

๑. ชื่องานสหกิจศึกษา

การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ พิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้ง มาดามทุสโซ่กรุงเทพฯ (Madame Tussauds Bangkok)

๒. ชื่อสถานประกอบการ

พิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้ง มาดามทุสโซ่กรุงเทพฯ (Madame Tussauds Bangkok)

๓. ชื่อนักศึกษา

นางสาวภาณุมาศ ทองอยู่ สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

๔. ชื่อผู้นิเทศงานของสถานประกอบการ

คุณอติศักดิ์ ราษฎร์บริหาร

๕. ชื่ออาจารย์นิเทศ

นางสาวเบญจพร มีพร้อม สาขาวิชาตะวันตก สาขาวิชาภาษา คณะศิลปศาสตร์

๖. บทคัดย่อ

พิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้งมาดามทุสโซ่กรุงเทพฯ เป็นพิพิธภัณฑ์ที่มีชาวต่างชาติจำนวนมากทั้งในแถบเอเชียและยุโรปเข้ามาเยี่ยมชม ภาษาอังกฤษจึงเป็นภาษาหลักที่ใช้สื่อสารกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ทั้งนี้ นอกเหนือจากการใช้ภาษาอังกฤษแล้ว การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ พิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้งมาดามทุสโซ่กรุงเทพฯ ทำให้มีโอกาสได้ฝึกฝนภาษาอื่นๆ อีกหลากหลายอาทิ ภาษาจีน ภาษาอินโดนีเซีย ฯลฯ

พิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้งมาดามทุสโซ่ กรุงเทพฯ เป็นพิพิธภัณฑ์แห่งที่ 10 ของโลก แห่งที่ 3 ของเอเชีย มีหุ่นทั้งสิ้นจำนวนมากกว่า 80 ตัว เนื่องจากการปฏิบัติงานในแผนก Operation ที่นักศึกษาประจำอยู่ ไม่ใช่การปฏิบัติงานในสำนักงาน ฉะนั้นจึงมีข้อมูลมากมายที่พนักงานและนักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา รวมถึงนักศึกษาฝึกงานที่เข้ามาใหม่ ต้องเรียนรู้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง นักศึกษาจึงได้จัดทำ คู่มือสำหรับนักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา พิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้งมาดามทุสโซ่ กรุงเทพฯ (Manual for a Student Trainee at Madame Tussauds Bangkok) ขึ้นเพื่อประกอบการปฏิบัติงานประจำให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในหนังสือคู่มือเล่มนี้ได้รวบรวมข้อมูลพื้นฐานที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงานและนักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ไม่ว่าจะเป็นเทคนิค วิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ รวมถึงข้อมูลอื่นๆ อาทิเช่น ขั้นตอนการปั้นหุ่น วิธีการทำมือขี้ผึ้ง ฯลฯ ไว้เพื่อให้พนักงานใหม่ได้เรียนรู้งานไวยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ สถานประกอบ

- เพื่อให้ให้นักศึกษาได้เรียนรู้ประสบการณ์การทำงานจริง
- เพื่อให้ให้นักศึกษาได้รู้จักการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- เพื่อให้ให้นักศึกษาได้พัฒนาการใช้ภาษาต่างประเทศ มีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษมากยิ่งขึ้น
- เพื่อให้ให้นักศึกษาได้เรียนรู้วัฒนธรรมขององค์กร และรู้จักวิธีการปรับตัวเข้ากับสังคม
- เพื่อให้ให้นักศึกษาได้นำประสบการณ์ที่ได้รับมาพัฒนาตนเอง และประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน

วัตถุประสงค์ของการจัดทำโครงการประกอบการปฏิบัติงานประจำ

- เพื่อความสะดวกในการให้ข้อมูล หน้าที่ การใช้อุปกรณ์ โปรแกรมต่างๆ ของพิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้งมาตามตุสโซ่ กรุงเทพฯ ต่อนักศึกษาและพนักงานแผนก Operation ที่มาใหม่
- เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้ภาษาอื่นเพิ่มเติม เพื่อใช้ในการให้ความบันเทิง ความเพลิดเพลินแก่ลูกค้า ในการสนทนากับชาวต่างชาติ
- เพื่อเป็นการส่งเสริมให้นักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจศึกษาเกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพร่วมกับพนักงานในองค์กร

วิธีการ ทฤษฎี

รายละเอียดเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ

การเข้าร่วมปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ พิพิธภัณฑ์หุ่นขี้ผึ้งมาตามตุสโซ่กรุงเทพฯ ซึ่งเริ่มตั้งแต่วันที่ 5 มิถุนายน 2555 ถึง 5 ตุลาคม 2555 ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายให้ฝึกงานในตำแหน่ง Guest Experience คอยให้บริการลูกค้าประจำ station ต่างๆ

ตารางงานจะมี 2 แบบ คือ 1. ตารางวัน, เวลาที่พนักงานมาทำงาน 2. ตารางหน้าที่ที่พนักงานต้องทำในแต่ละวันตามฐานต่างๆ

ตัวอย่างตารางงานแบบที่ 1

	5-ส.ค.	6-ส.ค.	7-ส.ค.	8-ส.ค.	9-ส.ค.	10-ส.ค.	11-ส.ค.
DATE	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
AM							
Pimpan (Pim)	L	L	OFF	M	L	OFF	M
Sirilak (Pui)	M	OFF	M	L	OFF	M	L
Yosita (Ant)	OFF	G1	L	OFF	G1	L	OFF
Chalida (Da)	15 APR	E	F	F	OFF	15 APR	B
Wararat (Suang)	OFF	G1/Gr.	C	OFF	G1/GR.	C	F/EXTRA
Sakaurat (Som-c)	F	F/Gr.	OFF	B	F	OFF	B/EXTRA
Pornpan (Pam)	B	E	OFF	B	F	F	OFF
Sarabpong (X)	F	F/Gr.	OFF	F	G1/GR.	OFF	F
Angkana (Noo-na)	STOCK	G1	F	OFF	15 APR	C	F
Norrarit (Hardy)	C	F/Gr.	F	14 APR	OFF	OFF	B
Sudarat(Ning)	F	F	OFF	B	F	B	OFF
Sumana (Orh)	OFF	G1/Gr.	B	OFF	G1	B	B
Praphan(Palm)	B	G1/Gr.	B	OFF	G2	B	15 APR
Kanokporn(Jang)	B	F/Gr.	F	OFF	OFF	B	F
Jiraporn(Ton-aor)	STOCK	G1	OFF	B	G1/GR.	F	OFF
Karnthep(Karn)	SL	F	OFF	F	E/GR.	F	OFF
Angsumalee (Eve)	F	OFF	B	F	F	OFF	B
Niccha (Lin)	F	F	OFF	B	C	F	OFF
Patcharamon(Pat)	B	E	F	OFF	G1	B	OFF
Sukrista (Tang-Kwa)	OFF	G1	B	C	G2	F	F
Sunisa (Lukked)	OFF	G2	B	F	F	OFF	C
Keng					TRAINING	B/OB	B/W/GE
Tommy (SAT/SUN)	C	OFF	OFF	OFF	OFF	OFF	OFF
Card (SAT/SUN)	OFF	OFF	OFF	OFF	OFF	OFF	B
Nook (TRAINEE)	C	G2	OFF	OFF	G1	C	C
Anna (TRAINEE)	OFF	G2	C	C	C	OFF	F

ตารางงานจะถูกแบ่งออกเป็น

M คือ 09:00-18:00 G1 คือ 08:30-18:30 (OT 1 Hr.)

B คือ 09:30-18:30 G2 คือ 09:30-19:30 (OT 1 Hr.)

C คือ 10:30-19:30 E คือ 11:30-20:30

L/F คือ 12:30-21:30 *GR คือ รับกรุปเด็กนักเรียน

หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

Guest Experience ประจำ station ต่างๆ ได้แก่

Station ถ่ายรูป (Photo point)





Station เกมส์ เทนนิส (Wii tennis)



Station ขายของที่ระลึก (Retail)



Station ทำมือขี้ผึ้ง (Wax hand)



Station เช็ครูปถ่าย (Picsolve)



ผลลัพธ์ ประโยชน์ ประสิทธิภาพ

การเข้าร่วมปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ พิพิธภัณฑน์หุ่นขี้ผึ้งมาตามตุสโซ่กรุงเทพฯ ซึ่งเริ่มตั้งแต่วันที่ 5 มิถุนายน 2555 ถึง 5 ตุลาคม 2555 ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายให้ฝึกงานในตำแหน่ง Guest Experience คอยให้บริการลูกค้าประจำ station ต่างๆ นอกจากจะเป็นการนำความรู้ที่ได้รับจากสถาบันมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริงแล้วยังได้รับความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติมอีกมากมาย ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่ดี ที่จะนำไปปรับปรุงในการทำงานจริงต่อไปในอนาคต ซึ่งในระหว่างการปฏิบัติงานนั้น จะพบปัญหาและอุปสรรคเพียงบางประการ ดังนี้

1. เนื่องจากเป็นงานบริการ ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องตื่นตัว และมีความกระตือรือร้น ซึ่งช่วงแรกๆการทำงานอาจจะยังไม่ค่อยคล่องเท่าไรนัก เพราะทุกอย่างต้องมีการเรียนรู้ใหม่ทั้งหมด จึงต้องใช้เวลาในการปรับตัว และใส่ใจทุกรายละเอียดให้มากๆ ข้อบกพร่องต่างๆ จะมีพี่ๆ และหัวหน้า คอยให้คำแนะนำ อยู่เสมอ จึงสามารถปรับตัวได้เร็ว และทำงานได้ดีขึ้นตามลำดับ
2. เนื่องจากการปฏิบัติงานนั้น จำเป็นต้องใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆที่ยังไม่เคยใช้มาก่อน อาทิ โปรแกรม Galaxy, XPOS , การใช้เครื่องรูดบัตรเครดิต ฯลฯ จึงต้องอาศัยความคุ้นเคย และ การฝึกซ้อม ในการใช้งาน
3. เรื่องการเดินทาง ช่วงแรกๆค่อนข้างเหนื่อย มาก เพราะโดยเนื่องงานแล้ว คือเป็นการที่คอยให้บริการลูกค้าซึ่งต้องยืนทั้งวัน ช่วงแรกๆเลยค่อนข้างรู้สึกหนัก และ การเดินทางค่อนข้างไกล ทำให้ไม่ค่อยมีเวลาพักผ่อน ทำให้บางทีอาจมีผลกระทบต่อสุขภาพบ้างค่ะ การดูแลรักษาตัวเองจึงสำคัญมากค่ะ เพราะตารางงานจะออกในแต่ละวัน ถ้าวันไหนเราขอลา จะทำให้ตารางงานเกิดผลกระทบ ต้องมีการเปลี่ยนแปลงตารางงานทั้งหมดใหม่ทันที

ทั้งนี้ จากการปฏิบัติงานใน พิพิธภัณฑน์หุ่นขี้ผึ้งมาตามตุสโซ่กรุงเทพฯ ในตำแหน่ง Guest Experience เป็นเวลาทั้งสิ้น 4 เดือน ส่งผลให้ข้าพเจ้าได้เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์แก่ข้าพเจ้าในหลายๆ ด้านดังนี้

1. ได้รู้จักการใช้ชีวิตการทำงานร่วมกับคนในสังคม การปรับตัว วิธีการวางตัว และวิถีชีวิตการทำงานของคนในสังคม
2. ได้เรียนรู้ถึงกระบวนการทำงานต่าง ๆ ของการทำงานหลังจากการที่ได้เข้ารับการฝึกงานในหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายทำให้ได้ทราบถึงกระบวนการในการทำงานของฝ่ายอื่นๆ อีกด้วย และได้ทราบถึงบทบาท หน้าที่ และความสำคัญของการทำงาน เรียนรู้โปรแกรมต่างๆ ที่องค์กรนำมาใช้ในการทำงาน
3. ฝึกให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย ฝึกฝนให้เป็นคนที่มีความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ พัฒนาบุคลิกภาพ ช่วยสร้างความมั่นใจในการทำงาน การกล้าแสดงออก และการแสดงความคิดเห็นมากขึ้น
4. ฝึกฝนให้เป็นคนช่างสังเกตและรู้จักปรับปรุงการพัฒนาการทำงานของตน
5. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมากขึ้น เนื่องจากเป็นนักศึกษาฝึกงานจึงทำให้เราเด็กที่สุดในที่ทำงานสิ่งที่ขาดไม่ได้ในการร่วมงานกับผู้ใหญ่นั้นคือสัมมาคารวะ และการเทศะในการเข้าหาผู้ใหญ่ นอกจากการมีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแล้วยังต้องมีมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้าด้วยเนื่องจากเป็นงานบริการที่ต้องใกล้ชิดกับลูกค้าตลอดเวลา
6. สามารถนำประสบการณ์จากการฝึกงานไปใช้แก้ปัญหาในชีวิตประจำวันได้ และ ทำให้มีความขยันหมั่นเพียรมากยิ่งขึ้น

- แหล่งอ้างอิง (ถ้ามี)

“มาตามทุมโซ่ กรุงเทพฯ,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.madametussauds.com/Bangkok/>,
[สืบค้นเมื่อ 26 สิงหาคม 2555].

“มาตามทุมโซ่ กรุงเทพฯ,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: [http://www.pantip.com/cafe/gallery](http://www.pantip.com/cafe/gallery/topic/G10997090/G10997090.html)
/topic/G10997090/G10997090.html [สืบค้นเมื่อ 26 สิงหาคม 2555].

๗. ภาพประกอบ

ตั้งข้างต้น (ข้อ ๖)