



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล

Festival Electronic Welcome Card

โดย

นายไชโย ไอเนส 6104400014

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา 119 - 413 การศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน

ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2564



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล

Festival Electronic Welcome Card

โดย

นายไชโย ไอนิส 6104400014

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา 119 - 413 การศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน

ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2564

หัวข้อโครงการ การ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล
Festival Electronic Welcome Card
รายชื่อผู้จัดทำ นายไชโย ไอนิส 6104400014
ภาควิชา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์พิมพ์พิชชา เลิศสกุลผาสุษ

อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ภาควิชาอุตสาหกรรม
การท่องเที่ยวและการบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2564

คณะกรรมการสอบโครงการ



.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(อาจารย์พิมพ์พิชชา เลิศสกุลผาสุษ)

Jekita

.....พนักงานที่ปรึกษา
(นางสาวเจกิตา แสงสายแก้ว)



.....กรรมการกลาง
(ดร.ภัทรภร จิรมหาโกลา)



.....ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มารุจ ลิ้มปะวัฒน์นะ)

ชื่อโครงการ	: การ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล
หน่วยกิต	: 5
ชื่อนักศึกษา	: นายไชโย ไอเนส
อาจารย์ที่ปรึกษา	: อาจารย์พิมพ์พิชชา เลิศสกุลผาสุษ
ระดับการศึกษา	: ปริญญาตรี
ภาควิชา	: อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ
คณะ	: ศิลปศาสตร์
ภาคการศึกษา / ปีการศึกษา	: 3/2564

บทคัดย่อ

การจัดทำโครงการสหกิจศึกษาเรื่อง “ การ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล ” (Festival Electronic Welcome Card) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำการ์ดต้อนรับตามเทศกาล ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในโรงแรม และเพื่อช่วยประหยัดต้นทุนในการจัดพิมพ์การ์ดต้อนรับ ขณะปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญในการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในโรงแรม พบว่าในการให้ข้อมูลลูกค้าผ่านระบบดิจิทัล สามารถพัฒนาเพิ่มการ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาลต่างๆของประเทศไทย รวมถึงเทศกาลสากล หรือการ์ดต้อนรับในวาระพิเศษให้กับลูกค้า เช่น การ์ดอวยพร การ์ดวันเกิด ซึ่งสามารถช่วยในการเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากขึ้น ในการจัดทำการ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล เป็นการจัดทำการ์ดในรูปแบบดิจิทัล ลูกค้าสามารถสแกนผ่านคิวอาร์โค้ดเพื่อเข้าชมการ์ดได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

เมื่อได้ออกแบบการ์ดเสร็จแล้ว ได้ให้พนักงานในโรงแรมได้ชมการ์ดที่ออกแบบจำนวน 30 คน และตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในผลงานนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 หากพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการเข้าถึงที่ง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.57 รองลงมาคือ ได้สอดแทรกวัฒนธรรมประเพณีไทยให้เป็นที่รู้จักแก่นักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมาคือ เป็นช่องทางในการอัปเดตข่าวสาร โปรโมชันดีๆให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.43 รองลงมาคือ สร้างความประทับใจให้กับผู้พบเห็น มีค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์โรงแรมอีกหนึ่งช่องทาง มีค่าเฉลี่ย 4.23 และมีสีสันสวยงามและน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.93

คำสำคัญ : การ์ด อิเล็กทรอนิกส์ เทศกาล

Project Title : Festival Electronic Welcome Card
Credits : 5
By : Mr. Chaiyo Delene Ines
Advisor : Ms. Pimpitcha Lerdsakulpasuk
Degree : Bachelor of Arts
Major : Tourism and Hospitality Industry
Faculty : Liberal Arts
Semester / Academic year : 3/2021

Abstract

The cooperative education project on "Festival Electronic Welcome Card" were to prepare and review the making of festive greeting cards in electronic form to impress customers who utilize services in the hotel and to assist with lowering costs of printing welcome cards. While training, the student realized the importance of creating an impression on hotel customers by providing customer information through digital systems, which could be adapted & developed a electronic greeting cards for various festivals in Thailand. They include international festivals and/or personalized greeting cards on special occasions for customers, such as greeting cards & birthday cards to support an increase of customer satisfaction. For the creation of electronic greeting cards in digital format according to the occasion, customers can scan the QR code to access the card conveniently and quickly.

On completion of the electronic greeting card design, a review was conducted by a team of 30 hotel staff members who responded to a survey assessing their satisfaction with the work. It was found that the respondents were satisfied with the electronic greeting cards according to the festival. Overall, it was at the highest level, with an average of 4.32. If considering each aspect, it was found that the highest satisfaction was having easy access and ease of use, with an average of 4.57, followed by inserting Thai culture and traditions to be known to tourists, with an average of 4.47, followed by had a channel to update news. Good promotion for customers with an average of 4.43, followed by impressing the audience with an average of 4.30, followed by the additional method to promote the hotel with an average of 4.23. Last but not least, colorful and interesting with an average of 3.93.

Keywords: card, electronic, festival

Approved by
.....

กิตติกรรมประกาศ
(Acknowledgement)

การที่ผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ โรงแรมมิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพฯ ตั้งแต่วันที่ 23 พฤษภาคม 2565 ถึงวันที่ 2 กันยายน 2565 ส่งผลให้ผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่มีค่ามากมาย สำหรับโครงการสหกิจศึกษาระดับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความร่วมมือและสนับสนุนจากหลายฝ่าย ดังนี้

- | | |
|------------------------------------|----------------------------|
| 1. คุณเจกิตา แสงสายแก้ว | เจ้าหน้าที่ Concierge |
| 2. อาจารย์พิมพ์พิชชา เลิศสกุลผาสุษ | อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา |
| 3. ดร.ภัทรภร จิรมหาโกศา | กรรมการกลาง |

และบุคคลท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการจัดทำโครงการสหกิจศึกษา ผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการทำโครงการฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจกับชีวิตของการทำงานจริง ซึ่งผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ด้วย

ผู้จัดทำ

นายไชโย ไอนอส

2 กันยายน 2565

สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่งรายงาน	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
Abstract	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ	1
1.3 ขอบเขตของโครงการ	2
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ	2
บทที่ 2 รายละเอียดการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ	3
2.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ	3
2.2 ประวัติและความเป็นมาเกี่ยวกับบริษัท	4
2.3 ลักษณะการประกอบการ ผลิตภัณฑ์ และการให้บริการขององค์กร	5
2.4 สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ	13
2.5 รูปแบบการจัดองค์การและการบริหารงานองค์กร	14
2.6 ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย	15
2.7 ชื่อและตำแหน่งงานพนักงานที่ปรึกษา	16
2.8 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	16
2.9 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน	16
2.10 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	17
2.11 ข้อเสนอแนะ	17
บทที่ 3 การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
3.1 การ์ดอิเล็กทรอนิกส์ (E-Card)	18
3.2 สื่ออิเล็กทรอนิกส์	19
3.3 เทคโนโลยีการสื่อสาร	22
3.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการปฏิบัติตามโครงการ	27
4.1 การเตรียมการและการวางแผนโครงการ	27
4.2 ขั้นตอนการออกแบบการ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล	27
4.3 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล	35
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	39
5.1 สรุปผลการทำโครงการ	39
5.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำโครงการ	40
5.3 ข้อเสนอแนะในการทำโครงการครั้งต่อไป	40
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ภาพการปฏิบัติงาน	
ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสอบถาม	
ภาคผนวก ค บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา	
ภาคผนวก ง บทความวิชาการ	
ภาคผนวก จ โปสเตอร์	
ภาคผนวก ฉ ประวัติผู้จัดทำ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	36
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	36
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแผนก/ส่วนงาน	37
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจที่มีต่อการคัดเลือรับ อิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล	37



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปที่ 2.1 สัญลักษณ์ของโรงแรมมิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพฯ	3
รูปที่ 2.2 แผนที่โรงแรมมิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพฯ	3
รูปที่ 2.3 ห้องดีลักซ์ (Deluxe Room)	5
รูปที่ 2.4 ห้องเอ็กゼคคูทีฟ (Executive Room)	6
รูปที่ 2.5 ห้องเอ็กゼคคูทีฟสวีท (Executive Suite)	6
รูปที่ 2.6 ห้องรอยัล สวีท (Royal Suite)	7
รูปที่ 2.7 ห้องเอ็กゼคคูทีฟพลัส สวีท (Executive Plus Suites)	7
รูปที่ 2.8 ห้องอาหาร Flow	8
รูปที่ 2.9 ห้องอาหาร Yuan	9
รูปที่ 2.10 ห้องอาหาร Prime	9
รูปที่ 2.11 ห้องอาหาร Executive Lounge	10
รูปที่ 2.12 ห้องอาหารทรีซิกตี้ (Three Sixty Rooftop Bar)	10
รูปที่ 2.13 เดอะแลนเทิร์น (The Lantern Coffee & Bakery Shop)	11
รูปที่ 2.14 ห้อง Grand ballroom	11
รูปที่ 2.15 ห้อง Thonburi Ballroom	12
รูปที่ 2.16 Hilton Meeting	12
รูปที่ 2.17 Health Club	13
รูปที่ 2.18 สระว่ายน้ำ (The Beach)	13
รูปที่ 2.19 เอโฟเรีย สปา (Eforea Spa)	14
รูปที่ 2.20 Concierge & Bell Organization Chart	14
รูปที่ 2.21 นักศึกษาสหกิจศึกษา นายไชโย ไอนเนส	15
รูปที่ 2.22 พนักงานที่ปรึกษา	16
รูปที่ 3.1 ตัวอย่าง E-Card	18
รูปที่ 3.2 สื่ออิเล็กทรอนิกส์	19
รูปที่ 3.3 เทคโนโลยีการสื่อสาร	22
รูปที่ 3.4 การสื่อสารข้อมูลทิศทางเดียว	24
รูปที่ 3.5 การสื่อสารข้อมูลสองทิศทางสลับกัน	25
รูปที่ 3.6 การสื่อสารข้อมูลสองทิศทางพร้อมกัน	25

สารบัญรูปภาพ (ต่อ)

	หน้า
รูปที่ 4.1 สัญลักษณ์เว็บไซต์ postermywall.com	27
รูปที่ 4.2 หน้าจอ Log in เข้าสู่ระบบ	28
รูปที่ 4.3 หน้าจอคำสั่ง Create a design	28
รูปที่ 4.4 หน้าจอคำสั่ง Create a design from scratch	29
รูปที่ 4.5 หน้าจอเลือกดีไซน์ รูปแบบและขนาดของการ์ด	29
รูปที่ 4.6 เลือกรูปแบบการ์ดเป็นแนวตั้งหรือแนวนอนตามต้องการ	30
รูปที่ 4.7 เลือกประเภทของพื้นหลัง	30
รูปที่ 4.8 เลือกสีพื้นหลัง	31
รูปที่ 4.9 อัปโหลดรูปภาพ	31
รูปที่ 4.10 พิมพ์ข้อความที่ต้องการ	32
รูปที่ 4.11 เพิ่มรูปแบบข้อความ	32
รูปที่ 4.12 เพิ่มลูกเล่นของการ์ด	33
รูปที่ 4.13 คำสั่ง Download	33
รูปที่ 4.14 Download การ์ดที่ออกแบบ	34
รูปที่ 4.15 สร้างคิวอาร์โค้ด	34
รูปที่ 4.16 สร้างคิวอาร์โค้ด	34
รูปที่ 4.17 คิวอาร์โค้ด	35
รูปที่ 4.18 การ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล	35

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการที่ผู้จัดทำได้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในแผนกต้อนรับส่วนหน้า ในส่วนงานเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและคอยช่วยเหลือลูกค้าในโรงแรม ของโรงแรมมิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพฯ โดยมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้การต้อนรับ การดูแลสัมภาระ การให้ข้อมูลแก่ลูกค้า อาทิเช่น ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวในกรุงเทพฯ เส้นทางการเดินทางไปยังจุดหมายต่างๆ และรวมถึงการให้ความช่วยเหลือในการจองร้านอาหาร หรือการใช้บริการร้านค้าต่างๆตามความต้องการของลูกค้า จากการสังเกตการณ์ในระหว่างการทำงาน พบว่าทางโรงแรมได้มีการจัดทำข้อมูลการประชาสัมพันธ์และคู่มือคำแนะนำต่างๆสำหรับลูกค้าในระหว่างเข้าพัก ในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลโดยลูกค้าสามารถสแกนคิวอาร์โค้ด เพื่อเข้าไปดูรายละเอียดต่างๆได้ อาทิเช่น รายละเอียดราคาห้องพักประเภทต่างๆ ข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการภายในบริเวณ โรงแรม และข้อมูลสำหรับสมาชิกระดับวีไอพีในการนัดหมายการใช้บริการพิเศษ นอกจากการอำนวยความสะดวกที่ได้กล่าวมานั้น ผู้จัดทำได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญในการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าทุกท่านที่เข้ามาใช้บริการโรงแรม และพบว่าในการให้ข้อมูลลูกค้าผ่านระบบดิจิทัล สามารถพัฒนาเพิ่มการ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาลต่างๆของประเทศไทยรวมถึงเทศกาลสากล หรือการ์ดต้อนรับในวาระพิเศษให้กับลูกค้า เช่น การ์ดอวยพรวันเกิด การ์ดแสดงความยินดีในการฉลองวันครบรอบ ซึ่งสามารถช่วยในการเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากขึ้น ในการจัดทำ Festival E-Welcome Card เป็นการจัดทำการ์ดในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบธีมที่หลากหลายไปตามเทศกาลต่างๆ และเป็นการประหยัดต้นทุนในการจัดทำ ซึ่งลูกค้าสามารถสแกนผ่านคิวอาร์โค้ดได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

ด้วยเหตุนี้ผู้จัดทำจึงได้นำที่มาจากโครงการดังกล่าวข้างต้น นำไปปรึกษากับพนักงานที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อจัดทำโครงการสหกิจศึกษาเรื่อง “การ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล” (Festival Electronic Welcome Card)

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1.2.1 เพื่อศึกษาการทำการ์ดต้อนรับตามเทศกาล ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
- 1.2.2 เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในโรงแรม
- 1.2.3 เพื่อช่วยประหยัดต้นทุนในการจัดพิมพ์การ์ดต้อนรับ

1.3 ขอบเขตของโครงการ

1.3.1 ขอบเขตด้านสถานที่

โรงแรมมิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพฯ

1.3.2 ขอบเขตด้านเวลา

เริ่มดำเนินการจัดทำตั้งแต่วันที่ 23 พฤษภาคม 2565 ถึงวันที่ 2 กันยายน 2565

1.3.3 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีรวบรวมข้อมูลจากพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า การขายและการตลาด การเงินและการบัญชี ทรัพยากรบุคคล และแผนกแม่บ้าน โรงแรมมิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพฯ จากการตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการจัดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล จำนวน 30 คน

1.3.4 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ค้นคว้าและเก็บข้อมูล มีการศึกษาเอกสาร สอบถามพนักงานและมีการสังเกตการปฏิบัติงานของแผนกต้อนรับส่วนหน้า ในส่วนงานเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและคอยช่วยเหลือลูกค้าในโรงแรม โรงแรมมิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพฯ

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.4.1 ผู้จัดทำสามารถทำการจัดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล หรือวาระพิเศษต่างๆ ได้

1.4.2 การจัดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล สามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ แสดงถึงความใส่ใจในการให้บริการของสถานประกอบการต่อลูกค้าผู้เข้าพัก

1.4.3 โรงแรมสามารถลดต้นทุนการจัดทำการจัดต้อนรับในรูปแบบกระดาษ

บทที่ 2

รายละเอียดการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ

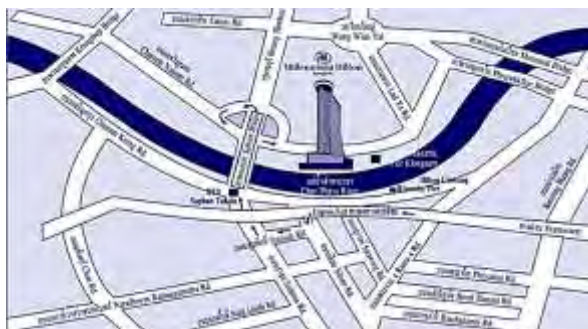
2.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ



รูปที่ 2.1 สัญลักษณ์ของ โรงแรมมิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพฯ

ที่มา : <https://www.facebook.com/Hiltonbangkok/>

ชื่อสถานประกอบการ : โรงแรมมิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพฯ
ที่ตั้งสถานประกอบการ : เลขที่ 123 ถนนเจริญนคร แขวงคลองตันใต้ เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10600
โทรศัพท์ : 02 442 2000
อีเมล : bkkhi.informations@hilton.com
เว็บไซต์ : www.bangkok.hilton.com
เฟซบุ๊ก : <https://www.facebook.com/Hiltonbangkok/>



รูปที่ 2.2 แผนที่โรงแรม Millennium Hilton Bangkok

<http://www.localizationworld.com/lwban2014/TaxitoMillennium.pdf>

2.2 ประวัติและความเป็นมาเกี่ยวกับสถานประกอบการ

ฮิลตันก่อตั้งขึ้นครั้งแรกโดย คอนราดเฮ็น โดยก่อตั้งโรงแรมฮิลตันที่เท็กซัส สหรัฐอเมริกา ในปีพ.ศ. 2462 และเป็นโรงแรมที่ได้รับการยอมรับอย่างรวดเร็ว ในฐานะผู้นำด้านธุรกิจบริการใน ครึ่งศตวรรษแรก ฮิลตัน ได้ขยายตัวอย่างรวดเร็วทั่วสหรัฐอเมริกา และเริ่มพัฒนาไปยังต่างประเทศ ในต้นปีพ.ศ. 2492 ฮิลตันได้เปิดโรงแรม แคริบฮิลตันที่เปอร์โตริโก ปัจจุบันฮิลตันมีโรงแรมในเครือ กว่า 80 ประเทศทั่วโลก ทั้งในแอฟริกา ตะวันออกกลาง เอเชียแปซิฟิก ยุโรป อเมริกาเหนือและ อเมริกาใต้

โรงแรมมิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพฯ เป็นโรงแรมขนาด 32 ชั้น มีห้องพัก 543 ห้อง ห้องประชุม 10 ห้อง ห้องอาหาร 7 ห้อง โดยรูปแบบตกแต่งภายใต้คอนเซ็ปต์ New Generation เน้น ความสดใสแตกต่างจากโรงแรมในย่านเดียวกันที่ส่วนใหญ่จะเน้นความเป็นไทยเป็นหลัก ซึ่งเปิด ให้บริการในวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ 2549 ซึ่งนายเฟรเดริก ลูกรอง ผู้จัดการทั่วไป กล่าวว่าโรงแรมมิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพฯ นั้นได้ถูกวางตำแหน่งให้เป็นโรงแรมระดับ 5 ดาวเทียบเท่าโรงแรม แขงก์ล่า วัดจากทั้งจำนวนห้องพักและราคาห้องพัก ซึ่งในปีแรกนี้คาดว่าจะมีอัตราเข้าพักไม่ต่ำกว่า 50 % สำหรับในส่วนของแผนการตลาดนั้นในปีนี้โรงแรมตั้งงบไว้ 25 ล้านบาทในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์โรงแรมทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ โดยเฉพาะฮ่องกง สิงคโปร์ รวมไปถึง เครือข่ายของฮิลตันทั่วโลกอีกด้วย

โรงแรมมิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพฯ (Millennium Hilton Bangkok) เป็นสโตร์ร่วมสมัย ตั้งอยู่ ในย่านวัฒนธรรมของกรุงเทพฯ และถัดจากแม่น้ำเจ้าพระยาซึ่งเป็นแม่น้ำสายหลักของ ประเทศไทย เลาะเลียบบไปตามริมฝั่งแม่น้ำเป็นพระบรมมหาราชวัง วัดอรุณราชวราราม และตลาด กลางคืน Asiatique ชั้นบนสุดของโรงแรมเป็นลานจันทรมงคลสำหรับชมวิว เผยให้เห็นทัศนียภาพ อลังการของเมืองและ แม่น้ำ พื้นที่จัดแสดง เจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนด้านเทคโนโลยี และจุด บริการอินเทอร์เน็ต บริการด้านสันตนาการ ได้แก่ สปา ซึ่งมีห้องซาวน่า ห้องสตีม อ่างสปา และ ยังคง มีทริทเมนท์ที่หลากหลายทั้งร่างกาย ใบหน้า ทำเล็บมือและเล็บเท้า วาริบำบัด และนวดบำบัด ด้วยน้ำมัน หอมระเหย และทริทเมนท์แบบคู่ โรงแรมมีฟิตเนส 24 ชั่วโมง เฮลท์คลับ คลาสฟิลาทิส ภายในบริเวณ โรงแรม และพื้นที่สระว่ายน้ำริมชายหาดพร้อมเตียงอาบแดดบนผืนทราย ศูนย์การค้า ที่อยู่ติดกันมีตู้ เอทีเอ็ม ร้านเครื่องแต่งกาย ร้านตัดเสื้อผ้า และร้านขายอัญมณี มี WiFi ให้บริการฟรี ในพื้นที่ส่วนกลาง ทุกจุด มีบริการคอนเซียร์จ, ความช่วยเหลือด้านทัวร์/ตั๋ว และที่ฝากกระเป๋า โรงแรมมีที่จอดรถบริการฟรี

2.3 ลักษณะการประกอบการ ผลิตภัณฑ์ และการให้บริการขององค์กร

โรงแรมมิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพฯ เป็นโรงแรมขนาด 32 ชั้น มีจำนวนห้องจัดเลี้ยงและประชุม 17 ห้อง ห้องอาหาร 7 ห้อง ห้องพักรวมทั้งสิ้น 543 ห้อง

2.3.1 ห้องพัก

ภายในโรงแรมมีห้องพัก ทั้งหมด 534 ห้อง ทุกห้องจะมองเห็นวิวแม่น้ำเจ้าพระยา ห้องดีลักซ์ ริเวอร์วิว 368 ห้อง ห้องแพมิลี่ ริเวอร์วิว 16 ห้อง ห้องเอ็กเซ็กคูทีฟ ริเวอร์วิว 76 ห้อง ห้องสวีท 73 ห้อง ทุกห้องจะตกแต่งอย่างหรูหราพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกคุณภาพสูง มีการตกแต่งออกแบบที่ร่วมสมัย ห้องสวีทรอยัลจะมีพื้นที่กว้างขวางและสะดวกสบายยิ่งขึ้น และสำหรับสิทธิพิเศษของห้องพักเอ็กเซ็กคูทีฟ ห้องสวีท และพาโนรามิกสวีท มีห้องเอ็กเซ็กคูทีฟเลานจ์ ให้บริการฟรีที่ชั้น 31 มี ให้บริการอาหารเช้าและเครื่องดื่มฟรี ตัวอย่างห้อง ดังนี้

ห้องดีลักซ์ (Deluxe Room) ห้องดีลักซ์ (Deluxe King) และ (Deluxe Twin) ถูกออกแบบให้ทันสมัยสามารถมองเห็นวิวทิวทัศน์ริมแม่น้ำเจ้าพระยา มีห้องน้ำและเตียงนอนที่ออกแบบอย่างสวยงาม พร้อมทั้งประดับตกแต่งด้วยต้นไม้ขนาดเล็กเพื่อเพิ่มบรรยากาศความสดชื่น



รูปที่ 2.3 ห้องดีลักซ์ (Deluxe Room)

ที่มา : <https://www.hiltonhotels.com>

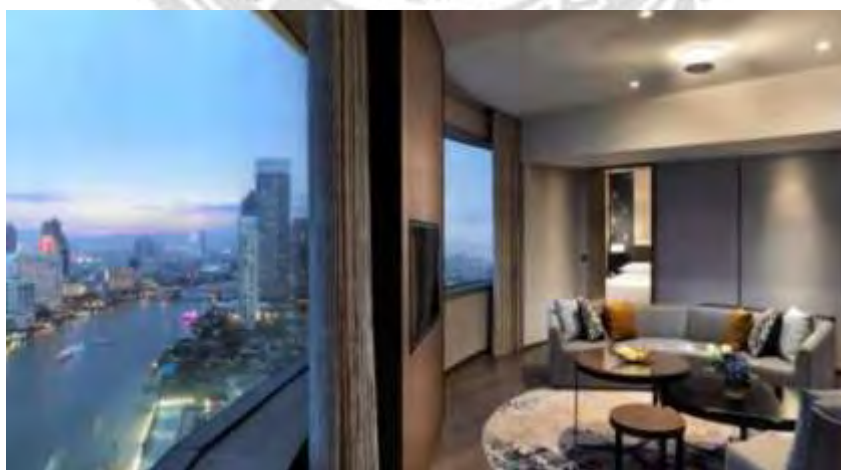
ห้องเอ็กゼคิวทีฟ (Executive Room) มีพื้นที่สำหรับทำงาน มีห้องน้ำที่ออกแบบได้อย่างหรูหรา ซึ่งภายในห้องน้ำมีอ่างอาบน้ำแบบจากูซซี่ (Jacuzzi) ฝักบัวแบบพิเศษ (Rain Shower) และมีบริการอาหารเช้าแบบบุฟเฟต์ เครื่องดื่มค็อกเทลในตอนเย็น มีบริการเครื่องดื่มและอาหารว่างตลอดทั้งวันที่ชั้นเอ็กゼคิวทีฟ ชั้น 31 ของโรงแรม



รูปที่ 2.4 ห้องเอ็กゼคิวทีฟ (Executive Room)

ที่มา : <https://www.hiltonhotels.com>

ห้องเอ็กゼคิวทีฟสวีท (Executive Suite) อยู่ที่ชั้น 31 ของโรงแรม ภายในห้องพักมีพื้นที่กว้างขวางสำหรับนั่งทำงาน ห้องน้ำออกแบบสวยหรูแบบเปิดทิวทัศน์ริมแม่น้ำเจ้าพระยา มีบริการอาหารเช้าแบบบุฟเฟต์ ค็อกเทลในตอนเย็น มีบริการเครื่องดื่มและอาหารว่างตลอดทั้งวัน



รูปที่ 2.5 ห้องเอ็กゼคิวทีฟสวีท (Executive Suite)

ที่มา : <https://www.hiltonhotels.com>

ห้องรอยัล สวีท (Royal Suite) ภายในห้องพักมีพื้นที่กว้างขวาง มองเห็นทิวทัศน์แม่น้ำเจ้าพระยา มีห้องน้ำที่ตกแต่งแบบสวยหรู มีพื้นที่นั่งเล่นและพื้นที่สำหรับทำงาน มีพื้นที่สำหรับรับประทานอาหาร มีห้องอบไอน้ำและชุดโซมเทียมเตอร์



รูปที่ 2.6 ห้องรอยัล สวีท (Royal Suite)

ที่มา : <https://www.hiltonhotels.com>

ห้องเอ็กเซ็กคิวทีฟพลัส สวีท (Executive Plus Suites) มีพื้นที่กว้างขวาง มองเห็นทิวทัศน์แม่น้ำเจ้าพระยา มีพื้นที่นั่งเล่น มี 2 ห้องน้ำ และมีบริการอาหารเช้าแบบบุฟเฟต์ เครื่องดื่มค็อกเทลในตอนเย็น มีบริการเครื่องดื่มและอาหารว่างตลอดทั้ง



รูปที่ 2.7 ห้องเอ็กเซ็กคิวทีฟพลัส สวีท (Executive Plus Suites)

ที่มา : <https://www.hiltonhotels.com>

สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก (Guest Room Facilities) มีดังนี้

1. เครื่องปรับอากาศ (Air conditioning)
2. เครื่องเป่าผม (Hair dryer)
3. ตู้เย็น (mini bar)
4. โทรทัศน์ (Satellite television)
5. โทรศัพท์คู่สายตรง (Dual line direct-dial telephone with data port & voicemail)
6. วิทยู - นาฬิกาปลุก (Alarm radio)
7. ตู้นิรภัยส่วนตัว (Personal safe)
8. บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ (Broadband internet access)
9. ชาและกาแฟ (Facilities for freshly brewed tea & coffee)
10. ฟักบัวแบบถือ ใช้กับอ่างอาบน้ำ (Hand-held shower with shower & bathtub)

2.3.2 การบริการห้องอาหาร

ภายในโรงแรมมีบริการห้องอาหาร มีห้องอาหารนานาชาติ เช่น จีน ญี่ปุ่น ไทยและสากล มีการบริการทั้งเช้า กลางวัน เย็นและค่ำ ห้องอาหารภายในโรงแรมนั้นมีทั้งหมด 7 ห้อง ดังนี้

ห้องอาหาร **Flow** เป็นห้องอาหารสไตล์อินเตอร์บุฟเฟต์ ซึ่งมีทั้งอาหารไทย ญี่ปุ่น อิตาลีและซีฟู้ด จุดเด่นของห้องอาหาร คือ ระหว่างการรับประทานอาหารท่านสามารถดื่มด่ำไปกับบรรยากาศริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา ห้องอาหารสามารถรองรับลูกค้าได้ 300 คน เปิดให้บริการอยู่ที่ชั้น Lobby ของโรงแรม เปิดให้บริการตามเวลา ดังนี้

- บุฟเฟต์อาหารเช้า เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 06.00 – 11.00 น.
- บุฟเฟต์อาหารกลางวัน เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 11.00 – 14.30 น.
- บุฟเฟต์อาหารเย็น เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 18.00 – 22.00 น.
- A la carte ให้บริการตลอด 24 ชม.



รูปที่ 2.8 ห้องอาหาร Flow

ที่มา : <https://www.facebook.com/flowmillenniumhiltonbkk>

ห้องอาหาร Yuan เป็นอาหารจีนรสเลิศ สามารถเพลิดเพลินกับบุฟเฟ่ต์ดิมซัมมื่อกลางวันได้ทุกวัน ครวออกแบบให้มีลักษณะเปิดโล่งโดยเซฟผู้มากประสบการณ์ นำรสชาติแท้ดั้งเดิมของจีนกับไทยมาผสมผสานเป็นอาหารจีนรสเลิศ ห้องอาหารสามารถรองรับลูกค้าได้ 250 คน เปิดให้บริการอยู่ที่ชั้น 2 ของโรงแรม เปิดให้บริการตามเวลา ดังนี้

- อาหารกลางวัน เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 11.30 – 14.30 น.
- อาหารเย็น เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 18.00 – 22.30 น.



รูปที่ 2.9 ห้องอาหาร Yuan

ที่มา : <https://www.eatigo.com>

ห้องอาหาร Prime เป็นห้องอาหารร่วมสมัย เปิดให้บริการเฉพาะมือค้ำ ห้องอาหารสามารถมองเห็นแม่น้ำเจ้าพระยา เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 18.00 – 22.00 น. รองรับลูกค้าได้ 72 คน เปิดให้บริการอยู่ที่ชั้น 3 ของโรงแรม



รูปที่ 2.10 ห้องอาหาร Prime

ที่มา : <https://www.hiltonhotels.com>

ห้องอาหาร **Executive Lounge** เป็นห้องสำหรับแขกที่พักระดับวีไอพี มีอาหารเช้า กลางวันและเย็น สามารถรองรับลูกค้าได้ 130 คน ให้บริการอยู่ที่ชั้น 31 ของโรงแรม โดยเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 06.00 – 23.00 น.



รูปที่ 2.11 ห้องอาหาร Executive Lounge

ที่มา : <https://www.hiltonhotels.com>

ห้องอาหารทริซิกตี้ ชั้นดาดฟ้า (Three Sixty Rooftop Bar) ตั้งอยู่ชั้น 32 ของ โรงแรม มองเห็นวิว 360 องศา เน้นให้บริการเครื่องดื่ม รองรับแขกได้ 250 - 300 คน เปิดให้บริการ ตั้งแต่เวลา 17.00 – 01.00 น.



รูปที่ 2.12 ห้องอาหารทริซิกตี้ (Three Sixty Rooftop Bar)

ที่มา : <https://www.hiltonhotels.com>

เดอะแลนเทิร์น)The Lantern Coffee & Bakery Shop) ตกแต่งในโทนเขียวอ่อน มีให้เลือกพักผ่อนทั้งด้านในและด้านนอก เลือกสั่งเครื่องดื่มในแบบที่ชื่นชอบ เช่น ชา กาแฟ ช็อกโกแลตร้อน และนมสดที่เสิร์ฟพร้อมช็อกโกแลตบอด เพลิดเพลินกับโซฟาคู่ออกสกริม ที่สามารถเลือกที่อปปิ้งได้ตามต้องการซึ่งเป็นเมนูเด่นของร้าน พร้อมรับลมเย็นๆ ริมแม่น้ำเจ้าพระยา



รูปที่ 2.13 เดอะแลนเทิร์น)The Lantern Coffee & Bakery Shop)

ที่มา : <https://www.hiltonhotels.com>

2.3.3 ห้องจัดเลี้ยงและจัดประชุม

ห้อง **Grand ballroom** อยู่ชั้น 2 ของโรงแรม รองรับแขกได้ 700 ท่าน สามารถจัดงานประชุมและงานเลี้ยงต่างๆ การตกแต่งประดับด้วยโคมไฟขนาดใหญ่รูปหยดน้ำตา ผนังบุด้วยผ้าไหมไทยมีความงามเป็นเอกลักษณ์ และยังเป็นระบบที่ช่วยป้องกันเสียงได้เป็นอย่างดีเพื่อให้การประชุมนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น



รูปที่ 2.14 ห้อง Grand ballroom

ที่มา : <https://www.hiltonhotels.com>

ห้อง **Thonburi Ballroom** อยู่ชั้น M ของโรงแรม สามารถจัดงานประชุม งาน
แต่งงาน งานเปิดตัวผลิตภัณฑ์สินค้าใหม่ รวมทั้งงานเลี้ยงต่างๆ



รูปที่ 2.15 ห้อง Thonburi Ballroom

ที่มา : <https://www.hiltonhotels.com>

Hilton Meeting ตั้งอยู่ชั้น 30 ของโรงแรม มีห้องประชุม 10 ห้อง มีชื่อเรียกตามชื่อ
แม่น้ำ ได้แก่ Amazon, Yangtze, Ganges, Danube, Thames, Nile, Seine, Mekong, Mississippi และ
Chao Phraya สามารถมองเห็นวิวกรุงเทพฯ มีบริการอินเทอร์เน็ต ส่งแฟกซ์ ส่งพัสดุ สำหรับแขกที่
เข้าพัก



รูปที่ 2.16 Hilton Meeting

ที่มา : <https://www.hiltonhotels.com>

2.4 สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ

2.4.1 Health Club ตั้งอยู่บนชั้น 4 ของโรงแรม เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง มีโปรแกรมเรียนโยคะ ฟิตเนส ฝึกสอนโดยผู้เชี่ยวชาญ มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีห้องแอโรบิก ห้องซาวน่าไว้บริการมากมาย



รูปที่ 2.17 Health Club

ที่มา : <https://www.hiltonhotels.com>

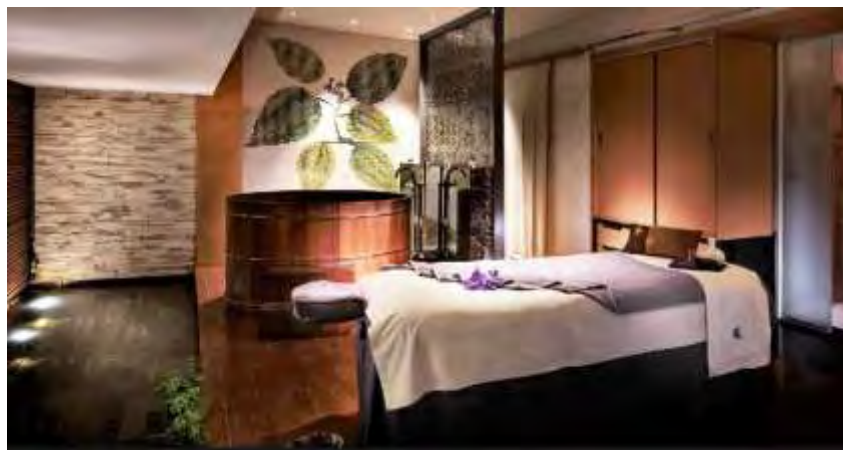
2.4.2 สระว่ายน้ำ (The Beach) ตั้งอยู่บนชั้น 4 ของโรงแรม ซึ่งเป็นบริเวณที่มีสระว่ายน้ำแบบอินฟินิตี้ ให้ความรู้สึกกลมกลืนต่อเนื่องกับแม่น้ำเจ้าพระยา พร้อมด้วยหาดทรายสีขาวเปรียบเสมือนโอเอซิสแห่งการผ่อนคลายใจกลางกรุง เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 10.00 – 21.00 น.



รูปที่ 2.18 สระว่ายน้ำ (The Beach)

ที่มา : <http://ibreak2travel.com/2021/10/29/review>

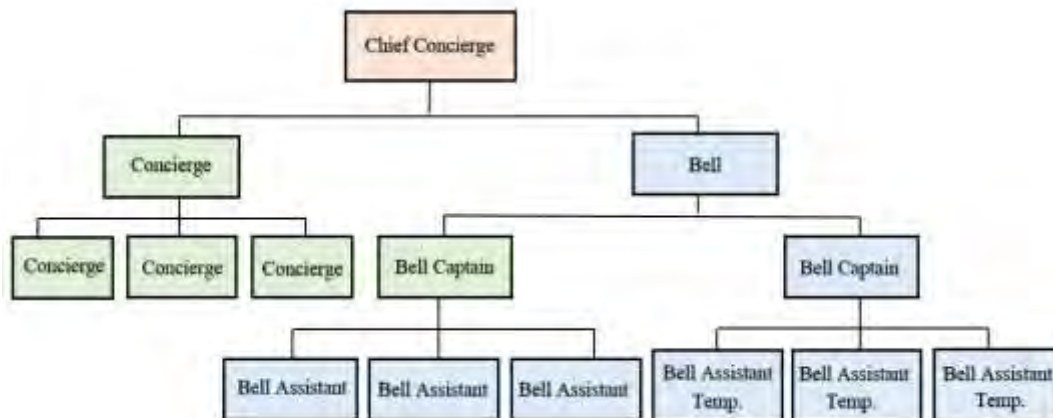
2.4.3 เอโฟเรีย สปา (Eforea Spa) ตั้งอยู่ชั้น 2 ของโรงแรม สปาแห่งนี้มีพื้นที่บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งภายในและนอกอาคาร เพลิดเพลินกับบ่อน้ำวนหรือเลือกการบำบัดที่ให้บริการด้วยการนวด บริการเกี่ยวกับผิวหน้าและทั้งร่างกาย เปิดให้บริการเวลา 10.00 – 21.00 น.



รูปที่ 2.19 เอ โฟเรีย สปา (Eforea Spa)
ที่มา : www.gowabi.com/th

2.5 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานองค์กร

Concierge & Bell Organization Chart



รูปที่ 2.20 Concierge & Bell Organization Chart
ที่มา : <https://www.hiltonhotels.com>

2.6 ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย



รูปที่ 2.21 นักศึกษาสหกิจศึกษา นายไชโย โอนเนส
ที่มา : ผู้จัดทำ (2564)

ชื่อผู้ปฏิบัติงาน	: นายไชโย โอนเนส
แผนก / ส่วนงาน	: เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและคอยช่วยเหลือลูกค้าใน โรงแรม (Concierge)
ระยะเวลาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	: ระหว่างวันที่ 23 พฤษภาคม 2565 ถึงวันที่ 2 กันยายน 2565
เวลาปฏิบัติงาน	: 07.00-17.00 น. 09.00-19.00 น.

หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติงาน

- ให้ข้อมูลทั่วไปกับลูกค้าผู้มาใช้บริการที่ต้องการความช่วยเหลือ
- รับโทรศัพท์และสื่อสารกับลูกค้าผู้มาใช้บริการ และประสานงานกับพนักงานในโรงแรม
- จองร้านอาหาร จองเรือ Dinner Cruise เรือหางยาวและ Taxi Boat ให้แก่ลูกค้า
- จองทัวร์ บริการและกิจกรรมต่างๆ ให้กับลูกค้าที่พักภายในโรงแรม
- จองรถ Taxi เรียกใช้บริการรถ Taxi ให้แก่ลูกค้า
- ช่วยยกสัมภาระและขนส่งกระเป๋า อำนวยความสะดวกในการรับส่งลูกค้าขึ้นรถ
- ต้อนรับลูกค้าผู้ที่มาใช้บริการหน้าแผนกต้อนรับ
- แนะนำบริการ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและสถานที่ที่ลูกค้าต้องการจะไปใช้บริการ
- ทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าและเสนอทางเลือกไปปัญหา ไม่ว่าจะป็นกิจกรรมหรือสิ่งอำนวยความสะดวกสบายภายในโรงแรม
- หาข้อมูลเพื่อจัดอีเว้นท์หรือกิจกรรม รดรับส่ง และทำแผนการท่องเที่ยวระยะสั้น

2.7 ชื่อและตำแหน่งงานพนักงานที่ปรึกษา



รูปที่ 2.22 พนักงานที่ปรึกษา

ที่มา : Concierge

ชื่อพนักงานที่ปรึกษา	: นางสาวเจกิตา แสงสายแก้ว
ตำแหน่งงาน	: เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและคอยช่วยเหลือลูกค้าใน โรงแรม (Concierge)
โทรศัพท์	: 02 442 2000
อีเมล	: Jekita_s13@hotmail.com

2.8 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงแรมมิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพฯ เริ่มมาปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 23 พฤษภาคม 2565 ถึงวันที่ 2 กันยายน 2565 เป็นระยะเวลา 16 สัปดาห์ ภายใน 1 วันทำงาน 10 ชั่วโมง รวมเวลาพัก เวลาเข้างานมี 2 รอบ เวลา 07.00-17.00 น. / 09.00-19.00 น. ซึ่งจะปฏิบัติงาน 5 วันต่อสัปดาห์ วันหยุด 2 วันต่อสัปดาห์ ขึ้นอยู่กับสถานประกอบการกำหนด

2.9 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ขั้นตอนในการดำเนินงาน	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
ขออนุมัติหัวข้อของโครงการ					
รวบรวมข้อมูล เนื้อหาที่เกี่ยวข้อง					
ออกแบบและสร้างผลงานตามหัวข้อโครงการ					
ทำแบบสอบถามและแจกเพื่อทำการประเมินความพึงพอใจ					
เขียนโครงการและแก้ไขให้ถูกต้องสมบูรณ์แบบ					
ส่งโครงการให้ที่ปรึกษาดูตรวจสอบและนำเสนอโครงการ					

2.10 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

2.10.1 ผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. ได้เรียนรู้งานหลายๆด้าน
2. ได้ฝึกการใช้ภาษาและการใช้ถ้อยคำและประโยคที่เหมาะสม
3. ได้รับความรู้ใหม่ๆ และประสบการณ์ในการทำงานจริง
4. ได้เพิ่มทักษะการเรียนรู้ระบบการทำงานจริงๆ
5. สามารถนำประสบการณ์จากการปฏิบัติงานไปใช้แก้ปัญหาในชีวิตประจำวันได้
6. ฝึกให้มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย
7. ได้เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น
8. ฝึกฝนให้เป็นคนที่มีความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่และทำให้สำเร็จ
9. ได้พัฒนาบุคลิกภาพ สร้างเสริมการมีบุคลิกภาพที่ดี และการวางตัวที่เหมาะสม
10. สร้างเสริมลักษณะนิสัยให้เป็นคนตรงต่อเวลาและมีระเบียบวินัยมากยิ่งขึ้น

2.10.2 ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. บอกทางแก่ลูกค้าผิด เนื่องจากในช่วงการฝึกงานวันแรกๆยังจำสถานที่ต่างๆยังไม่ได้ และโรงแรมมีขนาดใหญ่มีหลากหลายสถานที่ให้บริการเป็นจำนวนมาก
2. ปัญหาในเรื่องการให้บริการกับลูกค้าที่ต้องการความช่วยเหลือ ช่วงแรกของการฝึกงาน ลูกค้าจะได้รับความช่วยเหลือไม่ทั่วถึง
3. บางวันลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้สิ่งของลูกค้าต้องการขาดตกบกพร่องไปบ้าง

2.11 ข้อเสนอแนะ

1. ผู้จัดทำเป็นคงอยู่เรื่อยๆไม่ค่อยได้ ต้องหาอะไรทำตลอดเวลา จึงต้องพัฒนาบุคลิกภาพให้เป็นคนนิ่งและใจเย็นเพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพและให้มีความน่าเชื่อถือ
2. เนื่องจากผู้จัดทำสื่อสารและใช้ภาษาไทยไม่เก่ง จึงพัฒนาในเรื่องการสื่อสารภาษาไทย เพราะบางครั้งจะใช้คำและประโยคที่ไม่เหมาะสมในการสื่อสารกับลูกค้า
3. ในการปฏิบัติงานในสถานการณ์จริงจะต้องทำงานร่วมกับผู้คนมากมาย จึงต้องฝึกทักษะและพัฒนาในเรื่องการทำงานเป็นทีม ทำงานร่วมกับผู้อื่น

บทที่ 3

การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสหกิจศึกษาเรื่อง การ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล (Festival Electronic Welcome Card) ผู้จัดทำได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร วรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

3.1 การ์ดอิเล็กทรอนิกส์ (E-Card)

3.2 สื่ออิเล็กทรอนิกส์

3.3 เทคโนโลยีการสื่อสาร

3.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง



รูปที่ 3.1 ตัวอย่าง E-Card

ที่มา : http://nannatcha.blogspot.com/2012/12/blog-post_7.html

3.1 การ์ดอิเล็กทรอนิกส์ (E-Card)

Mindphp (2560) กล่าวว่า E-Card หรือ Electronic Card หมายถึง บัตรอวยพร หรือ บัตรทักทายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งในปัจจุบันมีเว็บไซต์เป็นจำนวนมากทั้งไทยและต่างประเทศ ที่ให้บริการส่ง E-Card ในวาระหรือเทศกาลต่างๆ ที่แสนสะดวกสบาย ซึ่งมีทั้งแบบที่เสียค่าใช้จ่าย และไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย มีการ์ดแบบต่าง ๆ ให้เลือกมากมายหลายแบบ แต่ละแบบจะบรรจุข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหวและเสียงเพลง ที่ผู้ส่งสามารถเลือกตกแต่งได้เองตามที่ต้องการ

E-Card จะคล้ายกับโปสการ์ดหรือบัตรอวยพรที่มีความแตกต่างหลักเป็นว่ามันถูกสร้างขึ้นโดยใช้สื่อดิจิทัลแทนกระดาษหรือวัสดุอื่นๆ แบบดั้งเดิม E-Card ทำใช้ได้โดยสำนักพิมพ์มักจะอยู่บนอินเทอร์เน็ตเว็บไซต์ที่สามารถส่งไปยังผู้รับผ่านทางอีเมล นอกจากนี้ยังถือว่าเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากกว่าการ์ดกระดาษทั่วไป ธุรกิจบัตรอิเล็กทรอนิกส์ถือว่าเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

เนื่องจากโดยทั่วไปแล้วคาร์บอนฟุตพริ้นท์จะต่ำกว่ามากเมื่อเทียบกับบริษัทบัตรเครดิต เนื่องจากไม่ได้ใช้กระดาษในผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย

การสร้างการ์ตูนเว็บได้รับการพัฒนาให้มีความคิดสร้างสรรค์มากขึ้น ผู้ใช้สามารถสร้างการ์ดอวยพรออนไลน์โดยเลือกพื้นหลัง ลากและวางรูปภาพ แอนิเมชันและเขียนข้อความที่ดูเหมือนลายมือ E-Card อาจมีวิดีโอและเพลงด้วย Group Greetings แพลตฟอร์มและเครื่องมือ E-Card เป็นคนแรกที่แนะนำการ์ดอิเล็กทรอนิกส์มัลติมีเดียในปี 2014 โดยใช้วิดีโอ รูปภาพ GIF เสียง ข้อความ และเพลง



รูปที่ 3.2 สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ที่มา : <http://168training.com/e-learning>

3.2 สื่ออิเล็กทรอนิกส์

3.2.1 ความหมายของสื่ออิเล็กทรอนิกส์

บุษชาติ ทัพทิกรณ์ (2547) ได้สรุปความหมายของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไว้ว่า สื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีความหมายครอบคลุมถึงสื่อที่เป็นข้อความ เสียง ภาพ วิดีทัศน์ และภาพเคลื่อนไหว และการมีปฏิสัมพันธ์ที่ประสมประสานกันเป็นหลายสื่อหรือมัลติมีเดีย และเนื่องจากสื่อเหล่านี้เป็นสื่อที่อยู่ในรูปของดิจิทัล ผลิตและสร้างด้วยคอมพิวเตอร์และเครื่องมือ VESSTY ที่ใช้ในการสื่อสารซึ่งเป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ จึงเป็นที่มาของคำว่าสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Media)

3.2.2 วิวัฒนาการของสื่ออิเล็กทรอนิกส์

สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละยุคสมัยได้มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีทำให้มีผลต่อการเข้าสู่ยุคสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยวิวัฒนาการของสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาเป็นลำดับ แบ่งได้เป็น 4 ยุค คือ

ยุคคอมพิวเตอร์ช่วยสอนและฝึกอบรม (Instructor - Led Training Era) เป็นยุคที่อยู่ในช่วงเริ่มใช้คอมพิวเตอร์ในวงการศึกษาจนถึงปี ค.ศ. 1983

ยุคมัลติมีเดีย (Multi Media Era) เป็นยุคที่อยู่ในช่วงปีค.ศ.1984-1993 เป็นยุคที่ก่อกำเนิดโปรแกรมวินโดว 3.1 การใช้ซีดีรอมในการบันทึกข้อมูล นิยมใช้โปรแกรม Power Point เพื่อการนำเสนอ การสร้างบทเรียนเพื่อใช้ในการฝึกอบรมที่บันทึกเก็บในแผ่นซีดี สามารถนำไปเรียนตามเวลาและสถานที่ที่มีความสะดวก แต่มีข้อเสียที่ทำให้ผู้เรียนขาดปฏิสัมพันธ์กับผู้สอน

ยุคเริ่มแรก (Web Infancy) เป็นยุคที่อยู่ในช่วงปีค.ศ. 1994-1999 เป็นยุคที่เทคโนโลยีเว็บเริ่มเข้ามาเป็นบริการหนึ่งในอินเทอร์เน็ต ทำให้มีการศึกษาถึงการนำมาใช้เพื่อปรับปรุงการฝึกอบรมจากวิธีการที่ใช้อยู่เดิม เริ่มมีเทคโนโลยีมัลติมีเดียบนเว็บที่ยังมีความสามารถในการส่งข้อมูลได้ช้า ยุคเว็บคนรุ่นใหม่ (Next Generation Web) เป็นยุคของปีค.ศ.1994-2005 เป็นยุคที่เทคโนโลยีมีความก้าวหน้าในการรับส่งข้อมูลมัลติมีเดีย ใช้ประโยชน์ในการฝึกอบรมและการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและการเรียนรู้เป็นเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและการเรียนรู้เป็นก้าวสู่ยุคของสื่ออิเล็กทรอนิกส์

3.2.3 ประเภทของสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ไชยยศ เรืองสุวรรณ (2546) ได้แบ่งสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไว้ 9 ประเภท ดังนี้

1. บทเรียนคอมพิวเตอร์บนเว็บ เป็นสื่อที่พัฒนาด้วยโปรแกรมประเภท Authoring เช่น Tool Book, Director และ Authorware นำมาใช้บนเว็บโดยผ่านกระบวนการบีบอัดหรือการกระจายให้เป็นแฟ้มขนาดเล็กหลายแฟ้ม ด้วยโปรแกรมเฉพาะของแต่ละบริษัทพัฒนาขึ้น เพื่อให้ใช้ส่งงานบนเว็บได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ต้องรอการส่งแฟ้มเป็นเวลานานและทำให้สะดวกต่อการส่งข้อมูลออนไลน์ที่เรียกใช้งานบนเว็บแล้วแสดงผลได้ทันทีเหมือนเรียกจากแผ่นซีดี
2. สไลด์สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นสื่อที่พัฒนาด้วยโปรแกรมบนวินโดวส์ และให้เรียกดูผ่านเว็บหรือแปลงเป็นแฟ้มที่ดูได้บนเว็บ นิยมใช้โปรแกรม Microsoft PowerPoint ในการพัฒนาสื่อลักษณะนี้
3. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เป็นสื่อที่มีรูปเล่มและองค์ประกอบของเล่มหนังสือครบถ้วนเป็นสื่อที่นิยมจัดทำให้อยู่ในรูปของแฟ้มในสกุล pdf, และใช้โปรแกรม Acrobat Reader ของ Adobe ในการอ่าน
4. แผ่นใสสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นการจัดทำสื่อที่อยู่ในรูปแผ่นใส หรือเอกสารประกอบการสอนอื่นๆให้เป็นแฟ้มที่อยู่ในสกุล pdf. โดยการสแกนหรือการเปลี่ยนแปลงรูปแบบแฟ้มเอกสาร
5. เอกสารคำสอนอิเล็กทรอนิกส์ (Lecture Note) อาจจัดทำให้อยู่ในรูปเอกสารในสกุล doc หรือ pdf. หรือ html. และเรียกดูด้วยโปรแกรมที่ใช้เรียกดูแฟ้มสกุลนั้นๆ
6. เทปเสียงคำสอนดิจิทัล จัดทำโดยใช้เทคโนโลยี RealAudio เพื่อให้เรียกฟังเสียงในลักษณะรับฟังได้ในทันทีไม่ต้องเสียเวลาในการรอการถ่ายโอนแฟ้มนาน
7. วิดีโอเทปดิจิทัล จัดทำโดยใช้เทคโนโลยี Real Video เพื่อให้เรียกภาพวิดีโอในลักษณะรับชมได้ในทันที ไม่ต้องเสียเวลาในการรอการถ่ายโอนแฟ้มนาน
8. เอกสารไฮเปอร์เท็กซ์และไฮเปอร์มีเดีย เป็นสื่อที่จัดทำโดยใช้ภาษา HTML หรือโปรแกรมช่วยสร้างเว็บเพจ ทั้งที่จัดทำเองและผู้อื่นจัดทำ แล้วเชื่อมโยงไปยังแหล่งนั้นแหล่ง รวม

โชมเพรรายวิชาในเว็บแหล่งหนึ่งที่รวบรวมโชมเพรรายวิชาจากที่ต่างๆทั่วโลก คือ Lecture Hall มีเว็บไซค์ชื่อ <http://www.utexas.edu/world/lecture/> World Page not found | The University of Texas at Austin

9. วารสารและนิตยสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นสื่อที่มีองค์กรจัดทำและเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต มีทั้งที่ต้องสมัครเป็นสมาชิกและให้บริการเป็นสาธารณะ

3.2.4 ลักษณะการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์

กิดานันท์ มลิทอง (2548) ได้กล่าวว่า ปัจจุบันมีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันไปจากเดิมที่เคยใช้กันมา โดยมีลักษณะการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่

3.2.4.1 สื่ออิเล็กทรอนิกส์ I (Electronic media) เป็นการนำสื่อหลายประเภทมาใช้ร่วมกันในลักษณะสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบดั้งเดิม โดยที่แต่ละสื่อจะมีคุณสมบัติเฉพาะของสื่อ นั้นๆ เช่น สิ่งพิมพ์เป็นข้อความและภาพของจำลองเป็นวัตถุย่อส่วน สไลด์เป็นภาพนิ่งกึ่งโปร่งแสง ฯลฯ มีการนำเสนอสื่อแต่ละอย่างประกอบหรือเสนอตามลำดับขั้นตอนของเนื้อหา เช่น นำแผ่นวีซีดีมาฉายภาพยนตร์ให้ชมภายหลังการบรรยายเนื้อหาบทเรียน หรือให้ผู้เรียนเล่นเกมเพื่อฝึกทักษะภายหลังการอ่านเนื้อหาจากหนังสือเรียนเหล่านี้ เป็นต้น สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในลักษณะนี้จะมีหลายรูปแบบโดยผู้เรียนและสื่อจะไม่มีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกัน

3.2.4.2 สื่ออิเล็กทรอนิกส์ II (Multimedia II) เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์ในการผลิตสารสนเทศและนำเสนอสารสนเทศในรูปแบบของข้อความ ภาพกราฟิก ภาพแอนิเมชัน ภาพเคลื่อนไหวแบบวีดิทัศน์ และเสียง การใช้คอมพิวเตอร์ลักษณะนี้สามารถใช้ได้ 3 วิธีการ คือ

1. การใช้คอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์ในการควบคุมอุปกรณ์ร่วมต่างๆในการทำงานเพื่อนำเสนอข้อมูลสารสนเทศ เช่น ควบคุมการทำงานของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ควบคุมการเสนอภาพสไลด์ ควบคุมการทำงานของซีดีและดีวีดีไดรฟ์ที่ใช้ในการเสนอเพลงหรือภาพยนตร์

2. การใช้คอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์ในการผลิตไฟล์สื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยใช้ซอฟต์แวร์โปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ เช่น Microsoft Power Point, Tool Book, Desktop Author, Multipoint และ Adobe Flash นำเสนอไฟล์สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ผลิตแล้ว ซอฟต์แวร์ โปรแกรมจะช่วยให้การผลิตไฟล์เพื่อใช้แทนบทเรียน ฝึกอบรมและการนำเสนองาน โดยแต่ละไฟล์จะมีเนื้อหาในลักษณะของข้อความ ภาพกราฟิก ภาพแอนิเมชัน ภาพเคลื่อนไหวแบบ วีดิทัศน์ และเสียง รวมอยู่ในไฟล์เดียวกัน

3. การใช้คอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์ในการนำเสนอไฟล์สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ผลิตและเก็บบันทึกไว้โดยสามารถนำเสนอได้ทั้งลักษณะเสนอข้อมูลเรียงตามลำดับเนื้อหาตั้งแต่ต้นจนจบ เช่น นำเสนอเนื้อหาด้วยโปรแกรม Power Point ไปตามลำดับที่ละสไลด์ การอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ทีละหน้า การนำเสนอเนื้อหาเป็นลำดับขั้นตอน วิธีการต่างๆ โดยใช้โปรแกรม Adobe

Flash และการนำเสนอในลักษณะ “สื่ออิเล็กทรอนิกส์เชิงโต้ตอบ” (Interactive Multimedia) ที่ผู้ใช้สามารถมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกับสื่อโดยตรงโดยการใช้เมาส์ เช่น การใช้งานมัลติพอยท์ ที่จัดทำด้วยโปรแกรม Microsoft Power Point 2007 เมื่อผู้ใช้ทำกิจกรรมโดยการคลิก ลากและวาด อย่างใดอย่างหนึ่งตามวัตถุประสงค์ของกิจกรรม บทเรียนจะป้อนข้อมูลกลับโดยการแสดงคะแนนหรือรายงานผลการทำกิจกรรมทันที



รูปที่ 3.3 เทคโนโลยีการสื่อสาร

ที่มา : http://pvs.ac.th/technology/lesson_2-3.html

3.3 เทคโนโลยีการสื่อสาร

Fiske (2528) กล่าวว่า การสื่อสาร หรือ การสื่อความหมาย (Communication) เป็นคำที่รากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า "communis" หมายถึง "พร้อมกัน" หรือ "ร่วมกัน" (common) หมายความว่า เมื่อมีการสื่อสารระหว่างกันเกิดขึ้น คนเราพยายามที่จะสร้าง "ความพร้อมกันหรือความร่วมมือกัน" ทางด้านความคิดเรื่องราวเหตุการณ์ ทัศนคติ ฯลฯ กับบุคคลที่เรากำลังสื่อสารด้วยนั้น ดังนั้น การสื่อสารจึงหมายถึง การถ่ายทอดเรื่องราว การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การแสดงออกของความคิดและความรู้สึก ตลอดจนไปถึง "ระบบ" (เช่น ระบบโทรศัพท์) เพื่อการติดต่อสื่อสารข้อมูลซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ การสื่อสารยังเป็นการที่บุคคลในสังคมมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกันโดยผ่านทางข้อมูลข่าวสาร สัญลักษณ์ตลอดจนเครื่องหมายต่าง ๆ ด้วย

เทคโนโลยี มีความหมายค่อนข้างกว้าง โดยทั่วไปหมายถึง สิ่งที่มนุษย์พัฒนาขึ้น เพื่อช่วยในการทำงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์, เครื่องมือ, เครื่องจักร, วัสดุ หรือ แม้กระทั่งที่ไม่ได้เป็นสิ่งของที่จับต้องได้ เช่น กระบวนการต่าง ๆ เทคโนโลยี เป็นการประยุกต์ใช้วิทยาศาสตร์ให้เกิดประโยชน์ ในทางเศรษฐศาสตร์ มองเทคโนโลยีว่า เป็นความรู้ของมนุษย์ ณ ปัจจุบัน ในการนำเอาทรัพยากรมาผลิตเป็นผลิตภัณฑ์ที่ต้องการ (รวมถึงความรู้ว่าเราสามารถผลิตอะไรได้บ้าง) ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี จะเกิดขึ้นเมื่อความรู้ทางเทคนิคของเราเพิ่มขึ้น

คำว่า “เทคโนโลยี” มีความสัมพันธ์กับการดำรงชีวิตของมนุษย์มาเป็นเวลานาน เป็นสิ่งที่มนุษย์ใช้แก้ปัญหาพื้นฐาน ในการดำรงชีวิต เช่น การเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ในระยะแรกเทคโนโลยีที่นำมาใช้ เป็น เทคโนโลยีพื้นฐานไม่สลับซับซ้อนเหมือนดังปัจจุบัน การเพิ่มของประชากร และข้อจำกัดด้านทรัพยากรธรรมชาติ รวมทั้งมีการพัฒนาความสัมพันธ์กับต่างประเทศเป็นปัจจัยด้านเหตุสำคัญในการนำและพัฒนาเทคโนโลยีมาใช้มากขึ้น เทคโนโลยีกับวิทยาศาสตร์วิทยาศาสตร์กับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กันมาก เทคโนโลยีเกิดจากพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์รองรับประเทศตะวันตก ได้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎีทางวิทยาศาสตร์มาอย่างต่อเนื่อง ทำให้การพัฒนาเทคโนโลยีเจริญก้าวหน้าความสัมพันธ์ระหว่างวิทยาศาสตร์กับเทคโนโลยี ความรู้ทางวิทยาศาสตร์ เป็นความรู้ที่เกิดจากปรากฏการณ์ทางธรรมชาติ โดยหลักสำคัญคือ ความรู้ทางวิทยาศาสตร์คือการพยายามที่อธิบายว่าทำไมจึงเกิดอย่างนั้น (Why) เช่น นักฟิสิกส์ อธิบายว่า เมื่อขดลวดตัดสนามแม่เหล็กจะได้กระแสไฟฟ้า และน้ำเกิดจากไฮโดรเจนผสมกับออกซิเจน เป็นต้น

เทคโนโลยีการสื่อสาร จึงหมายถึง สิ่งที่มนุษย์พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการสื่อสารระหว่างกัน โดยการถ่ายทอด รับรู้ข่าวสารร่วมกัน ผ่านเครื่องมือเหล่านั้น ซึ่งไม่จำเป็นต้องเป็น เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องจักร วัสดุ เพียงอย่างเดียว อาจหมายรวมถึงกระบวนการต่าง ที่เกิดจากการประยุกต์ทางวิทยาศาสตร์ด้วย การสื่อสารมีการพัฒนามาเรื่อยๆ จากภูมิปัญญาท้องถิ่นสู่เทคโนโลยีการสื่อสารในปัจจุบันซึ่งมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และแนวโน้มในการพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารจะขยายออกไปเรื่อยๆ เป็นเครือข่ายการสื่อสารไร้สาย

รัชชัช พานิชขจรณ์ (2539) กล่าวว่า เทคโนโลยีการสื่อสาร (Communication Technology) คือเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) ประเภทหนึ่งซึ่งได้พัฒนาตัวเพื่อเอื้อต่อการจัดการ “การสื่อสาร(Communication)” หรือ “การขนส่งข่าวสาร(Transfer of Information)” เทคโนโลยีการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นทางด้านภาพ (Image) เสียง (Voice) หรือ ทางด้านข้อมูล (Data) ได้รับการพัฒนาจนมนุษย์ สามารถเชื่อมโยงติดต่อกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และเป็นเครือข่ายที่ติดต่อสื่อสารกันได้ทั่วโลก เป็นยุคของสารสนเทศ (Information Age) และเป็นสังคมสาร-สนเทศ (Information Society) ที่นับวันจะมีอัตราการเติบโตขึ้นทุกที่ทั้งในด้านขนาดและปริมาณข่าวสารที่ไหลเวียนอยู่ในสังคม

3.3.1 องค์ประกอบพื้นฐานของการสื่อสารข้อมูล

คมสันติ สลาพิมพ์ (2015) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบพื้นฐานของการสื่อสารข้อมูล มีดังนี้

1. ข้อมูลข่าวสาร (Message) คือ สัญญาณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผ่านไปในระบบสื่อสาร ซึ่งอาจถูกเรียกว่า สารสนเทศ (Information) โดยแบ่งเป็น 5 รูปแบบ ดังนี้

1.1 ข้อความ (Text) ใช้แทนตัวอักษรต่าง ๆ ซึ่งจะแทนด้วยรหัสต่าง ๆ เช่น รหัสแอสกี (รหัสมาตรฐานของสหรัฐอเมริกาเพื่อการแลกเปลี่ยนสารสนเทศประกอบด้วยอักษร

ละติน เลขอารบิก เครื่องหมายวรรคตอน และสัญลักษณ์ต่างๆ โดยแต่ละรหัสจะแทนด้วยตัวอักษรหนึ่งตัว)

1.2 ตัวเลข (Number) ใช้แทนตัวเลขต่าง ๆ ซึ่งตัวเลขไม่ได้ถูกแทนด้วยรหัสแอสกีแต่จะถูกแปลงเป็นเลขฐานสองโดยตรง

1.3 รูปภาพ (Images) ข้อมูลของรูปภาพจะแทนด้วยจุดสีเรียงกันไปตามขนาดของรูปภาพ

1.4 เสียง (Audio) ข้อมูลเสียงจะแตกต่างจากข้อความ ตัวเลข และรูปภาพ เพราะข้อมูลเสียงจะเป็นสัญญาณต่อเนื่องกันไป

1.5 วิดีโอ (Video) ใช้แสดงภาพเคลื่อนไหว ซึ่งเกิดจากการรวมกันของรูปภาพหลาย ๆ รูป

2. ผู้ส่ง (Sender) เป็นต้นทางที่ใช้ในการส่งข่าวสาร (Message) เป็นต้นทางของการสื่อสารข้อมูลมีหน้าที่เตรียมสร้างข้อมูล เช่น ผู้พูด โทรศัพท์ กล้องวิดีโอ เป็นต้น

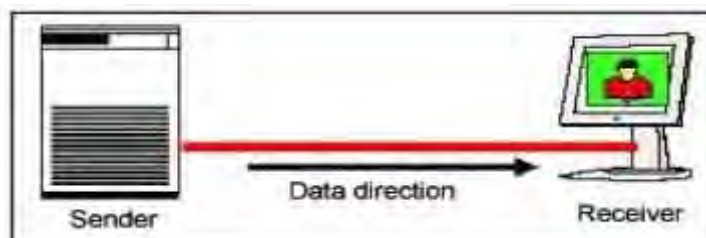
3. ผู้รับ (Receiver) เป็นปลายทางการสื่อสาร มีหน้าที่รับข้อมูลที่ส่งมาให้ เช่น ผู้ฟัง เครื่องรับโทรศัพท์ เครื่องพิมพ์ เป็นต้น

4. สื่อกลาง (Medium) หรือตัวกลาง เป็นเส้นทางการสื่อสารเพื่อนำข้อมูลจากต้นทางไปยังปลายทาง สื่อส่งข้อมูลอาจเป็นสายคู่บิดเกลียว สายโคแอกเชียล สายใยแก้วนำแสง หรือคลื่นที่ส่งผ่านทางอากาศ เช่น เลเซอร์ คลื่นไมโครเวฟ คลื่นวิทยุภาคพื้นดิน หรือคลื่นวิทยุผ่านดาวเทียม

5. โพรโทคอล (Protocol) คือ วิธีการหรือกฎระเบียบที่ใช้ในการสื่อสารข้อมูลเพื่อให้ผู้รับและผู้ส่ง สามารถเข้าใจกันหรือคุยกันรู้เรื่อง โดยทั้งสองฝั่งทั้งผู้รับและผู้ส่งได้ตกลงกันไว้ก่อนล่วงหน้าแล้วในคอมพิวเตอร์โปรโตคอลอยู่ในส่วนของซอฟต์แวร์ที่มีหน้าที่ทำให้การดำเนินงานในการสื่อสารข้อมูลเป็นไปตามโปรแกรมที่กำหนดไว้

3.3.2 ประเภทของการสื่อสาร

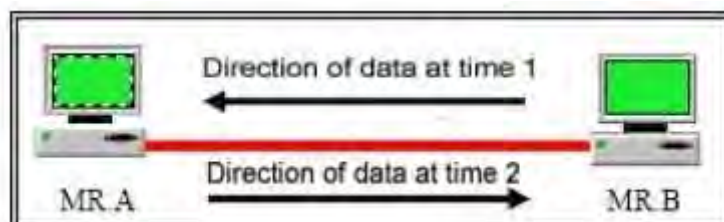
1. การสื่อสารข้อมูลทิศทางเดียว (Simplex Transmission) เป็นการติดต่อสื่อสารเพียงทิศทางเดียว คือผู้ส่งจะส่งข้อมูลเพียงฝั่งเดียวและโดยฝั่งรับไม่มีการตอบกลับ เช่น การกระจายเสียงของสถานีวิทยุ การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น



รูปที่ 3.4 การสื่อสารข้อมูลทิศทางเดียว

ที่มา : <https://sites.google.com/site/krujoekomsanti/6-thekhnoyloji-kar-suxsar>

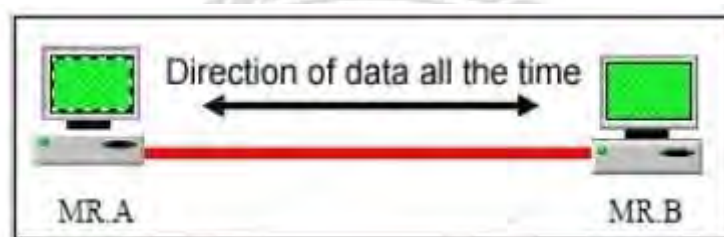
2. การสื่อสารข้อมูลสองทิศทางสลับกัน (Half Duplex Transmission) เป็นการสื่อสาร 2 ทิศทางแต่คนละเวลากัน เช่น วิทยุสื่อสาร เป็นต้น



รูปที่ 3.5 การสื่อสารข้อมูลสองทิศทางสลับกัน

ที่มา : <https://sites.google.com/site/krujoekomsanti/6-thekhnoloyi-kar-suxsar>

3. การสื่อสารข้อมูลสองทิศทางพร้อมกัน (Full Duplex Transmission) เป็นการสื่อสาร 2 ทิศทาง โดยสามารถส่งข้อมูลในเวลาเดียวกันได้ เช่น การคุยโทรศัพท์ เป็นต้น



รูปที่ 3.6 การสื่อสารข้อมูลสองทิศทางพร้อมกัน

ที่มา : <https://sites.google.com/site/krujoekomsanti/6-thekhnoloyi-kar-suxsar>

3.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รุจิรา ภูมิไชยา (2560) ทำการวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่องระบบร่างกายมนุษย์ โดยใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์กับการสอนแบบปกติ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ผลการวิจัยปรากฏว่า (1) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เรื่องระบบร่างกายมนุษย์ มีประสิทธิภาพ 82.97/84.33 (2) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนที่เรียนด้วยหนังสืออิเล็กทรอนิกส์สูงกว่ากลุ่มที่เรียนด้วยการสอนแบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (3) นักเรียนมีความพึงพอใจในการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ระดับมาก จากวรรณกรรมที่กล่าวข้างต้นเห็นว่า การสร้างหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ควรออกแบบให้มีความน่าสนใจและแปลกใหม่ จะทำให้ผู้เรียนมีความตื่นตัว ไม่เบื่อหน่ายในการเรียน เนื่องจากมีการตอบสนองที่รวดเร็วของคอมพิวเตอร์หรือโทรศัพท์ ทั้งสี สัน ภาพและเสียง ช่วยให้การเรียนมีประสิทธิภาพ เนื่องจากได้สนองความต้องการและความสามารถของบุคคล ทำให้ผู้เรียนบรรลุจุดมุ่งหมายได้ โดยที่ผู้เรียนสามารถเลือกเรียนได้ตามที่ต้องการ โดยเลือกหัวข้อที่สนใจข้อใดก่อน และสามารถย้อนกลับไปกลับมาในเอกสารได้อย่างสะดวกรวดเร็วมีการตอบสนอง ของคอมพิวเตอร์ที่ให้ทั้งสี สัน ภาพและเสียง

พระธรรมศักดิ์ เรืองเกษตรกรรม (2551) ได้พัฒนาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มัลติมีเดีย เรื่อง กรรมที่ปณี สำหรับนิสิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อสร้าง และหาประสิทธิภาพของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มัลติมีเดีย เรื่องกรรมที่ปณี (2) เพื่อทดลองใช้ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์มัลติมีเดีย เรื่องกรรมที่ปณี (3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มัลติมีเดีย เรื่องกรรมที่ปณี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นิสิตระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ นครสวรรค์ จำนวน 30 รูป ผลการวิจัยพบว่า (1) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์มัลติมีเดีย เรื่องกรรมที่ปณีมีประสิทธิภาพ 81.11/80.74 ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนด (80/80) (2) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนิสิตที่เรียนด้วยหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มัลติมีเดีย เรื่องกรรมที่ปณี มีคะแนนการทดสอบหลังเรียนสูงกว่าคะแนน การทดสอบก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (3) นิสิตที่เรียนด้วยหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มัลติมีเดีย เรื่องกรรมที่ปณี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ศุภรสิทธิ์ เจริญสุข (2556) ทำการวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง ประวัติชาวพุทธตัวอย่างสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่เรียนโดยหนังสืออิเล็กทรอนิกส์กับการเรียนปกติ ผลการวิจัยปรากฏว่า (1) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง ประวัติชาวพุทธตัวอย่างที่สร้างขึ้นมีประสิทธิภาพเท่ากับ 80.67/81.17 (2) และนักเรียนที่เรียนด้วยหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่านักเรียนที่เรียนโดยวิธีแบบปกติโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) นักเรียนมีความพึงพอใจต่อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก

Willson and Landoni (2545) ได้ทำการศึกษาการออกแบบของลักษณะของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องอ่านผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แบบต่างๆ พบว่าการออกแบบที่ดีควรมีการนำเสนอถึงส่วนประกอบของหนังสือที่เป็นแบบปกติให้ครบ รวมทั้งการนำข้อดีของสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาใช้ร่วมด้วย เช่น การเชื่อมโยงภายในและภายนอก การทำจุดเน้นข้อความสำคัญ การมีตัวนำทางที่ดี เป็นต้น

อมรรัตน์ สว่างเกตุ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนด้วยหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) ในรายวิชาการพยาบาลมารดา ทารกและการผดุงครรภ์ 1 คะแนนความพึงพอใจของนักศึกษาต่อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการนำไปใช้มีคะแนนมากที่สุด อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อรายการที่มีคะแนนมากที่สุด คือเนื้อหาตรงกับประเด็นความรู้ ความต้องการอยู่ในระดับดี ข้อเสนอแนะ ผู้สอนควรใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในรูปของสื่อเสริมการเรียนการสอน โดยผู้เรียนสามารถใช้เรียนด้วยตนเองตามความต้องการ ทุกเวลา ทุกสถานที่ และควรมีการสร้างและพัฒนาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ให้สามารถมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอนให้มากขึ้น

บทที่ 4

ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

โครงการสหกิจศึกษาเรื่อง “ การ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล ” (Festival Electronic Welcome Card) มีวัตถุประสงค์ในการทำเพื่อศึกษาการทำการ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในโรงแรม และเพื่อช่วยประหยัดต้นทุนในการจัดพิมพ์การ์ดต้อนรับในรูปแบบกระดาษ ผู้จัดทำจึงได้พัฒนารูปแบบและออกแบบการ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีรายละเอียดในการจัดทำโครงการดังต่อไปนี้

4.1 การเตรียมการและวางแผนโครงการ

4.2.1 ศึกษาข้อมูลและวิเคราะห์ปัญหาภายในแผนกต้อนรับส่วนหน้า ในส่วนงานเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและคอยช่วยเหลือลูกค้าในโรงแรม ของ โรงแรมมิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพฯ โดยสังเกตจากการทำงานในแผนกที่ทางผู้จัดทำโครงการได้เข้าไปปฏิบัติงาน แล้ววิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในแผนก โดยเลือกปัญหาที่น่าสนใจและปัญหาที่สามารถแก้ไขได้จริง

4.2.2 ปรึกษาหัวข้อโครงการร่วมกับพนักงานที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อรับคำแนะนำในการจัดทำโครงการสหกิจศึกษา

4.2.3 ออกแบบและรวบรวมข้อมูล เนื้อหา ที่ต้องใช้ในโครงการสหกิจศึกษา

4.2.4 จัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์และลงมือปฏิบัติงานตามหัวข้อที่กำหนด

4.2 ขั้นตอนการออกแบบการ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล

ขั้นตอนการออกแบบการ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล มีรายละเอียดและขั้นตอนในการทำ ดังนี้

1. สำรวจเทศกาลสำคัญในแต่ละเดือน ทั้งเทศกาลของประเทศไทยและเทศกาลของสากล เพื่อนำมาเป็นธีมในการออกแบบตกแต่ง เพื่อความสวยงามของการ์ดต้อนรับ

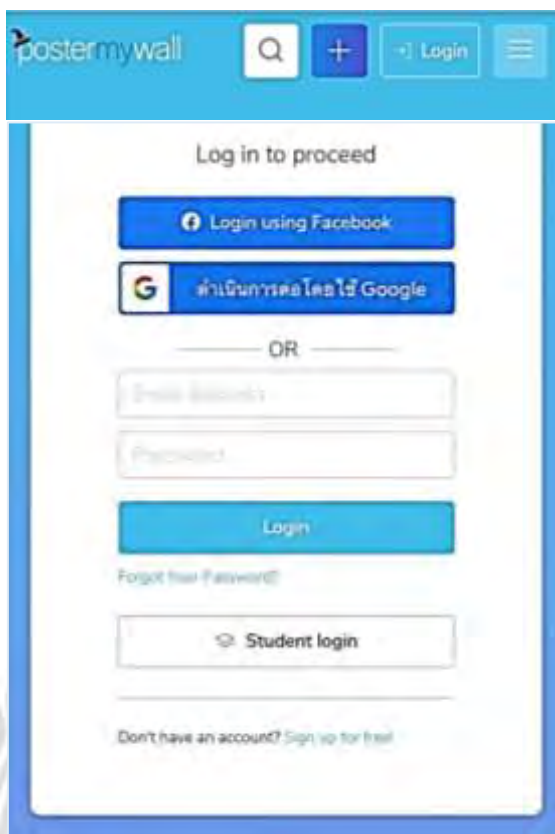
2. ออกแบบการ์ด โดยใช้โปรแกรมการออกแบบจากเว็บไซต์ www.postermywall.com



รูปที่ 4.1 สัญลักษณ์เว็บไซต์ postermywall.com

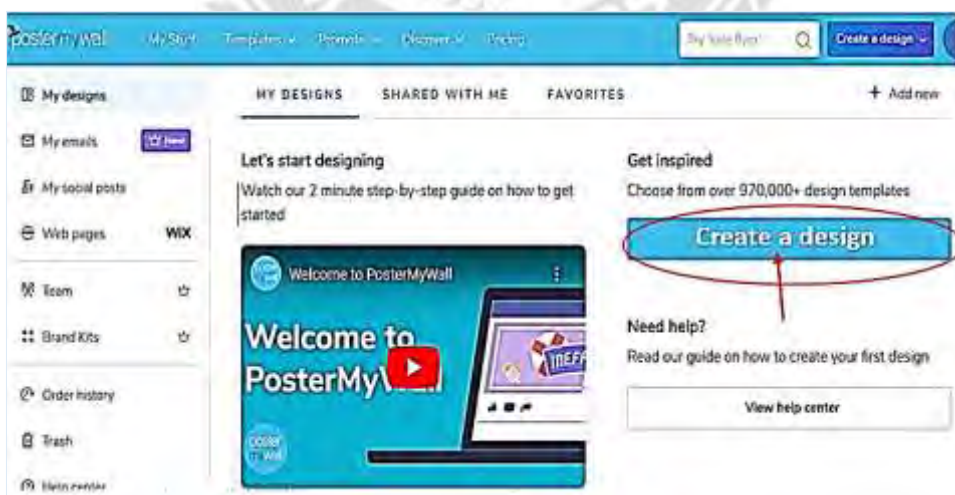
ที่มา : <https://www.postermywall.com>

3. เปิดเว็บไซต์ www.postermywall.com ทำการ Log in ก่อนเข้าใช้งาน



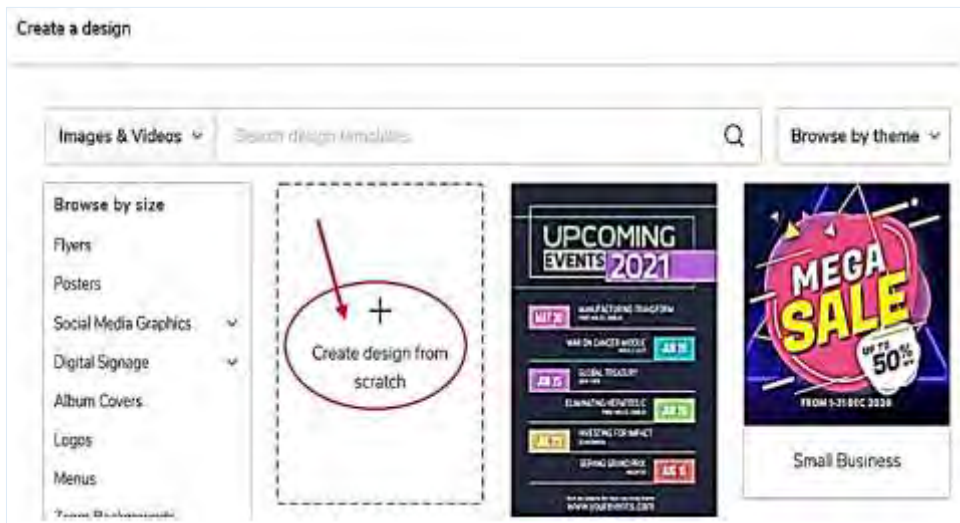
รูปที่ 4.2 หน้าจอ Log in เข้าสู่ระบบ
ที่มา : <https://www.postermywall.com>

4. เลือกคำสั่ง “Create a design”



รูปที่ 4.3 หน้าจอคำสั่ง Create a design
ที่มา : <https://www.postermywall.com>

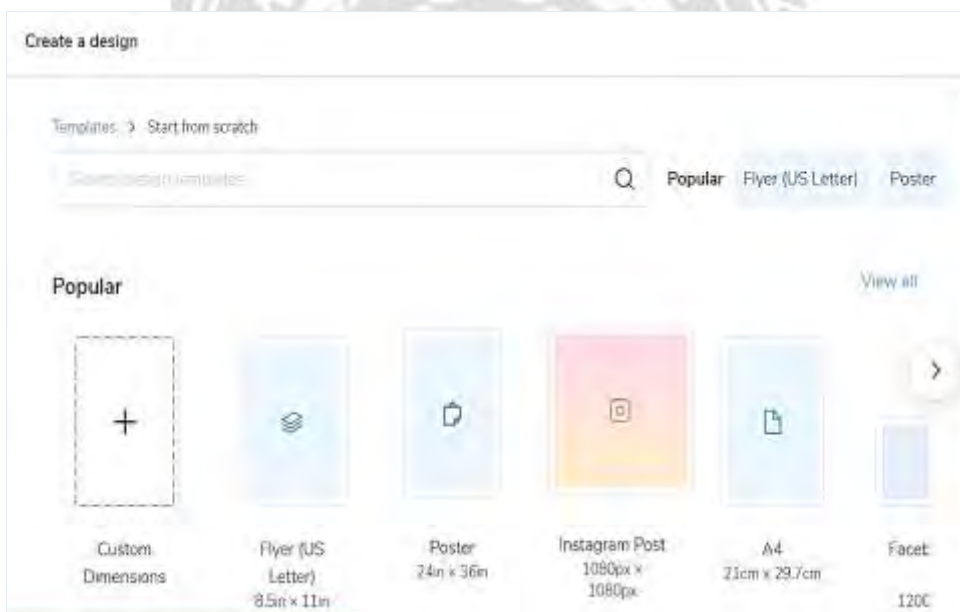
5. เลือกคำสั่ง “Create a design from scratch”



รูปที่ 4.4 หน้าจอคำสั่ง Create a design from scratch

ที่มา : <https://www.postermywall.com>

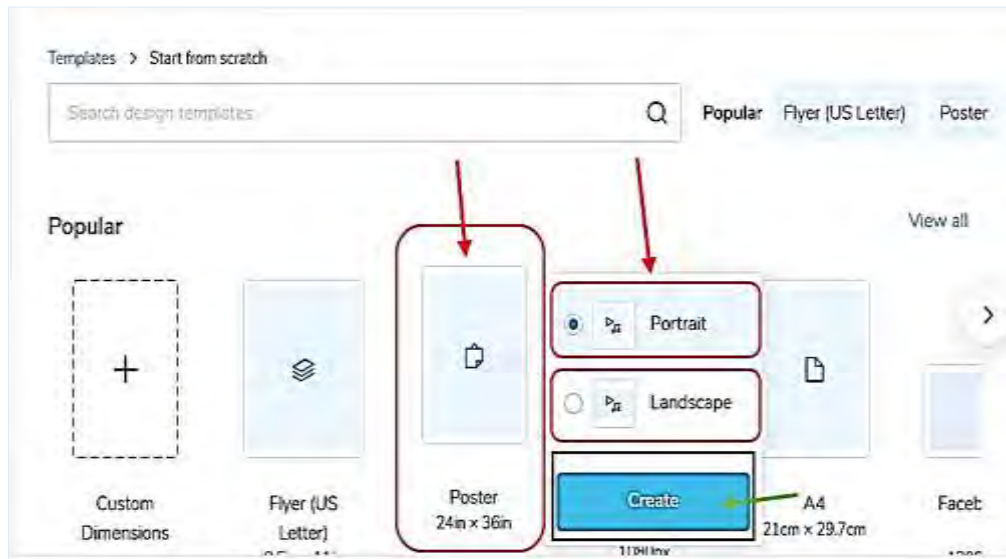
6. เลือกรูปแบบและขนาดของการ์ดที่ต้องการออกแบบ



รูปที่ 4.5 หน้าจอเลือกดีไซน์ รูปแบบและขนาดของการ์ด

ที่มา : <https://www.postermywall.com>

7. เลือกคำสั่ง “Poster” และเลือกรูปแบบการ์ดเป็นแนวตั้งหรือแนวนอนตามต้องการ ด้วยคำสั่ง “Portrait” หรือ “Landscape” จากนั้นกดที่คำสั่ง “Create”



รูปที่ 4.6 เลือกรูปแบบการ์ดเป็นแนวตั้งหรือแนวนอนตามต้องการ
ที่มา : <https://www.postermywall.com>

8. เลือกประเภทของพื้นหลังที่ต้องการ เลือกที่คำสั่ง “Solid Colors” คือพื้นหลังสีทึบ



รูปที่ 4.7 เลือกประเภทของพื้นหลัง
ที่มา : <https://www.postermywall.com>

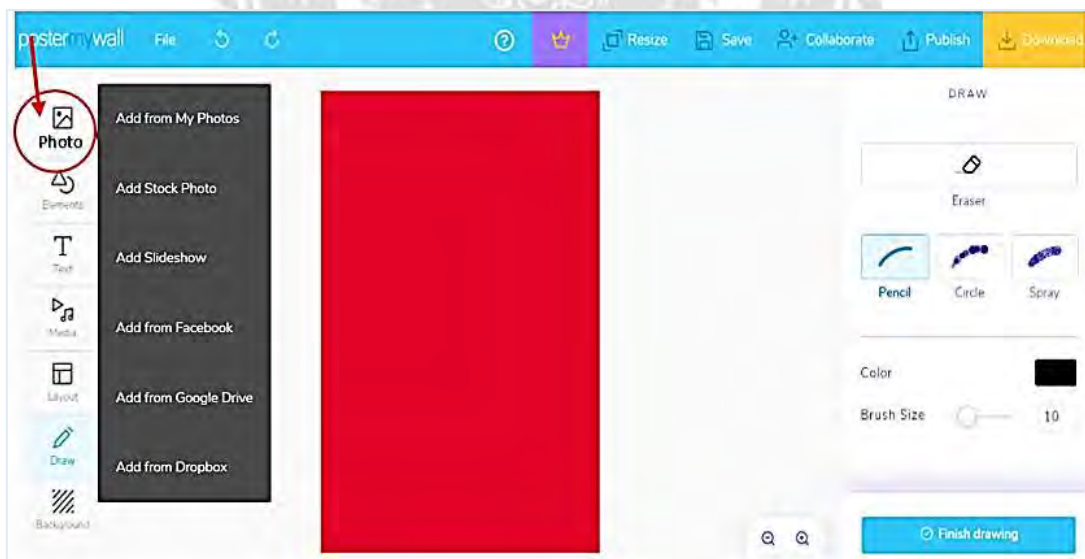
9. เลือกสีพื้นหลังที่ต้องการ แล้วกดคำสั่ง “Apply”



รูปที่ 4.8 เลือกสีพื้นหลัง

ที่มา : <https://www.postermywall.com>

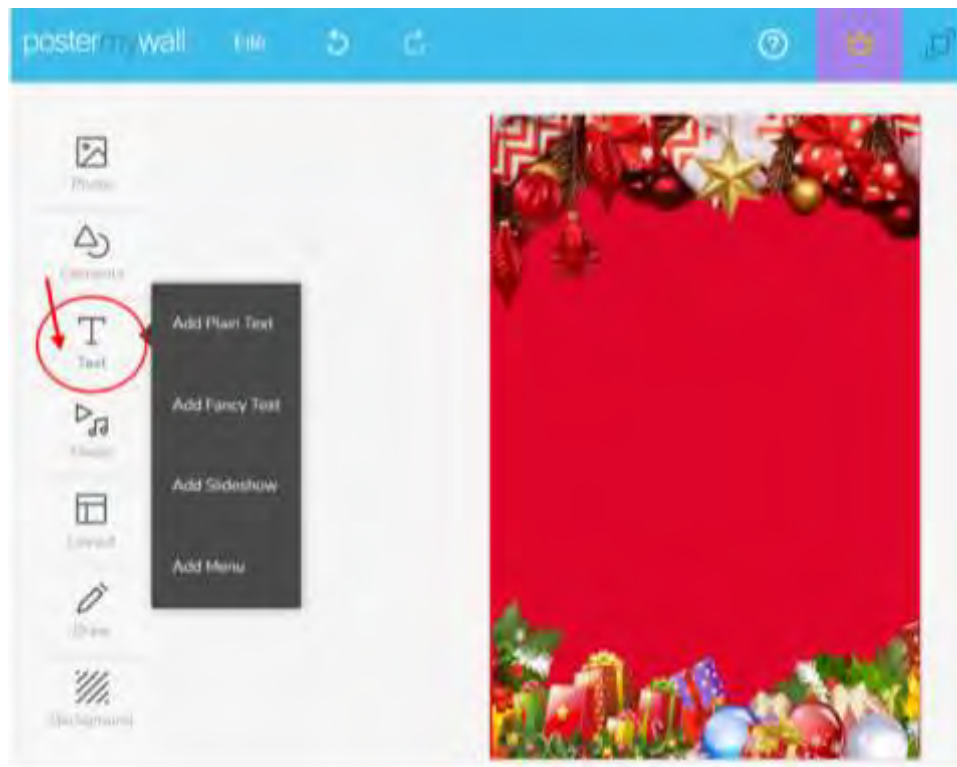
10. ในหน้าี้จะมีฟังก์ชัน ลุกเล่นในการออกแบบการ์ดให้เลือกหลากหลาย ไปที่คำสั่ง “Photo” เพื่ออัปโหลดรูปภาพจากช่องทางที่ต้องการเข้าถึง



รูปที่ 4.9 อัปโหลดรูปภาพ

ที่มา : <https://www.postermywall.com>

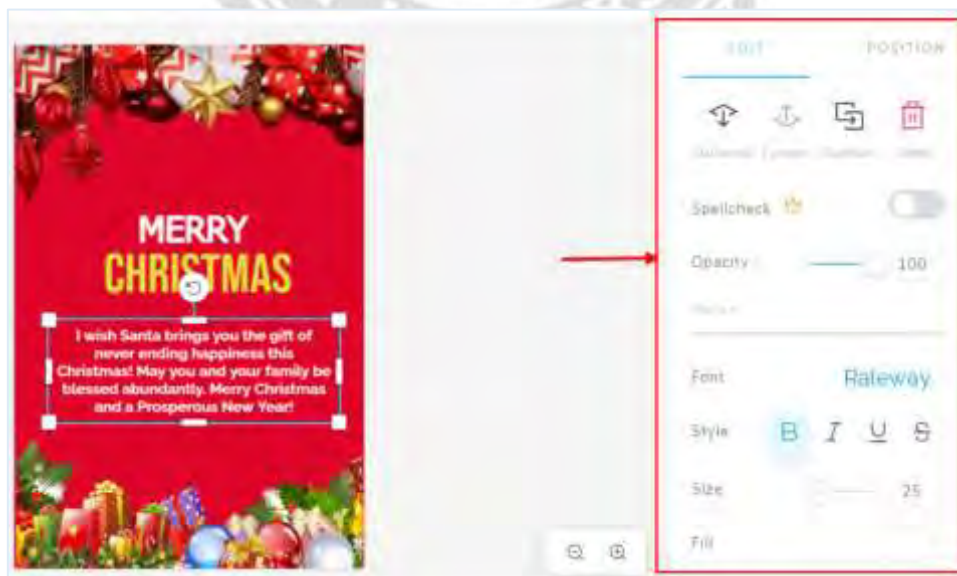
11. ไปที่คำสั่ง “Text” เพื่อพิมพ์ข้อความที่ต้องการ



รูปที่ 4.10 พิมพ์ข้อความที่ต้องการ

ที่มา : <https://www.postermywall.com>

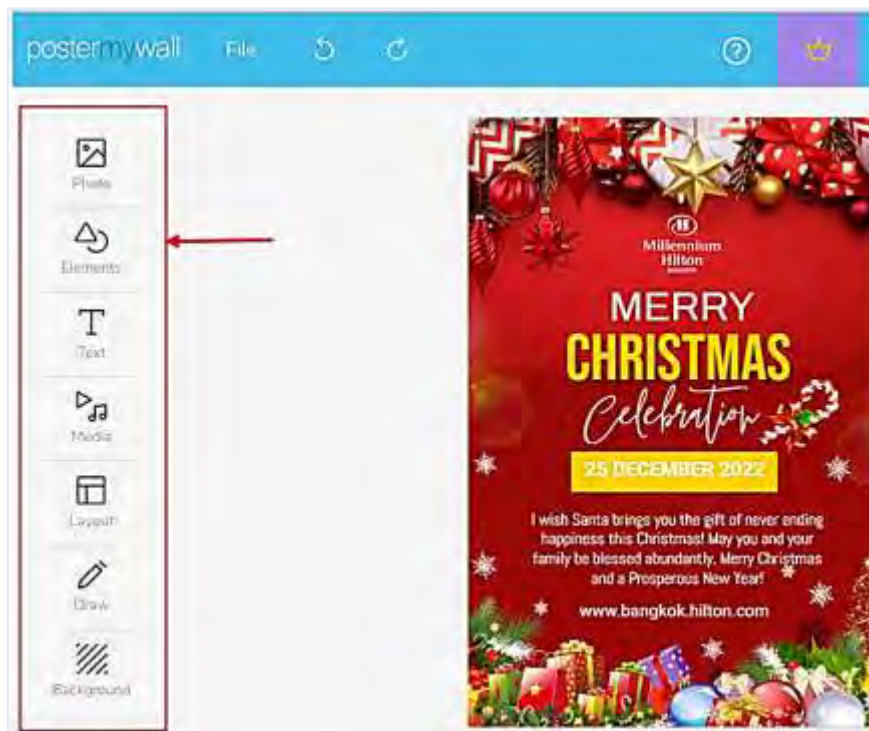
12. ด้านขวาของหน้าจอจะมีฟังก์ชันการออกแบบข้อความที่พิมพ์ลงไป เช่น ตำแหน่งข้อความ รูปแบบข้อความ สีข้อความ ฯลฯ



รูปที่ 4.11 เพิ่มรูปแบบข้อความ

ที่มา : <https://www.postermywall.com>

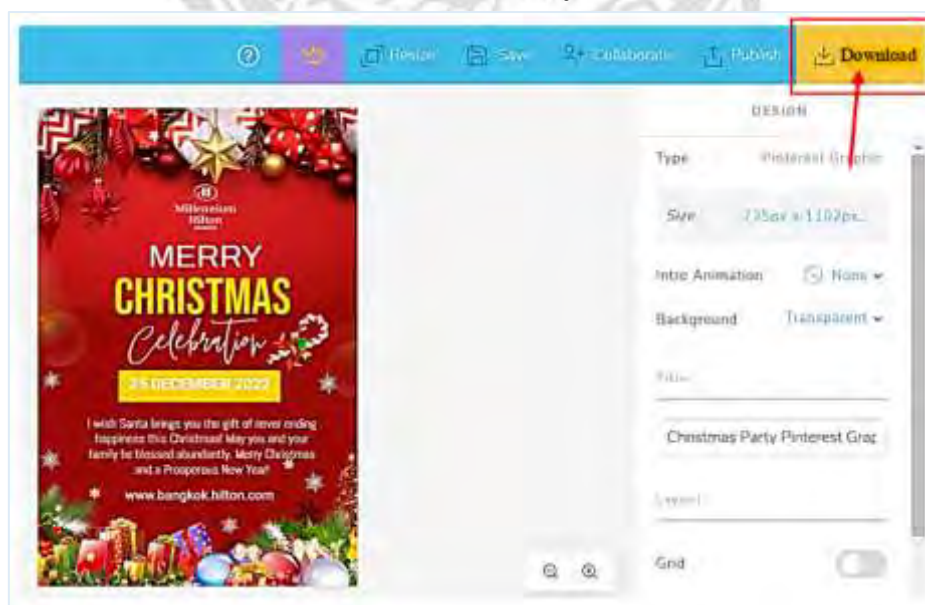
13. แถบด้านซ้ายของหน้าจอนี้ยังมีฟังก์ชันอื่นๆให้ออกแบบ สามารถเพิ่มภาพเคลื่อนไหว เพิ่มเสียงดนตรี ทำให้การ์ดมีความสวยงามมากยิ่งขึ้นได้



รูปที่ 4.12 เพิ่มลูกเล่นของการ์ด

ที่มา : <https://www.postermywall.com>

14. เมื่อออกแบบการ์ดเสร็จแล้ว ตรวจสอบความถูกต้อง แล้วไปที่คำสั่ง “Download”



รูปที่ 4.13 คำสั่ง Download

ที่มา : <https://www.postermywall.com>

15. ไปที่คำสั่ง “Download” รอให้ Download จนเสร็จสิ้น



รูปที่ 4.14 Download การ์ดที่ออกแบบ
ที่มา : <https://www.postermywall.com>

16. นำการ์ดที่ออกแบบไปใส่โปรแกรมสร้างคิวอาร์โค้ด ไปที่ “<https://me-qr.com/th>” เลือกประเภทของรหัสคิวอาร์โค้ดคือคำสั่ง “ภาพ”



รูปที่ 4.15 สร้างคิวอาร์โค้ด
ที่มา : <https://me-qr.com/th>

17. อัปโหลดการ์ดที่ออกแบบแล้วกดเลือกคำสั่ง “สร้างรหัส” และไปที่คำสั่ง “Download สร้างรหัส QR”



รูปที่ 4.16 สร้างคิวอาร์โค้ด
ที่มา : <https://me-qr.com/th>

18. นำคิวอาร์โค้ดไปใส่ในระบบ เว็บไซต์และ Application ของโรงแรม



รูปที่ 4.17 คิวอาร์โค้ด

ที่มา : <https://me-qr.com/th>

19. นำเสนอการ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาลที่จัดทำขึ้นมา



รูปที่ 4.18 การ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล

ที่มา : <https://www.postermywall.com>

4.3 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล

ผู้จัดทำ ได้จัดทำการ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล ให้พนักงานในโรงแรมมิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพ จำนวน 30 คน ได้แสดงคิวอาร์โค้ด เพื่อเข้าชมการ์ดที่ได้ออกแบบ หลังจากนั้น ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล เพื่อทำการวิเคราะห์และอภิปรายผล มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้เครื่องมือวิเคราะห์ทางสถิติ คือ ค่าแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 สํารวจความพึงพอใจต่อการจัดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล ใช้เครื่องมือวิเคราะห์ทางสถิติ คือ การหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดการแปลความหมายด้วยเกณฑ์การประเมินของ อาจารย์บุญชุม ศรีสะอาด (2556) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง	ความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง	ความพึงพอใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง	ความพึงพอใจระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง	ความพึงพอใจระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง	ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด เป็นการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

4.3.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามสามารถสรุปได้ ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	18	60.00
ชาย	12	40.00
รวม	30	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 60 และเพศชาย ร้อยละ 40

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	5	16.67
21-30 ปี	13	43.33
31-40 ปี	9	30.00
41-50 ปี	3	10.00
51 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	30	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.33 รองลงมาคือผู้มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.00 อายุต่ำกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.67 และผู้มีอายุ 41-50 ปี มีน้อยสุด คิดเป็นร้อยละ 10.00

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแผนก/ส่วนงาน

แผนก/ส่วนงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)	18	60.00
การขายและการตลาด (Marketing/Sales)	2	6.67
การเงินและการบัญชี (Finance and Accounting)	2	6.67
ทรัพยากรบุคคล (Human Resource)	4	13.33
แม่บ้าน (Housekeeping)	4	13.33
รวม	30	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือแผนกทรัพยากรบุคคล (Human Resource) และแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) มีจำนวนเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 13.33 และแผนกการขายและการตลาด (Marketing/Sales) การเงินและการบัญชี (Finance and Accounting) มีจำนวนเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 6.67

4.3.2 ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล

รายละเอียด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการเข้าถึงที่ง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน	4.57	0.63	มากที่สุด
2. มีสีสันสวยงามและน่าสนใจ	3.93	1.01	มาก
3. เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์โรงแรมอีกหนึ่งช่องทาง	4.23	0.77	มากที่สุด
4. สร้างความประทับใจให้กับผู้พบเห็น	4.30	0.70	มากที่สุด
5. ได้สอดแทรกวัฒนธรรมประเพณีไทยให้เป็นที่รู้จักแก่นักท่องเที่ยว	4.47	0.63	มากที่สุด
6. เป็นช่องทางในการอัปเดตข่าวสาร โปรโมชันดีๆ ให้กับลูกค้า	4.43	0.68	มากที่สุด
รวม	4.32	0.15	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการคัดเลือกรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาลโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 หากพิจารณารายด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการเข้าถึงที่ง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.57 รองลงมาคือ ได้สอดแทรกวัฒนธรรมประเพณีไทยให้เป็นที่รู้จักแก่นักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมาคือ เป็นช่องทางในการอัปเดตข่าวสาร โปรโมชันดีๆ ให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.43 รองลงมาคือ สร้างความประทับใจให้กับผู้พบเห็น มีค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์โรงแรมอีกหนึ่งช่องทาง มีค่าเฉลี่ย 4.23 และมีสีสันสวยงามและน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.93

4.3.3 ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะอยากให้เพิ่มสีสันลวดลายของการ์ด ให้แตกต่างจากการ์ดเทศกาลปกติทั่วไป เพิ่มเป็นภาพเคลื่อนไหวหรือภาพเสมือนจริง จะทำให้การ์ดโดดเด่นมากขึ้นได้



บทที่ 5

สรุปผลการปฏิบัติงานและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการทำโครงการ

จากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาตั้งแต่วันที่ 23 พฤษภาคม 2565 ถึงวันที่ 2 กันยายน 2565 รวมระยะเวลาทั้งหมด 16 สัปดาห์ ในแผนกต้อนรับส่วนหน้า ในส่วนงานเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและคอยช่วยเหลือลูกค้าในโรงแรม ที่โรงแรมมิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพฯ ทำให้ผู้จัดทำได้เรียนรู้การปฏิบัติงานหลากหลายหน้าที่ ได้เห็นถึงความสำคัญในการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าทุกท่านที่เข้ามาใช้บริการ โรงแรม และพบว่าในการให้ข้อมูลลูกค้าผ่านระบบดิจิทัล สามารถพัฒนาเพิ่มการ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาลต่างๆของประเทศไทยรวมถึงเทศกาลสากล หรือการ์ดต้อนรับในวาระพิเศษให้กับลูกค้า ซึ่งสามารถช่วยในการเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากขึ้น ในการจัดทำการ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาลเป็นการจัดทำการ์ดในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบธีมที่หลากหลายไปตามเทศกาลต่างๆ และเป็นการประหยัดต้นทุนในการจัดทำ ซึ่งลูกค้าสามารถสแกนผ่านคิวอาร์โค้ดได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

เมื่อได้ออกแบบการ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาลแล้ว ได้ให้พนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) การขายและการตลาด (Marketing/Sales) การเงินและการบัญชี (Finance and Accounting) ทรัพยากรบุคคล (Human Resource) และแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) โรงแรมมิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพฯ ได้ชมการ์ดที่ออกแบบจำนวน 30 คน และตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในผลงานนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาลโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 หากพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการเข้าถึงที่ง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.57 รองลงมาคือ ได้สอดคล้องกับวัฒนธรรมประเพณีไทยให้เป็นที่รู้จักแก่นักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมาคือ เป็นช่องทางในการอัปเดตข่าวสาร โปรโมชันดีๆ ให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.43 รองลงมาคือ สร้างความประทับใจให้กับผู้พบเห็น มีค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์โรงแรมอีกหนึ่งช่องทาง มีค่าเฉลี่ย 4.23 และมีสีสันสวยงามและน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.93 สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการจัดทำการ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล คือ เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในโรงแรม อีกทั้งยังช่วยประหยัดต้นทุนในการจัดพิมพ์การ์ดได้อีกด้วย

5.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำโครงการงาน

5.2.1 ปัญหาในการทำโครงการงาน

เมื่อทดลองออกแบบการ์ดแล้วพบว่า การจะดีไซน์การ์ดให้มีรูปแบบ สี สัน และมีข้อความที่ทำให้ผู้อ่านนั้นเกิดความประทับใจในการ์ดนั้นทันที ผู้จัดทำจะต้องเลือกข้อความที่ไม่สั้นและไม่ยาวจนเกินไปซึ่งยากต่อการออกแบบการ์ด ข้อความที่พิมพ์ลงไปแล้วจะสามารถสื่อความหมายได้ดี การออกแบบสี สัน รูปแบบของการ์ดก็ต้องคำนึงถึงว่า ต้องแปลกใหม่ไม่เหมือนกับการ์ดเทศกาลที่เคยเห็นทั่วไป

5.2.2 ข้อเสนอแนะในการทำโครงการงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะอยากให้มีสีสันลวดลายของการ์ด ให้แตกต่างจากการ์ดเทศกาลปกติทั่วไป เพิ่มเป็นภาพเคลื่อนไหวหรือภาพเสมือนจริง จะทำให้การ์ดโดดเด่นมากขึ้นได้

5.3 ข้อเสนอแนะในการทำโครงการงานครั้งต่อไป

การ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาลสามารถพัฒนาต่อยอดทำให้เป็นการ์ดที่เป็นรูปแบบมีภาพเคลื่อนไหว เพิ่มวิดีโอ เพิ่มเสียงดนตรีที่เข้ากับเทศกาลนั้นๆลงไปได้ อย่างเช่น เทศกาลลอยกระทง ในการ์ดจะเพิ่มเสียงเพลงที่มีเสียงดนตรีไทยอย่างเพลงลอยกระทง รูปแบบการ์ดภาพเคลื่อนไหวจะทำให้ผู้พบเห็นประทับใจมากยิ่งขึ้นได้

บรรณานุกรม

- กิดานันท์ มลิทอง. (2548). *เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม*. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- ครุฑชิต มาลัยวงศ์. (2540). *หนังสืออิเล็กทรอนิกส์*. กรุงเทพฯ: สัทธาชาติ.
- ไชยยศ เรืองสุวรรณ. (2546). *การออกแบบและพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์และบทเรียนเครือข่าย*.
มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธวัชชัย พานิชยากรณ์. (2539). *การศึกษาพฤติกรรมและการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ที่สนใจและการมีส่วนร่วมในการใช้เครือข่ายสารสนเทศ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต).
กรุงเทพฯ: สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นายูลา ดาละ. (2551). *ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT)*. เข้าถึงได้จาก
<https://blogcomsa403.wordpress.com/>
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1 (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ:
สุวีริยาสาส์น.
- บุปผชาติ ทัพพิกรณ์. (2546). *เทคโนโลยีสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์ศึกษา*. กรุงเทพฯ:
ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พระธรรมศักดิ์ เรืองเกษตรกรณ์. (2551). *การพัฒนาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มัลติมีเดีย เรื่องกรรมที่ป็นี*
สำหรับนิสิตมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต). พิษณุโลก: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- รุจิรา ภูมิไชยา. (2560). *การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่องระบบร่างกายมนุษย์ โดยใช้*
หนังสืออิเล็กทรอนิกส์กับการสอนแบบปกติ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2
(วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- โรงแรมมิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพ. (2557). *โรงแรมมิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพ*. เข้าถึงได้จาก
<http://hilton.co.th/bangkok-hotels/millennium-hilton-bangkok-hotel/index.html>
- ศุภรติทธิ์ เจริญสุข. (2556). *การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่องประวัติชาวพุทธตัวอย่าง*
สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่เรียนโดยหนังสืออิเล็กทรอนิกส์กับการเรียนปกติ.
(วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อมรรัตน์ สว่างเกต. (2553). *การพัฒนาคู่มือการส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ในมารดา*. ราชบุรี:
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ราชบุรี สถาบันพระบรมราชชนก.
- Supadithi. (2562). *เว็บสุดเลิศ ที่จะทำให้คุณออกแบบการ์ดได้ตามใจเรา*. เข้าถึงได้จาก <https://www.onewiwa.com/>
- Mindphp. (2560). *E-Card*. เข้าถึงได้จาก <https://www.mindphp.com/>

Willson and Landoni. (2545). *Electronic Textbook Design Guidelines*. เข้าถึงได้จาก <http://www.ebooks.strath.ac.uk/eboni/guidelines>



ภาคผนวก ก
ภาพการปฏิบัติงาน





ยืนรอต้อนรับลูกค้าผู้ที่มาใช้บริการหน้าแผนกต้อนรับ



ขนส่งกระเป๋า อำนวยความสะดวกในการรับส่งลูกค้า



แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวที่ลูกค้าต้องการจะไปใช้บริการ



ช่วยยกสัมภาระและขนส่งกระเป๋า



รับ โทรศัพท์และสื่อสารกับลูกค้าผู้มาใช้บริการ และประสานงานกับพนักงานใน โรงแรม



ยืนประจำจุด รอให้บริการลูกค้า



ภาคผนวก ข

ตัวอย่างแบบสอบถามออนไลน์

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการจัดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล

(Festival Electronic Welcome Card)

ของโรงแรมมิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพฯ

วัตถุประสงค์ : เพื่อวัดระดับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล

คำชี้แจง : ใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 21 ปี 21-30 ปี
 31-40 ปี 41-50 ปี 51 ปีขึ้นไป
3. แผนก/ส่วนงาน ต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)
 การขายและการตลาด (Marketing/Sales)
 การเงินและการบัญชี (Finance and Accounting)
 ทรัพยากรบุคคล (Human Resource)
 แม่บ้าน (Housekeeping)

รายละเอียด	5	4	3	2	1
1. มีการเข้าถึงที่ง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน					
2. มีสีสันสวยงามและน่าสนใจ					
3. เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์โรงแรมอีกหนึ่งช่องทาง					
4. สร้างความประทับใจให้กับผู้พบเห็น					
5. ได้สอดแทรกวัฒนธรรมประเพณีไทยให้เป็นที่รู้จักแก่นักท่องเที่ยว					
6. เป็นช่องทางในการอัปเดตข่าวสาร โปรโมชันดีๆ ให้กับลูกค้า					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม :

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ค
บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา

บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา

การ์ดต้อนรับนี้สามารถนำไปใช้ในช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าและสร้างความประทับใจได้ เป็นการ์ดที่ออกแบบมาได้น่ารัก สีสดใสสวยงาม ดูแล้วเข้าใจง่ายว่าต้องการสื่ออะไร สามารถออกแบบได้หลายธีมตามเทศกาล อีกทั้งยังสามารถดัดแปลงออกแบบเป็นการ์ดวันเกิด การ์ดฉลองครบรอบวันแต่งงานเพื่อมอบให้กับลูกค้าคนพิเศษของ โรงแรมแรม เป็นการแสดงถึงความใส่ใจในการให้บริการต่อลูกค้าผู้เข้าพักได้เป็นอย่างดี

Jekita

.....พนักงานที่ปรึกษา

(นางสาวเจกิตา แสงสายแก้ว)



ภาคผนวก ง
บทความวิชาการ

การ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล

Festival Electronic Welcome Card

นายไชโย ไอนิส

ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

38 ถนนเพชรเกษม เขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร 10160

Email : chaiyo.del@siam.edu

บทคัดย่อ

การจัดทำโครงการสหกิจศึกษาเรื่อง “การ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล” (Festival Electronic Welcome Card) มีวัตถุประสงค์ในการจัดทำเพื่อศึกษาการทำการ์ดต้อนรับตามเทศกาล ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในโรงแรม และเพื่อช่วยประหยัดต้นทุนในการจัดพิมพ์การ์ดต้อนรับ ขณะปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญในการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในโรงแรม พบว่าในการให้ข้อมูลลูกค้าผ่านระบบดิจิทัล สามารถพัฒนาเพิ่มการ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาลต่างๆของประเทศไทยรวมถึงเทศกาลสากล หรือการ์ดต้อนรับในวาระพิเศษให้กับลูกค้า เช่น การ์ดอวยพร การ์ดวันเกิด ซึ่งสามารถช่วยในการเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากขึ้น ในการจัดทำการ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาลเป็นการจัดทำการ์ดในรูปแบบดิจิทัล ลูกค้าสามารถสแกนผ่านคิวอาร์โค้ดเพื่อเข้าชมการ์ดได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

เมื่อได้ออกแบบการ์ดเสร็จแล้ว ได้ให้พนักงานในโรงแรมได้ชมการ์ดที่ออกแบบจำนวน 30 คน และตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในผลงานนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 หาก

พิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการเข้าถึงที่ง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.57 รองลงมาคือ ได้สอดแทรกวัฒนธรรมประเพณีไทยให้เป็นที่รู้จักแก่นักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมาคือ เป็นช่องทางในการอัปเดตข่าวสารโปรโมชันดีๆให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.43 รองลงมาคือ สร้างความประทับใจให้กับผู้พบเห็น มีค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์โรงแรมอีกหนึ่งช่องทาง มีค่าเฉลี่ย 4.23 และมีสีสันสวยงามและน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.93

คำสำคัญ: การ์ด อิเล็กทรอนิกส์ เทศกาล

Abstract

The cooperative education project on "Festival Electronic Welcome Card" is to prepare and review the making of festive greeting cards in electronic form to impress customers who utilize services in the hotel and to assist with lowering costs of printing welcome cards. While working on cooperative education, there was realized the importance of creating an impression on hotel's customers by providing customer information through digital systems which could be adapted & developed a electronic greeting cards for various festivals in Thailand, including international festivals and/or

personalized greeting cards on special occasions for customers, such as greeting cards & birthday cards which would support to increase customer satisfaction. For the creation of electronic greeting cards in digital format according to the occasion, Customers can scan through the QR code to access the card conveniently and quickly.

On completion of the electronic greeting card design, a review was conducted by a team of 30 hotel staff members who responded to a survey assessing their satisfaction with the work. It was found that the respondents were satisfied with the electronic greeting cards according to the festival. Overall, it was at the highest level, with an average of 4.32. If considering each aspect, it was found that the highest satisfaction was having easy access and ease of use, with an average of 4.57, followed by inserting Thai culture and traditions to be known to tourists, with an average of 4.47, followed by had a channel to update news. Good promotion for customers with an average of 4.43, followed by impressing the audience with an average of 4.30, followed by the additional method to promote the hotel with an average of 4.23. Last but not least, colorful and interesting with an average of 3.93.

Keywords: card, electronic, festival

ที่มาของปัญหา

จากการที่ผู้จัดทำได้เข้าไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในแผนกต้อนรับส่วนหน้า ในส่วนงานเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและคอยช่วยเหลือลูกค้าในโรงแรม ของ โรงแรมมิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพฯ โดยมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้การต้อนรับ การดูแล

สัมภาระ การให้ข้อมูลแก่ลูกค้า อาทิเช่น ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวในกรุงเทพฯ เส้นทางการเดินทางไปยังจุดหมายต่างๆ และรวมถึงการให้ความช่วยเหลือในการจองร้านอาหาร หรือการใช้บริการร้านค้าต่างๆ ตามความต้องการของลูกค้า จากการสังเกตการณ์ในระหว่างการทำงาน พบว่าทางโรงแรมได้มีการจัดทำข้อมูลการประชาสัมพันธ์และคู่มือคำแนะนำต่างๆ สำหรับลูกค้าในระหว่างเข้าพัก ในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลโดยลูกค้าสามารถสแกนคิวอาร์โค้ด เพื่อเข้าไปดูรายละเอียดต่างๆได้ อาทิเช่น รายละเอียดราคาห้องพักประเภทต่างๆ ข้อมูลสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการภายในบริเวณโรงแรม และข้อมูลสำหรับสมาชิกระดับวีไอพีในการนัดหมายการใช้บริการพิเศษ นอกจากนี้การอำนวยความสะดวกที่ได้กล่าวมานั้น ผู้จัดทำได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าทุกท่านที่เข้ามาใช้บริการโรงแรม และพบว่าในการให้ข้อมูลลูกค้าผ่านระบบดิจิทัล สามารถพัฒนาเพิ่มการ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาลต่างๆของประเทศไทยรวมถึงเทศกาลสากล หรือการ์ดต้อนรับในวาระพิเศษให้กับลูกค้า เช่น การ์ดอวยพรวันเกิด การ์ดแสดงความยินดีในการฉลองวันครบรอบ ซึ่งสามารถช่วยในการเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากขึ้น ในการจัดทำ Festival E-Welcome Card เป็นการจัดทำการ์ดในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบธีมที่หลากหลายไปตามเทศกาลต่างๆ และเป็นการประหยัดต้นทุนในการจัดทำ ซึ่งลูกค้าสามารถสแกนผ่านคิวอาร์โค้ดได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

ด้วยเหตุนี้ผู้จัดทำจึงได้นำที่มาจากโครงการดังกล่าวข้างต้น นำไปปรึกษากับพนักงานที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อจัดทำโครงการสหกิจศึกษาเรื่อง “การ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล” (Festival Electronic Welcome Card)

บททวนวรรณกรรม

Mindphp (2560) กล่าวว่า E-Card หรือ Electronic Card หมายถึง บัตรอวยพร หรือบัตรทักทายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งในปัจจุบันมีเว็บไซต์เป็นจำนวนมากทั้งไทยและต่างประเทศ ที่ให้บริการส่ง E-Card ในวาระหรือเทศกาลต่างๆ ที่แสนสะดวกสบาย ซึ่งมีทั้งแบบที่เสียค่าใช้จ่ายและไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย มีการออกแบบต่างๆ ให้เลือกมากมายหลายแบบ แต่ละแบบจะบรรจุข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียงเพลง ที่ผู้ส่งสามารถเลือกตกแต่งได้เองตามที่ต้องการ

บุปผชาติ ทัพทิกธ (2547) ได้สรุปความหมายของ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ไว้ว่า สื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีความหมายครอบคลุมถึงสื่อที่เป็นข้อความ เสียง ภาพ วิดิทัศน์ และภาพเคลื่อนไหว และการมีปฏิสัมพันธ์ที่ประสมประสานกันเป็นหลายสื่อหรือมัลติมีเดีย และเนื่องจากสื่อเหล่านี้เป็นสื่อที่อยู่ในรูปของดิจิทัล ผลิตและสร้างด้วยคอมพิวเตอร์และเครื่องมือ VESSTY ที่ใช้ในการสื่อสารซึ่งเป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ จึงเป็นที่มาของคำว่าสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Media)

Fiske (2528) กล่าวว่า การสื่อสาร หรือ การสื่อความหมาย (Communication) เป็นคำที่รากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า "communis" หมายถึง "พร้อมกัน" หรือ "ร่วมกัน" (common) หมายความว่า เมื่อมีการสื่อสารระหว่างกันเกิดขึ้น คนเราพยายามที่จะสร้าง "ความพร้อมกันหรือความร่วมมือ" ทางด้านความคิด เรื่องราวเหตุการณ์ ทัศนคติ ฯลฯ กับบุคคลที่เรากำลังสื่อสารด้วยนั้น ดังนั้น การสื่อสารจึงหมายถึง การถ่ายทอดเรื่องราว การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การแสดงออกของความคิดและความรู้สึก ตลอดจนไปถึง "ระบบ" (เช่น ระบบโทรศัพท์) เพื่อการติดต่อสื่อสารข้อมูลซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ การ

สื่อสารยังเป็นการที่บุคคลในสังคมมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกัน โดยผ่านทางข้อมูลข่าวสาร สัญลักษณ์ ตลอดจนเครื่องหมายต่าง ๆ ด้วย

ศุภกรสิทธิ์ เจริญสุข (2556) ทำการวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง ประวัติชาวพุทธตัวอย่างสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่เรีย โดยหนังสืออิเล็กทรอนิกส์กับการเรียนปกติ ผลการวิจัยปรากฏว่า (1) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง ประวัติชาวพุทธตัวอย่างที่สร้างขึ้นมีประสิทธิภาพเท่ากับ 80.67/81.17 (2) และนักเรียนที่เรียนด้วยหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่านักเรียนที่เรียนโดยวิธีแบบปกติโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) นักเรียนมีความพึงพอใจต่อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก

Willson and Landoni (2545) ได้ทำการศึกษาการออกแบบของลักษณะของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องอ่านผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แบบต่างๆ พบว่าการออกแบบที่ดีควรมีการนำเสนอถึงส่วนประกอบของหนังสือที่เป็นแบบปกติให้ครบ รวมทั้งการนำข้อดีของสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาใช้ร่วมด้วย เช่น การเชื่อมโยงภายในและภายนอก การทำจุดเน้นข้อความสำคัญ การมีตัวนำทางที่ดี เป็นต้น

อมรรัตน์ สว่างเกตุ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนด้วยหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) ในรายวิชาการพยาบาลมารดา ทารกและการผดุงครรภ์ 1 คะแนนความพึงพอใจของนักศึกษาต่อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการนำไปใช้มีคะแนนมากที่สุด อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อรายการที่มีคะแนนมากที่สุด คือ เนื้อหาตรงกับประเด็นความรู้ ความต้องการอยู่ในระดับดี ข้อเสนอแนะ ผู้สอนควรใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในรูปของสื่อเสริมการเรียนการสอน โดยผู้เรียนสามารถ

ใช้เรียนด้วยตนเองตามความต้องการ ทุกเวลา ทุกสถานที่ และควรมีการสร้างและพัฒนาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ให้สามารถมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอนให้มากขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการทำการ์ดต้อนรับตามเทศกาล ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
2. เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในโรงแรม
3. เพื่อช่วยประหยัดต้นทุนในการจัดพิมพ์การ์ดต้อนรับ

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ผู้จัดทำสามารถทำการ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล หรือวาระพิเศษต่างๆได้
2. การ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาลสามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ แสดงถึงความใส่ใจในการให้บริการของสถานประกอบการต่อลูกค้าผู้เข้าพัก
3. โรงแรมสามารถลดต้นทุนการจัดทำการ์ดต้อนรับในรูปแบบกระดาษ

วิธีการดำเนินงาน

1. สำรวจเทศกาลสำคัญๆในแต่ละเดือน ทั้งเทศกาลของประเทศไทยและเทศกาลของสากล เพื่อนำมาเป็นธีมในการออกแบบตกแต่ง เพื่อความสวยงามของการ์ดต้อนรับ
2. ออกแบบการ์ด โดยใช้โปรแกรมการออกแบบจากเว็บไซต์ www.postermywall.com
3. เปิดเว็บไซต์ www.postermywall.com ทำการ Log in ก่อนเข้าใช้งาน
4. เลือกคำสั่ง “Create a design”
5. เลือกคำสั่ง “Create a design from scratch”

6. เลือกรูปแบบและขนาดของการ์ดที่ต้องการ ออกแบบ

7. เลือกคำสั่ง “Poster” และเลือกรูปแบบการ์ดเป็นแนวตั้งหรือแนวนอนตามต้องการ ด้วยคำสั่ง “Portrait” หรือ “Landscape” จากนั้นกดที่คำสั่ง “Create”

8. เลือกประเภทของพื้นหลังที่ต้องการ เลือกที่คำสั่ง “Solid Colors” คือพื้นหลังสีทึบ

9. เลือกสีพื้นหลังที่ต้องการ แล้วกดคำสั่ง “Apply”

10. ในหน้าี้จะมีฟังก์ชัน ลูกเล่นในการออกแบบการ์ดให้เลือกหลากหลาย ไปที่คำสั่ง “Photo” เพื่ออัปโหลดรูปภาพจากช่องทางที่ต้องการเข้าถึง

11. ไปที่คำสั่ง “Text” เพื่อพิมพ์ข้อความที่ต้องการ

12. ด้านขวาของหน้าจอจะมีฟังก์ชันการออกแบบข้อความที่พิมพ์ลงไป เช่น ตำแหน่งข้อความ รูปแบบข้อความ สีข้อความ ฯลฯ

13. แถบด้านซ้ายของหน้าจอนี้ยังมีฟังก์ชันอื่นๆให้ออกแบบ สามารถเพิ่มภาพเคลื่อนไหว เพิ่มเสียงดนตรี ทำให้การ์ดมีความสวยงามมากยิ่งขึ้นได้

14. เมื่อออกแบบการ์ดเสร็จแล้ว ตรวจสอบความถูกต้อง แล้วไปที่คำสั่ง “Download”

15. ไปที่คำสั่ง “Download” รอให้ Download จนเสร็จสิ้น

16. นำการ์ดที่ออกแบบไปใส่โปรแกรมสร้างคิวอาร์โค้ด ไปที่ “<https://me-qr.com/th>” เลือกประเภทของรหัสคิวอาร์โค้ดคือคำสั่ง “ภาพ”

17. อัปโหลดการ์ดที่ออกแบบแล้วกดเลือกคำสั่ง “สร้างรหัส” และไปที่คำสั่ง “Download สร้างรหัส QR”

18. นำคิวอาร์โค้ด ไปใส่ในระบบ เว็บไซต์และ Application ของโรงแรม



สรุปผลโครงการ

เมื่อได้ออกแบบการ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาลแล้ว ได้ให้พนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) การขายและการตลาด (Marketing/Sales) การเงินและการบัญชี (Finance and Accounting) ทรัพยากรบุคคล (Human Resource) และแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) โรงแรมมิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพฯ ได้ชมการ์ดที่ออกแบบจำนวน 30 คน และตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในผลงานนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาลโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 หากพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการเข้าถึงที่ง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.57 รองลงมาคือ ได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการจัดทำการ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล คือ เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในโรงแรม อีกทั้งยังช่วยประหยัดต้นทุนในการจัดพิมพ์การ์ดได้อีกด้วย

ข้อเสนอแนะในการต่อยอดโครงการ

การ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาลสามารถพัฒนาต่อยอดทำให้เป็นการ์ดที่เป็นรูปแบบมีภาพเคลื่อนไหว เพิ่มวิดีโอ เพิ่มเสียงดนตรีที่เข้ากับเทศกาลนั้นๆลงไปได้ อย่างเช่น เทศกาลลอยกระทงในการ์ดจะเพิ่มเสียงเพลงที่มีเสียงดนตรีไทยอย่างเพลงลอยกระทง รูปแบบการ์ดภาพเคลื่อนไหวจะทำให้ผู้พบเห็นประทับใจและตื่นตาตื่นใจมากยิ่งขึ้นได้

บรรณานุกรม

- กิดานันท์ มลิทอง. (2548). *เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม*. กรุงเทพฯ:อรุณการพิมพ์.
- กรรชิต มาลัยวงศ์. (2540). *หนังสืออิเล็กทรอนิกส์*. กรุงเทพฯ: สัทธินาติ.
- ไชยยศ เรืองสุวรรณ. (2546). *การออกแบบและพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์และบทเรียนเครือข่าย*. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธวัชชัย พานิชยากรณ์. (2539). *การศึกษาพฤติกรรม การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทักษะคิดและการมีส่วนร่วมในการใช้เครือข่ายสารสนเทศ*. วิทยานิพนธ์ปริญญา นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นายูลา ดาเลาะ. (2551). *ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT)*. เข้าถึงได้จาก <https://blogcomsa403.wordpress.com/>
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *วิธีการทางสถิติสำหรับ การวิจัย เล่ม 1 (พิมพ์ครั้งที่5)*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุปผชาติ ทัพพิกรณ์. (2546). *เทคโนโลยีสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์ศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พระธรรมศักดิ์ เรืองเกษตรกรรณ์. (2551). การพัฒนา

หนังสืออิเล็กทรอนิกส์มีเดีย เรื่องกรรม
ที่ป็นี สำหรับนิสิตมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์
ราชวิทยาลัย. พิษณุโลก : วิทยานิพนธ์.
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. คณะ
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.

www.mindphp.com/

Willson and Landoni. (2545). Electronic Textbook
Design Guidelines. เข้าถึงได้จาก [http://
www.ebooks.strath.ac.uk/eboni/guidelines](http://www.ebooks.strath.ac.uk/eboni/guidelines)

รุจิรา ภูมิไชยา. (2560). การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์
ทางการเรียน เรื่องระบบร่างกายมนุษย์ โดย
ใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์กับการสอนแบบ
ปกติ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

โรงแรมมิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพฯ. (2557). โรงแรม
มิลเลนเนียม ฮิลตัน กรุงเทพฯ. เข้าถึงได้จาก
[http://hilton.co.th/bangkokhotels/millenniu
m-hilton-bangkok-hotel/index.html](http://hilton.co.th/bangkokhotels/millennium-hilton-bangkok-hotel/index.html).

ศุภรติทธิ์ เจริญสุข. (2556). การเปรียบเทียบ
ผลสัมฤทธิ์

ทางการเรียน เรื่องประวัติชาวพุทธตัวอย่าง
สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่เรียน
โดยหนังสืออิเล็กทรอนิกส์กับการเรียน
ปกติ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อมรรัตน์ สว่างเกตุ. (2553). การพัฒนาคู่มือการส่งเสริม
การเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ในมารดา.
ราชบุรี: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี
ราชบุรี สถาบันพระบรมราชชนก.

Blogger. (2556). เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต. เข้าถึงได้
จาก [http://rapatrada3.blogspot.com/2013/
06/e-card.html](http://rapatrada3.blogspot.com/2013/06/e-card.html)

Supadithi. (2562). เว็บไซต์เลิศ ที่จะทำให้ออกแบบ
การ์ดได้ตามใจเรา. เข้าถึงได้จาก [https://
www.onewiwa.com/](https://www.onewiwa.com/)

Mindphp. (2560). E-Card. เข้าถึงได้จาก <https://>



ภาคผนวก จ

โปสเตอร์

การ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล (Festival Electronic Welcome Card)



ผู้จัดทำ : นายไชโย โคนนส
 สาขาวิชา : ภาควิชาอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวและการบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
 อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์พิมพ์พิชชา เดิศฤตกุลเกษุช
 หน่วยงานที่ปรึกษา : นางสาวเจกิตา หงสสายแก้ว
 สถานที่ประกอบกร : โรงแรมมิถิลลเนชั่น สีสัน ทุ่งทอง

ที่มาและความสำคัญของปัญหา	วัตถุประสงค์ของโครงการ
โรงแรมมิถิลลเนชั่น สีสัน ทุ่งทองฯ ได้มีการจัดทำข้อมูลการประชาสัมพันธ์และคู่มือคำแนะนำต่างๆสำหรับลูกค้าในระหว่างเข้าพัก ในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลโดยลูกค้าสามารถสแกนคิวอาร์โค้ด เพื่อเข้าไปดูรายละเอียดต่างๆได้ ผู้จัดทำได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าทุกท่านที่เข้ามาใช้บริการโรงแรม และพบว่าในการให้ข้อมูลลูกค้าผ่านระบบดิจิทัล สามารถพัฒนาเพิ่มการต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาลต่างๆของประเทศไทยรวมถึงเทศกาลสากล หรือการต้อนรับในวาระพิเศษให้กับลูกค้า ซึ่งสามารถช่วยในการเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากขึ้น ในการจัดทำ Festival E-Welcome Card เป็นการจัดทำการ์ดในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบสีที่พาดอกหลายไปตามเทศกาลต่างๆ และเป็นการประหยัดต้นทุนในการจัดทำ ซึ่งลูกค้าสามารถสแกนผ่านคิวอาร์โค้ดได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ด้วยเหตุนี้ผู้จัดทำจึงได้นำที่มาของโครงการมาดังล่าวข้างต้น นำไปปรึกษากับหน่วยงานที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อจัดทำโครงการงานสายเชิงศึกษาเรื่อง การ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อศึกษาการที่การ์ดต้อนรับตามเทศกาลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ 2. เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในโรงแรม 3. เพื่อช่วยประหยัดต้นทุนในการจัดพิมพ์การ์ดต้อนรับ

พัฒนาเพิ่มการต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาลต่างๆของประเทศไทยรวมถึงเทศกาลสากล หรือการต้อนรับในวาระพิเศษให้กับลูกค้า ซึ่งสามารถช่วยในการเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากขึ้น ในการจัดทำ Festival E-Welcome Card เป็นการจัดทำการ์ดในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบสีที่พาดอกหลายไปตามเทศกาลต่างๆ และเป็นการประหยัดต้นทุนในการจัดทำ ซึ่งลูกค้าสามารถสแกนผ่านคิวอาร์โค้ดได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ด้วยเหตุนี้ผู้จัดทำจึงได้นำที่มาของโครงการมาดังล่าวข้างต้น นำไปปรึกษากับหน่วยงานที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อจัดทำโครงการงานสายเชิงศึกษาเรื่อง การ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล

ขั้นตอนการทำการ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล

ถ้าเราเทศกาลสำคัญในแต่ละเดือน ทั้งเทศกาลของไทยและสากล เพื่อนำมันมาเป็นงานออกแบบตกแต่ง จากนั้นออกแบบการ์ดโดยใช้โปรแกรมการออกแบบออนไลน์ postermywall.com เปิดเว็บไซต์ www.postermywall.com ทำการ Log in ก่อนเข้าใช้งาน โดยเลือกคำสั่ง "Create a design" เลือกคำสั่ง "Create a design from scratch" เลือกรูปแบบและขนาดของการ์ดที่ต้องการออกแบบ เลือกคำสั่ง "Poster" และเลือกรูปแบบการ์ดเป็นแนวตั้งหรือแนวอนตามต้องการ ด้วยคำสั่ง "Portrait" หรือ "Landscape" จากนั้นกดที่คำสั่ง "Create" เลือกประเภทของพื้นหลังที่ต้องการ เลือกที่คำสั่ง "Solid Colors" คือพื้นหลังสีทึบ เลือกสีพื้นหลังที่ต้องการ แล้วกดคำสั่ง "Apply" ในหน้าจะมีฟังก์ชัน ดูก่อนในการออกแบบการ์ดให้เลือกรูปภาพหลายไปที่คำสั่ง "Photo" เพื่ออัปโหลดรูปภาพจากช่องทางที่ต้องการใช้งาน ไปที่คำสั่ง "Text" เพื่อพิมพ์ข้อความที่ต้องการ ด้านขวาของหน้าจอจะมีฟังก์ชันการออกแบบข้อความที่พิมพ์ลงไป เช่น ตำแหน่งข้อความ รูปแบบข้อความ สีข้อความ ฯลฯ แอนด้านซ้ายของหน้าจอก็ยังมีฟังก์ชันอื่นๆให้ออกแบบ สามารถเพิ่มภาพเคลื่อนไหว เพิ่มเสียงดนตรี ทำให้การ์ดมีความสวยงามมากยิ่งขึ้น เมื่อออกแบบการ์ดเสร็จแล้วตรวจสอบความถูกต้อง แล้วไปที่คำสั่ง "Download" ไปที่คำสั่ง "Download" รอให้ Download เสร็จสิ้น นำการ์ดที่ออกแบบไปใส่โปรแกรมสร้างคิวอาร์โค้ด ไปที่ "https://me-qr.com/th" เลือกประเภทของรหัสคิวอาร์โค้ดคือคำสั่ง "ภาพ" อัปโหลดการ์ดที่ออกแบบแล้วกดเลือกคำสั่ง "สร้างรหัส" และไปที่คำสั่ง "Download สร้างรหัส QR" นำคิวอาร์โค้ดไปใส่ในระบบ เว็บไซต์และ Application ของโรงแรม นำเสนอการ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาลที่จัดทำขึ้นมา

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. สามารถทำการต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล หรือวาระพิเศษต่างๆให้
2. สามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า แสดงถึงความใส่ใจในการให้บริการของสถานประกอบการต่อลูกค้าผู้เข้าพัก
3. โรงแรมสามารถลดต้นทุนการจัดทำการ์ดต้อนรับในรูปแบบกระดาษ

สรุปผลการทำโครงการ

เมื่อได้ออกแบบการ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาลแล้ว ได้ให้นักงานในโรงแรมมิถิลลเนชั่น สีสัน ทุ่งทองฯ ได้ทำการ์ดที่ออกแบบจำนวน 30 คน และคอยแบบสอบถามความพึงพอใจในผลงานนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาลโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 หากพิจารณารายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการเข้าถึงที่ง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.57 รองลงมาคือ ได้สอดคล้องวัฒนธรรมประเพณีไทยให้เป็นที่ยู้ง่ายแก่นักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมาคือ เป็นช่องทางในการอัปเดตข่าวสาร ไปโรมันดิจิทัลให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.43 รองลงมาคือ สร้างความประทับใจให้กับผู้พบนั่น มีค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์โรงแรมอีกหนึ่งช่องทาง มีค่าเฉลี่ย 4.23 และมีอีฉันสวยงามและน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.93 สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของกรจัดทำการ์ดต้อนรับอิเล็กทรอนิกส์ตามเทศกาล คือ เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในโรงแรม อีกทั้งยังช่วยประหยัดต้นทุนในการจัดพิมพ์การ์ดได้อีกด้วย





ภาคผนวก ฉ
ประวัติผู้จัดทำ

ประวัติผู้จัดทำ



ชื่อนักศึกษา : นายไชโย ไอเนส
รหัสนักศึกษา : 6104400014
ภาควิชา : อุตสาหกรรมगतท่องเที่ยวและการบริการ
คณะ : ศิลปศาสตร์
ที่อยู่ : 5/15 ซอยอิสรภาพซอย39 วัดคงมูลเหล็ก
เขตบางกอกน้อย แขวงบ้านช่างหล่อ
กรุงเทพฯ 10700

