

บทที่ 3

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

3.1 ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ

โรงแรมปทุมวัน ปริ๊นเซส

Pathumwan Princess Hotel, 444 MBK Center, Phayathai Road, Wangmai,

Pathumwan, Bangkok, 10330

<http://www.pprincess.com/>



รูปที่ 3.1 Pathumwan Princess Hotel Map

3.2 ผลิตภัณฑ์การให้บริการหลักขององค์กร

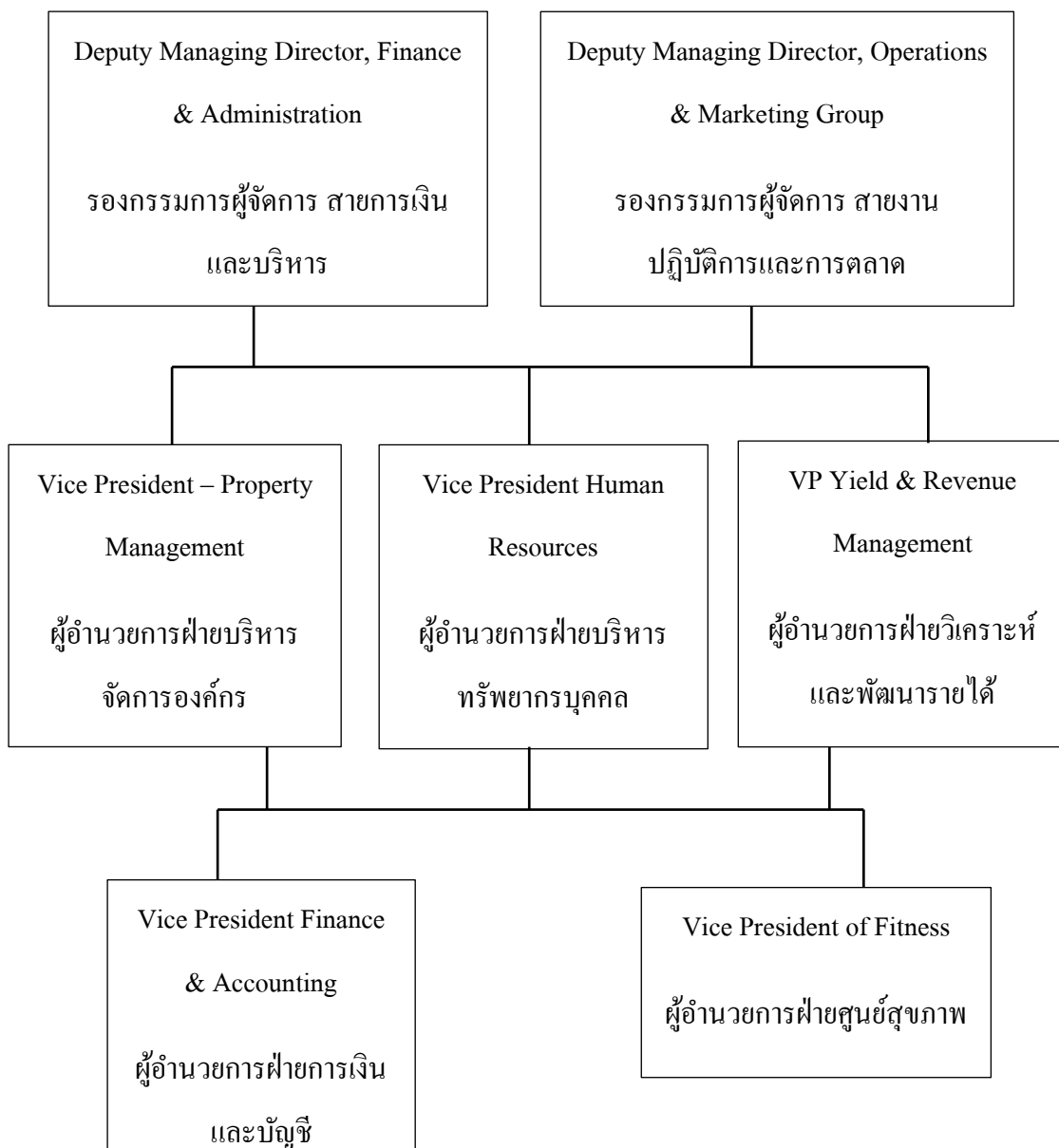
โรงแรมปทุมวัน ปริ๊นเซส โรงแรมแห่งนี้ให้บริการห้องพักทั้งหมด 455 ห้อง พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการของโรงแรมระดับ 4.5-ดาว ทุกห้องประกอบไปด้วย ห้องปลอดบุหรี่, เครื่องปรับอากาศ, เสื้อคลุมอาบน้ำ, ภาพยนตร์ชมในห้องพัก, โต๊ะเขียนหนังสือ, เครื่องเป่าผม โรงแรมในกรุงเทพฯแห่งนี้ยังมีรูมเซอร์วิส 24 ชั่วโมง, ลิฟท์,

คอฟฟี่ช็อป, บาร์/ผับ, บริการซักรีด/ซักแห้ง, ห้องประชุม, ร้านอาหาร ไว้คอยสร้างความสุข ให้แก่การเดินทางของคุณ

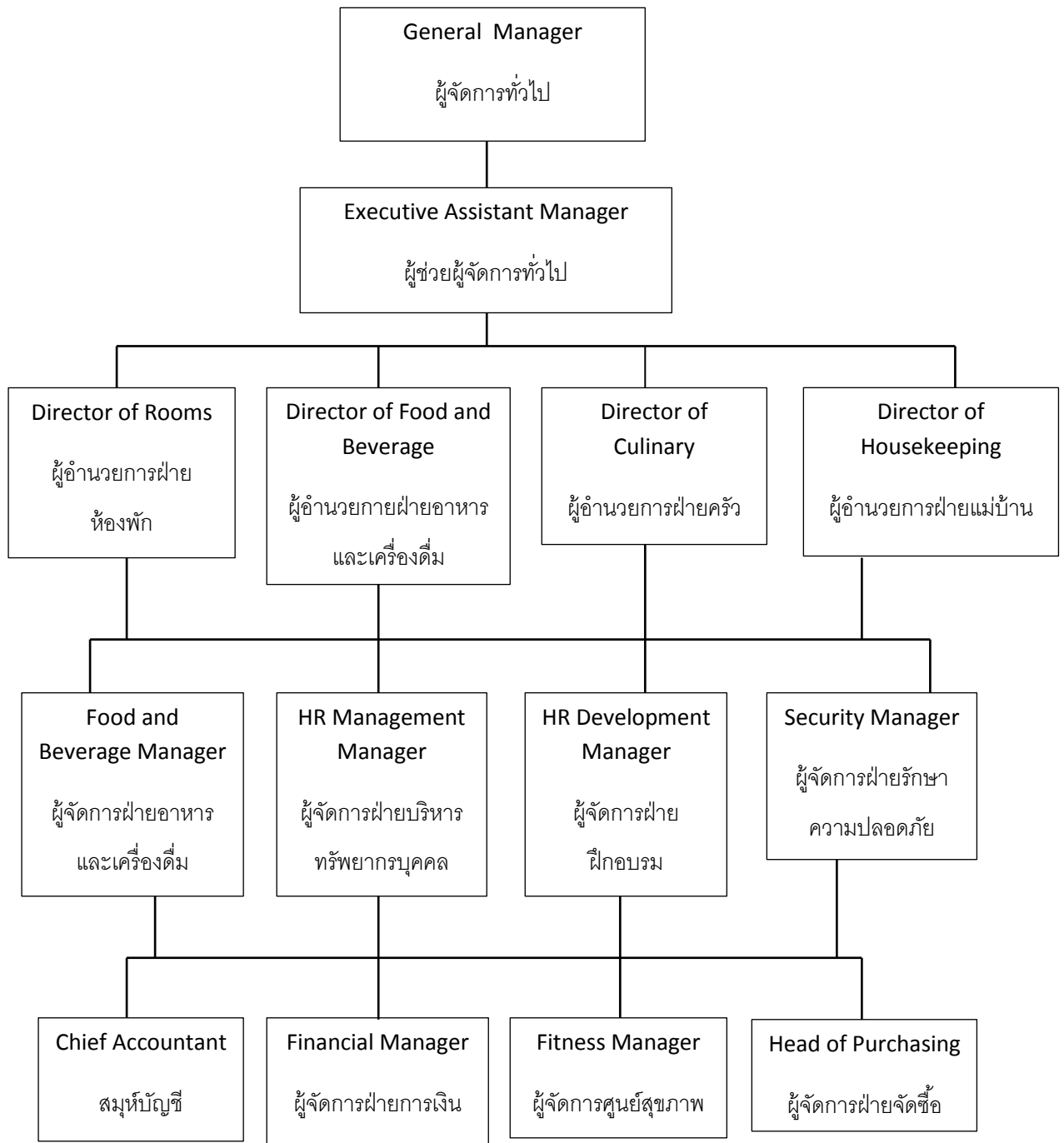
โรงแรมปทุมวัน ปริ้นเซส ตั้งอยู่บนทำเลที่เป็นจุดขอดีกลางเมืองซึ่งอยู่ติดกับ ศูนย์การค้ามาบุญครองที่มีชื่อเสียงและยังสามารถไปยังศูนย์กลางความบันเทิงและย่าน ศูนย์การค้าชั้นนำของกรุงเทพฯ สถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหารและบาร์อยู่ใกล้เคียง ใกล้ระบบขนส่งสาธารณะและสถานีรถไฟ-เดินทางมาสะดวก

3.3 รูปแบบการจัดองค์การและการบริหารงานขององค์กร

MBK The Management Team



The Management Team Of Pathumwan Princess Hotel



3.4 ตำแหน่งงานและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

ช่วงสามเดือนแรกของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาที่โรงแรมปทุมวัน ปริ๊นเซส ตั้งแต่วันที่ 30 พฤษภาคม ถึง วันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ. 2559 ได้ปฏิบัติงานในแผนกจัดเลี้ยง (Banquet) โดยปฏิบัติงานที่ชั้น M เป็นหลัก หน้าที่อันดับ 1 ได้รับมอบหมายจากผู้ช่วยผู้จัดการ และพนักงานที่ปรึกษาหน้าที่แรกคือ ชงกาแฟให้กับผู้เข้าร่วมงานที่มาร่วมสัมมนาในแต่ละวัน ผู้เข้าร่วมงานที่มาร่วมสัมมนาจะสามารถดื่มชาและกาแฟได้สองช่วงเวลาคือ ช่วงเช้า เวลา 10:30 – 10:45 น. และช่วงบ่าย เวลา 15:00 – 15:15 น. หรือตามรูปแบบของการตกลงกันระหว่างฝ่ายขายของทางโรงแรมและผู้จ้างงาน เพราะรูปแบบของการพักระหว่างการสัมมนาจะมี 2 แบบคือ แบบที่พักร้านอาหารว่างและดื่มชากาแฟตามช่วงเวลา กับ แบบที่สามารถทานอาหารว่างและดื่มชากาแฟได้ตลอดทั้งวัน โดยราคาของทั้งสองรูปแบบก็จะแตกต่างกันออกไป อาหารว่างที่รับประทานช่วงพักจะมีทั้งอาหารหวานและอาหารหวาน และมีอาหารหลากหลายประเภท เช่น อาหารไทย อาหารญี่ปุ่น อาหารอิตาเลียน เป็นต้น เมื่อถึงช่วงเวลาพักก็จะทำหน้าที่สอบถามกับผู้เข้าร่วมงานว่าต้องการกาแฟหรือชา หากต้องการกาแฟ รับเป็นกาแฟแบบไหน เช่น Americano, Cappuccino, Espresso, Mocha หรือถ้าต้องการจะรับเป็นชา ทางแผนกก็มีชาให้เลือก เช่น English breakfast tea, Earl grey tea, Peppermint tea จากนั้นก็ทำตามที่ผู้เข้าร่วมงานต้องการ หลังจากรับประทานอาหารเรียบร้อยแล้ว ผู้เข้าร่วมงานเข้าประชุมต่อ พนักงานจะต้องทำความสะอาดบริเวณที่จัดวางอาหารและบริเวณที่ชงชากาแฟให้เรียบร้อย

หน้าที่อันดับที่ 2 ได้รับมอบหมายจัดเตรียมอุปกรณ์บนโต๊ะสำหรับงานสัมมนาของแต่ละวัน ห้องสัมมนาจะถูกใช้งานทุกวันจึงต้องมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ต่างๆบนโต๊ะตามรูปแบบของโรงแรมให้พร้อมใช้งาน โดยบนโต๊ะจะมีอุปกรณ์ดังนี้ บล็อกสี่เหลี่ยมยาวที่มีช่องทางด้านซ้ายมือสำหรับใส่ลูกอม 3 รสชาติ จำนวน 6 เม็ด ทางด้านขวาของบล็อกมีแก้วน้ำที่ผ่านการทำความสะอาดทุกวันมาวางไว้ภายในบล็อก ข้างๆแก้วน้ำจะมีขวดน้ำของโรงแรม ด้านล่างถัดลงมาจากบล็อกจะมีแผ่นรองกระดาษสีน้ำตาลของโรงแรม มีกระดาษของโรงแรมจำนวน 2-3 แผ่น ด้านขวาของกระดาษจะมีดินสอไม้ของโรงแรมวางเตรียมไว้ให้สำหรับผู้เข้าร่วมงาน โดยอุปกรณ์ทุกอย่างบนโต๊ะจะต้องเปลี่ยนใหม่ทุกวัน เพื่อความสะดวกและเรียบร้อย

หน้าที่อันดับที่3 ได้รับมอบหมาย ให้เก็บเศษกระดาษ เปลือกลูกอม แก้วกาแฟ ซ้อนกาแฟ แก้วน้ำ จาน ส้อมที่ผู้ร่วมงานนำเข้าไปรับประทานในห้องสัมมนาระหว่างช่วงพักรับประทานอาหารว่าง ต้องทำความสะอาดโต๊ะ เก้าอี้และจัดอุปกรณ์บนโต๊ะใหม่ให้เป็นระเบียบในช่วงที่ผู้ร่วมงานไปรับประทานอาหารกลางวันในห้องอาหารของโรงแรม จัดเก้าอี้ให้เป็นระเบียบ และห้ามหยิบฉวยทรัพย์สินของมีค่าต่างๆของผู้ร่วมงานเด็ดขาด เมื่อจัดทุกอย่างเรียบร้อยแล้วเพื่อความปลอดภัยของทรัพย์สินต่างๆจึงล็อกห้อง หลังจากนั้นก็นำแก้วน้ำ แก้วกาแฟ จาน ซ้อน เศษขยะ เปลือกลูกอมที่เก็บออกมาจากห้องสัมมนาใส่รถเข็น นำกลับเข้าส่วนด้านหลังของแผนก เพื่อทิ้งขยะทำความสะอาดและจัดเก็บให้เรียบร้อย

หน้าที่อันดับที่4 ได้รับมอบหมายให้เปลี่ยนป้ายชื่ออาหารทุกวันทั้งสองช่วงเวลาทั้งช่วงเช้าและช่วงบ่าย อาหารทุกรายการที่ผู้ร่วมงานจะรับประทานในช่วงพักจะต้องมีป้ายชื่ออาหารตั้งวางไว้ให้ผู้ร่วมงานได้เห็นว่ารายการอาหารนี้คืออะไร เรียกว่าอะไร ซึ่งป้ายชื่ออาหารจะเป็นภาษาอังกฤษทั้งหมด หลังจากใช้งานเสร็จก็นำป้ายชื่ออาหารไปเก็บในกล่องที่อยู่ด้านหลังของแผนก

หน้าที่อันดับที่5 ได้รับมอบหมายให้ถอดปกเก้าอี้ทั้งหมดไปทำความสะอาด หลังจากเลิกใช้งาน จะต้องนับจำนวนของปกเก้าอี้จากนั้นก็นำส่งแผนกแม่บ้าน ให้แผนกแม่บ้านนำไปซักทำความสะอาด ปกเก้าอี้นี้ต้องทำความสะอาดอาทิตย์ละครั้ง

หน้าที่อันดับที่6 ได้รับมอบหมายให้ยื่นตำแหน่งเป็นโฮสเสดสคอยสอบถามผู้ร่วมงานว่า มาสัมมนาหัวข้ออะไร ขององค์กรใด และบอกตำแหน่งของนั้นๆให้ผู้ร่วมงานได้ทราบ

ในเดือนสิงหาคมได้เปลี่ยนส่วนงานจากแผนกจัดเลี้ยง ชั้นM มาปฏิบัติงานอยู่ที่ T@Lobby ชั้นG ของโรงแรมปทุมวัน ปริ๊นเซส T@Lobbyเป็นร้านอาหารขนาดเล็ก มีประมาณ 13 โต๊ะ จำหน่ายขนมประเภทเบเกอรี่หลายหลายชนิด เช่น ขนมเค้ก ครัวซอง โดนัท แซนดวิช จำหน่ายอาหารไทยและอาหารต่างประเทศ จำหน่ายเครื่องดื่มหลากหลายชนิด เช่น กาแฟ น้ำผลไม้ น้ำอัดลม และเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ อาหารและเครื่องดื่มสามารถสั่งทานที่ร้านหรือนำกลับบ้านได้ตามที่ลูกค้าต้องการ

หน้าที่หลักที่ได้รับมอบหมายจากผู้จัดการคือ ให้ปฏิบัติงานในส่วนหน้าคือต้อนรับลูกค้าทุกคนทั้งลูกค้าของโรงแรมและลูกค้าจากภายนอก ต้องกล่าวคำทักทายอย่างสุภาพตามช่วงเวลา พร้อมกับรอยยิ้มทักทายอย่างเป็นมิตร จากนั้นนำสมุดเมนูอาหารไปให้ลูกค้า รอสักพักจึงจะไปรับคำสั่งอาหารจากลูกค้า เมื่อรับคำสั่งอาหารจากลูกค้าเรียบร้อยแล้วก็นำรายการอาหารที่ลูกค้าสั่ง มาแจ้งให้กับพนักงานในส่วนหลังได้ทราบ และทำตามรายการอาหารนั้นๆ หลังจากนั้นนำอาหารและเครื่องดื่มไปเสิร์ฟยังโต๊ะที่ได้รับมา โดยต้องเริ่มเสิร์ฟที่เด็กก่อน ถัดไปที่ผู้ใหญ่ หลังจากนั้นผู้ชายเป็นลำดับสุดท้าย เครื่องมือในการรับประทานอาหารจะต้องวางทางด้านขวามือของลูกค้า หรือถ้าด้านขวามือไม่สามารถเข้าเสิร์ฟอาหารได้ ก็สามารถวางทางด้านซ้ายมือของลูกค้าได้ หลังจากที่ลูกค้าทานอาหารเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงทำการเช็kbิล ให้ดูตำแหน่งของโต๊ะที่ลูกค้านั่งว่าลูกค้านั่งทานอาหารโต๊ะที่เท่าไร จากนั้นก็กดที่เครื่องปริ้นบิล นำบิลค่าอาหารไปให้ลูกค้า เมื่อลูกค้าจ่ายเงินมา นำเงินไปให้พนักงานเก็บเงินเพื่อทำการถอนเงิน นำเงินถอนพร้อมใบเสร็จไปให้ลูกค้า และกล่าวคำขอบคุณพร้อมกับยกมือไหว้อย่างสุภาพ หลังจากที่ลูกค้าลุกออกจากเก้าอี้ พนักงานต้องทำความสะอาดโต๊ะ จัดเก็บอ้เก็บเศษอาหารที่อยู่บน โต๊ะและที่พื้นให้สะอาด พร้อมสำหรับรับลูกค้าคนต่อไป

ปฏิบัติงานที่T@Lobby ต้องคอยสังเกตลูกค้าตลอดเวลา ต้องดูแลความสะอาดเรียบร้อยของโต๊ะและเก้าอี้ทุกตัว ที่พื้นถ้ามีขยะก็ต้องรีบเก็บกวาด มีน้ำหกก็ต้องรีบทำความสะอาด เพราะT@Lobby อยู่ชั้นG ของโรงแรม เข้ามาในโรงแรมไม่ว่าจะมาจากทางด้านMBK CENTER หรือด้านหน้าของโรงแรมก็จะเห็นT@Lobbyอย่างชัดเจน เป็นส่วนงานที่เป็นหน้าเป็นตาของโรงแรมก็ว่าได้

3.5 ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา

คุณปิยนุช เกษี ตำแหน่ง Hostess

3.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ตั้งแต่วันที่ 30 พฤษภาคม ถึง 2 กันยายน พ.ศ. 2559

3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

3.7.1 รวบรวมความต้องการและศึกษาข้อมูลของโครงการ

วัน/เดือน/ปี (ระยะเวลา)	รายการปฏิบัติงาน	สถานที่	อุปกรณ์	หมายเหตุ
21 มิ.ย. 59	สอบถามข้อมูลกับ พนักงานที่ปรึกษา	โรงแรมปทุมวัน ปรีนเซส		
25 มิ.ย. 59	จัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์	ศูนย์การค้าเซ็นทรัล ปิ่นเกล้า	กระดาษสี กระดาษแข็งธรรมดา กระดาษครีฟ กรรไกร กาว ไม้บรรทัด ดินสอ ยางลบ	
26 มิ.ย. 59	ออกแบบและ ประดิษฐ์กล่องทั้ง 3 แบบ	บ้านของผู้จัดทำ	กระดาษสี กระดาษแข็งธรรมดา กระดาษครีฟ กรรไกร กาว ไม้บรรทัด ดินสอ ยางลบ	

วัน/เดือน/ปี (ระยะเวลา)	รายการปฏิบัติงาน	สถานที่	อุปกรณ์	หมายเหตุ
27 มิ.ย. – 1 ก.ค. 59	นำกล่องแบบที่1 (กระดาษสีธรรมดา) ไปใช้งานจริงที่ แผนกจัดเลี้ยง	โรงแรมปทุมวัน ปรีนเซส	กล่องแบบที่1	ใช้งานได้เพียงแค่ 1 สัปดาห์
4 – 17 ก.ค. 59	นำกล่องแบบที่2 (กระดาษแข็ง ธรรมดา) ไปใช้งาน จริงที่แผนกจัดเลี้ยง	โรงแรมปทุมวัน ปรีนเซส	กล่องแบบที่2	ใช้งานได้ยาวนานกว่า กล่องแบบที่1
18 ก.ค. – 2 ก.ย. 59	นำกล่องแบบที่3 (กระดาษครีฟ) ไป ใช้งานจริงที่แผนก จัดเลี้ยง	โรงแรมปทุมวัน ปรีนเซส	กล่องแบบที่3	ทางแผนกเลือกใช้ กล่องแบบที่3

ตารางที่ 3.1 ตารางรวบรวมข้อมูล

3.7.2 ทดสอบและสรุปผล

กล่องแบบที่ 1 ทำจากกระดาษสีหรือกระดาษทั่วไป ใช้งานได้เพียงแค่ 1 สัปดาห์ เพราะเป็นกระดาษที่ไม่มีความแข็งแรงต่อการใช้งาน กล่องเก็บป้ายชื่ออาหารนี้ใช้งานในส่วนด้านหลังของแผนกจัดเลี้ยงที่อยู่ใกล้กับที่ทำงานของพนักงานล้างจาน ที่มีอุปกรณ์ทำความสะอาดเครื่องมือเครื่องใช้ ทำให้กล่องเปียกน้ำบ้าง หรือไม่แข็งแรงพอต่อการใช้ของพนักงาน และขนาดของกล่องที่นำไปวางใช้เล็กเกินไป พื้นที่ไม่พอสำหรับการจัดเก็บ



รูปที่ 3.2 กล่องแบบที่1 กระดาษสีทั่วไป

กล่องแบบที่ 2 ทำจากกระดาษแข็งธรรมดา ใช้งานได้ยาวนานกว่ากล่องแบบที่ 1 เพราะมีความแข็งแรงมากกว่า แต่พอนำไปวางใช้จริงที่ส่วนหลังของแผนกจัดเลี้ยงขนาดไม่ได้ ตามที่ต้องการออกแบบพื้นที่มาไม่พอกับจำนวนของป้ายชื่ออาหาร



รูปที่ 3.3 กล่องแบบที่2 กระดาษแข็งทั่วไป

กล่องแบบที่ 3 ทำจากกระดาษรีไฟสีน้ำตาล ทางแผนกเลือกใช้กล่องแบบที่ 3 เพราะกระดาษรีไฟเป็นกระดาษที่มีความแข็งแรงมากกว่ากระดาษทั้ง 2 แบบก่อนหน้า และสีของกระดาษรีไฟที่เลือกใช้เป็นสีน้ำตาล ซึ่งเป็นสีที่ไม่มีความฉูดฉาดและเหมาะสมต่อการใช้งาน รวมถึงได้ปรับปรุงการออกแบบใหม่ให้มีขนาดเหมาะสมกับจำนวนของป้ายชื่ออาหาร



รูปที่ 3.4 กล่องแบบที่ 3 กระดาษรีไฟ

3.7.7 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	มี.ย. 59	ก.ค. 59	ส.ค. 59	ก.ย. 59
1. รวบรวมข้อมูล				
2. จัดเตรียมอุปกรณ์				
3. ออกแบบ				
4. ทดสอบ				
5. จัดทำเอกสาร				

ตารางที่ 3.2 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

3.8.1 คอมพิวเตอร์

3.8.2 เอกสารการเขียนรายงานสหกิจศึกษา

3.8.3 โทรศัพท์มือถือ

3.8.4 กระดาษA4

3.8.5 กระดาษแข็ง

3.8.6 กระดาษครีฟ

3.8.7 ดินสอ ขางลบ

3.8.8 ปากกา

3.8.9 ไม้บรรทัด

3.8.10 กรรไกร

3.8.11 กาว

3.8.12 กาวสองหน้า

3.8.13 แม็กเย็บกระดาษ

3.8.14 ลูกแม็ก

3.8.15 อินเทอร์เน็ต WIFI