

## บทที่ 2

### การทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

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

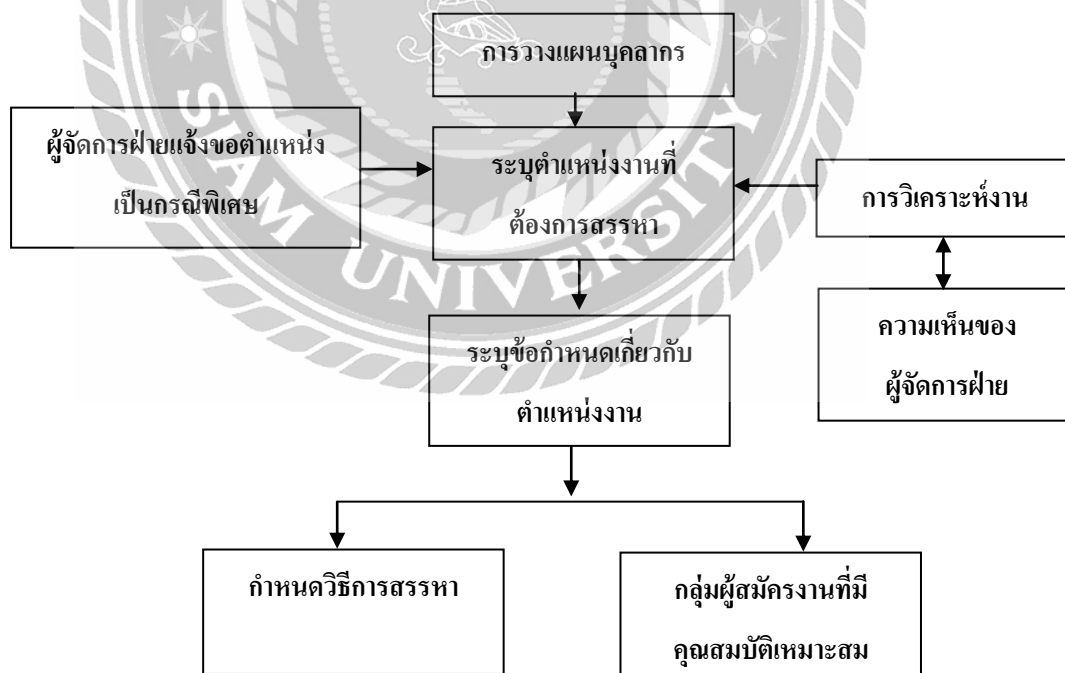
- 2.1 ความหมายของการสรรหาบุคลากร (Personnel Recruitment)
- 2.2 กระบวนการสรรหาบุคลากร
- 2.3 การคัดเลือก
- 2.4 ความหมายแบบทดสอบ
- 2.5 Google.
- 2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องเจตคติหรือทัศนคติต่องานด้านบริการงาน
- 2.7 มาตรฐานเจตคติหรือทัศนคติของ ลิเคอร์ท์
- 2.8 ฟังก์ชัน IFS
- 2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจิตวิทยา

#### 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 ก็จำเป็นต้องขอความเห็นจากผู้จัดการฝ่ายนั้นๆ 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

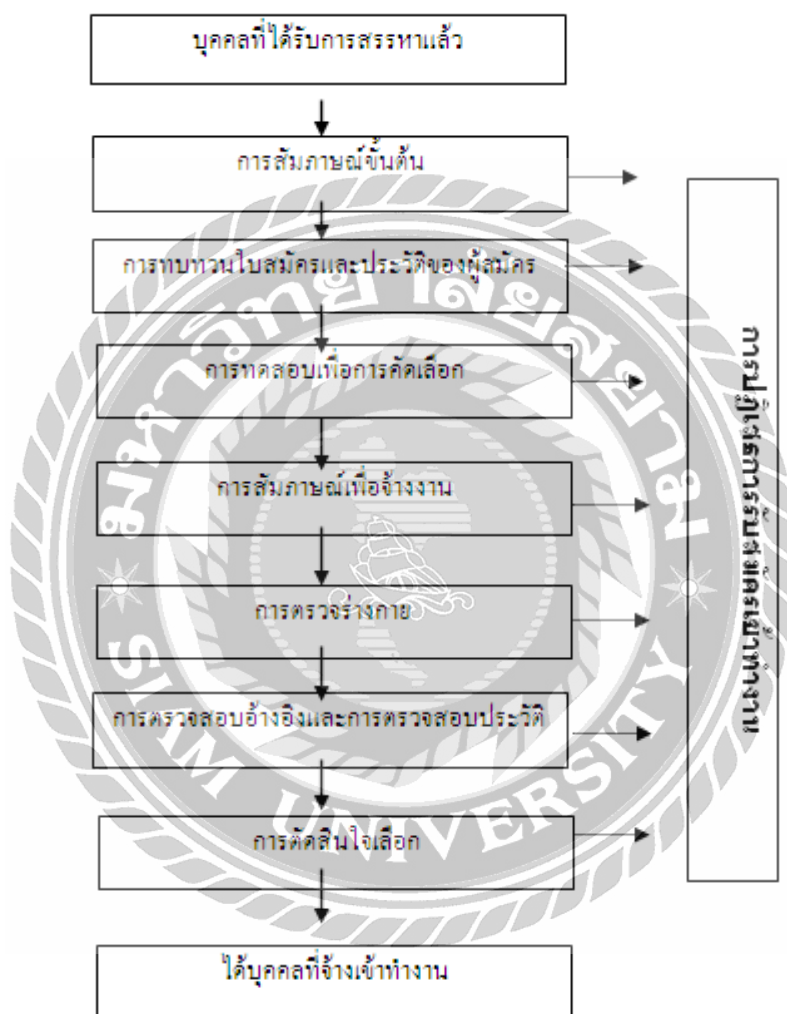
### 2.2.3 การสรรหาบุคลากรจากภายนอกองค์กร

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 ประเภทด้วยกัน 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 นอกจากนี้ยังอาจจะต้องมีการตอบข้อสงสัยและอำนวยความสะดวกแก่ผู้สมัครเพื่อให้ข้อมูลที่ต้องการเกี่ยวกับองค์กรและกระบวนการคัดเลือกบุคลากร ซึ่งจะช่วยให้ผู้สมัครสามารถเตรียมตัวสำหรับการคัดเลือกได้ถูกต้องและไม่เกิดความผิดพลาดขึ้นระหว่างการคัดเลือก

2. การสัมภาษณ์ขั้นต้น มีเป้าหมายสำคัญในการคัดบุคคลที่ขาดคุณสมบัติที่เหมาะสมในการเข้าปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ต้องการอย่างชัดเจนออกจากกระบวนการคัดเลือก เพื่อมิให้ห้องกรอกใบสมัคร และผู้สมัคร ต้องเสียเวลา ค่าใช้จ่ายและความรู้สึกเนื่องจากการคัดเลือกบุคลากร เป็นกิจกรรมที่ใช้ระยะเวลาและค่าใช้จ่ายสูงทั้งกับองค์กรและผู้สมัคร 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 ควรให้ความสำคัญและความละเอียดรอบคอบกับขั้นตอนนี้จะขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน 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 (Dues tionnaisc)
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 ถ้าวัดตามจิตวิทยาที่ใช้อัด จะแบ่งเป็น 3 ประเภทได้แก่

1)แบบทดสอบผลสัมฤทธิ์(Achievement Test) เป็นแบบทดสอบที่ใช้อัดความรู้ความสามารถ สมรรถภาพทางสมองสติปัญญา และทักษะ ที่บุคคลได้รับการเรียนรู้มาผ่านมาแล้วว่าที่ผ่านมามีความรู้มากเท่าใด

2)แบบทดสอบความถนัด(Aptitude Test) เป็นแบบทดสอบที่ใช้อัดความสามารถ ความถนัดของตัวบุคคลนั้นๆเพื่อใช้ในการทำนายพยากรณ์ของผู้ถูกทดสอบวัดความชำนาญในการทำงาน

3)แบบทดสอบบุคคล-สังคม(Personal-Social Test) หรือแบบทดสอบการปรับตัว (Adjustment) เป็นแบบทดสอบที่ใช้อัดบุคลิกภาพ 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: การที่เราทำแบบทดสอบออนไลน์จะช่วยให้มีโอกาสให้ผู้เข้าร่วมแบบทดสอบที่ทั่วถึงกว่า 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 สำหรับการ ตรวจสอบข้อสอบต้องเพิ่ม 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 คดี 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 ทฺรศน ในภาษาสันสกฤต [บาลีใช้ ทฺสุสน ปกติแล้ว รอเรพะ (ร) ในภาษาสันสกฤตมักจะแผลงเป็น รหฺน (ร ร) ในภาษาไทย เช่นในคำ ทฺรศน แผลงเป็น ทฺรศนะ] 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 นันทไพบูลย์(2551, หน้า 109) กล่าวสรุปไว้ว่า “ทัศนคติ”ในการให้บริการ(Service Mind) เป็นทัศนคติที่อุตสาหกรรมบริการนำมาประยุกต์ใช้ในการบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง สนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้น ต่อการให้บริการผู้อื่นรวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส 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 แต่เมื่อนำค่าคงที่นี้มารวมกันแล้วจะทำให้ส่วนที่เอนจากเส้นตรงหักลบกันไป

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  $IF(A1 \text{ เท่ากับ } 1 \text{ ให้แสดง } 1, IF A1 \text{ เท่ากับ } 2 \text{ ให้แสดง } 2 \text{ หรือถ้า } A1 \text{ เท่ากับ } 3 \text{ ให้แสดง } 3)$

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 ไม่ตรงกับเงื่อนไขที่กำหนดไว้ "1" และค่า F ที่สอดคล้องกันให้ค่าเริ่มต้นเพราะไม่ตรงตามเงื่อนไขอื่น	
7	58	F	"F" เนื่องจาก 58 ไม่ตรงกับเงื่อนไขที่กำหนดไว้ "TRUE" และค่า F ที่สอดคล้องกันให้ค่าเริ่มต้นเพราะไม่ตรงตามเงื่อนไขอื่น	

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  $IF(A2 \text{ มีค่ามากกว่า } 89 \text{ ให้ส่งกลับ "A", } IF A2 \text{ มีค่ามากกว่า } 79 \text{ ให้ส่งคืน "B" เป็นต้น และสำหรับค่าอื่นๆ ทั้งหมดที่น้อยกว่า } 59 \text{ ให้ส่งกลับ "F"})$

ตัวอย่าง 2

	D	E	F	G	H
	วันในสัปดาห์	ลำดับวัน	วัน		
	วันอาทิตย์	3	วันอังคาร		
	วันจันทร์				
	วันอังคาร				
	วันพุธ				
	วันพฤหัสบดี				
	วันศุกร์				
	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 ขึ้นสุดท้าย 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 มีทัศนคติที่ดี และสามารถเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรได้ 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 ทัศนคติที่มีต่อการท่องเที่ยวในประเทศไทยกับแนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันโดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ปัจจัยด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว ความปลอดภัย การคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกสินค้าของที่ระลึก การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และสถานะเศรษฐกิจและการเมือง มีผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวในประเทศไทย

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