

## บทที่

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คิตส์ซาเนียเป็นเมืองจำลองเมืองหนึ่งที่ถูกสร้างมาทำให้มีการทักทาย และวัฒนธรรมที่ต่างออกไปอย่างเช่น การทักทาย สวัสดี ในเมืองคิตส์ซาเนียจะพูดว่า Kai (ไค) ส่วนการบอกลาจะพูดว่า Z-U (ซียู) แปลว่า ลาก่อน, ไว้เจอกันใหม่ น้ำเสียงและคำพูดของพนักงานต้องมีความจริงใจและหน้ายิ้มแย้มด้วย ซึ่งหมายถึงความจริงใจต่อลูกค้า จากการได้ฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาผู้จัดทำพบว่า การสนทนาเป็นหลักสำคัญของการบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าและทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกครั้งซึ่งการสนทนาที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กรและตัวเราเองแต่อย่างไรก็ตามอาจจะมีการใช้การสื่อสารในทางที่ไม่สุภาพได้ในบางครั้ง เนื่องจากพนักงานสื่อสารขาดทักษะการใช้ภาษาที่ถูกต้อง เพราะฉะนั้นจึงจำเป็นต้องมีการอบรมและการจัดทำโครงการนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อพนักงานและองค์กรบริษัทคิตส์ซาเนีย เนื่องจาก บริษัท คิตส์ซาเนีย มีลูกค้าเฉลี่ย ไม่ต่ำกว่า 600-700 ราย ต่อวัน ทำให้การบริการและการสื่อสาร จึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะส่วนใหญ่มักจะเป็นลูกค้าชาวต่างชาติที่มาใช้บริการ จึงทำให้จะต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่ใช้สื่อสาร นอกจากนั้นยังมีวัฒนธรรมที่ไม่เหมือนกัน ทำให้พนักงานต้องมีความอดทนสูง จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นนั้นจึงทำให้การสนทนากับลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำงานที่คิตส์ซาเนียผู้จัดทำ เห็นว่าการทำโครงการสนทนาระหว่างลูกค้าและพนักงานของบริษัทKidzania (The conversation between customers and kidzania's staff) จะทำให้พนักงานมีการสื่อสารที่ดีมากขึ้นและเพื่อให้พนักงานได้รู้จักความแตกต่างของภาษาอีกด้วย

### 1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1.2.1 เพื่อให้พนักงานมีความมั่นใจในการตอบปัญหาของลูกค้า
- 1.2.2 เพื่อให้พนักงาน ได้ใช้ภาษาอังกฤษแบบสุภาพในการสื่อสารและสนทนาทั้งกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า
- 1.2.3 เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า
- 1.2.4 เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ให้กับองค์กร

### 1.3 ขอบเขตของโครงการ

ผู้จัดทำได้จัดวางการดำเนินงานและวางขอบเขตโครงการดังต่อไปนี้

- 1.3.1 นำเสนอรูปแบบการสนทนาของพนักงาน ให้สุภาพมากขึ้น ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
- 1.3.2 นำเสนอตัวอย่างบทสนทนาจะมีในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- 1.3.3 รวบรวมประโยคและคำศัพท์ที่ใช้ในการสนทนาระหว่างลูกค้า และพนักงานของบริษัท

### 1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

- 1.4.1 ได้รู้จักการสนทนาภาษาอังกฤษที่ดี สุภาพ และถูกต้องมากขึ้น
- 1.4.2 มีความสุขในการทำงานมากขึ้น ไม่เกร็ง หรือเครียด เวลาเจอคำถามจากลูกค้า
- 1.4.3 สร้างประโยชน์ให้กับองค์กร เพราะลูกค้าจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง และอาจจะบอกต่อ ทำให้เป็นการตลาดที่ดี
- 1.4.4 พนักงานจะสามารถสื่อสารได้ดีทั้งภาษาไทย หรือ ภาษาอังกฤษ สามารถใช้ได้ในชีวิตจริง

