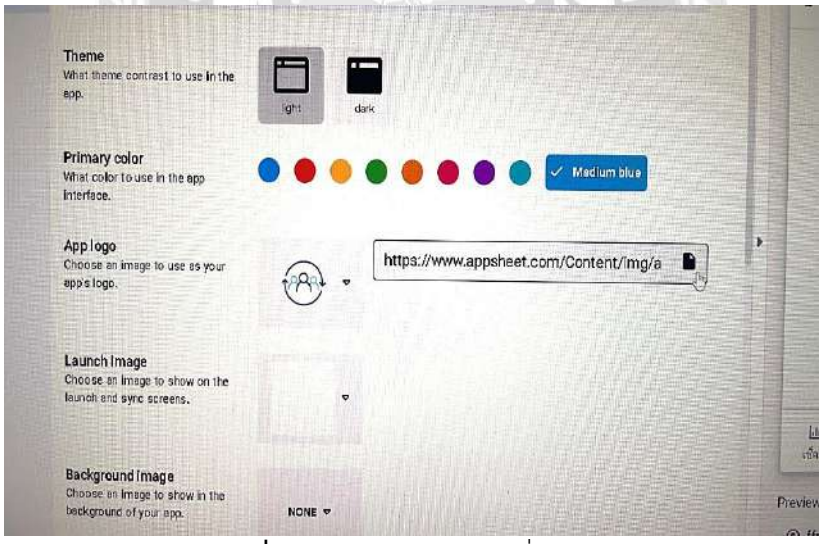
31. พอกด และเลือก Custom



รูปภาพที่ 4.34 : พอกด และเลือก Custom

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

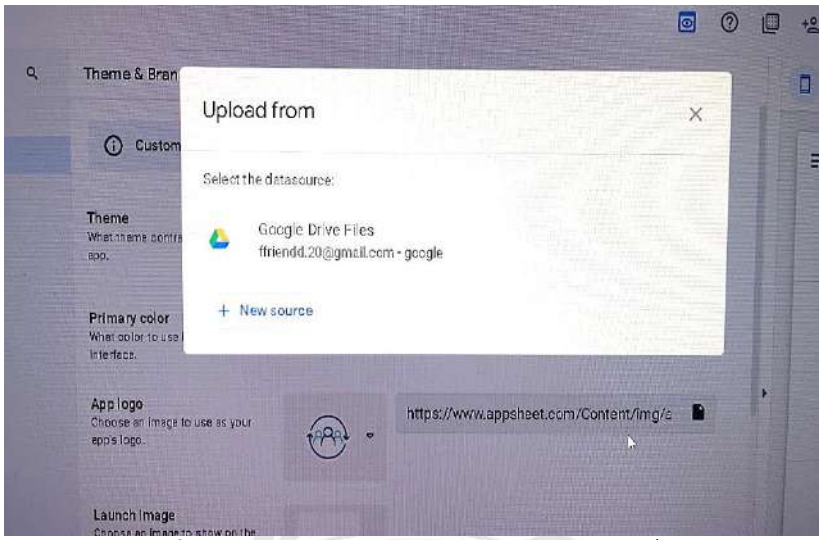
32. กดคลิกไปตรงที่รูปกระดาษ



รูปภาพที่ 4.35 : กดคลิกไปตรงที่รูปกระดาษ

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

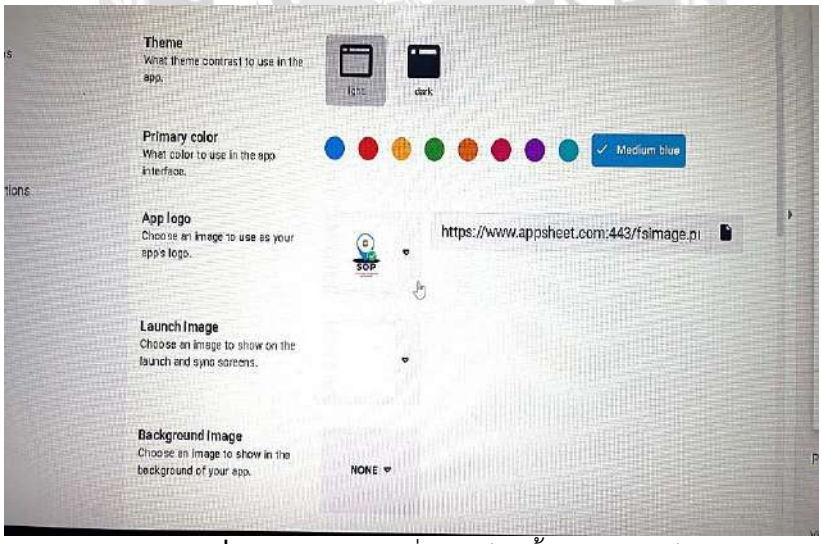
33. เลือกรูปภาพจาก Google Drive ที่เราใส่ไว้



รูปภาพที่ 4.36 : เลือกรูปภาพจาก Google Drive ที่เราใส่ไว้

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

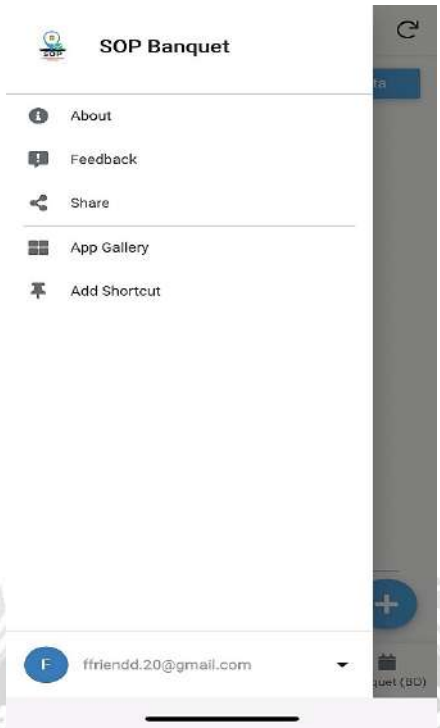
34. รูปภาพที่เลือกก็จะขึ้นมาให้เราเห็น



รูปภาพที่ 4.37 : รูปภาพที่เลือกก็จะขึ้นมาให้เราเห็น

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

35. พอเข้าแอป จะเห็นรูปปกแอปขึ้นมา



รูปภาพที่ 4.38 : พอเข้าแอป จะเห็นรูปปกแอปขึ้นมา

ที่มา : คณะผู้จัดทำ (2568)

4.3 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันขั้นตอนการทำงาน (SOP)

คณะผู้จัดทำได้จัดทำขั้นตอนการทำงาน (SOP) ให้พนักงานประจำ และไม่ประจำของโรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ หลังจากนั้นได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจาก Google Forms และทำการวิเคราะห์ และอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1) ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้เครื่องมือวิเคราะห์ทางสถิติคือ ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2) ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันขั้นตอนการทำงาน (SOP) ใช้เครื่องมือวิเคราะห์ทางสถิติคือ ค่าเฉลี่ย (Mean Score) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยวิธีการแปรผลของบุญชม ศรีสะอาด (2556) มีการกำหนดไว้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ความพึงพอใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ความพึงพอใจระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

3) ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	3	10.00
หญิง	15	50.00
LGBTQ+	4	13.33
ไม่ระบุ	8	26.67
รวม	**30**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ ไม่ระบุเพศ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 และเป็นเพศ LGBTQ+ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 ตามลำดับ สุดท้ายคือ เป็นเพศชาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	6	20.00
21-30 ปี	9	30.00
31-40 ปี	10	33.33
41 ปีขึ้นไป	5	16.67
รวม	**30**	**100.00**

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นมีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ สุดท้ายคือ มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67

ตารางที่ 4.3 แสดงตารางจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานประจำ	17	56.67
พนักงานไม่ประจำ	13	43.33
รวม	**30**	**100.00**

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งพนักงานประจำ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 และอยู่ในตำแหน่งพนักงานไม่ประจำ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33

ส่วนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันขั้นตอนการทำงาน (SOP)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. สะดวกเข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน	4.80	0.41	มากที่สุด
2. ช่วยลดระยะเวลาการทำงาน	4.77	0.43	มากที่สุด
3. สามารถนำมาใช้ได้จริง	4.73	0.45	มากที่สุด
4. สามารถลดจำนวนในการใช้เอกสาร	4.80	0.41	มากที่สุด
5. สามารถเช็คดูรายละเอียดได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.73	0.45	มากที่สุด
6. สามารถนำไอเดียมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้	4.70	0.47	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.76**	**0.43**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อประเมินความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันขั้นตอนการทำงาน (SOP) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 ถ้าหากพิจารณารายประเด็นความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ สะดวกเข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และสามารถลดจำนวนในการใช้เอกสาร มีค่าเฉลี่ย 4.80 เท่ากัน รองลงมาคือ ช่วยลดระยะเวลาการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.77 และสามารถนำมาใช้ได้จริง และสามารถเช็คดูรายละเอียดได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.73 เท่ากัน ตามลำดับ ส่วนประเด็นความพึงพอใจสุดท้ายคือ สามารถนำไอเดียมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ มีค่าเฉลี่ย 4.70

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คณะผู้จัดทำพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามในข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ รวดเร็วปรับใช้ได้กับยุคสมัยได้ดี

บทที่ 5
สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลในการทำโครงงาน

คณะผู้จัดทำได้เข้าไปปฏิบัติสหกิจศึกษา ณ โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ ในแผนกจัดเลี้ยง พบว่า ปัจจุบันการดำเนินการของแผนกจัดเลี้ยงในโรงแรม ยังคงพึ่งพาระบบ Manual หรือ เอกสารเป็นจำนวนมากในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedures : SOP) ส่งผลให้เกิดความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการทำงาน และความไม่เป็นระบบ นอกจากนี้การถ่ายทอดความรู้ และขั้นตอนการปฏิบัติงานไปยังพนักงานใหม่ หรือ พนักงานชั่วคราว ยังคงเป็นความท้าทายที่สำคัญ เนื่องจากอุตสาหกรรมการบริการ มีอัตราการหมุนเวียนของพนักงานสูง คณะผู้จัดทำจึงคิดการออกแบบแอปพลิเคชันขั้นตอนการทำงาน (SOP) ของแผนกจัดเลี้ยง โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ สำหรับพนักงาน เป็นการตอบสนองต่อความท้าทายในการบริหารการจัดการมาตรฐานการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมยุคใหม่ จะสามารถช่วยสร้างแนวทางใหม่ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การลดข้อผิดพลาด และช่วยให้โรงแรมสามารถรักษามาตรฐานการทำงานในระดับสากลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คณะผู้จัดทำได้เก็บข้อมูล โดยการทำแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันขั้นตอนการทำงาน (SOP) ของพนักงานประจำ และไม่ประจำในแผนกจัดเลี้ยง จำนวน 30 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งพนักงานประจำ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67

จากการประเมินความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันขั้นตอนการทำงาน (SOP) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 ถ้าหากพิจารณารายประเด็นความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ สะดวกเข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และสามารถลดจำนวนในการใช้เอกสาร มีค่าเฉลี่ย 4.80 เท่ากัน รองลงมาคือ ช่วยลดระยะเวลาการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.77 และสามารถนำมาใช้ได้จริง และสามารถเช็คดูรายละเอียดได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.73 เท่ากันตามลำดับ ส่วนประเด็นความพึงพอใจสุดท้ายคือ สามารถนำไอเดียมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ มีค่าเฉลี่ย 4.70

5.2 ข้อจำกัดและปัญหาในการทำโครงงาน

- ใช้เวลาในการออกแบบแอปพลิเคชันค่อนข้างมาก เนื่องจากมีการลงรายละเอียดมาก
- การใช้ซอฟต์แวร์ที่ไม่คุ้นชิน ทำให้ดำเนินงานล่าช้ายิ่งขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะในทำการโครงงานครั้งต่อไป

- ควรเพิ่มการตกแต่งให้แอปพลิเคชันให้ดูสวยงามยิ่งขึ้น

5.4 สรุปผลการปฏิบัติสหกิจศึกษา

หลังจากที่ได้เข้าปฏิบัติงานในแผนกจัดเลี้ยง ทางคณะผู้จัดทำได้เรียนรู้ถึงระบบการทำงานที่เกี่ยวข้องกับหลากหลายตำแหน่งในองค์กร ทำให้ได้รับความรู้ที่หลากหลายตลอดระยะเวลา 16 สัปดาห์ สิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในครั้งนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ และสามารถนำไปพัฒนาตนเอง ให้มีความพร้อมในการทำงานอนาคตต่อไป ไม่ว่าจะเป็นความรู้ และความเข้าใจรวมไปถึงความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย และมีระเบียบวินัย ความอดทนการทำงานร่วมกับผู้อื่น สามารถทำงานภายใต้แรงกดดันได้ดี รวมไปถึงในสถานการณ์การแก้ไขเฉพาะหน้าในสถานที่ไม่คาดคิดได้พัฒนาบุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมากขึ้น

5.5 ข้อเสนอแนะของการปฏิบัติสหกิจศึกษา

- การสื่อสารและการพูดคุยเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญมาก เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายเดียวกันกับการทำให้งานสำเร็จไปได้ด้วยดีและไม่มีข้อบกพร่อง
- มีสติและรอบคอบในการทำ เพื่อลดปัญหาที่ผิดพลาดนั้น เมื่อเกิดปัญหาแล้ว ต้องรีบแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ทันท่วงที
- มีความตั้งใจในการทำงานเรียนรู้และจดจำ คำแนะนำของพนักงานที่ปรึกษาและนำมาพัฒนาตนเองให้ทำงานได้มีศักยภาพมากขึ้น

บรรณานุกรม

กวินทรา บางหลวง. (2567). *การออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันระบบจัดการออเดอร์และสต็อกสินค้า ในกรณีศึกษา PENGUINTORY.* มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ฉัตรกิตตรี ศรีเดช. (2565). *สมุดคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานจัดเลี้ยง.* มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น

จ๊อบดีบี. (2568). *F&B แผนกนี้คืออะไร.* https://th.jobsdb.com/th/career-advice/article/fb-แผนกนี้คืออะไร

บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การอ่านความของค่าประมาณค่า Rating Scale* (พิมพ์ครั้งที่ 7). สุวีริยาสาส์น.

ปาณชัย จอนโคกกรวด. (2567). *การออกแบบ UX/UI แอปพลิเคชันบริหารจัดการงานภายในบริษัท.* มหาวิทยาลัยสยาม.

พันธุ์อาจ ชัยรัตน์. (2547). *การจัดการนวัตกรรมสำหรับผู้บริหาร.* http://www.jba.tbs.tu.ac.th/files/Jba128/Article/JBA128Somnuk.pdf

วัชระ กลางกระโทก. (2567). *การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคำสั่งซื้อในธุรกิจค้าส่งอาหารสด.* มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.

ศิริพงศ์ วิทยาพิทักษ์วงศ์. (2564). *เว็บแอปพลิเคชันนับสต็อกสินค้าสำหรับบริษัท แอนนาโพลิส จำกัด.* มหาวิทยาลัยสยาม.

สุภัตรา ทรัพย์อุปการ. (2562). *มารู้จักระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการให้มากขึ้นกันดีกว่า.* https://www.scimath.org/article-technology/item/10477-mis

Baristabuddy. (ม.ป.ป.). *เลือกแก้วให้เหมาะกับเครื่องดื่ม.* https://www.baristabuddy.co.th/content/18499/เลือกแก้วให้เหมาะกับเครื่องดื่ม

Chef Susan. (ม.ป.ป.). *จัดเบรกประชุม อย่างมีระดับ สร้างความประทับใจด้วยเมนูสุดพิเศษ.* https://susancroissant.com/susan-blog/meeting-break-snack-box/

Demeter. (2566). *สรุป App Sheet คืออะไร ทำอะไรได้บ้าง (ฉบับเข้าใจง่าย).* https://www.dmit.co.th/th/appsheet-updates-th/what-is-appsheet/

Ditto. (2568). *SOP มาตรฐานขั้นตอนการทำงานต่างๆ ที่ทุกองค์กรควรมี.* https://www.dittothailand.com/th/dittonews/what-is-sop/

HumanSoft. (2567). *SOP คืออะไร มีประโยชน์กับองค์กรในด้านใดบ้าง.* https://www.humansoft.co.th/en/blog/what-is-sop

Hoercat. (2568). *ห้องจัดเลี้ยง The Catering Department.* https://www.horecat.net/category/9481/ห้องจัดเลี้ยง

Klanwari. (ม.ป.ป.). *การจับ การถือ ภาชนะและอุปกรณ์ในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม.* https://trainingreform.com/index.php/training-blog/258-training-blog-144

Nuttamon. (2567). *รู้จักกับ แอปพลิเคชัน (Application) คืออะไร มีกี่ประเภท.* https://www.foxbith.com/ blog/what-is-application#:~:text=แอปพลิเคชัน%20(Application)%20หรือเรียกกันว่า,ตัวกลางในการใช้งาน

Phanrakwork. (ม.ป.ป.). *รูปแบบการจัดห้องประชุมในงานอบรม สัมมนา และกิจกรรมกลุ่ม (เบื้องต้น).* https://www.phanrakwork.com/content/4885/รูปแบบการจัดห้องประชุม

SHANGRI-LA. (2568). *โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ.* https://www.shangri-la.com/bangkok/shangrila

Siam Mandarina Hotel. (2567). *การจัดเลี้ยงมีกี่ประเภท มีอะไรบ้าง แต่ละแบบเหมาะกับงานแบบไหน.* https://www.siammandarinahotel.com/th/blog/catering-banquet-guide/

TCEB. (ม.ป.ป.). *สถานที่จัดงานประชุมไมซ์ของโรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ.* https://www.thaimiceconnect.com/business/detail/10233

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือยินยอมให้เผยแพร่รายงาน/โครงงานสหกิจศึกษา

หนังสือยินยอมให้เผยแพร่รายงาน/โครงงานสหกิจศึกษา

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ศิริกาญจนา ขันทอง ตำแหน่ง T/L

ชื่อสถานประกอบการ SLBK สถานที่ตั้งที่อยู่เลขที่ 89 ซ. วัดสวนพูล

ถนน – แขวง/ตำบล บางรัก เขต/อำเภอ บางรัก

จังหวัด กทม. โทรศัพท์ 02 236 1111

ได้ตรวจสอบข้อมูลทั้งหมดในรายงาน/โครงงานสหกิจศึกษาเรื่อง การออกแบบแอปพลิเคชั่นขั้นตอนการทำงาน (SOP) ของแผนกจัดเลี้ยงโรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ สำนักงานสหกิจศึกษา ศรุตา ดอนธรรมวา ของ (นาย/นางสาว) วรณนิภา ศักรชนะสกุล

สาขาวิชา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ คณะ ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม โดยมีความยินดีให้เผยแพร่รายงาน/โครงงานดังกล่าวต่อสาธารณะในทุกรูปแบบ หรือ ทุกช่องทางที่มหาวิทยาลัยสยามกำหนด เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา

HUMAN RESOURCES

ลงลายมือชื่อ Sirik

(ศิริกาญจนา ขันทอง)

ตำแหน่ง T/L

วันที่ 18 / 7 / 25

ประทับตราของหน่วยงาน

ภาคผนวก ข
รูปภาพขณะปฏิบัติงาน

รูปภาพขณะปฏิบัติงาน

1) นางสาวศรุตา ดอนธงขวา รหัสนักศึกษา 6404400006

ตำแหน่ง นักศึกษาฝึกงานในแผนกจัดเลี้ยง

พับผ้า Napkin และจัดเก็บในพื้นที่ปฏิบัติงาน

เช็ดแก้วน้ำใส่ถาด เช็ดอุปกรณ์เครื่องมือ

เตรียมของและอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้สำหรับงานประชุม

2) นางสาววรรณวิภา ภัทราธนะสกุล รหัสนักศึกษา 6404400007

ตำแหน่ง นักศึกษาฝึกงานในแผนกจัดเลี้ยง

เสิร์ฟอาหาร / ชา / กาแฟให้กับลูกค้า

เคลียร์โต๊ะเมื่อลูกค้าเดินออก

งานประชุมชุดไทย

ภาคผนวก ค
ประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจ

ประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจ

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งในการประกอบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์ ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสยาม คณะผู้จัดทำจึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้ด้วยความเป็นจริง

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง ☐ LGBTQ+ ☐ ไม่ระบุ
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41 ปีขึ้นไป
3. ตำแหน่ง ☐ พนักงานประจำ ☐ พนักงานไม่ประจำ

<u>ส่วนที่ 2</u> ประเมินความพึงพอใจที่มีต่อแอปพลิเคชันขั้นตอนการทำงาน (SOP)

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายในช่องที่ท่านต้องการเลือก ตามความเป็นจริงหรือใกล้เคียงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด 5 ระดับ (5 = พึงพอใจมากที่สุด , 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง , 2 = พึงพอใจน้อย , 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. สะดวกเข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน					
2. ช่วยลดระยะเวลาการทำงาน					
3. สามารถนำมาใช้ได้จริง					
4. สามารถลดจำนวนในการใช้เอกสาร					
5. สามารถเช็คดูรายละเอียดได้อย่างสะดวก รวดเร็ว					
6. สามารถนำไอเดียมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้					

<u>ส่วนที่ 3</u> ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ประวัติคณะผู้จัดทำ

ชื่อ-นามสกุล : นางสาวศรุตา ดอนธงขวา

รหัสนักศึกษา : 6404400006

คณะ : ศิลปศาสตร์

ภาควิชา : อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

ชื่อ-นามสกุล : นางสาววรรณวิภา ภัทราธนะสกุล

รหัสนักศึกษา : 6404400007

คณะ : ศิลปศาสตร์

ภาควิชา : อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

คิวอาร์โค้ด

https://qr.me-qr.com/vonMl35R

รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การออกแบบแอปพลิเคชันขั้นตอนการทำงาน (SOP) ของแผนกจัดเลี้ยง โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ สำหรับพนักงาน

The Design of Standard Operating Procedures (SOP) of Application the Banquet Department at Shangri-La Hotel Bangkok for employees

โดย

นางสาวศรุตา	ดอนธงขวา	6404400006
นางสาววรรณวิภา	ภัทราธนะสกุล	6404400007

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา 119-413 การศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน
ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม
ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2567

แบบสรุปโครงงานสหกิจศึกษาและการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน (CWIE)
มหาวิทยาลัยสยาม

ข้อมูลของนักศึกษา

1. ชื่อ-นามสกุล : นางสาวศรุตา ดอนธงขวา
นางสาววรรณวิภา ภัทราธนะสกุล

2. คณะ/สาขาวิชาคณะ : คณะศิลปศาสตร์
สาขาวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

3. Email นักศึกษา : 6404400006@siam.edu
6404400007@siam.edu

4. ชื่อโครงงาน/ผลงาน : การออกแบบแอปพลิเคชันขั้นตอนการทำงาน (SOP) ของแผนกจัดเลี้ยง โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ สำหรับพนักงาน
The Design of Standard Operating Procedures (SOP) of Application the Banquet Department at Shangri-La Hotel Bangkok for employees

5. ชื่อสถานประกอบการ : โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ (Shangri-La Hotel Bangkok)

6. ที่อยู่สถานประกอบการ : เลขที่ 89 ถนนเจริญกรุง ซอยเจริญกรุง 42/1 แขวงบางรัก เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500

7. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน : วันที่ 13 มกราคม พ.ศ. 2568 ถึงวันที่ 2 พฤษภาคม พ.ศ. 2568

8. ผู้นิเทศงานในสถานประกอบการ (พนักงานพี่เลี้ยง)

ชื่อ-นามสกุล : Miss Sirikanchana Khanthong
ตำแหน่ง : Teamleader banquet
แผนก : Banquet

ข้อมูลโครงงาน/ผลงาน

1. โครงงาน/ผลงาน/งานประจำ ได้รับการจัดระบบการทำงานที่เหมาะสมจากสถานประกอบการ ทั้งลักษณะงาน และระยะเวลา มีการจัดระบบพี่เลี้ยงสอนงาน

โครงงานการออกแบบแอปพลิเคชันขั้นตอนการทำงาน (SOP) ของแผนกจัดเลี้ยง โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ สำหรับพนักงาน (The Design of Standard Operating Procedures (SOP) of Application the Banquet Department at Shangri-La Hotel Bangkok for employees) มีขั้นตอนการจัดทำโครงงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. วิเคราะห์และกำหนดขอบเขตการทำงานของแอปพลิเคชัน
2. ออกแบบโครงสร้างข้อมูลและการเชื่อมต่อ Google Sheets
3. การพัฒนาแอปพลิเคชันใน Google App Sheets
4. การทดสอบการใช้งาน และการปรับปรุง
5. การติดตามผล

2. การดำเนินงานมีความถูกต้อง มีระเบียบแบบแผน และทำให้นักศึกษามีโอกาสประยุกต์ใช้วิชาความรู้/ทักษะตามที่ได้เรียนมา โดยใช้ความรู้ทักษะในการศึกษากระบวนการ การวิเคราะห์ และการแก้ปัญหา หรือ สร้างแนวทางใหม่

การทำงานที่เป็นระบบแบบนี้ ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงาน เพราะสามารถได้แบ่งการทำงาน ทำให้มีโอกาสได้เอาความรู้กับทักษะที่เรียนมาใช้ได้จริง ได้ฝึกคิด วิเคราะห์ ทดลอง และการแก้ไขปัญหาต่างๆ ด้วยตนเอง ยังเปิดโอกาสให้เราได้ลองคิด ลองทำกับแนวคิดใหม่ๆ ที่อาจจะเอาไปใช้ในการทำงานจริงได้อีกด้วย

3. เป็นโครงงาน/ผลงานที่นำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเป็นรูปธรรมในสถานประกอบการ

หมายเหตุ: - หากเป็นงานประจำต้องสามารถนำไปพัฒนาองค์กร/หน่วยงานได้อย่างชัดเจน อาทิ ลดเวลาในการทำงานประจำ/ลดต้นทุนค่าใช้จ่าย

- โครงงานมีการสร้างความคิดสร้างสรรค์ให้กับสถานประกอบการในระหว่างปฏิบัติสหกิจศึกษาและการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน หรือ มีการยื่นจดคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาหรือไม่ ถ้ามีโปรดอธิบาย

เพื่อรวบรวมข้อมูลของผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายงาน และเพื่อตรวจสอบข้อมูลงานของผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมาย