



## รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

คิวอาร์โค้ดแผนผังโรงแรมนีรา ริทรีท ภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม  
(Creation of a QR Code Directory in Chinese for Neera Retreat Hotel Staff)

โดย

นางสาวกุลิสรา แซ่ไคว่ 6304400006

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา 119-413 การศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน

ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ


คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม


ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2566

หัวข้อโครงการ : คิวอาร์โค้ดแผนผังโรงแรมนีรา รีทรีท ภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม  
(QR Code Directory of Neera Retreat Hotel in Chinese for Hotel staff)  
รายชื่อผู้จัดทำ : นางสาวกุลิสรา แซ่โค้ว 6304400006  
ภาควิชา : อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ  
อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์นันทวัชร ชื่อตรง


อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติสหกิจศึกษาและการศึกษาเชิงบูรณาการกับ  
การทำงาน ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม  
ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2566

คณะกรรมการสอบโครงการ

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษา  
(อาจารย์นันทวัชร ชื่อตรง)

  
.....พนักงานที่ปรึกษา  
(คุณธีรวัฒน์ ฉากภาพ)

**ศุภัตรา ฮานพิณ**  
.....กรรมการกลาง  
(อาจารย์ศุภัตรา ฮานพิณ)

  
.....ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มารุจ ลิ้มปะวัฒน์)

## จดหมายนำส่งรายงาน

13 มิถุนายน พ.ศ. 2567

เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติสหกิจศึกษา

เรียน อาจารย์ที่ปรึกษา ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

อาจารย์นันทวีชร ชี้อตรง

ตามที่นางสาวกุลิสรา แซ่ไคว่ นักศึกษาภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ได้ไปปฏิบัติสหกิจศึกษาและการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน ระหว่างวันที่ 15 มกราคม 2567 ถึงวันที่ 3 พฤษภาคม 2567 ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับ ส่วนหน้า ณ โรงแรมนีรา รีทรีท และได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษาให้ศึกษาและทำรายงาน เรื่องคิวอาร์โค้ดแผนผังโรงแรมนีรา รีทรีท ภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม (Creation of a QR Code Directory in Chinese for Neera Retreat Hotel Staff)

บัดนี้การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาและการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงานได้สิ้นสุดแล้ว นางสาวกุลิสรา แซ่ไคว่ จึงขอส่งรายงานดังกล่าวมาพร้อมกันนี้จำนวน 1 เล่ม เพื่อขอรับคำปรึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ ..... กุลิสรา แซ่ไคว่ .....

(นางสาวกุลิสรา แซ่ไคว่)

นักศึกษาสหกิจศึกษา

ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

## กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)

การที่ผู้จัดทำได้มาปฏิบัติสหกิจศึกษา ในตำแหน่งต้อนรับส่วนหน้า ณ โรงแรมนيرا ริทริท ตั้งแต่วันที่ 15 มกราคม 2567 ถึงวันที่ 3 พฤษภาคม 2567 ได้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ด้วยดี ส่งผลให้ผู้จัดทำได้รับความรู้ ประสบการณ์การทำงานต่างๆ และความเข้าใจในชีวิตการทำงานจริง ที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนและสามารถนำความรู้ประสบการณ์ที่ได้รับ ไปใช้ในการประกอบอาชีพในอนาคต ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากโรงแรมนيرا ริทริท ที่ให้โอกาสผู้จัดทำเข้ามาปฏิบัติสหกิจศึกษา กรุณาเสียสละเวลาอบรม สอนงาน และช่วยเหลือด้านต่างๆ ตลอดระยะเวลาในการปฏิบัติสหกิจศึกษาในครั้งนี้ จึงขอขอบพระคุณอย่างสูง ณ ที่นี้ จากการสนับสนุนหลายฝ่าย ดังนี้

- 1.คุณธีรวัฒน์ ฉากภาพ Head of people and culture
- 2.อาจารย์ศุภัตรา ฮวบเจริญ กรรมการกลาง
- 3.อาจารย์นันทวัชร ชี้อตรง อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา

และบุคคลที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำในการจัดทำรายงานสหกิจศึกษานับนี้จนเสร็จสมบูรณ์

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อโรงแรมนيرا ริทริท และผู้สนใจปฏิบัติสหกิจศึกษาของโรงแรมนيرا ริทริท เพื่อเป็นแนวทางเบื้องต้นในการทำความเข้าใจและพัฒนาโครงการต่อไป รวมทั้งในการค้นคว้าของผู้สนใจทั่วไปด้วย หากรายงานฉบับนี้มีข้อผิดพลาด ผู้จัดทำขออภัยมา ณ ที่นี้

กุลิสรา แซ่ไคว่

ผู้จัดทำ

13 มิถุนายน พ.ศ. 2567

ชื่อโครงการ	: คิวอาร์โค้ดแผนผังโรงแรมนيرا รีทรีท ภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม
หน่วยกิต	: 5 หน่วยกิต
ผู้จัดทำ	: นางสาวกุลิสรา แซ่ไคว่
อาจารย์ที่ปรึกษา	: อาจารย์นันท์วัชร ชี้อตรง
ระดับการศึกษา	: ปริญญาตรี
ภาควิชา	: อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ
คณะ	: ศิลปศาสตร์
ภาคการศึกษา / ปีการศึกษา	: 2 / 2566

### บทคัดย่อ

โครงการคิวอาร์โค้ดแผนผังโรงแรมนيرا รีทรีท ภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม มีวัตถุประสงค์ 1). เพื่อจัดทำคิวอาร์โค้ดแผนผังโรงแรมนيرا รีทรีท ภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม 2). เพื่อช่วยลดปัญหาเรื่องการสื่อสารผิดพลาดระหว่างพนักงานและลูกค้าชาวจีน

จากการสำรวจความคิดเห็นต่อคิวอาร์โค้ดแผนผังโรงแรมนيرا รีทรีท ภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม ของพนักงานภายในโรงแรมนيرا รีทรีท เป็นจำนวน 30 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และแผนกของพนักงานส่วนใหญ่เป็นแผนกแม่บ้าน

ส่วนเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของคิวอาร์โค้ดแผนผังโรงแรมนيرا รีทรีท ภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม ส่วนใหญ่พึงพอใจในการช่วยให้พนักงานสื่อสารกับลูกค้าชาวจีนได้ง่ายขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 รองลงมาช่วยให้ลดความผิดพลาดจากการสื่อสารกับลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 รองลงมาช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมาช่วยทำให้การพักผ่อนเกิดความประทับใจมากขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 รองลงมาช่วยให้บริการลูกค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และสุดท้ายช่วยให้เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

**คำสำคัญ:** QR code, ภาษาจีน, โรงแรมนيرا รีทรีท

<b>Project Title</b>	: Creation of a QR Code Directory in Chinese for Neera Retreat Hotel Staff
<b>Credits</b>	: 5 Credits
<b>By</b>	: Miss Kulisara Saekhow
<b>Advisor</b>	: Mr. Nanthawat Suetrong
<b>Degree</b>	: Bachelor of Arts
<b>Major</b>	: Tourism and Hospitality Industry
<b>Faculty</b>	: Liberal Arts
<b>Semester / Academic year</b>	: 2 / 2023

### Abstract

The project to create a QR Code Directory in Chinese for Neera Retreat Hotel staff aimed : 1) To create a QR code for the map of Neera Retreat Hotel in Chinese for hotel staff, 2) To help reduce miscommunication between Chinese employees and customers to serve Chinese customers correctly and efficiently.

From a survey on the opinions of the QR code in Chinese, 30 employees at Neera Retreat Hotel, it was found that most were female, age between 26-30 years, with a bachelor's degree. Most of the respondents worked in the housekeeping department. The benefits of the QR code directory in Chinese for hotel staff showed that most were satisfied with being easier for employees to communicate with Chinese customers with an average of 4.57. Next, helping to reduce errors in communicating with customers with an average of 4.53. Then, helping build confidence for customers who come to use services with an average of 4.50. Followed by helping to make relaxation more impressive with an average of 4.47, helping to provide more efficient customer service with an average of 4.37, and finally it helps increase the convenience and speed of communication with an average of 4.37.

**Keywords:** QR code, Chinese, Neera Retreat Hotel

  
 (Approved By).

  
 (Approved By).

## สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่งรายงาน	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
Abstract	ง
สารบัญรูปภาพ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตของโครงการ	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
<b>บทที่ 2 รายละเอียดการปฏิบัติงาน</b>	
2.1 ชื่อสถานประกอบการและที่ตั้งของสถานประกอบการ	3
2.2 ประวัติสถานประกอบการ	4
2.3 ห้องพักของโรงแรมนيرا รีทรีท อ.สามพราน จ.นครปฐม	6
2.4 ห้องอาหารของโรงแรมนيرا รีทรีท	10
2.5 แผนผังองค์กรแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)	12
2.6 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย	12
2.7 ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา	14
2.8 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	14
2.9 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน	14
2.10 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	15
2.11 ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	16

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
3.1 ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	17
3.2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับภาษาจีน	23
3.3 ประโยชน์ของการใช้ภาษาจีนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ	25
3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ QR Code	26
<b>บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงาน</b>	
4.1 รายละเอียดการทำโครงการ	30
4.2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของแบบสอบถามพนักงานเกี่ยวกับ ประโยชน์ของคิวอาร์โค้ดแผนผังโรงแรมนيرا รีทรีท ภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม	39
<b>บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ</b>	
5.1 สรุปผลโครงการ	45
5.2 ข้อเสนอแนะในการทำโครงการครั้งต่อไป	46
5.3 ข้อจำกัดในการทำโครงการ	47
<b>บรรณานุกรม</b>	
<b>ภาคผนวก</b>	
ภาคผนวก ก	ภาพการปฏิบัติงาน
ภาคผนวก ข	ตัวอย่างแบบสอบถาม
ภาคผนวก ค	ภาพการนิเทศงานของอาจารย์ที่ปรึกษา
ภาคผนวก ง	บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา
ภาคผนวก จ	ประวัติผู้จัดทำ



## สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปภาพที่ 2.1 : โลโก้ โรงแรมนيرا รีทรีท	3
รูปภาพที่ 2.2 : แผนที่โรงแรมนيرا รีทรีท	3
รูปภาพที่ 2.3 : ประวัติโรงแรมนيرا รีทรีท จ.นครปฐม	6
รูปภาพที่ 2.4 : Wel/ Studio	7
รูปภาพที่ 2.5 : Pond/ Deluxe	7
รูปภาพที่ 2.6 : Mindful/ Signature deluxe	8
รูปภาพที่ 2.7 : Lagoon/ family suite	9
รูปภาพที่ 2.8 : Lake/ Panoramic suite	9
รูปภาพที่ 2.9 : ป้ายห้องอาหารสีสัน	10
รูปภาพที่ 2.10 : ห้องอาหารสีสัน	10
รูปภาพที่ 2.11 : Slow Bar Café	11
รูปภาพที่ 2.12 : Slow Bar Café (2)	11
รูปภาพที่ 2.13 : แผนผังองค์กร	12
รูปภาพที่ 2.14 : นักศึกษาสหกิจศึกษา	12
รูปภาพที่ 2.15 : พนักงานที่ปรึกษา	14
รูปภาพที่ 3.1 : การเพิ่มจำนวนโมดูลในแต่ละเวอร์ชันของ QR Code	18
รูปภาพที่ 3.2 : คิวอาร์โค้ด	19
รูปภาพที่ 4.1 : หน้าแรกของโปรแกรม GET-QR	30
รูปภาพที่ 4.2 : เลือกประเภทของคิวอาร์โค้ด	31
รูปภาพที่ 4.3 : การเพิ่มลิงค์ไปยังฟิลด์	31
รูปภาพที่ 4.4 : การออกแบบคิวอาร์โค้ด	32
รูปภาพที่ 4.5 : การคลิกปุ่มสร้างคิวอาร์โค้ด	32
รูปภาพที่ 4.6 : QR Code แผนผังโรงแรมนيرا รีทรีท ภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม	33
รูปภาพที่ 4.7 : หน้าหลักของโปรแกรม Canva.com	33
รูปภาพที่ 4.8 : การเลือกธีมเพลต	34
รูปภาพที่ 4.9 : การออกแบบแผนผัง	34
รูปภาพที่ 4.10 : ออกแบบแผนผังโรงแรมเสร็จสิ้น	35
รูปภาพที่ 4.11 : แผนผังโรงแรมนيرا รีทรีท ภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม	35

รูปภาพที่ 4.12 : Google Account	36
รูปภาพที่ 4.13 : เลือก Google Forms	36
รูปภาพที่ 4.14 : เลือกรูปแบบ Blank	36
รูปภาพที่ 4.15 : สร้าง Section	37
รูปภาพที่ 4.16 : สร้าง Section 1	37
รูปภาพที่ 4.17 : สร้าง Section 2	37
รูปภาพที่ 4.18 : เลื่อนปุ่มเปิด Required	38
รูปภาพที่ 4.19 : สร้าง Section 3	38
รูปภาพที่ 4.20 : สร้าง Section 4	38
รูปภาพที่ 4.21 : การดูผลรวมใน Google Sheets	39
รูปภาพที่ 1 : ตรวจสอบข้อมูลลูกค้าและทำคีย์การ์ด	51
รูปภาพที่ 2 : สอบถามข้อมูลลูกค้า กรอกใบลงทะเบียนการเข้าพัก	51
รูปภาพที่ 3 : เสิร์ฟ welcome Drink และแจ้งข้อมูลต่างๆในโรงแรม	51
รูปภาพที่ 4 : ขนสัมภาระของลูกค้าขึ้นห้องพัก	51
รูปภาพที่ 5 : พาลูกค้าขึ้นห้องพักและกล่าวขอบคุณค่ะ	51
รูปภาพที่ 6 : การนิเทศของอาจารย์ที่ปรึกษา	55

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 : ตารางแสดงระยะเวลาในการดำเนินงานของโครงการ	15
ตารางที่ 3.1 : แสดงการเปรียบเทียบเวอร์ชันของ QR Code ที่เหมาะสมกับขนาดข้อมูลต่างๆ	20
ตารางที่ 3.2 : แสดงข้อมูลความจุ	21
ตารางที่ 3.3 : แสดงระดับความสามารถในการแก้ไขข้อผิดพลาดและร้อยละของการคืนค่าข้อมูล	21
ตารางที่ 4.1 : แสดงข้อมูลจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	41
ตารางที่ 4.2 : แสดงข้อมูลจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	41
ตารางที่ 4.3 : แสดงข้อมูลจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	42
ตารางที่ 4.4 : แสดงข้อมูลจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแผนกของพนักงาน	42
ตารางที่ 4.5 : แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรอิสระ	44



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันโรงแรมนิรา ริทริท เปิดทำการรวมทั้งสิ้น 1 ปีกว่าๆ ได้มีกลุ่มลูกค้าชาวจีนเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง ประเทศจีนเป็นหนึ่งในประเทศมหาอำนาจที่มีบทบาทสำคัญต่อความมั่นคง การเมือง และเศรษฐกิจของโลก องค์การสหประชาชาติได้ประกาศให้ภาษาจีนกลางเป็นหนึ่งในภาษาราชการที่ใช้ในการประชุมหรือสัมมนาต่างๆ ขององค์กร ภาษาจีนกลางจึงเป็นภาษาสากลที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ว่ามีความสำคัญไม่ด้อยไปกว่าภาษาอังกฤษ ที่เป็นภาษาหลักของทุกโรงแรมในประเทศไทย นอกจากนี้ประเทศจีนยังเป็นประเทศเพื่อนบ้านและประเทศคู่ค้าที่สำคัญของประเทศไทย ในแต่ละปีจะมีกลุ่มลูกค้าชาวจีนอื่นๆ ที่ไม่ใช่กลุ่มลูกค้าชาวจีนอย่างเดียวยังได้เดินทางเข้ามาเที่ยวในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก การสื่อสารภาษาจีนได้นั้น จึงเป็นการเพิ่มโอกาสที่ดีสำหรับการทำธุรกิจต่างๆ ตลอดจนบริการทุกระดับของโรงแรม

ปัญหาของโรงแรมนิรา ริทริท โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าชาวจีนไม่สามารถสื่อสารภาษาไทย และภาษาอังกฤษได้ บางท่านไม่เข้าใจภาษาอังกฤษเกี่ยวกับข้อมูลสถานที่และบริเวณต่างๆ ของโรงแรมนิรา ริทริท ซึ่งในส่วนแผนกต้อนรับยังไม่มีข้อมูลแผนผังที่เป็นภาษาจีน ทำให้การบริการสื่อสารกับลูกค้าต้องใช้เวลาในการอธิบาย จึงต้องใช้แอปพลิเคชันแปลภาษาเป็นประโยคต่อประโยค ทำให้มีความล่าช้า ซึ่งส่งผลเสียต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าที่มีต่อองค์กร

ดังนั้นด้วยเหตุข้างต้นที่ได้กล่าวมา ทำให้มีการจัดทำเป็นแผนผังของโรงแรมเพื่ออธิบายรายละเอียดส่วนต่างๆ และบริเวณต่างๆ ของโรงแรม เช่น ห้องอาหาร ห้องน้ำ ทางไปสระว่ายน้ำ เป็นต้น โดยทำเป็นภาษาจีนเพื่อชี้แจงให้แก่ลูกค้าชาวจีนได้ทราบและเข้าใจข้อมูลต่างๆ มากขึ้น ด้วย QR Code โดยจะมี QR Code บริเวณแผนกต้อนรับหรือบริเวณส่วนกลางตามทางเดิน โดยมีพนักงานคอยให้คำแนะนำให้ลูกค้าสแกนเพื่อดูรายละเอียดข้อมูลภายหลังได้ด้วยตนเอง แสดงถึงการเอาใจใส่ในเรื่องของรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ และเป็นการบอกต่อให้กับกลุ่มลูกค้าชาวจีนอื่นๆ ให้กลับมาใช้บริการของโรงแรม และเพื่อให้เกิดศักยภาพในการทำงานที่ดีมากขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์

- 1.2.1 เพื่อจัดทำคิวอาร์โค้ดแผนผังโรงแรมนيرا ริทริท ภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม
- 1.2.2 เพื่อช่วยลดปัญหาเรื่องการสื่อสารผิดพลาดระหว่างพนักงานและลูกค้าชาวจีน

## 1.3 ขอบเขตของโครงการ

### 1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

โรงแรมนيرا ริทริท อ.สามพราน จ.นครปฐม

### 1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก พนักงานโรงแรมนيرا ริทริท อ.สามพราน จ.นครปฐม มีแผนกต้อนรับ แผนกห้องอาหาร แผนกแม่บ้านและแผนก Slow Bar Café จำนวน 30 คน

### 1.3.3 ขอบเขตด้านเวลา

ตั้งแต่วันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2567 ถึงวันที่ 3 พฤษภาคม พ.ศ. 2567

### 1.3.4 ขอบเขตด้านเนื้อหาและการค้นคว้าข้อมูล

ผู้จัดทำได้ศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเกี่ยวกับ คิวอาร์โค้ดแผนผังโรงแรมนيرا ริทริท ภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม และศึกษาขั้นตอนวิธีการทำต่างๆ ตามเว็บไซต์ สื่อออนไลน์ บทความ วรรณกรรม เป็นต้น รวมถึงสอบถามจากพนักงานที่ปรึกษา

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.4.1 พนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าสามารถดำเนินงาน และดูแลลูกค้าชาวจีนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับความพึงพอใจ
- 1.4.2 ลูกค้าชาวจีนได้รับข้อมูลจากการสแกนใช้ QR Code นี้ และสามารถสื่อสารกับ พนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว
- 1.4.3 โรงแรมนيرا ริทริท อ.สามพราน จ.นครปฐม ได้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น จากการแนะนำ บอกต่อให้กลับมาใช้บริการซ้ำอีก
- 1.4.4 เพื่อให้พนักงานบอกรายละเอียดเกี่ยวกับแผนผังของโรงแรมได้ง่ายยิ่งขึ้น
- 1.4.5 เพื่อให้พนักงานในแผนกต้อนรับสามารถให้บริการลูกค้าเป็นภาษาจีนได้อย่างถูกต้อง

## บทที่ 2

### รายละเอียดการปฏิบัติงาน

#### 2.1 ชื่อสถานประกอบการและที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อสถานประกอบการ : โรงแรมเนีรา รีทรีท (neera retreat hotel)

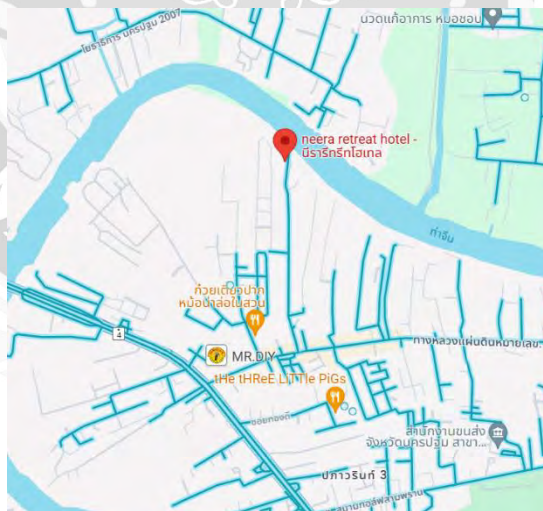


neera  
retreat  
hotel

รูปภาพที่ 2.1 : โลโก้ โรงแรมเนีรา รีทรีท

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

ที่ตั้งของสถานประกอบการ : 1/3, ตำบล ท่าตลาด อำเภอสามพราน นครปฐม 73110



รูปภาพที่ 2.2 : แผนที่โรงแรมเนีรา รีทรีท

ที่มา : <https://www.google.co.th/maps/place/neera+retreat+hotel>

## 2.2 ประวัติสถานประกอบการ

“neera retreat hotel” ก่อตั้งโดย 3 พี่น้อง ซอย-วิริวรรณ ,ซาน-วิวัฒน์ และชาว-ศิษย์ศิริ วิทยาลัย การณ์ ที่ปรารถนาจะเป็นหยดน้ำเล็กๆส่งผ่านความตระหนักรู้ต่อตนเองและโลกใบนี้ โดยมีความคิดเห็น เดียวกันว่า น้ำ คือเสน่ห์ประจำของที่ดินผืนนี้ จึงอยากตั้งชื่อให้สัมพันธ์กับความเป็นน้ำ โดยเริ่มจากไปค้นหาว่า คำอะไรเกี่ยวกับน้ำ และคนไม่ได้คุ้นเคยกันมากนัก ก็เลยไปเจอคำว่า ‘นึร’ (นี-ระ) แล้วมาเติมสระอา กลายเป็น ‘นึรา’ โดยให้เหตุผลว่า เพราะอยู่ติดน้ำ และมีชื่อแปลว่าน้ำ การออกแบบตกแต่งทั้งหมดที่นี้จึงอิง กับน้ำทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นบ่อน้ำพุตรงโถงกลาง สระน้ำที่สนามหญ้า พัดลมพ่นไอน้ำตามจังหวะเวลาที่ สวนหย่อมตรงทางเข้า รวมไปถึงคำขวัญประจำแบรนด์ neera ว่า ‘be start of the ripple’ ในบรรดาน้ำทุก สถานะ ทั้ง 3 คนพอใจกับสถานะ หยดน้ำ มากที่สุด ด้วยความเชื่อว่าน้ำแต่ละหยดมีคุณค่าเมื่อมารวมตัวกัน เป็นคลื่นน้ำ เหมือนคำเปรียบเปรยว่า ‘Ripple Effect’ หมายถึงการทำให้สิ่งเล็กๆน้อยๆที่รวมกันเป็นเรื่องใหญ่ ขึ้นมาได้ “เราตีความตัวเองเป็นแค่หยดน้ำเล็กๆ เวลาหยดลงไปหลายๆ หยด ทุกวงน้ำจะชนกันเหมือนฝนตก ส่งถึงกันได้ เรา รู้สึกว่าเราทำธุรกิจ เราทำสิ่งที่ยิ่งใหญ่ เปลี่ยนแปลงโลกใบนี้ไม่ได้ สุดท้ายสิ่งที่ต้องทำเริ่มต้น จากคนเล็กๆ ซึ่งก็คือพวกเราละ”

การ design ในเรื่องของกรออกแบบ ในหลายๆพื้นที่ของเรา ก็จะถูกออกแบบให้มีความเป็นตัว n เล็ก ไม่ว่าจะเป็นที่จับประตูที่มีความโค้งเป็นตัว n ซึ่งเป็น Signature ของโรงแรมเรา ที่เราจะสั่งทำเป็นพิเศษ และอย่างด้านนอกของลิฟท์จะเห็นได้ว่าด้านหนึ่งโค้ง ด้านหนึ่งตรง หรือแม้แต่กระจกใน Slow Bar Café รวมถึงภายในห้องพักของลูกค้ำก็จะมีสัญลักษณ์ตัว n เล็ก อยู่เช่นเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นหัวเตียงก็จะเป็น Curved ของตัว n เล็กเช่นกัน ป้ายของโรงแรมคือ neera retreat hotel จะเป็นตัวอักษรภาษาอังกฤษที่มี ขนาดเท่ากันทุกตัว เพราะว่าเราตั้งใจใช้ตัว n เล็ก เพื่อต้องการสื่อสารถึงความอ่อนโยน ความถ่อมเนื้อถ่อมตัว ที่จะมีความเท่าเทียมกับตัวอักษรอื่นๆ ซึ่งการทำงานร่วมกันของชานีรา ไม่ได้แบ่งแยกกัน มีความเท่าเทียม และอยู่กันแบบพี่น้อง

ต่อมาในส่วนของพื้น ทางเราใช้กระเบื้องสีดำ ที่มีความวิบวับ เราเปรียบว่าพื้นตรงนี้เป็นน้ำ ที่มีความ ลึก พอลึกแล้วมันจะมีความมืด ที่เรามีพื้นที่วิบวับก็ได้จากแสงอาทิตย์ที่สาดส่องลงมาจากด้านบน แต่พอเราขึ้น ไปชั้น 2 3 4 5 ก็เหมือนจะค่อยๆไล่พ้นจากน้ำ จะมีความสว่างมากขึ้นนั่นเอง

ในส่วนของโทนสีหลักๆของเรามีทั้งหมด 3 สี สีแรกของสีเบจครีมๆ สีที่2 คือ สีส้มอิฐ สีสุดท้ายคือ สี เขียว ทั้ง 3 สีนี้จะให้ความรู้สึก Cozy มีความอบอุ่น มีความผ่อนคลายเหมือนได้พักที่บ้าน

“Be the start of the ripple” คือเราเชื่อว่าเราคือจุดเริ่มต้นของแรงกระเพื่อม ซึ่งจะเชื่อมโยงกับ Band pillar 3 เสาหลัก ที่เป็นหัวใจของ neera คือ 1.E-co conscious 2.Mindfulness 3.Conscious Shearing ซึ่งมีความหมายดังนี้

1. E-co conscious หมายถึง การตระหนักรู้ใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อม
2. Mindfulness หมายถึง สติ แต่ในความหมายของเนีรา แปลว่า การที่เราระลึก รู้ตัว อยู่กับปัจจุบัน รู้ว่าตอนนี้เราทำอะไรอยู่ นั่นคือการที่นำพาเรากลับมายังบ้านของเรานั้นคือ ใจและความรู้สึก
3. Conscious Shearing หมายถึง ไม่ใช่แค่เราจะแบ่งปันหรือช่วยเหลือเพียงเท่านั้น ต้องมีความระลึก รู้ด้วยว่า สิ่งที่เราทำหรือส่งต่อ ต้องได้รับประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย win win ทั้งคู่ ซึ่งการแบ่งปันเขาได้ประโยชน์แค่ทางเดียว แต่ Conscious Shearing จะเชื่อมโยงกับ Partner เราทั้งหมด

ซึ่ง E-co conscious เราจะลงรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องทรัพยากรต่างๆ ก็จะโยงเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม คือ 1.ทรัพยากรน้ำ 2.ทรัพยากรไฟ 3.ทรัพยากรอากาศ 4.การจัดการขยะ 4หมวดหมู่นี้จะเชื่อมโยงกับ E-co conscious ได้ดังนี้

ทรัพยากรน้ำ อย่างแรกคือ เรามีระบบการบำบัดน้ำที่ได้มาตรฐานถึง 2 ขั้นตอน ก่อนที่จะปล่อยสู่แม่น้ำลำคลอง อย่างการลดน้ำต้นไม้เราก็จะใช้น้ำจากแม่น้ำมารด เพื่อลดการใช้น้ำประปา แต่สิ่งที่สำคัญไปกว่านั้นคือการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เราเลือกใช้ก่อนที่จะปล่อยสู่แม่น้ำลำคลอง หากสารชะล้างจำพวก แชมพู ผงซักฟอก น้ำยาถูพื้น น้ำยาล้างจาน ต่างๆ เป็น organic ทุกชนิดไม่มีสารเคมีและมีสารลดแรงตึงผิวของน้ำ ในเรื่องทรัพยากรน้ำอีกอย่างคือ ภายในห้องพักของลูกค้า ตัวระบบชักโครกและฝักบัว เราเรียกว่าระบบ low flow มันจะทำให้การปล่อยน้ำในขณะที่ใช้ นั้นจะน้อยลง แต่ไม่ต้องกังวลว่าน้ำที่ใช้จะไหลเบา เพราะมันเป็นแค่ระบบของการจ่ายน้ำเท่านั้น

ทรัพยากรไฟ คือ การประหยัดไฟ เราใช้ฉลากประหยัดไฟเบอร์ 5 ทั้งหมด และหลอดไฟของเราเป็นหลอด LED ทั้งหมด ซึ่งทำให้ประหยัดไฟอยู่แล้ว แต่ถ้าเราสังเกตโครงสร้างของโรงแรม เราออกแบบมาให้สอดคล้องกับธรรมชาติ ซึ่งถ้าพระอาทิตย์ขึ้น ไม่ว่าจะตอนเช้าหรือตอนกลางวัน Slow Bar Café ห้องอาหาร สีสัน ห้องประชุม At Noon เราจะลดการใช้ไฟ เพราะแสงเข้าตามธรรมชาติ อีกอย่างหนึ่งคือ เราจะมีช่องหน้าต่าง กระจกและเพดานที่สูง เพื่อให้ลมเข้ามา ซึ่งพออากาศหมุนเวียนก็จะลดการเปิดแอร์ ซึ่งในส่วนของตอนกลางคืน เราจะใช้ไฟแบบ sensor คือจะเปิดต่อเมื่อเราเดินผ่าน เพื่อลดการใช้ไฟโดยไม่จำเป็น (ในห้องพักจะมี Saving energy heat pump เครื่องทำความร้อนเป็นระบบประหยัดพลังงานไฟ)

ในส่วนสุดท้ายคือ เรื่องของการจัดการขยะ landfill ฝังกลบ re-waste คือ reused reduce recycle ซึ่ง re-waste คือการออกแบบเฉพาะเนีราเท่านั้น เพราะเราให้ความสำคัญในเรื่องนี้มาก ซึ่งหลังบ้านของเราก็จะมีการแยกขยะทุกวันอังคารที่2 และ4 ของทุกเดือน เรียกว่า Green Day จะเอาขยะมาแยกกว่าขยะแบบนี้ ควรอยู่ที่ไหนถึงจะเหมาะสม แน่แน่นอนว่า re-waste ไปได้ 4ทาง ได้แก่

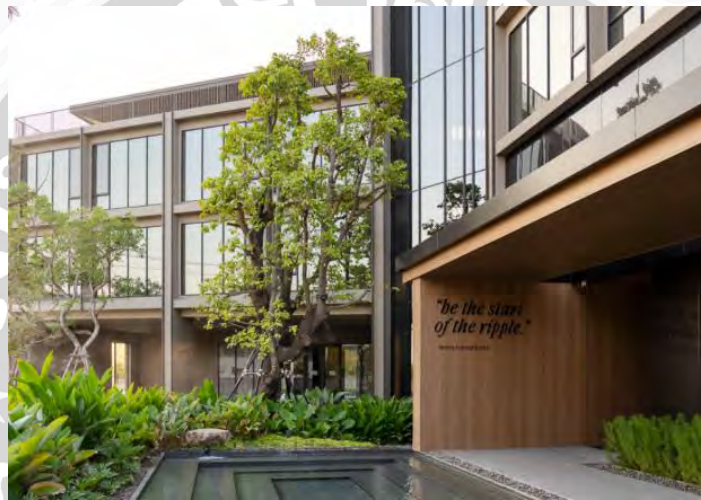


1.ขยะกำพว้า คือ ขยะที่ recycle ไม่ได้ เช่น ฝาขวดน้ำ ซึ่งเราอาจคิดว่ามันสามารถ recycle ได้มั้งหมด แต่ไม่ใช่ ซึ่งจะเอาไปอยู่ในยอฝงกลบก็ไม่ได้เพราะกว่าจะย่อยสลายต้องใช้เวลา 450 ปี

2.recycle เช่น แก้ว กระดาษ พลาสติก

3.energy waste ถือเป็นต้นทุนของพลังงานเชื้อเพลิง ที่เขาไม่ต้องใช้ถ่านหิน เช่น เสื้อผ้าเก่า ยางรถยนต์ เป็นต้น

4.ขยะอันตราย เช่น แบตเตอรี่ ถ่าน หลอดไฟอิเล็กทรอนิกส์ จำพวกแก้วหรืออื่นๆ ซึ่งในห้องของลูกค้ำก็จะมีถังขยะในแยกขยะ ซึ่งอีกตัวคือ ถัง compost bin เอาไว้ใส่เศษอาหาร หรือกากซากาแพ ซึ่งเศษอาหารเหล่านี้เราเอาไปใส่ในเครื่องทำปุ๋ย ซึ่งปุ๋ยนี้เราแจกฟรีให้กับลูกค้ำที่สนใจนำกลับบ้านด้วย



รูปภาพที่ 2.3 : ประวัติโรงแรมเนีรา ริทริท จ.นครปฐม

ที่มา : <https://readthecloud.co/neera-retreat-hotel>

## 2.3 ห้องพักของโรงแรมเนีรา ริทริท อ.สามพราน จ.นครปฐม

จำนวนห้องพักมีทั้งหมด 53 ห้อง neera ถือเป็นโรงแรมขนาดกลาง แบ่งประเภทห้องพักออกเป็น 5 ลักษณะ โดยยังคงคอนเซ็ปต์ในการตั้งชื่อประเภทห้องพักให้เกี่ยวข้องกับน้ำ จำแนกตามขนาดของแหล่งน้ำ ไล่มาตั้งแต่ห้อง well ห้อง pond ห้อง lake และห้อง lagoon มีห้องชนิดพิเศษที่ตั้งชื่อไม่อิงตามหลักนี้ คือห้อง mindful ซึ่งถือว่าเป็นห้องไฮไลท์ที่โรงแรมภูมิใจ สามารถเลือกห้องนอนได้ตามความต้องการทั้งแบบเตียงคู่ และเตียงเดี่ยว ออกแบบพื้นที่ใช้สอยได้อย่างเหมาะสม ทุกห้องมาพร้อมกับถุง Eco-kit สีขาว บรรจุแน่นด้วยปิ่นโต ช้อน ซ้อม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่ต้องการไปจับจ่ายใช้สอยที่ตลาดใกล้เคียง จะได้ไม่ต้องใช้ถุงพลาสติกซึ่งย่อยสลายไม่ได้เป็นภาระของโลก ยาสิฟันแบบเม็ด เพื่อไม่ให้เหลือเศษหลอดยา ทำนองเดียวกับหมวกพลาสติกคลุมผม เราใช้เป็นผ้าโพกคลุมผมที่โรงแรมเตรียมไว้ให้แทน

### 2.3.1 Well

ห้องพักประเภทสตูดิโอ ขนาดกะทัดรัดแต่กว้างขวาง พร้อมเตียงเดี่ยว 2 เตียง ในพื้นที่ 30 ตารางเมตร จะตั้งอยู่ในชั้น 2, 3 และ 4 มีจำนวนทั้งหมด 32 ห้อง เป็นวิวสวนหย่อมและวิวบ่อกุง เป็นบรรยากาศที่สงบ เหมาะแก่การเข้าพักที่ต้องการความเป็นส่วนตัว มีห้องน้ำที่เป็นฝักบัวภายในห้องพัก พร้อมกับผ้าขนหนูกับผ้าเช็ดตัว มีชุดชงชาและกาแฟอแกนิค ไว้สำหรับลูกค้าที่ต้องการทำเครื่องดื่มเองได้ พร้อมกับบริการน้ำดื่มและขนมฟรี มีส്മาร์ททีวีขนาด 43 นิ้ว Free Wifi มีตู้เซฟ เบาะนั่งเล่นและมูมนั่งทำงาน



รูปภาพที่ 2.4 : Well/ Studio

ที่มา : <https://www.neeraretreathotel.com/rooms/well>

### 2.3.2 Pond

ห้องพักประเภทดีลักซ์ มีขนาด 34 ตารางเมตร จะตั้งอยู่บนชั้น 3 เหมาะสำหรับการพักผ่อน ที่ต้องการความเป็นส่วนตัว มีเตียงขนาดคิงไซส์ 1 เตียง มีจำนวนทั้งหมด 10 ห้อง ที่สามารถมองเห็นวิวแม่น้ำ และมีระเบียงส่วนตัวอีกด้วย มีห้องน้ำที่เป็นฝักบัวภายในห้องพัก พร้อมกับผ้าขนหนูกับผ้าเช็ดตัว มีชุดชงชาและกาแฟอแกนิค ไว้สำหรับลูกค้าที่ต้องการทำเครื่องดื่มเองได้ พร้อมกับบริการน้ำดื่มและขนมฟรี มีส്മาร์ททีวีขนาด 43 นิ้ว Free Wifi มีตู้เซฟ โซฟานั่งเล่นบริเวณปลายเตียงและมูมนั่งทำงาน

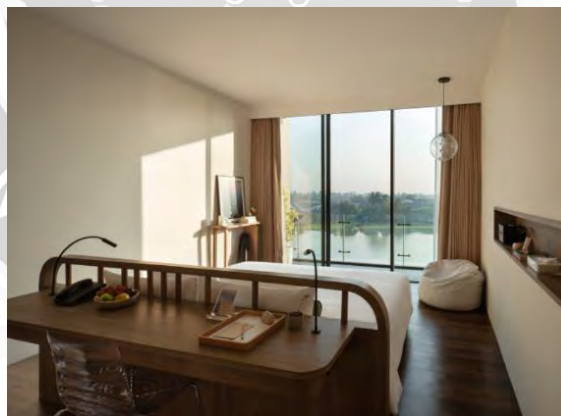


รูปภาพที่ 2.5 : Pond/ Deluxe

ที่มา : <https://www.neeraretreathotel.com/rooms/pond>

### 2.3.3 Mindful

ห้องพักประเภทชิคเนเจอร์ ดีลักซ์ สัมผัสประสบการณ์มีสติและการพักผ่อนอย่างแท้จริง ที่เป็นการอยู่กับตนเอง เป็นห้องที่แสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์ของ “นัรธา” จะอยู่บนชั้น 4 ที่มองเห็นวิวแม่น้ำท่าจีน พร้อมกับเตียงคิงไซส์ 1 เตียง มีขนาด 32 ตารางเมตร มีจำนวนทั้งหมด 6 ห้อง ห้อง Mindful จะมีมุมพิเศษกว่าห้อง Type อื่น มีชุดหินภูเขาไฟที่เป็น Organic แท้ จะมีคุณสมบัติกระจายกลิ่นได้ดี จะมีชื่อกลิ่นว่า Deep Sleep ที่ทำจากดอกไม้ขาว 5 ชนิด ห้องนี้ไม่มี TV จะมีเป็นลำโพง Marshall โดยลูกค้าสามารถเชื่อมต่อ Bluetooth ของเรา เซ็ตเมนูบน Spotify ในช่องของneera จะมีการ set เพลงสไตล์ผ่อนคลายเอาไว้ให้ลูกค้าเปิดฟังระหว่างการเข้าพักได้ มีมุม Card mindful 30 ใบ เป็นภารกิจที่ทำให้เราได้อยู่กับตัวเอง ให้ลูกค้าสู่มหิบบ 1 ใบ จะมีทั้ง set ตอนเช้า และset ตอนกลางคืน ยังมีเป็นเสื้อโยคะ เบาะนั่งสมาธิ ไว้สำหรับลูกค้าที่ต้องการทำกิจกรรมเพื่อการผ่อนคลายได้ด้วยตนเอง มีการจัดมุมอ่านหนังสือจำนวน 6 เล่ม ที่เกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง เป็นการพูดถึงจิตวิทยา หนังสือให้ความรู้ เมื่อลูกค้าเลือกเข้าพักห้อง Mindful ลูกค้าจะสามารถเข้าร่วมกิจกรรมของทางโรงแรมฟรีทุกกิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมวาดเส้นดูใจ (Zentangle) กิจกรรมพับกระดาษโอริกามิ กิจกรรม Let's go Eco เกี่ยวกับการคัดแยกขยะ กิจกรรม Hotel Tour กิจกรรมทำโยคะ เป็นต้น มีชุดชงชาและกาแฟอแกนิค ไว้สำหรับลูกค้าที่ต้องการทำเครื่องดื่มเองได้ พร้อมกับบริการน้ำดื่มและขนมฟรี มีสมาร์ททีวีขนาด 43 นิ้ว Free Wifi มีตู้เซฟ โซฟานั่งเล่นบริเวณปลายเตียงและมุมนั่งทำงาน



รูปภาพที่ 2.6 : Mindful/ Signature deluxe

ที่มา : <https://www.neeraretreathotel.com/rooms/Mindful>

### 2.3.4 Lagoon

ห้องพักประเภทแฟมิลี่ 스위트 เหมาะสำหรับครอบครัวหรือกลุ่มเพื่อน 3-4 คน ห้องนี้จะตั้งอยู่ชั้น 5 ซึ่งเป็นชั้นบนสุดของโรงแรม มีพื้นที่กว่า 70 ตารางเมตร มีจำนวนทั้งหมด 2 ห้อง พร้อมกับเตียงขนาดควีนไซส์ 2 เตียง มีระเบียงส่วนตัวพร้อมกับทิวทัศน์ที่เป็นแม่น้ำท่าจีน และภายในห้องมีอ่างอาบน้ำสำหรับการผ่อนคลายหรือเพื่อช่วงเวลาแห่งความสนุกสนานกับเด็กๆ มีชุดชงชาและกาแฟอแกนิก ไว้สำหรับลูกค้าที่ต้องการทำเครื่องดื่มเองได้ พร้อมกับบริการน้ำดื่มและขนมฟรี มีสมาร์ททีวีขนาด 50 นิ้ว Free Wifi มีตู้เซฟ โซฟานั่งเล่น บริเวณปลายเตียงและมมมั่งทำงาน

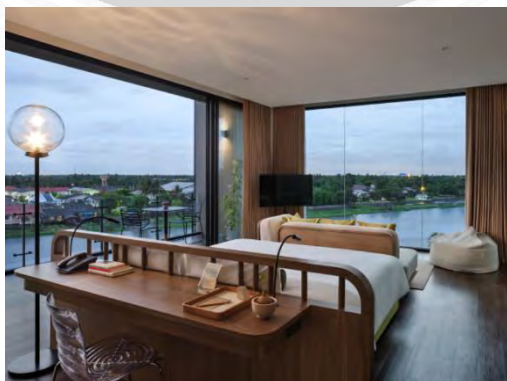


รูปภาพที่ 2.7 : Lagoon/ family suite

ที่มา : <https://www.neeraretreathotel.com/rooms/Lagoon>

### 2.3.5 Lake

ห้องพักประเภทพาโนรามิก 스위트 เป็นห้องพักที่จะเห็นวิวแม่น้ำท่าจีน โค้งเป็นตัวย L ทำให้มีบรรยากาศที่สวยงามที่สุด จะตั้งอยู่บนชั้น 4 และ 5 มีจำนวนทั้งหมด 3 ห้อง พื้นที่ทั้งหมด 72 ตารางเมตร พร้อมด้วยเตียงขนาดคิงไซส์ 1 เตียง มีระเบียงส่วนตัวและอ่างอาบน้ำ มีชุดชงชาและกาแฟอแกนิก ไว้สำหรับลูกค้าที่ต้องการทำเครื่องดื่มเองได้ พร้อมกับบริการน้ำดื่มและขนมฟรี มีสมาร์ททีวีขนาด 50 นิ้ว Free Wifi มีตู้เซฟ โซฟานั่งเล่น บริเวณปลายเตียงและมมมั่งทำงาน



รูปภาพที่ 2.8 : Lake/ Panoramic suite

ที่มา : <https://www.neeraretreathotel.com/rooms/Lagoon>

## 2.4 ห้องอาหารของโรงแรมนีรา รีทรีท

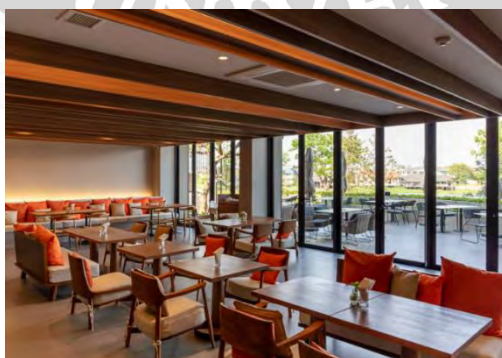
ห้องอาหาร “สีสัน” ส่วนในภาษาอังกฤษสะกดว่า “season” เป็นห้องอาหารตามฤดูกาลไม่ใช่แค่เล่นคำที่ออกเสียงคล้ายกัน แต่ยังมี การเปลี่ยนแปลงหมอนบนเบาะ ปีละ 3 หน ให้ได้สีที่เข้ากับแต่ละฤดูกาล คือ สี ส้มแทนหน้าร้อน สีเขียวแทนหน้าฝน และสีฟ้าแทนหน้าหนาว

“season by neera” นำเสนอแนวทางที่แตกต่างสำหรับอาหารไทยด้วยเมนูที่ปรุงขึ้นตามฤดูกาลและชุดตามสัดส่วน “mindfulness through food” การมีสติผ่านอาหาร คำนึงถึงตามชุดอาหาร แบบแบ่งเป็นสัดส่วนโดยใช้วัตถุดิบสดใหม่ตามฤดูกาล ในขณะที่ทุ่มเทอย่างเต็มที่กับแนวทางที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม จากการร่วมมือกับเกษตรกรและซัพพลายเออร์ในท้องถิ่น เพื่อการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ไปจนถึงกระบวนการกำจัดเศษอาหารภายในโรงแรม และคัดเลือกบรรจุภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมทั้งหมดสำหรับการจัดส่งและการนำกลับบ้าน



รูปภาพที่ 2.9 : ป้ายห้องอาหารสีสัน

ที่มา : <https://readthecloud.co/neera-retreat-hotel/>



รูปภาพที่ 2.10 : ห้องอาหารสีสัน

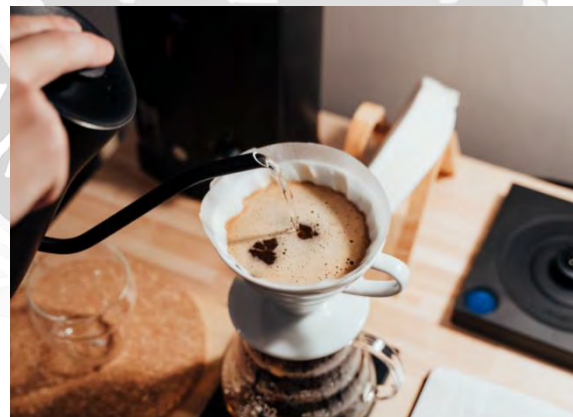
ที่มา : <https://readthecloud.co/neera-retreat-hotel/>

ยังมี “Slow Bar café” ร้านขายเครื่องดื่มชา กาแฟ และขนมทานเล่นตั้งอยู่ชั้นล่างข้างโถงน้ำพุ  
กาแฟที่นี้ถูกสั่งมาจากจังหวัดน่าน ที่ครั้งหนึ่งเคยเป็นพื้นที่เขาหัวโล้น แต่ภายหลังได้มีการฟื้นฟูผืนป่าจนอุดม  
สมบูรณ์ พอที่จะนำเมล็ดกาแฟไปเพาะพันธุ์ได้ และให้คุณภาพราคาดี จนชนะเลิศการประกวดบ่อยๆ จะมีเมนู  
Signature ตามฤดูกาล เราพยายามคิดสรรวัตุดิบตามฤดูกาล เมล็ดกาแฟก็จะมีหลายตัว ซึ่งเรามีความคิดที่  
จะทำอะไรที่นี้ให้เป็น Destination ให้กับคนที่เป็นคอกาแฟได้ เราจะทำให้ความ Mindful และความ E-Co ยัง  
อยู่ในกาแฟได้ เพราะฉะนั้นกาแฟทุกแก้วก็จะบรรจงทำ ด้วยความตั้งใจที่อยากจะส่งต่อสิ่งดีๆ ให้กับลูกค้า ทั้งยัง  
ช่วยสิ่งแวดล้อมด้วยการลด Carbon Footprint อีกด้วย



รูปภาพที่ 2.11 : Slow Bar Café

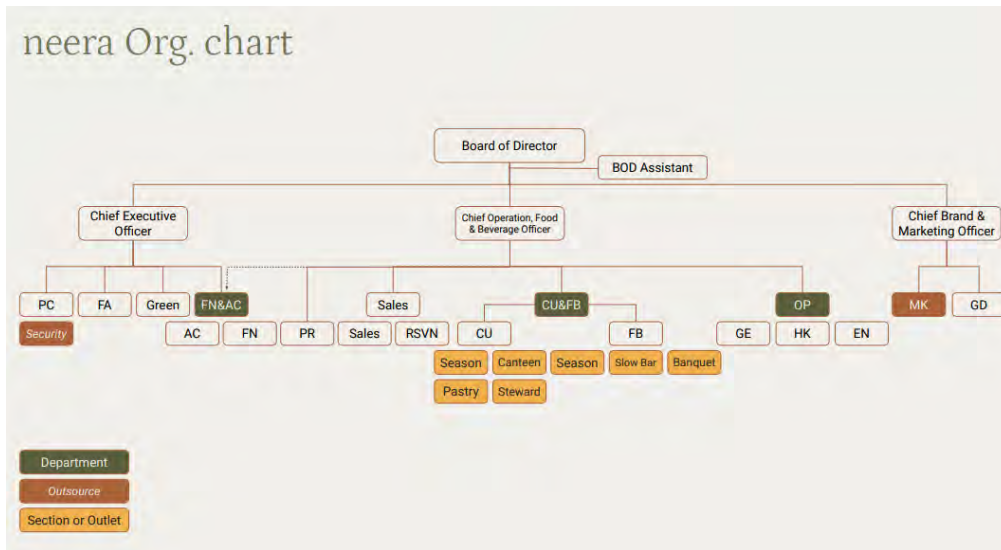
ที่มา : <https://www.neeraretreathotel.com/eat-drink>



รูปภาพที่ 2.12 : Slow Bar Café (2)

ที่มา : <https://www.neeraretreathotel.com/eat-drink>

## 2.5 แผนผังองค์กรแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)



รูปภาพที่ 2.13 : แผนผังองค์กร

ที่มา : neera org.

## 2.6 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

ชื่อ - นามสกุล : นางสาวกุลิสรา แซ่ไคว่

ตำแหน่ง : พนักงานต้อนรับส่วนหน้า



รูปภาพที่ 2.14 : นักศึกษาสหกิจศึกษา

ที่มา : ผู้จัดทำ (2567)

## ลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

โดยมีขั้นตอนการขอข้อมูลของลูกค้าในขั้นตอนการดำเนินการเข้าพัก ประกอบด้วย เบอร์โทรศัพท์ ภายในประเทศ (Phone Number) ทะเบียนรถ (vehicle) อีเมลล์ (E-mail) และลายเซ็น (Signature) เมื่อจบสิ้นขั้นตอนการเช็คอินแล้ว จะต้องอธิบายให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับกฎข้อบังคับ มีดังนี้

- 1) แจ้งกฎข้อห้ามสูบบุหรี่ (Non Smoking)
- 2) แจ้งกฎข้อห้ามนำทุเรียนและมังคุด เข้ามารับประทานทานภายในโรงแรมและห้องพัก(no durian and mangosteen in the hotel) หากฝ่าฝืนจะทำการปรับตามจริงที่ได้แจ้งไว้
- 3) แจ้งรายละเอียดของห้องอาหาร, Slow Bar และสระว่ายน้ำ บอกรเวลาเปิด-ปิด
- 4) แจ้งรายละเอียดของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก โซนบาร์ ได้แก่ ชุด Eco-kit ประกอบด้วย ถูผ้าสีขาว ปิ่นโต ชุดช้อนช้อม และกระบอกน้ำ เพื่อเป็นการลดการใช้พลาสติกที่ย่อยสลายได้ยาก กระบอกน้ำสามารถนำไปใช้เมื่อซื้อใส่เครื่องดื่มใน Slow Bar จะมีส่วนลด 5 บาททุกเมนู น้ำเปล่าบรรจุใส่ขวดแก้วสามารถขอเพิ่มได้ตลอด 24 ชม. พร้อมขนมทานเล่น ชุดชงชา และกาแฟ ทานได้ฟรี ซึ่งเศษกากชาและกาแฟ สามารถทิ้งในกล่อง Compost Bin เพื่อนำไปทำเป็นปุ๋ยได้ ทางโรงแรมจะทำการบรรจุใส่ขวดเพื่อแจกฟรี ลูกค้าสามารถหยิบกลับบ้านได้เลย ถึงขยะจะอยู่ในตู้ใต้โซนบาร์ มี 3 ใบไว้แยกขยะแต่ละชนิด

ภายในห้องน้ำ ได้แก่ ยาสีฟันแบบเม็ด แนะนำเคียวให้เกิดฟองแล้วจึงค่อยแปรงฟัน ซึ่งจะไม่มีการเช็ดแปรงสีฟันไว้ แต่สามารถขอเพิ่มได้ ผ้าโพกคลุมผมแทนการใช้หมวกคลุมผมพลาสติก แจ้งเรื่อง Wi-Fi ใช้ในชื่อ neera guest User ให้ใส่เลขห้อง ส่วน Password ให้ใส่ตัวอักษรภาษาอังกฤษ 4 ตัวแรก ของนามสกุลลูกค้า เริ่มต้นด้วยตัวพิมพ์ใหญ่ แจ้งเรื่องคีย์การ์ด 1 ใบ ใช้เสียบใส่ช่องเพื่อเปิดการทำงานของไฟฟ้าภายในห้อง แจ้งเบอร์ติดต่อ Lobby สามารถกด 0 เพื่อติดต่อสอบถามหรือแจ้งห้องมีปัญหากับทาง Front ได้ตลอด 24 ชม. จากนั้นส่งลูกค้าขึ้นลิฟท์



## 2.7 ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา

ชื่อ - นามสกุล : คุณธีรวัฒน์ ฉากภาพ  
ตำแหน่ง : Head of People and Culture  
Line ID : (@)thrhsp  
Email : hrm@neeraretreathotel.com



รูปภาพที่ 2.15 : พนักงานที่ปรึกษา

ที่มา : ผู้จัดทำ (2567)

## 2.8 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ โรงแรมนิรา ริทริท อ.สามพราน จ.นครปฐม ได้ใช้เวลาในการปฏิบัติงานในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566 เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 15 มกราคม 2567 ถึงวันที่ 3 พฤษภาคม 2567 เป็นเวลา 16 สัปดาห์ โดยเวลาเข้าและเลิกงานของแผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า คือ 8.00น. – 17.00น. เป็นเวลา 8 ชั่วโมง รวมพัก จะเข้าปฏิบัติงาน 5 วันต่อสัปดาห์และมีวันหยุด 2 วันต่อสัปดาห์

## 2.9 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

2.9.1 ศึกษาข้อมูลวิธีการดำเนินงาน ข้อมูลต่างๆจากการปฏิบัติงานจริงที่ได้รับและสอบถามจากพนักงานที่ปรึกษาและเพื่อนร่วมงาน

2.9.2 กำหนดหัวข้อโครงงาน และรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับโครงงาน เช่น ภาษา อุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงคัดกรองข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับมาจากแหล่งอ้างอิงที่มีความน่าเชื่อถือ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และทำการทบทวนนำเสนอหัวข้อโครงงานแก่อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและนำคำแนะนำมาแก้ไข

2.9.3 เริ่มดำเนินการจัดการทำข้อมูลและ QR Code

2.9.4 เรียบเรียงข้อมูลและนำผลงานเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและนำไปทดลองใช้

2.9.5 ดำเนินการวิเคราะห์ผลข้อมูล โดยให้มีการติดตามผล และประเมินผลความพึงพอใจของผู้ทดลองใช้

2.9.6 สรุปผลและจัดทำรายงาน โดยการนำข้อมูลทั้งหมดมาสรุปผลและเรียบเรียงเป็นรูปเล่มรายงานฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำเสนอและเผยแพร่ต่อไป

ตารางที่ 2.1 : ตารางแสดงระยะเวลาในการดำเนินงานของโครงการ

ขั้นตอนในการดำเนินงาน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	พ.ค.
1.ศึกษาข้อมูลที่จะนำมาเป็นหัวข้อ				
2.นำเสนอหัวข้อโครงการแก่อาจารย์ที่ปรึกษา				
3.ดำเนินการจัดทำข้อมูล และทำ QR Code				
4.นำ QR Code ที่จัดทำไปทดลองใช้				
5.ติดตามและประเมินผล				
6.สรุปผลและจัดทำเล่มโครงการ				

## 2.10 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

### 2.10.1 ผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

หลังจากที่นักศึกษาได้รับเข้าปฏิบัติสหกิจในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ณ โรงแรมนิรา รีทรีท อ.สามพราน จ.นครปฐม นักศึกษาได้เรียนรู้ถึงระบบการทำงานที่เกี่ยวข้องกับหลากหลายตำแหน่งในองค์กร ทำให้ได้เรียนรู้หลายเรื่องในระหว่างวันที่ 15 มกราคม 2567 ถึงวันที่ 3 พฤษภาคม 2567 รวมระยะเวลาทั้งหมด 16 สัปดาห์ สิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในครั้งนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ และสามารถนำไปพัฒนาตนเอง ให้มีความพร้อมในการทำงานอนาคตต่อไป ไม่ว่าจะเป็นความรู้ ความเข้าใจรวมไปถึงความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย และมีระเบียบวินัย ความอดทนต่อการทำงานร่วมกับผู้อื่นสามารถทำงานภายใต้แรงกดดันได้ รวมไปถึงการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด ได้พัฒนาบุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมากขึ้น

### 2.10.2 ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

จากที่นักศึกษาได้ออกไปปฏิบัติสหกิจ ปัญหาที่พบคือ ในช่วงแรกของการปฏิบัติสหกิจมีความยากตรง การทำความเข้าใจกับงานภายในแผนก ซึ่งทั้งงานเอกสาร งานโปรแกรม และรวมไปถึงขั้นตอนในการบริการลูกค้า ซึ่งทำให้เกิดความยากในการทำงาน การรับมือกับลูกค้าในแต่ละวันมีความยากง่ายที่ไม่เท่ากัน ทำให้เราต้องมีความเตรียมพร้อมอยู่เสมอเพื่อแก้ไขปัญหาให้สำเร็จ

## 2.11 ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

2.11.1 ควรมีการศึกษาในเรื่องของภาษาจีน ให้มากยิ่งขึ้นเพื่อให้สามารถบริการ ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.11.2 ต้องมีการปรับตัวในเรื่องการทำงาน ศึกษาและเข้าใจในกระบวนการทำงานของ โรงแรม เพื่อให้บริการลูกค้าได้ดีมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้กับโรงแรมได้เช่นกัน



## บทที่ 3

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการที่ผู้จัดทำได้ทำโครงการเรื่องคิวอาร์โค้ดแผนผังโรงแรมนيرا รีทรีท ภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม ของโรงแรมนيرا รีทรีท อ.สามพราน จ.นครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์ 1).เพื่อจัดทำคิวอาร์โค้ดแผนผังโรงแรมนيرا รีทรีท ภาษาจีนสำหรับพนักงาน 2).เพื่อช่วยลดปัญหาเรื่องการสื่อสารผิดพลาดระหว่างพนักงานและลูกค้าชาวจีน ดังนั้น ผู้จัดทำได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร วรรณกรรม บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้

#### 3.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ QR Code

##### 3.1.1 หลักแนวคิดเกี่ยวกับคิวอาร์โค้ด

##### 3.1.2 การเลือกใช้ QR Code เวอร์ชันให้เหมาะสมกับข้อมูล

##### 3.1.3 ความสามารถในการแก้ไขข้อผิดพลาดของคิวอาร์โค้ด

##### 3.1.4 การประยุกต์ใช้ในหน่วยงานด้านการท่องเที่ยว

##### 3.1.5 วิธีการสร้าง QR Code ฟรีทำใช้งานเองแบบง่ายๆ ไม่มีวันหมดอายุ

#### 3.2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับภาษาจีน

#### 3.3 ประโยชน์ของการใช้ภาษาจีนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

#### 3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ QR Code

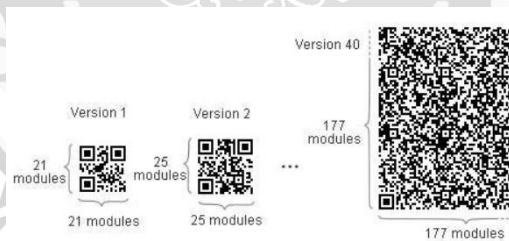
#### 3.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ QR Code

##### 3.1.1 หลักแนวคิดเกี่ยวกับคิวอาร์โค้ด

ณัฐวุฒิ บุญโรจน์วงศ์ และ กชกร พระพรตระกูล (2560) ได้กล่าวถึง คิวอาร์โค้ด (QR Code : Quick Response Code) ไว้ดังนี้ QR Code ถูกคิดค้นโดยบริษัท เดนโซ เวฟ จากประเทศญี่ปุ่น โดยมีลักษณะเป็นบาร์โค้ด 2 มิติ ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลประเภทข้อความ ที่ประกอบไปด้วย ตัวเลขและตัวอักษร ขนาดของข้อมูลที่สามารถจัดเก็บลงไปได้นั้นขึ้นอยู่กับเวอร์ชันของคิวอาร์โค้ด ซึ่งแต่ละเวอร์ชันนั้นมีข้อแตกต่างทางด้านขนาดชนิดของข้อมูลที่สามารถบันทึก และระดับความสามารถในการแก้ไขข้อผิดพลาดในการอ่านข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ระดับได้แก่ L M Q H โดยสามารถคืนค่าข้อมูลจากการอ่านรหัสผิดพลาดได้ตั้งแต้อยู่ที่ 7 15 25 และ 30 ตามลำดับ ซึ่งผู้ใช้งานสามารถเลือกได้ตามความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการใช้งาน

จึงสรุปได้ว่า QR Code นั้นเป็นสัญลักษณ์ที่ถูกพัฒนาขึ้นมาจาก Barcode เพื่อให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ในหน่วยความจำได้มากขึ้นสูงสุดถึง 4000 ตัวอักษร ซึ่งสามารถจัดเก็บได้ทั้งข้อมูลประเภทข้อมูลตัวอักษรและตัวเลข โดยสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับโทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

QR Code ประกอบด้วยชิ้นส่วนโมดูลรูปสี่เหลี่ยมสีขาวเรียงตัวกันในสี่เหลี่ยมที่สามารถอ่านด้วยการสแกน QR Code ผ่านอุปกรณ์เครื่องอ่าน QR Code หรือผ่านโทรศัพท์สมาร์ทโฟน (Smartphone) ที่มีกล้องและได้ติดตั้งแอปพลิเคชันสำหรับการถอดรหัส QR Code โดยข้อมูลที่ถูกรหัสและถูกจัดเก็บหรือบันทึกอยู่ในสัญลักษณ์ QR Code จะเป็นข้อมูลชนิดตัวอักษร (Characters) หรือตัวเลข (Numeric) ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้เพื่อเก็บข้อมูลได้หลากหลาย เช่น เก็บข้อมูลแหล่งของเว็บไซต์เบอร์โทรศัพท์ข้อความ และข้อมูลที่เป็นตัวอักษรอื่นๆ ได้หลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับการประยุกต์ใช้งาน เป็นต้น ความจุและเวอร์ชันของ QR Code แบ่งเป็นเวอร์ชันตั้งแต่เวอร์ชัน 1 จนถึงเวอร์ชัน 40 ซึ่งแต่ละเวอร์ชันมีความแตกต่างกันในการกำหนดค่าของโมดูล (Module configuration) โดยโมดูลคือจุดสีขาวและสีดำที่ประกอบกันเป็นสัญลักษณ์ QR Code การกำหนดค่าของโมดูลเป็นการอ้างอิงถึงจำนวนของโมดูลที่สามารถบรรจุอยู่ใน QR Code ในแต่ละด้าน ยกตัวอย่างเช่น เวอร์ชัน 1 (21x21 โมดูล) ขยายไปถึงเวอร์ชัน 40 (177x177 โมดูล) ซึ่งหมายเลขเวอร์ชันที่สูงขึ้นแต่ละระดับ หมายถึงการเพิ่มจำนวนโมดูลเข้าไปในแต่ละด้านจำนวน 4 โมดูลจากเวอร์ชันก่อนหน้า



รูปภาพที่ 3.1 : การเพิ่มจำนวนโมดูลในแต่ละเวอร์ชันของ QR Code  
ที่มา : <https://medium.com>

ซึ่งแต่ละเวอร์ชันของ QR Code มีความแตกต่างกันในด้านของขนาดความจุข้อมูลชนิดของข้อมูลที่เก็บ เช่น ชนิดข้อมูลตัวอักษร (Characters) หรือชนิดข้อมูลตัวเลข (Numeric) เป็นต้นและระดับความสามารถในการแก้ไขข้อผิดพลาดและคืนค่าข้อมูล (Error correction level) ในแง่ของความจุที่ต้องการเก็บข้อมูลปริมาณมากไว้ใน QR Code จะทำให้จำนวนโมดูลที่ประกอบกันเป็น สัญลักษณ์ QR Code มีจำนวนมากขึ้น และส่งผลให้ขนาดของสัญลักษณ์ QR Code มีขนาดใหญ่ขึ้นตามไปด้วย (Denso Wave 2016)

จากคุณสมบัติดังกล่าว QR CODE จึงได้มีการถูกนำไปใช้งานในหลายทั้งภาค ufabet อุตสาหกรรม และภาคธุรกิจโดยในภาค ธุรกิจนั้น QR CODE ถูกใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารการตลาดเป็นส่วนใหญ่ซึ่งในปัจจุบัน กำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในประเทศญี่ปุ่น ส่วนในไทยเองนั้น ขณะนี้กำลังอยู่ในช่วงเริ่มต้นของการใช้ QR CODE

ในเบื้องต้นจะขออธิบายถึงการนำ QR CODE ไปใช้งานในภาคอุตสาหกรรมก่อน ซึ่งการนำ QR CODE ไปใช้ในภาคอุตสาหกรรมนำ จำเป็นจะต้องมีการสร้างระบบเสียก่อนเพื่อให้สามารถที่จะพิมพ์ QR CODE และอ่าน QR CODE ได้ โดยมี เครื่องมือ 2 ชนิดด้วยกันคือ software และเครื่องพิมพ์กับเครื่องสแกน QR CODE แต่อย่างไรก็ตาม การพิมพ์ QR CODE นั้นอาจไม่สามารถทำให้ QR CODE อ่านได้อย่างถูกต้องเสมอไป เพราะการสร้าง QR CODE ขึ้นมาจำเป็นต้องคำนึงถึงผู้รับว่าทางผู้รับเอกสารนั้นมีเครื่องอ่าน QR CODE ที่เหมาะสมกับขนาดหรือไม่



รูปภาพที่ 3.2 : คิวอาร์โค้ด

ที่มา : <https://mindphp.com>

ขวัญจุฑา คำบันลือ และคณะ (2560) ได้ศึกษาเรื่องการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด เพื่อส่งเสริมกิจกรรมการเรียนรู้ สำหรับศูนย์รวบรวมสายพันธุ์กล้วยเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดกำแพงเพชร โดยการวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) เพื่อศึกษาสภาพ และความต้องการการใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด 2) เพื่อออกแบบและประเมินเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด 3) เพื่อศึกษาผลการใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด 4) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการศูนย์รวบรวมสายพันธุ์กล้วยเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดกำแพงเพชร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด แบบประเมินเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด แบบทดสอบความรู้ของผู้ใช้บริการ และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัย พบว่า 1) ผลการศึกษาสภาพและความต้องการของศูนย์รวบรวมสายพันธุ์กล้วย เฉลิมพระเกียรติ จังหวัดกำแพงเพชร เป็นส่วนกิ่งธรรมชาติแสดงพันธุ์กล้วยประมาณ 180 สายพันธุ์ มีทั้งกล้วยในประเทศและต่างประเทศ เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดช่วยให้ผู้มาใช้บริการมีความสะดวกขึ้น และป้ายบอกชื่อสายพันธุ์กล้วยต้องมีความแข็งแรงและทนทานโดยมีรูปแบบเด่นชัด ชื่อวิทยาศาสตร์ ชื่ออื่น ข้อมูลทั่วไป ลำต้น ใบ ดอก ผล และประโยชน์ของกล้วยชนิดนั้นๆ 2) ผลการออกแบบและประเมินเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด โดยภาพรวมมีความ

เหมาะสมมากที่สุด (  $x = 4.70$ ,  $S.D. = 0.47$  ) 3) ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของการทำแบบทดสอบหลังการใช้เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดกับเกณฑ์ร้อยละ 80 พบว่า สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .054 การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด มีความพึงพอใจในด้านการออกแบบอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ด้านเนื้อหาอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ด้านการนำเสนออยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และโดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (  $x = 4.67$ ,  $S.D. = 0.47$  )

### 3.1.2 การเลือกใช้ QR Code เวอร์ชันให้เหมาะสมกับข้อมูล

การเก็บข้อมูลไว้ใน QR Code เป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงอย่างมากเพราะขนาดของสัญลักษณ์ QR Code จะแปรสภาวะตามขนาดของข้อมูล หากข้อมูลมีขนาดใหญ่ สัญลักษณ์ QR Code จะมีขนาดใหญ่ในทางกลับกันหากข้อมูลมีขนาดเล็กขนาดของสัญลักษณ์ก็จะเล็กตามไปด้วย แต่ในทางปฏิบัติหากเลือกเวอร์ชันของ QR Code ไม่เหมาะสมกับขนาดของข้อมูลเช่นต้องการเก็บข้อมูลขนาดเล็กแต่เลือกใช้ QR Code เวอร์ชันสูงเกินไปจะทำให้ขนาดของสัญลักษณ์ QR Code มีขนาดใหญ่เกินความจำเป็นอาจก่อให้เกิดขนาดรูปทรงที่เอะอะไม่เหมาะสมกับพื้นที่ที่จะนำไปใช้งาน อีกทั้งอาจเกิดข้อผิดพลาดในการอ่านสัญลักษณ์ได้ (DensoWave2016) ตัวอย่างการเลือกใช้เวอร์ชันของ QR Code ให้เหมาะสมกับขนาดข้อมูลในกรณี ที่ต้องการเก็บข้อมูลชนิดตัวเลข 100 ดิจิต โดยพิจารณาจากตารางจะมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 1) เลือกชนิดข้อมูล (ในกรณีนี้คือตัวเลข Numeral)
- 2) เลือกระดับการตรวจสอบข้อผิดพลาด เช่น L M Q และ H (ในกรณีนี้คือระดับ M)
- 3) ค้นหาข้อมูลในตารางที่ใกล้เคียงกับจำนวน 100 ในคอลัมน์ Numeric และแถวที่ M จะเกิดจุดตัด

ในแถวของ QR Code เวอร์ชัน ดังนั้นเวอร์ชัน QR Code ที่เหมาะสมในการเก็บข้อมูลชนิดตัวเลข 100 ดิจิต คือ เวอร์ชัน 3 (29x29 โมดูล)

ตารางที่ 3.1 : แสดงการเปรียบเทียบเวอร์ชันของ QR Code ที่เหมาะสมกับขนาดข้อมูลต่างๆ

Version	Modules	ECC Level	Data bits (mixed)
1	21x21	L M Q H	152 128 104 72 41 34 27 17 25 20 16 10 17 14 11 7 10 8 7 4
1	21x21	L M Q H	152 128 104 72 41 34 27 17 25 20 16 10 17 14 11 7 10 8 7 4
3	29x29	L M Q H	440 352 272 208 127 101 77 58 77 61 47 35 53 42 32 24 32 26 20 15

ตารางที่ 3.2 : แสดงข้อมูลความจุ

ชนิดข้อมูล	ความจุ
1.ตัวเลขอย่างเดียว	มากที่สุด 7,089 ดิจิต
2.ตัวอักษรผสม	ตัวเลขมากที่สุด 4,296 ตัวอักษร
3.ไบนารี (Binary 8 Bit)	มากที่สุด 2,953 ไบต์
4.คันจิ / คานะ	มากที่สุด 1,817 ตัวอักษร

### 3.1.3 ความสามารถในการแก้ไขข้อผิดพลาดของคิวอาร์โค้ด

QR Code มีความสามารถในการแก้ไขข้อผิดพลาด และคืนค่าข้อมูลที่ถูกต้องได้ในกรณีที่สัญลักษณ์ QR Code มีครบสกปรกหรือเกิดความเสียหาย ความสามารถดังกล่าวได้นำ Solomon Code (Reed & Solomon 1960) ซึ่งเป็นหลักการทางคณิตศาสตร์ที่ถูกคิดค้นขึ้นมาเพื่อแก้ไข ข้อผิดพลาดในการอ่านข้อมูลจากแผ่นซีดีเพลงและใช้ในการป้องกันแก้ไขสัญญาณรบกวนการสื่อสารผ่านดาวเทียม (Imminck 1994) ซึ่งเป็นหลักการที่ใกล้เคียงกันทำให้ผู้พัฒนานำมาประยุกต์ใช้กับการแก้ไขข้อผิดพลาดและคืนค่าข้อมูลใน QR Code ความสามารถในการแก้ไขข้อผิดพลาดแบ่งออกเป็น 4 ระดับคือระดับ L M H และ Q ซึ่งมีร้อยละในการคืนค่าข้อมูลที่แตกต่างกันโดยผู้ใช้ สามารถเลือกตามความเหมาะสมของสภาพการใช้งาน การเพิ่มระดับจะเป็นการเพิ่มความสามารถในการแก้ไขข้อผิดพลาด แต่ก็เป็นการเพิ่มจำนวนโมดูลสำหรับการแก้ไขข้อผิดพลาดให้แก่ QR Code ส่งผลทำให้ความจุในการเก็บข้อมูลน้อยลงและขนาดของสัญลักษณ์ก็จะใหญ่ขึ้นตามอีกด้วย

ปัจจัยต่างๆ ในการเลือกระดับความสามารถในการแก้ไขข้อผิดพลาด เช่น สภาพแวดล้อมการใช้งาน และขนาดของสัญลักษณ์ QR Code ยกตัวอย่าง เช่น การเลือก 120 ปี ที่ 6 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-มิถุนายน 2560 ระดับ Q (ร้อยละ 23) หรือ H (ร้อยละ 30) เหมาะสำหรับสภาพแวดล้อมในโรงงานที่ QR Code อาจมีสิ่งสกปรกไปจับที่พื้นผิว ในขณะที่ระดับ L เหมาะสำหรับการใช้งานในสภาพแวดล้อมที่สะอาด อีกทั้งยังบันทึกข้อมูลได้มากที่สุด

ตารางที่ 3.3 : แสดงระดับความสามารถในการแก้ไขข้อผิดพลาดและร้อยละของการคืนค่าข้อมูล

ระดับ	ร้อยละของการคืนค่าข้อมูล(โดยประมาณ)
L	7
M	15
Q	25
H	30



### 3.1.4 การประยุกต์ใช้ในหน่วยงานด้านการท่องเที่ยว

ไพศาล กาญจนวงศ์ และอาบทิพย์ กาญจนวงศ์ (2560, ฉบับที่ 17) ได้ศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี บาร์โค้ดสองมิติเพื่อบริการข้อมูลภายในวัดโดยนำเสนอข้อมูลในลักษณะสี่เหลี่ยม 3 ภาษา ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้ข้อมูลที่ถูกต้องและนับเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการอนุรักษ์และจัดการมรดกวัฒนธรรม พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจเกือบทุกรายการในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ ข้อมูลมีประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว การแสดงผลข้อมูลตรงกับความต้องการ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ความสะดวกในการใช้งานป้าย ณ จุดบริการข้อมูล และจำนวนจุดบริการข้อมูลมีเพียงพอ

### 3.1.5 วิธีการสร้าง QR Code ฟรีทำใช้งานเองแบบง่ายๆ ไม่มีวันหมดอายุ

QR Code คือ สัญลักษณ์สี่เหลี่ยมเล็กๆ ที่อยู่รวมกันในกรอบสี่เหลี่ยมเดียวกัน มีลักษณะเป็นภาพ 2 มิติโดยมีคุณสมบัติในการเก็บข้อมูล รูปภาพ หรือชื่อ URL ของเว็บไซต์ต่างๆ ที่อยู่บนแพลตฟอร์มออนไลน์ สำหรับวิธีสร้าง QR Code ในปัจจุบันนั้น ไม่ยุ่งยากซับซ้อนสามารถทำใช้เองได้ง่ายๆ ไทยรัฐออนไลน์มีวิธีทำง่ายๆ วิธีสร้าง QR Code สามารถทำได้หลายวิธีแต่วิธีที่นิยมมากที่สุดก็คือการสร้าง QR Code ผ่านเว็บไซต์ออนไลน์เนื่องจากทำได้ง่ายสะดวกรวดเร็วไม่มีค่าใช้จ่าย โดยสามารถใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน สแกนหรือสแกนผ่านแอปพลิเคชันต่างๆก็สามารถเชื่อมต่อไปยังข้อมูลที่ต้องการได้ภายในเวลาไม่กี่วินาที การสร้าง QR Code นิยมนำมาใช้ในผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการประเภทต่างๆ เพราะทำให้รับข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ป้องกันความผิดพลาดในการสื่อสารหรือไม่ต้องกังวลว่าข้อมูลจะตกหล่น โดยเฉพาะ URL ของเว็บไซต์ที่เป็นข้อความตัวอักษรเยอะๆ สามารถย่อมาอยู่ภายในสัญลักษณ์ QR Code ได้ง่าย

การสร้าง QR Code ฟรีผ่านเว็บไซต์ออนไลน์มีเว็บไซต์มากมายที่ให้บริการสร้าง QR Code ใช้เอง โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายสำหรับเว็บไซต์ที่ใช้งานได้ง่ายมากๆเหมาะสำหรับมือใหม่ทุกคน ได้แก่ [www.the-qrcode-generator.com](http://www.the-qrcode-generator.com) โดยมีวิธีทำ ดังนี้

1. นำลิงก์หรือ URL ที่ต้องการสร้าง QR Code มาวางในพื้นที่ Free Text นอกจากนี้ยังมีคำสั่ง Contact, Phone, SMS สำหรับผู้ที่ต้องการนำรายละเอียดการติดต่อเบอร์โทรศัพท์และข้อความมาสร้าง QR Code อีกด้วย
2. สัญลักษณ์ QR Code ด้านขวามือจะเปลี่ยนรูปร่างหลังวางลิงค์เรียบร้อยแล้วสามารถทดสอบความถูกต้องด้วยการใช้สมาร์ทโฟนสแกนดูก่อน
- 3.คลิกปุ่ม SAVE เพื่อบันทึกสัญลักษณ์ QR Code เป็นไฟล์ภาพและนำไปใช้ได้เลยการสร้าง QR Code ถือเป็นส่วนหนึ่งของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี หากรู้จักนำมาใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม ก็จะช่วยประหยัดเวลาไม่ต้องเสียเวลาพิมพ์ทำให้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็วอย่างมาก

### 3.2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับภาษาจีน

เด็กดีต่อทคอม (2553) ได้กล่าวว่า ภาษาในความหมายอย่างกว้าง หมายถึง กริยาอาการที่แสดงออกมาแล้วสามารถทำความเข้าใจกันได้ไม่ว่าจะเป็นระหว่างมนุษย์กับมนุษย์มนุษย์กับสัตว์หรือ สัตว์กับสัตว์ส่วน ภาษาในความหมายอย่างแคบนั้น หมายถึง เสียงพูดที่มนุษย์ใช้สื่อสารกันเท่านั้นคำว่า ภาษา “ถ้อยคำที่ใช้พูดหรือ เขียนเพื่อสื่อความของชนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เช่น ภาษาไทย ภาษาจีน หรือ เพื่อสื่อความเฉพาะวงการ เช่น ภาษาราชการ ภาษากฎหมาย ภาษาธรรม เสียงตัวหนังสือ หรือ กริยา อาการที่สื่อความได้เช่น ภาษาพูด ภาษาเขียน ภาษาท่าทาง ภาษามือ”

Vantage (ม.ป.ป.) ได้กล่าวว่า ทักษะการใช้ภาษาทั้ง 4 ด้าน มีดังนี้

#### 1. ทักษะการอ่าน

ด้านทักษะการอ่านถึงแม้ว่าในการเรียนภาษาหลักสูตรระยะสั้น เน้นด้านการพูดสื่อสารในชีวิตประจำวันเป็นส่วนใหญ่แต่การอ่านก็เป็นส่วนสำคัญ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เรียนที่ต้องการเรียนภาษาจีนในระดับที่สูงขึ้น วัตถุประสงค์ในการอ่านเพื่อเป็นการพัฒนาความสามารถในการวิเคราะห์เนื้อหาจากเรื่องที่อ่าน ขยายมุมมองความรู้ แต่ถ้าในการเรียนทักษะการอ่านผู้สอนมุ่งเน้นไปที่การให้ผู้เรียนท่องอ่านก็จะทำให้ผู้เรียนไม่สนใจในการเรียนได้การปลูกฝังให้ผู้เรียนมีทักษะการอ่านที่ดีควรหาข้อความ หรือ บทความภาษาจีนสั้น ๆ จากนอกห้องเรียนมาเป็นบทเรียนเสริมหรือบทความที่ส่วนเกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่เรียน ก็จะช่วยให้ผู้เรียนสนใจในการเรียนมากขึ้น

#### 2. ทักษะการเขียน

ด้านทักษะการเขียน ด้านทักษะการอ่าน และการเขียน เป็นทักษะที่ควบคู่กันในการเรียนรู้ที่ เคยได้กล่าวไปแล้ว ข้างต้นว่าการเขียนอักษรจีนมีความยาก เพราะอักษรจีนประกอบด้วยเส้นขีดต่าง ๆ รวมเข้าด้วยกัน คำศัพท์แต่ละตัวมีการเขียนที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิงในการเรียนการสอนภาษาจีนหลักสูตรระยะสั้นถึงแม้ว่าจะไม่เน้นการเขียนอักษรจีน หรือ ไม่มีการเรียนตัวอักษรจีนเลยแต่ผู้สอนก็สามารถปรับใช้วิธีการอื่น ๆ เพื่อฝึกการเขียนของผู้เรียน เช่น ให้ผู้เรียนจับคู่แต่งบทสนทนาจากเรื่องที่เรียนมาโดยปรับให้เข้ากับสถานการณ์ที่น่าจะพบเจอในชีวิตประจำวัน การฝึกวิธีนี้นอกจากจะช่วยฝึกด้านการเขียนแล้ว ผู้สอนยังสามารถวัดความเข้าใจของผู้เรียนได้อีกด้วย นอกจากนี้ยังสามารถให้ผู้เรียนจับคู่สนทนาจากเนื้อเรื่องที่แต่งนั้น วิธีนี้จะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ในทักษะต่าง ๆ ครบทั้ง 4 ด้าน ซึ่งก็คือผู้เรียนแต่งเนื้อเรื่องในการสนทนาด้วยตนเอง

#### 3. ทักษะการฟัง

ด้านทักษะการฟังในการเรียนภาษาจีน ทักษะการฟังถือได้ว่าเป็นส่วนพื้นฐานแรกของการเริ่มเรียนภาษา ปัญหาที่พบจากการเรียนภาษาจีน คือในการเรียน หรือ 12 ทำแบบทดสอบผู้เรียนมีทักษะการฟังได้เป็นอย่างดีแต่เมื่อผู้เรียนนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้จริง มักเกิดปัญหาการฟังในการสนทนาจากเจ้าของภาษา เพราะสำเนียงภาษาของแต่ละคนย่อมมีสำเนียงในการพูดแตกต่างกันไป ทำให้เกิดอุปสรรคในการฟัง

นอกจากนั้นด้านการฟัง ยังมีปัญหาเกี่ยวกับการแยกเสียงคำศัพท์บางคำที่มีเสียงใกล้เคียงกันไม่ออก เช่น คำศัพท์ที่ออกเสียง q (ชี) กับ x (ซี) หรือ ch (ชือ) กับ sh (ชือ) อาจทำให้เกิดการเข้าใจผิดในเรื่องของความหมายของคำศัพท์นั้น ๆ ได้

#### 4. ทักษะการพูด

ด้านทักษะการพูดในการเรียนภาษาจีน เป็นทักษะที่มีความสำคัญรองลงมาจากทักษะการฟัง เมื่อเริ่มเรียนรู้จากการฟังแล้วก็เริ่มเรียนรู้ในการพูด ปัญหาหลักด้านทักษะการพูดคือสภาพแวดล้อมทางภาษา ถ้านอกห้องเรียนไม่มีโอกาสได้ใช้ภาษาจีนในการสนทนาก็จะทำให้ไม่มีโอกาสในการฝึกพูดกับเจ้าของภาษาน้อยลง และด้วยธรรมชาติของภาษาภาษาจีนที่มีเสียงวรรณยุกต์ทั้งหมดอยู่ 4 เสียง โดยแต่ละเสียงจะมีความหมายที่แตกต่างกันออกไป เมื่อพูดเสียงก็จะทำให้เกิดการสื่อสารที่ผิดไป ทักษะด้านการพูดภาษาจีน จึงมีความสำคัญมากในการสื่อสาร อีกปัญหาที่พบมากในการเรียน คือในการฝึกพูดในห้องเรียน ผู้เรียนสามารถพูดตามแบบสนทนาในบทเรียนได้ดีแต่หลังจากเรียนแล้วก็มีโอกาสในการฝึกสนทนาภาษาจีนน้อยมาก และบางครั้งก็ไม่สามารถนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้จริง

ในการเรียนภาษาจีนเป็นการเรียนแบบระยะสั้นจึงเป็นการเรียนอย่างรอบรัดในการเรียนวิชาภาษาไม่ว่าจะเป็นภาษาใด ตามหลักทฤษฎีการเรียนรู้ภาษาแล้ว ผู้เรียนจะต้องได้รับการฝึกฝนและพัฒนาทักษะ จึงใช้ทักษะในการเรียนเพียงแค่ 2 ด้าน คือทักษะการพูด และทักษะการฟัง

1. ทักษะการฟังกล่าวว่า ทักษะการฟังนั้นมีความสำคัญมากที่สุดทั้ง 4 ทักษะเนื่องจากคนเราใช้เวลาในการฟังประมาณร้อยละ 60.00 ดังนั้น จึงสามารถแบ่งพฤติกรรมการฟังออกเป็น 5 ระดับ มีดังนี้

1.1 ขั้นรับรู้คือระดับที่ฝึกสังเกตความแตกต่างของภาษาเกี่ยวกับเสียงการเน้น และระดับเสียงขึ้น - ลง

1.2 ขั้นระลึก คือระดับที่สามารถเข้าใจความหมายของข้อความสั้น ๆ ที่ได้ยิน

1.3 ขั้นรับความคิด คือระดับที่สามารถเข้าใจสัญลักษณ์ทางไวยากรณ์ คำศัพท์ ประโยคและบทความสั้นๆ

1.4 ขั้นเข้าใจ คือระดับที่สามารถเข้าใจคำอธิบาย รู้จักจับใจความของข้อความที่ได้ยินแม้ว่าจะมีคำที่ไม่รู้ความหมายอยู่ด้วยก็ตาม สามารถฟัง และเข้าใจข้อความที่ผู้พูดพูดออกมาอย่างรวดเร็ว

1.5 ขั้นวิเคราะห์คือระดับที่สามารถแยกแยะได้ว่าข้อความที่ได้ยินเป็นภาษามาตรฐานหรือไม่ รูปประโยคถูกต้องหรือไม่ เข้าใจอารมณ์ความรู้สึก และความมุ่งหมายของผู้พูดจากน้ำเสียงและถ้อยคำที่เน้น สามารถประเมินได้ว่าถ้อยคำที่เน้นนั้นสื่อสารความคิดได้อย่างเหมาะสมหรือไม่

2. ทักษะการพูดกล่าวว่า เป็นพฤติกรรมทางด้านการแสดงออก เนื่องจากคนไทยไม่ได้ใช้ภาษาจีนในชีวิตประจำวัน ทักษะการพูดจีนจึงอาจเป็นทักษะที่ดูค่อนข้างยาก ในด้านการออกเสียงหรือสำเนียงให้ถูกต้อง หากผู้เรียนมีความพากเพียรพยายามหมั่นฝึกฝนบ่อย ๆ จะสามารถทำได้ถึงแม้ว่าจะออกเสียงผิดเพี้ยนอยู่บ้าง ผู้เรียนควรให้ความสำคัญต่อการพยายามสื่อสารให้ได้ความหมายมากที่สุด นอกจากเสียงหรือสำเนียง

แล้ว ได้แก่ ศัพท์ไวยากรณ์ความสัมพันธ์ระหว่างประโยค ตลอดจนการใช้กริยา ท่าทางประกอบในการสื่อสาร ทักษะการพูดเป็นปัญหามากที่สุด และเป็นที่ยากสำหรับผู้เรียนที่จะพัฒนาทักษะการพูด และทักษะการฟัง ได้เนื่องจากการสอนในชั้นเรียนภาษาส่วนใหญ่เน้น ยังใช้ภาษาไทยเป็นหลัก และองค์ประกอบสำคัญการสอน เพื่อฝึกทักษะการพูดไว้ 4 ประการ ดังนี้

2.1 จำเป็นต้องให้ผู้เรียนฝึกใช้ภาษาในบริบทที่หลากหลาย

2.2 จำเป็นต้องสร้างสถานการณ์หรือ โอกาสต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำวิธีปฏิบัติที่ จำเป็นใช้ในการ ปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้

2.3 ควรมีการกระตุ้นเพื่อให้เกิดการพัฒนาด้านความถูกต้องของการใช้ภาษาในขณะที่ผู้เรียนกำลังใช้ ภาษาอยู่ ผู้สอนควรมีรูปแบบของการสอน และการให้ข้อมูลย้อนกลับที่หลากหลาย

2.4 การสอนควรมีสอดคล้องกับทักษะด้านจิตพิสัยและพุทธิพิสัยของผู้เรียน นอกจากนี้ควรพิจารณา ถึงความแตกต่างด้านบุคลิกภาพ ความชอบ และรูปแบบการเรียนรู้ของผู้เรียนอีกด้วย

### 3.3 ประโยชน์ของการใช้ภาษาจีนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

แคทรินท์ ดูปอก และ ธนเสฏฐ์ โชติอนันต์คนกร (2560) ได้กล่าวว่า เนื่องด้วยประเทศจีนเป็นหนึ่งใน กลุ่มประเทศมหาอำนาจที่มีบทบาทสำคัญต่อความมั่นคงการเมือง และเศรษฐกิจของโลกองค์การ สหประชาชาติได้ประกาศให้ภาษาจีนกลางเป็นหนึ่งในภาษาราชการที่ใช้ในการประชุม หรือสัมมนาต่าง ๆ ของ องค์การฯ ภาษาจีนกลางจึงเป็นภาษาสากลที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่ามีความสำคัญไม่ด้อยไปกว่า ภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนยังเป็นประเทศเพื่อนบ้าน และเป็นประเทศคู่ค้า สำคัญของประเทศไทย ทางเราเห็นว่าภาษาจีนกลางเป็นสื่อกลางสำคัญที่จะช่วยให้เราเข้าใจถึงประเพณี ศิลปวัฒนธรรม วิถีชีวิต และทัศนคติในแง่มุมต่าง ๆ ของชาวจีนได้ดียิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้ทางเราจึงได้ความประสงค์ จะจัดโครงการ อบรมภาษาจีนกลางให้แก่พนักงานเพื่อถ่ายทอดความรู้ภาษาจีนกลางให้แก่บุคคลที่สนใจ อันจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อตนเองและองค์กร และยังสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันอีกด้วย

### 3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ QR Code

สิงทอง ทรงพงษ์ วาทีนี เขมาภโรทัย (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การแนะนำบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ผานเออาร์ และ คิวอาร์โค้ด โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการแนะนำบริการรูปแบบใหม่ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยเป็นการนำเทคโนโลยีเออาร์ (AR: Augmented Reality) และ คิวอาร์โค้ด (QR Code : Quick Response Code) มาใช้ในการแนะนำบริการของสำนักหอสมุด จำนวน 5 เรื่อง ได้แก่ 1. แนะนำการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด 2. แนะนำสำนักหอสมุด 3. แนะนำวิธีการต่ออายุกำหนดคืนสื่อสโตนทัศน์วัสดุ 4. วิธีการค้นหาสื่อสโตนทัศน์วัสดุที่ให้บริการ 5. ระเบียบการยืมสโตนทัศน์วัสดุ ผลการศึกษาการแนะนำบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผานเออาร์และคิวอาร์โค้ด พบว่าแม้ผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจในการแนะนำบริการของสำนักหอสมุดผานเออาร์และคิวอาร์โค้ด แต่ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดส่วนใหญ่ยังไม่รู้จักเทคโนโลยีAR (Augmented Reality) ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการเข้าใช้งานด้วยต้องมีการดาวน์โหลดโปรแกรมสำหรับสแกนภาพถ่ายก่อนใช้บริการ ซึ่งแตกต่างจากการใช้ QR Code ที่สามารถสแกนผานโปรแกรมไลน์ (Line) ได้จึงทำให้เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็วมากกว่า รวมทั้งเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการคุ้นเคยดีอยู่แล้ว ดังนั้นควรต้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ในเรื่องการเข้าถึงระบบ AR เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รู้จักมากยิ่งขึ้น

ความตั้งใจใช้คิวอาร์โค้ดในการใช้จ่ายด้านการท่องเที่ยวประเทศไทย (ธนิศา ทิพยมาลี, 2561) ปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรมต่างๆ มากขึ้นหรือที่เรียกว่า ระบบสมาร์ต เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก หรือพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและความทันสมัยรองรับกับความต้องการของบุคคลสมัยใหม่ ในที่นี้รวมถึงอุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยวเช่นเดียวกัน ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่มีการนำอุปกรณ์และเทคโนโลยีอัจฉริยะต่างๆ เข้ามาให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอยู่ตลอดเวลา กล่าวคือเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวอัจฉริยะ โดยหนึ่งในเทคโนโลยีเหล่านั้นได้แก่ เทคโนโลยีคิวอาร์โค้ด ซึ่งในงานวิจัยนี้จะศึกษาในบริบทของการประยุกต์ใช้คิวอาร์โค้ด ในการใช้จ่ายระหว่างการเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้คิวอาร์โค้ด ในการใช้จ่ายด้านการท่องเที่ยวประเทศไทย ซึ่งมีกรอบแนวคิดมาจากการนำแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี แนวคิดการต่อต้านนวัตกรรม และแนวคิดการรับรู้ความเสี่ยง รวมถึงอุปสรรคด้านโทรคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐาน มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ด้วย โดยเป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณในรูปแบบของการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการทางการเงิน ผ่านระบบโมบายแบงก์กิ้งหรือโมบายเพย์เมนท์ และรู้จักหรือมีประสบการณ์ในการใช้บริการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดจำนวน 204 ราย จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย เพื่อหาความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการออกแบบแอปพลิเคชัน ปัจจัยความง่ายในการดำเนินงาน ปัจจัยการรับรู้ถึงความสะดวกสบาย ปัจจัยการรับรู้ถึงความรวดเร็วในการทำธุรกรรม และอุปสรรคด้านการใช้งาน ส่งผลต่อความตั้งใจใช้คิวอาร์โค้ดในการ

ใช้จ่ายด้านการท่องเที่ยว ขณะเดียวกันพบว่า ปัจจัยความเสี่ยงทางการเงิน ปัจจัยความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพ และอุปสรรคด้านการโทรคมนาคม และโครงสร้างพื้นฐานไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้คิวอาร์โค้ดในการใช้จ่ายด้านการท่องเที่ยวประเทศไทย

การใช้ระบบคิวอาร์โค้ดเพื่อส่งเสริมการขายให้กับลูกค้าจร (ศรันภทร สูดยอด,2563) นักศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตที่แผนกต้อนรับของโรงแรมอมารี ดอนเมือง แอร์พอร์ต ซึ่งตั้งอยู่บริเวณสนามบินดอนเมือง ที่ตั้งสนามบินมีลูกค้ามาใช้บริการจากแผนกต้อนรับเป็นจำนวนมาก จึงมีการสร้างโครงการขึ้นเพื่อใช้ระบบ QR code เพื่อส่งเสริมการขายที่เป็นลูกค้าจร โดยมีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อแสดงรหัส QR สามารถมีส่วนในการช่วยให้โรงแรมทำงานได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น 2) เพื่อลดเวลาการทำงานของพนักงานโรงแรม 3) นำไปสู่ความคิดใหม่ๆ ต่อไปในอนาคต ผลการสำรวจการรับรู้การรับรู้ความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 40.00; อยู่ในช่วงอายุ 18-24 ปี อายุ 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00 และอายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.00

โดยได้ทำแบบสอบถามความพึงพอใจจากพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้าเกี่ยวกับคิวอาร์โค้ดที่ผู้จัดทำขึ้น โดยมีพนักงานในโรงแรมเป็นจำนวน 10 คน และได้ทราบถึงผลว่าพนักงานโรงแรมมีความพึงพอใจมากในด้านความเหมาะสมของคิวอาร์โค้ดที่สร้างขึ้นเพื่อลดเวลาล่าช้าในการทำงาน และเป็นการสร้างสรรค์ที่มีความน่าสนใจสามารถนำไปต่อยอดหรือสร้างความสะดวกสบายต่อไปในอนาคตได้

ถอดรหัส วัดมหารัณพาราม ผ่าน QR Code (นภัส จันทร์คณาโชค,2563) โครงการงานสหกิจศึกษาเรื่องถอดรหัส วัดมหารัณพาราม ผ่าน QR Code จัดทำผ่านสื่อออนไลน์คือ บาร์โค้ด 2 มิติ หรือ QR Code โดยมีวัตถุประสงค์คือ 1. เพื่ออำนวยความสะดวกด้านข้อมูลของวัดมหารัณพารามวรวิหารให้แก่ผู้มาเยี่ยมชมและผู้พิการทางสายตา 2. เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของวัดมหารัณพารามวรวิหารให้เป็นที่รู้จักผ่านทาง QR code 3. เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการจัดพิมพ์ข้อมูลของวัดมหารัณพารามวรวิหาร โดยผู้จัดทำได้สร้างคิวอาร์โค้ดซึ่งบรรจุข้อมูลทางประวัติศาสตร์ของวัดและสถานที่สำคัญของวัด มีทั้งหมด 9 สถานที่ 18 คิวอาร์โค้ดโดย แบ่งคิวอาร์โค้ดเป็น 2 ประเภท คือ รูปแบบไฟล์เสียงและรูปแบบไฟล์อ่าน โดยการติดตั้งคิวอาร์โค้ดภายใน วัดมหารัณพารามวรวิหาร และได้นำ QR Code ส่งให้พระสงฆ์ ผู้มาเยี่ยมชม เจ้าหน้าที่ของส่วนการท่องเที่ยว สำนักงานวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว รวมทั้งผู้พิการทางสายตาได้ทดลองใช้ ซึ่งได้รับความเห็นตรงกันว่า เป็นความคิดที่ดี ทำให้สะดวกในการรับรู้ข้อมูลของวัด ลดค่าใช้จ่ายในการจัดพิมพ์ และเป็นข้อดีสำหรับผู้พิการทางสายตา เพราะว่าจะได้รับรู้ข่าวสารและเรื่องราวต่างๆ ผลที่ได้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

การพัฒนาระบบบันทึกข้อมูลยานพาหนะการจ่ายสินค้าด้วยรหัสคิวอาร์โค้ด (QR Code) เพื่อลดการใช้กระดาษ (นิตยา เกิดแย้ม, ศรีญธร มั่งมี และคณะ.2562) คณะผู้วิจัยพัฒนาระบบบันทึกข้อมูลยานพาหนะการจ่ายสินค้าด้วยรหัสคิวอาร์ (QR Code) เพื่อลดการใช้กระดาษ มีวัตถุประสงค์เพื่อบันทึกข้อมูลการออกปฏิบัติงาน ช่วยลดขั้นตอนในการบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงาน เกิดความสะดวกในการเพิ่ม ลบ แก้ไข และบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงาน และช่วยลดต้นทุนกระดาษและแฟ้มในการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติงาน การพัฒนาระบบแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรก คือส่วนที่ใช้ติดต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์มีซอฟต์แวร์ Microsoft Windows 10 Microsoft Office Visio 2010 SQL Server 2014 Visual Studio 2017 และ Android Studio 3.1 และส่วนที่สอง คือส่วนที่ใช้ติดต่อกับแท็บเล็ต คือ Android 5.1

ผลการวิจัยคือ ระบบระบบบันทึกข้อมูลยานพาหนะการจ่ายสินค้าด้วย QR Code เพื่อลดการใช้กระดาษ ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนแรกติดต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์มีหน้าจอทั้งสิ้นจำนวน 16 ฟอรัม และส่วนที่ 2 คือส่วนที่ติดต่อกับแท็บเล็ตมีจำนวน 1 ฟอรัม ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบนี้ คือ หัวหน้างานสามารถตรวจสอบข้อมูลพนักงานที่ออกปฏิบัติงาน สารสนเทศที่ได้จากการจัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติงานนำไปต่อยอดเพื่อคำนวณค่าตอบแทนพนักงานและแนวโน้มการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงได้ ปริมาณการใช้กระดาษลดลงอย่างเป็นรูปธรรม ลดขั้นตอนในการจัดเก็บข้อมูล ช่วยอนุรักษ์พลังงานและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และพนักงานมีจิตสำนึกที่ดี ตระหนักถึงความสำคัญในการลดการใช้กระดาษเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของโลกในปัจจุบันและอนาคต

คิวอาร์โค้ดแพลตฟอร์มวีซ่าเซงแก่น (ลักขณา สุขเขียว และคณะ,2565) โครงการสหกิจศึกษาเรื่องคิวอาร์โค้ดแพลตฟอร์มวีซ่าเซงแก่นโดยมีวัตถุประสงค์คือ 1.เพื่อสร้างแบบบันทึกข้อมูลออนไลน์ 2.เพื่อลดปัญหาการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบเอกสาร 3.เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายภายในบริษัท วันเวิลด์ ทัวร์ แอนด์ ทราเวล เนื่องจากหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ทำให้ในปัจจุบันคนนิยมใช้บริการขนส่งเป็นจำนวนมากอาจจะส่งผลให้สิ่งของตกหล่น หรือสูญหาย ซึ่งเกิดจากความผิดพลาดของพนักงานและการที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากทำให้การขนส่งมีความล่าช้า คณะผู้จัดทำจึงได้จัดทำคิวอาร์โค้ดแพลตฟอร์มวีซ่าเซงแก่น โดยสร้างขั้นตอนการใส่ข้อมูลผ่าน Google form และส่งมอบให้ทางบริษัทวันเวิลด์ ทัวร์ แอนด์ ทราเวล จำกัดได้ทดสอบระบบคิวอาร์โค้ดให้กับลูกค้าจำนวน 8 คน และพนักงานลองใช้งาน 9 คน พบว่าหลังจากที่นำคิวอาร์โค้ดมาใช้งาน พบว่าสามารถลดต้นทุนบริษัทได้โดย สามารถลดค่ากระดาษ ค่าหมึก คิดราคาต่อ 1 แผ่น ตกแผ่นละ 0.29 บาท ซึ่งระยะเวลา 1 เดือน พนักงานต้องปรีนเอกสารไปประมาณ 10,000 แผ่น เสียค่าใช้จ่ายไป 2,900 บาท และค่าแมสเซนเจอร์ คิดเป็นราคากลางบวกลบแล้วไม่เกิน 130-150 บาทต่อรอบ ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

การพัฒนากระบวนการรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าด้วย QR Code (อภิชัย อังศุกุลธร, 2563) โครงการพัฒนากระบวนการรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากระบวนการจัดเก็บและบันทึกข้อมูลการรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า 2) นำเทคโนโลยี QR-Code มาพัฒนากระบวนการจัดเก็บข้อมูล การรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าจากการพัฒนากระบวนการรับฝากพัสดุ ทำให้พนักงานต้อนรับส่วนหน้าสามารถลดข้อผิดพลาดในการทำงานเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลและการรับฝากพัสดุ และสามารถเข้าถึงข้อมูลการรับฝากพัสดุของแผนกต้อนรับส่วนหน้าได้ง่าย และรวดเร็วยิ่งขึ้น

จากการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานระบบการรับฝากพัสดุ จำนวน 13 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเป็นประชากรเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 61.54 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.15 อยู่ในส่วนงานพนักงานยกกระเป๋ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.85 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ด้านความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.44 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.63 ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจเรื่องการจัดเก็บ / บันทึกข้อมูล และด้านการเข้าถึงข้อมูลมากที่สุด รองลงมาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจด้านภาพรวมการใช้งานในระดับมาก โดยไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับมากเลยในทุกประเด็น

ฉวีระ อัครวรรณ และคณะ (2563) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ผ่านคิวอาร์โค้ดและไลน์แอปพลิเคชัน ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาช่องทางแจ้งขอใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ ด้วยคิวอาร์โค้ดและเพื่อพัฒนาช่องทางในการติดต่อระหว่างผู้ใช้ระบบกับผู้ปฏิบัติงานคอมพิวเตอร์ของสำนักวิทยบริการ ด้วยข้อความแจ้งเตือนผ่านไลน์แอปพลิเคชัน (Line Application) โดยระบบได้รับการพัฒนาบนเว็บแอปพลิเคชัน ด้วยภาษา PHP ระบบจัดการฐานข้อมูลใช้ MySQL และโปรแกรมบริหารจัดการ Web Server ระบบการเชื่อมต่อกับไลน์แอปพลิเคชัน สร้างขึ้นจากระบบ Web Hook ซึ่งพัฒนาด้วยชุดโปรแกรม LINE Messaging API SDK for PHP ผ่านเซิร์ฟเวอร์ โฮสติ้งของศูนย์คอมพิวเตอร์ หลังจากพัฒนาระบบเสร็จสิ้น ได้นำไปทดสอบการทำงานและสำรวจความพึงพอใจพบว่า ผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจในด้านการแก้ปัญหาการเข้าสู่ระบบ บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.63) และผู้ปฏิบัติงานคอมพิวเตอร์มีความพึงพอใจด้านช่องทางการติดต่อด้วยข้อความแจ้งเตือนผ่านไลน์แอปพลิเคชันระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 5.00)



## บทที่ 4

### ผลการปฏิบัติงาน

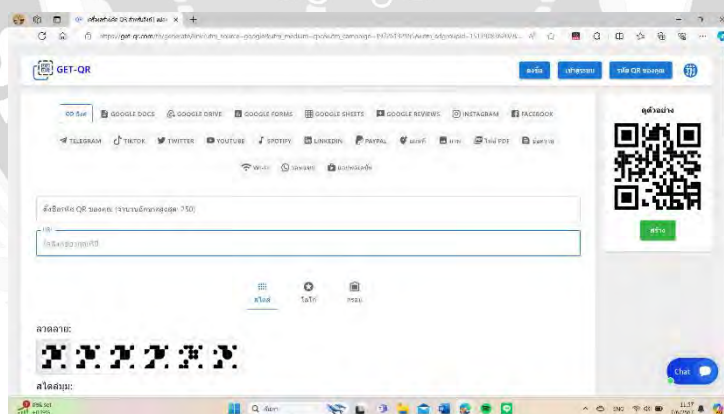
จากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ โรงแรมเนีรา รีทรีท ได้จัดทำโครงการเรื่อง คิวอาร์โค้ดแผนผังโรงแรมเนีรา รีทรีท ภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม (Creation of a QR Code Directory in Chinese for Neera Retreat Hotel Staff) มีวัตถุประสงค์ 1).เพื่อจัดทำคิวอาร์โค้ดแผนผังโรงแรมเนีรา รีทรีท ภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม 2).เพื่อช่วยลดปัญหาเรื่องการสื่อสารผิดพลาดระหว่างพนักงานและลูกค้าชาวจีน

#### 4.1 รายละเอียดการทำโครงการ

##### 4.1.1 ขั้นตอนการสร้างรหัส QR Code สำหรับลิงค์

รหัส URL QR เป็นเครื่องมือนวัตกรรมใหม่ที่ช่วยให้แชร์ลิงค์ได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย รหัสได้ตอบดังกล่าวถูกใช้งานอย่างเข้มข้นในทรงกลมต่างๆ เป็นที่ต้องการอย่างมากเพราะช่วยให้คุณเข้าถึง

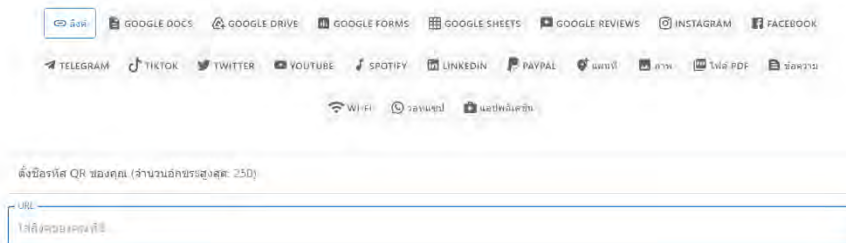
4.1.1.1 เปิดโปรแกรมสร้างคิวอาร์โค้ด GET-QR คือหน้าหลักของบริการของเรา ซึ่งเราสามารถเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับประโยชน์และตัวเลือกต่างๆ ที่ GET-QR ให้บริการและสามารถถามคำถามในการแชท หากต้องการให้ไปที่หน้ารหัสคิวอาร์โค้ด เพื่อเปลี่ยนหรือแก้ไขรหัสที่สร้างไว้ก่อนหน้านี้



รูปภาพที่ 4.1 : หน้าแรกของโปรแกรม GET-QR

ที่มา : [www.get-qr.com](http://www.get-qr.com)

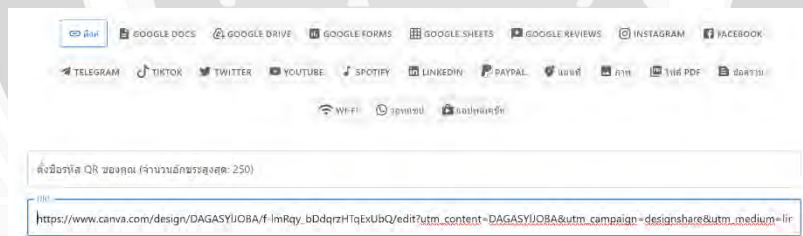
4.1.1.2 เลือกประเภทของคิวอาร์โค้ด “ลิงค์” เป็นโค้ดที่ได้รับการร้องขอมากที่สุดจากผู้เข้ามาใช้งาน เนื่องจากโค้ดนี้เหมาะสำหรับการทำงานกับลิงค์ของเว็บต่างๆ เราสามารถเพิ่มลิงค์ไปยังเว็บไซต์ หน้าโซเชียลเน็ตเวิร์ก วิดีโอ Youtube เอกสาร Google Docs ฯลฯ



รูปภาพที่ 4.2 : เลือกประเภทของคิวอาร์โค้ด

ที่มา : [www.get-qr.com](http://www.get-qr.com)

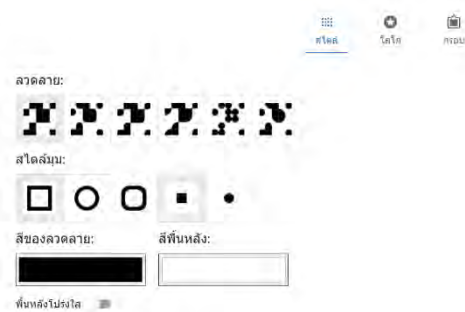
4.1.1.3 เพิ่มลิงค์ไปยังฟิลด์ที่เหมาะสม URL ของเราต้องอยู่ในรูปแบบตัวอย่างเช่น <http://example.com> และสามารถเปลี่ยนเส้นทางไปยังหน้าเว็บไซต์ที่ใช้งานอยู่ได้ สามารถเพิ่มหนึ่งลิงค์ไปยังรหัส QR หนึ่งรหัสเท่านั้น



รูปภาพที่ 4.3 : การเพิ่มลิงค์ไปยังฟิลด์

ที่มา : [www.get-qr.com](http://www.get-qr.com)

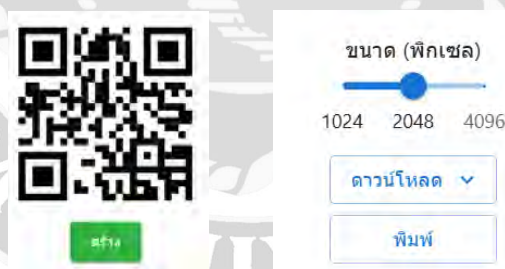
4.1.1.4 กำหนดการออกแบบโค้ด QR ได้เอง ในขั้นตอนนี้เราสามารถเปลี่ยนการออกแบบโค้ด (รูปแบบและรูปแบบมุม ลวดลายและสีพื้นหลัง) สามารถเพิ่มโลโก้ แล้วเลือกเฟรม การตั้งค่าการออกแบบเป็นตัวเลือก เราสามารถเลือกปรับแต่งได้ตามความเหมาะสมของโค้ด



รูปภาพที่ 4.4 : การออกแบบคิวอาร์โค้ด

ที่มา : [www.get-qr.com](http://www.get-qr.com)

4.1.1.5 คลิกปุ่ม “สร้าง” แล้วคลิก “ดาวน์โหลด” เพื่อบันทึกโค้ดในรูปแบบที่เหมาะสม (PNG หรือ SVG) และขนาด (1024, 2048, 4096 px) นอกจากนี้ ในขณะที่ปรับแต่งการออกแบบโค้ด เราสามารถเห็นการเปลี่ยนแปลงในหน้าต่าง “แสดงตัวอย่าง”



รูปภาพที่ 4.5 : การคลิกปุ่มสร้างคิวอาร์โค้ด

ที่มา : [www.get-qr.com](http://www.get-qr.com)

#### 4.1.1.6 QR Code แผ่นผังโรงแรมนีรา ริทรีท ภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม

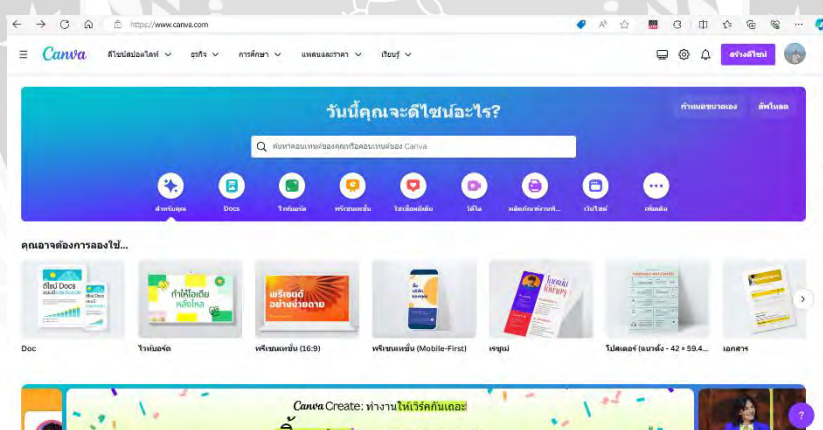


รูปภาพที่ 4.6 : QR Code แผ่นผังโรงแรมนีรา ริทรีท ภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม

ที่มา : ผู้จัดทำ

#### 4.1.2 ขั้นตอนการสร้างแผ่นผังโรงแรมนีรา ริทรีท ภาษาจีนสำหรับโรงแรม

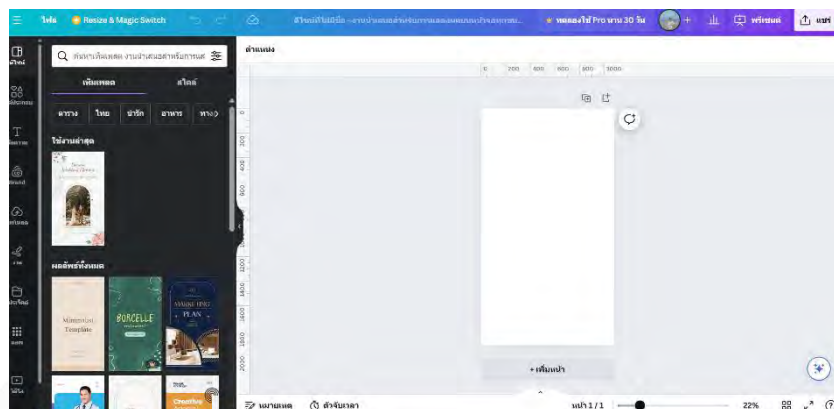
4.1.2.1 ใช้โปรแกรม Canva.com ในการออกแบบแผ่นผัง เนื่องจากเป็นเว็บไซต์ที่ไม่ซับซ้อนและเข้าใจง่าย มีองค์ประกอบที่ใช้งานในการออกแบบแผ่นผังที่ครบถ้วนและสะดวก



รูปภาพที่ 4.7 : หน้าหลักของโปรแกรม Canva.com

ที่มา : ผู้จัดทำ

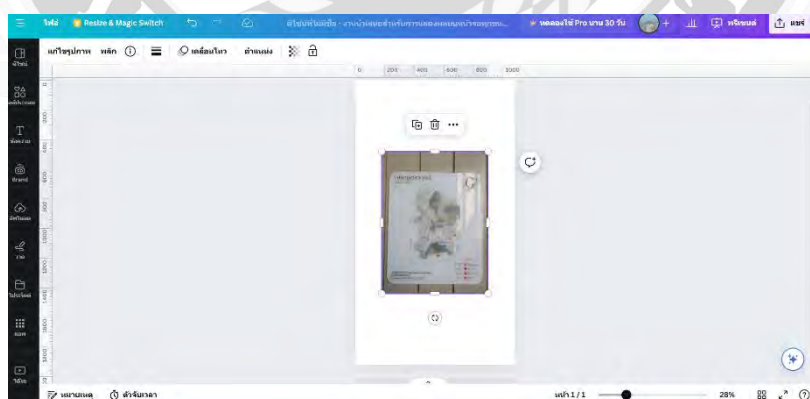
4.1.2.2 เลือกใช้เทมเพลตที่เหมาะสมกับการออกแบบแผนผังของโรงแรม เพื่อง่ายต่อการวางสัญลักษณ์ลงไปบนแผนผังที่เราจะออกแบบ เป็นการเลือกขนาดกระดาษของงานให้เข้ากับการออกแบบแผนผัง ทำให้ดูแผนผังได้ง่ายยิ่งขึ้น



รูปภาพที่ 4.8 : การเลือกเทมเพลต

ที่มา : ผู้จัดทำ

4.1.2.3 ทำการออกแบบแผนผังของโรงแรม โดยการนำภาพตัวอย่างของโรงแรมมาวางไว้ที่หน้ากระดาษ แล้วทำการแทนที่ตำแหน่งต่างๆ ด้วยสัญลักษณ์ที่เหมาะสมกับตำแหน่งนั้นๆ มีการแปลคำในแผนที่เป็นภาษาจีน แล้ววางให้ตรงกับตำแหน่งในแผนผัง การออกแบบแผนผังต้องคำนึงถึงการเข้าใจได้ง่าย และสามารถสังเกตสถานที่ภายในแผนผังได้สะดวกยิ่งขึ้น



รูปภาพที่ 4.9 : การออกแบบแผนผัง

ที่มา : ผู้จัดทำ

4.1.2.4 ออกแบบแผนผังตามรูปแบบของโรงแรมอย่างถูกต้องและครบถ้วน ตรวจสอบความเรียบร้อยของผลงาน และทำการทดสอบว่าสามารถดูแผนผังแล้วเข้าใจได้ง่ายขึ้น



รูปภาพที่ 4.10 : ออกแบบแผนผังโรงแรมเสด็จสิน

ที่มา : ผู้จัดทำ

4.1.2.5 แผนผังโรงแรมนيرا รีทรีท ภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม



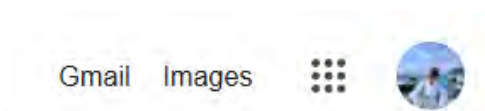
รูปภาพที่ 4.11 : แผนผังโรงแรมนيرا รีทรีท ภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม

ที่มา : ผู้จัดทำ

### 4.1.3 ขั้นตอนการสร้าง Google Form สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการสร้าง Google Form เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล การวัดผลความพึงพอใจของแบบสอบถาม พนักงานเกี่ยวกับประโยชน์ของคิวอาร์โค้ดแผนผังโรงแรมนيرا รีทรีท ภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม มีดังนี้

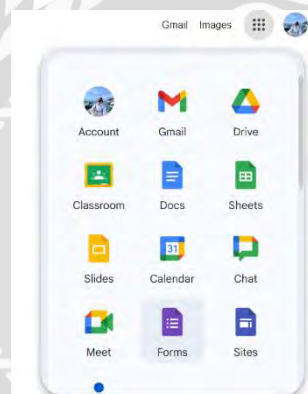
1. Sign In เข้าสู่ระบบ Google Account
2. เข้าไปที่เครื่องหมาย Google Apps ด้านบนมุมขวาของบัญชี



รูปภาพที่ 4.12 : Google Account

ที่มา : ผู้จัดทำ

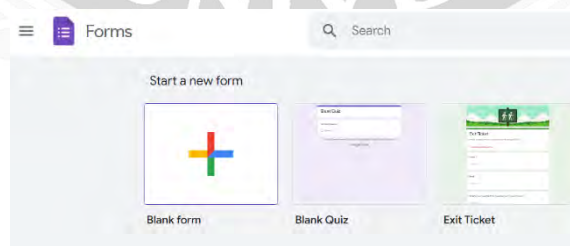
- 3.เลือก Google Forms



รูปภาพที่ 4.13 : เลือก Google Forms

ที่มา : ผู้จัดทำ

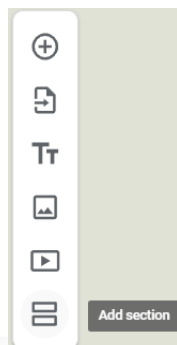
- 4.เลือกการสร้างแบบฟอร์มใหม่ โดยเลือกรูปแบบ Blank



รูปภาพที่ 4.14 : เลือกรูปแบบ Blank

ที่มา : ผู้จัดทำ

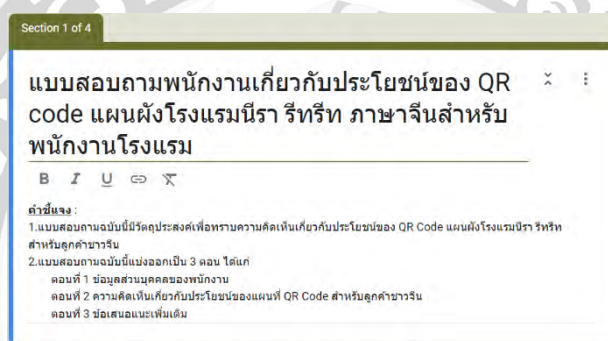
5.สร้าง Section เพื่อแบ่งส่วนของข้อมูลเป็น 4 ส่วน โดยคลิกเครื่องหมาย Add Section



รูปภาพที่ 4.15 : สร้าง Section

ที่มา : ผู้จัดทำ

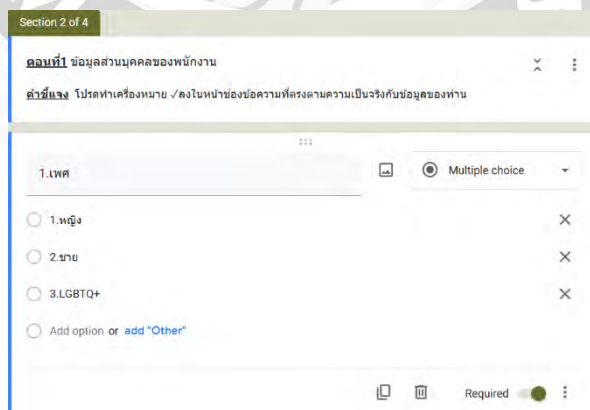
6.สร้าง Section 1 โดยมีรายละเอียดเป็นชื่อหัวข้อและคำชี้แจง



รูปภาพที่ 4.16 : สร้าง Section 1

ที่มา : ผู้จัดทำ

7.สร้าง Section 2 โดยเป็นการเพิ่มข้อความและแบบตัวเลือกของการตอบเป็นแบบ Multiple Choice แล้วใส่ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน



รูปภาพที่ 4.17 : สร้าง Section 2

ที่มา : ผู้จัดทำ



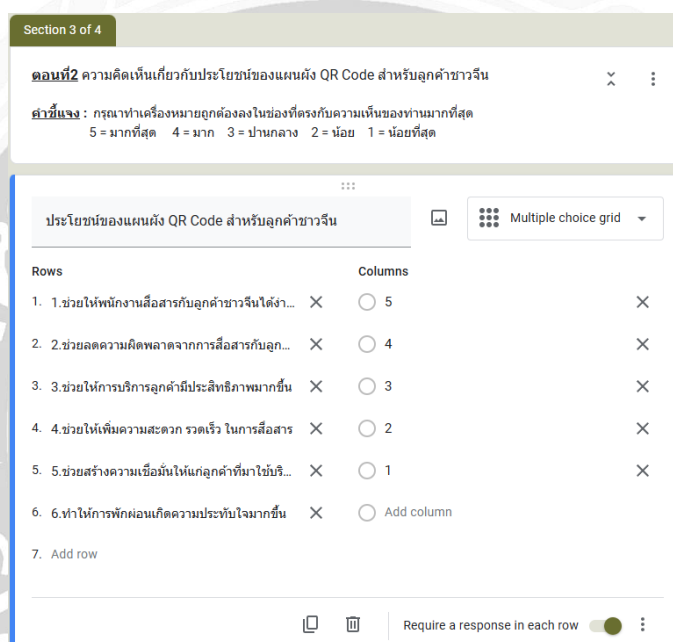
8. เลื่อนการเปิดปุ่ม Required ทุกข้อคำถาม เพื่อให้ผู้ทำตอบแบบสอบถามอย่างครบถ้วน



รูปภาพที่ 4.18 : เลื่อนปุ่มเปิด Required

ที่มา : ผู้จัดทำ

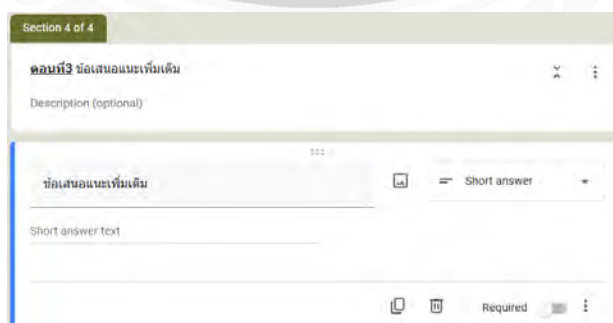
9. สร้าง Section 3 โดยใช้การตอบเป็นแบบ Multiple Choice Grid ในการสร้างข้อคำถามที่ต้องตอบเกี่ยวกับการวัดระดับความพึงพอใจ 1-5



รูปภาพที่ 4.19 : สร้าง Section 3

ที่มา : ผู้จัดทำ

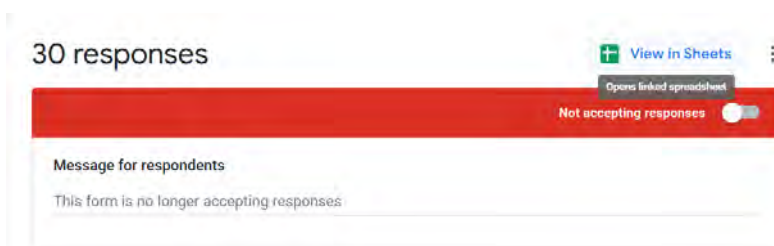
10. สร้าง Section 4 โดยเป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เลือกรูปการตอบเป็นแบบ Short Answer



รูปภาพที่ 4.20 : สร้าง Section 4

ที่มา : ผู้จัดทำ

11.การดูผลรวมของข้อมูลในแบบ Google Sheet เพื่อนำไปคำนวณค่าใน Excel โดยการกดเข้าไปที่ View in Sheets



รูปภาพที่ 4.21 : การดูผลรวมใน Google Sheets

ที่มา : ผู้จัดทำ

#### 4.2 สรุปผลการวัดความพึงพอใจของแบบสอบถามพนักงานเกี่ยวกับประโยชน์ของคิวอาร์โค้ดแผนผังโรงแรมนिरา ริทริท ภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม

ผู้จัดทำได้ทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อคิวอาร์โค้ดแผนผังโรงแรมนिरา ริทริท ภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม โดยทำแบบสอบถามผ่านกูเกิลฟอร์ม (Google Forms) สำหรับให้พนักงานภายในโรงแรมนिरา ริทริท เป็นจำนวน 30 คน ประกอบไปด้วย แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกห้องอาหาร และแผนก Slow Bar จากนั้นรวบรวมข้อมูลคำตอบมาวิเคราะห์และอภิปรายผล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน** ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และแผนกของพนักงาน โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบมีลักษณะเป็น (Checklist) ที่เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Question) ซึ่งมีจำนวน 4 ข้อ จะใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ทางสถิติ คือหาค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

**ส่วนที่ 2 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของแผนผัง QR code แผนผังโรงแรมนिरา ริทริท ภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม** ได้แก่ ช่วยให้พนักงานสื่อสารกับลูกค้าชาวจีนได้ง่ายขึ้น ช่วยลดความผิดพลาดจากการสื่อสารกับลูกค้า ช่วยให้การบริการลูกค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยให้เพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ในการสื่อสาร ช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ทำให้การพักผ่อนเกิดความประทับใจมากขึ้น โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Checklist) จำนวน 6 ข้อและรูปแบบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ที่เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Questions) ซึ่งมีจำนวน 5 ข้อ

ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

**ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม** เป็นลักษณะการตอบแบบสอบถามข้อความสั้นๆ (Short Answer) จำนวน 1 ข้อ

โดยใช้หลักการวิธีการสร้างแบบสอบถามและกำหนดรูปแบบ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยใช้แนวทางการสร้างแบบสอบถามความเหมาะสมเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert) โดยกำหนดการให้คะแนนดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 99-100)

ช่วงระยะความกว้างของอัตราภาคขั้นจึงสามารถกำหนดช่วงความกว้างของความพึงพอใจระดับต่างๆ ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 - 5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ทั้งนี้ผู้จัดทำได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระตรวจสอบอีกครั้งเพื่อประเมินความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามและครอบคลุมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย หลังจากนั้นได้นำมาพิจารณาแก้ไขตามข้อมูลแนะนำเพื่อให้เกิดความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

### ส่วนที่1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโครงการ ผู้จัดทำได้รับการตอบกลับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้จำนวน 30 ชุด โดยพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับคำถามส่วนบุคคลของพนักงานได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกของพนักงาน ดังรายละเอียดที่แสดงตามรูปภาพต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 : แสดงข้อมูลจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)
1.หญิง	19	63.33
2.ชาย	8	26.67
3.LGBTQ+	3	10.00
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

จากข้อมูลรายละเอียดตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 63.33 รองลงมาเป็นผู้ชาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 และน้อยที่สุดเป็น LGBTQ+ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

ตารางที่ 4.2 : แสดงข้อมูลจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)
1.20-25 ปี	6	20.00
2.26-30 ปี	10	33.33
3.31-40 ปี	10	33.33
4.40 ปีขึ้นไป	4	13.33
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

จากข้อมูลรายละเอียดตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาอยู่ระหว่าง 20-25 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และน้อยที่สุดอยู่ระหว่าง 40 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33

ตารางที่ 4.3 : แสดงข้อมูลจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)
1.ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	30.00
2.ปริญญาตรี	21	70.00
3.ปริญญาโท	0	0
4.ปริญญาเอก	0	0
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

จากข้อมูลรายละเอียดตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ศึกษาปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และน้อยที่สุดคือปริญญาโทกับปริญญาเอก จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 00.00

ตารางที่ 4.4 : แสดงข้อมูลจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแผนกของพนักงาน

แผนกของพนักงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ(%)
1.แผนกต้อนรับ	7	23.33
2.แผนกห้องอาหาร	9	30.00
3.แผนกแม่บ้าน	10	33.33
4.แผนก Slow Bar	4	13.33
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

จากข้อมูลรายละเอียดตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นแผนกแม่บ้านจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาเป็นแผนกห้องอาหาร จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาเป็นแผนกต้อนรับ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 และน้อยที่สุดเป็นแผนก Slow Bar จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33

## ส่วนที่2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของคิวอาร์โค้ดแผนผังโรงแรมนีรา รีทรีท ภาษาจีน สำหรับพนักงานโรงแรม (Creation of a QR Code Directory in Chinese for Neera Retreat Hotel Staff)

ข้อมูลจากแบบสอบถามสมบูรณ์ครบถ้วนตามเป้าประสงค์ที่ได้ตั้งไว้จำนวน 30 ชุด สามารถสรุปเป็น ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของคิวอาร์โค้ดแผนผังโรงแรม นีรา รีทรีท ภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม (Creation of a QR Code Directory in Chinese for Neera Retreat Hotel Staff) ได้ดังตารางต่อไปนี้

โดยใช้หลักการแบ่งช่วงการแปรผลตามหลักของการแบ่งอัตราภาคชั้น (Class Interval) เป็นเกณฑ์ในการประเมินจากการแบ่งคะแนนสูงสุดที่เป็น 5 ระดับ ซึ่งคะแนนที่สูงที่สุดคือ 5 คะแนน และคะแนนที่ต่ำที่สุดคือ 1 คะแนน และนำมาหาจุดกึ่งกลางพิสัย โดยใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของอัตราภาคชั้น (ชนินาถ สงวนวงศ์ วิจิตร, 2552 อ้างถึงในปรีชญา เอี่ยมวงศ์, 2557) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอัตราภาคชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (5 - 1) / 5 \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ช่วงระยะความกว้างของอัตราภาคชั้นจะเท่ากับ 0.8 ดังนั้นจึงสามารถกำหนดช่วงความกว้างของความคิดเห็นระดับต่างๆ ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.5 : แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรอิสระ

ประโยชน์ของแผนผัง QR Code สำหรับพนักงานโรงแรม	Mean Score	Standard Deviation	ระดับความพึงพอใจ
1.ช่วยให้พนักงานสื่อสารกับลูกค้าชาวจีนได้ง่ายขึ้น	4.57	0.50	มากที่สุด
2.ช่วยลดความผิดพลาดจากการสื่อสารกับลูกค้า	4.53	0.51	มากที่สุด
3.ช่วยให้การบริการลูกค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.37	0.49	มากที่สุด
4.ช่วยให้เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสาร	4.37	0.49	มากที่สุด
5.ช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการได้	4.50	0.51	มากที่สุด
6.ทำให้การพักผ่อนเกิดความประทับใจมากขึ้น	4.47	0.51	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.47</b>	<b>0.50</b>	มากที่สุด

จากข้อมูลรายละเอียดตารางที่ 4.5 เมื่อพิจารณาข้อมูลทั้งหมด พบว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุดเรียงจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ช่วยให้พนักงานสื่อสารกับลูกค้าชาวจีนได้ง่ายขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 (พึงพอใจมากที่สุด) รองลงมาเป็นช่วยลดความผิดพลาดจากการสื่อสารกับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 รองลงมาเป็นช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมาเป็นทำให้การพักผ่อนเกิดความประทับใจมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 รองลงมาเป็นช่วยให้การบริการลูกค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้นกับช่วยให้เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 เท่ากัน

## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

จากการปฏิบัติสหกิจศึกษาตั้งแต่วันที่ 15 มกราคม 2567 ถึงวันที่ 3 พฤษภาคม 2567 รวมระยะเวลาทั้งหมด 16 สัปดาห์ ในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ณ โรงแรมนีรา รีทรีท อ.สามพราน จ.นครปฐม ทางผู้จัดทำได้รับความรู้ในการปฏิบัติงานต่างๆ ตลอดจนการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ทางผู้จัดทำได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสแกนคิวอาร์โค้ด และตอบแบบสอบถามในรูปแบบของออนไลน์“แบบสอบถามพนักงานเกี่ยวกับประโยชน์ของคิวอาร์โค้ดแผนผังโรงแรมนีรา รีทรีท ภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม” ให้กับพนักงานในแผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกห้องอาหาร และแผนกSlow Bar Caféเป็นจำนวน 30 คน

#### 5.1 สรุปผลโครงการ

##### 5.1.1 สรุปผลโครงการ

ผลจากการศึกษาและจัดทำโครงการเรื่อง “คิวอาร์โค้ดแผนผังโรงแรมนีรา รีทรีท ภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม” (Creation of a QR Code Directory in Chinese for Neera Retreat Hotel Staff) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อจัดทำคิวอาร์โค้ดแผนผังโรงแรมนีรา รีทรีท ภาษาจีนสำหรับพนักงาน 2) เพื่อช่วยลดปัญหาเรื่องการสื่อสารผิดพลาดระหว่างพนักงานและลูกค้าชาวจีน โดยได้รับการตอบแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้จำนวน 30 ชุด ผลลัพธ์ที่ได้คือช่วยให้พนักงานสื่อสารกับลูกค้าได้ง่ายขึ้น รองลงมาเป็นช่วยลดความผิดพลาดจากการสื่อสารกับลูกค้า และสุดท้ายช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการได้

ผลจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 63.33 ช่วงอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.33 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 70 แผนกของพนักงานแม่บ้าน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ด้านความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวม คือช่วยให้พนักงานสื่อสารกับลูกค้าชาวจีนได้ง่ายขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.57 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 รองลงมาเป็นช่วยลดความผิดพลาดจากการสื่อสารกับลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 รองลงมาเป็นช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 รองลงมาเป็นการพักผ่อนเกิดความประทับใจมากขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 รองลงมาเป็นการบริการลูกค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 และสุดท้ายช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49



## 5.1.2 ปัญหาที่พบในการทำโครงการงาน

5.1.2.1 มีระยะเวลาในการทำโครงการงานที่จำกัด ซึ่งทำให้การค้นคว้าข้อมูลอาจไม่ ครบถ้วนและได้ข้อมูลที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง

5.1.2.2 ปัญหาการสื่อสารภาษาจีน ที่ต้องใช้คำศัพท์เป็นส่วนมาก ทำให้การสื่อสารเป็นไปด้วยความลำบาก อาจทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ

5.1.2.3 พนักงานบางแผนกไม่ได้ทำแบบสอบถาม เนื่องจากเป็นแผนกที่ไม่ได้พบกับลูกค้าโดยตรงเช่น แผนกช่าง แผนกบัญชี และแผนกHR เป็นต้น

## 5.1.3 การแก้ไขปัญหาในการทำโครงการงาน

5.1.3.1 ต้องมีการเก็บข้อมูลที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากลูกค้าชาวจีนมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ต้องมีการอัปเดตข้อมูลอยู่เสมอ

5.1.3.2 ศึกษาภาษาจีนที่ใช้สำหรับการโรงแรม ให้มากยิ่งขึ้นเพื่อให้สื่อสารกับลูกค้าได้อย่างเหมาะสม และถูกต้อง

5.1.3.3 ต้องมีการปรับปรุงแผนผัง ให้มีลักษณะที่ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ลูกค้าชาวจีนสามารถดูข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้องจากแผนผังของทางโรงแรมได้

## 5.2 ข้อเสนอแนะในการทำโครงการงานสหกิจศึกษาครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวกับโรงแรม ตามข้อมูลต่างๆที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีน สามารถสรุปได้ดังนี้

5.2.1 ควรทำการศึกษาจากกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อจะได้ทราบความต้องการที่หลากหลาย เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ครอบคลุมและครบถ้วน

5.2.2 ควรทำการศึกษาความแตกต่างของกลุ่มลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเนื่องจากแต่ละกลุ่มมีความต้องการและพฤติกรรมใช้บริการโรงแรมที่แตกต่างกัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อสถานประกอบการในการพัฒนาให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2.3 ควรศึกษาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งหน่วยงานภาครัฐภาคเอกชน ที่มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม เพื่อให้ได้มุมมองใหม่ๆในการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.2.4 ควรมีการจัดอบรมพนักงานเกี่ยวกับการใช้ภาษาจีน เพื่อให้สื่อสารกับลูกค้าชาวจีนได้สะดวกยิ่งขึ้น และช่วยให้ลูกค้าชาวจีนเกิดความประทับใจในการบริการมากขึ้นด้วย

### 5.3 ข้อจำกัดในการทำโครงการ

ในการศึกษาคิวอาร์โค้ดแผนผังโรงแรมเนีรา รีทรีท ภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม (Creation of a QR Code Directory in Chinese for Neera Retreat Hotel Staff) พบว่ามีข้อจำกัดในการศึกษาดังนี้

5.3.1 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างมีจำกัด ส่งผลให้ข้อมูลเชิงสถิติต่างๆไม่สามารถบ่งบอกถึงลักษณะโดยรวมของประชากรทั้งหมดได้

5.3.2 ผู้จัดทำได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานในแผนกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับลูกค้าโดยตรง ดังนี้ 1.แผนกต้อนรับ 2.แผนกห้องอาหาร 3.แผนกแม่บ้าน 4.แผนก Slow Bar ซึ่งอาจจะไม่ได้รับข้อมูลจากแผนกอื่นๆ อีก ทำให้ข้อมูลที่ได้ไม่ครบถ้วนเท่าที่ควร



## บรรณานุกรม

- กัตตมล พิศแสงาม. (2561). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีรหัสคิวอาร์สำหรับการจัดการเรียนการสอนในรายวิชา  
ภาษาการสื่อสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศ ของหมวดวิชาศึกษาทั่วไป. Technical rmutt  
education. [www.teched.rmutt.ac.th](http://www.teched.rmutt.ac.th)
- แคทรินทร์ คูบอค และ ธนเสกข์ โชติอนันต์คนกร. (2560). โครงการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาจีนของโรงแรม  
ชาเทรียม เรซิเดนซ์ สาทร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิตไม่มีการตีพิมพ์). คณะศิลปศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสยาม. [e-research.siam.edu/kb/improvement-of-the-chinese-language/](http://e-research.siam.edu/kb/improvement-of-the-chinese-language/)
- ณัฐวุฒิ บุญโรจน์วงศ์ (2560). ความหลากหลายของคิวอาร์โค้ด. สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย  
ไทย. [apheit.bu.ac.th/journal/science-vol6-1/12\\_9\\_formatted%20V6-1.pdf](http://apheit.bu.ac.th/journal/science-vol6-1/12_9_formatted%20V6-1.pdf)
- เต็กดีดอทคอม. (2553). ความหมายของภาษา. [www.dek-d.com/board/view/1774276/](http://www.dek-d.com/board/view/1774276/)
- บุญชม ศรีสะอาด. (2566). การอ่านความของค่าประมาณค่า (Rating Scale) (พิมพ์ครั้งที่ 7).  
สุวีริยาสาส์น
- พัทธดนย์ กิจชัยนุกูล. (2566). neera retreat hotel โรงแรมริมแม่น้ำท่าจีน นครปฐม.  
[www.readthecloud./neera-retreat-hotel/](http://www.readthecloud./neera-retreat-hotel/)
- อภิชัย อังศุกุลธร. (2563). การพัฒนาระบบการรับฝากพัสดุของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าด้วย QR Code.  
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม.  
[e-research.siam.edu/kb/the-development-of-temporary-deposit-services/](http://e-research.siam.edu/kb/the-development-of-temporary-deposit-services/)
- Neera retreat. (2565). โรงแรมนีรา รีทรีท. [neeraretreathotel.com](http://neeraretreathotel.com)
- Vantage. (ม.ป.ป.). ทักษะการใช้ภาษาทั้ง 4 ด้าน. [www.vantage-siam.com](http://www.vantage-siam.com)

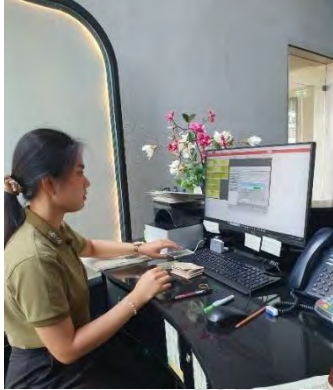


ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
ภาพการปฏิบัติงาน

ภาพการปฏิบัติงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front)  
ณ โรงแรมนิรา ริทริท อ.สามพราน จ.นครปฐม



ภาพที่ 1 : ตรวจสอบข้อมูลลูกค้าและทำคีย์การ์ด



ภาพที่ 2 : สอบถามข้อมูลลูกค้า กรอกใบลงทะเบียนการเข้าพัก



ภาพที่ 3 : เสิร์ฟ welcome Drink และแจ้งข้อมูลต่างๆในโรงแรม



ภาพที่ 4 : ขนสัมภาระของลูกค้าขึ้นห้องพัก



ภาพที่ 5 : พาลูกค้าขึ้นห้องพักและกล่าวขอบคุณค่ะ



ภาคผนวก ข  
ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบสอบถามพนักงานเกี่ยวกับประโยชน์ของ QR Code แพลนผังโรงแรมนيرا ริทริท

ภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม

**คำชี้แจง** แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของ

QR Code แพลนผังโรงแรมนيرا ริทริท สำหรับพนักงานโรงแรม

ตอนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในหน้าช่องข้อความที่ตรงตามความเป็นจริงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ  หญิง  ชาย  LGBTQ+
2. อายุ  20-25 ปี  26-30 ปี  31-40ปี  
 40 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา  ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  ปริญญาโท  
 ปริญญาเอก
4. แผนกของพนักงาน  แผนกต้อนรับ  แผนกห้องอาหาร  แผนกแม่บ้าน  
 แผนกSlow Bar Café

ตอนที่ 2 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของแผนผัง QR Code สำหรับพนักงานโรงแรม

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมายถูกต้องลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ประโยชน์ของแผนผัง QR Code สำหรับลูกค้าชาวจีน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1.ช่วยให้พนักงานสื่อสารกับลูกค้าชาวจีนได้ง่ายขึ้น					
2.ช่วยลดความผิดพลาดจากการสื่อสารกับลูกค้า					
3.ช่วยให้การบริการลูกค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น					
4.ช่วยให้เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสาร					
5.ช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการได้					
6.ทำให้การพักผ่อนเกิดความประทับใจมากขึ้น					

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....  
.....





ภาคผนวก ค

ภาพการนิเทศงานของอาจารย์ที่ปรึกษา

ภาพการนิเทศงานของอาจารย์ที่ปรึกษา



ภาพที่ 6 : การนิเทศของอาจารย์ที่ปรึกษา



ภาคผนวก ง

บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา

## บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา

จากการสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษาโครงการนั้น พนักงานที่ปรึกษาได้มีความเห็นว่า โครงการคิวอาร์โค้ดแผนผังนี้รา ริทริท ภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม ถือว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการสร้างเครื่องมือสื่อสารระหว่างโรงแรมกับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมฯ สิ่งอำนวยความสะดวก การบริการด้านต่างๆ และสถานที่สำคัญในบริเวณใกล้เคียง อีกทั้งยังช่วยให้พนักงานสามารถบริการลูกค้าได้อย่างมั่นใจมากยิ่งขึ้น

สำหรับข้อสังเกตในการใช้เครื่องมือนี้ อาจจะต้องมีการ Update Data Information ให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งการตรวจสอบ Error ต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้โรงแรมฯ จะต้องพัฒนาทักษะด้านภาษาจีนเบื้องต้นให้กับพนักงานควบคู่ไปด้วย เพื่อสร้าง Customer Experience หรือความพึงพอใจในการบริการลูกค้าอย่างดีที่สุด



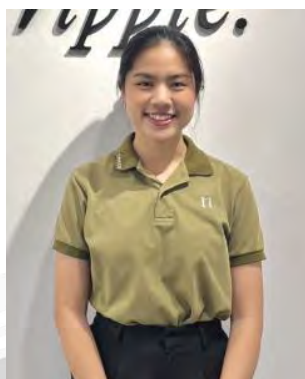
..... พนักงานที่ปรึกษา

( คุณธีรวัฒน์ ฉากภาพ )



ภาคผนวก จ  
ประวัติผู้จัดทำ

## ประวัติผู้จัดทำ



ชื่อ - นามสกุล : นางสาวกฤษรา แซ่ไคว่

รหัสนักศึกษา : 6304400006

คณะ : ศิลปศาสตร์

ภาควิชา : อดสาหกรรมกรท่องเที่ยวและการบริการ

ที่อยู่ปัจจุบัน : 271/19 ต.ตลาดกระทุ่มแบน อ.กระทุ่มแบน จ.สมุทรสาคร 74110



( <https://drive.google.com> )

รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

คิวอาร์โค้ดแผนผังโรงแรมนีรา ริทรีท ภาษาจีนสำหรับพนักงานโรงแรม

(Creation of a QR Code Directory in Chinese for Neera Retreat Hotel Staff)

โดย

นางสาวกุลิสรา แซ่ไคว่ 6304400006

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา 119-413 การศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน

ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2566