



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

มิสเตอร์โดนัท

Mister Donuts Shop

โดย

นางสาวอิสริยะ เตยหอม 125550705040-8



บทที่ 1 บทนำ

ที่มาและความสำคัญ

การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา เป็นการที่ให้นักศึกษานำความรู้ความสามารถที่เรียนมา เช่น วิชาหลักการประกอบอาหาร วิชาการปฏิบัติการห้องอาหาร วิชาอาหารนานาชาติ วิชาอาหารภัตตาคาร วิชาเบเกอรี่ ได้นำมาประยุกต์ใช้ในการฝึกงาน และได้ฝึกปฏิบัติจริงในสถานประกอบการ ทำให้นักศึกษาเรียนรู้การทำงานจริงที่เป็นมาตรฐานถูกต้องตามหลักปฏิบัติ การใช้อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ และฝึกระเบียบ วินัย ความรับผิดชอบ ต่องานในหน้าที่ และสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายยังเป็นการฝึกการเข้าสังคมการทำงานร่วมกับผู้อื่น

มิสเตอร์โดนัท เป็นสถานประกอบการที่มีการแบ่งแยกสายงานการผลิต ตกแต่ง แพนกบริการ เครื่องดื่ม และการขายหน้าเคาน์เตอร์ มีระบบการทำงานในลักษณะของร้านอาหารทั่วไป ดังนั้นนักศึกษาที่มีความใจที่ได้มาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ สถานประกอบการ ได้ได้รับความรู้และประสบการณ์ต่าง นอกเหนือจากการเรียนรู้จากตำราในห้องเรียน ได้ลงมือปฏิบัติจริงในการทำอาหารที่มีปริมาณมากและการทำอาหารตามรายการที่ลูกค้าสั่งทำให้ได้รับประโยชน์สำหรับการนำมาประยุกต์ต่อการศึกษาและการประกอบอาชีพในอนาคตได้

วัตถุประสงค์

- 1.1.1 เพื่อได้ฝึกงานในสถานที่ปฏิบัติจริงในด้านการประกอบอาหาร
- 1.1.2 เพื่อเรียนรู้และนำทักษะที่ได้จากมหาวิทยาลัยมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน
- 1.1.3 เพื่อศึกษากระบวนการทำงานของครัวในร้านอาหาร
- 1.1.4 เพื่อให้นักศึกษามีความรับผิดชอบ มีระเบียบวินัย การทำงานร่วมกับผู้อื่น



รายละเอียดเกี่ยวกับบริษัท

1.2.1 สถานที่ตั้งของสถานประกอบการ

มิสเตอร์โดนัทสาขาในเครือเซ็นทรัล กรุ๊ปสาขา ห้างบิ๊กซี ราษฎร์บูรณะ
ชั้น 1 ถนนราษฎร์บูรณะ แขวงบางปะกอก กรุงเทพฯ 10140

1.2.2 ประวัติความเป็นมาของบริษัท



ข้อมูลเบื้องต้นขององค์กร

มิสเตอร์ โดนัท เป็นผลผลิตที่ตกผลึกของ มิสเตอร์ แฮรี วินเนอร์ เคอร์ (**Harry Winouker**) กำเนิดขึ้นครั้งแรกที่เมืองบอสตัน รัฐแมสซาชูเซต ประเทศสหรัฐอเมริกา ในปี พ.ศ. 2498 จากกิจการเล็กๆ ระดับท้องถิ่น ก็เริ่มเติบโตสู่ระดับประเทศ ในระยะเวลาต่อมา มิสเตอร์ เซย์จิ ชูซูกิ ได้นำ มิสเตอร์ โดนัท เข้ามาในประเทศไทยญี่ปุ่น ภายใต้ชื่อ บริษัท ดัสกิน จำกัด (**Duskin Co., Ltd.**) เมื่อเดือนเมษายน พ.ศ. 2514 ที่มิโน, โอซาก้า นับแต่นั้นมา ร้าน มิสเตอร์ โดนัท ได้ขยายสาขาทั่วประเทศญี่ปุ่น จาก ฮอกไกโด ถึง โอกินาวา จนเป็นที่แพร่หลายได้ในระยะเวลาไม่นาน ทำให้ทุกคนต่างรู้จักชื่อของมิสเตอร์ โดนัทเป็นอย่างดีในปัจจุบัน



จุดเริ่มต้นของ มิสเตอร์ โดนัท ในประเทศไทย

มิสเตอร์ โดนัท เริ่มเข้ามาในประเทศไทยเมื่อพ.ศ. **2521** โดยคุณสุทธิชัยจิราธิวัฒน์ และ คุณสุทธิเกียรติ จิราธิวัฒน์ ในนามของบริษัท ไทยแฟรนไชส์ซึ่ง จำกัด สองพี่น้องผู้บุกเบิกตลาด โดนัทเป็นเจ้าแรกในประเทศไทย โดยนำเข้ามาจากประเทศญี่ปุ่น ซึ่งได้เริ่มก่อตั้งสาขาแรกที่ สยามสแควร์ พร้อมกับมีการบริการกาแฟทำให้คนไทยหันมานิยมรับประทานโดนัทกันมากขึ้น โดยในภายหลัง มิสเตอร์ โดนัท อยู่ภายใต้การบริหารงานของบริษัท เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ปจำกัด หรือ **CRG**



กลุ่มเซ็นทรัลเป็นผู้บุกเบิกริเริ่มการทำธุรกิจด้านอาหารประเภท **Quick Service Restaurant** เป็นรายแรกของประเทศไทย โดยในปี**2521** ได้จดทะเบียนจัดตั้ง บริษัท ไทยแฟรนไชส์ซึ่ง จำกัดทำสัญญารับลิขสิทธิ์การผลิตและจำหน่ายขนมโดนัทภายใต้ชื่อ **Mister Donut** จากเจ้าของลิขสิทธิ์ในประเทศญี่ปุ่น ต่อมาได้ขยายธุรกิจด้านอาหารออกไปอย่างกว้างขวาง โดยจัดตั้งบริษัทในเครือเพิ่มเติมเพื่อทำสัญญารับลิขสิทธิ์การขายอาหารหลายประเภท คือ

ปี **2527** ทำสัญญารับลิขสิทธิ์การขายไก่ทอด ◌ **KFC**

ปี **2534** ทำสัญญารับลิขสิทธิ์การขายไอศกรีม**Baskin-Robbins**

ปี **2541** ทำสัญญารับลิขสิทธิ์การขายขนมเพรทเซล **Auntie Anne's**

ปี **2544** ทำสัญญารับลิขสิทธิ์การขาย**Pizza Hut** ในปี

ปี **2546** กลุ่มบริษัทเซ็นทรัลกรุ๊ปได้รวมบริษัทอาหารย่อยเข้าเป็นบริษัทเดียว อยู่ภายใต้การบริหารงานของบริษัท เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ปจำกัด หรือ **CRG**

1.2.3 เป้าหมายของบริษัทคือ สร้างให้ผู้บริโภคผูกพันกับแบรนด์

นโยบายของบริษัท

2.1 ระบบการบริหาร

โครงสร้างตำแหน่งงาน

ระดับ 9 ผู้จัดการทั่วไป ผู้อำนวยการฝ่าย หรือเทียบเท่า

ระดับ 8 ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย หรือเทียบเท่า

ระดับ 7 ผู้จัดการฝ่าย ผู้จัดการแผนกอาวุโส หรือเทียบเท่า

ระดับ 6 ผู้จัดการแผนก ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก ผู้จัดการเขต หรือเทียบเท่า

ระดับ 5 เลขานุการบริหาร หัวหน้าแผนกสำนักงาน ผู้จัดการร้าน หรือเทียบเท่า

ระดับ 4 พนักงานอาวุโส ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน หรือเทียบเท่า

ระดับ 3 พนักงานสำนักงาน 3 เลานุกการ **Supervisor** ร้าน

ระดับ 2 พนักงานสำนักงาน 2 พนักงานประจำร้านที่มีความชำนาญงาน

ระดับ 1 พนักงานสำนักงาน 1 พนักงานประจำร้านระดับต้น

วิสัยทัศน์และพันธกิจ

CRG จะเป็นผู้นำในเครือข่ายธุรกิจร้านอาหารทุกประเภทในภูมิภาคอาเซียน และนำเสนอคุณภาพสินค้าและบริการสูงสุด ให้เกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ด้วยการเติบโตที่ยั่งยืน และนำความพึงพอใจมาสู่ ผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจทุกคน

CENTRAL Core Value คือ ค่านิยมและความเชื่อที่อยู่เบื้องหลังการทำงานทุกอย่าง กิจกรรมการบริษัทเปรียบเสมือนพันธสัญญาที่พนักงาน **CRG** ทุกคน ยึดเป็นแนวปฏิบัติต่อการทำงานและต่อลูกค้าตลอดเวลา



ประโยชน์

เซ็นทรัล เรสตอรองส์กรุ๊ป จำกัด ประกอบด้วยแบรนด์ผลิตภัณฑ์ที่มีความแตกต่างกันทั้งในด้านของผลิตภัณฑ์และวิธีการดำเนินงาน ความมุ่งมั่นในการทำงาน การร่วมแรงร่วมใจ และการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ช่วยเหลือกันของพนักงานระหว่างแบรนด์ คือ สิ่งสำคัญที่ผลักดันให้ **CRG** เข้มแข็ง เจริญเติบโตรวดเร็ว สู่วิสัยทัศน์ในการเป็นผู้นำในธุรกิจ **Quick Service Restaurant** ในประเทศไทย ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานจะเกิดขึ้น เมื่อท่านเห็นคุณค่าและความสำคัญของงานของท่าน ที่มีต่อระบบงานของบริษัทฯ ทั้งระบบการบรรลุเป้าหมายของหน้าที่ที่รับผิดชอบของท่าน คือ องค์ประกอบสำคัญสู่ความสำเร็จขององค์กร



©2013 Peanuts Worldwide LLC www.SNOOPY.co.jp

อุดมการณ์ของบริษัท

“การพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง” (**Innovation**): ทั้งด้านคุณภาพสินค้า บริการ ที่ถือเป็นปัจจัยหลักของมิสเตอร์ โดนต์ ที่ครองใจผู้บริโภค

“ความคุ้มค่าของตัวสินค้า” (**Value for money**): ออกโปรโมชันเพื่อ มอบความคุ้มค่าให้แก่ผู้บริโภค รวมไปถึงการรักษาคุณภาพของสินค้า

“มีบริการที่ดีเลิศ” (**Excellent Service**): เช่น **Service Advance Program**

มิสเตอร์ โดนต์ ในฐานะผู้นำตลาดโดนต์ในประเทศไทย และถือเป็นต้นกำเนิด ของธุรกิจอาหารบริการด่วนในประเทศไทยยังคงมุ่งมั่นสร้างสรรค์โดนต์คุณภาพ ภายใต้ สโลแกน “หลากหลายไอเดียอร่อย ... ที่มิสเตอร์ โดนต์” ด้วยการมอบความอร่อยของ โดนต์แบบสดใหม่ที่ผลิตจากครัวเปิด เพื่อให้ลูกค้าได้พบกับผลิตภัณฑ์ ตลอดจน ประสบการณ์ใหม่ๆ ในการเลือกลิ้มลองความหลากหลาย ซึ่งลูกค้าสามารถเลือกได้ด้วย ตัวเอง ด้วยบริการแบบ **Self Selection** ในบรรยากาศที่อบอุ่น และเป็นกันเอง

แผนการดำเนินงาน

ตลอดสามทศวรรษที่ผ่านมา มิสเตอร์ โดนัท ประเทศไทย ถือเป็นต้นกำเนิดของธุรกิจอาหารบริการด่วน โดยเป็นที่รู้จักและยอมรับในหมู่ผู้บริโภคชาวไทยอย่างกว้างขวาง จนในปัจจุบันได้ขยายสาขามากกว่า **300** สาขาในกว่า **70** จังหวัดทั่วประเทศไทย โดยตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา มิสเตอร์ โดนัท ได้มีวิวัฒนาการรูปลักษณ์ของร้านให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีการนำเสนอโดนัทและผลิตภัณฑ์ชนิดใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการให้กับลูกค้า

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้มิสเตอร์ โดนัท ประสบความสำเร็จ คือ การสร้างความแตกต่างด้วยการพัฒนาสินค้าใหม่ๆ ให้มีความหลากหลายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตลาดอย่างต่อเนื่อง





ภาพ Satellite Shop



ภาพ Kiosk Shop



ภาพ มิสเตอร์โดนัท คาเฟ่



ภาพ Mobile Car

ส่วนใหญ่มีสเตอร์ โดนัท จะเน้นรูปแบบร้านที่เป็น **Micro Kitchen** (ครัวเปิดขนาดเล็ก) เพื่อเน้นความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว ของมีสเตอร์ โดนัทมุ่งเน้นความสำคัญกับการสื่อสารไปยังลูกค้าถึงโดนัทแบบสดใหม่ที่ผลิตจากครัวเปิดขนาดเล็ก การที่ลูกค้าได้เห็นถึงกรรมวิธีและขั้นตอนในการผลิตโดนัทแต่ละชิ้น ยิ่งทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในผลิตภัณฑ์ของมีสเตอร์ โดนัท มากขึ้น พร้อมกับบรรยากาศในร้านที่มุ่งเน้นสีส้มและความสดใสเต็มเปี่ยมไปด้วยความสนุกสนาน กับสีแดงเหลือง ซึ่งเป็นสีโลโก้ มีสเตอร์ โดนัท

เน้นการตกแต่งทั้งภายใน และภายนอกด้วยโทนสีอบอุ่น หรือ **Earth Tone** ซึ่งต้นแบบดังกล่าวประเทศญี่ปุ่นได้มีการทำวิจัยและ พบว่าเป็นแบบที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกผ่อนคลาย และสนุกสนาน และเมื่อรับประทานในร้านจะรู้สึกเหมือนอยู่บ้านกับครอบครัว ลูกค้าสามารถใช้เวลาสบายๆในร้านได้มากขึ้น เป็นที่นัดหมาย หรือพบปะพูดคุยได้อีกด้วย นับได้ว่า มีสเตอร์ โดนัท สาขา เซ็นทรัลพลาซ่า แจ้งวัฒนะ ได้สร้างสรรค์ความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว โดยใช้สาขาแห่งนี้เพื่อเป็นต้นแบบในอนาคต

มีสเตอร์ โดนัท ประสบความสำเร็จเป็นอย่างสูงกับผลิตภัณฑ์ **Pon De Ring** (พอนเดอริง) ของแท้ดั้งเดิมที่มีสเตอร์ โดนัท ซึ่งได้รับความนิยมมาตลอด นับตั้งแต่เริ่มออกจำหน่ายในประเทศไทยเมื่อปี **2547** ด้วยเอกลักษณ์ในความนุ่มหนึบ ความยืดหยุ่นของเนื้อแป้ง และดีไซน์เป็นปล้องคล้ายดอกไม้ ทำให้มีความแปลกใหม่แตกต่างไปจากโดนัทแบบเดิม

กลุ่มเป้าหมายของทางมิสเตอร์โดนัท

กลุ่มนักเรียน นักศึกษา และวัยทำงานตอนต้น อายุ **15-25** ปี มีไลฟ์สไตล์ทันสมัย สนุกสนาน ชอบอยู่กับเพื่อน และเปิดรับสิ่งใหม่ๆอีกทั้งยังมีเป้าหมายวงกว้างเป็นกลุ่มคนทั่วไป ทุกเพศทุกวัยอีกด้วย

มิสเตอร์ โดนัท ปี **59** นี้ ตั้งเป้าหมายยอดขายเติบโตราว **10%** เชื่อสภาพเศรษฐกิจไทยมีกำลังซื้อ โดยเน้นเลือกซื้อของมีคุณภาพในราคาที่คุ้มค่ามากขึ้น ซึ่งมิสเตอร์ โดนัท มีคุณสมบัติครบถ้วน ไม่ว่าจะเป็นสินค้าหลากหลายที่มีคุณภาพสูง ในราคาเหมาะสม และบริการระดับมืออาชีพ พร้อมกระตุ้นด้วยโปรโมชั่นหลากหลายที่เข้าถึงผู้บริโภคทุกกลุ่มเป้าหมาย เพราะเรามุ่งมั่นพัฒนาอย่างไม่หยุดนิ่ง พร้อมปรับกลยุทธ์แผนการขาย การตลาด และการสื่อสารแบบ **360** องศา โดยเน้นช่องทาง **Online** เพิ่มมากขึ้น เพื่อต่อยอดการเป็นแบรนด์โดนัทเจ้าแรกในเมืองไทยที่จะครอบคลุมทั่วประเทศ เข้าถึงผู้บริโภคทุกคน และเป็นที่หนึ่งในใจผู้บริโภคตลอดไป

กลยุทธ์ด้านการตลาดตลอดปี 59

1.เน้นสื่อในเรื่องสื่อ Online และ Social Medias เพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างคอนเทนต์ และกิจกรรมใหม่ๆตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้รวดเร็ว และตรงความต้องการมากกว่าเดิม

2.เน้นการขยายสาขาใหม่ในต่างจังหวัด เพื่อให้ครอบคลุมทั่วประเทศมากที่สุด โดยมีการจัดกิจกรรมเฉลิมฉลองการเปิดสาขา การจัดทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ และโปรโมชั่นมากมายเพื่อสร้างความสนใจ และได้รับการตอบรับจากลูกค้าในพื้นที่มากที่สุด

3.จัดทำรายการส่งเสริมการขายร่วมกับพาร์ทเนอร์เจ้าหลักๆ อย่าง AIS, Samsung, Big C, และ The One Card อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างฐานลูกค้าใหม่ๆอยู่เสมอ

4.เพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย ตอนนี้มีสเตอร์ โดนต์ มีวางจำหน่าย ในร้านสะดวกซื้อ แฟมิลี่ มาร์ท กว่า **40** สาขา ทั่วประเทศ และยังมุ่งขยายช่องทางการจำหน่ายนี้ต่อไป เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

สำหรับงบประมาณรวมปี **59** มีสเตอร์ โดนัท ทุ้มกว่า **200** ล้านบาท โดยแบ่งเป็นงบ
การขยายสาขา-การตกแต่งร้าน และงบการตลาด วางแผนจะขยายสาขาให้ครอบคลุมผู้บริโภค
ทั่วประเทศ เข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น ตั้งเป้าปีนี้เปิดเพิ่มอีก **26** สาขา คาดภายในสิ้น
ปี **59** จะมีสาขารวมทั้งสิ้นราว **340** สาขา ครอบคลุมทั่วทุก **77** จังหวัด (สาขาที่ยังไม่ได้เปิด
ให้บริการเพียง **3** จังหวัด ได้แก่ แม่ฮ่องสอน, อุทัยธานี และหนองบัวลำภู ซึ่งจะเร่งเปิดภายใน
สิ้นปี) รวมถึงการขยายตลาดสู่ภูมิภาคอาเซียน ด้วยแผนการเปิดสาขาในประเทศเวียดนาม

ในส่วนของการจัดการจำหน่าย เพื่อเข้าถึงผู้บริโภคทุกกลุ่ม ทั้งกลุ่มตลาดระดับพรี
เมียม และกลุ่มตลาดที่ตอบสนองลูกค้าทั่วไป ด้วยรูปแบบร้านหลากหลายสไตล์ ได้แก่ **Kitchen
Shop, Stand Alone & Kiosk Shop, Mobile Car, Delivery, Convenient
Stores** ซึ่งวางจำหน่ายผ่าน **Family Mart** และ **B2B** จำหน่ายผ่านคู่ค้า ด้วยแคมเปญ
ส่งเสริมการขายร่วมกับพาร์ทเนอร์หลัก อาทิเช่น **AIS, Samsung, Big C, และ The
One Card** อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างฐานลูกค้าใหม่ๆ อยู่เสมอ พร้อมจัดเต็มสินค้า
หลากหลายรูปแบบ และโปรโมชั่นพิเศษสำหรับกลุ่มเป้าหมายหวังเติบโตที่เพิ่มมากขึ้น ด้วยจุด
ขายที่มากสุดในตลาดโดนัทประเทศไทย หวังเป็นผู้นำตลาดในภูมิภาคอาเซียน

หมัดเด็ดในการสร้างความตื่นตา ตื่นใจให้ผู้บริโภคในปีนี้ ด้วยสินค้า และโปรโมชั่นที่หลากหลายอย่างต่อเนื่อง นอกเหนือจากการได้รับความไว้วางใจในเรื่องคุณภาพ รสชาติสินค้า และการบริการที่ครองใจผู้บริโภคตลอดระยะเวลากว่า **38** ปีด้วย สินค้าใหม่ล่าสุด ที่มีวางจำหน่ายในเดือนมิถุนายน และกรกฎาคมนี้ กับแคมเปญ “มิสเตอร์ โดนัท สูตรลับเซฟเอียน” ความอร่อยใหม่ สร้างสรรค์โดยเซฟชื่อดังระดับประเทศ โดนัทในสไตล์อิตาเลียน ถึง **6** รสชาติ

-โดนัทควาว **3** รสชาติ ได้แก่ ชิกเก้น ไวท์ซอส, ซอสเซจ คาโบนาร่า และสไปซี่แฮม โบโลเนส ราคาชิ้นละ **32** บาท

-โดนัทหวาน **3** รสชาติ ได้แก่ มิกซ์เบอร์รี่, คาราเมล แอปเปิ้ล ครัมเบิ้ล และแพชชั่นฟรุต ไวท์ครีม ราคาชิ้นละ **25** บาท





ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

ข้าพเจ้าได้เข้าฝึกปฏิบัติงานใน ร้านมิสเตอร์โดนัท ซึ่งเป็นที่ดำเนินในด้านการบริหารอาหารและเครื่องดื่มรวมทั้งยังได้ผลิตอาหาร โดยที่ข้าพเจ้าได้เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ ในแผนกผลิต ตกแต่ง แผนกเครื่องดื่ม แผนกขายหน้าเคาน์เตอร์และ แผนกบริการลูกค้าการทำงานจะทำงานเป็นทีม พนักงานทุกคนจะต้องรับผิดชอบงานในแต่ละครั้งที่ผู้จัดการร้านเป็นผู้กำหนดหมายงานให้แต่ละคนในแผนกซึ่งจะหมุนเวียนเปลี่ยนกัน เพื่อป้องกันการเบื่อหน่าย และพนักงานทุกคนสามารถทำได้ทุกหน้าที่ เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด หรือการลาของพนักงาน เป็นการส่งผลดีต่อพนักงานเองที่จะได้เรียนรู้ในการทำงานทุกตำแหน่ง ฝึกให้มีการอดทน ไม่เบื่อหน่าย เข้ากับพนักงานทุกคนได้เป็นอย่างดี อีกทั้งร้านยังดำเนินงานได้เป็นอย่างดีโดยไม่เหตุขัดข้อง เพราะพนักงานทุกท่านสามารถทำได้ทุกตำแหน่ง

หน้าที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน

หน้าที่ที่ทุกคนได้รับจะผลัดเปลี่ยนกันไป ทำให้ไม่เกิดความเบื่อในงาน และสนุกสนานในการทำงาน รู้สึกรักดีที่ได้ทำในแผนกต่าง ๆ ทำให้เกิดความสามัคคี ในการทำงานเป็นทีม และงานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายงานในการฝึกสหกิจศึกษาครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

1.หน้าที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานแผนกผลิต

เตรียมอุปกรณ์ในการทำโดนัท : อุปกรณ์ในการทำโดนัทถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญ หากเลือกใช้ผิดประเภทอาจเกิดอันตรายต่อตัวผู้ใช้ได้และอาจทำให้อุปกรณ์เสียหายได้ หรือโดนัทที่ทำออกมาอาจไม่เป็นไปตามมาตรฐานหรือตามที่ต้องการได้

เตรียมการเลือกใช้วัตถุดิบในการทำโดนัท : วัตถุดิบในการทำโดนัทก็ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญ จะได้เรียนรู้ถึงหน้าที่ต่างๆของวัตถุดิบในการทำโดนัทและการแต่งหน้าด้วยท็อปปิ้งหน้าต่าง ๆปฏิบัติ

เรียนวิธีการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ก่อนเริ่มลงมือปฏิบัติ ดังนี้

- การใช้เตาอบ และเครื่องทำโดนัท ตรวจเช็คเวลา อุณหภูมิการใช้อบหรือทอด
- เตรียมภาชนะและอุปกรณ์สำหรับใส่วัตถุดิบ เช่น ถาด ชาม หัวบีบ เครื่องผสม ช้อนตวง นมเนย ครีมสด ท็อปปิ้งหน้าต่าง ๆ และอื่น ๆ
- เรียนรู้การแต่งหน้า การประกอบโดนัทให้ได้มาตรฐาน
- เรียนวิธีการทำโดนัทแบบต่าง

2. หน้าที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานแผนกชงเครื่องดื่ม

เตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำเครื่องดื่มประเภทต่าง ๆ : ซึ่งอุปกรณ์ที่ใช้ทำมีทั้งเครื่องดื่มเย็น และเครื่องดื่มร้อน แยกออกจากกัน

เตรียมวัตถุดิบสำหรับการผสมเครื่องดื่มร้อนและเย็น

เตรียมภาชนะสำหรับเครื่องดื่มร้อนและเย็น และแยกภาชนะประเภทของแต่ละเครื่องดื่มด้วย เช่น แก้วช็อกโกแลตร้อนและกาแฟร้อนใช้ไม่เหมือนกัน ขนาดของแก้วแต่ละชนิด เช่น 10 , 12 , 16 และ 22 ออนซ์ แบ่งที่ใช้ภายในร้านและนำกลับบ้าน ปฏิบัติ

เรียนรู้การผสมเครื่องดื่มให้มีมาตรฐานเดียวกัน จดจำวิธีการชงเครื่องดื่มร้อนและชนิดให้ถูกต้อง

3.หน้าที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานแผนกขาย

- เรียนรู้วิธีการใช้เครื่องคิดเงิน และอุปกรณ์การทำเครื่องดื่ม
- จัดจำรายชื่อ ราคา ลักษณะคุณสมบัติของขนมและเครื่องดื่มแต่ละชนิด
- เตรียมเครื่องมือสำหรับการหยิบขนม ถาด กระจาดไข กล่องสำหรับนำกลับ หรือ ภาชนะที่ใช้สำหรับรับประทานที่ร้านปฏิบัติ
- นำเสนอโปรโมชั่นสินค้า แนะนำสินค้าที่มาใหม่ หรือแนะนำสินค้าที่ลูกค้ายังลังเลไม่แน่ใจ
- แนะนำเครื่องดื่มชนิดต่าง ๆ
- การแนะนำการเป็นสมาชิก หรือบริษัทพันธมิตร เช่น **AIS** หรือ **DTAC** เพื่อใช้เป็นส่วนลด หรือได้รับสินค้าฟรี
- สอบถามความต้องการที่ใช้บริการ เช่น การนำกลับบ้านหรือใช้บริการที่ร้าน
- จัดวางสินค้าให้น่าดู จัดสินค้ายลงในกล่องให้สวยงาม ย้ำถึงราคา ส่วนลด และสินค้าที่ได้ว่าถูกต้องหรือไม่
- กล่าวสวัสดิและขอบคุณผู้มาใช้บริการรวมทั้งชักชวนให้มาใช้บริการในครั้งต่อไปทุกครั้ง

4. หน้าที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานแผนกบริการปฏิบัติ

- ทำความสะอาดพื้น โต๊ะ เก้าอี้ จัดเตรียมเมนูและวารสารที่ทางร้านจัดให้ระหว่างรอบริการจากพนักงาน
- เตรียมรับรายการสินค้าที่ลูกค้าสั่ง เพื่อจะได้ให้แผนกขายจัดเตรียมสินค้า รวมทั้งใบเสร็จรับเงินสำหรับเก็บค่าบริการจากลูกค้า
- จัดเก็บและทำความสะอาดหลังจากลูกค้าออกจากร้านไปแล้ว
- กล่าวสวัสดิและขอบคุณผู้มาใช้บริการรวมทั้งชักชวนให้มาใช้บริการในครั้งต่อไป ทุกครั้ง



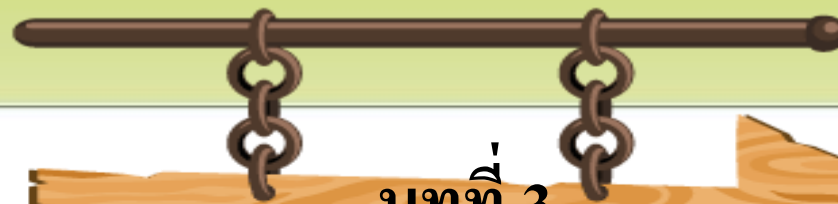
การวางแผนการปฏิบัติงาน

ข้าพเจ้าศึกษาข้อมูล ความเป็นมาร้านมิสเตอร์โดนัท สาขา ห้างบิ๊กซี ราษฎร์บูรณะ ก่อนที่จะเดินทางไปเพื่อติดต่อสอบถามทำเรื่องดำเนินการขอการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา เมื่อติดต่อสอบถามเรียบร้อยแล้วจึงแจ้งทางวิทยาลัย เพื่อทำเรื่องขอจดหมายอนุมัติการออกการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา และได้รับการปฐมนิเทศก่อนการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาเมื่อได้รับเอกสารทั้งหมดแล้วจึงนำเอกสารทั้งหมดไปแจ้งกับทางร้านมิสเตอร์โดนัท สาขา ห้างบิ๊กซี ราษฎร์บูรณะ ในวันที่ 23 พฤษภาคม พ.ศ. 2560 พร้อมกับรายงานตัวเพื่อเริ่มการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การฝึกงานของข้าพเจ้า เริ่มจาก เดินทางไปร้านมิสเตอร์โดนัท สาขา ห้างบิ๊กซี ราษฎร์บูรณะ ก่อนเวลา 9.00 น. และไปรายงานตัว แล้วเข้าทำงานก่อนเวลา 11.00 น. จากนั้นรอคำสั่งการทำงานจากผู้ควบคุมงาน พัดกันรับประทานอาหารเช้า แล้วทำงานที่ได้รับมอบหมายไว้ เมื่อทำงานเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงเดินทางกลับบ้านเวลา 21.00 น.หยุดในวันศุกร์

การเตรียมตัวให้พร้อมสำหรับการทำงาน

1. ต้องสนุกสนานกับงานที่ทำ พยายามที่จะทำงานให้ได้ดีที่สุด และประสบความสำเร็จ
2. ต้องสร้างความเชื่อมั่นในตนเองต้องมีอยู่เสมอ ต้องกล้าคิดกล้าทำ
3. ต้องปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน จะต้องปรับปรุงนิสัยและพฤติกรรมของตนเอง เมื่อต้องทำงานร่วมกับผู้คนหลากหลายสังคมมาอยู่รวมกันในสังคมใหม่
4. มองโลกในทางบวก มีมนุษยสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น ทำให้เป็นที่รักและชื่นชมของคนรอบข้าง
5. จะต้องฝึกให้ตนเองมีระเบียบวินัย ตรงต่อเวลา และปฏิบัติตามกฎอย่างเคร่งครัด
6. ต้องเตรียมตัวให้มีความกระตือรือร้นและทักษะก่อนการเริ่มทำงานให้พร้อม



บทที่ 3

สรุปผลการปฏิบัติงาน

จากการฝึกปฏิบัติงานที่ร้าน มิสเตอร์โดนัท ข้าพเจ้าได้รับความรู้และการฝึกปฏิบัติในสถานประกอบการจริง ๆ ในหน้าที่ต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายในแต่ละแผนก ได้รับความรู้ในด้านต่าง ๆ ทั้งการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ ที่มีความหลากหลายในการใช้งานที่ข้าพเจ้าไม่มีโอกาสได้ใช้ในชีวิตประจำวัน เรียนรู้เกี่ยวกับวัตถุดิบต่าง ๆ การใช้เครื่องเทศ รู้วิธีการผลิตการเก็บรักษาวัตถุดิบ และการเตรียมการในขั้นตอนต่าง ๆ ก่อนการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ

เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่นซึ่งต้องทำงานเป็นทีม มีระเบียบวินัย การรักษาความสะอาด การตรงต่อเวลาและมีความสามัคคี รักษามาตรฐานบริการและสินค้าของร้านมิสเตอร์โดนัท

ในการปฏิบัติงานทำให้ข้าพเจ้าเกิดความเข้าใจ มีความมั่นใจในการปฏิบัติงานจนเกิดความชำนาญในระดับหนึ่ง สามารถที่จะนำไปใช้ในชีวิตจริงได้ หรือนำไปต่อยอดการทำงานในสายงานที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งจะเป็นพื้นฐานในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นหรืออาจจะเกิดโดยใช้วิธีคิดแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ในระหว่างการปฏิบัติร่วมกัน ซึ่งเป็นผลดีสำหรับการเตรียมตัวรับสิ่งต่าง ๆ ที่จะเกิดกับการทำงานจริงในอนาคต

ด้านสังคม

1. ได้เรียนรู้การทำกฎระเบียบของบริษัทและการทำงานร่วมกันเป็นหมู่คณะ
2. ได้ฝึกกิจกรรมมารยาทที่ดี ฝึกความอดทน ความนอบน้อมถ่อมตน
3. มีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อลูกค้าและผู้ร่วมงานด้วยกัน
4. มีระเบียบวินัยต่อตนเอง การตรงต่อเวลา การรักษาความสะอาดอยู่เสมอ
5. การใช้ภาษาที่สุภาพต่อตนเองและผู้อื่น

ด้านทฤษฎี

1. เรียนรู้กระบวนการของการบริหารงาน
2. ได้เรียนรู้ระบบการทำงานในแต่ละแผนก และหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ เช่น
การเตรียมวัตถุดิบ การเตรียมอุปกรณ์ การเตรียมตัวบริการลูกค้า
3. ได้เรียนรู้การใช้อุปกรณ์แบบต่าง ๆ ในการทำงานด้านการผลิต
4. ได้เรียนรู้ถึงวิธีการรับมือกับปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาวิธีการแก้ไข

ด้านปฏิบัติ

1. ได้ลงมือปฏิบัติจริง ได้เห็นถึงวิธีการจัดเตรียมวัสดุุดิบและอุปกรณ์ ขั้นตอนในการผลิตและการเตรียมตัวให้พร้อมสำหรับการให้บริการลูกค้า
2. การรักษาความสะอาดอุปกรณ์การทำงานให้ทันกับเวลา การรักษาภิรียมารยาทอันดีความอดทนต่อการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจากลูกค้าที่มาบริการ
3. รู้จักการเลือกใช้อุปกรณ์และภาชนะชนิดต่างๆ สำหรับสินค้าในแต่ละประเภท





ปัญหา

1. มีปัญหาทางด้านภาษา เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน เนื่องจากโดนัทเป็นสินค้าชนิดหนึ่ง ที่ได้รับความนิยมมากจากชาวต่างประเทศ ทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารหรือเกิดการสื่อสารเข้าใจผิดในบางกรณี
2. ปัญหาด้านสินค้าที่มีบริการไม่เพียงพอ เมื่อลูกค้าไม่ได้สินค้าชนิดนั้น ๆ ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจและดำเนินการให้บริการที่ไม่สามารถนำสินค้าออกมาให้บริการแก่ลูกค้าได้
3. ปัญหาด้านการให้ส่วนลดแลกแจกหรือแถมพิเศษแก่ลูกค้าที่เป็นพันธมิตรกับร้าน มิสเตอร์โดนัท เช่น การให้ฟรีสินค้าชนิดหนึ่ง แต่ลูกค้าต้องการ สินค้าอีกชนิดหนึ่งทำให้เกิดปัญหากับลูกค้าที่ไม่เข้าใจ จึงต้องอธิบายทำความเข้าใจกัน ทำให้เสียเวลา
4. ปัญหาด้านความไม่พร้อมเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

1. พนักงานต้องมีความรู้ทางด้านภาษาบ้าง เพราะในขณะนี้ประเทศไทยได้เป็นประชาคมอาเซียนแล้ว ซึ่งทำให้ภาษาอังกฤษมีความจำเป็นต่อการสื่อสารมากขึ้น รวมทั้งมีนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นทุกปี ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานต้องมีความรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารที่จะเกิดขึ้นได้

2. สินค้าบางชนิดที่ได้รับความนิยมมาก หรือสินค้าออกใหม่ต้องมีสำรองหรือทำการตรวจสอบความต้องการของลูกค้าว่ามีความต้องการมากน้อยเพียงใด จะได้เตรียมตัวรับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นได้ รวมทั้งดูทำเลที่ตั้งของร้านเพื่อจะได้รับรู้ถึงความต้องการที่เป็นจริง ไม่เกิดความเสียหายต่อสินค้า สามารถที่จะให้บริการที่เพียงพอแก่ความต้องการของลูกค้า

3. ต้องมีการเรียนรู้และฝึกทักษะปฏิบัติการจริงในการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยให้คล้อยคลึงหรือใกล้เคียงกับร้านอาหาร หรือ ร้านเบเกอรี่ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมอาหารกับในขณะที่กำลังศึกษาอยู่ เพื่อเป็นประโยชน์ และเป็นการเตรียมนักศึกษาที่ต้องนำไปปฏิบัติจริงในการฝึก หรือ การทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาไปแล้ว



ภาคผนวก ข

ภาพขั้นตอนการปฏิบัติงานและอุปกรณ์





ภาพการทำกาแฟสด



ภาพการทำเครื่องดื่มเย็น



ภาพการทำโดนัทสอดไส้



ภาพการทอดโดนัทที่มีอุณหภูมิคงที่



ภาพเครื่องบีบโดนัทและที่ทอดไฟฟ้า



ภาพการเคลือบหน้าโดนัท



จบ

การนำเสนอค่ะ