



รายงานการปฏิบัติสหกิจศึกษา

On-line Application for Employment test at Nouvo City Hotel



รายงานเล่มนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชา สหกิจศึกษา

ภาควิชา การโรงแรมและการท่องเที่ยว

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2560

หัวข้อโครงการ On-line application for employment test at Nouvo City Hotel

รายชื่อผู้จัดทำ นางสาว อนัญญา จันทร์นุ่ม

ภาควิชา การโรงแรมและการท่องเที่ยว

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ยูวริน ศรีปาน

อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ประจำปีการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2560

คณะกรรมการสอบโครงการ



.....กรรมการกลาง
(อาจารย์ปัญจมา เปมะ โยธิน)

.....ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา
(ผศ.ดร. มารุจ ลิ้มปะวัตนะ)

ชื่อโครงการ	: On-line Application for Employment test at Nouvo City Hotel
หน่วยกิต	: 5
ผู้จัดทำ	: นางสาว อนัญญา จันทร์นุ่ม
อาจารย์ที่ปรึกษา	: อ.ยุวริน ศรีปาน
ระดับการศึกษา	: ปริญญาตรี
สาขาวิชา	: การโรงแรม
คณะ	: ศิลปะศาสตร์
ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา	: 2/2560

บทคัดย่อ

อุตสาหกรรมบริการเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและประเทศ โดยธุรกิจโรงแรมนั้นนับเป็นธุรกิจหนึ่งที่สำคัญ เนื่องจากทำรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นจำนวนมากและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลา และมีธุรกิจโรงแรมที่เกิดขึ้นใหม่มากมาย “การสรรหาและการคัดเลือก” เป็นหนึ่งในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ถือได้ว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุด ทั้งนี้การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กร สิ่งสำคัญอันดับแรกคือบุคคลนั้นต้องมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ดังนั้นเพื่อให้การคัดเลือกบุคลากรเป็นไปด้วยความรวดเร็ว จึงจัดทำแบบทดสอบทัศนคติของผู้ที่มีสมัครงานในโรงแรมNouvo City ในการทำงานโดยใช้ Google form เป็นเครื่องมือในการสร้างแบบทดสอบซึ่งผู้สมัครสามารถทำแบบทดสอบในขณะที่ส่งใบสมัครเพื่อให้ฝ่ายบุคคลพิจารณาคัดเลือกผู้สมัครที่มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานเข้ารับการสัมภาษณ์ซึ่งผู้จัดทำได้ทำการแบบสอบถามความพึงพอใจในการทดลองใช้ On-line Application for Employment test at Nouvo City Hotel จำนวน 20 คน ผลจากแบบสอบถามอยู่ในความพึงพอใจระดับมาก ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อนและดำเนินงานสัมภาษณ์งานนอกสถานที่ได้อย่างราบรื่นดี ซึ่งสามารถช่วยให้ลดระยะเวลาในการสัมภาษณ์และทำให้ผู้สมัครไม่เสียโอกาสในการสัมภาษณ์อีกด้วย

คำสำคัญ : ใบสมัครออนไลน์สำหรับการทดลองจ้างงาน / โรงแรมNouvo City

Project Title : On-line Application for Employment Test at Nouvo City Hotel
Credits : 5
By : Miss Ananya Janumm
Advisor : Miss Yuvarin Sripan
Degree : Bachelor of Arts
Major : Hotel
Faculty : Liberal Arts
Semester / Academic year : 2/2017

Abstract

Industrial service businesses are one of the most important sectors which impacts a wide range of the nation economy. Hotel businesses are one of the dominant business sectors in terms of earning significant national income and growth each year. However, to become successful in this business, one key point is recruitment. Recruitment is significantly considered as a key of success in human resource management. The recruitment process allows organization to select people with admirable working attitude in the work place. This report proposes a tool to help the recruitment process become less redundant and more precise, which is represented as an attitude test created with Google Forms as a tool. The test in Google Form let applicants test while the application is being reviewed by the department of human resources, who were seeking people with the right attitude and quality to blend in to working environment. The author invented a questionnaire to evaluate user's satisfaction for online application for employment test at Nouvo City Hotel. The questionnaire randomly selected 20 applications and the applications showed extreme satisfaction with the test, specifically, in terms of simplicity and user friendliness. Nevertheless, it allowed application to take test anywhere for the interview. As a result, it reduced time of the interview and saved applicants' time for an unwanted interview experience.

Keywords : On-line Application, employment test, Nouvo City Hotel

Approved by
.....

กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)

การที่ข้าพเจ้าได้มาปฏิบัติสหกิจศึกษาในโครงการสหกิจศึกษา ณ โรงแรม Nouvo City ตั้งแต่วันที่ 8 มกราคม ถึง 30 เมษายน พ.ศ. 2561 ส่งผลให้ข้าพเจ้าได้รับความรู้ทั้งทางทฤษฎี และทางปฏิบัติ อีกทั้งยังได้รับประสบการณ์ต่างๆที่มีค่ามากมาย สำหรับโครงการวิชาสหกิจศึกษานับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือ และสนับสนุนจากหลายฝ่าย ได้แก่

1. อาจารย์ยุวริน ศรีปาน อาจารย์ที่ปรึกษา
2. นางไอลลา วิ หัวหน้าที่ปรึกษาดำเนินงาน
3. นางสาวพรพรรณ ยะระรัต พนักงานที่ปรึกษาดำเนินงาน

และบุคคลท่านอื่นที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน ผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจกับชีวิตการทำงานจริง ซึ่งผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผู้จัดทำโครงการ
นางสาว อนัญญา จันทร์น่ม

สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่งรายงาน	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
Abstract	ง
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	2
1.3 ขอบเขตของโครงการ.....	2
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ.....	2
บทที่ 2 การทบทวนเอกสาร/วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ความหมายของการสรรหาบุคลากร(Personnel Recruitment).....	3
2.2 กระบวนการสรรหาบุคลากร.....	4
2.3 การคัดเลือก.....	6
2.4 ความหมายแบบทดสอบ.....	9
2.5 Google.....	11
2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องเจตคติหรือทัศนคติต่องานด้านบริการงาน.....	12
2.7 มาตรวัดเจตคติหรือทัศนคติของ ลิเคอร์ท.....	14
2.8 ฟังก์ชัน IFS.....	14
2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจิตวิทยา	16
บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน	
3.1 ชื่อและที่ตั้งสถานประกอบการ.....	18
3.2 ลักษณะการประกอบการผลิตภัณฑ์การให้บริการของหลักขององค์กร.....	19
3.3 ตำแหน่งงานและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย.....	35
3.4 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา.....	36
3.5 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน.....	37

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

3.6 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้.....	37
-------------------------------------	----

บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงาน

4.1 การเตรียมวิธีสร้างแบบทดสอบ.....	38
4.2 วิธีการสร้างแบบทดสอบ.....	39
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
4.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....	54

บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลโครงการ.....	55
5.2 สรุปผลจากการปฏิบัติสหกิจศึกษา.....	56

บรรณานุกรม.....	58
-----------------	----

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก ภาพการปฏิบัติงาน.....	60
ภาคผนวก ข แบบสอบถามและใบงาน.....	66
ภาคผนวก ค ผลการสัมภาษณ์ของพนักงานที่ปรึกษา.....	74
ภาคผนวก ง บทความวิชาการ.....	76
ภาคผนวก จ โปสเตอร์.....	82
ภาคผนวก ฉ ประวัติผู้จัดทำ.....	84

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงขั้นตอนการดำเนินงาน.....	37
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตำแหน่งงาน.....	51
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแผนกงาน.....	52
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานโรงแรมNouvo cityในการทดลอง ใช้แบบทดสอบออนไลน์ “on-line application for employment test at Nouvo city Hotel” ของกลุ่มตัวอย่าง.....	53



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปที่ 2.1 กระบวนการสรรหาบุคลากร.....	4
รูปที่ 2.2 ภาพกระบวนการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์.....	6
รูปที่ 2.3 สูตรสำหรับเซลล์ A2:A6.....	15
รูปที่ 2.4 สูตรในเซลล์ G7.....	15
รูปที่ 3.1 โรงแรม Nouvo City.....	18
รูปที่ 3.2 แผนที่โรงแรมนูโว ซิตี้.....	18
รูปที่ 3.3 แผนผังผู้บริหารโรงแรมนูโว ซิตี้.....	20
รูปที่ 3.4 Superior Classic.....	22
รูปที่ 3.5 Deluxe Canal room.....	23
รูปที่ 3.6 Grand Deluxe Room.....	24
รูปที่ 3.7 Diplomat Room.....	25
รูปที่ 3.8 Swimming Pool 8.....	26
รูปที่ 3.9 มุมเครื่องดื่มข้างสระว่ายน้ำ.....	27
รูปที่ 3.10 สปา (Spa).....	27
รูปที่ 3.11 Gym.....	28
รูปที่ 3.12 ห้องอาหาร(Canal).....	29
รูปที่ 3.13 ห้องอาหาร(Canal).....	30
รูปที่ 3.14 ผัดไทยไข่ห่อซารา(The Sara Restaurant).....	31
รูปที่ 3.15 The Sara Restaurant.....	31
รูปที่ 3.16 The Sara Restaurant.....	32
รูปที่ 3.17 ไปรับรองได้มาตรฐานฮาลาล.....	32
รูปที่ 3.18 อาหารฮาลาล.....	33
รูปที่ 3.19 ห้องนานาสราญ (Nana Saran Meeting Room).....	34
รูปที่ 3.20 ทางไปห้องประชุมสมรรถนานา จุได้ 180 คน.....	34
รูปที่ 3.21 นักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....	35
รูปที่ 3.22 พนักงานที่ปรึกษา.....	36
รูปที่ 4.1 แบบทดสอบ on-line application for employment test at Nouvo city Hotel.....	38
รูปที่ 4.2 Login ด้วย e-mail ของ Gmail.....	39
รูปที่ 4.3 การเข้าใช้งาน Google Form.....	40

สารบัญรูปภาพ(ต่อ)

	หน้า
รูปที่ 4.4 เครื่องมือต่างๆของการใช้งานGoogle Form.....	40
รูปที่ 4.5 หน้าฟอร์มและแถบเครื่องมือใช้งานในการสร้างแบบทดสอบ.....	41
รูปที่ 4.6 การตั้งชื่อฟอร์มและการตั้งชื่อแบบทดสอบ.....	41
รูปที่ 4.7 การกรอกหัวข้อหลักขอแบบทดสอบ.....	42
รูปที่ 4.8 แสดงการตั้งคำถามและกำหนดคำตอบ.....	42
รูปที่ 4.9 การกำหนดคำตอบแบบหลายตัวเลือก.....	43
รูปที่ 4.10 การกำหนดคำตอบแบบหลายตัวเลือก.....	43
รูปที่ 4.11 * เครื่องหมายต้องการคำตอบ.....	44
รูปที่ 4.12 เมนูการตั้งค่า.....	44
รูปที่ 4.13 การตั้งค่า.....	45
รูปที่ 4.14 การสร้างสเปรดชีต(Spreadsheet)ในการเก็บคะแนนผู้ทำแบบทดสอบ.....	45
รูปที่ 4.15 การสร้างสเปรดชีต(Spreadsheet) ใหม่เพื่อเก็บข้อมูลผู้ทำแบบทดสอบ.....	46
รูปที่ 4.16 สเปรดชีต(Spreadsheet) แสดงการเก็บข้อมูลในแบบทดสอบ.....	46
รูปที่ 4.17 การสรุปคะแนนโดยใช้ฟังก์ชันสูตรIFS.....	47
รูปที่ 4.18 สเปรดชีต(Spreadsheet) คะแนนของผู้ทำแบบทดสอบ.....	47
รูปที่ 4.19 แผนภูมิค่าเฉลี่ยของคะแนน.....	48
รูปที่ 4.20 การหาค่าคะแนน.....	48
รูปที่ 4.21 สูตรการรวมคะแนนคัดเลือกผ่าน และไม่ผ่าน.....	49
รูปที่ 4.22 การหาค่าร้อยละ.....	49
รูปที่ 4.23 การหาค่าเฉลี่ย.....	50
รูปที่ 4.24 ค่าเบี่ยงเบน.....	50

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมบริการเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและประเทศ โดยธุรกิจโรงแรมนั้นนับเป็นธุรกิจหนึ่งที่สำคัญ เนื่องจากทำรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นจำนวนมากและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลา จากสถิตินักท่องเที่ยวในปี 2560 เมื่อเทียบกับปี 2559 พบว่า ธุรกิจโรงแรมมีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 8% และมีธุรกิจโรงแรมที่เกิดขึ้นใหม่มากมาย ซึ่งในปัจจุบันโรงแรมในประเทศไทยมีมากกว่า 7,000 โรงแรม จึงมีผู้ที่สนใจงานด้านบริการโรงแรมเป็นจำนวนมาก โดย “การสรรหาและการคัดเลือก” เป็นหนึ่งในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ถือได้ว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุด สรรหาและการคัดเลือกบุคลากรเพื่อเข้าร่วมงานกับองค์กรอาจดูเรียบง่ายสำหรับบางองค์กร แต่สำหรับองค์กรสมัยใหม่นั้นอาจเป็นเรื่องยากและมีความละเอียดอ่อนเพราะถ้าองค์กรตัดสินใจผิดพลาดในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร ก็อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร แต่หากองค์กรสามารถเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถเหมาะสมต่องาน บุคลากรนั้นก็สร้างคุณค่าให้กับองค์กร

ผู้จัดทำได้รับมอบหมายให้เข้ารับการศึกษาและปฏิบัติงานในแผนกฝ่ายบุคคลที่ โรงแรมนูโว ซิตี้ในแต่ละวันมีผู้สนใจสมัครงานจำนวนมาก แต่บุคลากรในแผนกมีจำนวนจำกัดและไม่มีเวลาเพียงพอที่จะสามารถมาสัมภาษณ์ทดสอบวัดเจตคติหรือทัศนคติ (Attitude) ผู้สมัครงานได้ตลอดเวลา ดังนั้นผู้จัดทำได้สร้างกระบวนการคัดเลือกผ่าน Google Form หนึ่งในบริการ Web application สร้างแบบทดสอบออนไลน์ ซึ่งสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ตลอดเวลาและ เพื่อไม่ให้เสียโอกาสในการสัมภาษณ์งานและยังช่วยลดค่าใช้จ่ายและประหยัดระยะเวลาในการสัมภาษณ์ทั้งผู้ที่สัมภาษณ์และผู้รับสมัคร

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อแก้ไขปัญหาด้านการสัมภาษณ์งานและการทดสอบวัดทัศนคติหรือเจตคติ (Attitude) ประสิทธิภาพการทำงานของผู้สมัครงานเพื่อให้ง่ายต่อการตัดสินใจคัดเลือก

1.2.2 เพื่อพัฒนากระบวนการสรรหาและการคัดเลือกพนักงานบริษัทเอ็นวีเอ็นเซอร์ส จำกัด (โรงแรม Nouvo city.)

1.2.3 เพื่อลดระยะเวลาในการคัดเลือกพนักงานให้มีความรวดเร็วและทันสมัยสมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้นและเพื่อไม่ให้เสียโอกาสในการรับพนักงานใหม่

1.3 ขอบเขตของโครงการ

1.3.1 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ขอบเขตด้านเวลาและสถานที่ วันที่ 8 มกราคม 2561 ถึง วันที่ 30 เมษายน 2561 ณ โรงแรม Nouvo city

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ขอบเขตด้านประชากรคือ ผู้ที่ปฏิบัติงานที่โรงแรม Nouvo city 20 คน

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.4.1 ช่วยลดระยะเวลาในการคัดเลือกพนักงานให้มีความรวดเร็วทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.4.2 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและแนวทางในการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานในองค์กร



บทที่ 2

การทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

โครงการเล่มนี้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่อง Online Application for Employment test at Nouvo city Hotel เพื่อเป็นแบบทดสอบเชิงจิตวิทยาวัดเจตคติหรือทัศนคติบุคลากรที่มาสมัครงาน ที่โรงแรมNouvo cityผู้จัดทำได้ศึกษาข้อมูลและรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง ทั้งแนวคิดและทฤษฎีเป็นแนวทางในการศึกษาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียดดังนี้

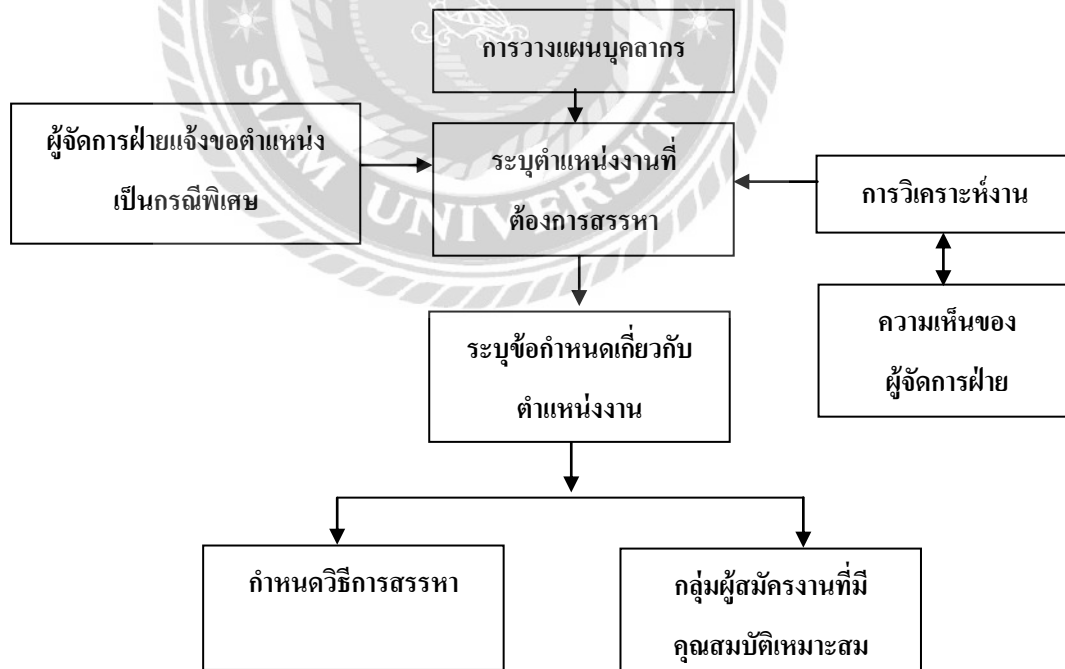
- 2.1 ความหมายของการสรรหาบุคลากร (Personnel Recruitment)
- 2.2 กระบวนการสรรหาบุคลากร
- 2.3 การคัดเลือก
- 2.4 ความหมายแบบทดสอบ
- 2.5 Google.
- 2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องเจตคติหรือทัศนคติต่องานด้านบริการงาน
- 2.7 มาตรฐานวัดเจตคติหรือทัศนคติของ ลิเคอร์ท์
- 2.8 ฟังก์ชัน IFS
- 2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจิตวิทยา

2.1 ความหมายของการสรรหาบุคลากร(Personnel Recruitment)

การสรรหาบุคลากร(Personnel Recruitment)คือกระบวนการค้นหาและจงใจบุคคลที่มีความสามารถให้เข้ามาสมัครงานกับองค์กร (Werther& Davis, 1993) กระบวนการดังกล่าวเริ่มต้นเมื่อมีการค้นหากลุ่มบุคคลที่เหมาะสม และจะสิ้นสุดลงเมื่อบุคคลเหล่านั้นได้สมัครงานกับองค์กร ดังนั้นผลลัพธ์ของการสรรหาบุคลากรคือกลุ่มผู้สมัครงาน(Pool of Applicants)ซึ่งจะได้รับการคัดเลือกให้เป็นบุคลากรขององค์กรต่อไป กระบวนการสรรหาบุคลากรถือได้ว่าเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญมาก เพราะบุคลากรขององค์กรจะมีคุณภาพอย่างไร ขึ้นอยู่กับว่าผู้สมัครงานโดยส่วนใหญ่มีคุณภาพเป็นอย่างไรนั่นเอง นอกจากนี้ในสถานการณ์ที่ความต้องการด้านกำลังคนมีเพิ่มขึ้นจนทำให้เกิดภาวะขาดแคลนบุคลากรทุกระดับ และทำให้องค์กรต่างๆ ทั้งในภาครัฐและเอกชนต้องแข่งขันช่วงชิงบุคลากรที่มีคุณภาพให้เข้ามาทำงานกับตนเอง การสรรหาบุคลากรก็ยิ่งมีความสำคัญมากขึ้น ดังนั้นการสรรหาบุคลากรจะต้องกระทำอย่างเป็นระบบและมีลักษณะเชิงรุก (proactive)มากกว่าการตั้งรับหรือคอยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

2.2 กระบวนการสรรหาบุคลากร

โดยทั่วไปแล้ว กระบวนการสรรหาบุคลากรประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังแสดงในภาพที่ 2.1 ซึ่งจะเห็นได้ว่าการระบุตำแหน่งที่จำเป็นต้องมีการสรรหาบุคลากรนั้น เป็นการพิจารณาจากแผนงานบุคลากรขององค์กร(Human Resource Plan) และการร้องขอเป็นกรณีพิเศษจากผู้จัดการฝ่ายต่างๆ แผนงานบุคลากรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากต่อการสรรหาบุคลากร เพราะจะทำให้ทราบว่า มีตำแหน่งงานอะไรบ้างที่จำเป็นต้องมีการบรรจุบุคลากรทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งจะทำให้การจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรมีลักษณะเชิงรุก(Proactive) ดังที่กล่าวมาแล้ว หลังจากที่ได้ระบุตำแหน่งงานที่ต้องการสรรหาแล้ว เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะต้องระบุข้อกำหนดเกี่ยวกับตำแหน่งงาน(Job Requirement)ให้ชัดเจน โดยการทบทวนข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์งาน(Job Analysis) ซึ่งจะทำให้ทราบถึง คำบรรยายเกี่ยวกับลักษณะงาน(Job Description) ที่บ่งบอกภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ และอำนาจในการทำงาน และคุณสมบัติเฉพาะงาน(Job Specification)ซึ่งระบุคุณลักษณะด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม หากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์งานขาดความทันสมัย ก็จำเป็นต้องขอความเห็นจากผู้จัดการฝ่ายอื่นๆ หลังจากทราบข้อกำหนดเกี่ยวกับตำแหน่งงานแล้ว ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะต้องกำหนดวิธีการสรรหาบุคลากรให้ชัดเจน และผลลัพธ์สุดท้ายที่ได้คือ กลุ่มผู้สมัครงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้น



รูปที่ 2.1 กระบวนการสรรหาบุคลากร

ที่มา:ชูชัย สมितिไกร (2554)

2.2.1 ประเภทของการสรรหาบุคลากร

การสรรหาบุคลากรอาจจำแนกได้เป็นสองประเภทใหญ่ๆ คือการสรรหาจากภายในองค์กร (Internal Recruitment) และการสรรหาจากภายนอกองค์กร (External Recruitment) การสรรหาทั้งสองประเภทต่างก็มีข้อดีและข้อเสียแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตามองค์กรส่วนใหญ่มักใช้การสรรหาทั้งสองประเภทควบคู่กันไป เพื่อให้ได้ผู้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานมากที่สุด

2.2.2 การสรรหาจากภายในองค์กร

การสรรหาบุคลากรจากภายในองค์กร (Internal Recruitment) คือ การเลื่อนตำแหน่งหรือการโยกย้ายบุคลากรปัจจุบันขององค์กร เพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นไปปฏิบัติงานในตำแหน่งใหม่ การสรรหาแบบนี้จึงมีประโยชน์ต่อองค์กรและบุคลากรหลายประการดังต่อไปนี้คือ (Schneider & Schmitt, 1986)

1. ลดช่วงเวลาการปรับตัว
2. องค์กรมีโอกาสสูงที่จะได้บุคคลที่เหมาะสมสำหรับตำแหน่งงาน
3. เสียค่าใช้จ่ายน้อยลง
4. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

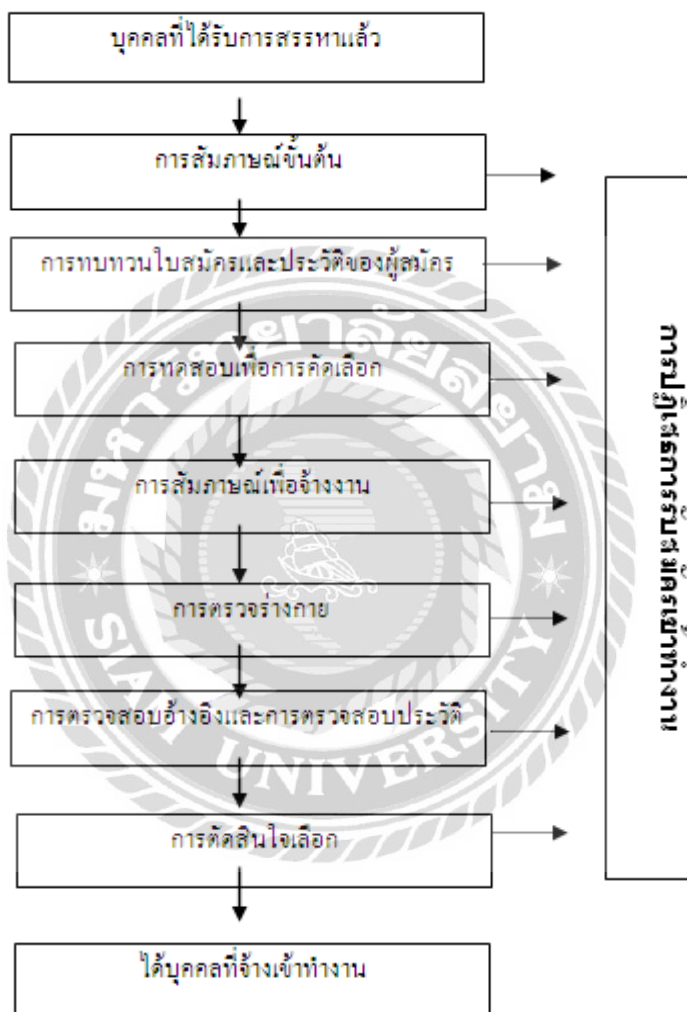
2.2.3 การสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์กร

การสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์กร (External Recruitment) คือ การค้นหาและจงใจให้บุคคลภายนอกที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาสมัครงานกับองค์กร ซึ่งมักจะเกิดขึ้นเมื่อองค์กรได้พิจารณาแล้วว่าไม่มีบุคลากรภายในคนใดที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ว่างอยู่ (Schneider & Schmitt, 1986)

การสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์กรมีประโยชน์หลายประการ กล่าวคือประการแรก บุคลากรภายนอกองค์กรมักจะนำความคิดใหม่ๆ เข้ามาสู่องค์กร ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี ประการที่สองการสรรหาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ อาจจะเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรปัจจุบันขององค์กร และประการที่สาม บุคลากรใหม่จากภายนอกไม่ได้สังกัดอยู่ในกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดในองค์กร ซึ่งอาจทำให้มีการเล่นการเมืองน้อยลง อย่างไรก็ตามการสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์กรก็มีข้อเสียด้วยเช่นกัน กล่าวคือ ประการแรกบุคลากรใหม่อาจจะได้รับการต่อต้านจากบุคลากรเดิมในทำนองที่ว่า บุคลากรใหม่เป็นเพียงแค่ “คนหน้าใหม่ (The New Kid on The Block)” และอาจถูกกีดกันทั้งทางตรงและทางอ้อมให้ลาออกจากองค์กรนั้น ประการที่สองการรับบุคลากรจากภายนอกเพื่อเข้ามาดำรงตำแหน่งระดับบริหาร อาจเป็นการทำลายขวัญและกำลังใจของบุคลากรภายในองค์กร ซึ่งได้คาดหวังว่าตนเองจะได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น และประการที่สามบุคลากรใหม่จากภายนอกองค์กรอาจจะต้องเสียเวลาในการปรับตัวให้เข้ากับระบบการทำงานและวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งอาจทำให้เกิดความไม่ต่อเนื่องในการทำงาน (Mathis & Jackson, 2000; Scarpello et al., 1995)

2.3 การคัดเลือก (Selection)

การคัดเลือก คือ กระบวนการที่องค์กรใช้ในการคัดกรองผู้ที่เข้ามาสมัครงาน เพื่อให้ได้คนที่เหมาะสมที่สุดสำหรับตำแหน่งงานว่างที่เปิดรับ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่องจากการสรรหาได้ผู้มาสมัครงานในจำนวนที่พึงพอใจแล้ว กระบวนการคัดเลือกที่ดีจะคัดเลือกคนที่เหมาะสมกับงานที่ต้องการ หรือ “Put the right man on the right job.” นั่นเอง ซึ่งขั้นตอนในการคัดเลือกมีดังภาพ



รูปที่ 2.2 ภาพกระบวนการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์
ที่มา : อาจารย์นันทน์กัศ มะลิเผือก. เอกสารประกอบการเรียน 320-72004

การคัดเลือกจำเป็นต้องมีเกณฑ์กำหนดขึ้นเพื่อเป็นกรอบในการพิจารณาให้ได้คนที่มีความสัมพันธ์ตรงกับงานที่ต้องการ เปิดรับ การคัดเลือกจะประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีนั้น จะต้องมีความพร้อมเข้า (input) ที่ดี

ตัวป้อนเข้าที่จะไปสู่การคัดเลือกนั้น มี 3 ประเภท ด้วยกัน คือ

1. การวิเคราะห์งาน (Job analysis)
2. แผนทรัพยากรมนุษย์ (Human resource plans)
3. การสรรหา (Recruitment)

กระบวนการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานมีลำดับขั้นตอนที่สำคัญ ดังนี้

1. การเริ่มต้นการรับสมัคร เป็นขั้นตอนแรกในกระบวนการคัดเลือกบุคลากร โดยเริ่มต้นตั้งแต่การเปิดรับสมัครทางช่องทางต่าง ๆ เช่น ทางอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ โฆษณา อธิบายรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการรับสมัครและการคัดเลือก คุณสมบัติของบุคคลที่องค์กรต้องการ วิธีการกรอกใบสมัคร เอกสารสำคัญในการสมัครงาน รวมถึงขั้นตอนและระยะเวลาในการคัดเลือก เป็นต้น นอกจากนี้ยังอาจจะต้องมีการตอบข้อสงสัยและอำนวยความสะดวกแก่ผู้สมัครเพื่อให้ข้อมูลที่ต้องการเกี่ยวกับองค์การและกระบวนการคัดเลือกบุคลากร ซึ่งจะช่วยให้ผู้สมัครสามารถเตรียมตัวสำหรับการคัดเลือกได้ถูกต้องและไม่เกิดความผิดพลาดขึ้นระหว่างการคัดเลือก

2. การสัมภาษณ์ขั้นต้น มีเป้าหมายสำคัญในการคัดบุคคลที่ขาดคุณสมบัติที่เหมาะสมในการเข้าปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ต้องการอย่างชัดเจนออกจากกระบวนการคัดเลือก เพื่อมีให้้องค์การผู้ทำการคัดเลือก และผู้สมัคร ต้องเสียเวลา ค่าใช้จ่ายและความรู้สึกเนื่องจากการคัดเลือกบุคลากรเป็นกิจกรรมที่ใช้ระยะเวลาและค่าใช้จ่ายสูงทั้งกับองค์การและผู้สมัคร โดยเฉพาะในตำแหน่งงานที่มีความสำคัญต่อองค์กร โดยที่การสัมภาษณ์ขั้นต้นจะใช้ระยะเวลาไม่มากนักและมักที่จะกระทำโดยหน่วยงานด้านบุคลากร หรือบุคคลที่พอมีความรู้ในงานที่องค์กรต้องการ

3. การกรอกใบสมัคร มีเป้าหมายในการรวบรวมข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับผู้สมัครงาน โดยเฉพาะคุณสมบัติที่องค์กรต้องการในแต่ละงาน เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการพิจารณาความเหมาะสมในขั้นตอนต่อไป ใบสมัครที่ดีควรมีลักษณะสั้น เข้าใจง่าย ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการ และทำให้ผู้มีหน้าที่ในการคัดเลือกสามารถมองเห็นภาพและลักษณะเด่นของผู้สมัครได้ ดังนั้นกระบวนการคัดเลือกบุคลากรที่มีประสิทธิภาพต้องมีการออกแบบและการพัฒนาใบสมัครให้มีความทันสมัย และเหมาะสมกับแต่ละงานอยู่ตลอดเวลา

4. การสอบคัดเลือก เป็นขั้นตอนที่หลายองค์กร โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีขนาดกลางและขนาดใหญ่ให้ความสำคัญมาก เนื่องจากมีความเชื่อว่าการสอบที่ได้รับการวางแผนอย่างดีมีความถูกต้องและเชื่อถือได้จะสามารถแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงาน ตลอดจนสามารถจำแนกความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มีความเหมาะสมกับงานนั้น ๆ กับบุคคลที่ขาดคุณสมบัติได้ในระดับหนึ่งแต่ในความเป็นจริงเป็นการยากสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายที่จะสร้างข้อสอบที่สามารถ

วัดผลและประเมินพฤติกรรมบุคคลได้อย่างถูกต้องทั้งหมด ดังนั้นผู้ทำหน้าที่คัดเลือกบุคลากรสมควรนำผลการทดสอบมาใช้กับสถานประกอบการพิจารณาการคัดเลือกบุคคลร่วมกับข้อมูลอื่นที่มี เพื่อให้สามารถคัดเลือกบุคคลที่มีความเหมาะสมกับงานได้ตามที่องค์การต้องการ

5. การสอบสัมภาษณ์ มีเป้าหมายให้ผู้ทำการคัดเลือกมีความเข้าใจในคุณลักษณะโดยรวมของผู้สมัครงานที่ขั้นตอนอื่นไม่สามารถตรวจสอบได้อย่างชัดเจน เช่น ความรู้ ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร บุคลิกภาพ ทักษะคิด และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เป็นต้น เพื่อนำมาใช้ประกอบการพิจารณาว่าผู้สมัครคนใดมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่สุด การสอบสัมภาษณ์เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ เนื่องจากเป็นงานที่ละเอียดอ่อน ต้องอาศัยความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และความสามารถเฉพาะตัวของผู้ทำการสัมภาษณ์ ในการผสมผสานปัจจัยต่าง ๆ การจับประเด็น การวิเคราะห์ และการตัดสินใจ เพื่อให้การสัมภาษณ์บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ

6. การสอบประวัติ ต้องการที่จะตรวจสอบความถูกต้องและความเป็นจริงเกี่ยวกับผู้สมัคร โดยองค์การจะทำการตรวจสอบจากข้อมูลอ้างอิงที่มีในขั้นตอนการรับสมัครตั้งแต่ ครอบครัว การศึกษา การทำงาน ประวัติอาชญากรรม ตลอดจนทำการตรวจสอบจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ เช่น สถาบันการศึกษา ที่ทำงานปัจจุบันและที่ทำงานเก่า กรมตำรวจหรือหน่วยราชการอื่น เพื่อให้แน่ใจว่าผู้สมัครมีคุณสมบัติถูกต้องตามที่องค์การต้องการและไม่มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดปัญหาแก่องค์การในอนาคต การให้ความสำคัญและความละเอียดรอบคอบกับขั้นตอนนี้จะขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน โดยงานที่ต้องการความรับผิดชอบและความซื่อสัตย์จะให้ความสำคัญกับขั้นตอนนี้เป็นอย่างมาก เช่น นักบัญชี พนักงานธนาคาร หรือข้าราชการ เป็นต้น

7. การตรวจสอบสุขภาพ เป็นขั้นตอนเกือบสุดท้ายในกระบวนการคัดเลือกบุคลากร โดยที่การตรวจสอบสุขภาพจะดำเนินการกับบุคคลที่ผ่านการทดสอบ การสัมภาษณ์ และการตรวจประวัติแล้ว เนื่องจากขั้นตอนนี้จะสิ้นเปลืองทั้งเวลาและมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูงจึงสมควรนำมาใช้ในขั้นตอนนี้ของการคัดเลือก เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมก่อนการตัดสินใจขั้นสุดท้าย โดยที่เหตุผลสำคัญในการตรวจสอบสุขภาพมีดังต่อไปนี้

เครื่องมือที่นิยมใช้ในการคัดเลือกคนเข้าทำงาน

1. การสัมภาษณ์ (Interview)
2. แบบทดสอบ (Testing)
3. แบบสังเกตพฤติกรรม (Observation Form)
4. แบบวัดทางจิตวิทยา (Questional)
5. แบบสอบถาม (Questionnaire)
6. จดหมายรับรอง (Recommendation)
7. ใบสมัคร (Application Form)
8. ปรินญา ประกาศนียบัตร

2.4 ความหมายแบบทดสอบ

แบบทดสอบ (Test) หมายถึง วิธีการระบบที่ใช้ในการเปรียบเทียบพฤติกรรมของบุคคล ตั้งแต่สองคนขึ้นไป ณ เวลาหนึ่ง หรือของบุคคลเดียวหรือหลายคนในเวลาต่างกัน (Cronbach, 1964 : 21)

2.4.1 ประเภทของแบบทดสอบ

แบบทดสอบมีลักษณะแตกต่างกันมากทั้งในรูปแบบ การนำไปใช้และจุดมุ่งหมายในการสร้างประเภทของแบบทดสอบจึงแบ่งได้แตกต่างกันตามเกณฑ์ที่ใช้

2.4.2 ถ้าแบ่งตามจิตวิทยาที่ใช้วัด จะแบ่งเป็น 3 ประเภทได้แก่

1)แบบทดสอบผลสัมฤทธิ์(Achievement Test) เป็นแบบทดสอบที่ใช้วัดความรู้ ความสามารถ สมรรถภาพทางสมองสติปัญญา และทักษะ ที่บุคคลได้รับการเรียนรู้มาผ่านมาแล้วว่าที่ผ่านมามีความรู้มากเท่าใด

2)แบบทดสอบความถนัด(Aptitude Test) เป็นแบบทดสอบที่ใช้วัดความสามารถ ความถนัดของตัวบุคคลนั้นๆเพื่อใช้ในการทำนายพยากรณ์ของผู้ถูกทดสอบวัดความชำนาญในการทำงาน

3)แบบทดสอบบุคคล-สังคม(Personal-Social Test) หรือแบบทดสอบการปรับตัว (Adjustment) เป็นแบบทดสอบที่ใช้วัดบุคลิกภาพ ทางรูปร่าง หน้าตา การแต่งกายและการวางตัวทางสังคม และปรับตัวให้เป็นที่ยอมรับ

2.4.3 แบ่งเป็นตามลักษณะการเขียนตอบ แบ่งเป็น 2 ประเภท

1) แบบทดสอบแบบอัตนัย(Subjective Test) เป็นแบบทดสอบที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบได้แสดงความรู้ ความคิดเห็นของตนเอง บรรยายและอภิปรายเหตุผลต่างๆ ซึ่งผู้ที่ตอบจะต้องมีความรู้มีเหตุมีผลพอสมควรที่จะทำแบบทดสอบ

2) แบบทดสอบปรนัย(Objective Test) เป็นแบบทดสอบที่ผู้ตั้งคำถามกำหนดคำตอบมาให้แล้ว

2.4.4 แบ่งตามจุดมุ่งหมายการสร้าง แบ่งเป็น 2 ประเภท

- 1) แบบอัตนัย (Subjective Test) มุ่งการบรรยาย พรรณนา
- 2) แบบปรนัย (Objective Test) มุ่งการถามให้ครอบคลุมเนื้อหา

2.4.5 แบ่งตามเวลาที่กำหนดให้ตอบ แบ่งเป็น 2 ประเภท

- 1) แบบใช้ความรวดเร็ว (Speed Test) ต้องการดูความไว
- 2) แบบที่ให้เวลามาก (Power Test) ต้องการการแสดงความคิดเห็นเชิงวิเคราะห์

2.4.6 แบ่งตามประโยชน์ แบ่งเป็น 2 ประเภท

- 1) เพื่อการวินิจฉัย
- 2) เพื่อการทำนายคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

2.4.7 แบ่งตามลักษณะของการกระทำหรือการตอบ แบ่งได้ 3 ประเภท ดังนี้

- 1) แบบให้ลงมือกระทำ (Performance Test) เป็นแบบทดสอบภาคปฏิบัติงานทดลองงาน
- 2) แบบให้เขียนตอบ (Paper-Pencil Test) เป็นแบบทดสอบข้อเขียนให้โต้ตอบกับคำถาม เขียนตอบตามที่ผู้ถามอยากรู้
- 3) การสอบสัมภาษณ์ปากเปล่า (Oral Test) การสอบสัมภาษณ์ปากเปล่า

ข้อดีของแบบทดสอบออนไลน์ อ้างอิง

1. กระจายข้อมูลได้ทั่วถึงและสามารถเข้าถึงได้เร็วกว่า: การที่เราทำแบบทดสอบออนไลน์จะช่วยให้มีโอกาสได้ผู้เข้าร่วมแบบทดสอบที่ทั่วถึงกว่า ไม่ใช่แค่เพียงในพื้นที่ที่เราสามารถเดินแจกแบบทดสอบเท่านั้น อีกทั้งเรายังส่งแบบทดสอบให้ผู้ที่อยู่ภูมิภาคอื่น ไปจนถึงผู้ที่อาศัยอยู่ต่างประเทศสามารถทำแบบทดสอบให้เราได้ในเวลาอันรวดเร็ว

2. ประหยัดงบประมาณ: การพิมพ์แบบทดสอบในรูปแบบกระดาษย่อมมีค่าใช้จ่าย และแน่นอนว่า...ยิ่งเยอะยิ่งเห็นความแตกต่าง เพราะฉะนั้นการทำแบบทดสอบในรูปแบบออนไลน์จะประหยัดงบประมาณได้เป็นจำนวนมาก

3. สามารถยกตัวอย่างให้เห็นรูปธรรมมากขึ้น: หากเราต้องการให้ผู้ตอบ แบบทดสอบได้เห็นสิ่ง ที่เราต้องการจะสื่อมากขึ้น เช่น หากทำแบบประเมินผลงานบางอย่างที่เป็น สิ่งของ ก็สามารถใส่ภาพหรือวิดีโอของสิ่งของนั้นๆ ลงไปในแบบทดสอบออนไลน์ได้เลย

4. ข้อมูลถูกจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบ: หากข้อมูลมีความสำคัญ การจัดเก็บเอกสารยิ่งมีสำคัญตามไปด้วย การที่เอกสารข้อมูลถูกจัดอย่างเป็นระเบียบในบัญชี Google จะยิ่งง่ายต่อการค้นหา

5. สามารถนำข้อมูลไปใช้ต่อได้สะดวก: เราสามารถนำผลลัพธ์จากการทำ แบบทดสอบออนไลน์ไปใช้ต่อได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เพราะเราสามารถ Export ข้อมูลผลลัพธ์ออกมาเป็นไฟล์ เพื่อนำไปใช้ต่อได้เลย

6. นอกจากเป็นแบบทดสอบยังใช้ทำการสอบย่อยแบบออนไลน์ได้อีกด้วย: เราสามารถใช้ Google Form เพื่อสร้างข้อสอบสำหรับการสอบย่อยได้ โดยที่ผู้ทำข้อสอบสามารถตรวจคำตอบได้ทันทีอีกด้วย

2.5 Google Form

Google Form เป็น Apps ในกลุ่มของ Google Drive ซึ่งให้เราสามารถสร้างแบบฟอร์มสำหรับกรอกข้อมูล เช่น แบบประเมิน แบบสอบถาม ใบสมัครงาน ฟอร์มสำหรับการเก็บข้อมูลแบบทดสอบ ฯลฯ สำหรับการตรวจข้อสอบต้องเพิ่ม Add-on เพื่อใช้ในการตรวจ ทั้งหมดที่ว่ามา เราสามารถใช้ Google Form ในการสร้างส่วนรับ ข้อมูลเอาไว้ใช้งานได้เลย นอกจากนี้ Google ยังให้เราใช้งานแบบฟรีๆ อีกด้วย ในการนำไปประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอน เช่น การสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียน การสร้างแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน การสร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลต่างๆ เป็นต้น

ในบทความนี้มาทำความรู้จักกับ Web Application ที่ใช้สำหรับสร้างแบบสอบถามออนไลน์ ถ้าพูดถึงเรื่องการสร้างแบบสอบถามออนไลน์นั้น คงจะนึกถึงบริการๆหนึ่ง ของ Google ที่มีชื่อว่า “Google Form”

Google Form คืออะไร Google Form เป็นส่วนหนึ่งในบริการของกลุ่ม Google Docs ที่ช่วยให้เราสร้างแบบสอบถามออนไลน์ หรือใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว โดยที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ในการใช้งาน Google Form ผู้ใช้สามารถนำไปปรับประยุกต์ใช้งานได้หลายรูปแบบ อาทิ เช่น การทำแบบฟอร์มสำรวจความคิดเห็น การทำแบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจ การทำแบบฟอร์มลงทะเบียน และการลงคะแนนเสียง เป็นต้น

ทั้งนี้การใช้งาน Google Form นั้นผู้ใช้งานหรือผู้ที่สร้างแบบฟอร์มจะต้องมีบัญชีของ Gmail หรือ Account ของ Google เสียก่อน ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานสร้างแบบฟอร์มผ่าน Web Browser ได้เลยโดยไม่ต้องติดตั้งโปรแกรมใดๆ ทั้งสิ้น

มารู้จักฟอร์มที่ใช้เก็บข้อมูลใน Google Form ในการสร้างแบบสอบถามออนไลน์ ไม่ว่าเราจะใช้งาน Google Form ในงานเก็บข้อมูลรูปแบบไหน เก็บข้อมูลประเภทใด Google Form สามารถตอบโจทย์ให้กับผู้สร้างแบบสอบถามออนไลน์ได้

2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องเจตคติหรือทัศนคติต่องานด้านบริการงาน

ผศ.ดร.สมเกียรติ รัชย์มณี(2556หน้า 115) ‘ทัศนคติ’ กับ ‘เจตคติ’ เป็นศัพท์ที่ใช้กันอย่างกว้างขวางทางการศึกษาและสาขาวิชาอื่น เช่น รัฐศาสตร์ แพทยศาสตร์ เป็นต้น ทั้ง เจตคติ และ ทัศนคติ เป็นศัพท์ที่บัญญัติขึ้นใช้ในภาษาไทยแทนคำ Attitude ในภาษาอังกฤษ แต่คงไม่มีใครสงสัยนะครับว่าศัพท์ที่เราบัญญัติขึ้นใช้แทนคำภาษาต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษ) เราก็ยังบัญญัติเป็นภาษาต่างประเทศ (บาลี – สันสกฤต) อยู่ดี เพราะภาษาบาลี-สันสกฤตได้กลืนเข้ามาอยู่ในวิถีชีวิตของคนไทยมาช้านาน ด้วยอิทธิพลทางศาสนาเป็นสำคัญ

เจตคติ อ่านว่า เจ-ตะ-คะ-ติ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายว่า “*ท่าทีหรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง.*” และกำกับไว้ว่ามาจากภาษาอังกฤษว่า Attitude คำนี้เกิดจาก เจต (เจ-ตะ) + คติ (คะ-ติ) “เจต” เป็นบาลี (สันสกฤตใช้ เจตสุ) หมายถึงใจ หรือ สิ่งที่คิด คำนี้เมื่อนำมาใช้ในภาษาไทย เราอาจอ่านออกเสียงเป็น เจต บ้างก็มี เช่นในคำ “เจตนา” ที่จริงคือ เจ-ตะ-นา แต่คนไทยนิยมอ่านแบบไทยเป็น เจต-ตะ-นา มากกว่า ส่วนคำ “คติ” เป็นบาลี เมื่อนำมาใช้ในภาษาไทยอาจแผลงเป็น คติ บ้างก็มี เช่นในชื่อ “ไทยคดีศึกษา” ไม่ได้แปลว่าจะต้องเป็นความขึ้นโรงขึ้นศาลกัน เพราะคำ คติ หรือ คติ นี้หมายถึง *เรื่อง ทาง แนวทาง ความเป็นไป* ดังนั้น “เจตคติ” จึงอาจแปลได้ว่า *แนวทางที่คิด หรือ ที่เกิดขึ้นในใจ รวมความแล้วจึงได้ความหมายที่ชัดเจนตามที่พจนานุกรมกล่าวไว้*

ทัศนคติ อ่านว่า ทัด-สะ-นะ-คะ-ติ

พจนานุกรมฯ ให้ความหมายว่า “*แนวความคิดเห็น*” โดยไม่ได้เทียบคำภาษาอังกฤษไว้ ทั้งนี้ อาจเนื่องจากเกรงว่าจะสับสนกับ “เจตคติ” ซึ่งมาจากคำ Attitude ในภาษาอังกฤษเช่นเดียวกันก็ได้ คำนี้เกิดจาก ทัศน (ทัด-สะ-นะ) + คติ คำ “ทัศน” มาจาก ทฺรฺสน ในภาษาสันสกฤต [บาลีใช้ ทฺสุสน ปกติแล้ว รอเรพะ (ร) ในภาษาสันสกฤตมักจะแผลงเป็น รหฺน (ร ร) ในภาษาไทย เช่นในคำ ทฺรฺสน แผลงเป็น ทรรชนะ] หมายถึง *ความเห็น, การเห็น, เครื่องรู้เห็น, สิ่งที่เห็น, การแสดง*” จึงอาจแปลความได้ว่า “*ทางที่เห็น*” ดังที่พจนานุกรมฯ ให้ความหมายว่า “*แนวความคิดเห็น*” นั่นเอง ความเป็นมา ของคำทั้งสองนี้เกิดจาก “ทัศนคติ” เป็นคำที่กำหนดใช้แทน “Attitude” ในเบื้องต้น คำนี้ได้ใช้จนเป็นที่เข้าใจตรงกัน และใช้กันอย่างกว้างขวางในวงการศึกษามาก่อนแล้ว แต่ภายหลังมีผู้เห็นว่าคำนี้ไม่ตรงกับความหมายของ “Attitude” เสียทีเดียว ภายหลังจึงเปลี่ยนมาใช้ “เจตคติ” แทน ปัจจุบันจึงมีผู้ที่เคยใช้ “ทัศนคติ” และจำฝังใจมาก่อนจึงสงสัยว่า “เจตคติ” หมายถึงอะไร จะใช้เมื่อใด และแตกต่างจาก “ทัศนคติ” อย่างไร เหตุผลของการเปลี่ยนมาใช้ “เจตคติ” นี้ เคยได้ยินหลายท่านพยายามอธิบายว่า เพราะคำ “ทัศนคติ” นั้น “ทัศน” หมายถึง *ดู* ซึ่งจะต้องใช้ “ตา” *ดู* นั้นไม่ตรงกับเจตนาของการใช้ Attitude ซึ่งไม่จำเป็นจะต้องใช้ “ตา” *ดู* เสมอไป หลายครั้งที่ได้ยินคำอธิบายนี้ ผู้เขียนไม่อยู่ในภาวะที่จะโต้แย้งได้ จึงได้แต่ก้านอยู่ในใจว่าไม่จริง เหตุผลก็คือแม้คำ

ไทยแท้ๆอย่างคำว่า “ความเห็น”หรือคำถามว่า “คุณเห็นอย่างไร” ก็ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยตา อาจ “เห็น” ด้วยใจ คือเป็นแนวความคิด การใช้คำ “ทัศนคติ” กับ “เจตคติ” จึงไม่มีนัยที่แตกต่างกัน เมื่อมีเจตนาใช้แทน “Attitude” เช่นเดียวกัน เพียงแต่ถ้าเลือกใช้ “เจตคติ” ให้เข้ากับยุคสมัย ก็จะแสดงให้เห็นว่าท่านไม่ตกยุค เพราะได้เลือกใช้คำตามที่สังคมได้กำหนดขึ้นใหม่แล้ว

Thurstone (1964 : 453) กล่าวถึง เจตคติ หมายถึง ตัวแปรทางจิตวิทยาอย่างหนึ่งที่ไม่อาจสังเกตได้โดยง่าย แต่เป็นความโน้มเอียงภายใน แสดงออกให้เห็นได้จากพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เจตคดียังเป็นเรื่องของความชอบ ความไม่ชอบ ความลำเอียง ความคิดเห็น ความรู้สึกและความเชื่อในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ทัศนคติในการให้บริการเป็นอุปนิสัยส่วนตัวของแต่ละบุคคล และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านบริการได้อีกด้วย สำหรับคำว่า “ทัศนคติ” มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

จอร์จ และ โจนส์ (George & Jones, 1999, pp.79-80) กล่าวว่า “ทัศนคติ” คือ ความรู้สึกความเชื่อ และความคิด ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน”

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์(2551, หน้า 109) กล่าวสรุปไว้ว่า “ทัศนคติ”ในการให้บริการ(Service Mind) เป็นทัศนคติที่อุตสาหกรรมบริการนำมาประยุกต์ใช้ในการบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง สนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้น ต่อการให้บริการผู้อื่นรวมทั้งการข้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น และต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ หรืออาจหมายถึง การให้ที่จริงใจโดยไม่หวังผลตอบแทน”

S = Smile ต้องมีรอยยิ้ม

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า

R = Responsiveness มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อลูกค้า

V = Value ให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณค่า

I = Impression ให้บริการอย่างประทับใจ

C = Courtesy บริการลูกค้าอย่างสุภาพอ่อน โยน

E = Endurance ความอดทน การเก็บอารมณ์

M = Make Believe มีความเชื่อ

I = Insist การยืนยัน / มีจุดยืนที่จะบริการลูกค้า

N = Necessitate การให้ความสำคัญ

D = Devote การอุทิศตน

2.7 มาตรการวัดเจตคติหรือทัศนคติของลิเคอร์ท

ลิเคอร์ท (R.A. Likert) อีกผู้หนึ่งที่สนใจการวัดเจตคติ และได้สร้างมาตรวัดเจตคติหรือทัศนคติขึ้นที่มีชื่อว่ามาตรวัดรวม (Summative Scale or Summated Ratings) โดยอาศัยรูปแบบสำรวจเป็นหลัก ซึ่งมีข้อตกลงเบื้องต้น 3 ประการ ดังนี้ (สวัสดี สุคนธรังษี, 2517 : 27)

การตอบสนองต่อข้อความแตกต่างแต่ละข้อในมาตรวัดจะมีลักษณะที่ (Monotonic Trace Line) แต่ทั้งนี้ มิได้หมายความว่าลักษณะคงที่ของการสนองตอบในทุกๆ ข้อความจะต้องเป็นเส้นทับกัน

ผลรวมของลักษณะคงที่ของการตอบสนองต่อข้อความทั้งหมดของแต่ละข้อ จะมีลักษณะเป็นเส้นตรงหรือเกือบเป็นเส้นตรง (Linear) เพราะถึงว่าลักษณะคงที่ในทุกๆ ข้อจะไม่เป็นเส้นทับกัน แต่เมื่อนำค่าคงที่นี้มารวมกันแล้วจะทำให้ส่วนที่เอกจากเส้นตรงหักลบกันไป

ผลรวมของลักษณะคงที่ของการสนองตอบในข้อความหนึ่งจะมีองค์ประกอบร่วมกันอยู่หนึ่งตัว นั่นคือ ผลรวมนี้แทนค่าลักษณะนิสัยที่วัดได้อย่างหนึ่งเพียงอย่างเดียว

จากข้อความตกลงเบื้องต้นทั้ง 3 ประการนี้ ลิเคอร์ทนำมาใช้เป็นหลักในการวัดเจตคติหรือทัศนคติในเรื่องหนึ่งๆ ด้วยการตั้งข้อความถามบุคคลหลายๆ ข้อแล้วนำผลการตอบทุกข้อรวมกันเป็นเจตคติหรือทัศนคติของบุคคลนั้น

การสร้างมาตรวัดเจตคติหรือทัศนคติของลิเคอร์ทนี้มีหลักการสำคัญ 3 ประการคือ การสร้างข้อความ การให้คะแนน การคัดเลือกข้อความ (McIver and Camines, 1981 : 23) การสร้างข้อความนั้นจะสร้างข้อความขึ้นให้มีลักษณะเป็นบวกหรือลบพอๆ กันจำนวนไม่น้อยกว่า 20 ข้อความ โดยอาศัยหลักการสร้างข้อความวัดเจตคติหรือทัศนคติทั่วไปดังกล่าวแล้ว เมื่อได้ข้อความแล้วก็กำหนดคำตอบอาจจะเป็น 3 คำตอบ 5 คำตอบหรือ 7 คำตอบก็ได้ แต่ส่วนมากใช้ 5 คำตอบ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2.8 ฟังก์ชัน IFS

ฟังก์ชัน IFS จะตรวจสอบว่าข้อมูลนั้นๆ ตรงตามเงื่อนไขตั้งแต่หนึ่งข้อขึ้นไป และส่งกลับค่าที่สอดคล้องกับเงื่อนไขที่เป็นจริง (TRUE) เงื่อนไขแรก ฟังก์ชัน IFS สามารถเปลี่ยนแปลงคำสั่ง IF ซ้อนหลายชั้นได้ และอ่านได้ง่ายเมื่อมีเงื่อนไขหลายข้อ

ไวยากรณ์ที่ไม่ซับซ้อน

IFS([บางอย่างเป็น True1, Value if True1, [บางอย่างเป็น True2, Value if True2],...[บางอย่างเป็น True127, Value if True127])

หมายเหตุ:

ฟังก์ชัน IFS อนุญาตให้คุณทดสอบเงื่อนไขต่างๆ ได้ถึง 127 รายการ

ตัวอย่างเช่น

ซึ่งกล่าวคือ *IF(A1 เท่ากับ 1 ให้แสดง 1, IF A1 เท่ากับ 2 ให้แสดง 2 หรือถ้า A1 เท่ากับ 3 ให้แสดง 3)*

ไม่แนะนำให้ใช้คำสั่ง IF หรือ IFS ที่มีเงื่อนไขหลายข้อ เนื่องจากต้องใส่เงื่อนไขดังกล่าวให้เรียงตามลำดับที่ถูกต้อง ซึ่งอาจจะยากมากต่อการสร้างทดสอบและอัปเดต

=IFS(A1=1,1,A1=2,2,A1=3,3)

ตัวอย่าง 1

	A	B	C	D
1	เกรด	ตัวอักษร	ผลลัพธ์	
2	93	A	"A" เนื่องจาก A2 > 89	
3	89	B	"B" เนื่องจาก B3 > 79	
4	71	C	"C" เนื่องจาก B4 > 69	
5	60	D	"D" เนื่องจาก A5 > 59	
6	58	F	"F" เนื่องจาก 58 ไม่ตรงกับเงื่อนไขก่อนหน้า "1=1" และค่า "F" ตลอดคืออันนี้ให้ค่าเริ่มต้นเพราะไม่ตรงตามเงื่อนไขอื่น	
7	58	F	"F" เนื่องจาก 58 ไม่ตรงกับเงื่อนไขก่อนหน้า "TRUE" และค่า "F" ตลอดคืออันนี้ให้ค่าเริ่มต้นเพราะไม่ตรงตามเงื่อนไขอื่น	

รูปที่ 2.3 สูตรสำหรับเซลล์ A2:A6

ที่มา:<https://support.office.com/th-th/article/ฟังก์ชัน-ifs-36329a26-37b2-467c-972b-4a39bd951d45>

♣ =IFS(A2>89,"A",A2>79,"B",A2>69,"C",A2>59,"D",TRUE,"F")

ซึ่งกล่าวคือ *IF(A2 มีค่ามากกว่า 89 ให้ส่งกลับ "A", IF A2 มีค่ามากกว่า 79 ให้ส่งคืน "B" เป็นต้น และสำหรับค่าอื่นๆ ทั้งหมดที่น้อยกว่า 59 ให้ส่งกลับ "F")*

ตัวอย่าง 2

	D	E	F	G	H
	วันในสัปดาห์	ลำดับวัน	วัน	วัน	
	วันอาทิตย์	1	วันอาทิตย์	วันอาทิตย์	
	วันจันทร์	2	วันจันทร์	วันจันทร์	
	วันอังคาร	3	วันอังคาร	วันอังคาร	
	วันพุธ	4	วันพุธ	วันพุธ	
	วันพฤหัสบดี	5	วันพฤหัสบดี	วันพฤหัสบดี	
	วันศุกร์	6	วันศุกร์	วันศุกร์	
	วันเสาร์	7	วันเสาร์	วันเสาร์	

รูปที่ 2.4 สูตรในเซลล์ G7

ที่มา:<https://support.office.com/th-th/article/ฟังก์ชัน-ifs-36329a26-37b2-467c-972b4a39bd951d45>

♣ =IFS(F2=1,D2,F2=2,D3,F2=3,D4,F2=4,D5,F2=5,D6,F2=6,D7,F2=7,D8)

ซึ่งกล่าวคือ IF(ค่าในเซลล์ F2 เท่ากับ 1 ให้ส่งคืนค่าในเซลล์ D2, IF ค่าในเซลล์ F2 เท่ากับ 2 ให้ส่งคืนค่าในเซลล์ D3 เป็นต้น สุดท้ายสิ้นสุดด้วยค่าในเซลล์ D8 ถ้าไม่ตรงตามเงื่อนไขใดๆ)

ข้อสังเกต

เมื่อต้องการระบุผลลัพธ์เริ่มต้น ให้ใส่ TRUE สำหรับอาร์กิวเมนต์ logical_test ขั้นสุดท้าย ถ้าไม่มีเงื่อนไขอื่นที่ตรงกัน ค่าที่สอดคล้องกันจะถูกส่งกลับ ในตัวอย่าง 1 แถว 6 และ 7 (ที่มีเกรด 58) จะแสดงให้เห็นดังนี้

♣ ถ้ามีการส่งอาร์กิวเมนต์ logical_test โดยไม่มี value_if_true ที่สอดคล้องกัน ฟังก์ชันนี้จะแสดงข้อความแสดงข้อผิดพลาด “คุณใส่อาร์กิวเมนต์น้อยเกินไปสำหรับฟังก์ชันนี้”

♣ ถ้ามีการประเมินอาร์กิวเมนต์ logical_test และได้ค่าอื่นที่ไม่ใช่ค่าจริง (TRUE) หรือเท็จ (FALSE) ฟังก์ชันนี้จะส่งกลับข้อผิดพลาด #VALUE!

♣ ถ้าไม่พบเงื่อนไข TRUE ฟังก์ชันนี้จะส่งกลับข้อผิดพลาด #N/A

2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจิตวิทยา

จิตตินันท์ เศษะคุปต์(2542) ได้ให้ความหมายของจิตวิทยาการบริการ สรุปได้ว่า จิตวิทยาการบริการเป็นการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ และการจัดการระบบการบริการ เพื่อให้ได้มาซึ่งการบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยการวิเคราะห์เพื่ออธิบาย เพื่ออธิบายทำนาย และควบคุมพฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกระทำในอันที่จะตระหนักถึง และตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของบุคคลอื่นเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด และเกิดความประทับใจจากผลของการกระทำนั้น

ปิยาดา ธารากิจ(2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการบริการและความพึงพอใจของงานพนักงานต้อนรับภาคพื้น ภูมิภาคศึกษา สายการบิน บริติช แอร์เวย์ จำกัด(มหาชน) พบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุ อายุงานและรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ทัศนคติต่อการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านลักษณะงาน ด้านร่วมงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า และด้านรายได้และค่าตอบแทนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01

สไบทิพย์ มงคลนิมิตร (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการของ โรงแรมแมนดาริน โอเรียลเต็ล กรุงเทพฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษานโยบายและการปฏิบัติ กระบวนการพัฒนาบุคลากร ปัญหา และอุปสรรคในกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการของ โรงแรมแมนดาริน โอเรียลเต็ล เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ระดับลึกผู้ให้ข้อมูลหลักคือผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของ โรงแรม หัวหน้าพนักงาน และบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการและใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า นโยบายและการปฏิบัติของ

โรงแรมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โรงแรมเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะกับงาน มีทัศนคติที่ดีและสามารถเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรได้ กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการเน้นการอบรมที่ต้องการพัฒนาทั้งความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดีในการฝึกอบรม การส่งไปศึกษาต่อ การพัฒนา การสอนงานการหมุนเวียนงานทำ ให้บุคลากรมีขีดความสามารถอย่างแท้จริง

สุจิตรา ไชยจันทร์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติที่มีต่อการท่องเที่ยวในประเทศไทยและแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่ม Baby Boomer ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ เพื่อความเพลิดเพลินและพักผ่อนหย่อนใจ สนใจแหล่งท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ เดินทางท่องเที่ยวในวันหยุดตามเทศกาล และเดินทางท่องเที่ยวไปกับครอบครัวนิยมเดินทางไปภาคเหนือของประเทศไทย เมื่อพูดถึง “การท่องเที่ยวในประเทศไทย” นึกถึงผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวมากที่สุด มีทัศนคติในแง่บวกต่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านทรัพยากรท่องเที่ยว จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ทัศนคติที่มีต่อการท่องเที่ยวในประเทศไทยกับแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ปัจจัยด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว ความปลอดภัย การคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกสินค้าของที่ระลึก การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และสภาวะเศรษฐกิจและการเมือง มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวในประเทศไทย

อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อกุลพัฒน์กิจ (2548) ได้ให้ความหมายของจิตวิทยาการบริการไว้ สรุปได้ว่า จิตวิทยาการบริการเป็นการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริการ เพื่อให้ได้มาซึ่งการบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ สามารถสนองตอบต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวและเกิดเป็นความพึงพอใจสูงสุด

บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน

3.1 ชื่อและที่ตั้งสถานประกอบการ



รูปที่ 3.1 โรงแรมNouvo City

ที่มา: <http://www.booking.com/hotel/th/nouvo-city.th.html>



รูปที่ 3.2 แผนที่โรงแรมนูโว ซิตี้

ที่มา: <https://www.booking.com/hotel/th/nouvo-city.th.html>

ชื่อสถานประกอบการ: โรงแรมนูโว ซิตี้

สถานที่ตั้งประกอบการ : ชื่อโรงแรมนูโว ซิตี้ตั้งอยู่เลขที่ 2 ซอยสามเสน 2 ถนนสามเสน แขวงบ้านพานถม เขตพระนคร กรุงเทพฯ

โรงแรม Nouvo city โรงแรมระดับ 4 ดาวแห่งแรกของเกาะรัตนโกสินทร์ ที่โดดเด่นภายใต้คอนเซ็ปต์ “โมเดิร์นบูติก ฮาลาล โฮเทล” เปิดให้บริการลูกค้าตั้งแต่ต้นปี 2554 หรือประมาณ 6 ปีมาแล้ว เป็นโรงแรมระดับ 4 ดาวแห่งแรกของเกาะรัตนโกสินทร์ ส่วนการตกแต่งภายในของโรงแรมมีความพิถีพิถัน ผสมผสานความทันสมัย ความหรูหราและความอบอุ่นได้อย่างลงตัว มีห้องพักทั้งหมด 270 ห้อง พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกมากมาย ทั้ง สระว่ายน้ำ ฟิตเนสและสปาที่ตั้งอยู่บนคาเฟ่ของโรงแรม ทำให้ผู้เข้าพักสามารถชมวิวกว้างทัศน์ของกรุงเทพฯ และวิวของสะพานพระราม 8 ได้ “คุณพนิดา นานา” ผู้บริหารโรงแรม Nouvo city อธิบายถึงจุดเด่นของ “Nouvo city” โรงแรมแห่งนี้ทำตามหลักของคำว่า “ฮาลาล” อย่างแท้จริง ซึ่งคำว่า “ฮาลาล” เป็นภาษาอาหรับมีความหมายว่า ถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม เป็นการกระทำที่ทางศาสนาได้อนุมัติ เช่น การรับประทานอาหารเนื้อสัตว์ที่ได้รับการเชือดอย่างถูกต้อง ซึ่งทางโรงแรมแห่งนี้จะไม่เสิร์ฟอาหารที่ปรุงจากเนื้อหมู รวมทั้งปลอดแอลกอฮอล์อีกด้วยเมื่อกวาดสายตามองไปรอบๆ อาณาบริเวณ “Nouvo city” จะพบกับมนต์เสน่ห์ของโรงแรมยุคใหม่ที่ห้อมล้อมไปด้วยเมืองเก่าซึ่งมีประวัติศาสตร์อันยาวนาน เช่น ตลาดบางลำพู ชุมชนเก่าแก่ และใช้เวลาเดินเพียงไม่กี่นาทีจากโรงแรมก็จะถึงวัดพระแก้ว พระบรมมหาราชวัง วัดโพธิ์ ป้อมพระสุเมรุ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ แม่น้ำเจ้าพระยา และถนนข้าวสาร สถานที่ท่องเที่ยวที่ล้วนทรงคุณค่าแก่การมาเยือน

การเดินทาง : สามารถใช้บริการรถขนส่งสาธารณะ เช่น รถเมล์ รถเมล์ปรับอากาศ แท็กซี่ ประกอบกับข้างๆ กับโรงแรมมีห้างสะดวกซื้อ 7-11 เปิด 24 ชั่วโมง อุปกรณ์เครื่องใช้ และอาหารพร้อมรับประทาน และเครื่องดื่มร้อน เย็น จำหน่าย

3.2 ลักษณะการประกอบการผลิตภัณฑ์การให้บริการของหลักขององค์กร

โรงแรม Nouvo city เปิดอย่างเป็นทางการ ตั้งแต่ต้นปี 2554 หรือประมาณ 6 ปีมาแล้ว ดำเนินงานก่อสร้างโดย คุณ สมาน นานา และคุณยุทธ นานา ได้มองเห็นว่าพื้นที่ตรงนี้เป็นแหล่งชุมชนจึงได้สร้างอพาร์ทเมนต์ให้เช่าเป็นรายเดือนที่ตลาดนานา บางลำภูใช้ชื่อว่า “นิเวิลเฮาส์” ภายใต้บริษัท หจก. วาย. ไอ. เกสท์เฮาส์ จำกัด และได้ขยายมาเป็นห้องเช่ารายวันภายใต้ชื่อใหม่ โรงแรมนิเวิลด์ลอคจี้มีห้องพัก 181 ห้อง ในปี 2554 บ. เอ็นเวนเซอร์ส จำกัด ต่อมาได้สร้างโรงแรมระดับ 4 ดาวขึ้นอีก 1 โรงแรมเป็นตึกหลังใหม่ติดกับโรงแรมนิเวิลด์ ซิตี้ ชื่อว่า โรงแรมนูโว ซิตี้ เป็นตึก 7 ชั้น มีห้องพัก 110 ห้อง มีห้องอาหาร ห้องประชุมสัมมนา จัดเลี้ยง ห้องฟิตเนสสปา และสระว่ายน้ำ ในปี 2557 -2558 ทำการปรับปรุงตึกโรงแรม นิเวิลด์ ซิตี้ ให้เป็นระดับเดียวกับโรงแรม Nouvo city และใช้ชื่อเดีวคือ โรงแรม Nouvo city แต่ให้บริการ 2 ตึกคือ City View ตึกด้านติด

ถนนและ Canal View ตึกด้านติดคลอง 2 ตึกมีห้องพักรวม 278 ห้องบริษัทเอ็นเวนเซอร์ส จำกัด ผู้บริหาร โรงแรมNovo city มีนโยบายในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงเพื่อให้การบริการสู่มาตรฐานที่เหมาะสม

แผนผังผู้บริหารโรงแรมนูโว ซิตี้



รูปที่ 3.3 แผนผังผู้บริหาร โรงแรมNovo city

ผู้บริหารและผู้จัดการแผนกโรงแรม

คุณสมาน นานา ประธานกรรมการบริหารบริษัทเอ็นเวนเซอร์สจำกัด
 คุณมนัส นานา ประธานโรงแรมNovo city และกรรมการบริหารบริษัทฯ
 คุณยุทธ นานา กรรมการบริหารบริษัทเอ็นเวนเซอร์ส จำกัด

รองประธานโรงแรมNovo city

คุณพนิดา นานา กรรมการบริหารบริษัทเอ็นเวนเซอร์ส จำกัด

ผู้จัดการทั่วไป(General Manager)

คุณเกษม	ใจจงรักภักดี	รองประธาน โรงแรมอาวุโส(Senior Vice President)
คุณณัฐนิชา	ขวัญสกุล	รองประธาน โรงแรม(Vice President)
คุณอลิสตา	ถนอมทรัพย์	ตัวแทนผู้บริหาร(Owner Representative)
คุณอดัม ผดุงศิลป์		ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไปและผู้อำนวยการฝ่ายขายและการตลาด Resident Manager & Director Of Sale and Marketing (DOSM)
คุณชูชบ	บราเฮง	ผู้ช่วยผู้จัดการ(Assistant Manager)
คุณมนตรี	เรืองปราชญ์	ผู้จัดการแผนกบริหารห้องพักและบริการส่วนหน้า (Room Division Manager)
คุณณปภัช	มหากิจภาสกร	หัวหน้าแผนกการเงินผู้ควบคุมต้นทุน (Financial Controller)
คุณจันทร์จิรา	เรืองปราชญ์	ผู้จัดการแผนกจัดซื้อ(Purchasing Manager)(Assistance Food & Beverage Manager)
คุณอันทพันธ์	คำทอง	ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม(Assistance Food & Beverage Manager)
คุณราชมงคล	แสนสุริวงค์	ผู้จัดการฝ่ายขายอาวุโส(Senior Sale Manager)
คุณวนิดา	แสงสุข	หัวหน้าแผนกแม่บ้าน(Executive Housekeeper)
คุณณรงค์	พุ่มศิริ	ผู้จัดการแผนกซักผ้า(Laundry Manager)
คุณสุพัฒน์	มะลูถิ	หัวหน้าแผนกช่าง (Chief Engineer)

ประเภทห้องพัก

รูปแบบของห้องพักที่นี้แบ่งห้องพักเป็น 4 แบบ ได้แก่ Superior Classic , Deluxe Canal Grand Deluxe Room และ Diplomat Room ซึ่งแต่ละแบบจะมีความแตกต่างกันที่วิวนอกห้อง และการออกแบบตกแต่งภายใน

ซูพีเรียร์ คลาสสิก (Superior Classic) ขนาด 32 ตร.ม.

ห้องพักขนาดกว้างขวาง “1 เติงคิงไซส์” ในบรรยากาศอบอุ่นเป็นกันเอง พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน ไม่ว่าจะเป็นฝักบัวอาบน้ำแบบสายฝน ตู้เสื้อผ้า พร้อมของตกแต่ง เพื่อให้การเข้าพักเป็นไปอย่างสะดวกสบาย



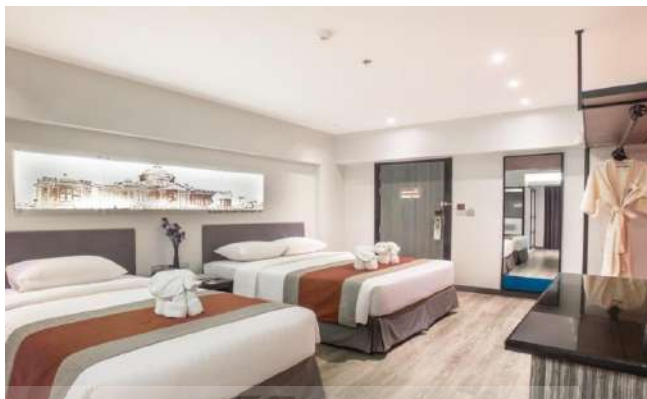
รูปที่ 3.4 Superior Classic

ที่มา : <https://www.agoda.com/th->

th/pages/agoda/default/DestinationSearchResult.aspx?device=c&network=g&adid=113568402969&rand=14870105888667530661&expid=&adpos=1t1&site_id=1410266&tag=73110d03-3db9-b86d-4780-df44be79f421&prid=469373&gclid=Cj0KCQjwgMnYBRDRARIsANC2dfn_4mPcZ5AlluSu3xpY9zi1kb2aiklxbOBftFdLH3XA1i1eIWpr3bUaAv5LEALw_wcB&selectedproperty=248566&city=9395

ดีลักซ์คานาล (Deluxe Canal)ขนาด32 ตร.ม.

ห้องพักในทำเลข้างคลองบางลำภู พร้อมห้องน้ำขนาดกว้างขวาง เฟอร์นิเจอร์ตกแต่งอย่างดี
ในบรรยากาศผ่อนคลาย



รูปที่ 3.5 Deluxe Canal room

ที่มา : <https://www.agoda.com/th->

th/pages/agoda/default/DestinationSearchResult.aspx?device=c&network=g&adid=11356840296
9&rand=14870105888667530661&expid=&adpos=1t1&site_id=1410266&tag=73110d03-3db9-
b86d-4780-df44be79f421&prid=469373&gclid=Cj0KCQjwgmNpYBRDRARIsANC2dfn_
4mPcZ5AlluSu3xpY9zi1kb2aiklxbOBftFdLH3XA1i1elWpr3bUaAv5LEALw_wcB&selectedpro
perty=248566&city=9395

แกรนด์ ดีลักซ์ (Grand Deluxe Room)ขนาด32 ตร.ม.

ห้องพักที่สมบูรณ์แบบ ไม่ว่าท่านจะเดินทางเป็นคู่หรือพร้อมครอบครัว ห้องแกรนด์ ดีลักซ์ ที่กว้างขวางมาพร้อมเตียงคิงไซส์เดี่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันเพื่อรับประกันความพึงพอใจ และความสะอาดสบายของแขกผู้เข้าพักทุกท่าน



รูปที่ 3.6 Grand Deluxe Room

ที่มา : [https://www.agoda.com/th-](https://www.agoda.com/th-th/pages/agoda/default/DestinationSearchResult.aspx?device=c&network=g&adid=113568402969&rand=14870105888667530661&expid=&adpos=1t1&site_id=1410266&tag=73110d03-3db9-b86d-4780-df44be79f421&prid=469373&gclid=Cj0KCQjwgmNpYBRDRARIsANC2dfn_4mPcZ5AIlSu3xpY9zi1kb2aiklbxOBftFdLH3XA1i1e1Wpr3bUaAv5LEALw_wcB&selectedproperty=248566&city=9395)

th/pages/agoda/default/DestinationSearchResult.aspx?device=c&network=g&adid=113568402969&rand=14870105888667530661&expid=&adpos=1t1&site_id=1410266&tag=73110d03-3db9-b86d-4780-df44be79f421&prid=469373&gclid=Cj0KCQjwgmNpYBRDRARIsANC2dfn_4mPcZ5AIlSu3xpY9zi1kb2aiklbxOBftFdLH3XA1i1e1Wpr3bUaAv5LEALw_wcB&selectedproperty=248566&city=9395

ดิพลอเมท (Diplomat Room) ขนาด 38 ตร.ม.

ห้องดิพลอเมท (Diplomat rooms) มาพร้อมกับความสะดวกสบายสำหรับธุรกิจและการพักผ่อน สมบูรณ์แบบด้วยพื้นที่ทำงานที่กว้างขวาง โต๊ะเขียนหนังสือ โซฟาและห้องนั่งเล่นแยก สัดส่วนกว้างขวางฟรีสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สายในห้องพัก ที่จะช่วยให้การเดินทางการติดต่อธุรกิจของท่านเป็นไปอย่างราบรื่นและสนุกสนาน



รูปที่ 3.7 Diplomat Room

ที่มา : <https://www.agoda.com/th->

[th/pages/agoda/default/DestinationSearchResult.aspx?device=c&network=g&adid=113568402969&rand=14870105888667530661&expid=&adpos=1t1&site_id=1410266&tag=73110d03-3db9-b86d-4780-df44be79f421&prid=469373&gclid=Cj0KCQjwgMnYBRDRARIsANC2dfn_4mPcZ5AlluSu3xpY9zi1kb2aiklxbOBftFdLH3XA1i1eIWpr3bUaAv5LEALw_wcB&selectedproperty=248566&city=9395](https://www.agoda.com/th-)

สิ่งอำนวยความสะดวกกิจกรรมและความบันเทิง

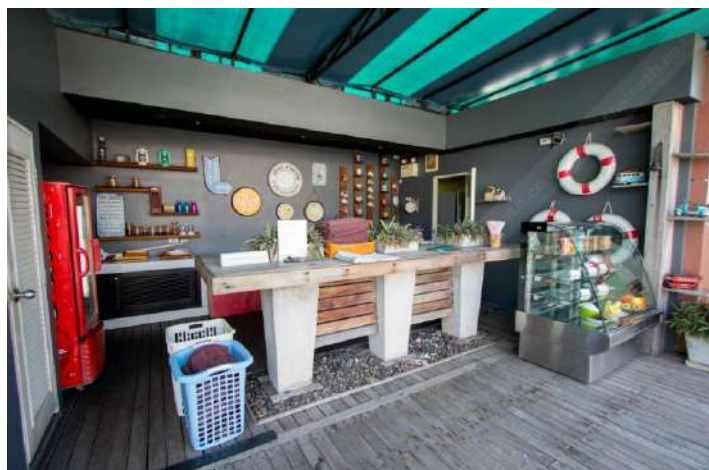
- Swimming pool 8
- Swimming for 3
- มุมเครื่องดื่มห้างสระว่ายน้ำชั้น 8
- “Sala”สปา
- ฟิตเนส



รูปที่ 3.8 Swimming Pool 8

ที่มา : <https://www.agoda.com/th->

th/pages/agoda/default/DestinationSearchResult.aspx?device=c&network=g&adid=11356840296
 9&rand=14870105888667530661&expid=&adpos=1t1&site_id=1410266&tag=73110d03-3db9-
 b86d-4780-df44be79f421&prid=469373&gclid=Cj0KCQjwgMnYBRDRARIsANC2dfn_
 4mPcZ5AIlSu3xpY9zi1kb2aiklxbOBftFdLH3XA1i1elWpr3bUaAv5LEALw_wcB&selectedpro
 perty=248566&city=9395



รูปที่ 3.9 มุมเครื่องดื่มข้างสระว่ายน้ำ

ที่มา : <https://www.agoda.com/th->

[th/pages/agoda/default/DestinationSearchResult.aspx?device=c&network=g&adid=11356840296](https://www.agoda.com/th-)
[9&rand=14870105888667530661&expid=&adpos=1t1&site_id=1410266&tag=73110d03-3db9-](https://www.agoda.com/th-)
[b86d-4780-df44be79f421&prid=469373&gclid=Cj0KCQjwgMnYBRDRARIsANC2dfn_](https://www.agoda.com/th-)
[4mPcZ5AlluSu3xpY9zi1kb2aiklbxOBftFdLH3XA1i1elWpr3bUaAv5LEALw_wcB&selectedpro](https://www.agoda.com/th-)
[perty=248566&city=9395](https://www.agoda.com/th-)



รูปที่ 3.10 สปา (Spa)

ที่มา : <https://www.agoda.com/th->

[th/pages/agoda/default/DestinationSearchResult.aspx?device=c&network=g&adid=11356840296](https://www.agoda.com/th-)
[9&rand=14870105888667530661&expid=&adpos=1t1&site_id=1410266&tag=73110d03-3db9-](https://www.agoda.com/th-)
[b86d-4780-df44be79f421&prid=469373&gclid=Cj0KCQjwgMnYBRDRARIsANC2dfn_](https://www.agoda.com/th-)
[4mPcZ5AlluSu3xpY9zi1kb2aiklbxOBftFdLH3XA1i1elWpr3bUaAv5LEALw_wcB&selectedpro](https://www.agoda.com/th-)
[perty=248566&city=9395](https://www.agoda.com/th-)



รูปที่ 3.11 Gym

ที่มา : <https://www.agoda.com/th->

[th/pages/agoda/default/DestinationSearchResult.aspx?device=c&network=g&adid=113568402969&rand=14870105888667530661&expid=&adpos=1t1&site_id=1410266&tag=73110d03-3db9-b86d-4780-df44be79f421&prid=469373&gclid=Cj0KCQjwgMnYBRDRARIsANC2dfn_4mPcZ5AlluSu3xpY9zi1kb2aiklxbOBftFdLH3XA1i1eIWpr3bUaAv5LEALw_wcB&selectedproperty=248566&city=9395](https://www.agoda.com/th-th/pages/agoda/default/DestinationSearchResult.aspx?device=c&network=g&adid=113568402969&rand=14870105888667530661&expid=&adpos=1t1&site_id=1410266&tag=73110d03-3db9-b86d-4780-df44be79f421&prid=469373&gclid=Cj0KCQjwgMnYBRDRARIsANC2dfn_4mPcZ5AlluSu3xpY9zi1kb2aiklxbOBftFdLH3XA1i1eIWpr3bUaAv5LEALw_wcB&selectedproperty=248566&city=9395)

บริการอื่นๆสำหรับผู้เข้าพัก

- ตู้นิรภัย
- บริการซักอบรีด และซักแห้ง
- เครื่องปรับอากาศภายในโรงแรม
- พนักงานให้บริการได้หลากหลายภาษา
- แผงควบคุมสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักแบบทัชสกรีน(touch screen)
- เมนูหมอนแบบต่างๆ
- บริการอำนวยความสะดวกตลอด 24 ชม.
- บริการแผนกต้อนรับส่วนหน้าตลอด 24 ชม.

ห้องอาหารในโรงแรมนูโว ซิตี้

ห้องอาหาร(Canal)

ห้องอาหาร ระดับ 4ดาว ของโรงแรมNovvo cityขอแนะนำอาหารนานาชาติ”ฮาลาล”ซึ่งมีความหลากหลายเปิด 11.30-14.00 น.ในบรรยากาศริมแม่น้ำ ตกแต่งสวยงามสี่แสนสดใสสวยงามใน ส่วนของอาหาร จะแบ่งเป็นโซนๆ มีโซนอาหารไทย อาหารนานาชาติ มีความหลากหลาย ทั้ง ก๋วยเตี๋ยว ส้มตำ น้ำพริก ขนมนจีน ไปจนถึงอาหารอินเดียดั้งเดิม เป็นสูตรของทางโรงแรม



รูปที่ 3.12 ห้องอาหาร(Canal)

ที่มา : <https://www.agoda.com/th->

th/pages/agoda/default/DestinationSearchResult.aspx?device=c&network=g&adid=11356840296
 9&rand=14870105888667530661&expid=&adpos=1t1&site_id=1410266&tag=73110d03-3db9-
 b86d-4780-df44be79f421&prid=469373&gclid=Cj0KCQjwgmNpYBRDRARIsANC2dfn_
 4mPcZ5AIlSu3xpY9zi1kb2aiklxbOBftFdLH3XA1i1elWpr3bUaAv5LEALw_wcB&selectedpro
 perty=248566&city=9395



รูปที่ 3.13 ห้องอาหาร(Canal)

ที่มา : <https://www.agoda.com/th->

[th/pages/agoda/default/DestinationSearchResult.aspx?device=c&network=g&adid=113568402969&rand=14870105888667530661&expid=&adpos=1t1&site_id=1410266&tag=73110d03-3db9-b86d-4780-df44be79f421&prid=469373&gclid=Cj0KCQjwgMnYBRDRARIsANC2dfn_4mPcZ5AlluSu3xpY9zi1kb2aiklxbOBftFdLH3XA1i1eIWpr3bUaAv5LEALw_wcB&selectedproperty=248566&city=9395](https://www.agoda.com/th-)

เดอะ ซารา เรสตอรองท์ (The Sara Restaurant)

ห้องอาหารตั้งอยู่บริเวณล็อบบี้ ของโรงแรม ที่เน้นการตกแต่งแบบเรียบง่าย หรุธราสวยงาม ในสไตล์บูติกโมเดิร์น ด้วยโทนสีขาวดำ ให้แสงสว่างที่พอดี ด้วยกระจกบานใหญ่ นั่งได้แบบสบายๆ ทั้งสองโซนคือ ห้องปรับอากาศ และ โอเพ่นแอร์บริเวณระเบียงมีทั้งมือเช้า มือเที่ยง บริการอาหารแบบบุฟเฟต์และอาลาการ์ท์ ทั้งอาหารไทย ยุโรป และอินเดีย และรับจัดงานเลี้ยงประชุมสัมมนา ที่รังสรรค์อาหารโดยเชฟไทยและต่างประเทศ อีกทั้งยังได้รับรับโล่มาตรฐานร้านอาหารฮาลาล เพื่อการท่องเที่ยว จากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาอีกด้วย

ห้องอาหารแห่งนี้ยังมีแบบอาคารที่หลากหลายรายการ อาทิ ข้าวหมกแพะ, ข้าวหมกไก่, ต้มยำกุ้ง หากมาทานอาหารที่ห้องอาหารแห่งนี้สิ่งที่ควรพลาดไม่ได้ที่ต้องมาลิ้มชิมรส คือ “ผัดไทยไข่ห่อซารา” ด้วยความอร่อยที่การันตีรางวัลชนะเลิศจากเวที SME ของการกระทรวงอุตสาหกรรม



รูปที่ 3.14 ผัดไทยไข่อห่อซารา (The Sara Restaurant)

ที่มา: <https://www.pptvhd36.com>



รูปที่ 3.15 The Sara Restaurant

ที่มา : <https://www.agoda.com/th->

[th/pages/agoda/default/DestinationSearchResult.aspx?device=c&network=g&adid=11356840296](https://www.agoda.com/th-)
[9&rand=14870105888667530661&expid=&adpos=1t1&site_id=1410266&tag=73110d03-3db9-](https://www.agoda.com/th-)
[b86d-4780-df44be79f421&prid=469373&gclid=Cj0KCQjwgMnYBRDRARIsANC2dfn_](https://www.agoda.com/th-)
[4mPcZ5AlluSu3xpY9zi1kb2aiklxbOBftFdLH3XA1i1elWpr3bUaAv5LEALw_wcB&selectedpro](https://www.agoda.com/th-)
[perty=248566&city=9395](https://www.agoda.com/th-)



รูปที่ 3.16 The Sara Restaurant

ที่มา: <https://pantip.com/topic/34051254>

ที่สำคัญคือ โรงแรมนี้ได้รับการตีคุณภาพด้วย Certificate จากคูโบ เมื่อเดือนมกราคม 2017 ที่ผ่านมา เพื่อรับรองว่าเป็น Halal Hotel แท้จริง ซึ่งโรงแรมที่ได้รับรองนี้มีอยู่เพียงไม่กี่แห่งในประเทศไทย



รูปที่ 3.17 ใบรับรองได้มาตรฐานฮาลาล

ที่มา: <https://www.thairath.co.th/content/924478>

อาหารฮาลาล



รูปที่ 3.18 อาหารฮาลาล

ที่มา : <http://www.goodlifeupdate.com/28044/healthy-food/halalfood/>

อาหารฮาลาล คือ อาหารที่ไม่มีสิ่งต้องห้ามเจือปน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเนื้อสัตว์นั้นจะต้องเป็นเนื้อฮาลาล และไม่เจือปนสิ่งฮะรอม (Haram) หรือสิ่งต้องห้ามบริโภคน เช่น เหล้า หรือไขมันหมู เป็นต้น เนื้อสัตว์ หรือ ผลิตภัณฑ์จากสัตว์ที่ฮาลาล จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสัตว์นั้นผ่านการเชือดที่ถูกต้องตามแนวทางอิสลามดังต่อไปนี้

1. ผู้เชือดเป็นมุสลิมที่เข้าใจ และรู้วิธีการเชือดแบบอิสลามอย่างแท้จริง
2. สัตว์ที่จะนำมาเชือดจะต้องไม่เป็นสัตว์ต้องห้าม เช่น สุกร สัตว์ที่ล่าหรือบริโภคนสัตว์อื่นเป็นอาหาร เช่น เสือ สุนัข สัตว์ปีกที่ล่าหรือบริโภคนสัตว์อื่นเป็นอาหาร เช่น เหยี่ยว นกอินทรี สัตว์เลื้อยคลาน เช่น งู
3. สัตว์ยังมีชีวิตขณะทำการเชือด
4. การเชือดต้องเริ่มต้น ด้วยการเปล่งคำว่า "บิสมิลลาฮฺ" อันมีความหมายว่า ด้วยพระนามของอัลลอฮฺ
5. การเชือดโดยใช้มีดคมตัดเส้นเลือดใหญ่ หลอดลม หลอดอาหาร ที่ล่าคอให้ขาดจากกัน เพื่อให้สัตว์ตายโดยไม่ทรมาน
6. สัตว์ต้องตายสนิทก่อนที่จะแลเนื้อ หรือดำเนินการใด ๆ ต่อไป

ห้องนนาสราญ (Nana Saran Meeting Room)

ห้องนนาสราญ มีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ได้รับการจัดให้เหมาะสำหรับการประชุมต่างๆ และการจัดสัมมนาขนาดเล็ก ห้องนนาสราญ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย เช่นเดียวกับห้องนนาภิรมย์ บอลรูม แต่ต่างด้วยขนาดที่สามารถจัดสรรพื้นที่ได้มากขึ้น เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีร่วมกันสำหรับผู้เข้าร่วมประชุม



รูปที่ 3.19 ห้องนนาสราญ (Nana Saran Meeting Room)

ที่มา:<https://www.sawadee.com>.



รูปที่3.20 ทางไปห้องประชุมสมรรถนนา จุได้ 180 คน

ที่มา:<https://www.thairath.co.th>

3.3 ตำแหน่งงานและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย



รูปที่ 3.21 นักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ที่มา: ผู้จัดทำ

ชื่อ – นามสกุล : อนุรักษ์ จันทรนุ่ม
 ตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย : นักศึกษาฝึกงาน (Trainee)
 แผนก : (ฝ่ายบุคคล)
 ระยะเวลาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา : 8 มกราคม -30 เมษายน 2561

งานที่ได้รับมอบหมาย

- เตรียมเอกสารต่างๆเช่นเอกสารการเงินหรือเอกสารสัญญาที่ต้องส่งให้ ผู้จัดการเซ็นทุกๆเช้าและป้มวันที่ให้ถูกต้อง
- รับโทรศัพท์
- จัดเรียงเอกสารขาด/ลามาสายของพนักงาน
- เดินส่งเอกสาร
- เบิกของใช้ภายในแผนก เช่น กระดาษใช้สำหรับพิมพ์ และปรินเอกสาร
- จัดเก็บเอกสารข้อมูลพนักงานเข้าแฟ้มให้ถูกต้อง ของแต่ละแผนก
- พิมพ์เอกสารต่างๆของทาง โรงแรมตามคำสั่งพี่เลี้ยง
- ส่ง แฟกซ์

การทำงานในแต่ละวันต่อไป ดังนี้

ในแต่ละวันของแผนกฝ่ายบุคคลจะมีงานเอกสารเป็นจำนวนมาก เช่นเอกสารสัญญาต่างๆ เอกสารการขาดลามาสาย เอกสารการคัดคนเข้าเอาคนออก การประกาศรับสมัครพนักงานคัดกรองผู้สมัครงานเข้าทำงาน การอบรมปฐมนิเทศพนักงานใหม่ เอกสารด้านเงินเดือนของพนักงานในแต่ละเดือนและสวัสดิการของพนักงานประกันสังคม เอกสารของพนักงานต่างด้าวที่ต้องไปขึ้นทะเบียนให้เป็นคนงานที่ถูกต้องตามกฎหมายฯ

3.4 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา



รูปที่ 3.22 พนักงานที่ปรึกษา
ที่มา: ผู้จัดทำ

ชื่อ – นามสกุล : คุณ ไอลา วี
ตำแหน่งงาน : ผู้รักษาการแทนผู้จัดการ
แผนก : บุคคล

3.5 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

วันที่ 8 มกราคม 2561 ถึง วันที่ 30 เมษายน 2561

ตารางที่ 3.1 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ม.ค. 61	ก.พ. 61	มี.ค.61	เม.ย.61
ศึกษาปัญหาที่สนใจและวางแผนในการทำโครงการ	↔			
กำหนดหัวข้อโครงการและรวบรวมข้อมูล		↔		
ลงมือปฏิบัติงาน		↔		
จัดทำเล่มโครงการ		↔		↔
ตรวจสอบและแก้ไขโครงการ			↔	↔
นำเสนอโครงการ				↔

1. ศึกษาปัญหาที่สนใจและวางแผนในการทำโครงการ
2. กำหนดหัวข้อที่สนใจ รวบรวมข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ปรึกษาที่เลี้ยง
3. ลงมือปฏิบัติงาน ตามแผนกำหนดการ
4. จัดทำเล่มโครงการ สร้างเครื่องมือแบบสอบถาม
5. ตรวจสอบแก้ไขโครงการ
6. สรุป รวบรวมข้อมูล เพื่อนำเสนอต่ออาจารย์

3.6 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

ฮาร์ดแวร์

1. เครื่องคอมพิวเตอร์
2. เครื่องปริ้น
3. กล้องถ่ายภาพจากโทรศัพท์มือถือ
4. อุปกรณ์ในการทำแบบสอบถาม

ซอฟต์แวร์

1. โปรแกรม Microsoft Word
2. โปรแกรมคำนวณ PSPP
3. Web Application/Google Form.

บทที่ 4

ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

จากการสร้างโครงการ “On-line application for employment test at Nouvo city Hotel” เป็นแบบทดสอบออนไลน์จิตวิทยา เพื่อวัดทัศนคติหรือเจตคติการทำงานผู้ที่มาสมัครงาน มีขั้นตอนการสร้างโครงการแบบทดสอบออนไลน์โดยใช้ Google Form ดังนี้

4.1 การเตรียมวิธีสร้างแบบทดสอบ

4.1.1 สำนวนปัญหาที่เกิดขึ้น

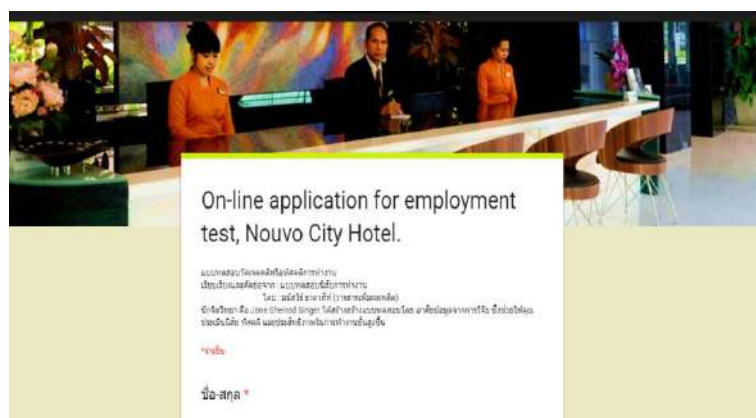
จากการที่ได้เข้าไปปฏิบัติงานที่โรงแรม Nouvo city ได้สังเกตเห็นว่าในแต่ละวันมีผู้สนใจสมัครงานจำนวนมาก แต่บุคลากรในแผนกมีจำนวนจำกัดและไม่มีเวลามากพอที่จะสามารถสัมภาษณ์ทดสอบทัศนคติหรือเจตคติ (Attitude) ผู้สมัครงานได้ตลอดเวลา ดังนั้นผู้จัดทำจึงคิดสร้างโครงการแบบทดสอบพัฒนากระบวนการคัดเลือกผ่าน Google Form หนึ่งในบริการ Web application สร้างแบบทดสอบออนไลน์ เพื่อไม่ให้เสียโอกาสในการรับพนักงานใหม่เข้ามาทำงานและยังช่วยลดค่าใช้จ่ายและประหยัดระยะเวลาในการสัมภาษณ์ทั้งผู้ที่สัมภาษณ์และผู้ที่ได้รับสมัครและสามารถคัดเลือกบุคลากรได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรต้องการ

4.1.2 ศึกษากระบวนการสร้างแบบทดสอบทัศนคติหรือเจตคติ

4.1.3 ศึกษาการใช้งานของ Google Form

4.1.4 สร้างแบบทดสอบออนไลน์ Google Form

4.1.5 ให้พนักงานในแผนกบุคคลทดลองใช้แบบทดสอบออนไลน์วิเคราะห์ข้อมูลจากการทดลองใช้งาน



รูปที่ 4.1 แบบทดสอบ on-line application for employment test at Nouvo city Hotel.

ที่มา: ผู้จัดทำ

Google Form

Google Form เป็น Apps ในกลุ่มของ Google Drive ซึ่งให้เราสามารถสร้างแบบฟอร์มสำหรับกรอกข้อมูลเช่น แบบประเมิน แบบสอบถาม ใบสมัครงาน ฟอร์มสำหรับการเก็บข้อมูลแบบทดสอบ ฯลฯ สำหรับการตรวจสอบต้องเพิ่ม Add-on เพื่อใช้ในการตรวจ ทั้งหมดที่กล่าวมา เราสามารถใช้ Google Form ในการสร้างส่วนรับข้อมูลเอาไว้ใช้งานได้เลย นอกจากนี้ Google ยังให้เราใช้งานแบบฟรีๆ อีกด้วย ในการนำไปประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนเช่น การสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียน การสร้างแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน การสร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลต่างๆ

4.2 วิธีการสร้างแบบทดสอบ“On-line application for employment test at Nouvo city Hotel”

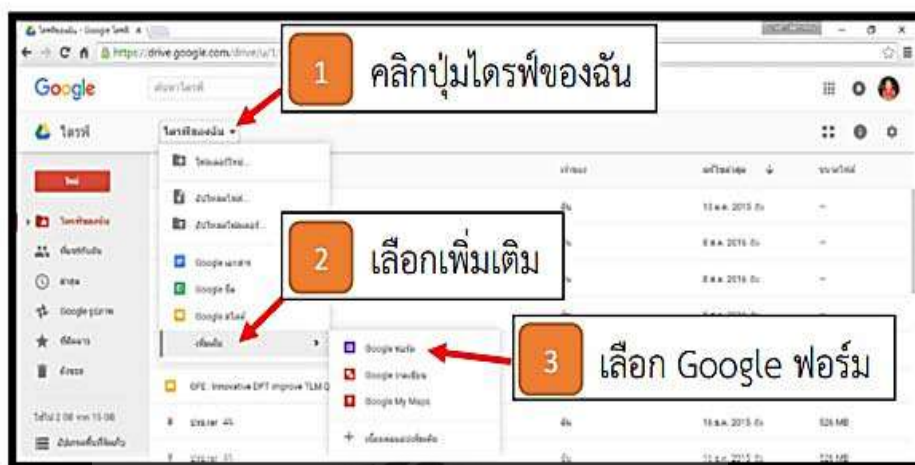
ให้ Login ด้วย e-mail ของ Gmail โดยสามารถทำได้ 2 วิธี คือ เข้าผ่าน Google App และเข้าผ่านเว็บ drive.google.com เพื่อการทำงานบน Google Form การเข้า Google Drive ผ่าน Google App ได้ตามขั้นตอน(ดังรูปที่ 4.2)



รูปที่ 4.2 Login ด้วย e-mail ของ Gmail

ที่มา : ผู้จัดทำ

Login เข้าสู่ Google Drive แล้วให้คลิกที่ “ไครฟ์ของฉัน” แล้วให้เลือก Google Form แล้วจะได้ฟอร์มพร้อมที่ทำงาน(ดังรูปที่ 4.3)



รูปที่ 4.3 การเข้าใช้งาน Google Form

ที่มา : ผู้จัดทำ

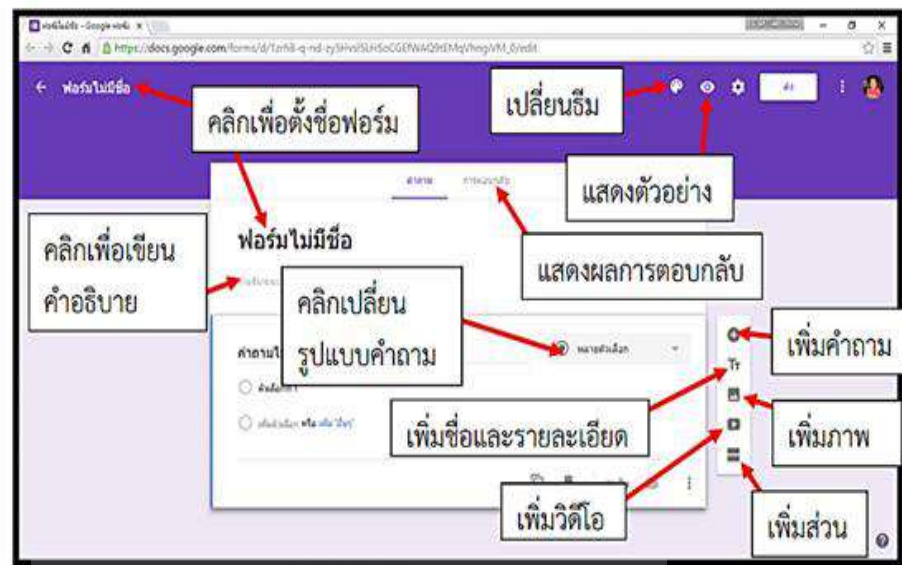
ในหน้าต่างฟอร์ม จะมีเครื่องมือให้เราปรับแต่งรูปแบบฟอร์มตามต้องการ เช่น ตั้งชื่อเรื่อง การเปลี่ยนธีม การเขียนหัวข้อคำถาม(Question Title) การเขียนคำอธิบายเพิ่มเติม (Help Text) (ดังรูปที่ 4.4)

แถบเครื่องมือต่างๆของการใช้งานสร้างแบบทดสอบ Google Form.



รูปที่ 4.4 เครื่องมือต่างๆของการใช้งาน Google Form

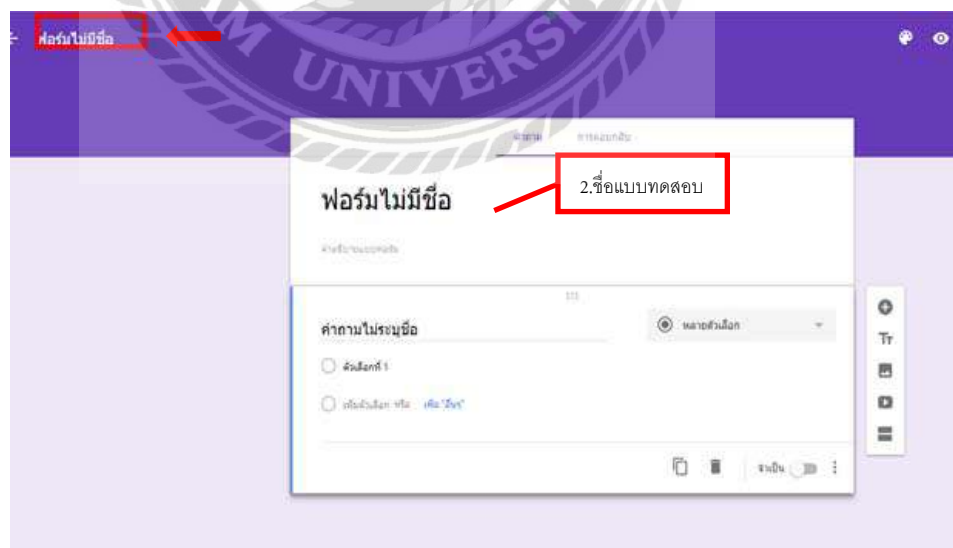
ที่มา : ผู้จัดทำ



รูปที่ 4.5 หน้าฟอร์มและแถบเครื่องมือใช้งานในการสร้างแบบทดสอบ

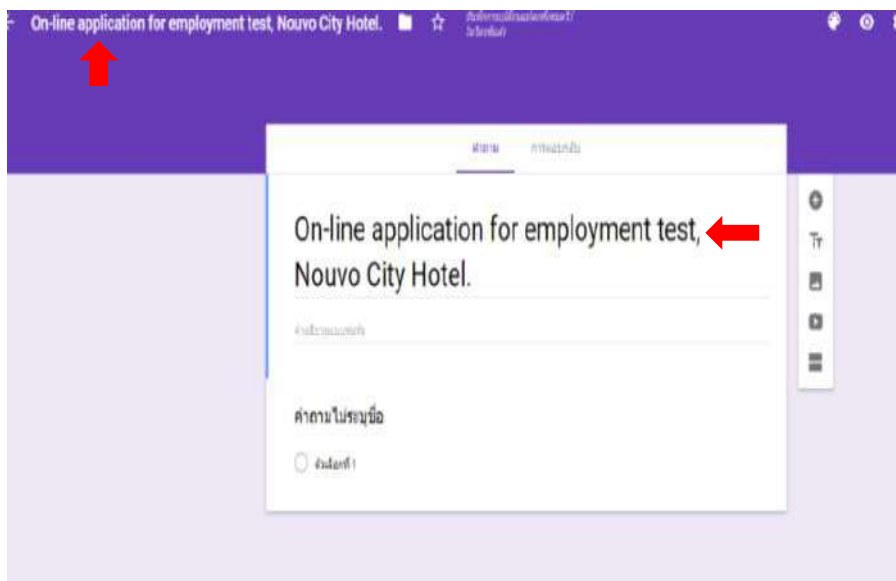
ที่มา : ผู้จัดทำ

ขั้นตอนที่ 1.คลิกไปที่มุมบนซ้ายมือ แล้วพิมพ์ชื่อแบบฟอร์ม“On-line application for employment test at Nouvo City Hotel.” เมื่อกดเสร็จให้คลิกที่ “ตกลง”และหลังจากนั้นกรอกชื่อแบบทดสอบ(ดังรูป4.6-4.7)



รูปที่ 4.6การตั้งชื่อฟอร์มและการตั้งชื่อแบบทดสอบ

ที่มา: ผู้จัดทำ



รูปที่ 4.7 การกรอกหัวข้อหลักขอแบบทดสอบ

ที่มา : ผู้จัดทำ

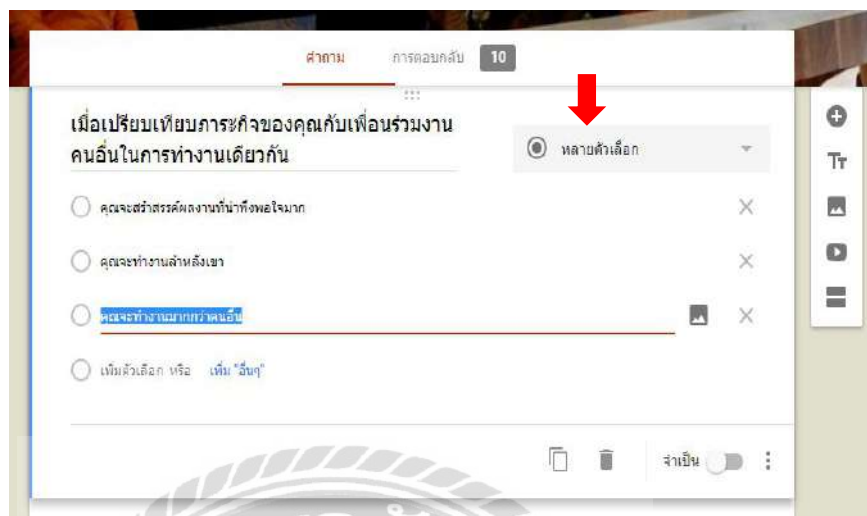
ขั้นตอนที่ 2. ตั้งคำถามและกำหนดลักษณะของคำตอบตามลักษณะของคำถาม โดยกำหนดเป็นคำตอบสั้นๆ สาเหตุ เพราะคำถามในส่วนหัวข้อที่ให้ผู้ทดสอบตอบนั้นเป็นคำถามเดียวจึงกำหนดรูปแบบเป็นคำตอบสั้นๆ (ดังรูป 4.8)



รูปที่ 4.8 แสดงการตั้งคำถามและกำหนดคำตอบ

ที่มา: ผู้จัดทำ

ขั้นตอนที่ 3. ส่วนการกำหนดคำตอบ แบบหลายตัวเลือก นั้นจะใช้ในคำถามที่มีคำตอบให้เลือกเป็นข้อ เช่น ก). ข).ค). หรือ 1)2) 3) โดยให้ผู้ตอบนั้นเลือกคำตอบที่คิดว่าถูกต้องที่สุด (ดังรูป 4.9และ4.10)



รูปที่ 4.9 การกำหนดคำตอบแบบหลายตัวเลือก

ที่มา: ผู้จัดทำ



รูปที่ 4.10 การกำหนดคำตอบแบบหลายตัวเลือก

ที่มา: ผู้จัดทำ

ขั้นตอนที่ 5. ในหน้าของการออกแบบ จะสังเกตเห็นเครื่องหมาย*สีแดงปรากฏอยู่หลังหัวข้อคำถามเพื่อให้ผู้กรอกได้ทราบว่าเป็นคำถามที่ต้องการคำตอบ(ดังรูป4.11)

ถ้าเพื่อนร่วมงานเขาล้มเหลวในการทำตามที่กำหนด*

- คุณยินดีที่จะรับผิดชอบงานนั้นแทน
- รู้สึกว่าเขาเป็นคนโชคร้ายจัง
- จะทำแทน ถ้ามีคนบอกให้ทำ

เมื่อคุณทำงาน *

- ไม่ค่อยจะเกิดอุปสรรคปัญหาบ่อยนัก
- เกือบจะทุกครั้งที่ท่านมีปัญหา
- มักจะมีอุปสรรคปัญหามากกว่าคนอื่น

สัมพันธภาพในหมู่เพื่อนร่วมงาน *

- คุณสามารถเข้ากับทุกคนได้เป็นอย่างดี
- มักจะมีข้อโต้แย้งกันอยู่เสมอ

รูปที่ 4.11 *เครื่องหมายต้องการคำตอบ

ที่มา: ผู้จัดทำ

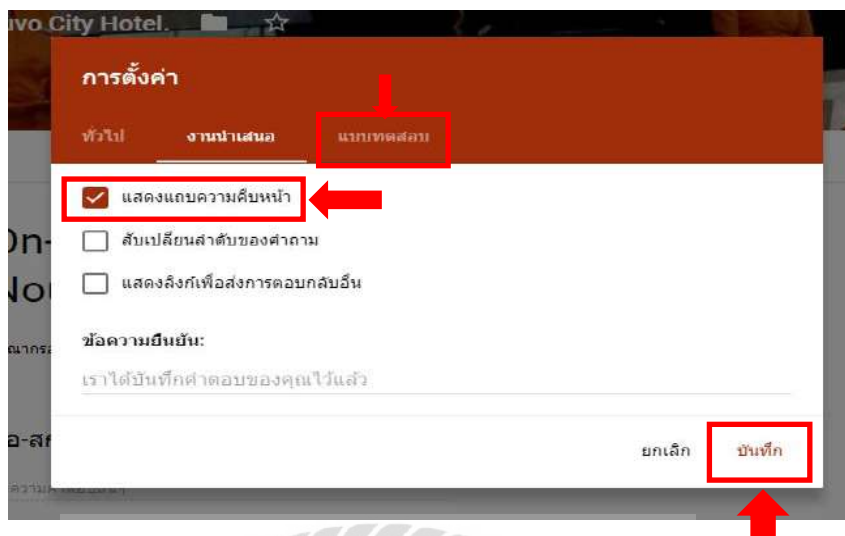
ขั้นตอนที่ 6. เมื่อทำการตั้งคำถามที่ต้องการเรียบร้อยแล้วหลังจากนั้นเราจะต้องเข้าไปตั้งค่าของแบบทดสอบ โดยไปที่เครื่องหมาย การตั้งค่า(ดังรูป 4.12)



รูปที่ 4.12 เมนูการตั้งค่า

ที่มา: ผู้จัดทำ

ขั้นตอนที่ 7. จากนั้นให้ไปกำหนดการนำเสนอ >เลือกแสดงความคิดเห็น >แล้วบันทึก

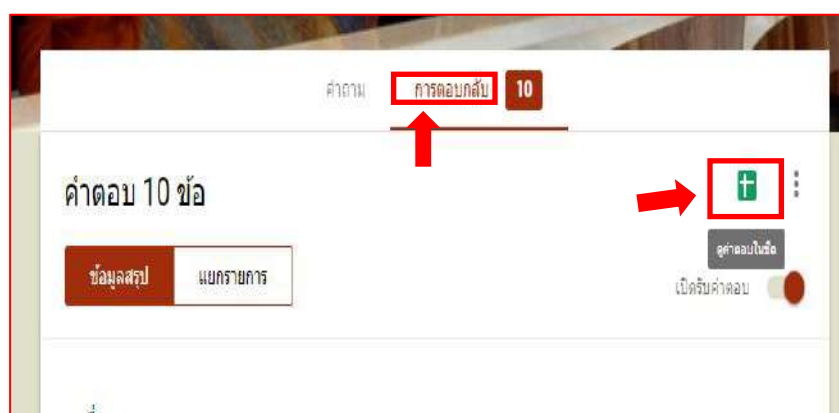


รูปที่ 4.13 การตั้งค่า

ที่มา: จัดทำ

เมื่อทำการตั้งค่าครบถ้วนแล้วเราสามารถเก็บข้อมูลผู้เข้าทำแบบทดสอบไว้ใน *สเปรตชีต (Spreadsheet)* แบบทดสอบนี้เป็นแบบทดสอบเชิงจิตวิทยาผู้สร้างคำถามและคำตอบแบบทดสอบคือ Jane Sherrod Roger โดยอาศัยข้อมูลจากการวิจัยเป็นข้อสอบแนวจิตวิทยาวัดทัศนคติ คำตอบของทุกข้อจึงไม่มีข้อที่ผิด เพียงแต่คะแนนของแต่ละคำตอบนั้นจะแตกต่างกันเราจึงต้องสร้าง *สเปรตชีต (Spreadsheet)* เพิ่มขึ้นอีกหนึ่งหน้าเพื่อสรุปคะแนนของผู้เข้าทำแบบทดสอบของแต่ละคน

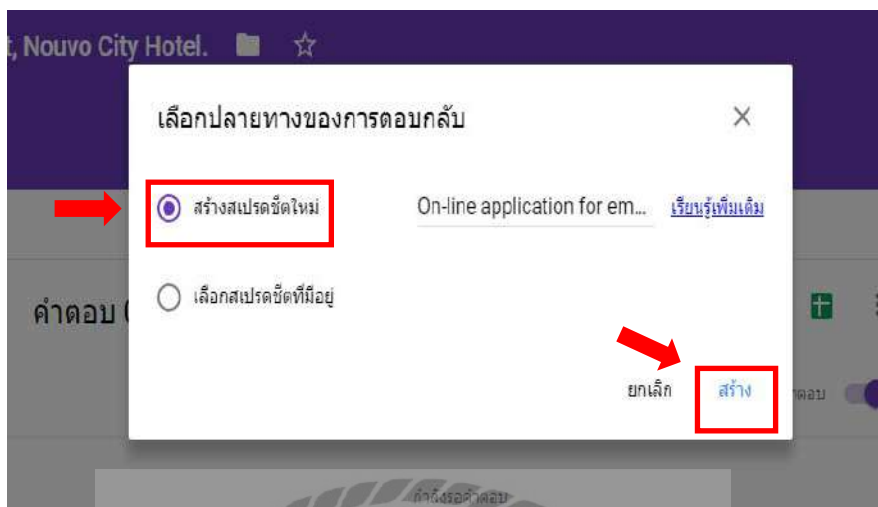
ขั้นตอนที่ 8. โดยการเข้าไปที่ หน้าการตอบกลับ >เลือก *สเปรตชีต (Spreadsheet)* (ดังรูป 4.14 และ 4.15)



รูปที่ 4.14 การสร้างสเปรตชีตในการเก็บคะแนนผู้ทำแบบทดสอบ

ที่มา :ผู้จัดทำ

ขั้นตอนที่ 9. เมื่อเรากดเข้ามาที่ สเปรตชีต(Spreadsheet) จะปรากฏหน้าต่างเพื่อทำการสร้างโดยกำหนดให้สร้างสเปรตชีต(Spreadsheet) ใหม่(ดังรูป 4.15)



รูปที่ 4.15 การสร้างสเปรตชีต(Spreadsheet) ใหม่เพื่อเก็บข้อมูลผู้ทำแบบทดสอบ
ที่มา :ผู้จัดทำ

สเปรตชีต(Spreadsheet) จะเป็นที่เก็บข้อมูลของผู้ที่เข้ามาทำแบบทดสอบทั้งหมด รวมถึงคำตอบที่ผู้ทำแบบทดสอบตอบในแต่ละข้อในสเปรตชีต(Spreadsheet) นี้จะแสดงค่าทั้งหมดที่ผู้ทำแบบทดสอบได้กรอกข้อมูลลงไป เช่น เวลาในการทำแบบทดสอบ ชื่อ-นามสกุล อายุ คำถาม และคำตอบที่ผู้ทำแบบทดสอบเลือก(ดังรูป 4.16)

ข้อที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	ค่าแห่งข้อนี้	ผลคูณค่าข้อนี้	ตั้งเปรียบเทียบผลคูณข้อนี้กับจำนวนเต็มบวกที่วางเรียงกัน	ถ้าพร้อมจะเริ่มต้นการทำการ
1	14/5/2018, 3 23:02 ลุงคตล		หนึ่งทศวรรษ	ต้องเฉพาะในกรณีคูณหนึ่งทั้งจำนวนเท่านั้น		
2	14/5/2018, 4 21:30 มาลี	23	หนึ่งทศวรรษครึ่ง	ต้องเฉพาะในกรณีคูณหนึ่งทั้งจำนวนเท่านั้น	ผลจะสร้างผลคูณค่าที่ต่อเนื่องกัน	ผู้ทำแบบฉบับเฉพาะตัว
3	14/5/2018, 4 57:21 วนะ	25	ทศวรรษ	โดยเฉลี่ยคือ 5-7 วัน	ผลจะสร้างผลคูณค่าที่ต่อเนื่องกัน	ผู้ทำแบบฉบับประจำตัว
4	14/5/2018, 5 00:57 สมศักดิ์	27	ทศวรรษ	โดยเฉลี่ยคือ 5-7 วัน	ผลจะสร้างผลคูณค่าที่ต่อเนื่องกัน	จะทำงาน ถ้ามีครอบครัว
5	14/5/2018, 5 03:18 นงนิตา	23	หนึ่งทศวรรษครึ่ง	ต้องเฉพาะในกรณีคูณหนึ่งทั้งจำนวนเท่านั้น	ผลจะสร้างผลคูณค่าที่ต่อเนื่องกัน	คนมีดีก็จะมีดีอยู่ยาวนาน
6	14/5/2018, 5 08:20 รัชดา	22	หนึ่งทศวรรษครึ่ง	ต้องเฉพาะในกรณีคูณหนึ่งทั้งจำนวนเท่านั้น	ผลจะสร้างผลคูณค่าที่ต่อเนื่องกัน	คนมีดีก็จะมีดีอยู่ยาวนาน
7	14/5/2018, 5 21:54 สมณัฐ	33	หนึ่งทศวรรษครึ่ง	ต้องเฉพาะในกรณีคูณหนึ่งทั้งจำนวนเท่านั้น	ผลจะสร้างผลคูณค่าที่ต่อเนื่องกัน	คนมีดีก็จะมีดีอยู่ยาวนาน
8	14/5/2018, 5 27:57 ชาญชอง	13	หนึ่งทศวรรษครึ่ง	โดยเฉลี่ย 2-3 เดือนต่อปี	ผลจะสร้างผลคูณค่าที่ต่อเนื่องกัน	
9	14/5/2018, 5 45:15 ฟ้าสี	21	หนึ่งทศวรรษครึ่ง	โดยเฉลี่ย 2-3 เดือนต่อปี	ผลจะสร้างผลคูณค่าที่ต่อเนื่องกัน	
10	14/5/2018, 14 41:14 อธิษฐิ์ รัชชาน	23	หนึ่งทศวรรษครึ่ง	ต้องเฉพาะในกรณีคูณหนึ่งทั้งจำนวนเท่านั้น	ผลจะสร้างผลคูณค่าที่ต่อเนื่องกัน	จะทำงาน ถ้ามีครอบครัว
11						
12						

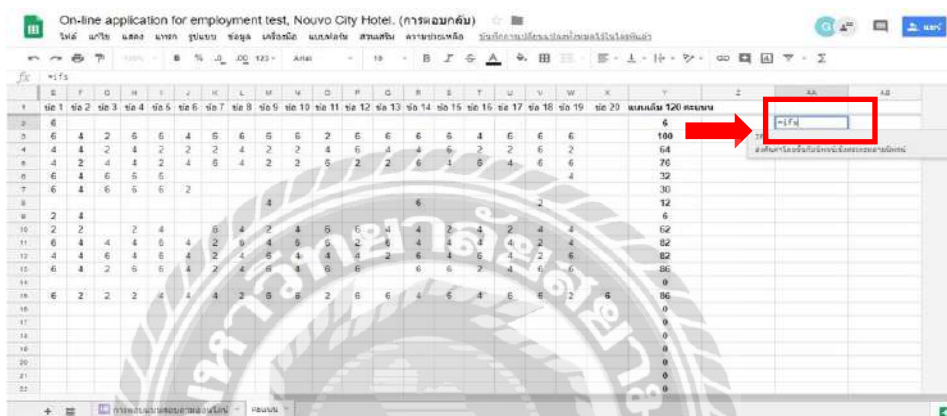
รูปที่ 4.16 สเปรตชีต(Spreadsheet) แสดงการเก็บข้อมูลในแบบทดสอบ
ที่มา :ผู้จัดทำ

ขั้นตอนที่ 10. การสร้างสเปรตชีต(Spreadsheet) เก็บคะแนนด้วยการใช้ฟังก์ชัน IFS ฟังก์ชัน IFS จะตรวจสอบว่าข้อมูลนั้นๆตรงตามเงื่อนไขตั้งแต่หนึ่งข้อขึ้นไป และส่งกลับค่าที่สอดคล้องกับเงื่อนไขที่เป็นจริง(True)เงื่อนไขฟังก์ชัน IFS สามารถเปลี่ยนแปลงคำสั่ง IF ซ้อนหลายชั้นได้ และอ่านได้ง่ายเมื่อมีเงื่อนไขหลายข้อ

สูตรไวยากรณ์ที่ไม่ซับซ้อน

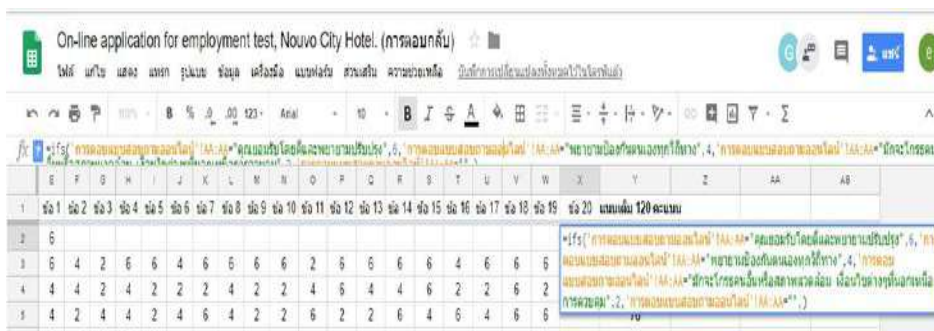
=IFS([บางอย่างเป็น True1,Value if True1, [บางอย่างเป็น True2, Value if True2],...[บางอย่างเป็น True127, Value if True127])

จากนั้นกำหนดฟังก์ชันที่จะใช้ในการหาค่าคะแนนจากคำตอบ โดยใช้ =IFS (ดังรูป 4.17)



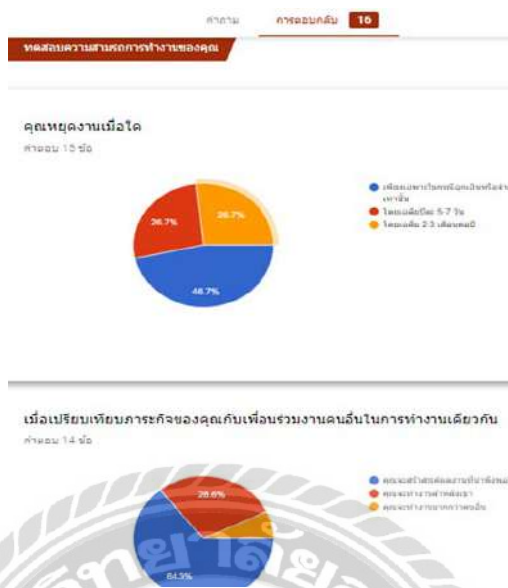
รูปที่ 4.17 การสรุปคะแนนโดยใช้ฟังก์ชันสูตรIFS
ที่มา : ผู้จัดทำ

ขั้นตอนที่ 11. วิธีหาคะแนนรวมเนื่องจากเราต้องการให้คะแนนผู้ทำแบบทดสอบ ซึ่งจะแสดงอยู่ในชีต(sheet) การตอบแบบทดสอบออนไลน์เราจึงต้องผูกลิ้งค์(Link)กับเซลล์ที่เราต้องการกำหนดค่า โดยการ =IFSตามด้วยคอลัม(Cloun)ที่ต้องการผูกลิ้งค์(Link)โดยการ ไปคลิกที่เซลล์(Cell)ในคอลัม(Cloun)นั้นๆ(ดังรูป4.18)



รูปที่ 4.18 สเปรตชีต(Spreadsheet) คะแนนของผู้ทำแบบทดสอบ
ที่มา : ผู้จัดทำ

ลักษณะเกณฑ์ในการให้คะแนนของคำตอบ เป็นมาตราส่วนการประมาณค่าของ (Rating Scale) ชนิด 3 ระดับ ดังนี้ 6 = มาก 4 = ปานกลาง 2 = น้อย สีน้ำเงิน=มาก สีแดง=ปานกลางและ สีส้ม = น้อย



รูปที่ 4.19 แผนภูมิค่าเฉลี่ยของคะแนน
ที่มา : ผู้จัดทำ

ขั้นตอนที่ 12. การใส่คะแนนคำตอบ คือ=IFS(การตอบแบบสอบถามออนไลน์ "A:A=" เพียงเฉพาะในกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็นเท่านั้น",6, การตอบแบบสอบถามออนไลน์ "A:A=" โดยเฉลี่ยปีละ 5-7 วัน",4, "การตอบแบบสอบถามออนไลน์ "A:A=" โดยเฉลี่ย 2-3 เดือนต่อปี",2,"การตอบแบบสอบถามออนไลน์ "A:A=",) (ดังรูป4.20)

การตอบแบบสอบถามออนไลน์ "A:A="กรณีฉุกเฉินโดยที่เฉพาะยามจำเป็น",6, "การตอบแบบสอบถามออนไลน์ "A:A="พยามป้องกันตนเองทุกวิถีทาง",4, "การตอบแบบสอบถามออนไลน์ "A:A="มักจะโกรธคน

	Q	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	
ข้อ 3																							
2	6	6	4	6	6	6	6	2	6	6	6	6	4	6	6	6							
2	4	2	2	2	4	2	2	4	6	4	4	6	2	2	6	2							
4	4	2	4	6	4	2	2	6	2	2	6	4	6	4	6	6							

*ifs("การตอบแบบสอบถามออนไลน์ "A:A="กรณีฉุกเฉินโดยที่เฉพาะยามจำเป็น",6, "การตอบแบบสอบถามออนไลน์ "A:A="พยามป้องกันตนเองทุกวิถีทาง",4, "การตอบแบบสอบถามออนไลน์ "A:A="มักจะโกรธคนเป็นประจำหรือสภาพแวดล้อม เนื่องใจต่างๆที่ออกเหนือการควบคุม",2, "การตอบแบบสอบถามออนไลน์ "A:A="",)

รูปที่ 4.20 การหาค่าคะแนน
ที่มา : ผู้จัดทำ

ขั้นตอนที่ 13.ใส่สูตรรวมคะแนนผ่านและไม่ผ่าน IFS จะทำการรวมคะแนนที่ผู้ทำแบบทดสอบทั้งหมดมาให้ในช่องคะแนนรวมโดยจะแยกเป็นของแต่ละบุคคล คือ=IFS(w6<79,“ไม่ผ่าน”,w6>=80, “ผ่าน”true,“ ”) ผู้ทำแบบทดสอบคนที่6ไม่ผ่าน เกณฑ์คะแนนผ่าน80ไม่ผ่าน79=คะแนนรวมเต็ม120แต่ผู้ทดสอบทำคะแนนได้แค่ 76คะแนนไม่ผ่านการทดสอบ(ดังรูปที่ 4.21)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X
1	เวลา	ข้อสอบ	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	ข้อ 4	ข้อ 5	ข้อ 6	ข้อ 7	ข้อ 8	ข้อ 9	ข้อ 10	ข้อ 11	ข้อ 12	ข้อ 13	ข้อ 14	ข้อ 15	ข้อ 16	ข้อ 17	ข้อ 18	ข้อ 19	ข้อ 20	รวมคะแนน 120 คะแนน	สรุปผล
2	14/5/2016, 3:33:02				6																		6	ไม่ผ่าน
3	14/5/2016, 4:34:00			6	4	2	6	6	4	6	6	6	2	6	6	6	6	4	6	6	6		100	ผ่าน
4	14/5/2016, 4:57:21			4	4	2	4	2	2	4	2	2	4	6	4	4	6	2	2	6	2		64	ไม่ผ่าน
5	14/5/2016, 5:00:57			4	2	4	4	2	4	6	4	2	2	6	2	2	6	4	6	4	6		76	ไม่ผ่าน

รูปที่ 4.21 สูตรการรวมคะแนนคัดเลือกผ่าน และไม่ผ่าน
ที่มา :ผู้จัดทำ

สูตรการวิเคราะห์ข้อมูล:

ในการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นต้นสถิติแบบบรรยายได้แก่ ค่าร้อยละ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean)เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)ดังนี้

การหาค่าร้อยละ(Frequency)

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

สูตร
เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ
f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

รูปที่ 4.22 การหาค่าร้อยละ

ที่มา: <https://doctemple.wordpress.com>

หาค่าเฉลี่ย(Mean)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ \bar{x} (เอ็กซ์บาร์) คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
 $\sum x$ คือ ผลบวกของข้อมูลทุกค่า
 n คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

รูปที่ 4.23 การหาค่าเฉลี่ย

ที่มา: <https://doctemple.wordpress.com>

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{x})^2}{n - 1}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 x แทน ข้อมูลแต่ละจำนวน
 \bar{x} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean) ของข้อมูลในจุดนั้น
 n แทน จำนวนข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

รูปที่ 4.24 ค่าเบี่ยงเบน

ที่มา: <https://doctemple.wordpress.com>

เกณฑ์ในการให้คะแนนตัวแปร

มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งกำหนดระดับค่าคะแนนแบ่งเป็น 3 ระดับ และ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับค่าของคะแนนคำตอบแบบทดสอบจิตวิทยาของ Jane Sherrod Roger โดยอาศัยข้อมูลจากการวิจัยอ้างอิง

ดังนั้น เกณฑ์การแปลผลคะแนนคำตอบ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.00	หมายถึง 6 คะแนน	ซึ่งคือ	=	คะแนนมาก
คะแนนเฉลี่ย 1.68 – 2.33	หมายถึง 4 คะแนน	ซึ่งคือ	=	คะแนนปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.67	หมายถึง 2 คะแนน	ซึ่งคือ	=	คะแนนน้อย

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการจัดทำโครงการ“On-line application for employment test at Nouvo city Hotel” เพื่อที่จะใช้ประโยชน์ในการทดสอบทัศนคติหรือเจตคติต่อการทำงานของผู้สมัครงานและยังพัฒนากระบวนการคัดเลือกให้ทันสมัยสมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้นเพื่อช่วยแก้ปัญหาบุคลากรในโรงแรมไม่เพียงพอต่อการสัมภาษณ์การคัดเลือกพนักงานใหม่และช่วยให้ผู้สมัครไม่เสียเวลาและโอกาสลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางทั้งหมดนี้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อโรงแรมNouvo city โดยมีการเก็บแบบสอบถามเพื่อวัดผลความพึงพอใจที่มีต่อโครงการแบบทดสอบ“On-line application for employment test at Nouvo city Hotel” จากพนักงานตำแหน่งหัวหน้าแผนกและรักษาการแทนภายในโรงแรมจำนวน 20 ชุด โดยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

4.3.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การงาน
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
หัวหน้าแผนก	11	55
รักษาการแทนหัวหน้าแผนก	9	45
อื่นๆ ไปรกระบุ.....	-	-
รวม	20	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นตำแหน่งงานหัวหน้าแผนกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55 และตำแหน่งงานรักษาการแทนหัวหน้าแผนก คิดเป็นร้อยละ 45 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 20 คน

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแผนกงาน

แผนกงาน	จำนวน	ร้อยละ
แผนกF&B	4	20.00
แผนก House keeping	4	20.00
แผนก Engineering	0	0.0
แผนก Human Resources (HR)	3	15.00
แผนก Sale & Marketing	1	5.00
แผนก Spa & Fitness	2	10.00
แผนก Bakery	3	15.00
แผนก Finance & Accounting	0	0.0
แผนก Front Office	3	15.00
รวม	20	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 20 คน แผนกF&Bและแผนก House keeping มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.00 รองลงมา แผนก Human Resources (HR) คิดเป็นร้อยละ 15.00 แผนก Bakery คิดเป็นร้อยละ 15.00 แผนก Front Office คิดเป็นร้อยละ 15.00 แผนก Spa & Fitness คิดเป็นร้อยละ 10.00 แผนก Sale & Marketing คิดเป็นร้อยละ 5.00

4.3.2 ความพึงพอใจต่อการทดลองใช้แบบทดสอบออนไลน์ On-line application for employment test at Nouvo city Hotel ของกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยต่อความพึงพอใจเป็นช่วงคะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานโรงแรม Nouvo city ในการทดลองใช้แบบทดสอบออนไลน์ “on-line application for employment test at Nouvo city Hotel” ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสามารถแจกแจงรายละเอียดเป็นตารางได้ดังต่อไปนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
On-line application ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน	4.40	0.68	พึงพอใจมาก
แบบทดสอบ on-line application สามารถทดสอบทัศนคติผู้สมัคร	4.21	0.64	พึงพอใจมาก
ช่วยลดระยะเวลาในการสัมภาษณ์งาน	4.25	0.64	พึงพอใจมาก
ลดการใช้ทรัพยากร เช่น กระดาษ	4.05	0.76	พึงพอใจมาก
ความเหมาะสมของคำถามในแบบทดสอบ	4.25	0.55	พึงพอใจมาก
มีคู่มือนำวิธีการใช้งาน on-line application	3.90	0.55	พึงพอใจมาก
สามารถจัดสรรเวลาในการสัมภาษณ์งาน	4.25	0.72	พึงพอใจมาก
On-line application สามารถดำเนินงานสัมภาษณ์งานนอกสถานที่ราบรื่น	4.35	0.81	พึงพอใจมาก
การตอบสนองระบบมีประสิทธิภาพ (Application Google form)	4.00	0.65	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4.3 สามารถอธิบายได้ว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานโรงแรม Nouvo city ในการทดลองใช้แบบทดสอบ “On-line application for employment test at Nouvo city Hotel” มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยเรียงตามลำดับความพึงพอใจดังนี้

1. On-line application ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อนมีค่าเฉลี่ย 4.40 อยู่ในความพึงพอใจระดับมาก
2. On-line application สามารถดำเนินงานสัมภาษณ์งานนอกสถานที่ราบรื่นมีค่าเฉลี่ย 4.35
3. ช่วยลดระยะเวลาในการสัมภาษณ์งานมีค่าเฉลี่ย 4.25
4. ความเหมาะสมของคำถามในแบบทดสอบมีค่าเฉลี่ย 4.25
5. สารจัดสรรเวลาในการสัมภาษณ์งานมีค่าเฉลี่ย 4.25
6. แบบทดสอบ on-line application สามารถทดสอบทัศนคติผู้สมัคร มีค่าเฉลี่ย 4.21
7. ลดการใช้ทรัพยากร เช่น กระดาษมีค่าเฉลี่ย 4.05

8. การตอบสนองระบบมีประสิทธิภาพ(Application Google form)มีค่าเฉลี่ย 4.00
9. มีคู่มือนำวิธีการใช้งานon-line applicationมีค่าเฉลี่ย 3.90

จากผลของแบบสอบถามการทดลองใช้แบบทดสอบออนไลน์อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสามารถวัดทัศนคติผู้มาขอสัมภาษณ์งานได้ด้านระบบการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน และสามารถดำเนินงานสัมภาษณ์และคัดเลือกนอกสถานที่ราบรื่นดีซึ่งสอดคล้องที่ผู้จัดทำได้กล่าวไว้

4.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากแบบทดสอบให้พัฒนาด้านคำถามจิตวิทยาให้ยากและซับซ้อนกว่านี้เพื่อให้ผู้ทำแบบทดสอบนั้นได้แสดงทัศนคติด้านการทำงานของตนเองออกมาว่าคุณมีทัศนคติหรือ ศักยภาพภาพความรู้ความสามารถด้านการทำงานดีแค่ไหนเพื่อให้ง่ายต่อการตัดสินใจคัดเลือกผู้สมัครงานเข้ามาทำงานร่วมกับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ



บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลโครงการ

5.1.1 สรุปผล

จากการที่ผู้จัดทำได้โครงการได้เข้าไปปฏิบัติงานสหกิจ ที่ โรงแรมNovuo city ในแผนกบุคคลได้ทราบถึงวิธีการปฏิบัติงานภายในโรงแรมและเห็นความสำคัญในปัญหาต่างๆที่พบในขณะที่ปฏิบัติงาน เช่น บุคลากรรับสมัครพนักงานไม่เพียงพอ บางที่หัวหน้าแผนกหรือผู้ที่เป็นคนทดสอบ สัมภาษณ์อาจติดภาระกิจงานนอกสถานที่และไม่ได้อยู่ภายในโรงแรมจึงทำให้บุคลากรที่มาสมัครงาน หรือทดสอบวัดคุณภาพนั้นเสียทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง จึงทำให้ผู้จัดทำเห็นถึงปัญหาและเกิดความคิดริเริ่มสร้างโครงการนี้เพื่อมาปรับปรุงพัฒนาการคัดเลือกพนักงานให้ดียิ่งขึ้น ผู้จัดทำโครงการจึงจัดสร้างกระบวนการในการสัมภาษณ์ทางออนไลน์ซึ่งประกอบด้วยแบบทดสอบทางจิตวิทยา Google Form หรือเรียก On-line application employment test at Nouvo city Hotel. วัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากระบวนการคัดเลือกพนักงาน เพื่อลดระยะเวลาในการคัดเลือกพนักงานให้มีความรวดเร็วและทันสมัยสมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้นและไม่ให้เสียโอกาสในการรับพนักงานใหม่ได้เข้ามาทำงานอย่างมีประสิทธิภาพตรงตามที่ต้องการ

ดังนั้น โครงการที่จัดทำขึ้นจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนากระบวนการคัดเลือกพนักงาน ให้กับการดำเนินงานส่วนหน้าและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านการสัมภาษณ์งาน และการคัดเลือกผู้เข้ามาสมัครงานงาน เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปประยุกต์ ใช้ได้จริงในอนาคต ประโยชน์ที่ได้รับจากการสร้างแบบทดสอบ On-line application employment test at Nouvo city Hotel เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการคัดเลือกพนักงานให้มีความรวดเร็วทันสมัยวัดประสิทธิภาพความรู้ความสามารถด้านการทำงานของผู้สมัครและง่ายต่อการตัดสินใจคัดเลือกผู้สมัครงานเข้ามาทำงานร่วมกับองค์กรตรงตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรต้องการจากการทำโครงการสรุปผลได้ว่าแบบทดสอบออนไลน์บรรลุตรงตามเป้าหมายอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยตามประเด็นความพึงพอใจดังนี้

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นตำแหน่งงานหัวหน้าแผนกมากที่สุด รองลงมาตำแหน่งงานรักษาการแทนหัวหน้าแผนก และผู้ตอบแบบสอบถามตามแผนกF&B แผนก House keeping มากที่สุด รองลงมา แผนก Human Resources (HR) แผนก Bakery แผนก Front Office แผนก Spa & Fitness แผนก Sale & Marketing แผนก Engineering แผนก Finance & Accounting ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 20 คน

5.1.2 ข้อจำกัดหรือปัญหาที่พบในการทำโครงการ

ในการทำโครงการมักจะประสบปัญหาในเรื่องของด้านการสร้างแบบทดสอบ Google Form เนื่องจากผู้จัดทำยังไม่มีความรู้และข้อมูลในการสร้าง Google Form ขึ้นมา และยังมีปัญหาในด้านคำถามของตัวแบบทดสอบ ที่ยังขาดข้อมูลขอคำถามเพราะเป็นคำถามด้านทัศนคติการทำงาน

5.2 สรุปผลจากการปฏิบัติสหกิจศึกษา

จากการที่ได้ปฏิบัติในโครงการสหกิจศึกษาเป็นระยะเวลา 16 สัปดาห์ ตั้งแต่วันที่ 8 เดือน มกราคม ถึง 30 เมษายน 2561 ที่ โรงแรมNovo city แพนทอน ที่ผ่านมาทำให้ผู้จัดทำรู้จักการทำงานร่วมกับผู้อื่นและได้ประสบการณ์ในการทำงานใหม่ๆ เข้าใจถึงข้อดีในการปฏิบัติงานรวมถึงพบเจอปัญหา และสามารถหาข้อเสนอแนะเพื่อปรับกระบวนการและแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น และยังได้รู้จักการฝึกทักษะความอดทน รวมถึงรู้จักภาวะเบียบในการทำงาน การปฏิบัติงาน และการปรับตัวให้เข้ากับผู้ร่วมงานได้เป็นอย่างดี

5.2.1 ประโยชน์ของการปฏิบัติสหกิจศึกษา

5.2.1.1 ได้ฝึกฝนเรียนรู้จากการทำงานจริง ฝึกทักษะความรู้ความสามารถของตนเองต่อการทำงานจริง

5.2.1.2 เรียนรู้เทคนิคในการทำงานจากพนักงานที่ปรึกษา สามารถเพิ่มทักษะให้กับงานที่ได้รับมอบหมายมีความรวดเร็ว

5.2.1.3 ฝึกความอดทนต่อสภาวะกดดัน ฝึกความตรงต่อเวลา และความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย

5.2.1.4 สามารถหาวิธีแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีมากขึ้น เมื่ออยู่ในสภาวะกดดันกับชั้น

5.2.2 ปัญหาที่พบ

ในขณะที่ปฏิบัติงาน จะมีแฟ้มเอกสารประวัติพนักงานหรือข้อมูลของทางองค์กรมากมาย ซึ่งผู้จัดทำนั้นยังขาดความชำนาญในการหาค้นหาข้อมูลเวลาที่พนักงานที่ปรึกษาสั่งงาน และในแต่ละวันจะมีพนักงานแต่ละแผนกมาขอใบลา หรือ มาส่งใบลาและทุกๆวันจะบุคคลกรใหม่มาขอสัมภาษณ์งาน โทรมาสอบถามข้อมูลงานที่เปิดรับสมัคร หรือ ทดสอบวัดคุณภาพในการทำงาน เป็นจำนวนมากจึงทำให้เกิดความผิดพลาด ลำบาก เนื่องจากแผนกบุคคลมีพนักงานน้อยไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

5.2.3 ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากพนักงานฝ่ายบุคคลมีจำนวนไม่เพียงพอ ต่อการปฏิบัติงานจึงควรสรรหาพนักงานใหม่เพิ่มที่มีความรู้ความสามารถ โดยตรงเกี่ยวกับ แผนกบุคคล เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและตรงตามเป้าหมายที่องค์กรต้องการ



บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ โสมา. (2551). *การศึกษาการส่งมอบคุณภาพบริการของความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังคุณภาพบริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานคร (MRTA)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- จิตตินันท์ เศษะคุปต์. (2542). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ*. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ นนทบุรี: นนทบุรี: มหาลัสสุโขทัยธรรมมาชิราช.
- จิตตินันท์ นันทไพบลูย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชูชัย สมิตธิโก. (2554). *การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีรานุช ตรีรัตน์. (2550). *การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดเอ ยู เอ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปรีดา ทรายกิจ. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการบริการและความพึงพอใจของงานพนักงานต้อนรับภาคพื้น ภูมิภาคศึกษา สาการบิน บริติช แอร์เวย์ จำกัด(มหาชน)*. (บัณฑิตวิทยาลัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สไบทิพย์ มงคลนิมิตร. (2554). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการของ โรงแรม แมนดาริน*. (ม.ป.ท.).
- สาวสันต์ เข้มทองคำ, ดอกอ้อ สุขศรี, อัญชัญ ดาดวง, วริทธิ์ กิ่งเนตร, รสริน ผาดจันทิก และวรรณพร กุหลาบ. (ม.ป.ป.). *เจตคติหรือทัศนคติ*. เข้าถึงได้จาก <https://sites.google.com/site/psychologymcu5/kar-chi-citwithya-ni-chan-reiyn/3-6-cetkhti>
- สุจิตรา ไชยจันทร์. (2559). *ทัศนคติที่มีต่อการท่องเที่ยวในประเทศไทยและแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่ม Baby Boomer ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. *วารสารศรีนครินทรวิโรฒวิจัยและพัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 8(15), 160-181.
- สมเกียรติ รัชมณี. (2554). *นิตยสารกุลสตรี*, 41(972), 115.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อกุลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: อกุลพัฒน์กิจ.
- Thurstone, L.L. (1964). *Attitude Theory and Measurement*. New York: John Wiley and Sons.
- Mathis, R.L. and Jackson, J.H. (2000). *Human Resource Management*. Cincinnati, OH: South Western Collage.
- Scarpello, V. G., Ledvinka, J., and Bergmann, T. J. (1995). *Human Resource Management: Environments and Functions*. Cincinnati, OH: South-Western College Pub.
- Schneider, B., and Schmitt, N. (1986). *Staffing organizations* (2nd ed.). Glenview, IL: Scott, Foresman.

Werther, W. B. & Davis, K. (1993). *Human Resources and Personnel Management* (4th ed).
New York: McGraw-Hill.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
ภาพปฏิบัติงาน

ภาพการฝึกงานสหกิจศึกษาและกิจกรรมที่ร่วมกับทางโรงแรม
งานปีใหม่ Nouvo city Hotel Staff Party



ปฏิบัติการตรวจสอบคุณภาพประจำปีของทางโรงแรม Nouvo city Hotel



งานปีใหม่ Nouvo city Hotel Staff Party



งานปีใหม่ Nouvo city Hotel Staff Party



งานปีใหม่ Nouvo city Hotel Staff Party



งานปีใหม่ Nouvo city Hotel Staff Party





ภาคผนวก ข
แบบสอบถามและใบงาน



ภาคผนวก ค

ผลการสัมภาษณ์ของพนักงานที่ปรึกษา



ภาคผนวก ง

บทความวิชาการ



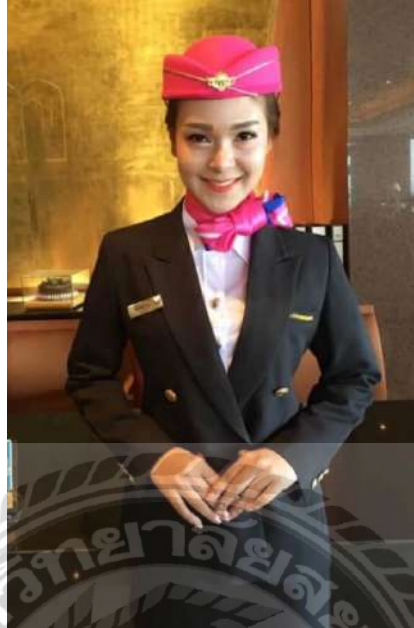
ภาคผนวก จ

โปสเตอร์



ภาคผนวก ฉ
ประวัติผู้จัดทำ

ประวัติผู้จัดทำ



รหัสนักศึกษา : 5604400178
ชื่อ-นามสกุล : นางสาว อนัญญา จันทรนุ่ม
ที่อยู่ : 267 /ม.6 ถนนเพชรเกษม แขวงบางแค เขตหลักสอง
กรุงเทพมหานคร 10160
เบอร์โทรศัพท์ : 091-209-9906
E-mail : anayajannum@hotmail.com
การศึกษาตอนปลาย : ปวช 3 วิทยาลัยสายประสิทธิ์ สาขาการตลาด
การศึกษาระดับปริญญาตรี : มหาวิทยาลัยสยาม สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว