ชื่อหัวข้อ	คู่มือขั้นตอนการจัดการการสำรองห้องพัก สำหรับพนักงานโรงแรมบลูมังกี้ บูติก บางแสน ROOM RESERVATION PROCESSING MANUAL FOR BLU MONKEY BOUTIQUE BANGSAEN HOTEL'S STAFF
ชื่อนักศึกษา	นางสาวจุติมา พานิชวงศ์ รหัสนักศึกษา 63700162
ชื่อนักศึกษา	นางสาวอารียา ปานขาว รหัสนักศึกษา 63707876
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	อาจารย์ พราวภัสสร จันทรวรวัลย์
สาขาวิชา	การจัดการธุรกิจด้านการบิน
คณะ	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2567

SPU CHONBURI

บทคัดย่อ

จากการศึกษาและปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ โรงแรมบลูมังกี้ บูติก บางแสน และโรงแรมบลูมังกี้ ฮับ แอนด์ โฮเทล บางแสน ในตำแหน่ง Guest Service Agent โดยมีหน้าที่ในการดูแลต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าผู้เดินทางมาเข้าพักและใช้บริการภายในโรงแรม รวมไปถึงการสำรองห้องพัก การตอบแชทเพื่อปิดการขายห้องพัก การพูดคุยให้การช่วยเหลือผู้เข้าพัก และการประสานงานกับแผนกอื่นๆเมื่อเกิดปัญหา ซึ่งกระบวนการสำรองห้องพัก การต้อนรับและการลงทะเบียนผู้เข้าพัก (Check In & Check out) นั้นเป็นงานขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า เช่น การทำการสำรองห้องพัก การทักทาย การสอบถามข้อมูลการเข้าพัก การยื่นคีย์การ์ดห้องพักและการพูดแนะสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

จากการปฏิบัติหน้าที่เบื้องต้นที่กล่าวมาทำให้นักศึกษาได้เล็งเห็นถึงปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการรับเรื่องการสำรองที่พักให้แก่ผู้เข้าพักสำหรับพนักงาน โดยพนักงานส่วนใหญ่ พนักงานใหม่มีความซับซนและเกิดความไม่เข้าใจในเรื่องของการสำรองห้องพักผ่านโปรแกรม EASY FO และ ONLINE TRAVEL AGENT (OTA) ต่างๆเช่น AGODA TRAVELOKA BOOKING.COM ซึ่งอาจทำให้พนักงาน

ปฏิบัติงานล่าช้าในเรื่องของการสำรองห้องพัก ส่งผลให้อาจมีการทำงานที่ผิดพลาด ทำงานซับซ้อน และอาจเกิดปัญหาตามมาในภายหลัง

การจัดทำโครงงานคู่มือขั้นตอนการจัดการการสำรองห้องพักสำหรับพนักงานโรงแรมบลูมังกี้ บูติก บางแสน และ โรงแรมบลูมังกี้ ฮับ แอนด์ โฮเทล บางแสน จึงเป็นส่วนช่วยพัฒนาความรู้ ความเข้าใจให้กับบุคลากรเพิ่มมากขึ้น โดยเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการสำรองห้องพักขั้นพื้นฐาน เช่น การรวบรวมข้อมูลผู้เข้าพัก การระบุวันเข้าพัก ประเภทห้องพัก จำนวนผู้เข้าพัก ช่องทางการจอง และทำการสำรองห้องพักเป็นต้น

ผลจากการจัดทำโครงงานคู่มือขั้นตอนการจัดการการสำรองห้องพักสำหรับพนักงานโรงแรมบลูมังกี้ บูติก บางแสน และ โรงแรมบลูมังกี้ ฮับ แอนด์ โฮเทล บางแสนพนักงานมีความรู้ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้นและปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายของบริษัท การทำงานเป็นขั้นตอนเพื่อประหยัดเวลาในการทำงานรวมไปถึงยังทำให้ขั้นตอนการทำงานมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ก่อให้เกิดความผิดพลาดแก่พนักงานส่วนหน้านั้นปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นอีกด้วย

SPU CHONBURI