

## หนังสือรับรองการส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจ

เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา สาขาการจัดการโรงแรม

อาจารย์ ชิชณพงค์ ธนพิบูลพงศ์

ตามที่ข้าพเจ้า นายภูมิเดช ภูไพบรัช นางสาวนันท์นันท วรรณบุตร นางสาวสุดารัตน์ สวิงสำโรง นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา สาขาการจัดการโรงแรม คณะศิลปศาสตรบัณฑิต ได้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ระหว่างวันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563 ถึง 19 มีนาคม พ.ศ.2564 ตำแหน่ง พนักงานต้อนรับ ณ โรงแรมลิโอซอ จังหวัดนครราชสีมา และได้รับมอบหมายให้ทำคู่มือการดำเนินงานแผนกต้อนรับโรงแรมลิโอซอปี 2021

บัดนี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดลงแล้ว จึงขอส่งรายงานปฏิบัติสหกิจศึกษาดังกล่าว เพื่อขอรับคำปรึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายภูมิเดช ภูไพบรัช)

หัวข้อสหกิจศึกษา	คู่มือการดำเนินงานแผนกต้อนรับโรงแรมลีโอสอปี 2021
ชื่อนักศึกษา	นายภูมิเดช ภูไพบรัช นางสาวนันท์นัท วรรณบุตร นางสาวสุตารัตน์ สวิงสำโรง
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	อาจารย์ชัชฌพงษ์ ธนพิบูลพงษ์
หลักสูตร	ศิลปศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการโรงแรม
ปีการศึกษา	2563

### บทคัดย่อ

จากการที่ได้เข้าปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในโรงแรมลีโอสอปี ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง พนักงานต้อนรับ ได้รับหน้าที่เขียน Booking การจองห้องพัก ลงทะเบียนผู้เข้าพัก ทำ Guest Profile ของผู้เข้าพักและรับ Check - In และ Check - Out ให้คำแนะนำผู้เข้าพัก

การจัดทำโครงการคู่มือการดำเนินงานแผนกต้อนรับโรงแรมลีโอสอปี 2021 เป็นการจัดทำโครงการเพื่อให้การปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจข้อมูลที่ต้องใช้ในการทำงานตรงกัน โดยในคู่มือการทำงานของพนักงานต้อนรับเล่มนี้ จะมีรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของโรงแรมที่พนักงานทุกคนควรทราบ การใช้โปรแกรม EASYFO ในเรื่องขั้นตอนการจองห้องพัก ขั้นตอนการ Check - In ขั้นตอนการ Check - Out และขั้นตอนการปิดรอบการทำงาน เพื่อให้พนักงานต้อนรับทุกคนสามารถเข้าใจและปฏิบัติหน้าที่และขั้นตอนการทำงานได้อย่างถูกต้อง

ผลจากการจัดทำคู่มือการดำเนินงานแผนกต้อนรับโรงแรมลีโอสอปี 2021 ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้ขั้นตอนการทำงานได้อย่างรวดเร็ว และเข้าใจการทำงานของพนักงานต้อนรับของโรงแรมได้อย่างถูกต้องและสามารถปรับตัวในการทำงานได้เป็นอย่างดี

### กิตติกรรมประกาศ

การที่ข้าพเจ้าได้มาปฏิบัติงานตามโครงการสหกิจศึกษา ณ โรงแรมลีโอซอ ตั้งแต่วันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563 ถึง 19 มีนาคม พ.ศ. 2564 ทำให้ข้าพเจ้าได้รับความรู้และประสบการณ์ในการทำงานจริง รวมทั้งทักษะในการทำงานด้านต่าง ๆ ที่มีคุณค่า สำหรับรายงานสหกิจฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากการสนับสนุนและความร่วมมือจากหลายฝ่ายดังนี้

1. นางพิมพ์ มั่งสันเทียะ ตำแหน่งผู้จัดการ
2. นายธนากร พลท่า ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ
3. นายชินุพงษ์ ธนพิบูลพงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษา

นอกจากนี้ยังมีบุคคลท่านอื่น ๆ ที่ได้กล่าวไว้ ณ ที่นี้ ซึ่งท่านเหล่านี้ได้กรุณาให้คำแนะนำในการจัดทำรายงานฉบับนี้

ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล คำแนะนำ และเป็นพี่ปรึกษาในการจัดทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์

คณะผู้จัดทำ

2563

## คำนำ

คู่มือเล่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้การปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจข้อมูลที่ใช้ในการทำงานตรงกัน เพื่อให้พนักงานต้อนรับใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน เป็นเครื่องมือในการฝึกอบรม เป็นสื่อการประสานงานให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นการลดภาระของพนักงานพี่เลี้ยงที่ต้องสอนงานพนักงานที่เข้ามาใหม่ ทั้งนี้ในคู่มือเล่มนี้มีเนื้อหาประกอบไปด้วย ข้อมูลต่าง ๆ ของทางโรงแรม การใช้โปรแกรม ESYFO ในเรื่องขั้นตอนการจองห้องพัก ขั้นตอนการ Check – In ขั้นตอนการ Check – Out และขั้นตอนการปิดรอบการทำงาน

ข้าพเจ้าหวังว่า คู่มือเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์กับผู้อ่าน หรือพนักงานเข้าใหม่ นักศึกษาฝึกงาน ที่ต้องการข้อมูลไปใช้ในการปฏิบัติงาน ณ โรงแรมลีโอฮอ หากมีข้อเสนอแนะหรือข้อผิดพลาดประการใด ข้าพเจ้าขอน้อมรับในข้อชี้แนะ และจะนำไปแก้ไขหรือพัฒนาให้ถูกต้องสมบูรณ์ต่อไป

คณะผู้จัดทำ

2563

	หน้า
หนังสือรับรองการส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	I
บทคัดย่อ	II
กิตติกรรมประกาศ	III
สารบัญ	V
สารบัญภาพ	VII
สารบัญตาราง	IX
บทที่ 1 บทนำ	1
ประวัติและความเป็นมาขององค์กร	1
ที่ตั้ง ระยะเวลา และแผนที่ของโรงแรม	2
โครงสร้างการบริหารโรงแรมลิโอบอ	3
ประเภทห้องพัก	4
ตำแหน่งงานและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย	10

บุคลากรที่ปรึกษาในการปฏิบัติงาน	10
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	11
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของโรงแรม	12
บทบาทหน้าที่ของงานส่วนหน้าโรงแรม	19
แนวคิดเกี่ยวกับโปรแกรม EASYFO	21
บทที่ 3 รายละเอียดโครงการ	23
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	23
วัตถุประสงค์ของโครงการ	23
ขอบเขตของการดำเนินโครงการ	24
<b>สารบัญ (ต่อ)</b>	
	<b>หน้า</b>
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	24
ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน	24
ระยะเวลาการดำเนินโครงการ	25
ผลที่ได้จากการดำเนินงาน	25
บทที่ 4 ผลการศึกษา	26
ผลการดำเนินโครงการ	26
รายละเอียดโครงการ	26
การนำโครงการไปประยุกต์	45
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา	46

ปัญหาและข้อเสนอแนะในการฝึกปฏิบัติสหกิจและการทำโครงการ	46
ปัญหาที่พบในการทำโครงการ	47
ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานสหกิจ	47
ประโยชน์ที่ได้รับจากการออกปฏิบัติงานสหกิจ	47
บรรณานุกรม	49

### สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 โรงแรมลีไอโซ	1
ภาพที่ 2 แผนที่การเดินทาง	2
ภาพที่ 3 ห้องสุพีเรียร์ (SUPERIOR TWIN)	5
ภาพที่ 4 ห้องสุพีเรียร์ (SUPERIOR KING)	6
ภาพที่ 5 ห้องดีลักซ์ (DELUXE KING)	7
ภาพที่ 6 ห้องประชุมลีไอ	8

ภาพที่ 7 ห้องประชุมลีซอ	8
ภาพที่ 8 ห้องอาหารโรงแรมลีซอ	9
ภาพที่ 9 อาจารย์ที่ปรึกษา	11
ภาพที่ 10 การจองห้องพัก	30
ภาพที่ 11 การจองห้องพัก	30
ภาพที่ 12 การจองห้องพัก	31
ภาพที่ 13 บัตรลงทะเบียนผู้เข้าพัก	32
ภาพที่ 14 ขั้นตอนการ Check – In	32
ภาพที่ 15 ขั้นตอนการ Check – In	33
ภาพที่ 16 ขั้นตอนการ Check – In	33
ภาพที่ 17 ขั้นตอนการ Check – In	34
ภาพที่ 18 ขั้นตอนการ Check – Out	35
ภาพที่ 19 ขั้นตอนการ Check – Out	35
ภาพที่ 20 ขั้นตอนการ Check – Out	36
ภาพที่ 21 ขั้นตอนการ Check – Out	36

#### สารบัญภาพ (ต่อ)

	หน้า
ภาพที่ 22 ขั้นตอนการ Check – Out	36
ภาพที่ 23 ขั้นตอนการ Check – Out	37
ภาพที่ 24 ขั้นตอนการ Check – Out	37
ภาพที่ 25 ขั้นตอนการ Check – Out	38



ภาพที่ 26 ขั้นตอนการ Check – Out	38
ภาพที่ 27 ขั้นตอนการ Check – Out	39
ภาพที่ 28 ขั้นตอนการ Check – Out	39
ภาพที่ 29 ขั้นตอนการ Check – Out	40
ภาพที่ 30 ขั้นตอนการ Check – Out	40
ภาพที่ 31 ขั้นตอนการปิดรอบการทำงาน	41
ภาพที่ 32 การปิดรอบในโปรแกรม EASYFO	42
ภาพที่ 33 การปิดรอบในโปรแกรม EASYFO	43
ภาพที่ 34 การปิดรอบในโปรแกรม EASYFO	43
ภาพที่ 35 การปิดรอบในโปรแกรม EASYFO	44

### สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงระยะเวลาการดำเนินงาน	25
ตารางที่ 2 แสดงมาตรฐานการดำเนินงาน ลำดับที่ 1	27

ตารางที่ 3 แสดงมาตรฐานการดำเนินงาน ลำดับที่ 2	28
ตารางที่ 4 แสดงมาตรฐานการดำเนินงาน ลำดับที่ 3	29