

ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



เดอะ เชียงใหม่ โอลด์ ทาวน์ (The Chiang Mai Old Town Hotel) ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับโรงแรม 5 ดาว ขนาดเล็ก มีห้องพักจำนวน 30 ห้อง นอกจากนี้ทางโรงแรมยังมีการให้บริการสระว่ายน้ำ ห้องอาหาร บริการนวด (Spa) และบาร์สำหรับบริการเครื่องดื่ม จากการสำรวจเบื้องต้นพบว่าการปฏิบัติงานของพนักงานมีข้อบกพร่องเกิดขึ้น เพื่อลดการเกิดข้อบกพร่องและสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานของกรม ต้องการให้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของทุกแผนก ได้แก่ แผนกต้อนรับ แผนกทำความสะอาด และแผนกครัวและเครื่องดื่ม



เพื่อปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedures: SOP) ในแต่ละแผนกของ โรงแรม เดอะ เชียงใหม่ โฮเทล ทาวน์ ให้เป็นไปตามมาตรฐาน

ทำความเข้าใจหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละแผนก รวมถึงศึกษา SOP เดิมที่มีเฉพาะแผนกต้อนรับและวิเคราะห์ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานด้วยเทคนิค Why - Why Analysis ได้ข้อสรุปว่าจะทำการปรับปรุง SOP ในแผนกต้อนรับ จัดทำ SOP และไปตรวจสอบ ในแผนกทำความสะอาด จัดทำ SOP และวางแผนการจัดการคลังวัตถุดิบในตู้เย็น ในแผนกครัว และเครื่องต้ม และจัดทำแผนการบำรุงรักษาในแผนกช่างซ่อมบำรุง



- SOP เดิมมี 17 หัวข้อการปฏิบัติงาน วิเคราะห์หัวข้อหลักด้วยเทคนิค 5W-1H ร่วมกับ ECRS และสอบถามความเห็นจากผู้จัดการโรงแรมและหัวหน้าแผนก
- งานทำความสะอาดห้องพัก มี 5 กรณี 1. ห้อง Check in 2. ห้อง Check out เตรียม Check in 3. ห้อง Check out 4. ห้องที่ลูกค้าพักอยู่ 5. การเสริมโซฟาเบด
- แบ่งงานเป็น 2 ส่วน ส่วนครัว งานเตรียมอาหารสำหรับพนักงาน งานเตรียมอาหารสำหรับขาย และส่วนห้องอาหาร งานการเตรียมตัวเปิดบริการห้องอาหาร งานบริการลูกค้า
- รายการบำรุงรักษา อัคคีภัย สระว่ายน้ำ ระบบไฟฟ้า ระบบประปา ส่วนตกแต่งระบบทีวี

เรียบเรียงขั้นตอนรายละเอียดโดย
อ้างอิงจาก หนังสือ มคอ.3 มาตรฐาน
โรงแรม 5 ดาว และมาตรฐาน SHA

[illegible]

ตัวอย่างขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ได้

[illegible][illegible][illegible]

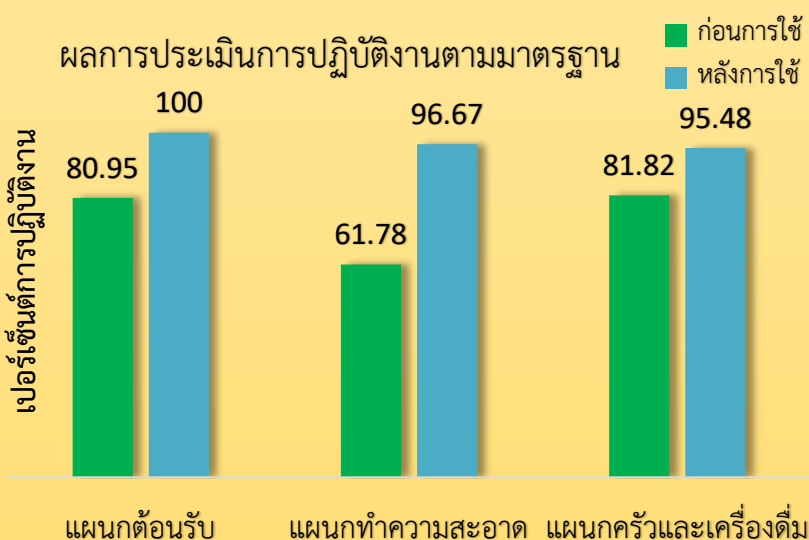
คู่มือการปฏิบัติงานแผนกต้อนรับ (Front Office) เดิม

ตัวอย่างคู่มือการปฏิบัติงาน
ฉบับปรับปรุง

ตัวอย่างคู่มือการปฏิบัติงาน
ในรูปแบบอินโฟกราฟิก

จากการดำเนินงานจะได้คู่มือการปฏิบัติงาน
ทั้งหมด 3 ฉบับ เป็นของแผนกต้อนรับแผนก

ทำความสะอาด แพนกัรวและเครื่องต้ม อย่างละ 1 ฉบับ จากนั้นนำไปให้พนักงานศึกษาและปฏิบัติตามแล้วทำการประเมินผล พบว่าแผนกต้อนรับมีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานเพิ่มขึ้น ร้อยละ 23.53 แผนกทำความสะอาดมีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานเพิ่มขึ้น ร้อยละ 56.47 และในแผนกครัวและเครื่องต้มมีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานเพิ่มขึ้น ร้อยละ 16.70



- ตรวจสอบโดยใช้แบบประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานก่อนและหลังศึกษาคู่มือการ
- มีหัวข้อหลักการประเมินตามคู่มือการปฏิบัติงาน 11 หัวข้อ
- ประเมินโดยให้พนักงานศึกษาคู่มือ 30 วัน 15 ม.ค – 14 ก.พ 64

แบบฟอร์มการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ความปลอดภัย (Safety Office)		
คำชี้แจง : สำหรับใช้ตาม / ในโครงการตามขึ้น 1. ผู้จัดทำรายการปฏิบัติงานตามมาตรฐานความปลอดภัย 2. ผู้ปฏิบัติ : พนักงานในสำนักงานหรือพนักงานที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่งาน 3. ผู้ตรวจ : หัวหน้างานหรือผู้ปฏิบัติงานตามหน้าที่งาน		
ลำดับ	รายการตามขึ้น	การประเมิน ผู้ปฏิบัติ ผู้ตรวจ
มาตรฐานที่ 1 การบริหารงาน		
1	การควบคุมการปฏิบัติงานตามขึ้น	
2	การควบคุมการปฏิบัติงาน (DO) (Do not disturb)	
3	การควบคุมการปฏิบัติงาน	
4	การควบคุมการปฏิบัติงานตามขึ้น	
5	การควบคุมการปฏิบัติงานตามขึ้น	
6	การควบคุมการปฏิบัติงานตามขึ้น	
7	การควบคุมการปฏิบัติงานตามขึ้น	
8	การควบคุมการปฏิบัติงานตามขึ้น	
9	การควบคุมการปฏิบัติงาน	
10	การควบคุมการปฏิบัติงาน	
11	การควบคุมการปฏิบัติงานตามขึ้น	
12	การควบคุมการปฏิบัติงานตามขึ้น	
13	การควบคุมการปฏิบัติงานตามขึ้น	
มาตรฐานที่ 2 การบริหารงาน		
1	การควบคุมการปฏิบัติงาน	
2	การควบคุมการปฏิบัติงานตามขึ้น	
3	การควบคุมการปฏิบัติงานตามขึ้น	
4	การควบคุมการปฏิบัติงานตามขึ้น	
5	การควบคุมการปฏิบัติงานตามขึ้น	
6	การควบคุมการปฏิบัติงานตามขึ้น	
7	การควบคุมการปฏิบัติงานตามขึ้น	
8	การควบคุมการปฏิบัติงานตามขึ้น	
9	การควบคุมการปฏิบัติงานตามขึ้น	
10	การควบคุมการปฏิบัติงานตามขึ้น	
11	การควบคุมการปฏิบัติงานตามขึ้น	
12	การควบคุมการปฏิบัติงานตามขึ้น	
13	การควบคุมการปฏิบัติงานตามขึ้น	