



รายงานการปฏิบัติสหกิจศึกษา

โครงการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาจีน

ของโรงแรมชาเทรียม เรซิดенซ์ สาทร์

Improvement of the Chinese language Performance

โดย

นางสาวแคทรินทร์ ดูปอก 5704400123

นายธนเสกข์ โชติอนันต์คุณกร 5704400122

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา

ภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2560

หัวข้อโครงการ โครงการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาจีน

Improvement of the Chinese language Performance

รายชื่อผู้จัดทำ นางสาวแคทรินทร์ คูบอค

นายธนเสฏฐ์ โชติอนันต์คณกร

ภาควิชา การโรงแรมและการท่องเที่ยว

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ปัญจมา เปมะโยธิน

อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาภาควิชาการโรงแรม
และการท่องเที่ยวประจำภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2560



คณะกรรมการการสอบโครงการ

Pirawatอาจารย์ที่ปรึกษา
(อาจารย์ ปัญจมา เปมะโยธิน)

Pirawatพนักงานที่ปรึกษา
(นายพีรวัส เฟิงศาสตร์)

Bao Yeกรรมการกลาง
(Mr.Bao Ye)

Maruj Limpananผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา
(ผศ.ดร. มารุจ ลิ้มปะวัฒน์)

ชื่อโครงการ	: โครงการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาจีนของโรงแรมชาเทรียม เรซิเดนซ์ สาทร
หน่วยกิต	: 5
ผู้จัดทำ	: นางสาวแคทรินทร์ คูบอค นายชนเสกฐ์ โชติอนันต์คณกร
อาจารย์ที่ปรึกษา	: อ.ปัญญา มา มะโยธิน
ระดับการศึกษา	: ปริญญาตรี
สาขาวิชา	: การโรงแรม
คณะ	: ศิลปะศาสตร์
ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา	: 2/2560

บทคัดย่อ

จากการที่ได้เข้ารับการปฏิบัติงานโครงการสหกิจศึกษา ณ โรงแรมชาเทรียม เรซิเดนซ์ สาทร กรุงเทพฯ ผู้จัดทำได้พิจารณาเห็นว่ามียุคค้าชาวจีนเข้ามาใช้บริการเป็นส่วนใหญ่ แต่บุคลากรในโรงแรมไม่ค่อยมีความรู้ทางด้านภาษาจีนมากนัก ดังนั้นจึงได้จัดทำโครงการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาจีนให้แก่บุคลากร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาจีนในการทำงานที่เหมาะสมแก่พนักงานในโรงแรมชาเทรียม เรซิเดนซ์ สาทร กรุงเทพฯ และเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าชาวจีนที่มาใช้บริการ

ผู้จัดทำได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการไว้ 2 ตัวชี้วัด คือ (1) ร้อยละ 90 ของผู้เข้าอบรมมีคะแนนสูงขึ้นหลังการอบรม และ (2) ร้อยละ 70 ของผู้เข้าอบรมมีคะแนนหลังการอบรมมากกว่าร้อยละ 70 มีการทำแบบทดสอบก่อนและหลังการอบรม เมื่อจบการอบรมพบว่าพนักงานที่เข้าอบรมสามารถใช้ภาษาจีนในการสื่อสารกับลูกค้าได้มากขึ้น และถ้าพิจารณาตัวบ่งชี้ความสำเร็จพบว่า ในตัวบ่งชี้แรก บรรลุเป้าหมายพบว่าร้อยละ 90 ของผู้เข้าอบรมมีคะแนนสูงขึ้นหลังการอบรม แต่ในตัวบ่งชี้ที่ 2 สัปดาห์ที่ 1-3 พบว่าผู้เข้าอบรมที่ได้คะแนนหลังการอบรมร้อยละ 70 ขึ้นไปมีเพียงร้อยละ 53.8 ร้อยละ 69.2 ตามลำดับ แต่ในสัปดาห์ที่ 4 มีผู้เข้าอบรมที่ได้คะแนนหลังการอบรมร้อยละ 70 ขึ้นไป ร้อยละ 76.9 จึงบรรลุเป้าหมายในสัปดาห์ที่ 4 เพียงสัปดาห์เดียว ทั้งนี้เนื่องจากการเรียนภาษาต่างประเทศต้องใช้เวลาในการฝึกฝนเป็นหลัก ผู้เข้าอบรมจึงควรต้องทบทวนบทเรียนอย่างสม่ำเสมอ และศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากแหล่งความรู้ต่างๆ เช่น อินเทอร์เน็ต ซึ่งจะทำได้ทำให้สามารถใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พนักงานที่เข้าอบรม

สำคัญ : การพัฒนาศักยภาพ / ภาษาจีน/ แบบทดสอบ



Project Title : Improvement of the Chinese Language Performance
Credits : 5
By : Miss Katryne duboc
: Mr. Tanasate Chotanankanaklon
Advisor : Miss Panjama Pemayodhin
Degree : Bachelor of Arts
Faculty : Liberal Arts
Semester/Academic year : 2/2017

Abstract

From the participation in the cooperative education project at Chatrium Residence Sathon Hotel Bangkok the author has realized that most of the hotel guests were Chinese tourists. However, the hotel officers lacked Chinese language knowledge. Therefore, the project was prepared to develop Chinese language skills with the objectives to develop skills for officers at Chatrium Residence Sathon Hotel Bangkok and to increase Chinese tourists impression with the service.

The author determined two key success indicators, namely (1) 90% of the trainees had higher score after being trained; and (2) 70% of trainees had over 70% post-test score. Pre-test and post-test were conducted. When the training was completed the trainees had more ability to communicate with Chinese tourists by using Chinese language. If key success indicators were considered the trainees could achieve the first indicator. 90 % of the trainees had higher score after being trained. However, for the second indicator during 1-3 weeks only 53.8% and 69.2% of trainees had post-test score at 70% or above. During the fourth week, 76.9% of the trainees had post-test score at 70% or above thus achieving the target. Learning foreign language requires time to practice. The trainees should regularly review the lessons and search for additional knowledge from various sources such as Internet that could develop foreign language skills.

Keywords: Improvement Performance Chinese/ test

Approve by


กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)

การที่ผู้จัดทำได้ปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ โรงแรมชาเทรียม เรซิเดนซ์ สาทร ตั้งแต่วันที่ 8 มกราคม ถึง วันที่ 30 เมษายน 2561 ส่งผลให้ผู้จัดทำได้รับความรู้ประสบการณ์ต่างๆ ที่มีค่ามากมาย สำหรับโครงการสหกิจศึกษานี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือสนับสนุนหลายฝ่ายดังนี้

1. คุณ สมนึก งามสวัสดิ์ Director of Human Resources
2. คุณ พีรวัส เฟ็งศาาสตร์ Assistant Hr & Training Manager

และบุคคลท่านอื่น ๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณที่มีส่วนรวมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ยปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจกับชีวิตของการทำงานจริงซึ่งผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย



ผู้จัดทำ

นางสาวแคทรินทร์ คูบอค

นายธนเสฏฐ์ โชติอนันต์ถนอม

สารบัญ

หน้า

จดหมายนำส่งรายงาน.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ข
บทคัดย่อ.....	ค
Abstract.....	ง
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ.....	1
1.3 ขอบเขตของโครงการ.....	1
1.4 วิธีการดำเนินการ.....	2
1.5 ระยะเวลาที่ดำเนินการ.....	2
1.6 ผู้เข้าร่วมโครงการ.....	2
1.7 สถานที่.....	2
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
1.9 การประเมินผลโครงการ.....	2
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ศักยภาพ.....	3
2.2 การพัฒนา.....	4
2.3 ภาษา.....	5
2.4 ความจำเป็นและประโยชน์ของการใช้ภาษาเงินในการท่องเที่ยวและงานโรงแรม.....	8
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
บทที่ 3 รายละเอียดและการปฏิบัติงาน	
3.1 สถานประกอบการ.....	10
3.2 ข้อมูลโรงแรม.....	11
3.3 สิ่งอำนวยความสะดวก.....	11
3.4 ห้องพัก.....	13
3.5 ห้องอาหาร.....	15
3.6 รูปแบบการจัดองค์การและบริหารงานขององค์กร.....	17
3.7 ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย.....	18
3.8 ชื่อและตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษา.....	19

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

3.9 ระยะเวลาในการทำงาน.....	20
3.10 ขั้นตอนและวิธีดำเนินงาน.....	20
3.11 อุปกรณ์และเครื่องมือการใช้.....	21
บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ	
4.1 การเตรียมการอบรม.....	22
4.2 ดำเนินการอบรม.....	22
4.3 สรุปผล.....	24
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลโครงการ.....	36
5.2 สรุปผลการปฏิบัติสหกิจศึกษา.....	37
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก. รูปภาพขณะปฏิบัติสหกิจศึกษา	
ภาคผนวก ข. รูปโครงการการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาจีน	
ภาคผนวก ค. แบบทดสอบ 4 สัปดาห์	
ภาคผนวก ง. คำสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา	
ภาคผนวก จ. บทความทางวิชาการ	
ภาคผนวก ฉ. โปสเตอร์	
ภาคผนวก ช. ประวัตินผู้จัดทำ	

สารบัญแผนภูมิ

หน้า

แผนภูมิ 1 เปรียบเทียบพัฒนาการของ K.Niwat ในแต่ละสัปดาห์.....	28
แผนภูมิ 2 เปรียบเทียบพัฒนาการของ K. Jariya ในแต่ละสัปดาห์.....	28
แผนภูมิ 3 เปรียบเทียบพัฒนาการของ K. Vallapa ในแต่ละสัปดาห์.....	29
แผนภูมิ 4 เปรียบเทียบพัฒนาการของ K.Pariyakorn ในแต่ละสัปดาห์.....	29
แผนภูมิ 5 เปรียบเทียบพัฒนาการของ K. Wichuda ในแต่ละสัปดาห์.....	30
แผนภูมิ 6 เปรียบเทียบพัฒนาการของ K. Amonrat ในแต่ละสัปดาห์.....	30
แผนภูมิ 7 เปรียบเทียบพัฒนาการของ K. Rinsai ในแต่ละสัปดาห์.....	31
แผนภูมิ 8 เปรียบเทียบพัฒนาการของ K. Bopit ในแต่ละสัปดาห์.....	31
แผนภูมิ 9 เปรียบเทียบพัฒนาการของ K. Wantana ในแต่ละสัปดาห์.....	32
แผนภูมิ 10 เปรียบเทียบพัฒนาการของ K. Chanatip ในแต่ละสัปดาห์.....	32
แผนภูมิ 11 เปรียบเทียบพัฒนาการของ K. Wilasinee แต่ละสัปดาห์.....	33
แผนภูมิ 12 เปรียบเทียบพัฒนาการของ K. Oatsadarut ในแต่ละสัปดาห์.....	33
แผนภูมิ 13 เปรียบเทียบพัฒนาการของ K.Thonghai ในแต่ละสัปดาห์.....	34
แผนภูมิ 14 แสดงค่าเฉลี่ยคะแนน ก่อนและหลังการฝึกอบรม.....	35

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปที่ 3.1 โรงแรมชาเทรียม เรซิเดนซ์ สาทร.....	10
รูปที่ 3.2 แผนที่โรงแรมชาเทรียมเรซิเดนซ์ สาทร.....	11



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องด้วยประเทศจีนเป็นหนึ่งในกลุ่มประเทศมหาอำนาจที่มีบทบาทสำคัญต่อความมั่นคง การเมือง และ เศรษฐกิจของโลก องค์การสหประชาชาติได้ประกาศให้ภาษาจีนกลางเป็นหนึ่งในภาษาราชการที่ใช้ในการประชุมหรือสัมมนาต่างๆของ องค์การฯ ภาษาจีนกลางจึงเป็นภาษาสากลที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่ามีความสำคัญไม่ด้อยไปกว่าภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ประเทศ จีนยังเป็นประเทศเพื่อนบ้าน และเป็นประเทศคู่ค้าสำคัญของประเทศไทย ในแต่ละปีจะมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามา เที่ยวในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก การสื่อสารภาษาจีนได้นั้น จึงเป็นการเพิ่มโอกาสที่ดีสำหรับการทำธุรกิจต่างๆ ตลอดจนการบริการ ปัจจุบันมีนักท่องเที่ยวชาวจีนเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง และมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและรองรับสถานที่เกิดขึ้น ซึ่งลูกค้าที่มาพักโดยส่วนใหญ่เป็นลูกค้าคนจีน ในยุคของการทำงานในโรงแรมปัจจุบันภาษาจีนได้เข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมากและมีความจำเป็นในการติดต่อสื่อสารและได้พบว่าพนักงานในโรงแรมซาเทรียมเรซิเดนซ์ สาทรไม่ค่อยมีความรู้ทางด้านภาษาจีนมากนักดังนั้นจึงจำเป็นต้องใช้ภาษาจีนในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าและคนอื่นๆ

ดังนั้นด้วยเหตุที่กล่าวมาข้างต้นทำให้มีการจัดทำโครงการเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านการใช้ภาษาจีนให้แก่พนักงานในแผนกต่างๆเพื่อให้พนักงานติดต่อและสื่อสารกับลูกค้าคนจีนได้เป็นอย่างดี เพื่อให้เกิดศักยภาพในการทำงานที่ดีขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาจีนในการทำงานที่เหมาะสมแก่พนักงานในสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม
2. เพื่อให้พนักงานสามารถใช้ภาษาจีนในการสื่อสารกับลูกค้าของ โรงแรมได้

1.3 ขอบเขตของโครงการ

1. ขอบเขตด้านประชากร พนักงานของ โรงแรมซาเทรียมต้องการฝึกฝนภาษาจีน
2. ขอบเขตด้านสถานที่ ห้อง Training 2 โรงแรมซาเทรียมเรซิเดนซ์ สาทร
3. ขอบเขตด้านเวลา ตั้งแต่วันที่ 1-30 เมษายน 2561

1.4 วิธีดำเนินการ

1. ทำโครงการเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านภาษาจีนและติดต่อวิทยากร
2. ทำ Pre-test /Post-test
3. จัดการฝึกอบรม
4. สรุปผลจากคะแนน Pre-test และคะแนน Post-test

1.5 ระยะเวลาที่ดำเนินการ

วัน	การดำเนินงาน
วันที่ 1-4 เมษายน 2561	จัดทำโครงการอบรม /เชิญวิทยากร /เตรียมห้องอบรม / จัดเตรียมเอกสารการเรียนการสอน / จัดทำ Pre-test และ Post-test
วันที่ 5 / 11 / 20 / 27 เมษายน 2561	ดำเนินการอบรม 4 ครั้ง (วันที่ 5/11/20/27 เวลา 15.00-17.00 น) ทำแบบทดสอบ Pre-test ก่อนเรียนและทำ Post-test หลังการเรียนการสอน
วันที่ 28-30 เมษายน 2561	สรุปผลการอบรม

1.6 ผู้เข้าร่วมโครงการ

พนักงานแผนกต้อนรับ/เสิร์ฟ จำนวน 13 คน

1.7 สถานที่

ห้อง Training 2 โรงแรมชาเทรียมเรซิเดนซ์ สาทร

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. พนักงานที่เข้าอบรมมีความรู้ด้านภาษาจีนมากขึ้น
2. พนักงานที่เข้าอบรมสามารถใช้ภาษาจีนในการสื่อสารกับลูกค้าได้มากขึ้น

1.9 การประเมินผลโครงการ

ประเมินจากการเปรียบเทียบความก้าวหน้าของผู้เข้าอบรมจาก คะแนน/Pre-test/Post-test

บทที่ 2

เอกสาร/วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากโครงการเรื่อง พัฒนาศักยภาพด้านภาษาจีน ผู้จัดทำได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้ โครงการเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านการใช้ภาษาจีน

- 1.1 ศักยภาพ
- 1.2 การพัฒนา
- 1.3 ภาษา
- 1.4 ความจำเป็นและประโยชน์ของการใช้ภาษาจีน

2.1 ศักยภาพ Potential

2.1.1 ความหมายของคำว่าศักยภาพ

ศักยภาพ หมายถึง ความสามารถสูงสุดที่เป็นไปได้ของบุคคลนั้นถ้าหากบุคคลนั้นได้รับการบำรุงส่งเสริมอย่างเต็มที่และถูกทางทั้งทางกายและทางจิตความสามารถที่เราມີอยู่ในขณะนี้จึงยังไม่ใช่ศักยภาพของเรา เราจึงต้อง "พัฒนาความสามารถ" หรือ "พัฒนาสมรรถนะ" เพื่อที่จะเข้าไปใกล้ศักยภาพของเรา ไม่ใช่ "พัฒนาศักยภาพ" เพราะแม้แต่ในคนที่เก่งมาก ๆ เราก็ยังไม่ทราบว่าเขาไปได้ถึงครึ่งศักยภาพของตัวเองแล้วหรือยังเนื่องจากยังไม่มีใครสร้างเครื่องมือวัดศักยภาพ (ความสามารถสูงสุดที่ยังไม่เกิดขึ้น) ของมนุษย์ได้ แล้ววัดความสามารถที่เกิดขึ้นแล้วในขณะนี้ ก็ยังไม่ทราบว่าผลที่วัดได้นั้นตรงกับความเป็นจริงหรือไม่ เรื่องที่จะไปขยายหรือพัฒนาศักยภาพจึงยังไม่ต้องพูดถึง ดังนั้น จึงควรใช้คำว่า "พัฒนาความสามารถ" หรือ "พัฒนาสมรรถภาพ" หรือ "พัฒนาสมรรถนะ" ให้เต็มศักยภาพ

มนุษย์เราทุกคนมีความสามารถที่จะทำงานทุกสิ่งให้ลุล่วงสำเร็จได้ดังที่ตั้งความหวังไว้ แต่ว่าใครจะประสบความสำเร็จดังที่มุ่งหวังไว้ก็ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นมีความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด มีความพยายาม มุ่งมั่นที่จะทำสิ่งนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด และมีการนำเอาความสามารถที่ซ่อนเร้นภายในร่างกายออกมาใช้ประโยชน์ได้มากเพียงใด ความสามารถที่ซ่อนเร้นนี้เราเรียกว่า "ศักยภาพ"

2.2 การพัฒนา Development

2.2.1 ความหมาย

การพัฒนาหมายถึง การเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่เป็นผลมาจากสภาพสังคมที่ได้รับการปรับปรุงแล้ว คำว่าการพัฒนาคำเดียว มีความหมายคลุมการพัฒนาทางสังคมทั้งหมดด้วย และคำว่า การพัฒนาหมายถึงสภาพสังคมโดยรวมที่ได้รับการปรับเปลี่ยนให้ดีขึ้น นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่า การพัฒนา(Development) อย่างเช่น ว่า การพัฒนา หมายถึงการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น

2.2.2 แนวคิดพื้นฐานการพัฒนา เกิดจากธรรมชาติของมนุษย์ที่อยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ในแต่ละกลุ่มจึงต้องมีผู้นำ รวมทั้งมีการควบคุมดูแลหรือจัดระเบียบกันภายในกลุ่ม ซึ่งอาจเรียกว่าการบริหารหรือการพัฒนาเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยและอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ด้วยเหตุผลนี้มนุษย์ยังไม่อาจหลีกเลี่ยงการพัฒนาได้ และอาจกล่าวได้ว่า ที่ใดมีกลุ่ม ที่นั่นย่อมมีการพัฒนาการพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีการกระทำให้เกิดขึ้น หรือมีการวางแผนกำหนดทิศทางไว้ล่วงหน้า โดยการเปลี่ยนแปลงนี้ต้องเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น ถ้าเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ไม่ดีก็ไม่เรียกว่าการพัฒนา

การพัฒนาอาจแบ่งออกเป็น 3 ด้านใหญ่ๆ ได้แก่

1. การพัฒนาทางเศรษฐกิจ หมายถึง การพัฒนาทางด้านการผลิต การจำหน่าย การแลกเปลี่ยน การลงทุน
2. การพัฒนาทางสังคม หมายถึง การพัฒนาทางด้านจิตใจ แบบแผน พฤติกรรม รวมทั้งความสัมพันธ์ของคนในสังคม เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆในสังคม
3. การพัฒนาทางการเมือง หมายถึง การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง สร้างกระบวนการปกครองให้เป็นประชาธิปไตย และประชาชนภายในประเทศมีสิทธิเสรีภาพตามกฎหมาย เป็นต้น

2.2.3 การพัฒนาศักยภาพด้านภาษา

ภาษามีความสำคัญยิ่งต่อการสื่อสาร โดยเฉพาะภาษาพูดและภาษาเขียน ภาษาของมนุษย์เป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่งในการสื่อสาร เพื่อสร้างความเข้าใจ สร้างความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ในสังคม การเรียนรู้การใช้ภาษา จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การสื่อสาร การศึกษาและการเรียนรู้ เพื่อให้ มนุษย์อยู่ในสังคมอย่างมีความสุขได้ซึ่งในการพัฒนาทักษะการสื่อสารมีขั้นตอนในการพัฒนาที่ละเอียดจุทนานนท์(2543) ได้เสนอไว้ ดังนี้

1. ชื่นนำเสนอเนื้อหา (Presentation) จะเน้นให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายและวิธีการใช้ภาษาที่เหมาะสมกับสถานการณ์ควบคู่กับการเรียนรู้กฎเกณฑ์ทางภาษา

ด้วย ซึ่งอาจทำได้โดยการนำเข้าสู่เนื้อหาโดยใช้ภาพ แผนที่ เรื่องเล่าการใช้คำถามเพื่อดึงความรู้เดิม หรือการ อธิบายเนื้อหาทางภาษาที่จำเป็น

2. ขั้นการฝึก (Practice) ให้ผู้เรียนฝึกการใช้ภาษาที่เพิ่งเรียนรู้ใหม่ โดยเริ่มด้วยการฝึกแบบควบคุม (Controlled Practice) ผู้สอนเป็นผู้นำให้การฝึก เน้นให้ผู้เรียนจดจำรูปแบบของภาษาเน้น ความ ถูกต้องของภาษา และให้ผู้เรียนทำความเข้าใจความหมาย ผู้สอนจำเป็นต้องเตรียม สถานการณ์สำหรับ ฝึกไว้หลายรูปแบบให้ผู้เรียนค่อย ๆ ถ่ายโอนโครงสร้างทางภาษาจาก สถานการณ์หนึ่งไปสู่อีกสถานการณ์ หนึ่งที่คล้ายคลึงกัน แล้วจึงให้สถานการณ์ใหม่เพื่อฝึกการใช้ ให้คล่อง

3. ขั้นการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร (Practice) การฝึกขั้นตอนนี้สำคัญที่สุด เนื่องจากเป็น ขั้นตอน ที่ผู้เรียนได้ใช้ภาษาในสถานการณ์ต่าง ๆ ด้วยตนเอง โดยผู้สอนเป็นเพียงผู้ชี้แนะแนวทางให้ เท่านั้น

2.3 ภาษา

2.3.1 ความหมาย

ภาษาในความหมายอย่างกว้าง หมายถึง กริยาอาการที่แสดงออกมาแล้วสามารถทำความเข้าใจกันได้ ไม่ว่าจะเป็นระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ มนุษย์กับสัตว์ หรือสัตว์กับสัตว์ ส่วนภาษาในความหมายอย่างแคบนั้น หมายถึง เสียงพูดที่มนุษย์ใช้สื่อสารกันเท่านั้นคำว่า ภาษา "ถ้อยคำที่ใช้พูด หรือเขียนเพื่อสื่อความของชนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เช่น ภาษาไทย ภาษาจีน หรือเพื่อสื่อความเฉพาะ วงการ เช่น ภาษาราชการ ภาษากฎหมาย ภาษาธรรม เสียง ตัวหนังสือ หรือกริยา อาการที่สื่อความ ได้ เช่น ภาษาพูด ภาษาเขียน ภาษาท่าทาง ภาษามือ"

วิชาที่ว่าด้วยการศึกษาภาษาในแง่ต่าง ๆ เรียกว่า "ภาษาศาสตร์" เริ่มบุกเบิกโดยแฟร์ดินอง เดอ โซซูร์ (Ferdinand de Saussure) บุคคลที่พูดภาษาใดก็ตาม ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนเชิง ภาษาศาสตร์ของภาษานั้น ๆ

2.3.2 ทักษะการใช้ภาษา ทั้ง 4 ด้าน

1. การอ่าน

ด้านทักษะการอ่านถึงแม้ว่าในการเรียนภาษาหลักสูตรระยะสั้นเน้นด้านการพูดสื่อสารในชีวิตประจำวันเป็นส่วนใหญ่แต่การอ่านก็เป็นส่วนสำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เรียนที่ต้องการเรียน ภาษาจีนในระดับที่สูงขึ้นวัตถุประสงค์ในการอ่านก็เพื่อเป็นการพัฒนาความสามารถในการ วิเคราะห์เนื้อหาจากเรื่องที่อ่านขยายมุมมองความรู้แต่ถ้าในการเรียนทักษะการอ่านผู้สอนมุ่งเน้นไป ที่การให้ผู้เรียนท่องอ่าน ก็จะทำให้ผู้เรียนไม่สนใจในการเรียนได้ การปลูกฝังให้ผู้เรียนมีทักษะการ อ่านที่ดีควรหาข้อความหรือบทความภาษาจีนสั้น ๆ จากนอกห้องเรียนมาเป็นบทเรียนเสริม หรือ

บทความที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่เรียนก็จะช่วยให้ผู้เรียนสนใจในการเรียนมากขึ้นโดยสามารถให้ผู้เรียนอ่านออกเสียง และแปลด้วยตนเองก่อน จากนั้นผู้สอนก็ช่วยเพิ่มเติมเนื้อหาให้ถูกต้อง

2. ทักษะการเขียน

ทักษะการเขียน ด้านทักษะการอ่านและการเขียน เป็นทักษะที่ควบคู่กันในการเรียนรู้อย่างที่เคยได้กล่าวไปแล้ว ข้างต้นว่าการเขียนอักษรจีนมีความยากเพราะอักษรจีนประกอบด้วยเส้นขีดต่างๆ รวมเข้าด้วยกัน คำศัพท์ แต่ละตัวมีการเขียนที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง ในการเรียนการสอนภาษาจีนหลักสูตรระยะสั้นถึงแม้ว่าจะไม่เน้นการเขียนอักษรจีนหรือ ไม่มีการเรียนตัวอักษรจีนเลยแต่ผู้สอนก็สามารถปรับใช้วิธีการอื่นๆ เพื่อฝึกการเขียนของผู้เรียน เช่น ให้ผู้เรียนจับคู่แต่งบทสนทนาจากเรื่องที่เรียนมาโดยปรับให้เข้ากับสถานการณ์ที่น่าจะพบเจอในชีวิตประจำวัน การฝึกวิธีนี้นอกจากจะช่วยฝึกด้านการเขียนแล้ว ผู้สอนยังสามารถวัดความเข้าใจของผู้เรียนได้อีกด้วย นอกจากนี้ยังสามารถให้ผู้เรียนจับคู่สนทนาจากเนื้อเรื่องที่แต่นั้น วิธีนี้จะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ในทักษะต่างๆ ครอบคลุมทั้งสี่ด้าน ซึ่งก็คือผู้เรียนแต่งเนื้อเรื่องในการสนทนาด้วยตนเอง

3. ทักษะการฟัง

ด้านทักษะการฟังในการเรียนภาษาจีน ทักษะการฟังถือได้ว่าเป็นส่วนพื้นฐานแรกของการเริ่ม เรียนภาษา ปัญหาที่พบจากการเรียนภาษาจีน คือ ในการเรียนหรือทำแบบทดสอบ ผู้เรียนมีทักษะการฟังได้ เป็นอย่างดี แต่เมื่อผู้เรียนนำไปใช้จริงในชีวิตประจำวัน มักเกิดปัญหาการฟังในการสนทนาจากเจ้าของภาษา เพราะสำเนียงภาษาของแต่ละคนย่อมมีสำเนียงในการพูดแตกต่างกันไป ทำให้เกิดอุปสรรคในการฟัง นอกจากนั้น ด้านการฟังยังมีปัญหาเกี่ยวกับการแยกเสียงคำศัพท์บางคำที่มีเสียงใกล้เคียงกันไม่ออก เช่น คำศัพท์ที่ออกเสียง q (ชี) กับ x (ซี) หรือ ch (ชือ) กับ sh (ชือ) อาจทำให้เกิดการเข้าใจผิดในเรื่องของความหมายของคำศัพท์ นั้นๆ ได้

4. ทักษะการพูด

ด้านทักษะการพูดในการเรียนภาษาจีน เป็นทักษะที่มีความสำคัญรองลงมาจากทักษะการฟัง เมื่อเริ่มเรียนรู้จากการฟังแล้วก็เริ่มเรียนรู้ในการพูด ปัญหาหลักด้านทักษะการพูด คือ สภาพแวดล้อม ทางภาษา ถ้านอกห้องเรียน ไม่มีโอกาสได้ใช้ภาษาจีนในการสนทนา ก็จะทำให้ไม่มีโอกาสในการฝึกพูดกับเจ้าของภาษาน้อยลง และด้วยธรรมชาติของภาษาจีนที่มีเสียงวรรณยุกต์ทั้งหมดอยู่สี่เสียง โดยแต่ละเสียงจะมีความหมายที่แตกต่างกันออกไป เมื่อพูดเสียงผิดก็จะทำให้เกิดการสื่อสารที่ผิดไป ทักษะด้านการพูดภาษาจีน จึงมีความสำคัญมากในการสื่อสาร อีกปัญหาที่พบมากในการเรียน คือ ในการฝึกพูดในห้องเรียน ผู้เรียน

สามารถพูดตามแบบสนทนาในบทเรียนได้ดี แต่หลังจากเรียนแล้วก็มีโอกาสในการฝึกสนทนาภาษาจีนน้อยมากและบางครั้งก็ไม่สามารถนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้จริง

ในการเรียนภาษาจีนเป็นการเรียนแบบระยะสั้นจึงเป็นเรียนอย่างรวบรัด ในการเรียนวิชาภาษาไม่ว่า จะเป็นภาษาใด ตามหลักทฤษฎีการเรียนรู้ภาษาแล้ว ผู้เรียนจะต้องได้รับการฝึกฝนและพัฒนาทักษะ จึงใช้ทักษะในการเรียนเพียงแค่ 2 ด้าน คือการพูดและฟัง

1. ทักษะการฟัง

กล่าวว่าทักษะการฟังนั้นมีความสำคัญมากที่สุดของทั้ง 4 ทักษะ เนื่องจากคนเราใช้เวลาในการฟังประมาณร้อยละ 60 ดังนั้นจึงสามารถแบ่งพฤติกรรมการฟัง ออกเป็น 5 ระดับดังนี้

1.1 **ขั้นรับรู้** คือระดับที่ฝึกสังเกตความแตกต่างของภาษาเกี่ยวกับเสียงการเน้นและระดับเสียง ขึ้น-ลง

1.2 **ขั้นระลึก** คือระดับที่สามารถเข้าใจความหมายของข้อความสั้น ๆ ที่ได้ยิน

1.3 **ขั้นรับความคิด** คือระดับที่สามารถเข้าใจสัญลักษณ์ทางไวยากรณ์ คำศัพท์ประโยคและบทความสั้น ๆ

1.4 **ขั้นเข้าใจ** คือระดับที่สามารถเข้าใจคำอธิบาย รู้จักจับใจความของข้อความที่ได้ยิน แม้ว่าจะมีคำที่ไม่รู้ความหมายอยู่ด้วยก็ตาม สามารถฟังและเข้าใจข้อความที่ผู้พูดพูดออกมาอย่างรวดเร็วได้

1.5 **ขั้นวิเคราะห์** คือระดับที่สามารถแยกแยะได้ว่าข้อความที่ได้ยินเป็นภาษามาตรฐานหรือไม่ รูปประโยคถูกต้องหรือไม่ เข้าใจอารมณ์ความรู้สึก และความมุ่งหมายของผู้พูดจากน้ำเสียง และถ้อยคำที่เน้น สามารถประเมินได้ว่าถ้อยคำ ที่เน้นนั้นสื่อสารความคิดได้ อย่าง เหมาะสมหรือไม่

2. **ทักษะการพูด** เป็นพฤติกรรมทางด้านการแสดงออก เนื่องจากคนไทยไม่ได้ใช้ภาษาจีนในชีวิตประจำวัน ทักษะการพูดภาษาจีนจึงอาจเป็นทักษะที่ดูค่อนข้างยาก ในด้านการออกเสียงหรือสำเนียงให้ถูกต้อง หากผู้เรียนมีความพากเพียรพยายามหมั่นฝึกฝนบ่อย ๆ จะสามารถทำได้ถึงแม้ว่าจะออกเสียงผิดเพี้ยนอยู่บ้าง ผู้เรียนควรให้ความสำคัญต่อการพยายามสื่อสาร ให้ได้ความหมายมากที่สุด นอกจากเสียงหรือสำเนียงแล้ว ได้แก่ ศัพท์ ไวยากรณ์ ความสัมพันธ์ ระหว่างประโยค ตลอดจนการใช้กริยา ท่าทาง ประกอบในการสื่อสาร ทักษะการพูดเป็นปัญหาามากที่สุดและเป็นการยากสำหรับผู้เรียนที่จะพัฒนาทักษะการพูดและการฟังได้เนื่องจากการสอนในชั้นเรียนภาษาส่วนใหญ่ นั้นยังใช้ภาษาไทยเป็นหลักและองค์ประกอบสำคัญการสอนเพื่อฝึกทักษะการพูดไว้ 4 ประการดังต่อไปนี้

1. จำเป็นต้องให้ผู้เรียนฝึกใช้ภาษาในบริบทที่หลากหลาย
2. จำเป็นต้องสร้างสถานการณ์หรือโอกาสต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำวิธีปฏิบัติที่จำเป็นใช้ในการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้
3. ควรมีการกระตุ้นเพื่อให้เกิดการพัฒนาด้านความถูกต้องของการใช้ภาษาในขณะที่ ผู้เรียนกำลังใช้ภาษาอยู่ ผู้สอนควรมีรูปแบบของการสอนและการให้ข้อมูลย้อนกลับที่หลากหลาย
4. การสอนควรสอดคล้องกับทักษะด้านจิตพิสัยและพุทธิพิสัยของผู้เรียน นอกจากนี้ควรพิจารณาถึงความแตกต่างด้านบุคลิกภาพ ความชอบ และรูปแบบการเรียนรู้ของผู้เรียนอีกด้วย

2.4 ความจำเป็นและประโยชน์ของการใช้ภาษาจีนในการท่องเที่ยวและงานโรงแรม

เนื่องด้วยประเทศจีนเป็นหนึ่งในกลุ่มประเทศมหาอำนาจที่มีบทบาทสำคัญต่อความมั่นคง การเมือง และเศรษฐกิจของโลก องค์การสหประชาชาติได้ประกาศให้ภาษาจีนกลางเป็นหนึ่งในภาษาราชการที่ใช้ในการประชุมหรือสัมมนาต่างๆขององค์การฯ ภาษาจีนกลางจึงเป็นภาษาสากลที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่ามีความสำคัญไม่ด้อยไปกว่าภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนยังเป็นประเทศเพื่อนบ้าน และเป็นประเทศคู่ค้าสำคัญของประเทศไทย ทางเราเห็นว่าภาษาจีนกลางเป็นสิ่งกลางสำคัญที่จะช่วยให้เราเข้าใจถึงประเพณี ศิลปวัฒนธรรม วิถีชีวิต และทัศนคติในแง่มุมต่างๆของชาวจีนได้ดียิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้ทางเราจึงมีความประสงค์จะจัดโครงการอบรมภาษาจีนกลางให้แก่พนักงานใน โรงแรม เพื่อถ่ายทอดความรู้ภาษาจีนกลางให้แก่บุคคลที่สนใจ อันจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อตนเองและองค์กรและยังสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันอีกด้วย

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (อาจารย์ อารี ภิรมย์ 2548) ได้เขียนบทความเกี่ยวกับเรื่อง “ประวัติศาสตร์การทูตจีน-ไทย ยุคใต้ดิน” ได้กล่าวว่า เหตุใดลูกหลานจีนในประเทศไทยจึงพูดและอ่านเขียนภาษาจีนได้น้อยมาก โดยเฉพาะคนที่อยู่ในเมืองหลวงอย่างในกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะพูดได้เฉพาะภาษาแต้จิ๋วเป็นส่วนใหญ่ สำหรับคนที่ยังพอพูด อ่าน ภาษาจีนกลางได้ส่วนใหญ่จะเป็นคนที่อยู่ต่างจังหวัดแทบทั้งนั้น และที่แปลกคือ จะเป็นลูกหลานจีนที่อยู่ทางชายแดนทางเหนือและทางใต้ อีกกลุ่มที่สามารถอ่าน เขียน ภาษาจีนกลางได้คือ ลูกหลานจีนที่เกิดในภาคใต้ของประเทศไทย ตั้งแต่ภูเก็ต สงขลา ยะลา ซึ่งส่วนใหญ่เป็นคนจีนที่เข้าเรียนภาษาจีนทุกวันนี่ ถึงแม้ความเข้มข้นจะลดน้อยลงก็ตามการส่งเสริมให้ลูกหลานจีนเรียนรู้ภาษาจีน ไม่ได้เป็นการแบ่งเขาแบ่งเรา แต่เรามีความเห็นว่ ไม่เฉพาะแต่คนจีนเท่านั้นที่ควรจรรักษาภาษาพ่อแม่ของตนเอง ภาษาพูดและภาษาเขียนของ เราควรที่จะอนุรักษ์ไว้ให้ลูกหลานได้สืบทอดไม่ให้สูญหาย ยิ่งภาษาจีนเป็นภาษาทางการ 1 ใน 5 ของสหประชาชาติ และกำลังมีบทบาทแข่งขันภาษาญี่ปุ่น เราจึงควรส่งเสริมให้ลูกหลานจีน หรือแม้แต่คนอื่น ๆ ที่สนใจศึกษาภาษาจีนควรที่จะเอาใจใส่ในการศึกษา นอกจากนี้ยังมีงานเขียนของ ดร.มนตรี เจริญจรวงศ์ 2555 กล่าวว่า หลังจากที่จีนเปิดประเทศ และมีอิทธิพลต่อสังคมโลก ทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ภาษาจีนจึงทวีบทบาทมีความสำคัญยิ่งขึ้นเป็นลำดับ ส่งผลให้ประเทศไทยเกิดการตื่นตัวในการเรียนภาษาจีน ประกอบกับในปี 1992 รัฐบาลไทยได้ยกเลิกการควบคุมการเรียนการสอนภาษาจีนปล่อยให้ดำเนินการได้อย่างเสรี เช่นเดียวกับภาษาต่างประเทศอื่นๆ เช่น อังกฤษ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น ฯลฯ และได้มีนโยบายส่งเสริมการเรียนภาษาจีน เป็นภาษาต่างประเทศภาษาที่สองรองจากภาษาอังกฤษ ส่งผลให้มีโรงเรียนสอนภาษาจีนเอกชนนอกระบบ เกิดขึ้นจำนวนมากอย่างรวดเร็ว ตั้งแต่ปี 1999 เป็นต้นมา งานของ พิมลทองวิจารณ์ 2545 กล่าวว่า สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงให้ความสำคัญกับการสอนภาษาจีนเป็นอย่างมาก เพราะเป็นแนวทางการเชื่อมความสัมพันธ์ด้านต่างๆ ระหว่างประเทศไทยกับประเทศจีนในอนาคตนอกจากนี้สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ยังทรงรับสั่งอีกว่า ในโลกยุคใหม่จำเป็นต้องรู้ภาษาจีนนอกเหนือจากภาษาอังกฤษ เพราะทรงเชื่อว่าการใช้ภาษาจีนในประเทศไทยจะทำให้ติดต่อกับชาวจีนสร้างเครือข่ายในภูมิภาคสร้าง ความสัมพันธ์ด้านการค้า เศรษฐกิจ และสังคมได้อย่างดี



บทที่ 3

รายละเอียดและการปฏิบัติงาน

3.1 สถานประกอบการ



รูปที่ 3.1 โรงแรมชาเทรียม เรซิเดนซ์ สาทร

สถานประกอบการ : โรงแรมชาเทรียม เรซิเดนซ์ สาทร

ที่ตั้ง : 291 ซ.นราธิวาสราชนครินทร์ 24 ถ.สาทรตัดใหม่ สาทร กรุงเทพมหานคร 10120

โทรศัพท์ : 02 - 672 0200

เว็บไซต์ : <http://www.chatrium.com>.

การเดินทาง : ที่พักมีบริการรถรับส่งตามกำหนดเวลาฟรีไปยังสถานี บีทีเอส ช่องนนทรี ซึ่งมีเส้นทาง การเดินทางไปยังศูนย์การค้าต่าง ๆ เช่น ศูนย์การค้าสยามพารากอนและศูนย์การค้าเอ็มบีเคโดยใช้เวลา เดินทาง 15 นาที ที่พักตั้งอยู่ห่างจากสนามบินสุวรรณภูมิโดยใช้เวลาเดินทางด้วยรถยนต์ 50 นาที

3.2 ข้อมูลของโรงแรม

โรงแรมชาตรียม เรสซิเดนซ์ สาทร กรุงเทพฯ ตั้งอยู่ไม่ห่างจาก แม่น้ำเจ้าพระยาสักเท่าไร โรงแรมแห่งนี้สูง 18 ชั้นแห่งนี้ให้บริการห้องพักทั้งหมด 560 ห้อง พร้อมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัย ภายในห้องพักทุกห้องมีที่ปลอดบุหรี่ โรงแรมแห่งนี้มีบริการมินิคอล์ฟ และ อินเทอร์เน็ตไร้สาย ฟรีในพื้นที่สาธารณะ อีกทั้งยังมีบริการผ่อนคลายต่างๆ ประกอบด้วย ห้องซาวน่า ศูนย์ความงาม และ สระว่ายน้ำกลางแจ้ง อีกทั้งยังมีอาหารให้เลือก อาทิเช่น อาหารญี่ปุ่นที่ ห้องอาหาร Ochoko และอาหารเมดิเตอร์เรเนียนที่ ห้องอาหาร Albricia และ ร้าน The Coffe Club



รูปที่ 3.2 แผนที่โรงแรมชาตรียม เรสซิเดนซ์ สาทร

3.3 สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ

ทั่วไป

- ห้องสำหรับคู่แต่งงาน
- ห้องสำหรับครอบครัว
- ร้านตัดผม/ร้านเสริมสวย
- ห้องปลอดบุหรี่
- บริการรถรับส่ง
- ร้านของชำในบริเวณที่พัก

- บริการรถรับส่ง (มีค่าบริการ)
- บริการรถรับส่ง (ฟรี)
- เครื่องปรับอากาศ
- ร้านค้าในโรงแรม
- บริการโทรปลุก
- ตู้নিরภัย
- ลิฟต์
- เตาเร็ด
- หนังสือพิมพ์

สระว่ายน้ำและศูนย์สุขภาพ

- สระว่ายน้ำกลางแจ้ง
- สปาและศูนย์สุขภาพ (มีค่าบริการ)
- ฟิตเนส ชั้นเรียนออกกำลังกาย โยคะ
- เลานจ์สปา/พื้นที่ผ่อนคลาย
- บริการนวด (มีค่าบริการ)
- ชาวน่า

บริการทำความสะอาด

- บริการแม่บ้านประจำวัน
- บริการซักรีด (มีค่าบริการ)

อาหารและเครื่องดื่ม

- อาหารสำหรับเด็ก (มีค่าบริการ)
- สแน็คบาร์
- บาร์
- มินิบาร์
- ร้านอาหาร (จานเดี่ยวหรือบุฟเฟต์)

3.4 ห้องพัก

1. Deluxe Studio Suites



ห้องดีลักซ์สตูดิโอสวีท (Deluxe Studio Suites) เหมาะสำหรับผู้ที่พักเดี่ยว ๆ หรือคู่รัก เป็นห้องพักที่ทันสมัยมีพื้นที่ขนาด 45 ตรม. ภายในห้องพักคุณจะพบกับความสะดวกสบายอย่างสมบูรณ์แบบด้วยห้องน้ำที่หรูหราและห้องครัวขนาดเล็กที่มีอุปกรณ์ครบครัน

2 . Deluxe One-Bedroom Suite



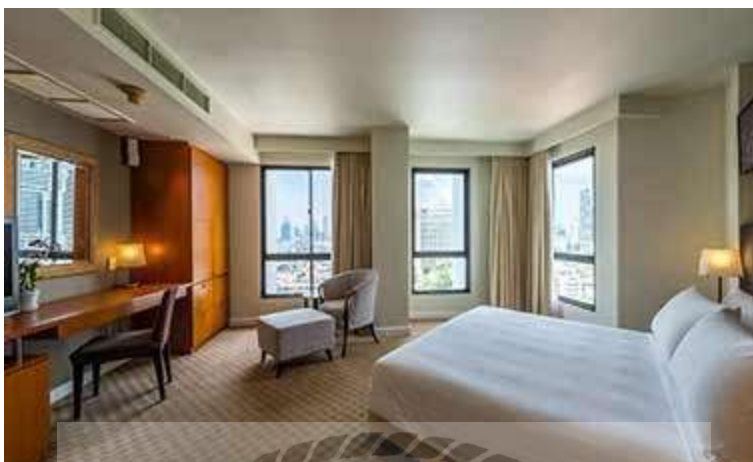
ห้อง Deluxe One-Bedroom Suite ขนาด 70 ตร.ม. มอบความพึงพอใจกับทุกสิ่งทุกอย่างสำหรับการพักผ่อนอย่างแท้จริง มีห้องครัวเล็ก ๆ และพื้นที่รับประทานอาหาร

3. Grand Deluxe Two Bedroom Suite



ห้อง Grand Deluxe Two-Bedroom ขนาด 140 ตร.ม. มีพื้นที่เพียงพอสำหรับการพักผ่อนและการใช้เวลาที่ดีที่สุดร่วมกัน ห้องนอนแต่ละห้องได้รับการตกแต่งอย่างหรูหราพร้อมโทรทัศน์จอแอลซีดีและเตียงนอนที่แสนสะดวกสบาย

4. Grand Deluxe Three Bedroom Suite



ห้องแกรนด์ดีลักซ์ มี 3 ห้องนอน ขนาด 140 ตรม. ให้ความรู้สึกผ่อนคลาย มีความเป็นส่วนตัวและ สะดวกสบายสำหรับครอบครัวและกลุ่มเพื่อน แยกห้องน้ำเป็นสัดส่วน สองห้องนอนหนึ่งนั่งเล่นและมี บริเวณที่ให้บริการอาหารแยกเป็นสัดส่วนพร้อมโต๊ะรับประทานอาหารขนาดใหญ่

3.5 ห้องอาหาร มีทั้งหมด 3 ห้องคือ

(ก) ห้องอาหาร Albricias เปิด 6:00 – 12:00 น.



ห้องอาหาร Albricias อยู่ชั้นที่ 4 บริการอาหารตามสั่งจากท้องถิ่นและนานาชาติรวมทั้ง อาหารเมดิเตอร์เรเนียนอันน่ารื่นรมย์และบุฟเฟ่่มือค้ำ เปิด 6.00 – 24.00 น

(จ) ห้องอาหาร Ocoko



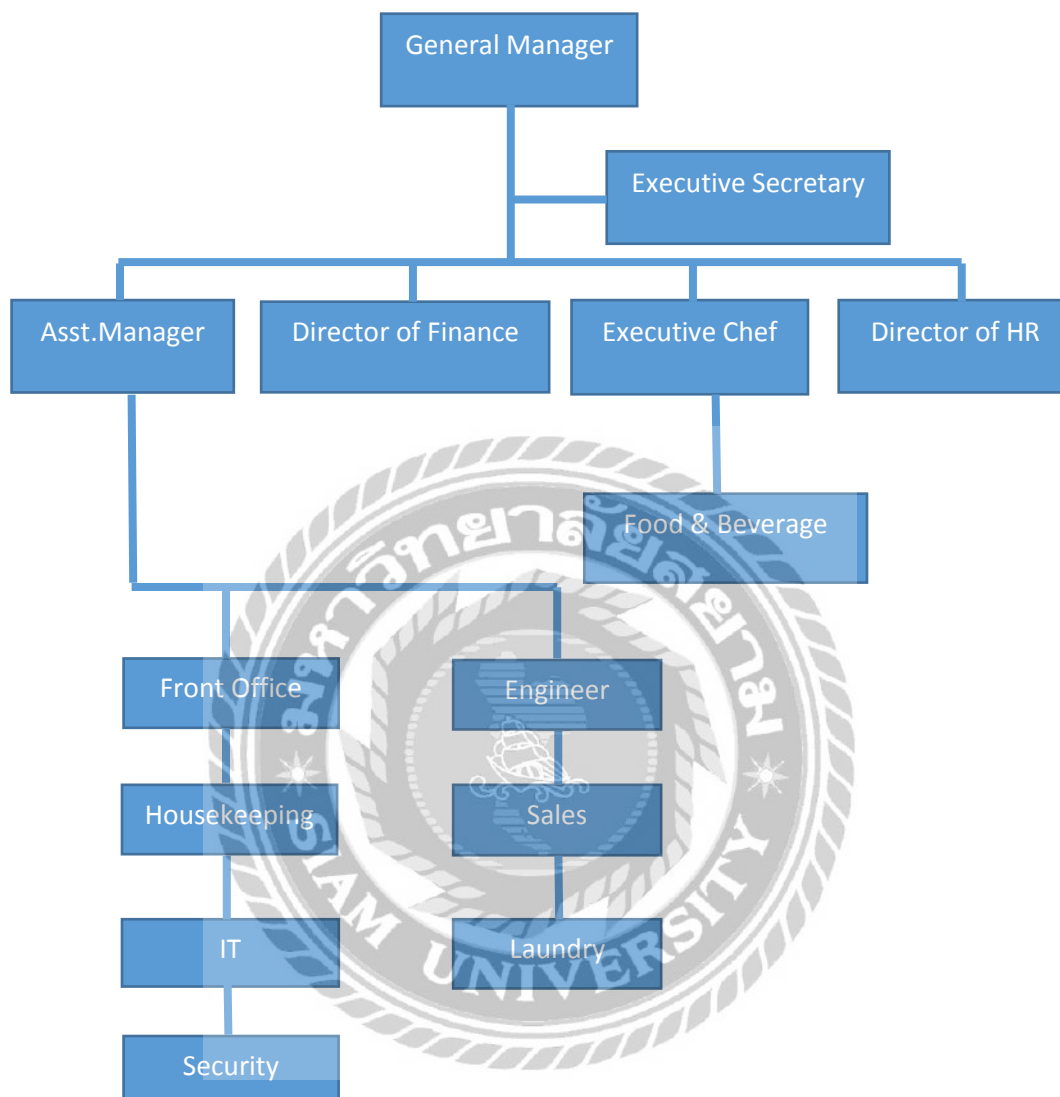
ห้องอาหาร Ocoko เป็นห้องอาหารญี่ปุ่น เปิด 6.00-24.00 น.

(ค) Flow Bar เปิด 11 : 00 น. – 23 : 00 น.



เป็นจุดที่บรรยากาศดี ล้อมรอบด้วยต้นไม้และสระว่ายน้ำ เหมาะสำหรับการนั่งทานอาหารแบบสบายๆ
ผ่อนคลาย

3.6 รูปแบบการจัดองค์การและบริหารงานขององค์กร



3.7 ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย



แผนก : Human Resources

ตำแหน่ง : Hr & Training

ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

- คีย์ใบลา
- Training Record
- รั้บ Candidate
- เช็ค ล็อกเกอร์ ของพนักงาน
- ทำการ์ด Happy Birthday ของพนักงานทุกเดือน
- เตรียมเอกสารเริ่มงานของพนักงานใหม่
- ลง Loster ให้พนักงาน
- ตกแต่งบอร์ดในงานต่างๆ
- ออกแบบงานต่างๆ
- ทำ Hanging File ของพนักงานทุกแผนก
- จัดห้อง Training
- ถ่ายเอกสาร / สแกนเอกสาร
- แจกข้อสอบตรวจข้อสอบ Candidate
- ทำป้ายชื่อให้พนักงาน

3.8 ชื่อและตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษา



ชื่อพนักงานที่ปรึกษา : นายพีรวัส เฟิงศาสตร์

ตำแหน่ง : Assistant Hr & Training Manager



3.9 ระยะเวลาในการทำโครงการ

วันที่ 8 มกราคม ถึงวันที่ 30 เมษายน 2561 ระยะเวลาทั้งหมด 16 สัปดาห์ เวลาในการปฏิบัติงาน 8:30-18:30 เป็นเวลา 10 ชั่วโมงต่อวัน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ม.ค 2561	ก.พ 2561	มี.ค 2561	เม.ย 2561	พ.ค 2561
1.วางแผนการจัดทำโครงการ	←		→		
2.รวบรวมข้อมูล			↔		
3.จัดทำโครงการอบรม				↔	
4.จัดทำเอกสารแบบทดสอบ				↔	
5.สรุปผลโครงการ				←	→
6.นำเสนอโครงการ					↔

3.10 ขั้นตอนและวิธีดำเนินงาน

- กำหนดหัวข้อในการศึกษาทำโครงการ
- ปรึกษากับพนักงานที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับหัวข้อโครงการ
- ให้แต่ละแผนกคัดเลือกพนักงานเพื่อเข้าร่วมอบรม
- ติดต่อวิทยากร
- จัดทำเอกสารแบบทดสอบ
- ดำเนินโครงการ
- ตรวจสอบแบบทดสอบ เปรียบเทียบคะแนนเพื่อดูพัฒนาการ
- จัดทำเล่มโครงการ
- ขอคำแนะนำจากพนักงานที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา
- นำเสนอโครงการ

3.11 อุปกรณ์และเครื่องมือการใช้งาน

- เครื่องคอมพิวเตอร์
- โปรเจคเตอร์
- แบบทดสอบ
- โปรแกรม Microsoft Word , Microsoft Power Point



บทที่ 4

ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

จากการดำเนินการจัดอบรมการใช้ภาษาจีนแก่บุคลากรของโรงแรมชาเทรียม เรซิเดนซ์ สาทร ในระหว่างวันที่ 5-27 เมษายน 2561 เป็นเวลา 4 ครั้งๆละ 2 ชั่วโมง รวมทั้งสิ้น 8 ชั่วโมง โดยมีการดำเนินการดังนี้

4.1 การเตรียมการอบรม

4.1.1 สำรวจปัญหาที่เกิดขึ้น

ตามที่ได้ไปฝึกงานที่โรงแรมชาเทรียม เรซิเดนซ์ สาทร ได้สังเกตเห็นว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาวจีนที่เข้ามาพักที่โรงแรมซึ่งพนักงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้าและแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งเป็นส่วนที่ต้องสื่อสารกับลูกค้าโดยตรง ไม่สามารถสื่อสารกับลูกค้าชาวจีนได้มากนัก จึงได้คิดจัดทำโครงการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาจีนขึ้น เพื่อให้พนักงานได้สื่อสารกับลูกค้าชาวจีนได้เป็นอย่างดี

4.1.2 เสนอหัวข้อโครงการให้กับ หัวหน้าแผนกบุคคล

4.1.3 ติดต่อวิทยากรพร้อมทั้งให้แต่ละแผนกคัดเลือกพนักงานเพื่อเข้าร่วมอบรม

4.1.4 จัดทำรายชื่อผู้เข้าอบรมเพื่อลงทะเบียน

4.1.5 จัดเตรียมสถานที่ฝึกอบรมในแต่ละสัปดาห์ รวมทั้งจัดเตรียมเอกสารประกอบการอบรม

4.2 ดำเนินการอบรม

4.2.2 แจกแบบทดสอบ Pretest ให้แก่ผู้เข้าอบรม



4.2.2 วิทยากรอบรม



4.2.3 เมื่อจบการอบรมในแต่ละครั้ง แจกแบบทดสอบ Post-test ให้แก่ผู้เข้าอบรม



4.3 สรุปผล

การสรุปประเมินผลการอบรม ผู้จัดทำได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จไว้ 2 ประการคือ

1. ร้อยละ 90 ของผู้เข้าอบรมมีคะแนนสูงขึ้นหลังการอบรม
2. ร้อยละ 70 ของผู้เข้าอบรมมีคะแนนหลังการอบรมมากกว่าร้อยละ 70

4.3.1 พัฒนาการของผู้เข้าอบรมในแต่ละสัปดาห์

เรื่องที่อบรม ในสัปดาห์ที่ 1 เรียนคำศัพท์พื้นฐานต่างๆ

เรื่องที่อบรม ในสัปดาห์ที่ 2 เรียนคำศัพท์ที่ใช้ในโรงแรม

เรื่องที่อบรม ในสัปดาห์ที่ 3 เรียนคำศัพท์ที่จะใช้ในการเรียงประโยค

เรื่องที่อบรม ในสัปดาห์ที่ 4 บทสนทนาระหว่างพนักงานกับลูกค้า

ตารางที่ 4.1 แสดงคะแนนก่อนการอบรมและคะแนนหลังการอบรมในสัปดาห์ที่ 1

ชื่อ	คะแนนก่อนการอบรม	คะแนนหลังการอบรม
Niwat	1	6
Jariya	4	8
Vallapa	4	6
Pariyakorn	6	6
Wichuda	2	5
Amonrat	5	8
Rinsai	5	7
Bopit	3	7
Wantana	4	8
Chanatip	4	6
Wilasinee	3	7
Oatsadarut	1	5
Thongchai	3	7

จากตารางพบว่า จากผู้เข้าอบรมจำนวนทั้งสิ้น 13 คน มีผู้เข้าอบรมที่มีคะแนนสูงขึ้นหลังการอบรมจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 92

จากตารางพบว่า ผู้เข้าอบรมที่ได้คะแนนหลังการอบรมร้อยละ 70 ขึ้นไปมีจำนวน 7 คนคิดเป็นร้อยละ 53.8

ตารางที่ 4.2 แสดงคะแนนก่อนการอบรมและคะแนนหลังการอบรมในสัปดาห์ที่ 2

ชื่อ	คะแนนก่อนการอบรม	คะแนนหลังการอบรม
Niwat	2	7
Jariya	1	7
Vallapa	2	7
Pariyakorn	4	7
Wichuda	3	6
Amonrat	3	6
Rinsai	3	6
Bopit	3	8
Wantana	4	7
Chanatip	5	9
Wilasinee	2	7
Oatsadarut	0	6
Thongchai	2	7

จากตารางพบว่า จากผู้เข้าอบรมจำนวนทั้งสิ้น 13 คน มีผู้เข้าอบรมที่มีคะแนนสูงขึ้นหลังการอบรมจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 100
 จากตารางพบว่า ผู้เข้าอบรมที่ได้คะแนนหลังการอบรมร้อยละ 70 ขึ้นไปมีจำนวน 9 คนคิดเป็นร้อยละ 69.2

ตารางที่ 4.3 แสดงคะแนนก่อนการอบรมและคะแนนหลังการอบรมในสัปดาห์ที่ 3

ชื่อ	คะแนนก่อนการอบรม	คะแนนหลังการอบรม
Niwat	1	6
Jariya	3	7
Vallapa	5	7
Pariyakorn	4	8
Wichuda	6	9
Amonrat	5	8
Rinsai	5	6
Bopit	3	9
Wantana	4	8
Chanatip	4	7
Wilasinee	1	6
Oatsadarut	1	5
Thongchai	2	8

จากตารางพบว่า จากผู้เข้าอบรมจำนวนทั้งสิ้น 13 คน มีผู้เข้าอบรมที่มีคะแนนสูงขึ้นหลังการอบรมจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 100

จากตารางพบว่า ผู้เข้าอบรมที่ได้คะแนนหลังการอบรมร้อยละ 70 ขึ้นไปมีจำนวน 9 คนคิดเป็นร้อยละ 69.2

ตารางที่ 4.4 แสดงคะแนนก่อนการอบรมและคะแนนหลังการอบรมในสัปดาห์ที่ 4

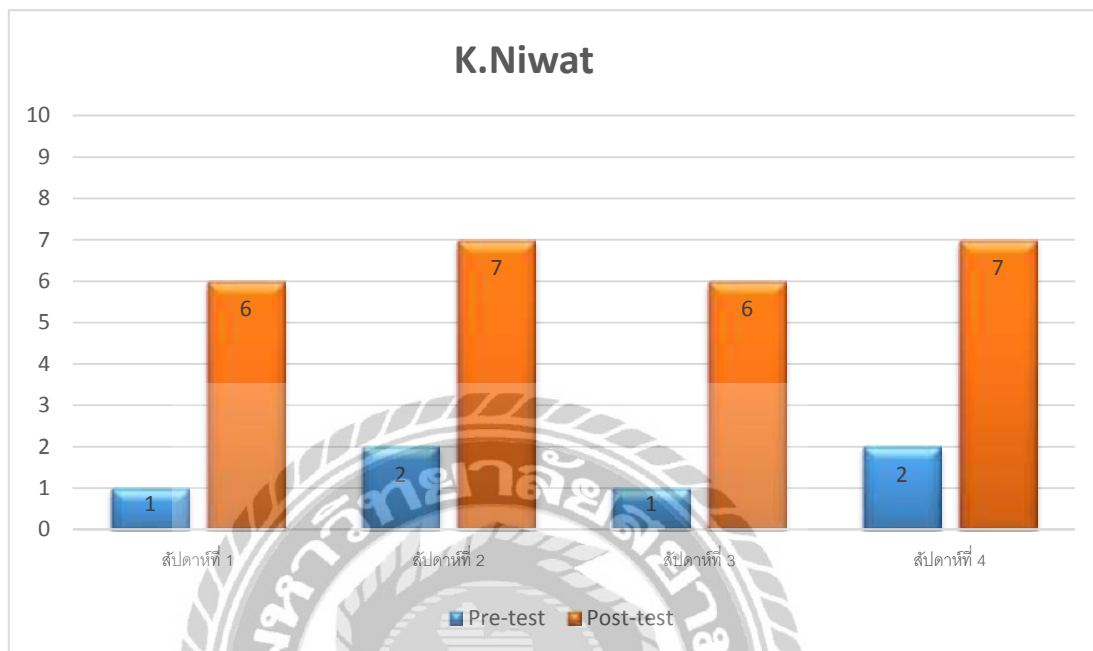
ชื่อ	คะแนนก่อนการอบรม	คะแนนหลังการอบรม
Niwat	2	7
Jariya	0	7
Vallapa	1	7
Pariyakorn	3	6
Wichuda	1	7
Amonrat	3	6
Rinsai	2	8
Bopit	2	8
Wantana	1	5
Chanatip	0	8
Wilasinee	2	7
Oatsadarut	1	7
Thongchai	2	7

จากตารางพบว่า จากผู้เข้าอบรมจำนวนทั้งสิ้น 13 คน มีผู้เข้าอบรมที่มีคะแนนสูงขึ้นหลังการอบรมจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 100

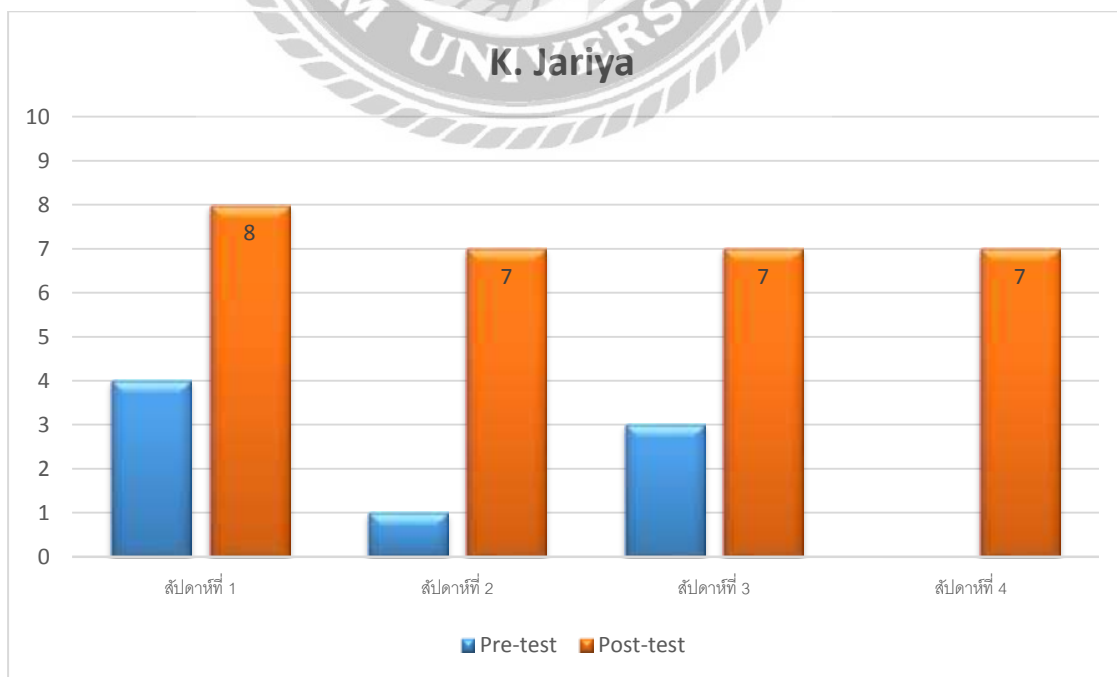
จากตารางพบว่า ผู้เข้าอบรมที่ได้คะแนนหลังการอบรมร้อยละ 70 ขึ้นไปมีจำนวน 10 คนคิดเป็นร้อยละ 76.9

4.3.6 เปรียบเทียบพัฒนาการของผู้เข้าอบรมแต่ละคน

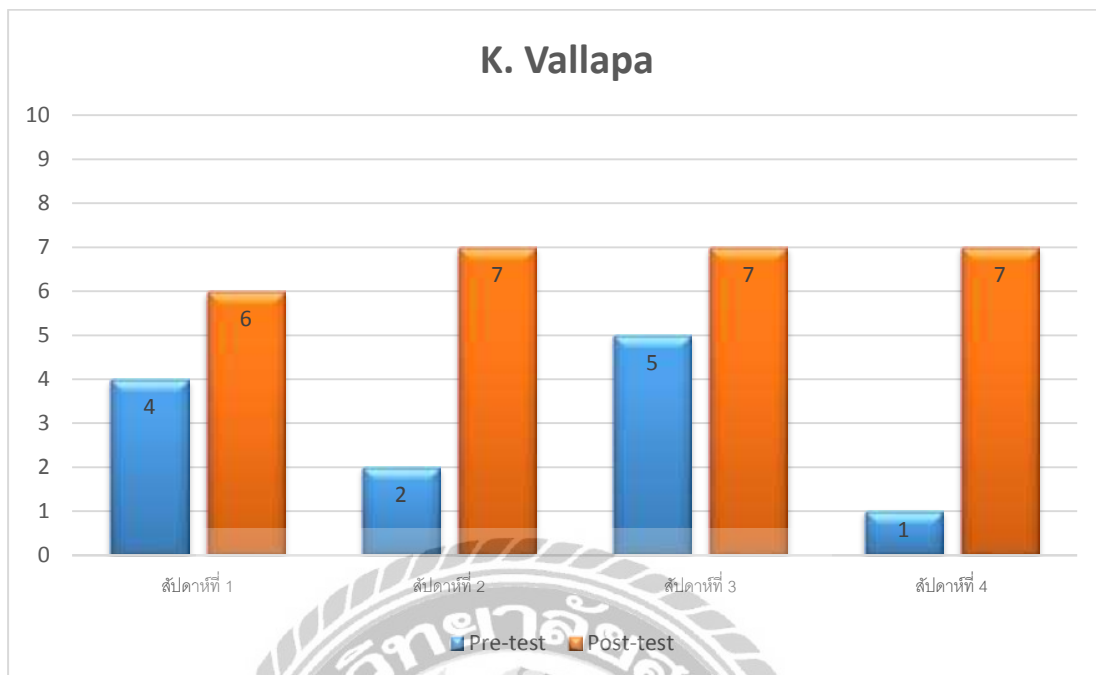
แผนภูมิที่ 1 เปรียบเทียบพัฒนาการของ K.Niwat ในแต่ละสัปดาห์



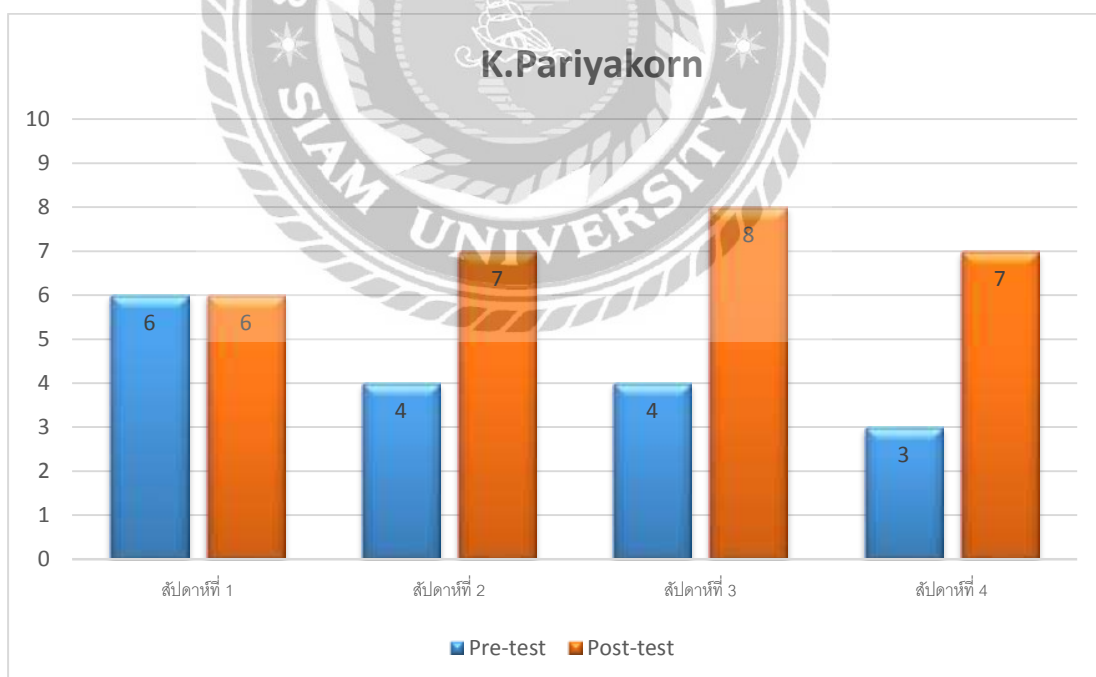
แผนภูมิที่ 2 เปรียบเทียบพัฒนาการของ K. Jariya ในแต่ละสัปดาห์



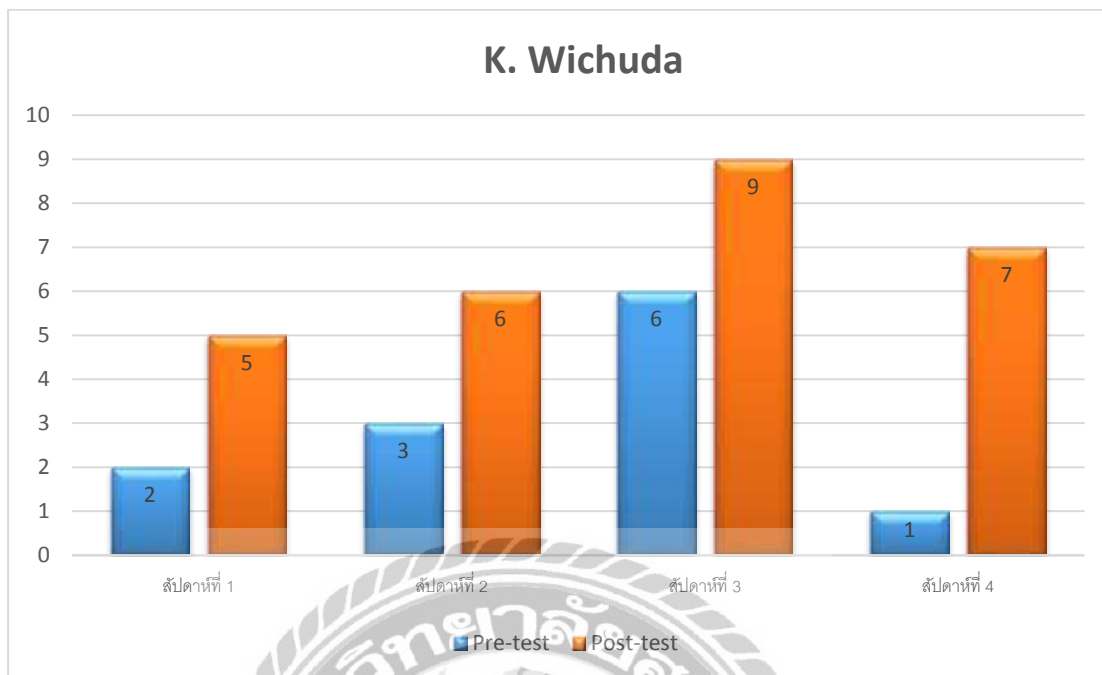
แผนภูมิที่ 3 เปรียบเทียบพัฒนาการของ K. Vallapa ในแต่ละสัปดาห์



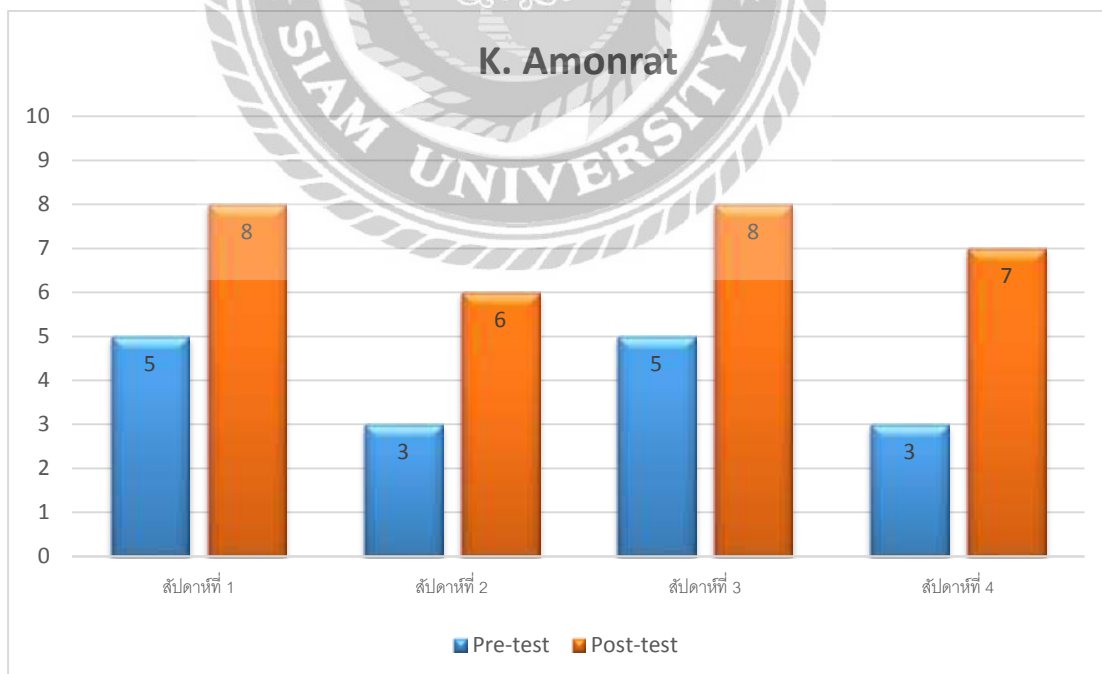
แผนภูมิที่ 4 เปรียบเทียบพัฒนาการของ K.Pariyakorn ในแต่ละสัปดาห์



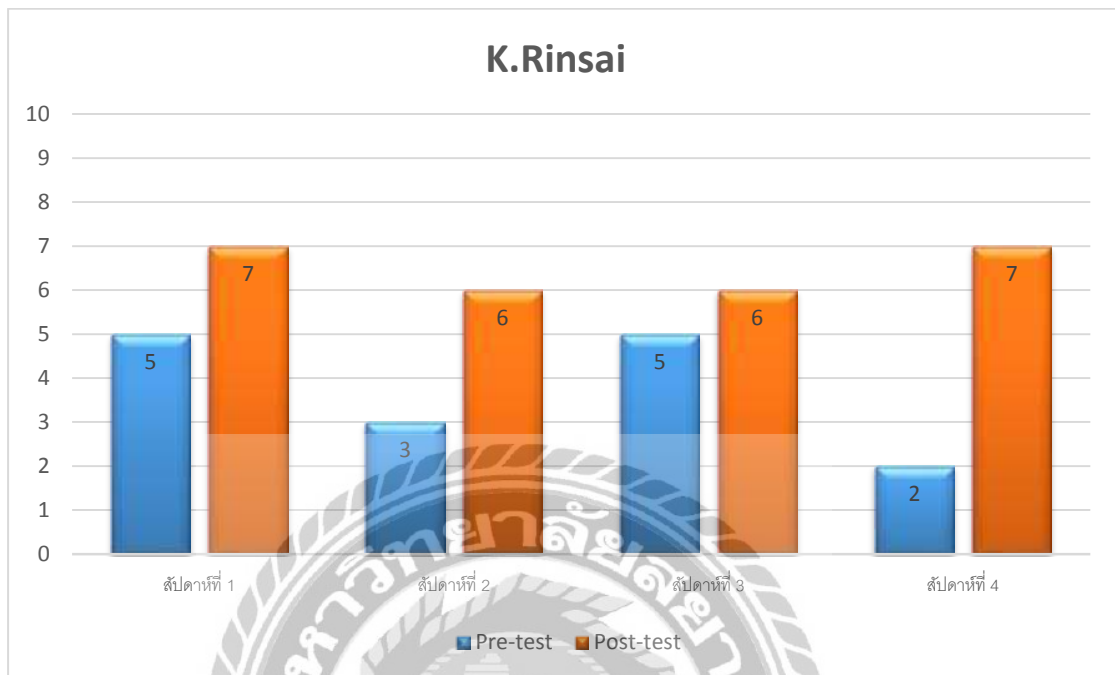
แผนภูมิที่ 5 เปรียบเทียบพัฒนาการของ **K. Wichuda** ในแต่ละสัปดาห์



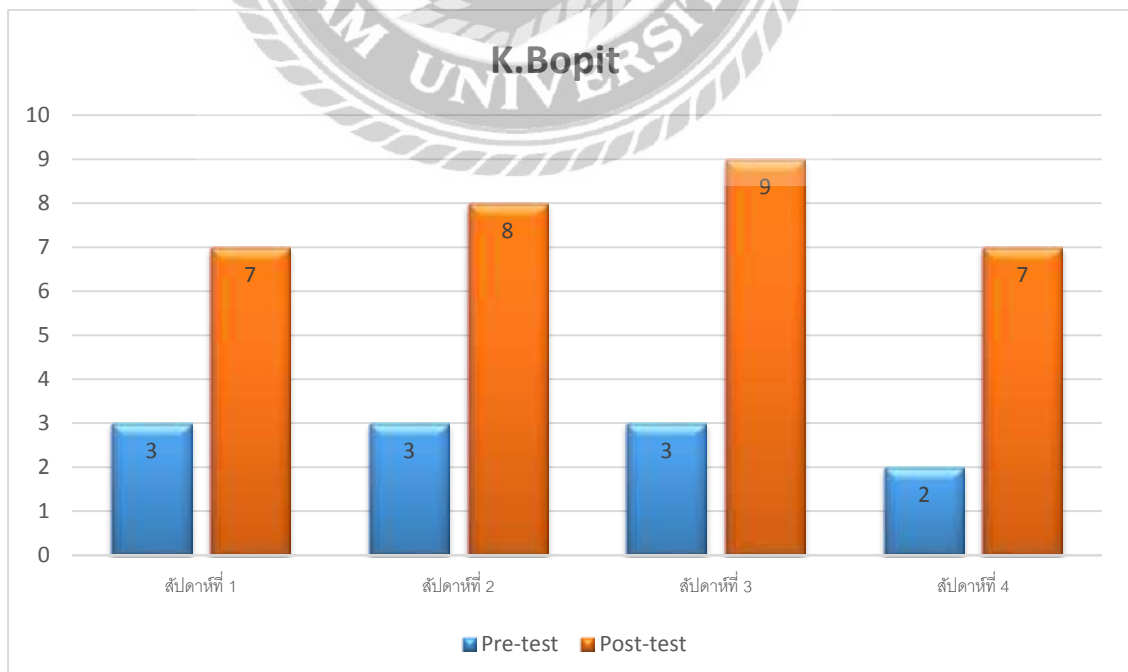
แผนภูมิที่ 6 เปรียบเทียบพัฒนาการของ **K. Amonrat** ในแต่ละสัปดาห์



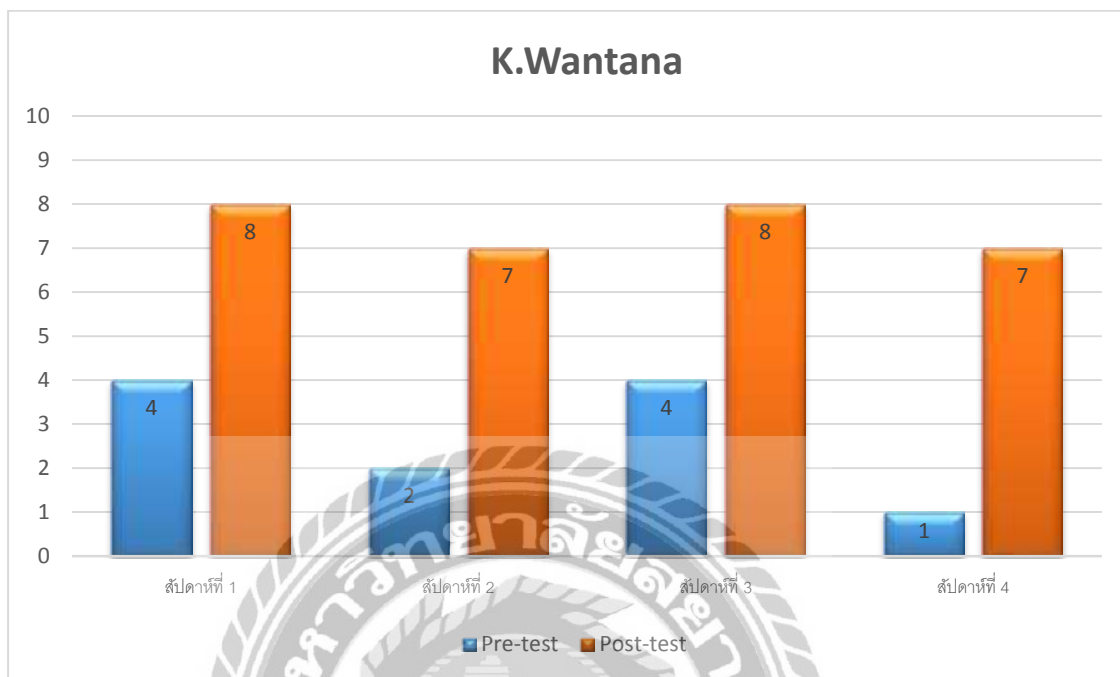
แผนภูมิที่ 7 เปรียบเทียบพัฒนาการของ **K. Rinsai** ในแต่ละสัปดาห์



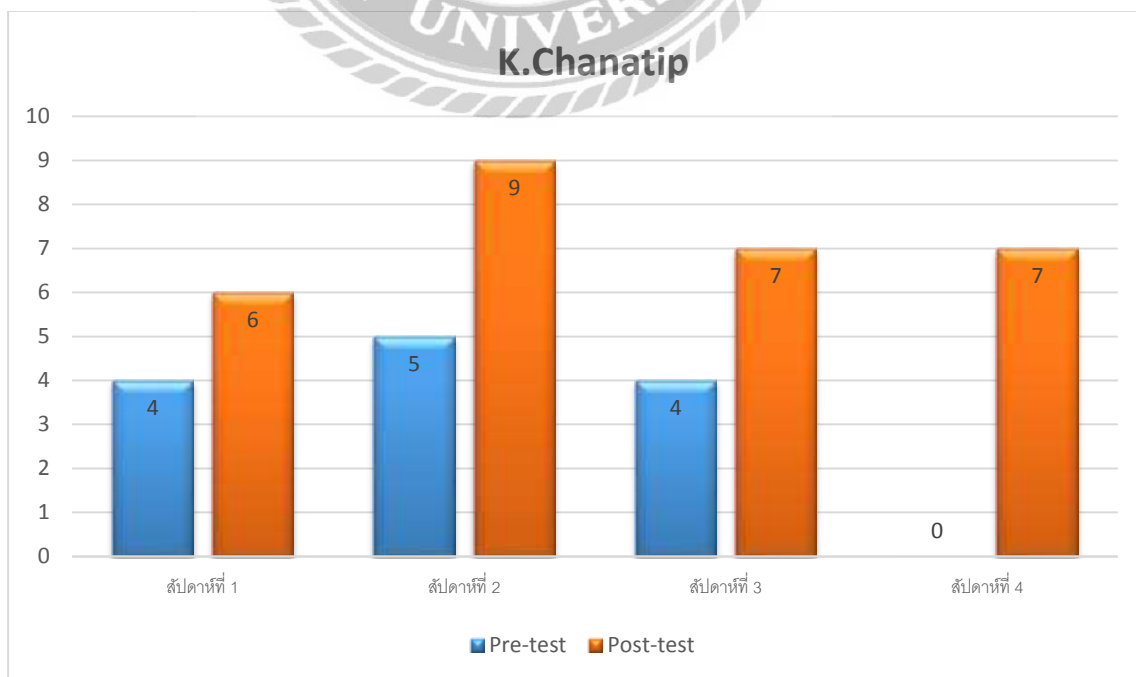
แผนภูมิที่ 8 เปรียบเทียบพัฒนาการของ **K. Bopit** ในแต่ละสัปดาห์



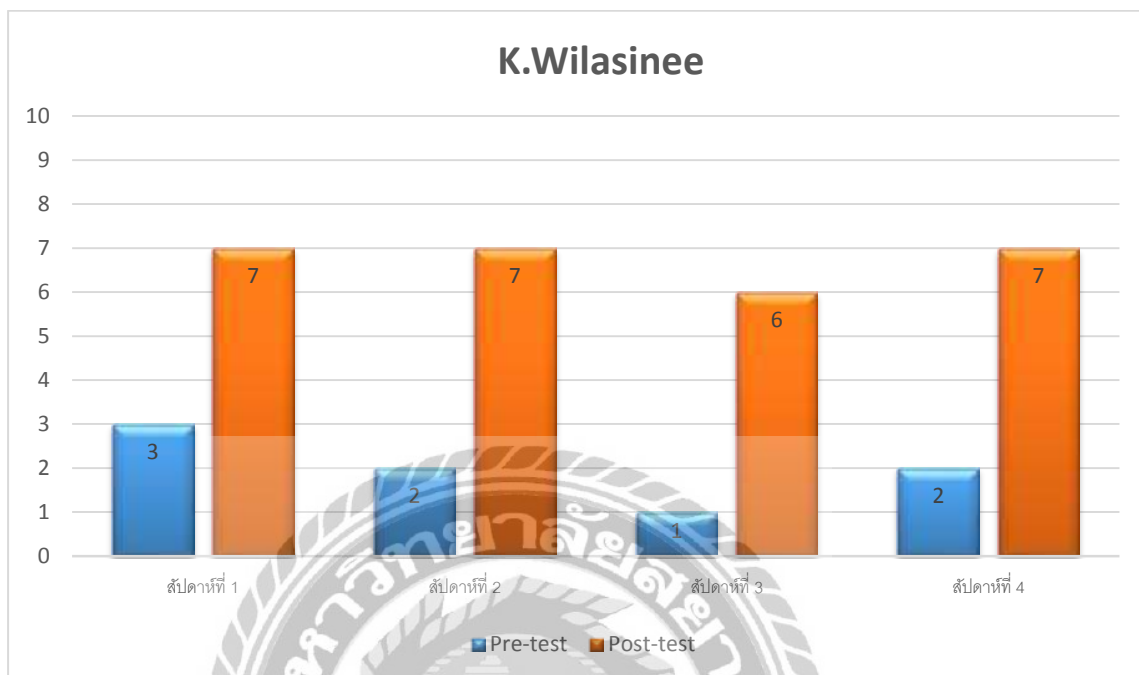
แผนภูมิที่ 9 เปรียบเทียบพัฒนาการของ **K. Wantana** ในแต่ละสัปดาห์



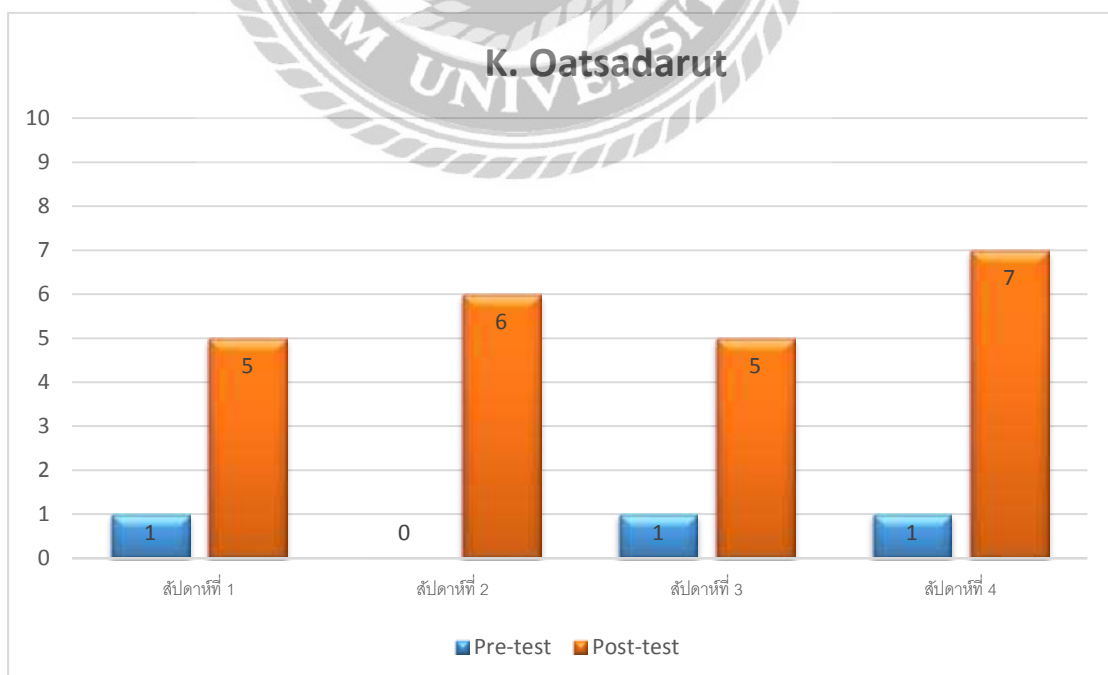
แผนภูมิที่ 10 เปรียบเทียบพัฒนาการของ **K. Chanatip** ในแต่ละสัปดาห์



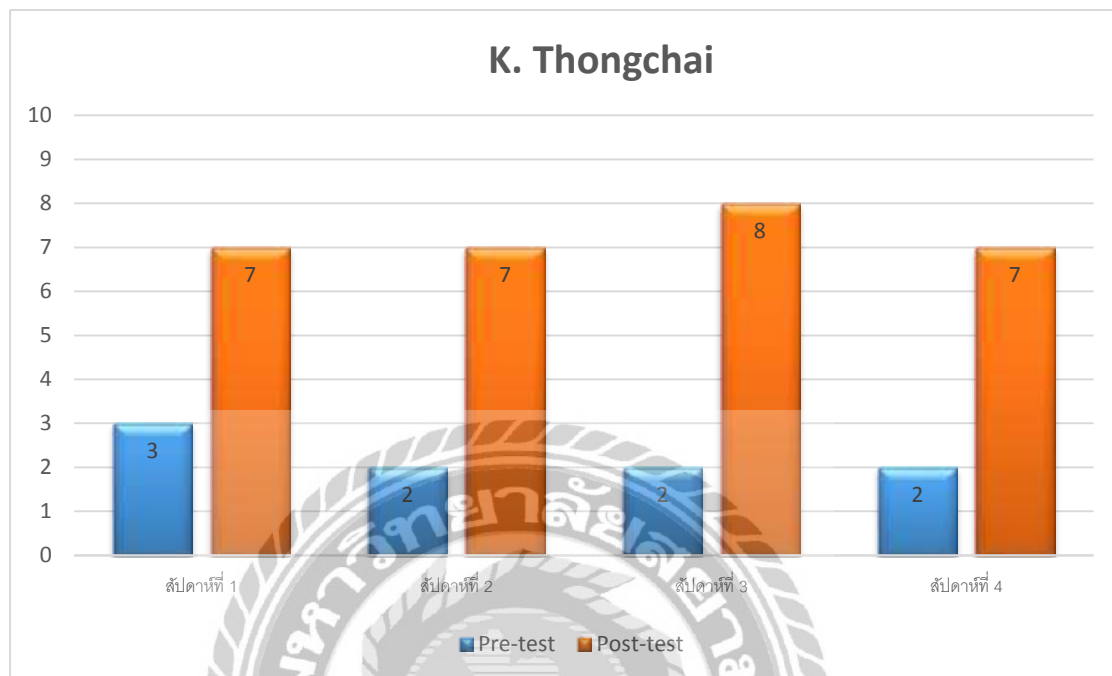
แผนภูมิที่ 11 เปรียบเทียบพัฒนาการของ K. Wilasinee แต่ละสัปดาห์



แผนภูมิที่ 12 เปรียบเทียบพัฒนาการของ K. Oatsadarut ในแต่ละสัปดาห์



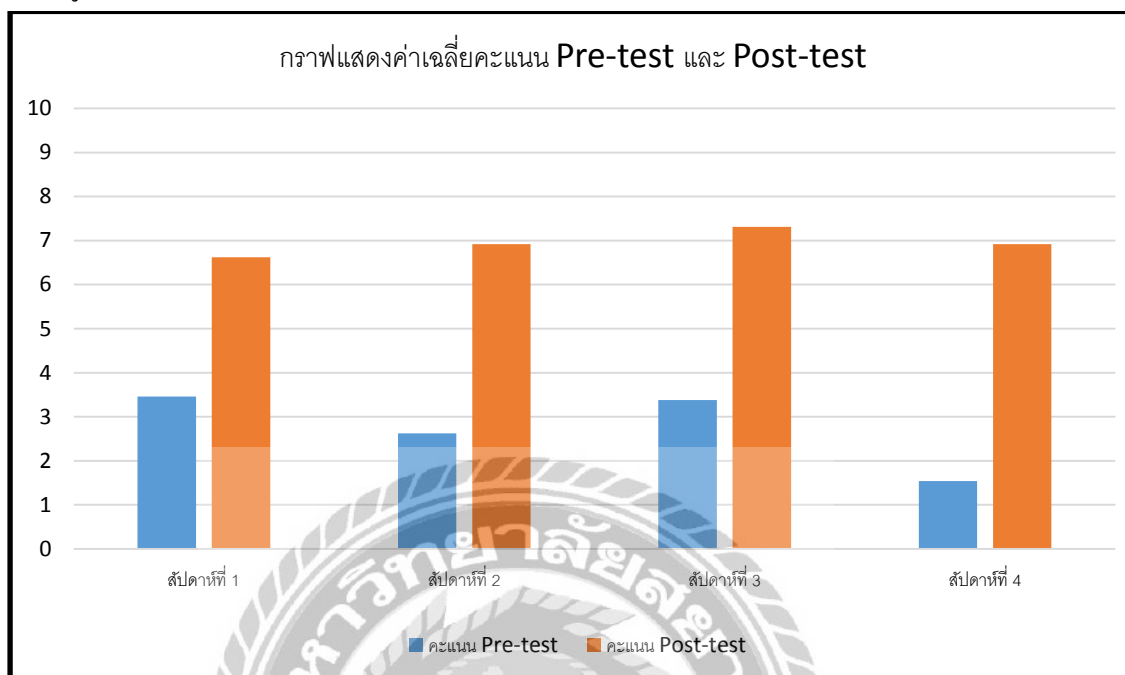
แผนภูมิที่ 13 เปรียบเทียบพัฒนาการของ K.Thongchai ในแต่ละสัปดาห์



ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยคะแนนก่อนการอบรมและหลังการอบรม

ชื่อ	ค่าเฉลี่ยคะแนนก่อนการอบรม	ค่าเฉลี่ยคะแนนหลังการอบรม
สัปดาห์ที่ 1	3.46	6.62
สัปดาห์ที่ 2	2.62	6.92
สัปดาห์ที่ 3	3.38	7.31
สัปดาห์ที่ 4	1.54	6.92

แผนภูมิที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยคะแนน ก่อนและหลังการฝึกอบรม



จากผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนก่อนการอบรมและหลังการอบรมพบว่า ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่สามารถทำคะแนนสอบหลังการอบรมได้ดีขึ้นทุกสัปดาห์

จากการประเมินผลตามตัวชี้วัดความสำเร็จ ได้ข้อสรุปดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละ 90 ของผู้เข้าอบรมมีคะแนนสูงขึ้นหลังการอบรม

จากการอบรมใน 4 สัปดาห์พบว่าร้อยละ 90 ของผู้เข้าอบรมมีคะแนนสูงขึ้นหลังการอบรม
ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละ 70 ของผู้เข้าอบรมมีคะแนนหลังการอบรมมากกว่าร้อยละ 70

จากการอบรมในสัปดาห์ที่ 1-3 พบว่าผู้เข้าอบรมที่ได้คะแนนหลังการอบรมร้อยละ 70 ขึ้นไปมีเพียงร้อยละ 53.8 ร้อยละ 69.2 ตามลำดับ แต่ในสัปดาห์ที่ 4 มีผู้เข้าอบรมที่ได้คะแนนหลังการอบรมร้อยละ 70 ขึ้นไป ร้อยละ 76.9

จึงสรุปได้ว่า โครงการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดเพียง 1 ตัวชี้วัดเท่านั้น ส่วนอีก 1 ตัวชี้วัดไม่ประสบผลสำเร็จ เนื่องจากการเรียนภาษาต่างประเทศต้องใช้เวลาในการฝึกฝนเป็นหลัก ดังนั้นเพื่อให้การอบรมประสบผลสำเร็จ ผู้เข้าอบรมจึงควรต้องทบทวนบทเรียนอย่างสม่ำเสมอ และศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากแหล่งความรู้ต่างๆ เช่น อินเทอร์เน็ต

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลโครงการ

จากการที่ผู้จัดทำได้ปฏิบัติงานในโรงแรมชาตรีชม เจริญเด่น สาทร์ ในตำแหน่งฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นระยะเวลา 4 เดือน ผู้จัดทำได้สังเกตเห็นปัญหาของพนักงานในโรงแรมในแผนกส่วนหน้าและแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มที่ไม่สามารถสื่อสารภาษาจีนกับลูกค้าชาวจีนได้ซึ่งลูกค้าที่มาพักในโรงแรมส่วนใหญ่เป็นชาวจีนและพูดภาษาอังกฤษไม่ได้พนักงานจึงจำเป็นต้องเรียนรู้ภาษาจีนเพื่อที่จะติดต่อสื่อสารกับลูกค้าชาวจีนจากการรวบรวมข้อมูลก็แสดงให้เห็นว่าทักษะภาษาจีนที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานส่วน หน้ามากที่สุดคือ การฟังและการพูด ทั้งนี้พนักงานส่วนหน้าจำเป็นต้องคอยติดต่อลูกค้า ซึ่งเริ่มตั้งแต่ลูกค้า เดินเข้ามาติดต่อห้องพักตลอดจนระหว่างลูกค้าที่พักอาศัยอยู่ในโรงแรม จนกระทั่ง ลูกค้าเดินออกจากโรงแรมไป ผู้จัดทำจึงได้จัดทำโครงการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาจีนมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ศึกษาและเข้าใจเกี่ยวกับหลักการสนทนาภาษาจีนในสถานการณ์ต่างๆ รวมไปถึงให้เข้าใจคำศัพท์ต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในงานมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้เป็นอย่างดีจากการฝึกอบรมพบว่าพนักงานสามารถเรียนรู้คำศัพท์และจดจำประโยคสนทนาได้อย่างรวดเร็วและเข้าใจได้ง่าย สามารถพูดและฟังภาษาจีนได้มากขึ้นสามารถพูดคุยกับลูกค้าชาวจีนได้เข้าใจมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น โครงการที่จัดทำขึ้นจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สร้างมาตรฐานให้กับ การดำเนินงานส่วนหน้าและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง ประโยชน์ที่ได้รับจากฝึกอบรม คือ ทักษะการพูดติดต่อสื่อสาร ภาษาจีนการแก้ไขปัญหาในเรื่องต่างๆ และระบบการทำงานภายใน โรงแรม ซึ่งทั้งหมดนั้นล้วนเป็นความรู้และประสบการณ์ที่มีคุณค่าอย่างมากต่อการทำงานในอนาคตต่อไป

จากการทำโครงการสรุปได้ว่า โครงการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดเพียง 1 ตัวชี้วัดเท่านั้น ส่วนอีก 1 ตัวชี้วัดไม่ประสบผลสำเร็จ เนื่องจากการเรียนภาษาต่างประเทศต้องใช้เวลาในการฝึกฝนเป็นหลัก ดังนั้นเพื่อให้การอบรมประสบผลสำเร็จ ผู้เข้าอบรมจึงควรต้องทบทวนบทเรียนอย่างสม่ำเสมอ และศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากแหล่งความรู้ต่างๆ เช่น อินเทอร์เน็ต

5.1.1 ปัญหาของโครงการ

1. พนักงานบางคนเข้าอบรมไม่ตรงต่อเวลา
2. พนักงานไม่ค่อยมีเวลาฝึกฝน

5.2 สรุปผลการปฏิบัติสหกิจศึกษา

5.2.1 ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การที่ได้ออกมาปฏิบัติงานในครั้งนี้ทำให้ผู้ศึกษาได้เรียนรู้อะไรหลายๆอย่าง ตั้งแต่การฝึกความอดทนการควบคุมอารมณ์ในการทำงานการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ได้เรียนรู้การออกแบบในงานต่างๆ ได้เรียนรู้ถึงการรับพนักงานที่จะเข้ามาทำงานภายในโรงแรมการจัดเตรียมเอกสารต่างๆ ให้กับพนักงาน ได้เรียนรู้ถึงการดูแลพนักงานในโรงแรมทุกแผนก ได้เรียนรู้ถึงงานกิจกรรมต่างๆภายในโรงแรมได้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆกิจกรรมที่จัดขึ้น ได้เรียนรู้การทำใบลาให้แก่พนักงาน และโปรแกรม Microsoft word และ Power point ได้เป็นอย่างดี การมาปฏิบัติงานครั้งนี้สอนให้มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของตนเองสร้างลักษณะนิสัยเป็นคนตรงต่อเวลาและมีวินัยมากขึ้นเรียนรู้การปฏิบัติตนร่วมกับผู้อื่นซึ่งผู้ศึกษาจะเก็บไว้เป็นประสบการณ์ที่ดีในชีวิต

5.2.2 ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานในช่วงแรกๆ ยังไม่ค่อยเข้าใจการจัดเก็บเอกสารและคำศัพท์ที่ใช้ในโรงแรม มีการจัดเก็บเอกสารผิดพลาดบ้างมีการทำใบลาพนักงานผิดพลาด ต้องใช้เวลาปรับตัวให้เข้าใจระบบของการทำงาน

5.2.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการสหกิจศึกษา

สหกิจศึกษาทำให้ผู้ศึกษาได้เรียนรู้ประสบการณ์การทำงานบางสิ่งบางอย่างที่ไม่เคยทำศึกษามาก่อนและให้ผู้ศึกษามีความรับผิดชอบต่อหน้าของตนเอง มีระเบียบวินัยต่อการทำงานและตรงต่อเวลามากขึ้นมีความอดทนอดกลั้นรู้จักการทำงานร่วมกับผู้อื่นและสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ต่องานที่ทำได้เองจากการที่เคยได้ฝึกฝนมาตลอดระยะเวลา 4 เดือน

5.2.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ฝึกทักษะด้านภาษาและพูดคุยกับแขกชาวต่างชาติเป็นประจำเพื่อพัฒนาภาษาให้ดีขึ้น
- เรียนรู้และจดบันทึกที่จะต้องปฏิบัติในแต่ละวันเพื่อทำความเข้าใจและสะดวกต่อการทำงาน

บรรณานุกรม

เด็กดีดอทคอม. (2553). *ความหมายของภาษา*. เข้าถึงได้จาก <https://www.dek-d.com/board/view/1774276/>

สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน. (ม.ป.ป.). *ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา*. เข้าถึงได้จาก

<http://164.115.33.83/wp-content/uploads/2017/11/1ธุรกิจโรงแรม.pdf>

Im2market. (ม.ป.ป.). *ความหมายการพัฒนา*. เข้าถึงได้จาก <https://www.im2market.com/2015/11/24/2097>

Mitta Wimuttiya. (2551). *ความหมายของศักยภาพ*. เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/183101>

Sanook. (ม.ป.ป.). *เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง*. เข้าถึงได้จาก <http://www.sanook.com/search/%E0%B8%AB%>

Vantage. (ม.ป.ป.). *ทักษะการใช้ภาษาทั้ง 4 ด้าน*. เข้าถึงได้จาก [http://www.vantage-siam.com/cambridge-](http://www.vantage-siam.com/cambridge-th.php?contantid=121&PageShow=)

[th.php?contantid=121&PageShow=](http://www.vantage-siam.com/cambridge-th.php?contantid=121&PageShow=)



ภาคผนวก (ก)
รูปภาพขณะปฏิบัติงานสหกิจศึกษา





















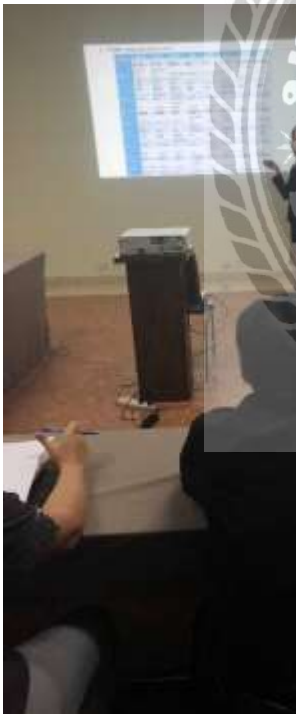




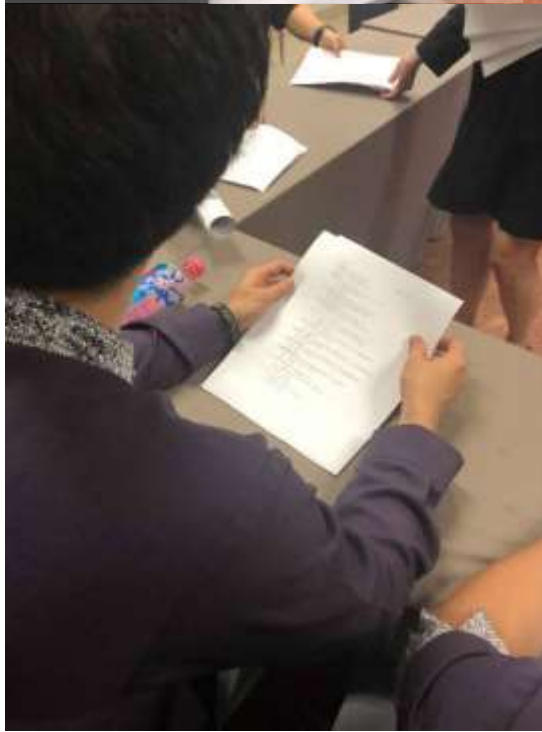
ภาคผนวก (ข)

รูปโครงการการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาจีน

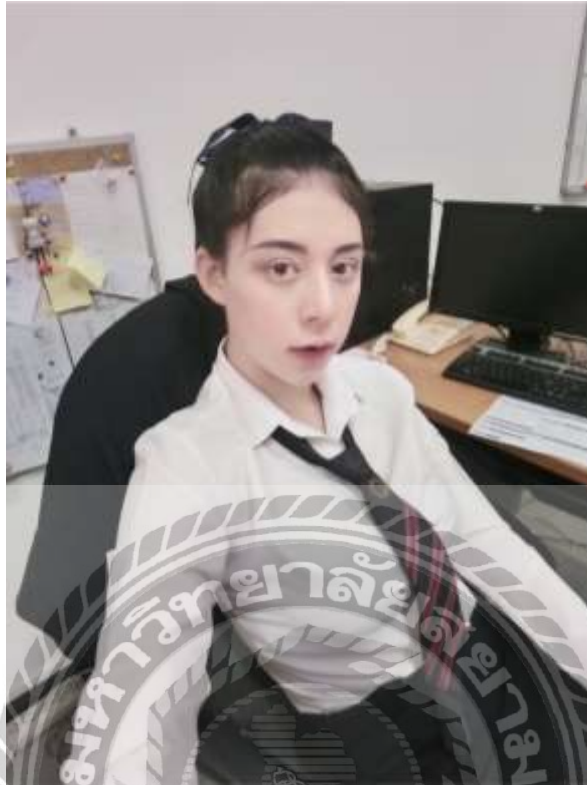








ประวัติผู้จัดทำ



รหัสนักศึกษา : 5704400123

ชื่อ-นามสกุล : นางสาวแคทรินทร์ คูบอด

คณะ : ศิลปศาสตร์

สาขา : การโรงแรม

เบอร์โทรศัพท์ : 086-9865420

ที่อยู่ : คอนโด สุภาลัยพรีเมียร์ รัชดา-นราธิวาส แขวงช่องนนทรี เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120

ผลงาน : โครงการ สหกิจเรื่องการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาจีน

ประวัติผู้จัดทำ



รหัสนักศึกษา : 5704400122

ชื่อ-นามสกุล : นายชนเสถฐ์ โชติอนันต์คุณกร

คณะ : ศิลปศาสตร์

สาขา : การโรงแรม

เบอร์โทรศัพท์ : 086-9884890

ที่อยู่ : 104/86 หมู่ที่ 6 ต.พันท้ายนรสิงห์ อ. เมืองสมุทรสาคร จ.สมุทรสาคร 74000

ผลงาน : โครงการ สหกิจเรื่องการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาจีน