



**รายงานการปฏิบัติสหกิจศึกษา**

**การพัฒนาระบบการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงานของ  
โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ**

**The Development of the Loan-Return System for Trainee Locker  
of Shangri-La Hotel, Bangkok**

**โดย**

**นางสาวณัฐธิดา สายวรรณะ 5804400266**

**รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา**

**ภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว**

**คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม**

**ภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2561**



ชื่อโครงการ	: การพัฒนาระบบการยืม-คืนกฤณแจล็คเกอร์ ของนักศึกษาฝึกงาน ของโรงแรมเชงกรี-ลา กรุงเทพฯ
หน่วยกิต	: 5
ชื่อนักศึกษา	: นางสาวณัฐธิดา สายวรรณะ
อาจารย์ที่ปรึกษา	: อาจารย์อัคร ณะศิริงกุล
ระดับการศึกษา	: ปริญญาตรี
ภาควิชา	: การโรงแรม
คณะ	: ศิลปศาสตร์
ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา	: 3/2561

#### บทคัดย่อ

โครงการสหกิจเรื่อง การพัฒนาระบบการยืม-คืนกฤณแจล็คเกอร์ของนักศึกษาฝึกงานของ  
โรงแรมเชงกรี-ลา กรุงเทพฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อกำจัดปัญหาการสูญหายและไม่คืนกฤณแจล็คเกอร์  
ผู้จัดทำจึงสร้างขั้นตอนการยืม-คืนที่ชัดเจนและพัฒนาระบบการยืม-คืนขึ้นมาเพื่อลดปัญหาดังกล่าว โดย  
ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลแสดงความพึงพอใจของบุคลากรแผนกทรัพยากรบุคคล จำนวน 6 คน  
และผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการนี้ซึ่งเป็นนักศึกษาฝึกงานของโรงแรมเชงกรี-ลา กรุงเทพฯ จำนวน 29 คน  
รวมทั้งหมดจำนวน 35 คน

ผลการปฏิบัติโครงการพบว่า การพัฒนาระบบนี้ มีระดับความพึงพอใจแบ่งผลเป็น 2 ส่วน โดย  
ส่วนแรกคือ ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน ส่วนที่สองคือ ด้านของระบบการยืม-คืนกฤณแจ  
ล็คเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน ผลรวมของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.03 และ 3.64 ตามลำดับ และมี  
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 และ 0.84 ตามลำดับ เมื่อเทียบกับเกณฑ์ที่ใช้ในการสรุปผลความพึง  
พอใจได้ผลอยู่ที่ระดับ “ความพึงพอใจมาก” ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ผู้จัดทำได้ตั้งไว้

**คำสำคัญ :** ระบบการยืม-คืน, ล็อคเกอร์, นักศึกษาฝึกงาน

**Project Title** : The Development of the Loan-Return System for Trainee Locker of Shangri-La Hotel, Bangkok

**Credits** : 5

**By** : Miss Nattida Saiwana

**Advisor** : Mister Akhara Thanasirangkul

**Degree** : Bachelor of Arts

**Major** : Hotel

**Faculty** : Liberal Arts

**Semester / Academic year** : 3/2018

#### **Abstract**

The Development of the Loan-Return System for Trainee Locker of Shangri-La Hotel, Bangkok aimed to eliminate the problem of lost locker keys, thus creating a lending - borrowing and a clear system of lending - borrowing to minimize such problems. A questionnaire was used to collect data to survey the satisfaction of 6 employees in the Human Resources department, and 29 people involved with this project are Trainee Shangri-La Hotel, Bangkok, a total of 35 people.

The results of the development of this system showed that they were satisfied with the convenience and ease of use and satisfaction with the trainee loan-return system with the sum of 4.03 and 3.64 respectively, and the Standard Deviation equaled 0.82 and 0.84 respectively. Compared to the criteria used to summarize the results, the satisfaction was at the "very satisfied" level, which corresponds to the objective that the authors has set.

**Keywords:** Loan-Return System, locker, Trainee

**Approved by**



## กิตติกรรมประกาศ

### (Acknowledgement)

การที่ผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ โรงแรมแชนกรี-ลา กรุงเทพฯ ตั้งแต่ วันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ.2562 จนถึงวันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ.2562 ส่งผลให้ผู้จัดทำได้รับความรู้และ ประสบการณ์ต่างๆที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานในอนาคต โดยปรึกษาและได้รับคำแนะนำ การ สนับสนุนในการทำโครงการสหกิจนี้จากหลายท่าน ดังนี้

1. อาจารย์อัศกร ณะศิริงกุล (อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการสหกิจ)
2. คุณเมธวัฒน์ อนันต์ศิษย์ชัย (ผู้จัดการแผนกการเรียนรู้และการพัฒนา)
3. คุณปฐมพงศ์ เหลืองวิฑูร (ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกการเรียนรู้และการพัฒนา)

และบุคคลท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำ ปรึกษาและคอยช่วยเหลือในการทำ โครงการสหกิจในครั้งนี้

ผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ ปรึกษาในการทำโครงการฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจกับชีวิตของ การทำงานจริง ซึ่งผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผู้จัดทำ

นางสาว ณัฐริดา สายวรรณะ

30 สิงหาคม 2562

## สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่งรายงาน	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
Abstract	ง
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ประวัติความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ.....	2
1.3 ขอบเขตของโครงการ.....	2
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ.....	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
<b>บทที่ 2 ทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	
2.1 ทฤษฎีการพัฒนาระบบในการปฏิบัติงาน.....	5
2.2 ทฤษฎีการยืม-คืนและเครื่องมือในการยืม-คืน.....	8
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
<b>บทที่ 3 รายละเอียดปฏิบัติงาน</b>	
3.1 ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ.....	15
3.2 ลักษณะสถานประกอบการ.....	18
3.3 ประเภทของห้องพัก.....	18
3.4 ประเภทของห้องอาหารและบาร์.....	19
3.5 สิ่งอำนวยความสะดวก.....	23
3.6 รูปแบบการจัดการองค์การและการบริหารงานขององค์กร.....	24
3.7 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมายและพนักงานที่ปรึกษา.....	24
3.8 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน.....	25

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

3.9 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน .....	25
<b>บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงานตามโครงการสหกิจ</b>	
4.1 การเตรียมการและการวางแผนโครงการ .....	27
4.2 อุปกรณ์ในการทำระบบการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน .....	28
4.3 ขั้นตอนการทำระบบการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน .....	28
4.4 สรุปผลการประเมินผล .....	39
<b>บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ</b>	
5.1 สรุปผลการศึกษา ปัญหาที่พบ การแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะ .....	50
5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา .....	52
บรรณานุกรม .....	54
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม .....	55
ภาคผนวก ข รูปภาพขณะปฏิบัติงานสหกิจ .....	58
ภาคผนวก ค บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา .....	61
ภาคผนวก ง บทความวิชาการ .....	62
ภาคผนวก จ โปสเตอร์ .....	67
ภาคผนวก ฉ รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา .....	68
ภาคผนวก ช ประวัติผู้จัดทำ .....	84

## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1.1	รายการอุปกรณ์ยืม-คืนของนักศึกษาฝึกงาน โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ .....	1
ตารางที่ 2.1	ประเภทของการออกแบบการวิจัย.....	7
ตารางที่ 3.1	รูปแบบห้องพัก Shangri-La Wing .....	19
ตารางที่ 3.2	รูปแบบห้องพัก Krungthep Wing .....	19
ตารางที่ 3.3	ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ .....	26
ตารางที่ 4.1	แสดงคำอธิบายหัวข้อในตาราง .....	30
ตารางที่ 4.2	แสดงเดือนภาษาอังกฤษ (ย่อ).....	31
ตารางที่ 4.3	แสดงมาตราประมาณ 3 ระดับของค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน .....	47
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในส่วน .....	48
	ของความพึงพอใจของระบบด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน	
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในส่วน .....	49
	ของความพึงพอใจของระบบการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน	



## สารบัญรูปภาพ

หน้า

รูปที่ 2.1 กระบวนการของ R2R .....	7
รูปที่ 2.2 แสดงขั้นตอนของระบบการยืม-คืน.....	8
รูปที่ 3.1 แผนที่ตั้งโรงแรมเซงกรี-ลา กรุงเทพฯ.....	16
รูปที่ 3.2 โรงแรมเซงกรี-ลา กรุงเทพฯ.....	18
รูปที่ 3.3 ห้องพักโรงแรมเซงกรี-ลา กรุงเทพฯ.....	18
รูปที่ 3.4 ล่องเรือ (Horizon Cruise) .....	20
รูปที่ 3.5 ห้องอาหารนานาชาติ (NEXT2 Café) .....	20
รูปที่ 3.6 ห้องอาหารศาลาทิพย์ (Salathip) .....	21
รูปที่ 3.7 ห้องอาหารเซงพาเลซ (Shang Palace) .....	21
รูปที่ 3.8 ห้องอาหารโวลติ (Volti Restaurant & Bar) .....	22
รูปที่ 3.9 ล็อบบี้ เลานจ์ (Lobby Lounge) .....	22
รูปที่ 3.10 ชิ้ เดอะสปา (Chi, The Spa) .....	23
รูปที่ 3.11 ห้องออกกำลังกาย (Health Club) .....	24
รูปที่ 3.12 แผนผังองค์กรและการบริหารงานของโรงแรมเซงกรี-ลา กรุงเทพฯ.....	24
รูปที่ 3.13 นักศึกษาขณะปฏิบัติงาน.....	24
รูปที่ 3.14 พนักงานพี่เลี้ยงในขณะปฏิบัติงาน .....	25
รูปที่ 4.1 การสร้าง Work Sheet .....	25
รูปที่ 4.2 การใส่หัวข้อ “Loan-Return System for Trainee” .....	28
รูปที่ 4.3 การใส่ตาราง .....	29
รูปที่ 4.4 การใส่หัวข้อและข้อมูลนักศึกษาฝึกงานลงในตาราง.....	30
รูปที่ 4.5 ผลลัพธ์ของการใส่เดือนภาษาอังกฤษ(ย่อ) .....	30
รูปที่ 4.6 การเลือกเครื่องมือในการทำ List แบบเลือกรายเดือน .....	31
รูปที่ 4.7 การเลือกเครื่องมือในการทำ List แบบเลือกรายเดือนในหน้าต่าง Settings .....	31
รูปที่ 4.8 การเลือกข้อมูลที่ต้องการเพื่อใส่ใน List .....	32

## สารบัญรูปภาพ (ต่อ)

หน้า

รูปที่ 4.9 ตัวอย่าง List ที่สามารถเลือกเดือนได้ตามต้องการ .....	32
รูปที่ 4.10 การใส่สูตรเพื่อทำการแจ้งวันครบกำหนดคืนอุปกรณ์ .....	32
รูปที่ 4.11 การใส่ไฮไลต์ของช่องที่ต้องการ .....	33
รูปที่ 4.12 การกำหนดคำศัพท์เพื่อให้ทราบว่าถึงกำหนดคืนอุปกรณ์ .....	33
รูปที่ 4.13 การกำหนดสีของตัวอักษรและสีไฮไลต์ของช่องเพื่อให้ทราบว่า .....	34
ถึงกำหนดคืนอุปกรณ์	
รูปที่ 4.14 การลากสูตรไฮไลต์และทำการกำหนดช่องว่างด้วยการใส่ VC .....	34
รูปที่ 4.15 การใส่ไฮไลต์สีเหลืองในช่อง VC เพื่อกำหนดเป็นช่องว่าง .....	35
รูปที่ 4.16 รูปแบบการใส่ข้อมูลยืม-คืนบัญชีเครื่องของนักศึกษาฝึกงาน .....	35
โรงแรมเชงกรี-ลา กรุงเทพฯ ในโปรแกรม Microsoft Excel	
รูปที่ 4.17 แบบฟอร์มการทวงตามอุปกรณ์ยืม-คืน .....	36
รูปที่ 4.18 การทวงตามผ่านแอปพลิเคชัน LINE ในกลุ่ม LINE .....	37
รูปที่ 4.19 การนำข้อมูลออกจากโปรแกรม Microsoft Excel .....	38
รูปที่ 4.20 ที่เก็บบัญชีเครื่องของแผนกทรัพยากรบุคคล .....	38

## สารบัญแผนภูมิ

หน้า

แผนภูมิที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ .....	39
แผนภูมิที่ 4.2 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ .....	40
แผนภูมิที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแผนก.....	40
แผนภูมิที่ 4.4 ระบบมีความสามารถในการเก็บข้อมูลนักศึกษาฝึกงานที่ครบถ้วน .....	41
แผนภูมิที่ 4.5 ระบบมีความชัดเจนของเนื้อหาและการใช้ถ้อยคำ .....	42
แผนภูมิที่ 4.6 โปรแกรมใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน .....	42
แผนภูมิที่ 4.7 มีความสามารถในการตรวจสอบจำนวนนักศึกษาฝึกงาน .....	43
ที่ต้องคืนอุปกรณ์ในแต่ละเดือนที่แม่นยำ	
แผนภูมิที่ 4.8 ระบบมีความเหมาะสมสำหรับตำแหน่งช่องการป้อนข้อมูล.....	43
แผนภูมิที่ 4.9 ด้านขั้นตอนการยืมที่เป็นระบบที่ชัดเจน .....	44
แผนภูมิที่ 4.10 ด้านขั้นตอนการทวงตามที่แจ้งกำหนดวันและเวลาคืนอุปกรณ์ที่ชัดเจน .....	44
แผนภูมิที่ 4.11 ด้านขั้นตอนการคืนที่เป็นระบบที่ชัดเจน .....	45
แผนภูมิที่ 4.12 ด้านความเหมาะสมของโปรแกรม Microsoft Excel .....	45
แผนภูมิที่ 4.13 ด้านความสามารถในภาพรวมทั้งหมดของระบบการยืม-คืน .....	46

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ประวัติความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แผนการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Development) โรงแรมแข่งกรี-ลา กรุงเทพฯ เป็นแผนกที่ดูแลในเรื่องการฝึกอบรมและให้ความรู้แก่พนักงานในองค์กร และให้การดูแลในส่วน ของนักศึกษาฝึกงาน ตั้งแต่วันที่นักศึกษาฝึกงานเข้าปฏิบัติงานวันแรก จนวันจบการศึกษาฝึกงาน ตั้งแต่วันที่นักศึกษาฝึกงานเข้าปฏิบัติงานในวันแรก จนวันจบการปฏิบัติงาน โดยวันแรกในการ ฝึกงาน จะมีการให้บริการยืม-คืนอุปกรณ์จำนวนทั้งหมด 4 รายการ และต้องมัดจำค่าอุปกรณ์เป็น จำนวนเงินทั้งสิ้น 400 บาท สามารถแจกแจงเป็นรายละเอียดดังตารางที่ 1.1 ได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1.1 รายการอุปกรณ์ยืม-คืนของนักศึกษาฝึกงาน โรงแรมแข่งกรี-ลา กรุงเทพฯ

รายการอุปกรณ์	จำนวนเงิน (บาท)
บัตรพนักงาน (ID Card)	100
บัตรเข้าออกประตูภายในโรงแรม (Infasys Card)	100
ป้ายชื่อ (Name Badge)	100
กุญแจล็อกเกอร์ (Locker Key)	100
<b>รวม</b>	<b>400</b>

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

จากตารางข้างต้น อุปกรณ์เหล่านี้จะอยู่ในความดูแลของแผนกทรัพยากรบุคคลและจะ ได้รับเงินมัดจำคืน ในวันที่นักศึกษาฝึกงานสิ้นสุดการปฏิบัติงานและนำอุปกรณ์มาคืน ระหว่างที่ ผู้จัดทำได้ฝึกปฏิบัติงาน ทางผู้จัดทำได้พบปัญหาว่ามีนักศึกษาฝึกงานคืนล็อกเกอร์ล่าช้า โดยคืน กุญแจล็อกเกอร์หลังสิ้นสุดปฏิบัติงานเป็นเวลา 1 เดือน และมีผู้คืนช้าที่สุดเป็นเวลา 6 เดือน หลังจาก ปฏิบัติงานเสร็จสิ้น ทางผู้จัดทำจึงทำการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับระบบการยืม-คืนอุปกรณ์กับ พนักงานที่ดูแลในส่วนงานนี้ พบว่าในปัจจุบันยังคงมีปัญหาการคืนอุปกรณ์ที่ล่าช้า การทำอุปกรณ์ หายแล้วไม่แจ้งให้ทราบ ส่งผลให้พนักงานแผนกทรัพยากรบุคคลที่ควบคุมดูแลการให้บริการยืม- คืน เกิดปัญหาอุปกรณ์สูญหายอยู่บ่อยครั้ง และเสียต้นทุนทางเวลาในการค้นหาเอกสารเพื่อทำการ ทวงตามย้อนหลัง โดยทางผู้จัดทำจะกล่าวถึงปัญหาของการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษา ฝึกงานเท่านั้น เพราะอุปกรณ์อื่น ๆ มีสำรองไว้จำนวนมากและเพียงพอต่อการทำใหม่เมื่ออุปกรณ์สูญ หาย แต่ในส่วนของกุญแจล็อกเกอร์นั้น โดยปกติจะมีสำรองไว้ 3 ดอก แต่ในปัจจุบันล็อกเกอร์บางตู้ ไม่มีกุญแจสำรอง เนื่องจากการไม่คืนกุญแจล็อกเกอร์ จึงต้องทำการนำแม่กุญแจไปทำกุญแจล็อก

เกอร์ใหม่จำนวน 3 ดอก รวมแล้วเป็นราคา 150 บาท ส่งผลให้เสียต้นทุนทางเวลาในการเดินทางเพื่อทำบุญแจ้ดอกเกอร์ใหม่ และต้นทุนทางการเงินเพราะในส่วนของค่าใช้จ่ายในการทำบุญแจ้ดอกเกอร์ใหม่นั้นมีสวัสดิการการเก็บมัดจำขั้นพื้นฐานเท่านั้น เพราะนักศึกษายังไม่มีรายได้เป็นของตนเอง จึงไม่สามารถเก็บเงินตามจำนวนจริงได้ จากการวิเคราะห์ขั้นตอนการยืม-คืนนั้น พบว่า ไม่มีขั้นตอนการยืม-คืนที่ชัดเจน ส่งผลให้บุญแจ้ดอกเกอร์เกิดการสูญหายและเกิดผลกระทบกับการทำงานของพนักงานแผนกทรัพยากรบุคคล ดังนั้นจึงต้องทำการพัฒนาระบบการยืม-คืน มีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนและการวางแผน เพื่อกำหนดรูปแบบการยืม-คืนที่ชัดเจน เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับการทำงานของบุคลากรเพราะการพัฒนาเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรจำเป็นต้องมี ถือเป็นหัวใจสำคัญในการทำงาน จึงเป็นที่มาของการจัดทำโครงการสหกิจศึกษาเรื่อง “การพัฒนาระบบการยืม-คืนบุญแจ้ดอกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงานในโรงแรมแชนกรี-ลา กรุงเทพฯ” โดยการเปลี่ยนแปลงนี้จะทำให้การปฏิบัติงานนั้นดียิ่งขึ้นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ดังนั้นเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาของระบบการยืม-คืนบุญแจ้ดอกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงานทางผู้จัดทำจึงทำโครงการสหกิจศึกษาเรื่องนี้ขึ้นด้วยแนวคิดและรูปแบบของ R2R คือ การนำกระบวนการมาใช้ในการพัฒนางานที่ตนทำอยู่ให้มีคุณภาพ และ R&D คือ การลงมือปฏิบัติโดยการใช้กระบวนการการศึกษา ค้นคว้าอย่างเป็นระบบเพื่อมุ่งพัฒนาวิธีการใหม่ๆ เพื่อใช้ในการยกระดับคุณภาพงาน เพื่อที่จะได้รูปแบบระบบการยืม-คืนบุญแจ้ดอกเกอร์ที่มีประสิทธิภาพ มีขั้นตอนที่ละเอียดชัดเจน อำนวยความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ กำหนดและแจ้งวันที่คืนอุปกรณ์ และสามารถตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลต่างๆของนักศึกษาฝึกงานได้อย่างรวดเร็ว เป็นประโยชน์ในการเรียกใช้ข้อมูล ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาระบบการยืม-คืนบุญแจ้ดอกเกอร์ที่เป็นระบบอย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

## 1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1.2.1 จำกัดปัญหาที่ก่อให้เกิดการสูญเสียบุญแจ้ดอกเกอร์และการไม่คืนบุญแจ้ดอกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน แผนกทรัพยากรบุคคลของโรงแรมแชนกรี-ลากรุงเทพฯ

1.2.2 สร้างระบบยืม-คืนบุญแจ้ดอกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน แผนกทรัพยากรบุคคลของโรงแรมแชนกรี-ลา กรุงเทพฯ

## 1.3 ขอบเขตของโครงการ

### 1.3.1 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

บุคลากรแผนกทรัพยากรบุคคล โรงแรมแชนกรี-ลา กรุงเทพฯ จำนวน 6 คน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการนี้ ซึ่งเป็นนักศึกษาฝึกงาน โรงแรมแชนกรี-ลา กรุงเทพฯ จำนวน 29 คน แจก

แจ้งเป็นแผนกครัวจำนวน 6 คน แผนกส่วนหน้าจำนวน 8 คน แผนกสปาจำนวน 3 คน แผนกบริการจำนวน 12 คน รวมทั้งหมด 35 คน

### 1.3.2 ขอบเขตด้านเวลา

ปรึกษาพนักงานที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษากำหนดหัวข้อ ครงงานสหกิจศึกษา ในระหว่างวันที่ 15 พฤษภาคม 2562 ถึงวันที่ 10 มิถุนายน 2562

เขียนโครงร่างรายงานหัวข้อสหกิจศึกษาและนำส่งอาจารย์ที่ปรึกษาให้ตรวจสอบว่าเห็นควรหรือไม่ที่จะทำโครงการเรื่อง “การพัฒนาระบบยืม-คืนกุญแจกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงานของโรงแรมแซงกรี-ลา กรุงเทพฯ” หรือมีส่วนที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ในระหว่างวันที่ 11 มิถุนายน 2562 ถึงวันที่ 10 กรกฎาคม 2562

เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานแผนกทรัพยากรบุคคล (Human Resource) และพนักงานแผนกการเรียนรู้ (Learning and Development) และนำข้อมูลการยืม-คืนกุญแจกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาของเดือนมีนาคม-เมษายน 2562 มาวิเคราะห์ปัญหา โดยดูจากประวัติการยืม-คืนกุญแจกุญแจล็อกเกอร์ และทำการวางระบบการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงานขึ้นใหม่ โดยทำเป็นขั้นตอนตั้งแต่การยืม จนถึงการคืนกุญแจล็อกเกอร์ เพื่อให้เป็นกระบวนการปฏิบัติที่ชัดเจน และเป็นขั้นตอนมากขึ้น ลงมือปฏิบัติจริง และทำการประเมินผลโดยใช้แบบสอบถาม ในระหว่างวันที่ 11 มิถุนายน 2562 ถึงวันที่ 30 สิงหาคม 2562

สรุปข้อมูลที่ได้และเขียนลงในรายงานการสรุปผลเพื่อเตรียมนำส่งอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ ในระหว่างวันที่ 1 กันยายน 2562 ถึงวันที่ 15 ตุลาคม 2562

### 1.3.3 ขอบเขตด้านสถานที่

แผนกทรัพยากรบุคคลของโรงแรมแซงกรี-ลา กรุงเทพฯ

### 1.3.4 ขอบเขตด้านเครื่องมือ

โปรแกรม Microsoft Excel, แอปพลิเคชัน LINE, คอมพิวเตอร์, โทรศัพท์มือถือ

## 1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.4.1 ลดอัตราการสูญหายและไม่คืนกุญแจล็อกเกอร์ ลดปัญหาที่ทำให้เกิดการสูญเสียเวลาในการจัดหากุญแจล็อกเกอร์ใหม่

1.4.2 สามารถพัฒนาระบบการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน แผนกทรัพยากรบุคคลของโรงแรมแซงกรี-ลา กรุงเทพฯ

## 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

### 1.5.1 ศัพท์ที่ใช้ในโครงการงานสหกิจศึกษา

Blank workbook	หมายถึง สมุดงานเปล่าในโปรแกรม Microsoft Excel
Enter	หมายถึง การเข้าสู่, การเข้าไป
Icon	หมายถึง การเลือกรูปภาพ หรือสัญลักษณ์
ID Card	หมายถึง บัตรพนักงาน
Infasys Card	หมายถึง บัตรเข้าออกประตูภายใน โรงแรม
Krungthep Wing	หมายถึง ชื่อตึกของ โรงแรมแชนกรี-ลากรุงเทพฯ
Locker Key	หมายถึง กุญแจล็อกเกอร์
Microsoft excel	หมายถึง โปรแกรมที่ใช้สำหรับใส่ข้อมูลในการทำระบบการยืม-คืน
Name Badge	หมายถึง ป้ายชื่อของนักศึกษาฝึกงาน
RETURN	หมายถึง การคืน
Shangri-La Wing	หมายถึง ชื่อตึกของ โรงแรมแชนกรี-ลากรุงเทพฯ
Trainee	หมายถึง นักศึกษาฝึกงาน โรงแรมแชนกรี-ลา กรุงเทพฯ
VC	หมายถึง Vacant ที่มีความหมายว่า ว่าง

### 1.5.2 สัญลักษณ์ที่ใช้ในโครงการงานสหกิจศึกษา

ช่องที่ไฮไลต์สีเหลืองที่มีคำว่า VC เสมอ	หมายถึง กำหนดว่าช่องนี้ว่างไม่มีนักศึกษาฝึกงานใช้บัตรเข้าออกประตูภายใน โรงแรมหมายเลขนั้นๆ
ไฮไลต์สีขาวยปรากฏคำว่า ONPROCESS เสมอ	หมายถึง รายชื่อนักศึกษาฝึกงานที่ยังไม่ถึงกำหนดที่ต้องคืนอุปกรณ์
ไฮไลต์สีแดงปรากฏคำว่า RETURN เสมอ	หมายถึง รายชื่อนักศึกษาที่ถึงกำหนดคืนอุปกรณ์ในเดือนนั้นๆ

## บทที่ 2

### ทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา ค้นคว้าหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการทำโครงการสหกิจศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง การพัฒนาระบบการยืม-คืนกุญแจล้อรถของนักศึกษาฝึกงาน ผู้จัดทำได้ทำการทบทวนข้อมูล ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีการนำเสนอเป็นลำดับ ดังต่อไปนี้

#### 2.1 ทฤษฎีการพัฒนาระบบในการปฏิบัติงาน

##### 2.1.1 R2R (Routine to Research)

##### 2.1.2 R&D (Research and Development)

#### 2.2 ทฤษฎีการยืม-คืนและเครื่องมือในการยืม-คืน

##### 2.2.1 ระบบการยืม-คืน

##### 2.2.2 การจัดเก็บข้อมูล

##### 2.2.3 โปรแกรม Microsoft Excel

##### 2.2.4 แอปพลิเคชัน LINE

#### 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ทฤษฎีการพัฒนาระบบในการปฏิบัติงาน

##### 2.1.1 R2R (Routine to Research)

##### ความเป็นมาของ R2R

รุจินา อรรถสิทธิ์, (2557) กล่าวว่า R2R (Routine to Research) เป็น งานวิจัยจากงานประจำ ก่อตั้งขึ้นในประเทศไทย เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ ด้วยพลังของมนุษย์ที่ปรารถนาจะสร้างสรรค์สิ่งที่มีคุณค่าให้แก่องค์กร สังคมไทย และเพื่อนมนุษย์ แนวคิด R2R และโครงการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย กำเนิดขึ้นช่วงแรก ในปี พ.ศ. 2547 ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เพื่อต่อยอดพัฒนาคุณภาพงาน โดยใช้กระบวนการวิจัยสร้างความรู้จากงานประจำ ปัจจุบันแนวคิดและการขับเคลื่อนงานวิจัยจากงานประจำขยายไปทั่วประเทศ นับจากปีพ.ศ.2550 เกิดกลไกความร่วมมือและการสนับสนุนของสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล กระทรวง



สาธารณสุข สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และสำนักงานกองทุนสร้างเสริมสุขภาพ พ.ศ. 2555 งาน R2R มีผลงานเข้าร่วมในการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากงานประจำสู่งานวิจัย ครั้งที่ 5 จำนวน 552 เรื่อง จาก 54 จังหวัด ประกอบด้วยระดับบริการปฐมภูมิ ระดับบริการทุติยภูมิ ระดับบริการตติยภูมิ และระดับสนับสนุนบริการ/บริหารและวิชาการ

### ความหมายของ R2R

“งานวิจัยจากงานประจำ” เป็นการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย ผลลัพธ์ของ R2R ไม่ได้มุ่งหวังแค่ได้ผลงานวิจัยเท่านั้น แต่มีเป้าหมายที่จะนำผลงานวิจัย R2R ไปใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนางานประจำนั้น Routine Research Routine (R2R) คือ กระบวนการพัฒนาคน ไม่ใช่แค่เรื่องการศึกษาอย่างเป็นระบบ แต่ยังรวมถึงการแสวงหาและการให้คำตอบอย่างเป็นระบบ เอามาใช้ประโยชน์ได้จริง และยังเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างคนทำงาน สร้างความเป็นกลุ่มก้อน แม้คำนิยาม R2R อาจจะแตกต่างกันไปในแต่ละที่ แต่สำหรับทางศิริราช R2R คือ การพัฒนาคนและการพัฒนางาน เป็นการทำงานวิจัยเพื่อพัฒนางานประจำอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยเป็นการวิจัยที่มุ่งเน้นให้ “ผลการปฏิบัติงานประจำดีขึ้น มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้น” กว่าที่ผ่านมา เป็นเครื่องมือพัฒนาวัฒนธรรมและคุณค่าขององค์กรที่มีพลวัตริเริ่มสร้างสรรค์ในทุกระดับ ทุกส่วนขององค์กร อาศัยการสร้างการเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องมือของการเรียนรู้ เป็นการเรียนรู้ที่ใช้ความรู้และสร้างความรู้ไปพร้อมกัน เมื่อทำอย่างกว้างขวางต่อเนื่องและยั่งยืน องค์กรจะขับเคลื่อนไปสู่องค์กรเรียนรู้ (Learning Organization : LO) เป็นเครื่องมือพัฒนาคน พัฒนางานและพัฒนาองค์กร

### 2.1.2 R&D (Research and Development)

#### ความหมายของ R&D (Research and Development)

ศราวุธ ชัยวุฒิ ผู้ช่วยศาสตราจารย์. ดร. (2562) กล่าวว่า เป็นการวางแผนล่วงหน้าก่อนดำเนินการวิจัยโดยออกแบบโครงสร้างของการวิจัย และรายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการควบคุมงบประมาณในการวิจัย โดยมีจุดมุ่งหมายในการออกแบบวิจัยคือ เพื่อให้ได้คำตอบของปัญหาการวิจัยที่ถูกต้อง ชัดเจน และมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ โดยการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยที่ระบุความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล หรือการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อควบคุมความแปรปรวนของตัวแปรการวิจัยที่ศึกษา โดยใช้แนวทางได้โดย ศึกษาให้มีความครอบคลุมขอบเขตของปัญหาการวิจัยให้มากที่สุด ควบคุมอิทธิพลของตัวแปรที่ไม่อยู่ในขอบเขตของการวิจัยแต่จะมีผลกระทบต่อผลการวิจัยให้ได้มากที่สุด การลดความคลาดเคลื่อนที่จะเกิดขึ้นในการวิจัยให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด

## ประเภทของการออกแบบการวิจัย

ตารางที่ 2.1 ประเภทของการออกแบบการวิจัย

การออกแบบการวิจัยเชิงปริมาณ	การออกแบบการทดลองและกึ่งทดลอง
	การออกแบบที่ไม่ใช่การทดลอง
การออกแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ	การวิจัยที่มีความยืดหยุ่นจากสภาพการณ์ระหว่างวิจัยข้อมูลเชิงคุณภาพ
การออกแบบการวิจัยแบบผสมผสาน	การออกแบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการ
	การออกแบบการวิจัยและพัฒนา

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562) ดัดแปลงมาจาก <http://www.research.nu.ac.th>

### กระบวนการการทำงานของ R2R

- 1) Survey Research ทำการสำรวจ วิเคราะห์ปัญหา ความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย
- 2) Product Design ทำการวางแผนพัฒนาผลิตภัณฑ์และกำหนดวิธีพัฒนาที่ต้องการ
- 3) Product Develop ผลิตสินค้า เพื่อตรวจสอบความเหมาะสม และประสิทธิภาพ
- 4) Product Deploy นำผลการวิจัยและผลิตภัณฑ์ไปเผยแพร่



รูปที่ 2.1 กระบวนการของ R2R

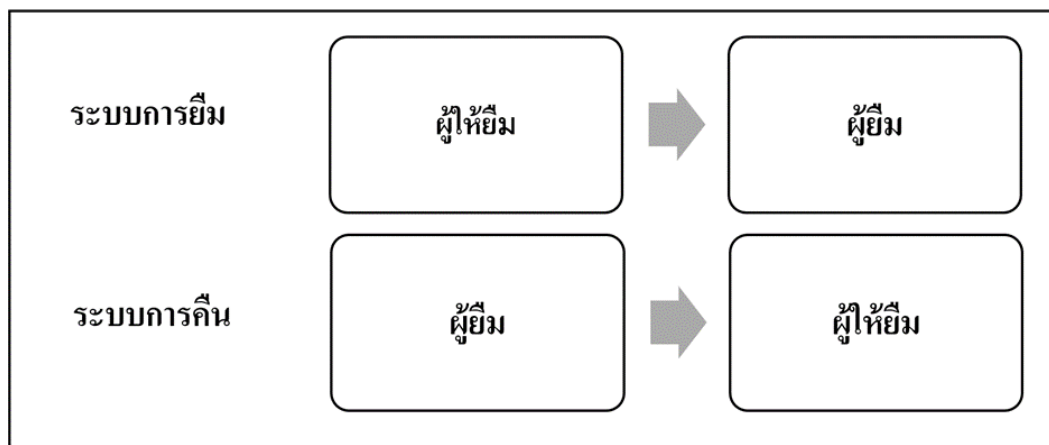
ที่มา: ผู้จัดทำ (2562) ดัดแปลงมาจาก <http://www.research.nu.ac.th>

โดยผู้จัดทำได้นำ R2R (Routine to Research) มาใช้ในโครงการโดย Routine หรืองานประจำที่ผู้จัดทำได้ปฏิบัติในระยะเวลาของการฝึกปฏิบัติสหกิจศึกษานั้นคือ ช่วยดูแลในส่วนงานการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของแผนกทรัพยากรบุคคล โดยการนำงานประจำสู่งานวิจัยหรือ

โครงการเหล่านี้ และนำไปสู่ R&D (Research and Development) หรือการวิจัยและพัฒนาเพื่อทำให้ งานประจำที่ทำอยู่ดำเนินไปอย่างเรียบง่ายและมีประสิทธิภาพ ผู้จัดทำได้ทำการศึกษาความรู้และ ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการยืม-คืนในรูปแบบต่างๆว่ามีการใช้เครื่องมือ และมีรูปแบบใดบ้างในระบบ การยืม-คืน ผู้จัดทำจึงได้ทบทวนและศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระบบการยืม-คืนดังต่อไปนี้

## 2.2 ทฤษฎีการยืม-คืนและเครื่องมือในการยืม-คืน

### 2.2.1 ระบบการยืม-คืน



รูปที่ 2.2 แสดงขั้นตอนของระบบการยืม-คืน

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

### ความหมายของระบบการยืม-คืน

การยืม-คืนมีความหมาย คือ การบริการที่จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกและประโยชน์แก่ ผู้ใช้บริการ ในการใช้วัสดุ มีหน้าที่รับผิดชอบ คือ การให้บริการยืม การรับคืน บริการจอง บริการยืม ต่อ บริการตรวจสอบข้อมูลการยืม-คืน การจัดการระเบียบสมาชิก และการให้บริการทำบัตรสมาชิก การต่ออายุสมาชิก การติดตามทวงถามหนี้สินบริการ ตรวจสอบ และรับรองการปลดหนี้สิน (กรณี นักศึกษาลาพัก/ลาออก/จบการศึกษา) การเก็บเงินค่าปรับและค่าธรรมเนียมต่างๆ

งานบริการยืม-คืน เป็นส่วนหนึ่ง ของงานบริการห้องสมุดซึ่งถือว่าเป็นงานหลักของ ห้องสมุดทุกประเภท ทุกขนาด ยกเว้นห้องสมุดหนังสือหายากหรือห้องสมุดเพื่อการค้นคว้า โดยเฉพาะ ซึ่งระบุว่าไม่เปิดบริการให้ยืม ขอบเขตของงานบริการยืม-คืน โดยทั่วไป คือ ให้ผู้ใช้ ห้องสมุดนำวัสดุที่ตนต้องการใช้ออกจากห้องสมุดได้อย่างถูกต้องตามระเบียบ (จารุวรรณ สินธุ โสภณ, 2527) และต้องนำมาคืนในเวลาที่กำหนด หากไม่นำส่งตามเวลาที่จะต้องปฏิบัติตามระเบียบ การปรับหนังสือค้างส่งของห้องสมุดนอกจากนี้ งานยืม-คืน ของห้องสมุดเป็นบริการพื้นฐานของ ห้องสมุดทุกประเภท เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงาน ถือเป็นแนวทาง

ในการปฏิบัติงานยืม-คืน ยักรวมถึงงานทางทรัพยากรสารสนเทศ งานจองหนังสือ งานสำรองหนังสือ และงานดูแลจัดการเมื่อมีทรัพยากรห้องสมุดชำรุดเสียหาย

กล่าวสรุปได้ว่า การบริการยืมคืนนั้น มิใช่เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการทำการใช้บริการแล้ว จะต้องทำตามกฎกติกาและระเบียบที่ตกลงกันไว้ในเงื่อนไขตามแต่ละองค์กรกำหนด โดยจะมีเจ้าหน้าที่ผู้มีความรู้และมีทักษะในการให้บริการยืม-คืนเป็นผู้รับผิดชอบและดำเนินการให้บริการ โดยจะต้องมีการรวบรวมข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลของผู้ยืมเพื่อเป็นประโยชน์ในการจัดเก็บข้อมูล ดังต่อไปนี้

## 2.2.2 การจัดเก็บข้อมูล

### ความหมายของการการจัดเก็บข้อมูล

ลีญามล ธรรมศศิลา กล่าวว่า ข้อมูล (Data) คือ ข้อเท็จจริงหรือเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ เช่น คน สัตว์ สิ่งของสถานที่ ฯลฯ โดยอยู่ในรูปแบบต่าง ๆ ที่เหมาะสมต่อการสื่อสาร การแปลความหมายและการประมวลผลซึ่งข้อมูลอาจจะได้มาจากการสังเกต การรวบรวม การวัด ข้อมูลเป็นได้ทั้งข้อมูลตัวเลขหรือสัญลักษณ์ใด ๆ ที่สำคัญจะต้องมีความเป็นจริงและต่อเนื่องตัวอย่างของข้อมูล เช่น คะแนนสอบ ชื่อนักเรียน เพศ อายุ เป็นต้น

### ประโยชน์ของข้อมูล

ด้านการเรียน เช่น ข้อมูลที่ได้จาก โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ มาใช้ประโยชน์ในการเรียนได้ เป็นข้อมูลหรือความรู้เพิ่มเติม, ด้านการติดต่อสื่อสาร เช่น ถ้าเรามีข้อมูล เราสามารถที่จะสนทนาพูดคุย หรือบอกเรื่องต่างๆ ให้กับผู้อื่นได้, ด้านการตัดสินใจ เป็นการช่วยให้เราตัดสินใจต่างๆ ได้ดีขึ้น เช่น การเลือกซื้อของเล่น ถ้าเราทราบราคาของเล่น ในแต่ละร้าน จะทำให้เราเลือกซื้อของเล่นที่เหมือนกันได้ในราคาที่ถูกลงที่สุด

ในการทำงานด้วยคอมพิวเตอร์ ถึงแม้จะมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพดีแล้ว ยังต้องมีชุดคำสั่ง (Software) ที่จะควบคุมการทำงานของเครื่องอีกด้วยการทำงานโดยวิธีการจัดแฟ้ม ซึ่งเรียกวิธีนี้ว่าระบบการจัดการกระทำแฟ้มข้อมูล (file handing system) อาจใช้โปรแกรมสำเร็จซึ่งทำหน้าที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้เป็นแฟ้มที่มีระเบียบง่ายต่อการใช้งาน และช่วยทำให้ผู้ใช้ประมวลผลข้อมูลต่างๆ ตามความต้องการได้อย่างรวดเร็ว โปรแกรมเหล่านี้จะใช้ระบบการจัดการฐานข้อมูล หรือที่เรียกว่า ดิเบียมเอส (Data Base Management System : DBMS)

ระบบฐานข้อมูลเป็นสิ่งที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับการใช้งานประจำวัน การตัดสินใจของผู้บริหารจะกระทำได้รวดเร็ว ถ้ามีข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอ จึงมีการใช้คอมพิวเตอร์ช่วย

ประมวลผลเพื่อให้ได้สารสนเทศดังกล่าว แต่การประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์จำเป็นต้องมีหลักการ และวิธีการที่ทำให้ระบบมีระเบียบแบบแผนที่ดี การแบ่งประเภทเพิ่ม

### คุณสมบัติของข้อมูลที่ดี

การจัดเก็บข้อมูลจำเป็นต้องมีแผนในการดำเนินการ หรือกล่าวได้ว่าการได้มาซึ่งข้อมูลที่จะนำมาใช้ประโยชน์ องค์กรจำเป็นต้องลงทุนทั้งในด้านตัวข้อมูล เครื่องจักร และอุปกรณ์ ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรมารองรับระบบ เพื่อให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการระบบข้อมูลจึงต้องคำนึงถึงปัญหาต่าง ๆ และพยายามมองปัญหาแบบที่เป็นจริง สามารถดำเนินการได้ ให้ประสิทธิผลคุ้มค่ากับการลงทุน ข้อมูลที่ดีจะต้องมีคุณสมบัติขั้นพื้นฐานดังนี้

ความถูกต้อง (Accuracy) ข้อมูลที่ดีต้องมีความถูกต้อง เพื่อให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ หากมีการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ถ้าข้อมูลที่เก็บมาเชื่อถือไม่ได้จะทำให้เกิดผลเสียอย่างมาก ผู้ใช้จะไม่กล้าอ้างอิงหรือนำไปใช้ประโยชน์ ซึ่งเป็นเหตุให้การตัดสินใจของผู้บริหารขาดความแม่นยำ และอาจมีโอกาสดผิดพลาดได้ รูปแบบการจัดเก็บข้อมูล ต้องคำนึงถึงกรรมวิธีการดำเนินงานเพื่อให้ได้ความถูกต้องแม่นยำมากที่สุด

ความรวดเร็วและเป็นปัจจุบัน (Update) ข้อมูลที่ดีจำเป็นต้องมีการปรับปรุงแก้ไขให้มีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ การได้มาของข้อมูล จำเป็นต้องให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้ ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน

ความสมบูรณ์ (Complete) ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ คือ ข้อมูลที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งจะขึ้นกับวิธีการรวบรวมข้อมูลและวิธีการประมวลผล ดังนั้นในการดำเนินการรวบรวมข้อมูลต้องสำรวจและสอบถามความต้องการในการใช้ข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์

ตรงตามความต้องการ (Relevance) และสอดคล้องตามความต้องการเป็นเรื่องที่สำคัญ ดังนั้นจึงต้องมีการสำรวจเพื่อหาความต้องการของหน่วยงานและองค์กร คุณภาพการใช้ข้อมูล และขอบเขตข้อมูล ที่สอดคล้องกับความต้องการ

สามารถตรวจสอบได้ (Verifiable) ทั้งกระชั้นและชัดเจน แหล่งข้อมูลที่น่ามาใช้ต้องเป็นข้อมูลที่ตรวจสอบได้ มีที่มาน่าเชื่อถือ เพื่อจะได้ นำข้อมูลที่ได้รับมาใช้ประโยชน์

ถ้ามีการจัดเก็บข้อมูลที่ดี จะส่งผลให้สืบค้นข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว แต่การสืบค้นข้อมูลนั้นจะต้องมีโปรแกรมที่ช่วยในการทำงาน ผู้จัดทำจึงได้ศึกษาเกี่ยวโปรแกรมที่สามารถเก็บข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และใช้งานไม่ยาก จึงได้ศึกษาเกี่ยวกับโปรแกรม Microsoft Excel ดังต่อไปนี้

### 2.2.3 โปรแกรม Microsoft Excel

#### ความหมายของโปรแกรม Microsoft Excel

ธารรัตน์ พวงสุวรรณ กล่าวว่า Microsoft Excel เป็นโปรแกรมประเภท Spreadsheet หรือตารางคำนวณอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งออกแบบมาสำหรับบันทึกวิเคราะห์ และแสดงข้อมูลเกี่ยวกับตัวเลขได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในรูปแบบของแผนภาพ หรือรายงาน โปรแกรม Microsoft Excel ยังมีความสามารถในการจัดรูปแบบเอกสารได้สวยงาม และง่ายดายไม่แพ้โปรแกรมอื่นๆ การบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม Microsoft Excel จะบันทึกลงในช่องที่เรียกว่า Cell โดยแต่ละเซลล์ จะอยู่ในตารางซึ่งประกอบไปด้วย Row (แถว) และ Column (คอลัมน์) ตารางในแต่ละตาราง เรียกว่า Worksheet และ Worksheet หลายๆ Worksheet รวมกันจะเรียกว่า Workbook ซึ่งก็คือไฟล์ของโปรแกรมโปรแกรม Excel สามารถช่วยคำนวณตัวเลขในตารางได้ง่าย ๆ ตั้งแต่ คณิตศาสตร์ ขั้นพื้นฐาน ไปจนถึงสูตรทางการเงินที่ซับซ้อน และยังสามารถใช้ Excel ในการจัดกลุ่มข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล สร้างรายงานและสร้างแผนภูมิได้อีกด้วย

#### คุณสมบัติของโปรแกรม

สร้างและแสดงรายงานของข้อมูล ตัวอักษร และตัวเลข โดยมีความสามารถในการจัดรูปแบบให้สวยงามน่าอ่าน เช่น การกำหนดสีพื้น การใส่แรเงา การกำหนดลักษณะและสีของเส้นตาราง การจัดวางตำแหน่งของตัวอักษร การกำหนดรูปแบบและสีตัวอักษร เป็นต้น

อำนวยความสะดวกในด้านการคำนวณต่าง ๆ เช่น การบวก ลบ คูณ หารตัวเลขและยังมีฟังก์ชันที่ใช้ในการคำนวณอีกมากมาย เช่น การหาผลรวมของตัวเลข การหาค่าทางสถิติและการเงิน การหาผลลัพธ์ของโจทย์ทางคณิตศาสตร์ เป็นต้น

สร้างแผนภูมิ (Chart) ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อใช้ในการแสดงและการเปรียบเทียบ ข้อมูลได้หลายรูปแบบ เช่น แผนภูมิกอลัมน์ (Column Chart หรือ Bar Chart) แผนภูมิเส้น (Line Chart) แผนภูมิวงกลม (Pie Chart) ฯลฯ

มีระบบขอความช่วยเหลือ (Help) ที่จะคอยช่วยให้คำแนะนำ ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถ ทำงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

มีความสามารถในการค้นหาและแทนที่ข้อมูล โดยโปรแกรมมีความสามารถในการค้นหาและแทนที่ข้อมูล เพื่อทำการแก้ไขหรือทำการแทนที่ข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็ว

มีความสามารถในการจัดเรียงลำดับข้อมูล โดยเรียงแบบตามลำดับ จาก A ไป Z หรือจาก 1 ไป 100 และเรียงย้อนกลับจาก Z ไปหา A หรือจาก 100 ไปหา 1

มีความสามารถในการจัดการข้อมูลและฐานข้อมูลซึ่งเป็นกลุ่มของข้อมูลที่ถูกรวบรวมเข้าไว้ด้วยกันในตารางที่อยู่ใน Worksheet ลักษณะของการเก็บข้อมูลเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในโปรแกรมตารางงานจะเก็บข้อมูลในรูปแบบของตาราง โดยแต่ละแถวของรายการจะเป็นระเบียบหรือเรคอร์ด (Record) และคอลัมน์จะเป็นฟิลด์ (Field)

ทางผู้จัดทำได้เลือกโปรแกรม Microsoft Excel ในการจัดเก็บข้อมูล และการสืบค้นข้อมูล โดยจะใช้ในส่วนของการยื่นตอนการยื่นและยื่นตอนการคืน เพราะโปรแกรม Microsoft Excel มีระบบในการจัดเก็บข้อมูลของนักศึกษาฝึกงานที่เป็นระบบ สามารถจัดเรียงข้อมูลของเลขบัตรเข้าออกประตูกายในโรงแรมได้ง่าย และมีสูตรที่ช่วยในการตรวจสอบกำหนดการคืนของกุญแจล็อกเกอร์ โดยการพัฒนากระบวนการยื่น-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงานของโรงแรมแข่งกรี-ลา กรุงเทพมหานคร จะมีขั้นตอนการทวงตามเพื่อเป็นการแจ้งเตือนที่นักศึกษาฝึกงานจะต้องคืนกุญแจล็อกเกอร์ของแต่ละเดือน โดยผู้จัดทำได้เลือกแอปพลิเคชัน LINE ในการทวงตามกุญแจล็อกเกอร์ โดยใช้วิธีการสร้างกลุ่มเฉพาะของนักศึกษาฝึกงาน โดยมีข้อมูลดังต่อไปนี้

#### 2.2.4 แอปพลิเคชัน LINE

##### ความหมายของแอปพลิเคชัน LINE

ศุภศิลา ปุณจิตต์เจี๊วงค์ (2556) กล่าวว่า แอปพลิเคชัน LINE แอปพลิเคชันสำหรับการสนทนาบนอุปกรณ์การสื่อสารรูปแบบต่างๆ เช่น สมาร์ทโฟน (Smart Phone) คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Desktop) และแท็บเล็ต (Tablet) ผู้ใช้สามารถติดต่อกัน โดยการพิมพ์ข้อความจากเครื่องหนึ่งสู่เครื่องหนึ่ง ไลน์ได้รับการพัฒนาให้มีความสามารถหลากหลายเพื่อรองรับการใช้งานของผู้ใช้หลายๆด้าน จุดเด่นที่ทำให้ไลน์ คือ สามารถส่งสติ๊กเกอร์แสดงอารมณ์ที่หลากหลายของผู้ใช้ได้สนุกสนาน

พรพิมล บุรณเบญญา และเพ็ญจิรา คันธวงศ์ (2557) กล่าวว่า แอปพลิเคชันไลน์ หมายถึงโปรแกรมแชทที่สามารถใช้งานได้ทั้งโทรศัพท์มือถือที่มีระบบปฏิบัติการ IOS, Android, Windows Phone และสามารถใช้งานได้บนคอมพิวเตอร์ PC และ Mac สามารถใช้สนทนา (Chat) ฟรีคอล (Free Call) วิดีโอคอล (Video Call) ส่งรูปภาพ ส่งสติ๊กเกอร์ และตั้งค่าการสนทนาเป็นกลุ่ม เป็นต้น

##### ลักษณะเฉพาะของแอปพลิเคชันไลน์

แอปพลิเคชันไลน์มีลักษณะเฉพาะสร้างความแตกต่างอย่างเด่นชัดจากแอปพลิเคชันสนทนาอื่นๆ และเป็นช่องทางการสื่อสารที่ผู้บริโภคเลือกเป็นสมาชิก โดยสามารถสรุปลักษณะเฉพาะของแอปพลิเคชันไลน์ที่ทำให้ผู้บริโภคเลือกเป็นสมาชิก (ศุภศิลา ปุณจิตต์เจี๊วงค์, 2556) ได้ดังนี้

เป็นการสื่อสาร 2 ทาง (Two-way Communication) ไลน์เป็นการสื่อสารโดยตรงจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยผู้ส่งสารสามารถส่งข้อความ รูปภาพ เอกสาร หรือข้อมูลข่าวสารตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร เพื่อก่อให้เกิดการรับรู้และพฤติกรรมที่ผู้ส่งสารต้องการ อีกทั้งผู้รับสารยังสามารถแสดงปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback) โดยตรงได้ทันที ทำให้ผู้ส่งสารสามารถวัดผลของการสื่อสารได้ทันที สามารถสร้างกลุ่มการสื่อสารได้เฉพาะกลุ่ม (Group Communication) เมื่อผู้ใช้ต้องการพื้นที่สำหรับสมาชิกที่คุ้นเคยกัน โดยเฉพาะ ผู้ใช้สามารถตั้งค่าการใช้งานของไลน์ด้วยวิธีการสร้างกลุ่ม เฉพาะในแวดวงสนทนาที่มีความเกี่ยวข้องกันระหว่างบุคคลหลายบุคคลให้สามารถเชื่อมต่อและสื่อสารกันภายในกลุ่ม ซึ่งเมื่อสมาชิกในกลุ่มคนใดคนหนึ่งส่งสารออกไป จะถึงผู้รับสารที่เป็นสมาชิกในกลุ่มได้ทุกคน แล้วยังสามารถเลือกกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเฉพาะเจาะจง หลังจากที่มีผู้ส่งสารมีข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่มผู้รับสารเป้าหมายหลัก และลักษณะของสารที่กลุ่มเป้าหมายสนใจ ผู้ส่งสารสามารถส่งข้อความข่าวสารเหล่านั้นได้ตรงใจตามที่ผู้รับสารต้องการ และสามารถสื่อสารได้ตลอดเวลา (Anytime) ผู้ส่งสารสามารถสื่อสารไปยังผู้รับสารได้ตลอดเวลา โดยไม่จำกัดช่วงเวลาและระยะเวลาในการสื่อสาร หากยังมีการเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต และคู่สื่อสารยังคงมีสถานะเป็นเพื่อนกัน สามารถส่งรูปแบบสารได้หลากหลาย (Multi-media) ลักษณะเฉพาะของไลน์สามารถส่งสารที่มีรูปแบบหลากหลายในการสื่อสารได้ เช่น ข้อความ รูปภาพ ไปสเตอร์ การส่งลิงค์เพื่อเชื่อมต่อเว็บไซต์จากภายนอก คลิปวิดีโอ รายการสินค้า สตีกเกอร์ ตราสินค้า และข้อความเสียง เป็นต้น และสามารถเลือกปิดกั้นการสนทนาได้ (Block) เมื่อผู้รับสารไม่มีความประสงค์ที่จะรับสารนั้นอีกต่อไป หรือข้อความที่ส่งมานั้นรบกวนให้กับผู้รับสาร โดยผู้รับสารสามารถเลือกปิดการสนทนากับผู้ส่งสารรายนั้นได้อย่างเฉพาะเจาะจง สามารถสนทนาด้วยเสียงผ่านไลน์ (Voice Call) ลักษณะเฉพาะอีกประการหนึ่งที่เพิ่มความโดดเด่นของไลน์ คือความสามารถในการสนทนาผ่านไลน์เสมือนการพูดคุยทางโทรศัพท์ไปยังสมาชิกบนเครือข่ายไลน์ โดยไม่เสียค่าบริการขณะสนทนา ถึงแม้ว่าปลายทางคู่สนทนานั้นจะอยู่ไกลถึงต่างประเทศ โดยผู้ใช้ไลน์สามารถสนทนาผ่านเสียง โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆเพิ่มเติมนอกจากค่าบริการอินเทอร์เน็ต มีสตีกเกอร์รูปแบบการ์ตูนที่ช่วยเพิ่มการสนทนาให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยสตีกเกอร์รูปแบบการ์ตูนของไลน์จะช่วยสนับสนุนข้อความระหว่างคู่สื่อสารให้ชัดเจนมากขึ้น เพราะข้อความไม่สามารถอธิบายได้ด้วยน้ำเสียง ทำให้ไม่ทราบถึงอารมณ์ผ่านน้ำเสียงของคู่สนทนา สตีกเกอร์จึงเป็นสัญลักษณ์ในการแสดงออกแทนอารมณ์และความรู้สึกของคู่สื่อสาร อีกทั้งรูปแบบของสตีกเกอร์ยังถ่ายทอดบุคลิกภาพต่างๆผ่านตัวการ์ตูน เช่น การแสดงความเสียใจ ดีใจ ขำขัน และบุคลิกอื่นๆ ทำให้การสื่อสารมีสีสันและชีวิตชีวามากยิ่งขึ้น สามารถสร้างไทม์ไลน์ได้ (Timeline) เช่นเดียวกับสังคมออนไลน์อื่นๆอย่างเฟซบุ๊ก (Facebook) และทวิตเตอร์ (Twitter) โดยผู้ใช้สามารถโพสต์ข้อความ รูปภาพ หรือคลิปวิดีโอบนหน้าไทม์ไลน์ของตนเองได้ตามความต้องการ รองรับไฟล์ข้อมูลได้หลากหลาย (File Support) ในกล่องสนทนาของไลน์ นอกจากการส่งข้อความสนทนาเป็นตัวอักษร



ภาพ หรือสตีกเกอร์แล้ว ผู้ใช้ยังสามารถส่งแฟ้มเอกสารในรูปแบบของนามสกุลไฟล์ต่างๆได้ มีลักษณะคล้ายกับการรับ-ส่งอีเมล จากผู้ส่งไปยังผู้รับโดยตรง ซึ่งไฟล์สามารถใช้งานร่วมกับไล่นั้น เช่น .pdf .ppt .doc และ .jpeg เป็นต้น

ด้วยลักษณะของไล่นัดที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ทำให้ผู้ใช้สมาร์ทโฟนเป็นจำนวนมากต่างดาวโหลดแอปพลิเคชันไล่นัดมาไว้ในเครื่อง เพื่อใช้งานตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน รวมถึงหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ต่างใช้ช่องทางไล่นัดในการสื่อสารไปยังผู้บริหารกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

### 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลลธิกา ปาติ (2554) ได้จัดทำโครงการการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบยืม-คืนหนังสือห้องสมุดโรงเรียนบ้านพุทรา อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ในการพัฒนาระบบยืม-คืนหนังสือโดยสร้างเป็นเว็บ แอปพลิเคชัน ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ใช้ภาษาPHP เป็นภาษาเขียนโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นเพื่อติดต่อระหว่างผู้ใช้งานเข้ามาเรียกใช้ฐานข้อมูล ใช้ระบบการจัดการฐานข้อมูล MySQL เข้ามาช่วยในการจัดการข้อมูลต่างๆ โดยทำการประมวลผลการทำงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้านี้ได้ตรงความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งสามารถนำไปใช้งานได้เหมาะสม

มูฮัมมัดอัฟมา รอนิง (2552) ได้จัดทำโครงการการวิจัยเรื่อง ระบบยืม-คืนอุปกรณ์ปฏิบัติการโสตทัศนูปกรณ์ คณะวิทยาการสื่อสาร ผลการวิจัยสรุปได้ว่า แต่เดิมระบบการยืม-คืนอุปกรณ์ปฏิบัติการโสตทัศนูปกรณ์คณะวิทยาการสื่อสาร เป็นระบบที่ยังไม่ถูกนำมาใช้ในรูปแบบอัตโนมัติ การจัดเก็บข้อมูลต่างๆยังคงอยู่ในรูปแบบเอกสาร บางครั้งไม่มีการบันทึกเอกสารในการบริการไว้เพื่อตรวจสอบข้อมูลนั้นอาจสูญหายได้ เมื่อเริ่มทำการพัฒนาระบบการยืม-คืนขึ้น ทำให้แก้ปัญหาและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ระบบสามารถตรวจสอบประวัติการยืมอุปกรณ์ได้ โดยทำการสร้างเว็บเพจและเขียนโปรแกรมด้วยภาษา PHP ร่วมกับการใช้ฐานข้อมูล SQL ใช้ AppServ 2.5.10 เป็นทั้ง Server จำลองบนระบบปฏิบัติการ Microsoft Window XP ในการจัดทำ Web Application ในการจัดการข้อมูลช่วยให้การทำงานสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## บทที่ 3

### รายละเอียดปฏิบัติงาน

ทางผู้จัดทำได้นำรายละเอียดในการปฏิบัติงานสหกิจและข้อมูลต่างๆ ในการปฏิบัติงาน แผนกทรัพยากรบุคคล ที่โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ ฯ โดยมีการนำเสนอเป็นลำดับ ต่อไปนี้

- 3.1 ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ
- 3.2 ลักษณะสถานประกอบการ
- 3.3 ประเภทห้องพัก
- 3.4 ประเภทห้องอาหารและบาร์
- 3.5 สิ่งอำนวยความสะดวก
- 3.6 รูปแบบการจัดการองค์การและการบริหารงานขององค์กร
- 3.7 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมายและพนักงานที่ปรึกษา
- 3.8 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน
- 3.9 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

#### 3.1 ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อสถานประกอบการ : โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ (Shangri-La Bangkok)

สถานที่ตั้ง : เลขที่ 89 ซอยวัดสวนพลู ถนนเจริญกรุง แขวงบางรัก เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500

เบอร์โทรศัพท์ : 02-236-7777

E-mail : slbk@shangri-la.co



รูปที่ 3.1 แผนที่ตั้งโรงแรมแชนกรี-ลา กรุงเทพฯ

ที่มา : <http://km.siamha.com>

### 3.1.1 ประวัติความเป็นมา

โรงแรมแชนกรี-ลา กรุงเทพฯ เป็นโรงแรมในเครือของกลุ่มธุรกิจ แชนกรี-ลา อินเตอร์เนชั่นแนล เป็นธุรกิจหนึ่งของพี่น้องตระกูลก๊วก (Kuok) ตระกูลนักธุรกิจใหญ่ตระกูลหนึ่งของประเทศสิงคโปร์ ก๊วกโด่งดังมากในประเทศสิงคโปร์ และยังคงข้ามน้ำ ข้ามทะเลไปอีกหลายประเทศ โดยบรรดานักธุรกิจทั้งหลายย่อมต้องรู้จักก๊วกเป็นอย่างดีในนามของผู้นำกลุ่มที่ชื่อ โรเบิร์ต ก๊วก (Robert Kuok) ปี 1978 กลุ่มก๊วกตั้งบริษัทดำเนินธุรกิจโรงแรม โดยใช้ชื่อว่า กลุ่มโรงแรมก๊วก บริหารโรงแรมทั้งหมด 5 แห่งในฟิลิปปินส์และมาเลเซีย มีการให้บริการห้องพักที่ทันสมัย การบริการที่ยอดเยี่ยมและอบอุ่นแก่ลูกค้า ก๊วกเริ่มดำเนินธุรกิจโรงแรมแชนกรี-ลา โดยการทำสัญญาว่าจ้างบริษัท Westin ของชาวอเมริกันที่ชำนาญในการบริหาร โรงแรมมาดำเนินการให้ และก๊วกก็มีได้เพียงแต่ดูอยู่เฉยๆ หากแต่พยายามแทรกตัวเข้ามาเรียนรู้การดำเนินงานทั้งหมด จนในวันหนึ่งเมื่อก๊วกเริ่มเรียนรู้ที่จะบริหารโรงแรมได้ด้วยตนเองแล้ว ก๊วกก็ก้าวเข้ามาแทนที่ Westin อย่างเต็มตัว และตั้งเป็นโรงแรมเครือข่าย (Chain) ของตัวเองขึ้นมาภายใต้การดำเนินการ โดย Shangri-La International Hotel Company (โรงแรมแชนกรี-ลา กรุงเทพฯ, 2018)

แชนกรี-ลา เริ่มกำเนิดที่ประเทศฮ่องกงเป็นแห่งแรกโดยการบริหารของ Westin หลังจากนั้นจึงเปิดแชนกรี-ลา ที่สิงคโปร์ ซึ่งได้ชื่อว่าเป็นโรงแรมที่เยี่ยมที่สุดโรงแรมหนึ่งในโลก และเคยติดอันดับ 1 ใน 10 อันดับ (Top-Ten) ของการคัดเลือกโรงแรมยอดเยี่ยม นับว่า Westin ประสบความสำเร็จในการบริหารแชนกรี-ลาที่สิงคโปร์นี้มากที่สุด แต่ในปัจจุบันนี้ได้หมดสัญญาว่าจ้างกับ Westin ไปเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ก๊วกภายใต้ชื่อ Shangri-La International Hotel Company ก็เข้ามาบริหารงานแทน รวมถึงแชนกรี-ลา กรุงเทพฯ และโรงแรมเครือข่าย (Chain) อื่นๆ ซึ่งเปิดในย่านเอเชีย มีที่จีน มาเลเซีย หมู่เกาะฟิลิปปินส์ และบังกีง คงมีแต่แชนกรี-ลาฮ่องกงเพียงแห่งเดียวเท่านั้นที่ Westin ยังบริหารอยู่ตั้งแต่เริ่มจนถึงในปัจจุบัน

ครั้งที่โรเบิร์ต ก๊วก คิดจะมาตั้งแข่งกรี-ลา ขึ้นที่กรุงเทพฯ นั้นเขาได้ชักชวนผู้ร่วมหุ้นหลายราย ซึ่งคนไทยที่นับเป็นหุ้นใหญ่ก็คือ กลุ่มไทยรุ่งเรืองของสุริย์ อัยฎาธร หรือ “เจ้าแก่กลั่น” ซึ่งเป็นที่รู้จักกันดีในวงการน้ำตาล ไทยรุ่งเรืองนั้นตัดสินใจตกลงที่จะร่วมทุน ท่ามกลางความฉงนใจของหลายๆคนว่า ทำไมจึงหันเหจากแนวออกมาทำธุรกิจโรงแรม ไทยรุ่งเรืองมีความสัมพันธ์กับก๊วกเป็นการส่วนตัวมานานแล้ว เนื่องจากติดต่อซื้อขายน้ำตาลกันมา เมื่อก๊วกคิดจะมาตั้งแข่งกรี-ลา ในกรุงเทพฯ ก็ชักชวนเจ้าแก่กลั่น มาถือหุ้นด้วย ทางเจ้าแก่กลั่นเห็นว่าแต่เดิมมา ไทยรุ่งเรืองก็จับแค่อุตสาหกรรมหนักมาทั้งนั้น เช่น โรงกลึง โรงหล่อ โรงเลื่อย ถ้าจะมาลงทำโรงแรมบ้างคงไม่เหลือปากว่าแรงเท่าไรนัก และกลุ่มไทยรุ่งเรืองมีความมั่นใจในฝีมือของกลุ่มก๊วกเป็นอย่างมาก จึงได้ตัดสินใจก้าวเข้ามาร่วมทุนในธุรกิจที่กลุ่มไทยรุ่งเรืองไม่เคยจับมาก่อนเช่นนี้

แข่งกรี-ลา ใช้ระบบอัตโนมัติ (Building Automation System) ซึ่งเป็นระบบควบคุมการทำงานของระบบต่างๆภายในอาคารด้วยคอมพิวเตอร์ นับเป็นระบบที่สมบูรณ์แบบที่สุดแห่งแรกในเมืองไทย สามารถช่วยประหยัดค่าไฟฟ้าได้มาก และช่วยอำนวยความสะดวกในหลายๆเรื่อง เช่น การเปิด-ปิดไฟได้เองอัตโนมัติ การควบคุมการทำงานของลิฟท์ เป็นต้น อันดับต่อมาก็เป็นระบบดันบันได (Stair pressurize) เป็นระบบอัดอากาศเข้าไปในคอกโดยอัตโนมัติยามเกิดไฟไหม้เพื่อป้องกันการสำลักควัน นอกจากนี้ยังนำเอาท่อนิวเมติก (Pneumatic tube) คือท่อส่งระบบสุญญากาศไว้ใช้ส่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง (เช่นส่งบิลล์) เพื่อเป็นการประหยัดเวลา และแรงงาน และมีการใช้แสงอัลตราไวโอเล็ต (Ultraviolet light) ฆ่าเชื้อโรคในน้ำ ในห้องพักทุกห้องจะมีเครื่องกรองน้ำจากคอกเพื่อทำน้ำประปาให้บริสุทธิ์ รวมทั้งมีเครื่องต้มน้ำร้อนพร้อมชุดกาแฟ ดื่มเองได้ตลอดเวลา นับเป็นสิ่งพิเศษที่แข่งกรี-ลาเตรียมการไว้อย่างพร้อมพร้อม เพื่อสร้างความต่างให้เป็นเอกลักษณ์ที่ไม่มีใครเหมือนและไม่เหมือนใคร เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับโรงแรม โดยเฉพาะ

แข่งกรี-ลา เปิดตัวเองมาถึง 3 ครั้ง ในครั้งแรกเมื่อสร้างตัวตึกภายนอกเสร็จประมาณเดือนพฤศจิกายนปี 2528 เป็นการเปิดตัวภายในเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน หลังจากนั้นเมื่อสร้างเสร็จ ตกแต่งเสร็จเป็นที่เรียบร้อยเพียง 3 ชั้น ก็เป็นการเปิดตัวอย่างไม่เป็นทางการให้แขกเข้าพักได้ เมื่อ 3 มีนาคม 2529 ถัดมาประมาณวันที่ 18 นาาคม 2529 จึงทำการเปิดตัวต่อสื่อมวลชนและบุคคลภายนอก แต่ก็ยังไม่นับเป็นการเปิดตัวอย่างเป็นทางการ จนมาถึงช่วงปลายเดือนสิงหาคม 2529 ได้ทำพิธีการเปิดตัวแบบยิ่งใหญ่ และอลังการ ปัจจุบันโรงแรมแข่งกรี-ลา เปิดดำเนินงานอย่างเป็นทางการทั้งหมด 99 โรงแรม ใน 21 ประเทศ ภายใต้บริษัทแข่งกรี-ลา อินเตอร์เนชั่นแนล (Shangri-La International Hotel Management) ซึ่งเป็นที่รู้จักกันในชื่อของ Headquarter ที่ตั้งอยู่ในประเทศฮ่องกง



รูปที่ 3.2 โรงแรมเซงกรี-ลา กรุงเทพฯ

ที่มา : <https://www.shangri-la.com>

### 3.2 ลักษณะสถานประกอบการ

โรงแรมเซงกรี-ลา กรุงเทพฯ ตั้งอยู่บนฝั่งของแม่น้ำเจ้าพระยาซึ่งโรงแรมแห่งนี้ถือเป็นหนึ่งในที่พักริมน้ำที่ดีที่สุดที่จะพาคุณไปสัมผัสกับประสบการณ์การพักผ่อนริมน้ำเจ้าพระยาและบริการระดับพรีเมียม ด้วยทำเลที่เดินทางสะดวกสบาย

โรงแรมมีห้องพักและห้องสวีทหรูหราจำนวนทั้งหมด 802 ห้องที่มีการผสมผสานการตกแต่งแบบไทยดั้งเดิมเข้ากับความสะดวกสบายที่ทันสมัย แต่ละห้องมีทิวทัศน์สวนเมืองหรือแม่น้ำเจ้าพระยาที่สวยงาม

### 3.3 ประเภทห้องพัก

โรงแรมเซงกรี-ลา กรุงเทพฯ มีห้องพักสุดหรูทั้งหมด 802 ห้อง ประกอบด้วย 2 ตึกด้วยกัน ได้แก่ ตึกเซงกรี-ลา วัง และตึกกรุงเทพ วัง จำนวน 129 ห้อง ห้องพักได้รับการตกแต่งด้วยกลิ่นอายแบบไทยๆ รวมทั้งผ้าไหมและไม้สัก ห้องพักทุกห้องสามารถมองเห็นวิวของกรุงเทพฯ และทิวทัศน์ของแม่น้ำเจ้าพระยาทั้งหมด ที่ตึกกรุงเทพ วัง ทุกห้องจะมีระเบียงที่สามารถออกมาขึ้นรับบรรยากาศข้างนอกได้ ดังนี้



รูปที่ 3.3 ห้องพักโรงแรมเซงกรี-ลา กรุงเทพฯ

ที่มา : <https://www.shangri-la.com>

ตารางที่ 3.1 รูปแบบห้องพัก Shangri-La Wing

No.	Shangri-La Wing Room Types	No of Rooms	Size in SqM
1	Deluxe	185	36
2	Deluxe River View	265	36
3	Deluxe Balcony	81	42
4	Premier Room	17	56
5	Horizon Club Room	63	36
6	Executive Suite	28	72
7	Executive River View Suite	29	72
8	Premier Suite	2	100
9	Specialty Suite	2	208
10	Presidential Suite	1	235
<b>Total</b>		<b>673</b>	

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

ตารางที่ 3.2 รูปแบบห้องพัก Krungthep Wing

No.	Krungthep Wing Room Types	No of Rooms	Size in SqM
1	Deluxe Balcony	119	44
2	Deluxe Suite	7	84
3	Specialty Suite	2	129
4	Presidential Suite	1	25
<b>Total</b>		<b>129</b>	

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

### 3.4 ประเภทห้องอาหารและบาร์

ห้องอาหารของโรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ ที่เปิดให้บริการห้องอาหารหลากหลายชาติ ไม่ว่าจะเป็นห้องอาหารจีน, อิตาลี, ไทย และนานาชาติ เพื่อสนองความต้องการของแขกและผู้ที่มาใช้บริการได้หลากหลายและเพื่อให้ประสบการณ์ดี ๆ จากรสชาติอาหารที่เป็นเอกลักษณ์ ดังต่อไปนี้

### ล่องเรือ (Horizon Cruise)

ให้บริการอาหารนานาชาติสไตล์บุฟเฟต์ ขณะล่องเรือไปตามแม่น้ำเจ้าพระยาจะ ล่องเรือผ่านอาคารประวัติศาสตร์และสถานที่สำคัญที่มีชื่อเสียงที่เรียงกันตามแม่น้ำเจ้าพระยา รวมถึงพระบรมมหาราชวัง, วัดอรุณ, วัดโพธิ์, สะพานพระรามที่ 8 เป็นต้น ในขณะที่ล่องเรือแขกผู้เข้าพักสามารถเพลิดเพลินกับการเลือกบุฟเฟต์นานาชาติที่น่าดึงดูด พร้อมอาหารที่มีให้เลือกมากมาย เช่น อาหารทะเลบนน้ำแข็ง, ซูชิและซาซิมิ, สลัดตะวันตก,อาหารไทย เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีกาแฟ ชา และค็อกเทล พร้อมของหวาน ผลไม้สด และไอศกรีม

ช่วงเวลาเปิดทำการ : เปิดให้บริการทุกวัน เวลา 19.30 – 21.30 น. ราคา 2,500 บาทต่อคน



รูปที่ 3.4 ล่องเรือ (Horizon Cruise)

ที่มา : <http://www.shangri-la.com>

### ห้องอาหารนานาชาติ (NEXT2 Café)

ให้บริการอาหารนานาชาติสไตล์บุฟเฟต์ และอาหารนานาชาติตามสั่ง นอกจากนี้ยังมีวันอาทิตย์ที่สนุกสนานสำหรับเด็ก ๆ ด้วย มีกิจกรรมศิลปะและงานฝีมือหมุนรายสัปดาห์เช่น การทอผ้า, การแกะสลัก เป็นต้น ที่เป็นกิจกรรมสนุกสนานสำหรับครอบครัว

ช่วงเวลาเปิดทำการ :อาหารเช้า เปิดให้บริการทุกวัน เวลา 06.30-22.30 น.



รูปที่ 3.5 ห้องอาหารนานาชาติ (NEXT2 Café)

ที่มา : <http://www.shangri-la.com>

### ห้องอาหารศาลาทิพย์ (Salathip)

ห้องอาหารประเภทอาหารไทย ตั้งอยู่ด้านนอกอาคารโรงแรม ลีเมอร์สอาหารไทยแบบดั้งเดิม ดำเนินในศาลาไม้สักที่มีโคมระย้าในทรงศาลาไทย พร้อมชมวิวน้ำเจ้าพระยาที่งดงาม มีการแสดงรำไทยเปิดทุกวันตั้งแต่ 19.00 น. เป็นต้นไป

ช่วงเวลาเปิดทำการ : เปิดให้บริการทุกวัน เวลา 18.00-22.30 น.



รูปที่ 3.6 ห้องอาหารศาลาทิพย์ (Salathip)

ที่มา : <http://www.shangri-la.com>

### ห้องอาหารแซงปาเลซ (Shang Palace)

ห้องอาหารจีน ตั้งอยู่ที่ชั้น 3 ของตึกแซงกรี-ลา มีอาหารกวางตุ้งต้นตำรับที่ดีที่สุดที่ Shang Palace อาหารจานเด่นจากพ่อครัวที่มีประสบการณ์และทุ่มเท ทำขึ้นด้วยความพิถีพิถันในทุก รายละเอียดและนำเสนออย่าง มีเมนูติ่มซำและเมนูแบบเลือกสั่ง (A la carte menu) ช่วงเย็นมีแค่เมนูอาหารแบบเลือกสั่ง (A la carte menu) เท่านั้น เช่น ยำกุ้งต้มยำ, นึ่งเสี่ยวไห่หม้อพร้อมปู, บาร์บีคิว หมูหนึ่ง, ขนมหกวางตุ้งคั้งเค็มมากมาย และอื่น ๆ อีกมากมาย.

ช่วงเวลาเปิดทำการ : เปิดให้บริการทุกวันจันทร์-วันเสาร์ เวลา 11.30-14.30 น. และ เวลา 18.00-22.30 น. วันอาทิตย์ เปิดให้บริการเวลา 11.00-14.30 และ เวลา 17.45-22.30 น.



รูปที่ 3.7 ห้องอาหารแซงปาเลซ (Shang Palace)

ที่มา : <http://www.shangri-la.com>



### ห้องอาหารโวลติ (Volti Restaurant & Bar)

ห้องอาหารอิตาเลียน เป็นห้องอาหารชื่อดังของโรงแรม มีการตกแต่งในสไตล์ที่หรูหรา ตั้งอยู่ภายในโรงแรมชั้น 1 และชั้น 2 ของตึกเซงกรี-ลา วิง โดยชั้นที่ 1 จะมีส่วนที่อยู่ด้านนอกอาหาร ให้รับลมธรรมชาติและมองเห็นวิวสระว่ายน้ำ และทิวทัศน์ของแม่น้ำเจ้าพระยา ในส่วนของบาร์จะอยู่ชั้น 2 ของห้องอาหาร

ช่วงเวลาเปิดทำการ : เปิดให้บริการทุกวัน เวลา 18.00-22.30 น.



รูปที่ 3.8 ห้องอาหาร โวลติ (Volti Restaurant & Bar)

ที่มา : <http://www.shangri-la.com>

### ล็อบบี้ เลานจ์ (Lobby Lounge)

ล็อบบี้ เลานจ์ ให้บริการด้วยพื้นที่อันเงียบสงบและหรูหรา มีพื้นที่กว้างขวางพร้อมโต๊ะและเก้าอี้มากมาย ที่ได้แรงบันดาลใจจากสไตล์ไทยและยุโรป มอบความประทับใจในการรับประทานอาหาร เช่น ชาฮามบ่าย ขนมหวานรสเลิศ กาแฟสดใหม่ ค็อกเทล เป็นต้น

ช่วงเวลาเปิดทำการ : เปิดให้บริการทุกวัน เวลา 8.00-01.00 น.

ชาฮามบ่าย เปิดให้บริการ เวลา 02.00-18.00 น.



รูปที่ 3.9 ล็อบบี้ เลานจ์ (Lobby Lounge)

ที่มา : <http://www.shangri-la.com>

### 3.5 สิ่งอำนวยความสะดวก

ภายในโรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน มีสระว่ายน้ำพร้อมชมวิวแม่น้ำเจ้าพระยา สนามเทนนิสและฟิตเนสที่มีอุปกรณ์ครบครัน และซีสปา สปาสุดหรูการ์รันตรีด้วยรางวัลเดอะสปาที่แซงกรี-ลา ให้บริการห้องสวีทส่วนตัวที่ใหญ่ที่สุดในกรุงเทพฯ

#### ชี เดอะสปา (Chi, The Spa)

มีการตกแต่งตามชื่อ ซึ่งก็คือศาสตร์การบำบัดของจีนที่ชื่อว่า ชี มีการตกแต่งที่หรูหรา เป็นสถานที่ที่มอบความสงบสุขและความเป็นอยู่ที่ดีแก่คุณ มีนักบำบัดที่มีทักษะ พร้อมสัมผัสที่ห่วงใย ฟันฟูร่างกายและบรรเทาความรู้สึก จะพบกับความเจียบสงบ ความจริงใจ และการดูแลแบบพิเศษ ที่ส่งมาจากใจ ทริทเมนต์ที่ชี เดอะสปานั้นการทำให้พลังชี่กลับสู่จุดที่สมดุลโดยการใช้ศาสตร์การนวดของไทยและจีน ซึ่งมีทั้งการใช้เกลือ ดิน น้ำมัน และสมุนไพรต่างๆ

ช่วงเวลาเปิดทำการ : เปิดให้บริการทุกวัน เวลา 10.00-22.00 น.



รูปที่ 3.10 ชี เดอะสปา (Chi, The Spa)

ที่มา : <http://www.shangri-la.com>

#### ห้องออกกำลังกาย (Health Club)

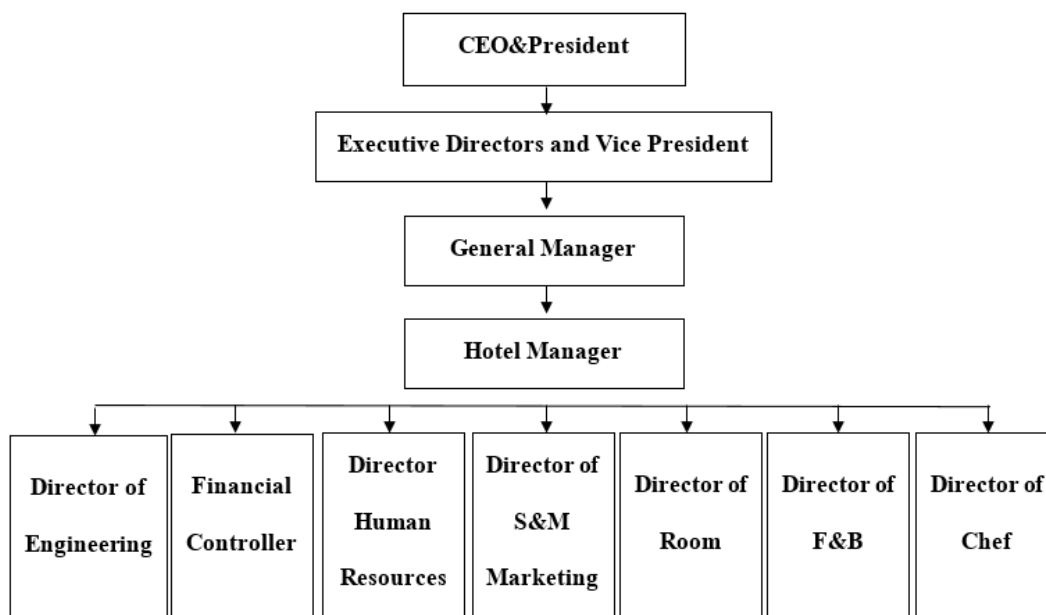
ศูนย์ออกกำลังกายซึ่งเป็นหนึ่งในสนามกีฬาที่ใหญ่ เป็นศูนย์กีฬาและออกกำลังกายที่หรูหราขนาด 10,000 ตารางเมตร ออกแบบมาเพื่อตอบสนองทุกความต้องการ มีกีฬาและเครื่องออกกำลังกายมากกว่า 40 ประเภท รวมทั้งคลาสแอโรบิก การเดินรำ และการฝึกสอนส่วนบุคคล



รูปที่ 3.11 ห้องออกกำลังกาย (Health Club)

ที่มา : <http://www.shangri-la.com>

### 3.6 รูปแบบการจัดการองค์การและการบริหารงานขององค์กร



รูปที่ 3.12 แผนผังองค์กรและการบริหารงานของ โรงแรมแห่งกรี-ลา

ที่มา: ผู้จัดทำ (2562)

### 3.7 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมายและพนักงานที่ปรึกษา นักศึกษาปฏิบัติงาน



รูปที่ 3.13 นักศึกษาขณะปฏิบัติงาน

ที่มา: ผู้จัดทำ (2562)

นางสาวณัฐธิดา สายวรรณะ รหัสนักศึกษา 5804400266

คณะ/ภาควิชา : คณะศิลปศาสตร์ สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ตำแหน่งงาน : นักศึกษาฝึกงานแผนกทรัพยากรบุคคล

ระยะเวลาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา : ระหว่างวันที่ 14 พฤษภาคม ถึง 30 สิงหาคม พ.ศ. 2562

### ลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

คือเวลาเข้า-ออกงานของนักศึกษาฝึกงาน จัดห้อง-เก็บห้อง Training เดินส่งเอกสารตามแผนกต่างๆ ทำบัตร-ป้ายของพนักงาน เปลี่ยนนิตยสาร Bulletin ของโรงแรม จัดกิจกรรมตามเทศกาล/วันพิเศษ ที่ได้รับมอบหมาย จัดทำReport วันเกิดของพนักงาน ทำโปสเตอร์ จัดเตรียมการ์ดของขวัญ มอบให้แก่แต่ละแผนก คือข้อมูล Training ลงใน โปรแกรมOrisoft พนักงานปฏิบัติงาน/พนักงานใหม่ ไปส่งตามแผนกต่างๆ จัดบอร์ดตามเทศกาล/บอร์ดกิจกรรมของโรงแรม จัดเอกสารของนักศึกษาปฏิบัติงาน ตรวจสอบห้องน้ำ/ห้องต่างกายประจำสัปดาห์ จัดห้องสอบภาษาอังกฤษ

### พนักงานที่ปรึกษา



รูปที่ 3.14 พนักงานที่เลี้ยงในขณะปฏิบัติงาน

ที่มา: ผู้จัดทำ (2562)

ชื่อ-นามสกุล : คุณปฐมพงษ์ เหลืองวิฑิตกุล

ตำแหน่งงาน : Assistant Learning and Development Manager

แผนก : Learning and Development Department

### 3.8 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม ถึง 31 สิงหาคม พ.ศ. 2562 เป็นระยะเวลา 16 สัปดาห์ ปฏิบัติงาน 5 วันต่อสัปดาห์ (หยุดวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) เริ่มงานตั้งแต่เวลา 08.30-18.30 น. เป็นเวลา 10 ชั่วโมง

### 3.9 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน โครงการเรื่อง “การพัฒนาระบบยืม-คืนกุญแจกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน โรงแรมแซงกรี-ลา กรุงเทพฯ” มีดังนี้

ตารางที่ 3.3 ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ

ขั้นตอนการทำงาน	เดือน					
	พฤษภาคม	มิถุนายน	กรกฎาคม	สิงหาคม	กันยายน	ตุลาคม
ปรึกษากำหนดหัวข้อ โครงการสหกิจศึกษา						
เสนอหัวข้อโครงการ สหกิจศึกษา						
รวบรวมเอกสารที่ เกี่ยวข้อง						
วางแผนงานและลงมือ ปฏิบัติงาน						
จัดทำโครงการสหกิจ ศึกษาตรวจสอบความ ถูกต้องและแก้ไข						
ส่งเล่มโครงการและ นำเสนอโครงการสหกิจ ศึกษา						

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

## บทที่ 4

### ผลการปฏิบัติงานตามโครงการสหกิจ

ทางผู้จัดทำได้นำผลปฏิบัติงานตามรูปแบบ และขั้นตอนที่ผู้จัดทำไว้ วางแผน และกำหนดไว้ โดยมีการนำเสนอเป็นลำดับ ต่อไปนี้

4.1 การเตรียมการและการวางแผนโครงการ

4.2 อุปกรณ์ในการทำระบบการยืม-คืนกฤณเจ็ลคเกอร์ของนักศึกษาฝึกงานของ โรงแรม แชนกรี-ลา กรุงเทพฯ

4.3 ขั้นตอนการทำระบบการยืม-คืนกฤณเจ็ลคเกอร์ของนักศึกษาฝึกงานของ โรงแรม แชนกรี-ลา กรุงเทพฯ

4.3.1 ขั้นตอนการทำระบบการยืมโดยโปรแกรม Microsoft Excel

4.3.2 ขั้นตอนการทวงตามโดยแอปพลิเคชัน Line

4.3.3 ขั้นตอนการคืนโดยโปรแกรม Microsoft Excel

4.4 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของการพัฒนาระบบการยืม-คืนกฤณเจ็ลคเกอร์ของนักศึกษาฝึกงานของ โรงแรม แชนกรี-ลา กรุงเทพฯ

#### 4.1 การเตรียมการและการวางแผนโครงการ

การเตรียมการและการวางแผนโครงการสหกิจมีดังนี้

4.1.1 กำหนดหัวข้อโครงการสหกิจศึกษาและปรึกษากับพนักงานที่ปรึกษา

4.1.2 ทบทวน และศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องในการทำโครงการสหกิจศึกษา

4.1.3 รวบรวมข้อมูลของนักศึกษาฝึกงานที่กำลังปฏิบัติงานอยู่เพื่อนำมาใส่ในระบบ

4.1.4 สร้างไฟล์ Microsoft Excel ใส่ข้อมูลต่างๆเพื่อทำการตรวจสอบรายชื่อนักศึกษาฝึกงานที่ต้องคืนอุปกรณ์ยืม-คืนในแต่ละเดือน

4.1.5 ให้นักวิชาการแผนกทรัพยากรบุคคล โรงแรม แชนกรี-ลา กรุงเทพฯ จำนวน 6 คนและผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการนี้ ซึ่งเป็นนักศึกษาฝึกงาน โรงแรม แชนกรี-ลา กรุงเทพฯ จำนวน 29 คน แจกแจงเป็นแผนกครัวจำนวน 6 คน แผนกส่วนหน้าจำนวน 8 คน แผนกสปาจำนวน 3 คน แผนก

บริการจำนวน 12 คน รวมทั้งหมด 35 คน ทำแบบสอบถามออนไลน์เกี่ยวกับความพึงพอใจของระบบการยืม-คืนกุญแจรถของนักศึกษาฝึกงาน

**4.2 อุปกรณ์ในการทำระบบการยืม-คืนกุญแจรถของนักศึกษาฝึกงาน**

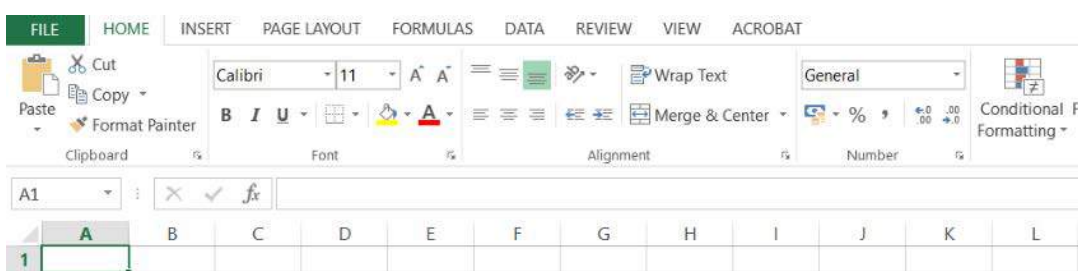
โปรแกรม Microsoft Excel, แอปพลิเคชัน LINE, คอมพิวเตอร์, โทรศัพท์มือถือ

**4.3 ขั้นตอนการทำระบบการยืม-คืนกุญแจรถของนักศึกษาฝึกงาน**

ขั้นตอนการทำระบบการยืม-คืนกุญแจรถของนักศึกษาฝึกงาน มีดังนี้

**4.3.1 ขั้นตอนการทำระบบการยืมโดยโปรแกรม Microsoft Excel**

**ขั้นตอนที่ 1 การสร้าง Work Sheet**

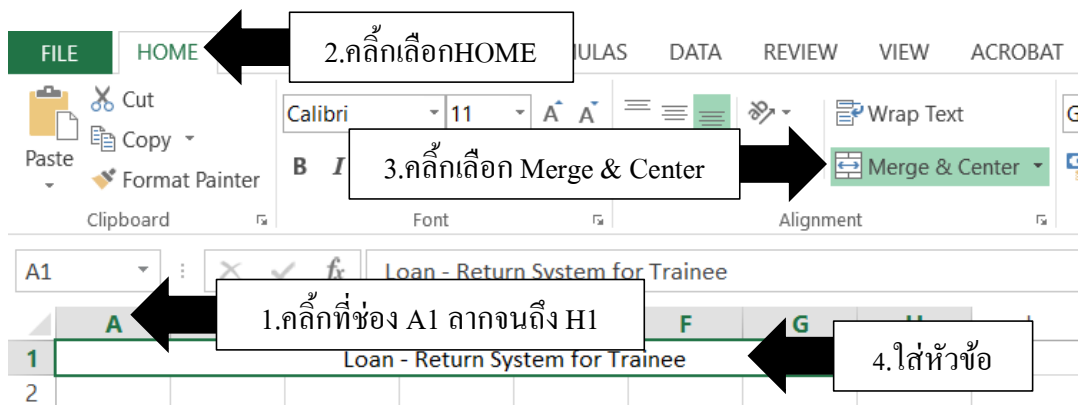


รูปที่ 4.1 การสร้าง Work Sheet

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

จากรูปที่ 4.1 คือ เข้าสู่โปรแกรม Microsoft Excel (ทางผู้จัดทำใช้เวอร์ชัน 2013) คลิกเลือก Blank Workbook จะปรากฏหน้าต่างดังรูปที่ 4.1

**ขั้นตอนที่ 2 การใส่หัวข้อ“Loan – Return System for Trainee”**

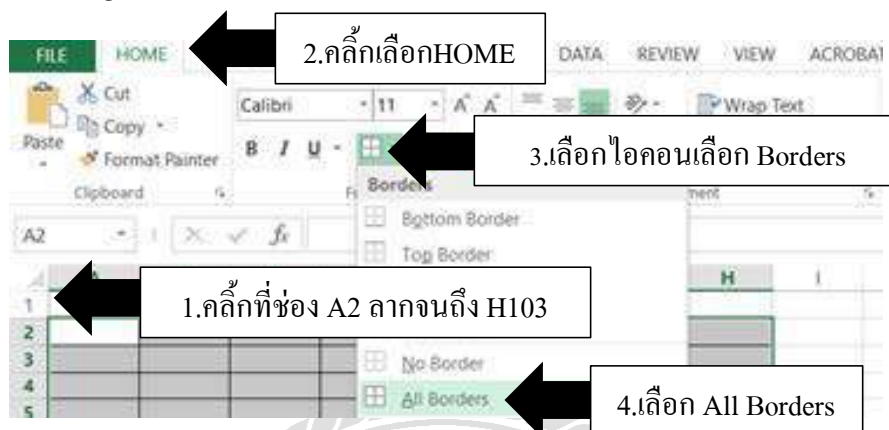


รูปที่ 4.2 การใส่หัวข้อ“Loan – Return System for Trainee”

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

จากรูปที่ 4.2 คือ ทำการสร้างหัวข้อโดยการคลิกที่ช่อง A1 กดลากเมาส์ไปจนถึงช่อง H1 และทำการปล่อยเมาส์ไปที่เครื่องมือ HOME เลือกช่องเครื่องมือหัวข้อ Alignment และเลือกคำสั่ง Merge & Center ใส่หัวข้อ “Loan – Return System for Trainee” ลงในช่อง

### ขั้นตอนที่ 3 การใส่ตาราง



รูปที่ 4.3 การใส่ตาราง

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

จากรูปที่ 4.3 คือ ทำการสร้างตารางเพื่อใส่ข้อมูล โดยคลิกที่ช่อง A2 ลากไปด้านขวาจนถึงช่อง H2 และทำการลากลงไปด้านล่างจนถึงช่อง H103 และทำการปล่อยเมาส์ จะปรากฏได้ดังภาพไปที่เครื่องมือ HOME เลือกช่องเครื่องมือหัวข้อ Font และเลือก Borders กดตรงลูกศร List ในช่องสีเหลี่ยมสีดำ เลือก All Borders

### ขั้นตอนที่ 4 การใส่หัวข้อและข้อมูลนักศึกษาฝึกงานลงในตาราง

	A	B	C	D	E	F	G	H
1								
2			Loan - Return System for Trainee					
3		<b>Infasys Card No.</b>	<b>Department</b>	<b>Name</b>	<b>Start</b>	<b>End</b>	<b>Month</b>	<b>Locker Key No.</b>
4		001	Next 2 Service	Mr. Teerapap Kongmuang	07/01/19	05/04/19	Apr	
5		002	Chinese Kitchen	Mr. Pathathon P. (Paul)		10/07/19	Jul	382
6		003	Lobby Lounge	Ms.Pimchanok Keemthong	03/06/19	31/07/19	Jul	932
7		004	Salathip service	Ms.Waramphon Keawsot	03/06/19	03/08/19	Aug	746
8		005	Next2 Service	Ms.Tidarat Wannasuk	01/08/19	30/11/19	Nov	1115
9		006	Banquet	Ms. Pornnapa Samarnkaew (Nan)	01/04/19	28/06/19	Jun	989
10		007	KTW	Ms.Yasumin Tuangu	04/06/19	07/09/19	Sep	776
11		008	HR & Training	Ms.Chatthida Poonplin	03/06/19	31/03/20	May	-

รูปที่ 4.4 การใส่หัวข้อและข้อมูลนักศึกษาฝึกงานลงในตาราง

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

จากรูปที่ 4.4 คือ ทำการใส่หัวข้อต่างๆลงในช่องด้านบน และปรับขนาดช่องให้พอดีกับข้อความ โดยใส่หัวข้อและใส่ข้อมูลของนักศึกษาฝึกงาน โดยมีคำอธิบายหัวข้อมัดตารางที่ 4.1



ตารางที่ 4.1 แสดงคำอธิบายหัวข้อในตาราง

ช่อง	หัวข้อ	คำอธิบาย
A2	Infasys Card No.	เลขบัตรเข้าออกประตูรักษาความปลอดภัยของโรงแรมแข่งกรี-ลา ทำการใส่เลขตั้งแต่ 001-100
B2	Department	ทำการใส่แผนกที่นักศึกษาฝึกงานปฏิบัติงานที่โรงแรมแข่งกรี-ลา
C2	Name	ทำการชื่อนักศึกษาฝึกงานที่ปฏิบัติงานที่โรงแรมแข่งกรี-ลาโดยใส่ Mr. / Ms.
D2	Start	ทำการใส่วันแรกที่นักศึกษาฝึกงานเข้าปฏิบัติงานที่โรงแรมแข่งกรี-ลา
E2	End	ทำการใส่วันสุดท้ายที่นักศึกษาฝึกงานเข้าปฏิบัติงานที่โรงแรมแข่งกรี-ลา
F2	Month	ทำการใส่เดือนภาษาอังกฤษตัวย่อ ที่นักศึกษาฝึกงานเข้าปฏิบัติงานวันสุดท้ายที่โรงแรมแข่งกรี-ลา
G2	Locker Key No.	ทำการใส่เลขกุญแจLockerที่ให้นักศึกษาฝึกงานยืมในระหว่างปฏิบัติฝึกงานที่

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

## ขั้นตอนที่ 5 การใส่ข้อมูลเดือนภาษาอังกฤษ (ย่อ)

102	100	Patompong	ALDM	Forever			
103	101	Wanvisa	QIM	Forever			
104							
105						JAN	
106						FEB	
107						MAR	
108						APR	
109						MAY	
110						JUN	
111						JUL	
112						AUG	
113						SEP	
114						OCT	
115						NOV	
116						DEC	

รูปที่ 4.5 ผลลัพธ์ของการใส่เดือนภาษาอังกฤษ(ย่อ)

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

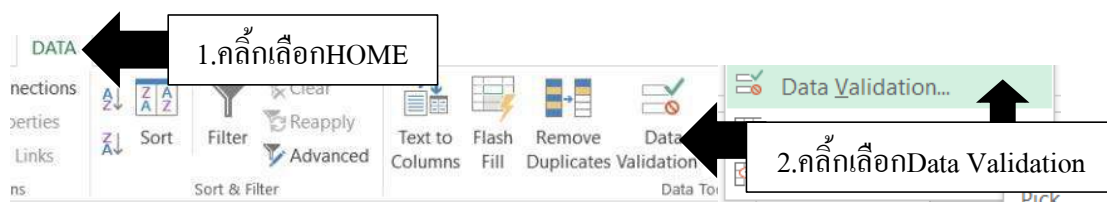
จากรูปที่ 4.5 คือ เลือกช่องว่าง โดยผู้จัดทำเลือกช่อง H105-116 และทำการใส่ข้อมูลเดือนภาษาอังกฤษ (ย่อ) ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงเดือนภาษาอังกฤษ (ย่อ)

H105	H106	H107	H108	H109	H110	H111	H112	H113	H114	H115	H116
JAN	FEB	MAR	APR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEP	OCT	NOV	DEC

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

## ขั้นตอนที่ 6 การเลือกเครื่องมือในการทำ List แบบเลือกรายการเดือน

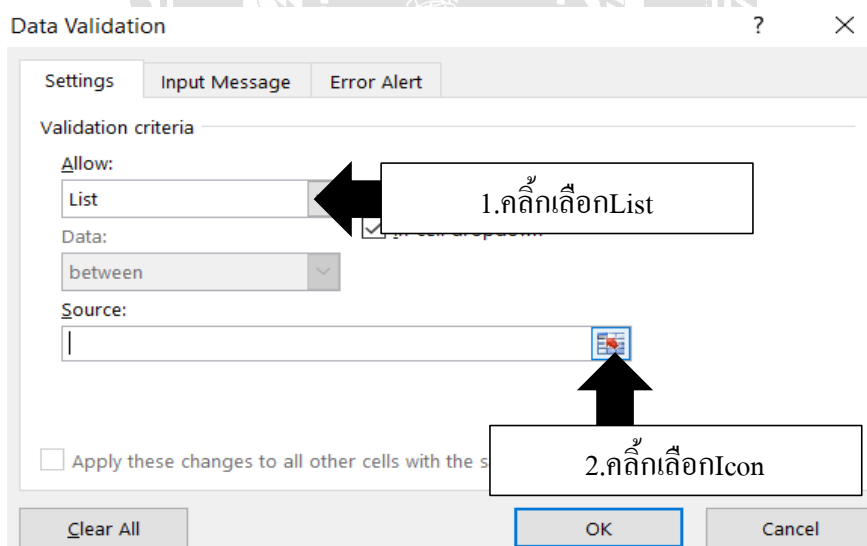


รูปที่ 4.6 การเลือกเครื่องมือในการทำ List แบบเลือกรายการเดือน

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

จากรูปที่ 4.6 คือ คลิกที่ช่อง H2 เลือกเครื่องมือ DATA เลือกช่องเครื่องมือหัวข้อ Data Tools และเลือก Data Validationเลือก Data Validation...

## ขั้นตอนที่ 7 การเลือกเครื่องมือในการทำ List แบบเลือกรายการเดือนในหน้าต่าง Settings

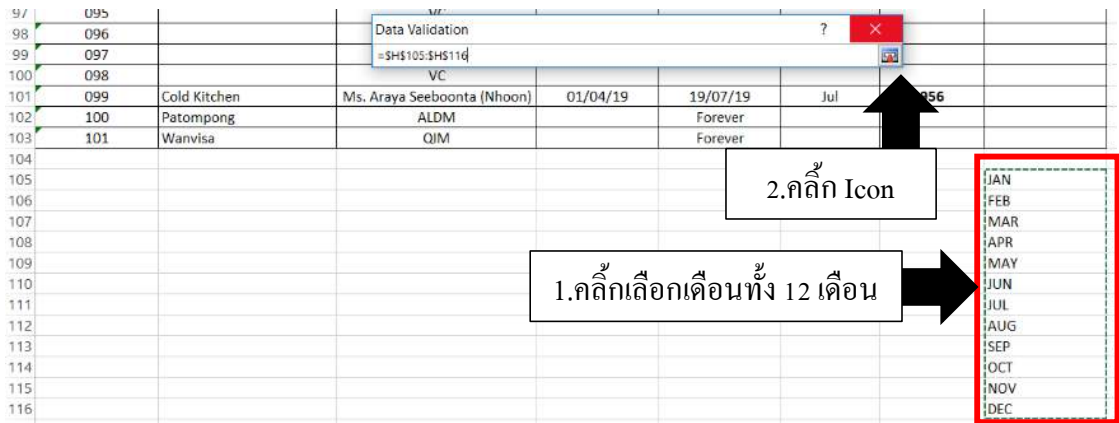


รูปที่ 4.7 การเลือกเครื่องมือในการทำ List แบบเลือกรายการเดือนในหน้าต่าง Settings

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

จากรูปที่ 4.7 คือ จะปรากฏหน้าต่างดังภาพ ทำการเลือกหัวข้อ Allow ในลูกศร List ทำการเลือกรูปแบบ Listและทำการเลือกหัวข้อSource กด icon ด้านข้างช่อง ดังรูปที่ 4.7

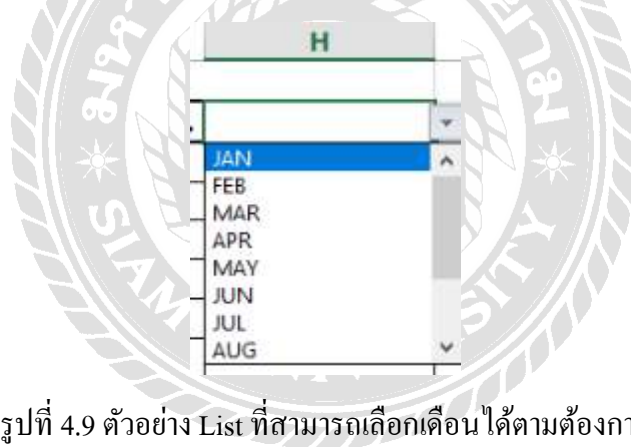
**ขั้นตอนที่ 8** การเลือกข้อมูลที่ต้องการเพื่อใส่ใน List



รูปที่ 4.8 การเลือกข้อมูลที่ต้องการเพื่อใส่ใน List

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

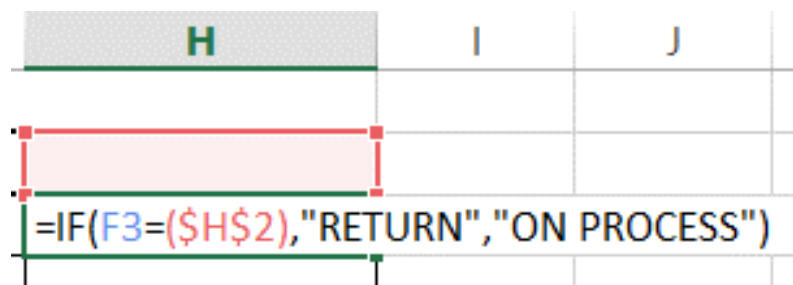
จากรูปที่ 4.8 คือ ทำการเลือกข้อความที่จะนำมาทำเป็น List คือ ช่อง H105-H116 จากนั้นคลิก Icon จะ ได้ List ของเดือนตามต้องการ ดังรูปที่ 4.9



รูปที่ 4.9 ตัวอย่าง List ที่สามารถเลือกเดือนได้ตามต้องการ

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

**ขั้นตอนที่ 9** การใส่สูตรเพื่อทำการแจ้งวันครบกำหนดคืนอุปกรณ์

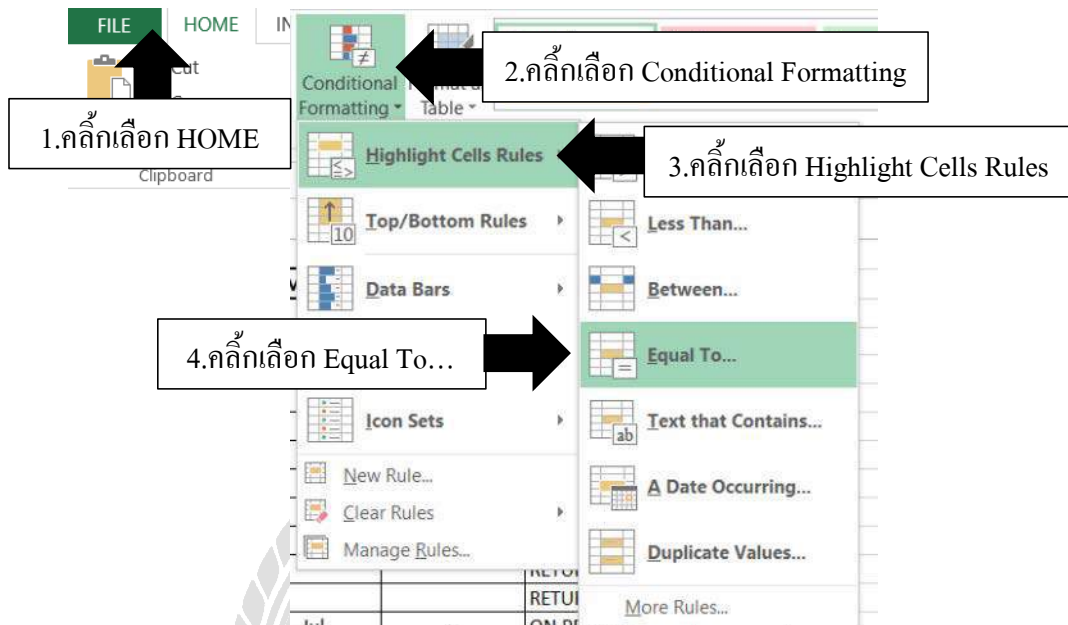


รูปที่ 4.10 การใส่สูตรเพื่อทำการแจ้งวันครบกำหนดคืนอุปกรณ์

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

จากรูปที่ 4.10 คือ เลือกช่อง H3 ทำการใส่สูตร =IF(F3=(\$H\$2),"RETURN","ON PROCESS") และกด Enter และทำการลากสูตรตั้งช่อง H3 ลงมาด้านล่างจนถึง H103

**ขั้นตอนที่ 10** การใส่ไฮไลต์ของช่องที่ต้องการ

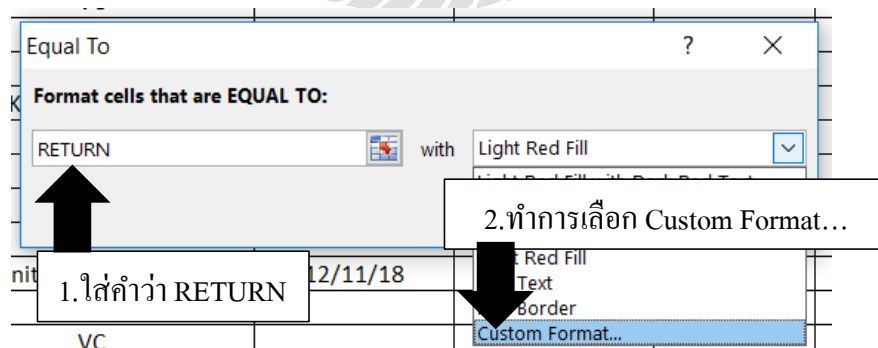


รูปที่ 4.11 การใส่ไฮไลต์ของช่องที่ต้องการ

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

จากรูปที่ 4.11 คือ คลิกที่ช่อง H3 เลือกเครื่องมือ HOME เลือกช่องเครื่องมือหัวข้อ Styles และเลือก Conditional Formatting จากนั้นเลือก Highlight Cells Rules และเลือก Equal To...

**ขั้นตอนที่ 12** การกำหนดคำศัพท์เพื่อให้ทราบถึงกำหนดคตินอุปกรณ์

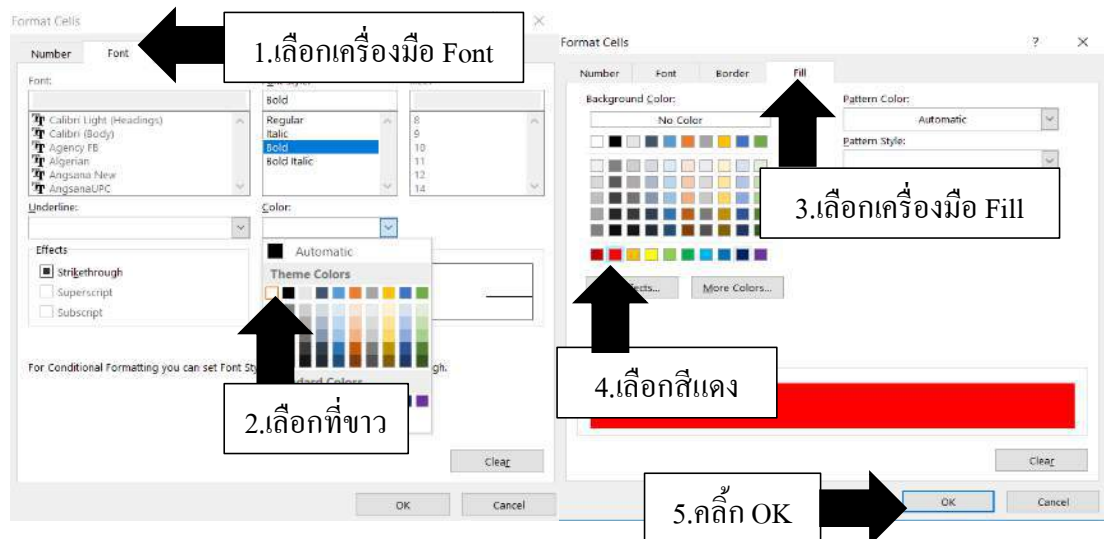


รูปที่ 4.12 การกำหนดคำศัพท์เพื่อให้ทราบถึงกำหนดคตินอุปกรณ์

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

จากรูปที่ 4.12 คือ ใส่คำว่า RETURN ลงในช่อง และ ทำการเลือก Custom Format...

ขั้นตอนที่ 13 การกำหนดสีของตัวอักษรและสีไฮไลต์ของช่องเพื่อให้ทราบถึงกำหนดคืนอุปกรณ์



รูป 4.13 การกำหนดสีของตัวอักษรและสีไฮไลต์ของช่องเพื่อให้ทราบถึงกำหนดคืนอุปกรณ์

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

จากรูปที่ 4.13 คือ เลือกเครื่องมือ Font ไปที่ช่อง Color เลือกที่ขาว และไปที่เครื่องมือ Fill เลือกสีแดง คลิก OK

ขั้นตอนที่ 15 การลากสูตรไฮไลต์และทำการกำหนดช่องว่างด้วยการใส่ VC

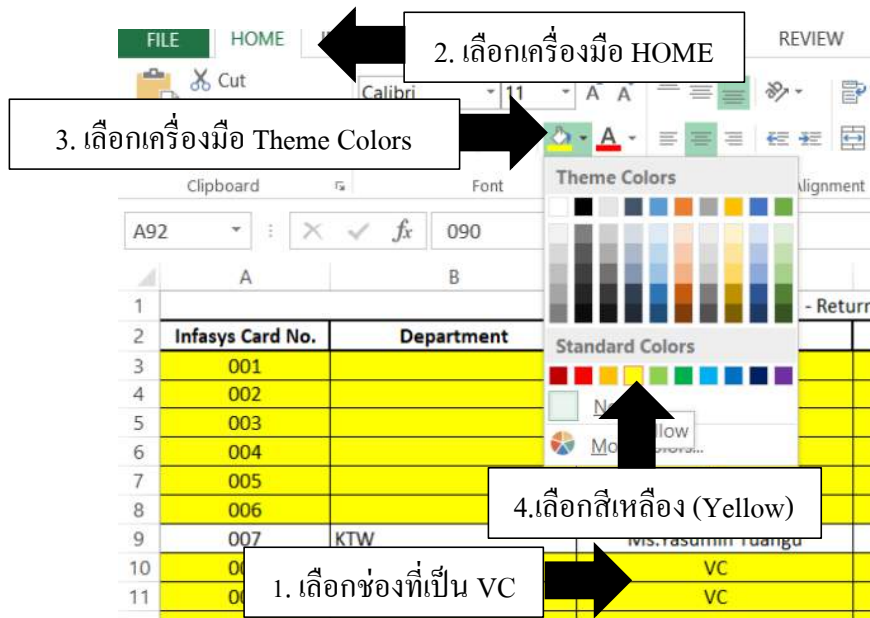
	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Loan - Return System for Trainee							
2	Infasys Card No.	Department	Name	Start	End	Month	Locker Key No.	JUL
3	001		VC					ON PROCESS
4	002		VC					ON PROCESS
5	003		VC					ON PROCESS
6	004		VC					ON PROCESS
7	005		VC					ON PROCESS
8	006		VC					ON PROCESS
9	007	KTW	Ms.Yasumin Tuangu	04/06/19	07/09/19	Sep		ON PROCESS
10	008		VC					ON PROCESS
11	009		VC					ON PROCESS
12	010		VC					ON PROCESS
13	011		VC					ON PROCESS
14	012	HR & Training	Kavin Srinakarn	01/07/19	19/07/19	Jul	-	RETURN

รูปที่ 4.14 การลากสูตรไฮไลต์และทำการกำหนดช่องว่างด้วยการใส่ VC

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

จากรูปที่ 4.14 จากนั้นเลือกที่มุมขวาล่างของช่อง H3 ทำการลากสูตรลงด้านล่างจนถึงช่อง H103 ใส่คำว่า VC ลงในช่องว่างที่ไม่มีข้อมูลของนักศึกษาฝึกงาน และทำการเลือกช่องที่เป็น VC โดยเลือกตั้งแต่ช่อง A-G เพื่อทำการใส่ไฮไลต์

ขั้นตอนที่ 16 การใส่ไฮไลต์สีเหลืองในช่อง VC เพื่อกำหนดเป็นช่องว่าง



รูปที่ 4.15 การใส่ไฮไลต์สีเหลืองในช่อง VC เพื่อกำหนดเป็นช่องว่าง

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

จากรูปที่ 4.15 คือ ช่องที่เป็น VC ทำการใส่ไฮไลต์ โดยไปที่เครื่องมือ HOME จากนั้นไปที่ช่อง Font เลือกเครื่องมือ Theme Colors เลือกสีเหลือง(Yellow)

**Loan - Return System for Trainee**

Infasys Card No.	Department	Name	Start	End	Month	Locker Key No.	JUL
001		VC					ON PROCESS
002		VC					ON PROCESS
003		VC					ON PROCESS
004		VC					ON P
005		VC					ON P
006		VC					ON P
007	KTW	Ms.Yasumin Tuangu	04/06/19	07/09/19	Sep		ON P JAN FEB MAR APR MAY JUN JUL
008		VC					ON P
009		VC					ON P
010		VC					ON P
011		VC					ON P
012	HR & Training	Kavin Srinakaran	01/07/19	19/07/19	Jul	-	RE JUL AUG
013		VC					ON PROCESS
014		VC					ON PROCESS
015		VC					ON PROCESS
016		VC					ON PROCESS
017	HR & Training	Ms.Chanita Chatthong ( Beam)	12/11/18	12/03/19	Mar	-	ON PROCESS
018		VC					ON PROCESS
019		VC					ON PROCESS
020	Butchery kitchen	Mr.Nutdanai Hansopa	03/06/19	04/09/2019	Sep	539	ON PROCESS
026		VC					ON PROCESS
021	F&B	Mr.Sasiwong Hongmalee	03/06/19	31/07/19	Jul	128	RETURN ON PROCESS
022		VC					ON PROCESS

รูปที่ 4.16 รูปแบบการใส่ข้อมูลชื่อ-ถิ่นอุปกรณ์ของนักศึกษาฝึกงาน โรงแรมเซงกรี-ลา กรุงเทพฯ ในโปรแกรม Microsoft Excel

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

จากรูปที่ 4.16 คือ ช่องไฮไลท์สีเหลืองที่มีคำว่า VC คือช่องว่างที่ยังไม่มีการใช้ บัตรเข้าออก ประตูภายในโรงแรม และช่องเดือนภาษาอังกฤษ สามารถเลือกเดือนที่ต้องการทำการตรวจสอบรายชื่อของนักศึกษา โดยที่รายชื่อที่ต้องคืนอุปกรณ์ในเดือนนั้นๆจะปรากฏสีแดงในช่องท้ายสุดและมีคำว่า **RETURN** และรายชื่อนักศึกษาฝึกงานที่ยังไม่ถึงกำหนดที่ต้องคืนจะปรากฏสีขาวในช่องท้ายสุดและมีคำว่า **ONPROCESS**

เมื่อได้ระบบการยืมอุปกรณ์เรียบร้อยแล้ว จากนั้นทำการให้นักศึกษาฝึกงานมัดจำเงินจำนวน 400 บาทตามเงื่อนไขที่ได้กำหนดไว้ในวันแรกของการเข้าปฏิบัติฝึกงาน และสามารถรับคืนได้เมื่อทำการคืนอุปกรณ์

#### 4.3.2 ขั้นตอนการทวงตามโดยแอปพลิเคชัน Line

ทำการสร้างกลุ่มไลน์เพื่อเชิญนักศึกษาฝึกงานเข้าร่วมกลุ่ม โดยจะใช้เป็นช่องทางในการทวงตาม โดยมีแบบฟอร์มดังรูปที่ 4.17

<p>① เรื่อง กำหนดวันคืนอุปกรณ์ รายชื่อนักศึกษาฝึกงานที่จะต้องคืน Name Badge, ID Card, Infasys Card, Locker Key</p> <p>② ใส่วันที่นักศึกษาจะต้องทำการคืนอุปกรณ์ ดังนี้ วันที่ .... เดือน..... ปีพุทธศักราช</p> <p>③ ชื่อ-นามสกุลนักศึกษาฝึกงาน</p> <p>④ *หมายเหตุ: หากไม่ทำการคืนอุปกรณ์ตามวันที่กำหนด จะไม่ได้รับใบCertificatesและเงินมัดจำคืน</p> <p>⑤ **หากมีเหตุจำเป็นจะต้องเลื่อนวันคืน กรุณาแจ้งวันล่วงหน้า</p> <p style="text-align: right;">⑥ Learning and Development</p>
---

รูปที่ 4.17 แบบฟอร์มการทวงตามอุปกรณ์ยืม-คืน

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

โดยการทวงตามนี้จะทำการส่งข้อมูลตามแบบฟอร์มไปยังกลุ่มไลน์ของ Traineeที่น่ารัก โดยปรากฏได้ดังรูปที่ 4.18



รูปที่ 4.18 การทวงตามผ่านแอปพลิเคชัน LINE ในกลุ่ม LINE

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

#### 4.3.3 ขั้นตอนการคืนโดยโปรแกรม Microsoft Excel

เริ่มจาก การทำการตรวจอุปกรณ์ที่นักศึกษาฝึกงานนำมาคืนว่าครบถ้วนตามรายการที่ได้รับไป และทำการคืนเงินมัดจำตามจำนวนเงินจริง หลังจากนั้นทำการนำข้อมูลของนักศึกษาฝึกงานออกจากไฟล์ Microsoft Excel ออก และใส่คำว่า VC และไฮไลต์สีเหลืองเพื่อให้ทราบว่าง



Loan - Return System for Trainee							
Infasys Card No.	Department	Name	Start	End	Month	Locker Key No.	JUL
001		VC					ON PROCESS
002		VC					ON PROCESS
003		VC					ON PROCESS
004		VC					ON PROCESS
005		VC					ON PROCESS
006		VC					ON PROCESS
007	KTW	Ms.Yasumin Tuangu	04/06/19	07/09/19			
008		VC					
009		VC					
010		VC					
011		VC					
012	HR & Training	Kavin Srinakarin	01/07/19	19/07/19			
013		VC					ON PROCESS
014		VC					ON PROCESS
015		VC					ON PROCESS
016		VC					ON PROCESS
017	HR & Training	Ms.Chanita Chatthong ( Beam)	12/11/18	12/03/19	Mar	-	ON PROCESS
018		VC					ON PROCESS
019		VC					ON PROCESS
020	Butchery kitchen	Mr.Nutdanai Hansopa	03/06/19	04/09/2019	Sep	539	ON PROCESS
026		VC					ON PROCESS
021	F&B	Mr.Sasiwong Hongmalee	03/06/19	31/07/19	Jul	128	RETURN
022		VC					ON PROCESS
023		VC					ON PROCESS
024	Cold Kitchen	Ms. Porntip Komonpanik (Gift)	01/04/19	19/07/19	Jul		RETURN
025		VC					ON PROCESS

ใส่ไฮไลต์สีเหลืองและพิมพ์ VC ใน  
ช่อง Name

รูปที่ 4.19 การนำข้อมูลออกจากโปรแกรม Microsoft Excel

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

และขั้นตอนสุดท้ายคือการนำกุญแจล็อกเกอร์เก็บเข้าที่ให้กับแผนกทรัพยากรบุคคล ดังภาพต่อไปนี้ทำการเก็บกุญแจล็อกเกอร์เข้าที่เก็บกุญแจในแผนกทรัพยากรบุคคล ดังรูปที่ 4.20



รูปที่ 4.20 ที่เก็บกุญแจล็อกเกอร์ของแผนกทรัพยากรบุคคล

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

#### 4.4 สรุปผลการประเมินผล

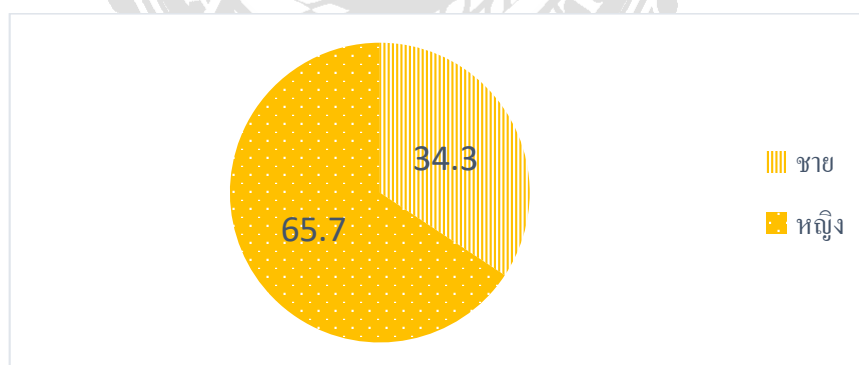
ผู้จัดทำนั้นได้ทำการให้บุคลากรแผนกทรัพยากรบุคคล โรงแรมแชนกรี-ลา กรุงเทพฯ จำนวน 6 คน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการนี้ ซึ่งเป็นนักศึกษาฝึกงาน โรงแรมแชนกรี-ลา กรุงเทพฯ จำนวน 29 คน แจกแจงเป็นแผนกครัวจำนวน 6 คน แผนกส่วนหน้าจำนวน 8 คน แผนกสปาจำนวน 3 คน แผนกบริการจำนวน 12 คน ทำแบบสอบถามความพึงพอใจออนไลน์ในเรื่อง “การพัฒนากระบวนการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน โรงแรมแชนกรี-ลา กรุงเทพฯ” รวมทั้งหมด 35 คน ในการประเมินผลครั้งนี้ผู้จัดทำได้เลือกใช้วิธีการคำนวณผลเป็น 2 รูปแบบด้วยกัน โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในส่วนที่ 1 การประเมินผลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีการคำนวณผลโดยการหาค่าร้อยละ เพื่อให้เห็นสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ อายุ แผนก โดยแสดงผลออกมาเป็นแผนภูมิเพื่อให้ง่ายต่อการอ่านข้อมูล โดยการคำนวณหาค่าร้อยละใช้สูตรดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนที่สนใจ}}{\text{จำนวนทั้งหมด}} \times 100$$

##### แผนภูมิที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

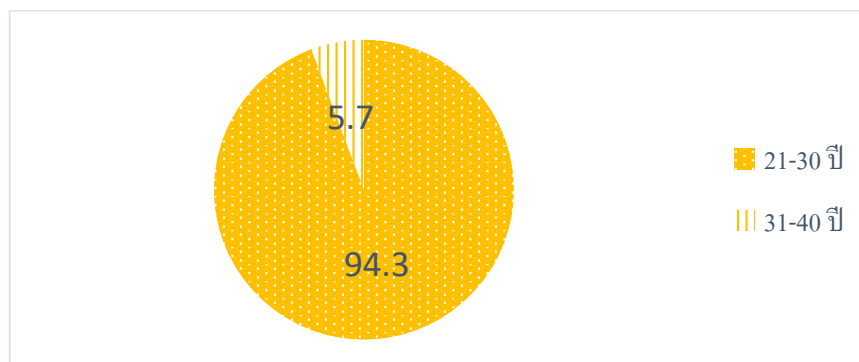


แผนภูมิที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

จากแผนภูมิที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ มากที่สุดคือ เพศหญิงจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 รองลงมาคือ เพศชายจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3

แผนภูมิที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

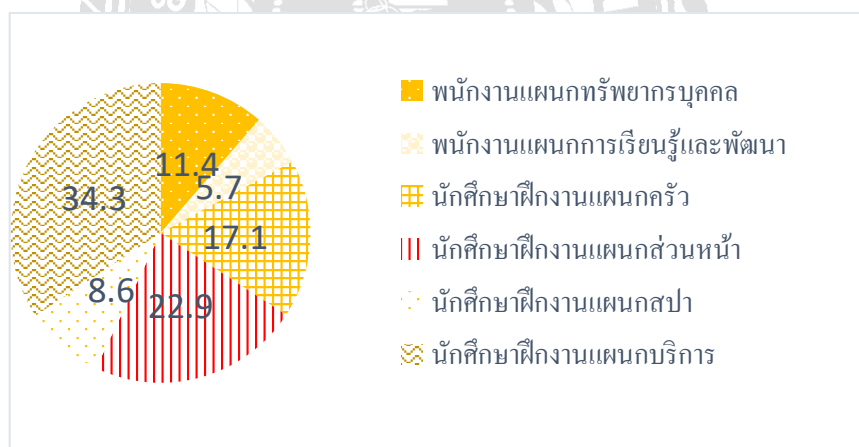


แผนภูมิที่ 4.2 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

จากแผนภูมิที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ มากที่สุดคืออายุ 21-30 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 94.3 รองลงมาคืออายุ 31-40 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7

แผนภูมิที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแผนก



แผนภูมิที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแผนก

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

จากแผนภูมิที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ มากที่สุด คือ นักศึกษาฝึกงานแผนกบริการจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 รองลงมาคือนักศึกษาฝึกงานแผนกส่วนหน้าจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 นักศึกษาฝึกงานแผนกครัวจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 พนักงานแผนกทรัพยากรบุคคลจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 นักศึกษาฝึกงานแผนกสปา

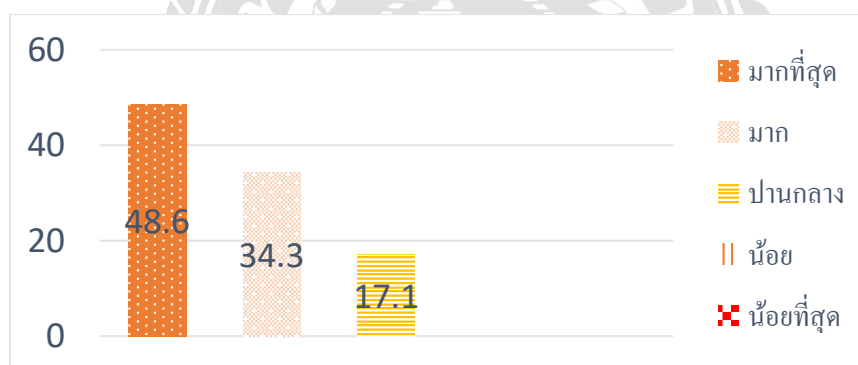
จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 และพนักงานแผนกการเรียนรู้และพัฒนาจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อระบบการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน โรงแรมเชงกรี-ลา กรุงเทพฯ

ในส่วนที่ 2 การประเมินผลข้อมูลด้านความพึงพอใจในการพัฒนาระบบการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน โรงแรมเชงกรี-ลา กรุงเทพฯ ใช้วิธีการคำนวณผลโดยการหาค่าเฉลี่ย โดยผู้จัดทำเลือกใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยเพื่อให้ทราบถึงผลเฉลี่ยของความพึงพอใจในแต่ละด้านของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการคำนวณหาค่าร้อยละ

### การประเมินในส่วนของความพึงพอใจของระบบด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน

แผนภูมิที่ 4 มีความสามารถในการเก็บข้อมูลนักศึกษาฝึกงานที่ครบถ้วน

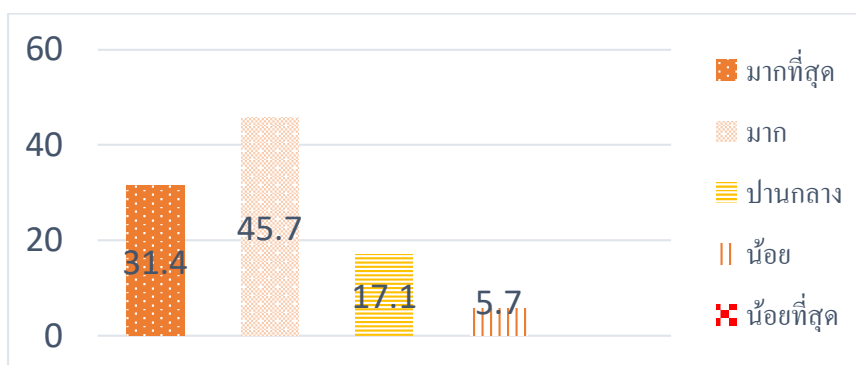


แผนภูมิที่ 4.4 ระบบมีความสามารถในการเก็บข้อมูลนักศึกษาฝึกงานที่ครบถ้วน

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

จากแผนภูมิที่ 4.4 พบว่า ส่วนมากมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6 และรองลงมาคือมากจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 อันดับสุดท้ายปานกลางจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1

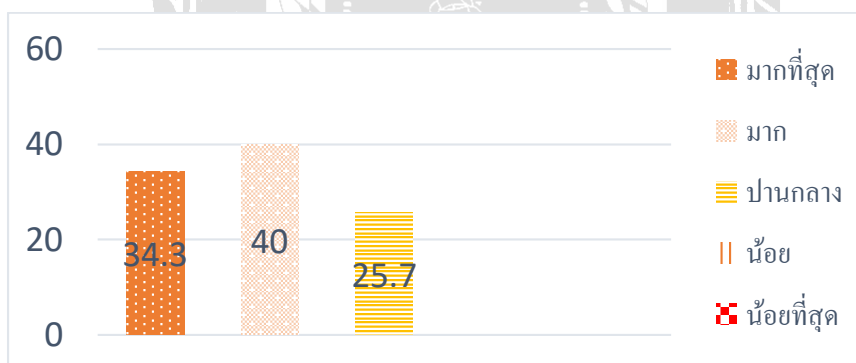
### แผนภูมิที่ 5 ความชัดเจนของเนื้อหาและการใช้ถ้อยคำ



แผนภูมิที่ 4.5 ระบบมีความชัดเจนของเนื้อหาและการใช้ถ้อยคำ  
ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

จากแผนภูมิที่ 4.5 พบว่า ส่วนมากมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมาคือมากที่สุดจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 และปานกลางจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 อันดับสุดท้ายคือน้อยจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7

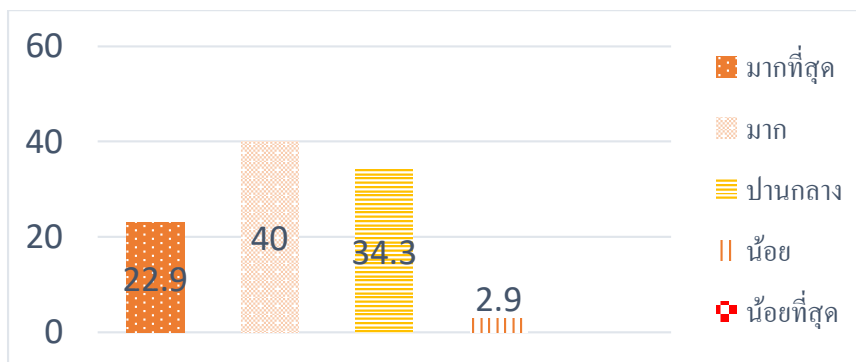
### แผนภูมิที่ 6 โปรแกรมใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน



แผนภูมิที่ 4.6 โปรแกรมใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน  
ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

จากแผนภูมิที่ 4.6 พบว่า ส่วนมากมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 40 และรองลงมาคือมากที่สุดจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 อันดับสุดท้ายปานกลางจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7

แผนภูมิที่ 7 มีความสามารถในการตรวจสอบจำนวนนักศึกษาฝึกงานที่ต้องคืนอุปกรณ์ในแต่เดือนที่แม่นยำ

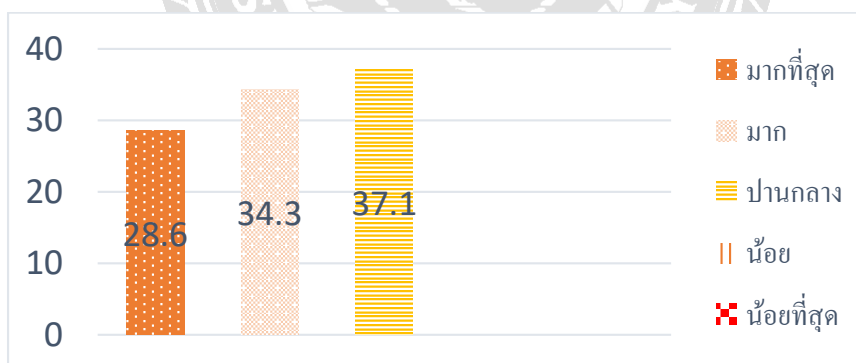


แผนภูมิที่ 4.7 มีความสามารถในการตรวจสอบจำนวนนักศึกษาฝึกงานที่ต้องคืนอุปกรณ์ในแต่เดือนที่แม่นยำ

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

จากแผนภูมิที่ 4.7 พบว่า ส่วนมากมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคือปานกลางจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 และมากที่สุดจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 อันดับสุดท้ายคือน้อยจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9

แผนภูมิที่ 8 มีความเหมาะสมสำหรับตำแหน่งช่องกรป้อนข้อมูล



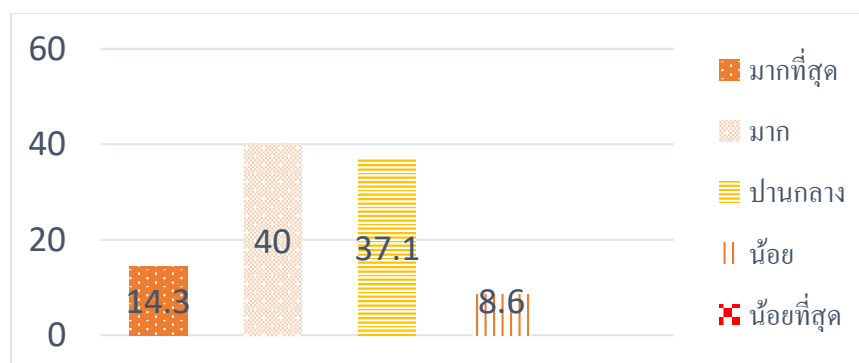
แผนภูมิที่ 4.8 ระบบมีความเหมาะสมสำหรับตำแหน่งช่องกรป้อนข้อมูล

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

จากแผนภูมิที่ 4.8 พบว่า ส่วนมากมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 และรองลงมาคือมากจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 อันดับสุดท้ายคือมากที่สุดจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6

## การประเมินในส่วนของความพึงพอใจของระบบการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน

### แผนภูมิที่ 9 ด้านขั้นตอนการยืมที่เป็นระบบที่ชัดเจน

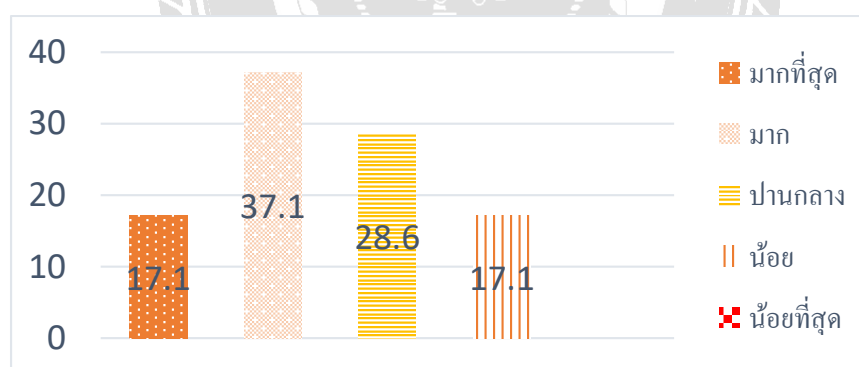


### แผนภูมิที่ 4.9 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการยืมที่เป็นระบบที่ชัดเจน

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

จากแผนภูมิที่ 4.9 พบว่า ส่วนมากมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคือปานกลางจำนวน 37.1 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 และมากที่สุดจำนวน 14.3 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 อันดับสุดท้ายคือน้อยจำนวน 8.6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6

### แผนภูมิที่ 10 ด้านขั้นตอนการทวงคืนที่แจ้งกำหนดวันและเวลาคืนอุปกรณ์ที่ชัดเจน

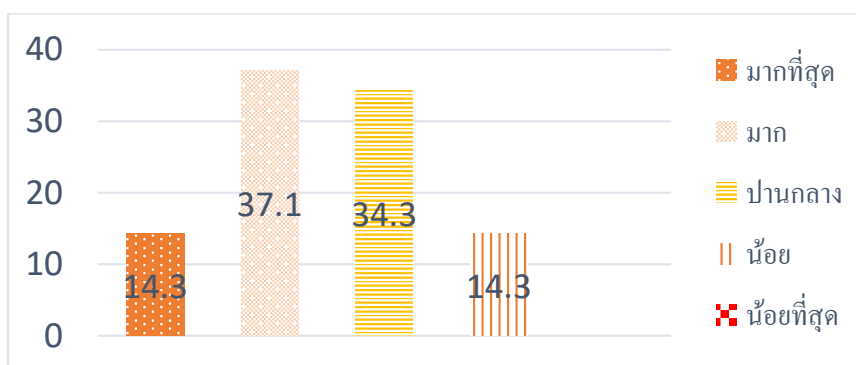


### แผนภูมิที่ 4.10 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการทวงคืนที่แจ้งกำหนดวันและเวลาคืนอุปกรณ์ที่ชัดเจน

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

จากแผนภูมิที่ 4.10 พบว่า ส่วนมากมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 37.1 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมาคือปานกลางจำนวน 28.6 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 และมากที่สุดจำนวน 17.1 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 อันดับสุดท้ายคือน้อยจำนวน 17.1 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1

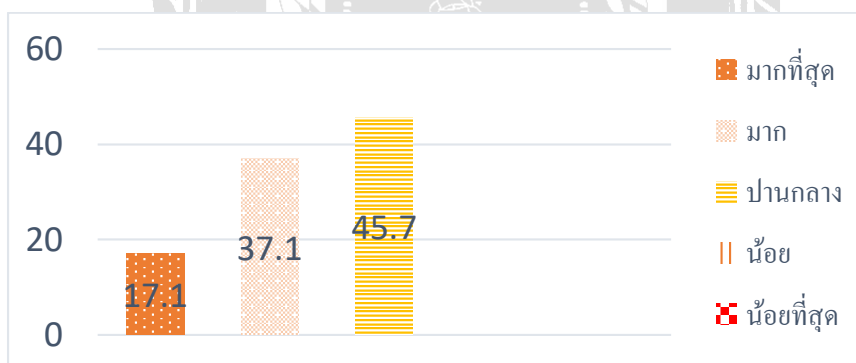
### แผนภูมิที่ 11 ด้านขั้นตอนการคืนที่เป็นระบบที่ชัดเจน



แผนภูมิที่ 4.11 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการคืนที่เป็นระบบที่ชัดเจน  
ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

จากแผนภูมิที่ 4.11 พบว่า ส่วนมากมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมาคือปานกลางจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 และมากที่สุดจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 อันดับสุดท้ายคือน้อยจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3

### แผนภูมิที่ 12 ด้านความเหมาะสมของโปรแกรมMicrosoft excel

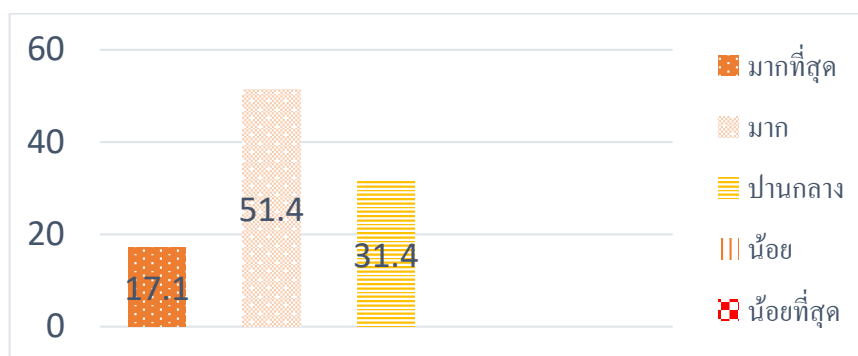


แผนภูมิที่ 4.12 ความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของโปรแกรมMicrosoft excel  
ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

จากแผนภูมิที่ 4.12 พบว่า ส่วนมากมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 และรองลงมาคือมากจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 อันดับสุดท้ายคือมากที่สุดจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1



### แผนภูมิที่ 13 ด้านความสามารถในภาพรวมทั้งหมดของระบบการยืม-คืน



#### แผนภูมิที่ 4.13 ความพึงพอใจด้านความสามารถในภาพรวมทั้งหมดของระบบการยืม-คืน

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

จากแผนภูมิที่ 4.13 พบว่า ส่วนมากมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 และรองลงมาคือปานกลางจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 อันดับสุดท้ายคือมากที่สุดจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1

ทางผู้จัดทำได้มีการหาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละด้านแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ในส่วนแรกคือ ด้านของประเด็นความพึงพอใจของระบบด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน และส่วนที่ 2 คือ ประเด็นความพึงพอใจของระบบการยืม-คืนกฤญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงานเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจโดยรวมทั้ง 2 ส่วน โดยมีสูตรการคำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม ดังสูตรด้านล่างต่อไปนี้

สูตรการคำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม

$$\bar{X} = \frac{\bar{X}_1 + \bar{X}_2 + \bar{X}_3 + \dots + \bar{X}_n}{n}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  คือ ค่าเฉลี่ย

$\bar{X}_i$  คือ ค่าของข้อมูลตัวที่ I ในแต่ละหัวข้อของแบบสอบถาม

n คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมดที่มี

เกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจในการสรุปผลความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาระบบการยืม-คืนกฤญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน โรงแรมเชงกรี-ลา กรุงเทพฯ ใช้ scale 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

และเลือกใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สัญลักษณ์ คือ S.D. เพื่อวัดการกระจายทางสถิติ โดยมีสูตรการคำนวณหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังต่อไปนี้

$$S. D. = \sqrt{\frac{(X_1 - \bar{X})^2 + (X_2 - \bar{X})^2 + (X_3 - \bar{X})^2 + \dots + (X_n - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

เมื่อ S.D.	คือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$\bar{X}$	คือ ค่าเฉลี่ย
$X_i$	คือ ค่าของข้อมูลตัวที่ i
n	คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมดที่มี

เกณฑ์ที่ใช้ในการเปรียบเทียบว่า ระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านมีการกระจายตัวออกไปมากน้อยเท่าใด เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างของข้อมูล ดังตารางมาตรฐานประมาณ 3 ระดับ ดังตารางที่ 4.3 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงมาตรฐานประมาณ 3 ระดับของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
มากกว่า 1.75	มีความแตกต่างกันมาก
1.25 – 1.75	มีความแตกต่างค่อนข้างมาก
น้อยกว่า 1.25	มีความแตกต่างกันน้อย หรือใกล้เคียงกัน หรือเหมือนกัน

ที่มา : บุญมี พันธุ์ไทย, 2545: 174-175

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในส่วนของความพึงพอใจ  
ของระบบด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน

ประเด็นความพึงพอใจของระบบด้านความสะดวกและง่าย ต่อการใช้งาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
มีความสามารถในการเก็บข้อมูลนักศึกษาฝึกงานที่ ครบถ้วน	4.31	0.76	มาก
ความชัดเจนของเนื้อหาและการใช้ถ้อยคำ	4.03	0.86	มาก
โปรแกรมใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.09	0.78	มาก
มีความสามารถในการตรวจสอบจำนวนนักศึกษาฝึกงานที่ ต้องคืนอุปกรณ์ในแต่ละเดือนที่แม่นยำ	3.83	0.82	มาก
มีความเหมาะสมสำหรับตำแหน่งช่องการป้อนข้อมูล	3.91	0.82	มาก
รวม	4.03	0.82	มาก

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

จากตารางที่ 4.4 จากการสำรวจพบว่า ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาระบบการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงานในส่วนของความพึงพอใจของระบบด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน ของผู้ตอบแบบสอบถามจากพนักงานและนักศึกษาฝึกงานของโรงแรมแชนกรี-ลา ทุกระดับความพึงพอใจทั้งหมดเป็นระดับความพึงพอใจระดับมากในประเด็นมีความสามารถในการเก็บข้อมูลนักศึกษาฝึกงานที่ครบถ้วน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 โปรแกรมใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ความชัดเจนของเนื้อหาและการใช้ถ้อยคำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 มีความเหมาะสมสำหรับตำแหน่งช่องการป้อนข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 มีความสามารถในการตรวจสอบจำนวนนักศึกษาฝึกงานที่ต้องคืนอุปกรณ์ในแต่ละเดือนที่แม่นยำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 รวมประเด็นความพึงพอใจในส่วนของความพึงพอใจของระบบด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานทั้งหมด โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ระดับความพึงพอใจมาก

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในส่วนของความพึงพอใจ  
ของระบบการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน

ประเด็นความพึงพอใจของระบบการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ ของนักศึกษาฝึกงาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการยืมที่เป็นระบบที่ชัดเจน	3.60	0.85	มาก
ด้านขั้นตอนการทวงคืนที่แจ้งกำหนดวันและเวลาดำเนิน อุปกรณ์ที่ชัดเจน	3.54	0.98	มาก
ด้านขั้นตอนการคืนที่เป็นระบบที่ชัดเจน	3.51	0.92	มาก
ด้านความเหมาะสมของโปรแกรม Microsoft excel	3.71	0.75	มาก
ด้านความสามารถในภาพรวมทั้งหมดของระบบการยืม-คืน	3.86	0.69	มาก
รวม	3.64	0.84	มาก

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

จากตารางที่ 4.5 จากตารางที่ 4.3 จากการสำรวจพบว่า ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาระบบการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงานในส่วนของความพึงพอใจของระบบการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน ของผู้ตอบแบบสอบถามจากพนักงานและนักศึกษาฝึกงานของ โรงแรมแซงกรี-ลา ทุกระดับความพึงพอใจทั้งหมดเป็นระดับความพึงพอใจระดับมากในประเด็นมีความสามารถในภาพรวมทั้งหมดของระบบการยืม-คืน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ด้านความเหมาะสมของโปรแกรม Microsoft excel โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ด้านขั้นตอนการยืมที่เป็นระบบที่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ด้านขั้นตอนการทวงคืนที่แจ้งกำหนดวันและเวลาดำเนินอุปกรณ์ที่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และด้านขั้นตอนการคืนที่เป็นระบบที่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 รวมประเด็นความพึงพอใจในส่วนของความพึงพอใจของระบบการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงานทั้งหมด โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ระดับความพึงพอใจมาก

จากการสรุปผลดังกล่าว ข้างต้นเป็นเพียงการสรุปผลของแบบสอบถามความพึงพอใจแยกส่วนในแต่ละข้อ ในการหาข้อสรุปความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละด้าน ผู้จัดทำจะกล่าวในบทต่อไป

## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ในการสรุปผลและข้อเสนอแนะ ผู้จัดทำได้ทำการสรุปผลในการทำโครงการสหกิจศึกษาในหัวข้อโครงการเรื่อง การพัฒนาระบบการยืม-คืนคฤงุแจลือกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน โดยมีทั้งข้อสรุปแลข้อเสนอแนะ รวมทั้งตลอดการปฏิบัติงานในแผนกทรัพยากรบุคคล โรงแรมแข่งกรี-ลา กรุงเทพฯ โดยมีการนำเสนอเป็นลำดับ ดังต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา ปัญหาที่พบ การแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะ

##### 5.1.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.2 ปัญหาที่พบในการทำโครงการ

##### 5.1.3 การแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำโครงการ

##### 5.1.4 ปัญหาที่พบในกระบวนการทำโครงการ

##### 5.1.5 การแก้ไขปัญหากระบวนการทำโครงการและข้อเสนอแนะ

#### 5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

##### 5.2.1 ผลที่ได้รับจากการปฏิบัติสหกิจ

##### 5.2.2 ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

##### 5.2.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา ปัญหาที่พบ การแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะ

จากที่ผู้จัดทำได้เข้าปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัยสยามที่โรงแรมแข่งกรี-ลา กรุงเทพฯ ในแผนกทรัพยากรบุคคล ทำให้ผู้จัดทำนั้นได้รับความรู้และประสบการณ์ในงานโรงแรม นอกจากนี้ยังได้ประสานงานกับแผนกอื่นๆ ทำให้ได้ทราบและเห็นถึงปัญหาต่างๆที่พบเจอในตลอดระยะเวลาของการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในเรื่องของระบบการยืม-คืนอุปกรณ์ของนักศึกษาฝึกงาน โรงแรมแข่งกรี-ลา กรุงเทพฯ โดยผู้จัดทำได้นำแนวคิด R2R (Routine to Research) มาใช้ คือ เริ่มจากมองหาปัญหาจากงานที่ทำอยู่ และเห็นถึงความสำคัญของการทำงานที่เป็นระบบ ได้มีการทบทวนความรู้ที่เกี่ยวกับระบบการยืม-คืนในรูปแบบต่างๆ การจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบสามารถค้นหาข้อมูลได้ง่าย ศึกษาการปฏิบัติงานผ่าน โปรแกรม Microsoft Excel ที่ใช้ในการ

เก็บรวบรวมและตรวจสอบข้อมูล และแอปพลิเคชัน LINE ที่ใช้เพื่อทำการทวงตามอุปกรณ์ โดยมีเป้าหมายหลักคือ สามารถป้องกันการสูญหายของอุปกรณ์ในโรงแรมได้ โดยนำแนวคิด R&D (Research and Development) เข้ามาร่วมด้วย คือ การวางแผนล่วงหน้าก่อนดำเนินการโครงการ โดยออกแบบ โครงสร้างของโครงการ และรายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูล การสร้าง กฎเกณฑ์และระบบที่ชัดเจน เพื่อเป็นประโยชน์ในการจัดการกับส่วนงานที่ต้องทำ

ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลจากขั้นตอนการประเมินผล ผู้จัดทำได้มีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ถามความพึงพอใจรูปแบบออนไลน์ที่มีผลต่อการพัฒนาระบบยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน โรงแรมแชนกรี-ลา กรุงเทพฯ โดยให้บุคลากรแผนกทรัพยากรบุคคล โรงแรมแชนกรี-ลา กรุงเทพฯ จำนวน 6 คน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการนี้ ซึ่งเป็นนักศึกษาฝึกงาน โรงแรมแชนกรี-ลา กรุงเทพฯ จำนวน 29 คน แจกแจงเป็นแผนกคร้วจำนวน 6 คน แผนกส่วนหน้า จำนวน 8 คน แผนกสปาจำนวน 3 คน แผนกบริการจำนวน 12 คน รวมทั้งหมด 35 คน ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้อยู่ในเกณฑ์ที่ผู้จัดทำพึงพอใจ

### 5.1.1 สรุปผลโครงการ

จากผลการจัดทำโครงการในขณะที่ฝึกปฏิบัติสหกิจ ผู้จัดทำได้นำขั้นตอนการยืม-คืนที่ได้จัดทำขึ้น นำไปใช้ในการทำงาน และทำให้ลดการสูญหายและลดการไม่คืนของกุญแจล็อกเกอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้จัดทำได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของนักศึกษาฝึกงาน และกำหนดวันเดือนที่นักศึกษาฝึกงานจะต้องนำกุญแจล็อกเกอร์มาคืนที่แผนกทรัพยากรบุคคล ผู้จัดทำได้ทำการทวงถามผ่านกลุ่มแอปพลิเคชัน LINE ทำให้นักศึกษาฝึกงานได้รับการแจ้งเตือนที่เกี่ยวกับวันที่จะต้องคืนอุปกรณ์ ส่งผลให้นักศึกษาฝึกงานมาคืนกุญแจล็อกเกอร์ตามกำหนดทุกคน โดยคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ได้เท่ากับ 100%

จากผลสำรวจพบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีผลต่อการพัฒนาระบบยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน โรงแรมแชนกรี-ลา กรุงเทพฯ ในด้านข้อมูลทั่วไป ในส่วนของเพศ นั้นเป็นเพศหญิง 23 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 เพศชาย 12 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 ในส่วนของอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามนั้นอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 94.3 และช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 ในส่วนของแผนก เป็นนักศึกษาฝึกงานแผนกบริการ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 นักศึกษาฝึกงานแผนกส่วนหน้า 8 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 นักศึกษาฝึกงานแผนกคร้ว 6 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 พนักงานแผนกทรัพยากรบุคคลจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 นักศึกษาฝึกงานแผนกสปาจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 และพนักงานแผนก การเรียนรู้และพัฒนาจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7

และผลการประเมินความพึงพอใจในด้านของระบบด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน และในส่วนของความพึงพอใจของระบบการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน ซึ่งใช้วิธีการคำนวณโดยนำค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามความพึงพอใจในแต่ละข้อมารวมกันและหารด้วยจำนวนข้อของแบบสอบถาม ผลของการหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านของระบบด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน เท่ากับ 4.03 และผลรวมของค่าเฉลี่ยในส่วนของความพึงพอใจของระบบการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน เท่ากับ 3.64 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ที่ใช้ในการสรุปผลความพึงพอใจได้ผลของระดับ “ความพึงพอใจมาก” ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ผู้จัดทำตั้งไว้

### 5.1.2 ปัญหาที่พบในการทำโครงการงาน

ช่วงเวลาที่ทำการฝึกงานเป็นช่วงที่แผนกทรัพยากรบุคคลมีกิจกรรมเยอะ งานเยอะทำให้หาเวลาปรึกษาเรื่องโครงการงานกับพนักงานที่ปรึกษาได้ยาก

### 5.1.3 การแก้ปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำโครงการงาน

ผู้จัดทำได้ทำการพิมพ์รายละเอียดต่างๆของโครงการงานสหกิจ ใ้กระดาษ A4 เพื่อให้พนักงานที่ปรึกษาเขียนความคิดเห็น ปรับปรุง และแก้ไข เมื่อได้รับคำแนะนำจากพนักงานที่ปรึกษาแล้วจึงทำให้เข้าใจในรูปแบบการปฏิบัติงานมากขึ้น

## 5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

### 5.2.1 ผลที่ได้รับจากการปฏิบัติสหกิจ

ทางผู้จัดทำได้รับความรู้ และทราบถึงหน้าที่ต่างๆในการทำงาน รู้จักการแก้ไข จัดการกับปัญหาในหลากหลายรูปแบบที่ทำให้พัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ รู้จักจัดการกับงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ รู้จักการรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ตนเองได้รับ รู้จักจัดการกับเวลา มีความเป็นผู้ใหญ่มากขึ้น รู้จักควบคุมอารมณ์ในทุกๆสถานการณ์ที่ต้องเผชิญ อดทนต่อความเหนื่อยล้า ต่างๆ นอกจากนี้ยังได้เรียนรู้ถึงการทำงานเป็นทีมทั้งพนักงานในแผนกทรัพยากรบุคคล เพื่อนต่างมหาลัย และพนักงานแผนกอื่นๆภายใน โรงแรม คอยช่วยเหลือกัน ซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็นประสบการณ์ที่สามารถนำไปใช้ทำงานในอนาคตได้

### 5.2.2 ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ผู้จัดทำขาดทักษะภาษาอังกฤษ ภาษาอังกฤษยังไม่ชำนาญ ทำให้คุยกับพนักงานต่างชาติไม่เข้าใจ ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน จัดบอร์ด คิดการ Present งาน ขาดความชำนาญ

ใน โปรแกรม Microsoft Excel, โปรแกรม Orisoft, โปรแกรม Eagle และให้ข้อมูลต่างๆใน โรงแรม ได้ยังไม่แม่นยำ

### 5.2.3 ข้อเสนอแนะ

#### ด้านการปฏิบัติงานสหกิจที่สถานประกอบการ

ฝึกท่องภาษาอังกฤษ ท่องประโยคที่ใช้บ่อยๆ และจับใจความสำคัญ เนื่องจากสายวิชาด้านการโรงแรมเป็นสายวิชาที่ต้องมีทักษะด้านภาษาอังกฤษ อีกทั้งยังมีภาษาที่ 3 อีกด้วย เพื่อเป็นการเพิ่มจุดแข็งให้กับตนเอง ในส่วนของความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำการค้นหาภาพและวิดีโอตามงานที่ใกล้เคียงและนำมาประยุกต์ใช้กับงานที่ตนเองจะทำ ตั้งใจศึกษาการทำงาน ของโปรแกรม Microsoft Excel, โปรแกรม Orisoft, โปรแกรม Eagle เพื่อใช้ในการทำงาน ทำการท่องจำเวลาเปิด-ปิด และโปรโมชันของแต่ละห้องอาหารและข้อมูลต่างๆใน โรงแรมให้เกิดความแม่นยำในข้อมูล

#### ด้านโครงการสหกิจศึกษา

ควรมีการพัฒนาระบบให้มีความรวดเร็วในการเพิ่มข้อมูลและในการนำข้อมูลออก เพื่อเพิ่มความสะดวกและมีฟังก์ชันที่หลากหลายมากกว่าเดิม ควรมีการพัฒนาให้มีการทวงตามที่สามารถทวงตามได้อัตโนมัติ เพื่อให้ผู้ใช้งานไม่สูญเสียเวลาในการทวงตามหลายครั้ง



## บรรณานุกรม

- ธารารัตน์ พวงสุวรรณ. (ม.ป.ป.). *โปรแกรมตารางคำนวณ*. เข้าถึงได้จาก  
[http://www.chanthaburi.buu.ac.th/~thararat/app\\_office/Lecture/278206\\_chapter5.pptx](http://www.chanthaburi.buu.ac.th/~thararat/app_office/Lecture/278206_chapter5.pptx)
- บุญมี พันธุ์ไทย. (2545). *ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาการประเมิน หน่วย 5 สัมมนาการวิเคราะห์ข้อมูล การนำเสนอ และการใช้ผลการประเมิน*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พรพิมล บุรณเบญญา และเพ็ญจิรา คันธวงศ์. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ความพึงพอใจของผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ของคนวัยทำงาน: กรณีศึกษาแอปพลิเคชัน "ไลน์" ที่เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์. ในมหาวิทยาลัยรังสิต, *รายงานการประชุม การประชุมวิชาการระดับชาติ ประจำปี 2557* (หน้า 442-453). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- มูฮัมมัดอัฟมา รอนิง. (2552). *ระบบยืม-คืนอุปกรณ์ปฏิบัติการ โสตทัศนูปกรณ์ คณะวิทยาการสื่อสาร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิต). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- รุจิณา อรรถดิษฐ์. (2557). *งานอบรมงาน R2R ภาคอีสานต้นแบบ*. เข้าถึงได้จาก  
[http://www.skko.moph.go.th/dward/document\\_file/ttm/common\\_form\\_upload\\_file/20140617113458\\_1663532824.ppt](http://www.skko.moph.go.th/dward/document_file/ttm/common_form_upload_file/20140617113458_1663532824.ppt)
- ลัทธิกา ปาดี. (2554). *การพัฒนาระบบยืม-คืนหนังสือห้องสมุด โรงเรียนบ้านพุทรา อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ศุภศิลา กุลจิตต์เจือวงศ์. (2556). ไลน์รูปแบบการสื่อสารบนความสร้างสรรค์ของสมาร์ตโฟน: ข้อดีและข้อจำกัดของแอปพลิเคชัน. *นักบริหาร*, 33(4), 42-54.
- ศรายุทธ ชัยวุฒิ. (2562). *การออกแบบการวิจัยรูปแบบการวิจัยและพัฒนา (R&D) และการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (PAR)*. เข้าถึงได้จาก [http://www.research.nu.ac.th/th/signup/sigupAll/4\\_3RandD.pdf](http://www.research.nu.ac.th/th/signup/sigupAll/4_3RandD.pdf)
- สิยามล ธรรมตศิลา. (ม.ป.ป.). *ข้อมูลระบบสารสนเทศและคอมพิวเตอร์เบื้องต้น*. เข้าถึงได้จาก  
<https://sites.google.com/site/siyamonthammatasila/1-7-kar-cad-keb-khxmul>



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม

### แบบสอบถาม

เรื่อง การพัฒนาระบบการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน โรงแรมแชนกรี-ลา กรุงเทพฯ

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำโครงการพัฒนาระบบการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงานเพื่อการประกอบการศึกษาวิชาสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัยสยาม

โปรดใส่เครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (กรุณาเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว)

1. เพศ  1) ชาย  2) หญิง
2. อายุ  1) ต่ำกว่า 20 ปี  2) 21 - 30 ปี  
 3) 31 – 40 ปี  4) 41 ปีขึ้นไป
3. แผนก ส่วนของพนักงาน  
 พนักงานแผนกทรัพยากรบุคคล  พนักงานแผนกการเรียนรู้และพัฒนา
- ส่วนของนักศึกษาฝึกงาน  
 นักศึกษาฝึกงานแผนกครัว  นักศึกษาฝึกงานแผนกบริการ  
 นักศึกษาฝึกงานแผนกส่วนหน้า  นักศึกษาฝึกงานแผนกสปา

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อระบบการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน

- คำชี้แจง : ถ้ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดให้ 5 คะแนน  
 ถ้ามีความพึงพอใจในระดับมากให้ 4 คะแนน  
 ถ้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางให้ 3 คะแนน  
 ถ้ามีความพึงพอใจในระดับน้อยให้ 2 คะแนน  
 ถ้ามีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด 1 คะแนน

ส่วนที่ 1 การประเมินในส่วนของความพึงพอใจของระบบด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
มีความสามารถในการเก็บข้อมูลนักศึกษาฝึกงานที่ครบถ้วน					
ความชัดเจนของเนื้อหาและการใช้ถ้อยคำ					
โปรแกรมใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
มีความสามารถในการตรวจสอบจำนวนนักศึกษาฝึกงานที่ต้องคืนอุปกรณ์ในแต่ละเดือนที่แม่นยำ					
มีความเหมาะสมสำหรับตำแหน่งช่องการป้อนข้อมูล					

ส่วนที่ 2 การประเมินในส่วนของความพึงพอใจของระบบการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน โรงแรมเชงกรี-ลา กรุงเทพฯ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการยืมที่เป็นระบบที่ชัดเจน					
ด้านขั้นตอนการทวงตามที่แจ้งกำหนดวันและเวลาคืนอุปกรณ์ที่ชัดเจน					
ด้านขั้นตอนการคืนที่เป็นระบบที่ชัดเจน					
ด้านความเหมาะสมของโปรแกรมMicrosoft excel					
ด้านความสามารถในภาพรวมทั้งหมดของระบบการยืม-คืน					

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....





ภาคผนวก ข  
รูปภาพขณะปฏิบัติงานสหกิจ



จัดบอร์ดตามเทศกาล/บอร์ดกิจกรรมของโรงเรียน



คือใช้เวลาเข้า-ออกงานของนักศึกษาฝึกงาน จัดทำรายงาน วันเกิดของพนักงาน คือข้อมูลการ  
อบรมของพนักงานลงใน โปรแกรมOrisoft จัดเอกสารของนักศึกษาปฏิบัติงาน





เปลี่ยนนิตยสารbulletinประจำสัปดาห์ของโรงแรม



ทำบัตร-ป้ายของพนักงาน และนักศึกษาฝึกงานที่ปฏิบัติงาน



ฝ่ายลงทะเบียนงานต่างๆ ให้นักงานมาติดต่อและเซ็นชื่อ





ภาคผนวก ค  
บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา

แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นของพนักงานที่ปรึกษาต่อ “การพัฒนาระบบการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน”

นักศึกษา : พี่ปฐมพงศ์คิดอย่างไรกับโครงการในหัวข้อการพัฒนาการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงานนี้

พนักงานที่ปรึกษา : ก่อให้เกิดประโยชน์ คิดว่าเป็นตัวช่วยในการ Reminder ทำให้ไม่ต้องสอดส่องเป็นรายบุคคล ไม่ต้องมานั่งตามทีละคนว่านักศึกษาฝึกงานคนไหนที่ยังไม่ทำการคืนกุญแจล็อกเกอร์

นักศึกษา : พี่ปฐมพงศ์คิดว่าสามารถนำมาใช้ได้จริงในสถานประกอบการไหม

พนักงานที่ปรึกษา : คะแนนเต็ม 5 คะแนน ให้ 4 คะแนน เพราะมันสามารถนำไปต่อยอดในการใช้ประโยชน์อื่นๆ ได้อีกนอกเหนือจากเรื่องล็อกเกอร์

จากบทสัมภาษณ์ของพนักงานที่ปรึกษารู้สึกพึงพอใจต่อ “การพัฒนาการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน” ของผู้จัดทำ โดยเฉพาะในเรื่องที่สามารถก่อให้เกิดประโยชน์ในการคืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน



(คุณปฐมพงศ์ เหลืองวิฑิตกุล)

ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร



ภาคผนวก ง  
บทความวิชาการ

การพัฒนาระบบการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงานของโรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ

**The Development of the Loan-Return System for Trainee Locker of Shangri-La Hotel,  
Bangkok**

ณัฐธิดา สายวรรณะ

ภาควิชาการ โรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

38 ถนนเพชรเกษม เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ 10160

ntdaswn@gmail.com

**บทคัดย่อ**

โครงการสหกิจเรื่อง การพัฒนาระบบการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงานของโรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ปัญหาคุญหายและไม่คืนกุญแจล็อกเกอร์ ผู้จัดทำจึงสร้างขั้นตอนการยืม-คืนที่ชัดเจนและพัฒนาระบบการยืม-คืนขึ้นมาเพื่อลดปัญหาดังกล่าว โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลแสดงความพึงพอใจของบุคลากรแผนกทรัพยากรบุคคล จำนวน 6 คน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการนี้ซึ่งเป็นักศึกษาฝึกงานของโรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ จำนวน 29 คน รวมทั้งหมดจำนวน 35 คน

ผลการปฏิบัติโครงการพบว่า การพัฒนาระบบนี้มีระดับความพึงพอใจแบ่งผลเป็น 2 ส่วน โดยส่วนแรกคือ ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน ส่วนที่สองคือ ด้านของระบบการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน ผลรวมของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.03 และ 3.64 ตามลำดับ และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 และ 0.84 ตามลำดับ เมื่อเทียบกับเกณฑ์ที่ใช้ในการสรุปผลความพึงพอใจได้ผลอยู่ที่ระดับ “ความพึงพอใจมาก” ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ผู้จัดทำได้ตั้งไว้

**คำสำคัญ:** ระบบการยืม-คืน, ล็อกเกอร์, นักศึกษาฝึกงาน

**Abstract**

The Development of the Loan-Return System for Trainee Locker of Shangri-La Hotel, Bangkok aimed to eliminate the problem of lost locker keys, thus creating a lending - borrowing and a clear system of lending - borrowing to minimize such problems. A questionnaire was used to collect data to survey the satisfaction of 6 employees in the Human Resources department, and 29 people involved with this project are Trainee Shangri-La Hotel, Bangkok, a total of 35 people.

The results of the development of this system showed that they were satisfied with the convenience and ease of use and satisfaction with the trainee loan-return system with the sum of 4.03 and 3.64 respectively, and the Standard Deviation equaled 0.82 and 0.84 respectively. Compared to the criteria used to summarize the results, the satisfaction was at the "very satisfied" level, which corresponds to the objective that the authors has set.

**Keywords:** Loan-Return System, locker, Trainee

### ที่มาของปัญหา

แผนกการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Development) โรงแรมแชนกรี-ลา กรุงเทพฯ เป็นแผนกที่ดูแลในเรื่องการฝึกอบรมและให้ความรู้แก่พนักงานในองค์กร และให้การดูแลในส่วนของนักศึกษาฝึกงาน ตั้งแต่วันที่นักศึกษาฝึกงานเข้าปฏิบัติงานวันแรก จนวันจบการศึกษาฝึกงานตั้งแต่วันที่นักศึกษาฝึกงานเข้าปฏิบัติงานในวันแรก จนวันจบการปฏิบัติงาน โดยวันแรกในการฝึกงาน จะมีการให้บริการยืม-คืนอุปกรณ์จำนวนทั้งหมด 4 รายการ และต้องมัดจำค่าอุปกรณ์เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 400 อุปกรณ์เหล่านี้จะอยู่ในความดูแลของแผนกทรัพยากรบุคคลและจะได้รับเงินมัดจำคืน ในวันที่นักศึกษาฝึกงานสิ้นสุดการปฏิบัติงานและนำอุปกรณ์มาคืนทางผู้จัดทำได้สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับระบบการยืม-คืนอุปกรณ์กับพนักงานที่ดูแลในส่วนงานนี้ พบว่าในปัจจุบันยังคงมีปัญหาการคืนอุปกรณ์ที่ล่าช้า การทำอุปกรณ์หายแล้วไม่แจ้งให้ทราบ ส่งผลให้พนักงานแผนกทรัพยากรบุคคลที่ควบคุมดูแลการให้บริการยืม-คืน เกิดปัญหาอุปกรณ์สูญหายอยู่บ่อยครั้ง และเสียต้นทุนทางเวลาในการค้นหาเอกสารเพื่อทำการทวงตามย้อนหลัง ดังนั้นเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหามาของระบบการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน ทางผู้จัดทำจึงทำโครงการสหกิจศึกษาเรื่องนี้ขึ้นด้วยแนวคิดและรูปแบบของ R2R คือ การนำกระบวนการมาใช้ในการพัฒนางานที่ตนทำอยู่ให้มีคุณภาพ และ R&D คือ การลงมือปฏิบัติโดยการนำกระบวนการการศึกษา ค้นคว้าอย่างเป็นระบบเพื่อมุ่งพัฒนาวิธีการใหม่ๆ เพื่อใช้ในการยกระดับคุณภาพงาน เพื่อที่จะได้รูปแบบระบบการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ที่มีประสิทธิภาพ มีขั้นตอนที่ละเอียดชัดเจนอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ กำหนด

และแจ้งวันที่คืนอุปกรณ์ และสามารถตรวจสอบรายละเอียดข้อมูลต่างๆของนักศึกษาฝึกงานได้อย่างรวดเร็ว เป็นประโยชน์ในการเรียกใช้ข้อมูล ซึ่งนำไปสู่การพัฒนากระบวนการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ที่เป็นระบบอย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดการพัฒนางานอย่างยั่งยืน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับแผนกทรัพยากรบุคคลและแผนกการเรียนรู้และพัฒนา

### วัตถุประสงค์

1. จำกัดปัญหาที่ก่อให้เกิดการสูญเสียวุญแจล็อกเกอร์และการไม่คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน แผนกทรัพยากรบุคคลของ โรงแรมแชนกรี-ลา กรุงเทพฯ
2. สร้างระบบการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน แผนกทรัพยากรบุคคลของ โรงแรมแชนกรี-ลา กรุงเทพฯ ด้วยการจัดการให้มีระบบที่เป็นขั้นตอนและใช้โปรแกรม Microsoft Excel เป็นตัวช่วยในการพัฒนาระบบ

### ขอบเขตของโครงการ

1. ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรแผนกทรัพยากรบุคคล โรงแรมแชนกรี-ลา กรุงเทพฯ จำนวน 6 คน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการนี้ ซึ่งเป็นนักศึกษาฝึกงาน โรงแรมแชนกรี-ลา กรุงเทพฯ จำนวน 29 คน แจกแจงเป็นแผนกครัวจำนวน 6 คน แผนกส่วนหน้าจำนวน 8 คน แผนกสปาจำนวน 3 คน แผนกบริการจำนวน 12 คน
2. ขอบเขตด้านเวลา คือ ปรึกษาพนักงานที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษากำหนดหัวข้อโครงการสหกิจศึกษา ในระหว่างวันที่ 15 พฤษภาคม 2562 ถึงวันที่ 10 พฤษภาคม 2562

เขียน โครงร่างรายงานหัวข้อสหกิจศึกษา และนำส่งอาจารย์ที่ปรึกษาให้ตรวจสอบว่าเห็นควรหรือไม่ที่จะทำโครงการเรื่อง “การพัฒนาระบบการ ยืม-คืนกุญแจกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงานของ โรงแรมแซงกรี-ลา กรุงเทพฯ” หรือมีส่วนที่ต้อง ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ในระหว่างวันที่ 11 พฤษภาคม 2562 ถึงวันที่ 10 กรกฎาคม 2562

เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานแผนก ทรัพยากรบุคคล (Human Resource) และพนักงาน แผนกการเรียนรู้ (Learning and Development) และนำ ข้อมูลการยืม-คืนกุญแจกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษา ของเดือนมีนาคม-เมษายน 2562 มาวิเคราะห์ปัญหา โดยดูจากประวัติการยืม-คืนกุญแจกุญแจล็อกเกอร์ และทำการวางระบบการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของ นักศึกษาฝึกงานขึ้นใหม่ โดยทำเป็นขั้นตอนตั้งแต่การ ยืม จนถึงการคืนกุญแจล็อกเกอร์ เพื่อให้เป็น กระบวนการปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นขั้นตอนมากขึ้น ลงมือปฏิบัติจริง และทำการประเมินผลโดยใช้ แบบสอบถาม ในระหว่างวันที่ 11 พฤษภาคม 2562 ถึง วันที่ 30 สิงหาคม 2562

สรุปข้อมูลที่ได้และเขียนลงในรายงานการ สรุปผลเพื่อเตรียมนำส่งอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ ในระหว่างวันที่ 1 กันยายน 2562 ถึงวันที่ 11 ตุลาคม 2562

3. ขอบเขตด้านสถานที่ คือ แผนกทรัพยากร บุคคลของ โรงแรมแซงกรี-ลา กรุงเทพฯ

4. ขอบเขตด้านเครื่องมือ คือ โปรแกรม Microsoft Excel, แอปพลิเคชัน LINE, คอมพิวเตอร์

#### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ลดอัตราการสูญหายและไม่คืนกุญแจล็อกเกอร์ ลดปัญหาที่ทำให้เกิดการสูญเสียเวลาในการ จัดหากุญแจล็อกเกอร์ใหม่

2. สามารถพัฒนาระบบการยืม-คืนกุญแจ ล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน แผนกทรัพยากรบุคคล ของ โรงแรมแซงกรี-ลา กรุงเทพฯ

#### วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรแผนกทรัพยากร บุคคล โรงแรมแซงกรี-ลา กรุงเทพฯ จำนวน 6 คน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการนี้ ซึ่งเป็นนักศึกษา ฝึกงาน โรงแรมแซงกรี-ลา กรุงเทพฯ จำนวน 29 คน แจกแจงเป็นแผนกครัวจำนวน 6 คน แผนกส่วนหน้า จำนวน 8 คน แผนกสปาจำนวน 3 คน แผนกบริการ จำนวน 12 คน รวมทั้งหมด 35 คน

เครื่องมือที่ใช้ในโครงการสหกิจศึกษาคือ โปรแกรม Microsoft Excel, แอปพลิเคชัน LINE, คอมพิวเตอร์, โทรศัพท์มือถือ

การวิเคราะห์ข้อมูลคือ วิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติเชิงบรรยาย โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน

#### ขั้นตอนและวิธีในการดำเนินงาน

1. ปรึกษาพนักงานที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ ปรึกษา กำหนดหัวข้อ โครงการสหกิจศึกษา

2. เสนอหัวข้อ โครงการสหกิจเรื่อง การ พัฒนาระบบการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษา ฝึกงาน โรงแรมแซงกรี-ลา กรุงเทพฯ

3. รวบรวมข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

4. วางแผนงานที่จะปฏิบัติและลงมือ ปฏิบัติงาน



5. เริ่มดำเนินการจัดทำโครงการสหกิจศึกษา
6. ตรวจสอบความถูกต้องและแก้ไข
7. ส่งเล่มโครงการและนำเสนอโครงการสหกิจศึกษา

### สรุปผลโครงการสหกิจศึกษา

Loan - Return System for Trainee							
Infocard Card No.	Department	Name	Start	End	Month	Locker Key No.	USE
001	UC						USE PROCEED
002	UC						USE PROCEED
003	UC						USE PROCEED
004	UC						USE PROCEED
005	UC						USE PROCEED
006	UC						USE PROCEED
007	Star	Ms. Tranyee Sungsri	04/06/18	07/06/18	Aug		USE PROCEED
008	UC						USE PROCEED
009	UC						USE PROCEED
010	UC						USE PROCEED
011	UC						USE PROCEED
012	UC						USE PROCEED
013	UC						USE PROCEED
014	UC						USE PROCEED
015	UC						USE PROCEED
016	UC						USE PROCEED
017	UC						USE PROCEED
018	UC						USE PROCEED
019	UC						USE PROCEED
020	UC						USE PROCEED
021	UC						USE PROCEED
022	UC						USE PROCEED
023	UC						USE PROCEED
024	UC						USE PROCEED
025	UC						USE PROCEED
026	UC						USE PROCEED
027	UC						USE PROCEED
028	UC						USE PROCEED
029	UC						USE PROCEED
030	UC						USE PROCEED
031	UC						USE PROCEED
032	UC						USE PROCEED
033	UC						USE PROCEED
034	UC						USE PROCEED
035	UC						USE PROCEED
036	UC						USE PROCEED
037	UC						USE PROCEED
038	UC						USE PROCEED
039	UC						USE PROCEED
040	UC						USE PROCEED
041	UC						USE PROCEED
042	UC						USE PROCEED
043	UC						USE PROCEED
044	UC						USE PROCEED
045	UC						USE PROCEED
046	UC						USE PROCEED
047	UC						USE PROCEED
048	UC						USE PROCEED
049	UC						USE PROCEED
050	UC						USE PROCEED
051	UC						USE PROCEED
052	UC						USE PROCEED
053	UC						USE PROCEED
054	UC						USE PROCEED
055	UC						USE PROCEED
056	UC						USE PROCEED
057	UC						USE PROCEED
058	UC						USE PROCEED
059	UC						USE PROCEED
060	UC						USE PROCEED
061	UC						USE PROCEED
062	UC						USE PROCEED
063	UC						USE PROCEED
064	UC						USE PROCEED
065	UC						USE PROCEED
066	UC						USE PROCEED
067	UC						USE PROCEED
068	UC						USE PROCEED
069	UC						USE PROCEED
070	UC						USE PROCEED
071	UC						USE PROCEED
072	UC						USE PROCEED
073	UC						USE PROCEED
074	UC						USE PROCEED
075	UC						USE PROCEED
076	UC						USE PROCEED
077	UC						USE PROCEED
078	UC						USE PROCEED
079	UC						USE PROCEED
080	UC						USE PROCEED
081	UC						USE PROCEED
082	UC						USE PROCEED
083	UC						USE PROCEED
084	UC						USE PROCEED
085	UC						USE PROCEED
086	UC						USE PROCEED
087	UC						USE PROCEED
088	UC						USE PROCEED
089	UC						USE PROCEED
090	UC						USE PROCEED
091	UC						USE PROCEED
092	UC						USE PROCEED
093	UC						USE PROCEED
094	UC						USE PROCEED
095	UC						USE PROCEED
096	UC						USE PROCEED
097	UC						USE PROCEED
098	UC						USE PROCEED
099	UC						USE PROCEED
100	UC						USE PROCEED

จากการสำรวจของการพัฒนาระบบการยืม-คืนคฤงญแจลื้อคเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน โรงเรียนแข่งกรี-ลา กรุงเทพฯ ผู้จัดทำทำการประเมินผลข้อมูลด้านความพึงพอใจโดยหาค่าเฉลี่ยรวมทั้งสองด้าน คือ การประเมินในส่วนของความพึงพอใจของระบบด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน และการประเมินในส่วนของความพึงพอใจของระบบการยืม-คืนคฤงญแจลื้อคเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน ซึ่งใช้วิธีคำนวณโดยนำค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามความพึงพอใจในแต่ละข้อมารวมกัน และหารด้วยจำนวนข้อของแบบสอบถาม ผลการหาค่าเฉลี่ยพบว่า ผลรวมของค่าเฉลี่ยการประเมินในส่วนของความพึงพอใจของระบบด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน เท่ากับ 3.81 และผลรวมค่าเฉลี่ยการประเมินในส่วนของความพึงพอใจของระบบการยืม-คืนคฤงญแจลื้อคเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน เท่ากับ 3.81 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ที่ใช้ในการสรุปผลความพึงพอใจได้ผลของระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ “ความพึงพอใจมาก” ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ผู้จัดทำได้ตั้งไว้

### ข้อเสนอแนะในการต่อยอดโครงการ

1. สามารถนำไปต่อยอดในการตรวจสอบเรื่องอื่นๆได้นอกเหนือจากเรื่องคฤงญแจลื้อคเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน

2. สามารถพัฒนาให้ระบบมีความรวดเร็วในการนำข้อมูลเข้าและข้อมูลออกโดยการทำให้เป็นระบบอัตโนมัติโดยต้องใส่ใจทักษะความรู้ในการใช้โปรแกรม

### บรรณานุกรม

ธารารัตน์ พวงสุวรรณ. (ม.ป.ป.). โปรแกรมตาราง

คำนวณ. วันที่สืบค้น 24 กันยายน 2562, จาก

[http://www.chanthaburi.buu.ac.th/~thararat/app\\_office/Lecture/278206\\_chapter5.pptx](http://www.chanthaburi.buu.ac.th/~thararat/app_office/Lecture/278206_chapter5.pptx)

บุญมี พันธุ์ไทย. (2545). ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนา การประเมิน หน่วย 5 สัมมนาการวิเคราะห์ข้อมูล การนำเสนอ และการใช้ผลการประเมิน. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พรพิมล บุรณเบญญา และเพ็ญจิรา คันธวงศ์. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ความพึงพอใจของผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ของคนวัยทำงาน: กรณีศึกษาแอปพลิเคชัน "ไลน์" ที่เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์. ในการประชุมวิชาการระดับชาติประจำปี 2557 (หน้า 442-453). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรังสิต.

มูฮัมมัดอัฟมา รอนิง. (2552). ระบบยืม-คืนอุปกรณ์ปฏิบัติการโสตทัศนูปกรณ์ คณะวิทยาการสื่อสาร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

รุจินาด อรรถสิทธิ์. (2557). งานอบรมงาน R2R ภาคอีสานต้นแบบ. วันที่สืบค้น 24 กันยายน 2562, จาก

<http://www.skko.moph.go.th/dward/docum>

ent\_file/ttm/common\_form\_upload\_file/20  
140617113458\_1663532824.ppt

ลัทธิกา ปาดิ. (2554). การพัฒนาระบบยืม-คืน  
หนังสือห้องสมุดโรงเรียนบ้านพุทรา  
อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร  
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชม  
งคลอีสาน.

ศุภศิลป์ กุลจิตต์เจือวงศ์. (2556). ไลน์รูปแบบการ  
สื่อสารบนความสร้างสรรค์ของสมาร์ต  
โฟน: ข้อดีและข้อจำกัดของแอปพลิเคชัน.  
นักบริหาร, 33(4), 42-54.

ศรายุทธ ชัยวุฒิ. (2562). การออกแบบการวิจัยรูปแบบ  
การวิจัยและพัฒนา (R&D) และการวิจัยเชิง  
ปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (PAR). วันที่  
สืบค้น 24 กันยายน 2562, จาก  
[http://www.research.nu.ac.th/th/signup/signu  
pAll/4\\_3RandD.pdf](http://www.research.nu.ac.th/th/signup/signupAll/4_3RandD.pdf)

สิญจมาล ธรรมดศิตา. (ม.ป.ป.). ข้อมูลระบบสารสนเทศ  
และคอมพิวเตอร์เบื้องต้น. วันที่สืบค้น 24  
กันยายน 2562, จาก  
[https://sites.google.com/site/siyamontham  
matasila/1-7-kar-cad-keb-khxmml](https://sites.google.com/site/siyamonthammatasila/1-7-kar-cad-keb-khxmml)



ภาคผนวก จ

ไปสเตอร์



# การพัฒนาระบบยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน

## The Development of the Loan-Return System for Trainee Locker

SHANGRI-LA BANGKOK HOTEL

### 1 ขั้นตอนการกำระบบการยืม

#### บทคัดย่อ

ผู้จัดทำมีวัตถุประสงค์ เพื่อแก้ไขปัญหาการสูญเสยและไม่คืนกุญแจล็อกเกอร์ จึงได้ทำการพัฒนาระบบและกำระบบการยืม-คืนขึ้นมาเพื่อลดปัญหาดังกล่าว จากการสำรวจความพึงพอใจโดยใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจำนวน 35 คน ผลการปฏิบัติโครงการพบว่า การพัฒนาระบบนี้ มีระดับความพึงพอใจโดยรวมแล้วอยู่ในระดับมาก และการพัฒนาระบบยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงานนี้ สามารถลดปัญหาที่กล่าวข้างต้นได้ จึงตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้จัดทำ

#### ประวัติความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทางผู้จัดทำได้เห็นปัญหาของระบบการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของแผนกทรัพยากรบุคคล โดยสอบถามกับพนักงานที่ดูแลในส่วนงานบริการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ พบว่ามีปัญหานี้มานานแล้ว เพราะไม่มีระบบการยืม-คืนล็อกเกอร์ที่ชัดเจนทำให้เกิดผลกระทบคือกุญแจล็อกเกอร์สูญหาย ทางผู้จัดทำจึงได้กำการศึกษาข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับระบบยืม-คืนและจัดทำเป็นโครงการงานสหกิจนี้ขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว

#### วัตถุประสงค์ของโครงการ

กำปัญหาที่ก่อให้เกิดการสูญเสยและการไม่คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงาน และสร้างระบบยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ให้มีระบบที่เป็นขั้นตอน

#### ประโยชน์ที่ได้รับ

ลดปัญหาการสูญหายและไม่คืนกุญแจล็อกเกอร์และมีระบบการยืม-คืนในส่วนของกุญแจล็อกเกอร์ที่ชัดเจน

### 2 ขั้นตอนการทวงถาม

กำการสร้างกลุ่มไลน์เพื่อเชิญนักศึกษาฝึกงานเข้าร่วมกลุ่ม โดยจะใช้เป็นช่องทางในการทวงถาม โดยมีแบบฟอร์มดังนี้



เรื่อง กำหนดวันคืนอุปกรณ์ รายชื่อนักศึกษาฝึกงานที่จะต้องคืน Name Badge, ID Card, Infasys Card, Locker Key ใ้วันที่ .... เดือน..... ปีพุทธศักราช ชื่อนักศึกษาฝึกงาน \*หมายเหตุ: หากไม่กำการคืนอุปกรณ์ตามวันที่กำหนด จะไม่ได้รับใบCertificatesและเงินมัดจำคืน \*\*หากมีเหตุจำเป็นจะต้องเลื่อนวันคืน กรุณาแจ้งวันล่วงหน้า Learning and Development

#### สรุปผล

ระบบการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงานสามารถช่วยลดอัตราการสูญหายและการไม่คืนกุญแจล็อกเกอร์ได้เป็นที่พอใจ และสามารถนำไปใช้ได้จริงในแผนกทรัพยากรบุคคล โดยตรงตามวัตถุประสงค์และขอบเขตที่ผู้จัดทำตั้งไว้ในการพัฒนาการยืม-คืนกุญแจล็อกเกอร์ของนักศึกษาฝึกงานที่มีประสิทธิภาพ

กำการเข้าโปรแกรม Microsoft Excel 2013 (กำผู้จัดทำใช้เวอร์ชัน 2013) คลิ๊กเลือก **Blank workbook** ใ้หัวข้อ **"Loan – Return System for Trainee"** ลงในส่วนบนสุด กำการใ้หัวข้อต่างๆและข้อมูลลงในช่องที่กำหนด และปรับขนาดช่องใ้พอดีกับข้อความ

ช่องขวามือสุดกำการเลือกส่วนหัวข้อ กำหนดใ้สามารถเลือกเดือนที่ต่อ กำการเซคว่าในเดือนนั้นนักศึกษาฝึกงานต้องคืนอุปกรณ์จำนวนเท่าใ้ไปขง โดยกำการ กำการเลือกรูปแบบ **List** ในเครื่องมือหัวข้อ**Data Validation** ต่อมากำการใ้สูตร **=IF(F3=(SH\$2),"RRTURN", "ON PROCESS")** และใ้ไฮไล้ข้อความโดยไปที่เครื่องมือ **Conditional Formatting** เลือก **Highlight Cells** จากนั้นกำหนด **Front** และ **Fill** จะปรากฏข้อมูลดังนี้ รายชื่อที่**ต้องคืนอุปกรณ์**ในเดือนนั้นๆปรากฏ**สีแดง**ในช่องท้ายสุดและมีคำว่า **RETURN** รายชื่อนักศึกษาฝึกงานที่ยัง**ไม่ถึงกำหนด**ที่**ต้องคืน**จะปรากฏ**สีขาว**ในช่องท้ายสุดและมีคำว่า **ONPROCESS** จากนั้นกำช่องที่เป็น **VC เป็นไฮไล้** โดยไปที่เครื่องมือหัวข้อ **HOME** จากนั้นไปที่ช่อง **Font** เลือกเครื่องมือ **Theme Colors** เลือก**สีเหลือง**(Yellow)

Invoice Card No.	Department	Name	Start	End	Month	Locker Key No.	STATUS
001	VC	VC					ON PROCESS
002	VC	VC					ON PROCESS
003	VC	VC					ON PROCESS
004	VC	VC					ON PROCESS
005	VC	VC					ON PROCESS
006	VC	VC					ON PROCESS
007	ICTW	Ms.Yasutin Tsangka	04/09/19	07/09/19	Sep		ON PROCESS
008	VC	VC					ON PROCESS
009	VC	VC					ON PROCESS
010	VC	VC					ON PROCESS
011	VC	VC					ON PROCESS
012	HR & Training	Karin Sridabhai	02/02/19	09/02/19	Jul	-	ON PROCESS
013	VC	VC					ON PROCESS
014	VC	VC					ON PROCESS
015	VC	VC					ON PROCESS
016	VC	VC					ON PROCESS
017	HR & Training	Ms.Chanika Chumhong (I Brand)	12/01/18	12/01/19	Mar	-	ON PROCESS
018	VC	VC					ON PROCESS
019	VC	VC					ON PROCESS
020	Butchery Kitchen	Ms.Nutcharol Vongvong	03/09/19	04/09/2019	Sep	559	ON PROCESS
021	F&B	Ms. Suanwong Hongvongse	03/09/19	01/07/19	Jul	128	ON PROCESS
022	VC	VC					ON PROCESS
023	VC	VC					ON PROCESS
024	VC	VC					ON PROCESS
025	Cold Kitchen	Ms. Punyaporn Komvongse (DRI)	01/04/19	09/02/19	Jul		ON PROCESS
026	VC	VC					ON PROCESS
027	VC	VC					ON PROCESS
028	VC	VC					ON PROCESS
029	VC	VC					ON PROCESS

### 3 ขั้นตอนการคืน

เริ่มจากกำการกำการตรวจอุปกรณ์ที่นักศึกษาฝึกงานนำมาคืน ว่าครบถ้วนตามรายการที่ได้รับไป และกำการคืนเงินมัดจำตามจำนวนเงินจริง หลังจากนั้นกำการนำข้อมูลของนักศึกษาฝึกงานออกจากไฟล์Microsoft Excelออก และใ้ไฮไล้(Highlight) สีเหลืองใ้ให้กำทราบว่าช่องนี้ว่างและขั้นตอนสุดท้ายคือกำการนำกุญแจล็อกเกอร์เก็บเข้าที่ใ้กับแผนกทรัพยากรบุคคล

#### ผู้จัดทำ

นางสาว ณัฐธิดา สายวรรณ  
ภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์  
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ยัชกร ธนะศิริกุล  
พนักงานที่ปรึกษา คุณปฐมพงษ์ เหลืองวิฑิตกุล  
โรงแรมแชนกรี-ลา กรุงเทพฯ



ภาคผนวก ฉ  
รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา





## แบบรายงานผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ลำดับที่	ระหว่างวันที่	หัวข้อการเรียนรู้	ลงชื่อ นักศึกษา	ลงชื่อพนักงาน ที่ปรึกษา
2	21 พ.ค. 2562	Key in trainee attendance	ณัฐวัฒน์	[Signature]
		จัดห้อง Training room ใ้ตรงตาม		
		พนักงานที่ดวี่งไว้		
		ตรวจห้องด้วย Safety & Security		
		ใ้กร Confirm On the job training		
22	พ.ค. 2562	Key in trainee attendance	ณัฐวัฒน์	[Signature]
		Key in orisoft		
		งานเสร็จ		
		Morning brief		
		ใ้กร Confirm On the job training		
23	พ.ค. 2562	Key in trainee attendance	ณัฐวัฒน์	[Signature]
		จัดห้อง Training room ใ้ตรงตาม		
		พนักงานที่ดวี่งไว้		
		ส่ง Training Report & Record		
		ใ้กร Confirm On the job training		
		ทำสื่อกักต้งไข้ห้องพนักงาน		
		Check first-Aid Box		
24	พ.ค. 2562	Key in trainee attendance	ณัฐวัฒน์	[Signature]
		ใ้กร Confirm On the job training		
		ส่ง Training Report & Record		
		Check staff movement		
		จัดห้อง Training room ใ้ตรงตาม		
		พนักงานที่ดวี่งไว้		
		ทำใ้กร Trainee		
		เปลี่ยน Bulletin		



## แบบรายงานผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

สัปดาห์ที่	ระหว่างวันที่	หัวข้อการเรียนรู้	ลงชื่อ นักศึกษา	ลงชื่อพนักงาน ที่ปรึกษา
3	27 พ.ค. 2562	Key in trainee attendance	ณัฐพร	P.
		ข้อบกพร่อง, การขอยุ่, การขาดสั		
		Resign Trainee		
		จัดขงฝึก		
		Con Confirm On the job training		
28	พ.ค. 2562	Key in trainee attendance	ณัฐพร	P.
		จัดขงฝึก		
		ฝึกห้อง Training ณ. ภาครวม		
		พนักงานห้องฝังไว้		
		Con Confirm On the job training		
29	พ.ค. 2562	Key in orisoft	ณัฐพร	P.
		Key in trainee attendance		
		จัดขงฝึก		
		Con Confirm On the job training		
30	พ.ค. 2562	Key in trainee attendance	ณัฐพร	P.
		จัดขงฝึก		
		ฝึกห้อง Training ณ. ภาครวม		
		พนักงานห้องฝังไว้		
		Con Confirm On the job training		
31	พ.ค. 2562	Key in trainee attendance	ณัฐพร	P.
		ทำขง Trainee		
		จัดขงฝึก		
		ร่วมแผนก IT คีย์ข้อมูล		
		เขียน Bulletin		
		Clear lockey		





## แบบรายงานผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ลำดับที่	ระหว่างวันที่	หัวข้อการเรียนรู้	ลงชื่อ นักศึกษา	ลงชื่อพนักงาน ที่ปรึกษา
4	4 มี.ย. 2562	Key in trainee attendance สำรวจ Trainee ตามแผน Car Confirm On the job training จัดขงฝึก ทำใบข้อ ทำใบมอบหมายงาน	ณัฐพร	
5	มี.ย. 2562	Key in trainee attendance จัดขงฝึก ตามขั้นตอน: ค้นบัญชีพนักงาน ตรวจสอบประวัติวัน Criminal Check Claim (Trainee)	ณัฐพร	
6	มี.ย. 2562	Key in Trainee attendance จัดห้อง Training na. Car ตาม พนักงานที่ส่งให้ไว้ ทำ L&D Tracking Record นำขงฝึก จัดห้องสอบ Toeic	ณัฐพร	
7	มี.ย. 2562	จัดขงฝึก ตรวจห้องสอบ Toeic ตรวจห้องสอบ Safety & Security ทำใบมอบหมายงาน Check staff movement จัดห้อง Training na. Car ตาม พนักงานที่ส่งให้ไว้	ณัฐพร	



## แบบรายงานผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ลำดับที่	ระหว่างวันที่	หัวข้อการเรียนรู้	ลงชื่อ นักศึกษา	ลงชื่อพนักงาน ที่ปรึกษา
5	10 มี.ย. 2562	ทำขั้วต่อ Trainee	ณัฐวิมล	P.
		ทำป้ายชื่อพนักงาน		
		ทำขั้วต่อ พนักงาน		
		ทำของฝาก		
		ส่ง Trainee ตามแผนก		
11	มี.ย. 2562	Key in Orisoft	ณัฐวิมล	P.
		ฝึกสอน Training หน. (กรมตาม		
		พนักงานที่ลงชื่อไว้		
		ฝึกของฝาก		
		เก็บข้อมูล, เสนอสำเนาพนักงาน Temp		
		กรม Confirm On The Job Training		
		ทำขั้วต่อพนักงาน		
		ทำป้ายชื่อ พนักงาน		
12	มี.ย. 2562	- ลาป่วย เงินขาด -		
13	มี.ย. 2562	Key in Orisoft	ณัฐวิมล	P.
		กรม Confirm On The Job Training		
		ทำป้ายชื่อพนักงาน		
		ส่ง Training Report & Record		
		เตรียมการนัด หน. ของขวัญ Birthday		
14	มี.ย. 2562	Key in Orisoft	ณัฐวิมล	P.
		กรม Confirm On The Job Training		
		ทำของฝาก		
		นัดการนัด หน. ของขวัญ Birthday		
		ส่ง Training Report & Record		





## แบบรายงานผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

สัปดาห์ที่	ระหว่างวันที่	หัวข้อการเรียนรู้	ลงชื่อ นักศึกษา	ลงชื่อพนักงาน ที่ปรึกษา		
7	24 มี.ย. 2562	จัดขงรัก Key in Orisoft ส่ง Training Report & Record ทำเข้าขงรักพนักงาน ทำขงรักพนักงาน	ณัฐวิมล			
	25 มี.ย. 2562	จัดขงรัก ตรวจสอบ reviews หน: รวบรวม reviews ของโครงการ จัดห้อง Training หน: ฝึกอบรม พนักงานที่ส่งขงรัก			ณัฐวิมล	
	26 มี.ย. 2562	จัดขงรัก จัดห้อง Training หน: ฝึกอบรม พนักงานที่ส่งขงรัก รวบรวม reviews ของโครงการ Key in Orisoft				
	27 มี.ย. 2562	จัดขงรัก Key in Orisoft จัดห้อง Training หน: ฝึกอบรม พนักงานที่ส่งขงรัก	ณัฐวิมล			
	28 มี.ย. 2562	ช่วยงานแผนก Front Office ทำเอกสาร ตรวจสอบรายชื่อ แขกที่เข้าพักใช้ขงรัก ติด Bulletin			ณัฐวิมล	



## แบบรายงานผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ลำดับที่	ระหว่างวันที่	หัวข้อการเรียนรู้	ลงชื่อ นักศึกษา	ลงชื่อพนักงาน ที่ปรึกษา	
8	1	ก.ค. 2562 จัดทำ Training งด โทษตาม พนักงานที่ดงรังไร	} ฝึกปฏิบัติ	}	
					จัดซื้อ
					Key in Orisoft
					จัดทำเอกสาร OJT ลงพิมพ์ เป็นฝ่ายสวท: เชิญให้พนักงาน ทำแบบสำรวจความคิดเห็น
2	ก.ค. 2562	จัดซื้อ	} ฝึกปฏิบัติ	}	
					Key in Orisoft
					เป็นฝ่ายสวท: เชิญให้พนักงาน ทำแบบสำรวจความคิดเห็น
3	ก.ค. 2562	จัดซื้อ	} ฝึกปฏิบัติ	}	
					Key in Orisoft
					เป็น ฝ่ายสวท: เชิญให้พนักงาน ทำแบบสำรวจความคิดเห็น
					จัดทำ Training งด โทษตาม พนักงานที่ดงรังไร หาพนักงาน มาขอสอนใน เว็บไซต์ งด โทษสงวน
4	ก.ค. 2562	- งดช่วย ไม่ช่วย -			
5	ก.ค. 2562	Key in Orisoft	} ฝึกปฏิบัติ	}	
					ข่าวชมพนักงาน
					ทรงของวัน Birthday ให้ พนักงาน
					เปลี่ยน Bulletin



## แบบรายงานผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ลำดับที่	ระหว่างวันที่	หัวข้อการเรียนรู้	ลงชื่อ นักศึกษา	ลงชื่อพนักงาน ที่ปรึกษา
9	8 ก.ค. 2562	Key in Orisoft ทำขั้วพนักงาน ส่ง Training Report & Record ส่ง Confirm na: Cancele class Training	ณัฐวิมล	Arch
9	ก.ค. 2562	Key in Orisoft จัดส่ง Training na: ส่งตาม พนักงานที่ล่องไว้ ส่ง Confirm na: Cancele class Training	ณัฐวิมล	Arch
10	ก.ค. 2562	Key in Orisoft ช่วยสอน F&B Service ทำขั้ว Trainee ทำขั้วพนักงาน	ณัฐวิมล	Arch
11	ก.ค. 2562	ส่ง Training Report & Record ส่ง Confirm na: Cancele Class Training Key in Orisoft จัดขั้ว	ณัฐวิมล	Arch
12	ก.ค. 2562	Key in Orisoft Key in trainee attendance Check staff movement Resign Trainee เปลี่ยน Bulletin	ณัฐวิมล	Arch



















ภาคผนวก ช  
ประวัติผู้จัดทำ

## ประวัติผู้จัดทำ



ชื่อ-นามสกุล : นางสาวณัฐริดา สายวรรณะ  
รหัสนักศึกษา : 5804400266  
ภาควิชา : การโรงแรม  
คณะ : ศิลปศาสตร์  
ที่อยู่ปัจจุบัน : 92 ซอยเพชรเกษม28 ถนนเพชรเกษม แขวงปากคลองภาษีเจริญ เขตภาษีเจริญ  
กรุงเทพฯ 10160