



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

1-2

ข้อมูลส่วนตัว

|  |
|--|
|  |
|--|

3

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมายถูกหน้าข้อความหรือตารางที่ท่านเลือกตอบถ้า ไม่มีข้อความที่ท่านจะเลือกตอบ โปรดเขียนข้อความลงในช่องอื่น ๆ

ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม

1. โรงแรมของท่านอยู่ในช่วงขนาด [ ] 4
  1. ( ) 60-149 ห้อง
  2. ( ) 150 ห้องขึ้นไป
  
2. [ ] [ ] 5-6
  - ( ) ระดับบริหารจำนวน .....คน
  - ( ) ระดับปฏิบัติงานจำนวน ..... คน [ ] [ ] 7-9
  
3. โรงแรมของท่านมีแผนบุคคลอย่างเป็นทางการหรือไม่ [ ] 10
  1. ( ) มี (ข้ามไปตอบข้อ 14.)
  2. ( ) ไม่มี
  
4. ถ้า ไม่มี แผนบุคคล ผู้ทำหน้าที่คือ [ ] 11
  1. ( ) กรรมการผู้จัดการใหญ่
  2. ( ) ผู้จัดการฝ่ายธุรการ
  3. ( ) ผู้จัดการทั่วไป
  4. ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....



## 8. ปัจจัยที่ใช้ในการวางแผนกำลังคน

- |                          |   |                          |    |
|--------------------------|---|--------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | จำนวนห้องพัก                                      | <input type="checkbox"/> | 26 |
| <input type="checkbox"/> | จำนวนเงินลงทุน                                    | <input type="checkbox"/> | 27 |
| <input type="checkbox"/> | จำนวนพนักงานปัจจุบัน                              | <input type="checkbox"/> | 28 |
| <input type="checkbox"/> | ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ                              | <input type="checkbox"/> | 29 |
| <input type="checkbox"/> | ผลการดำเนินงานของ โรงแรม                          | <input type="checkbox"/> | 30 |
| <input type="checkbox"/> | วัสดุสิ่งของ                                      | <input type="checkbox"/> | 31 |
| <input type="checkbox"/> | สถานที่   | <input type="checkbox"/> | 32 |
| <input type="checkbox"/> | เวลา  | <input type="checkbox"/> | 33 |
| <input type="checkbox"/> | การขาดงานของพนักงาน                               | <input type="checkbox"/> | 34 |
| <input type="checkbox"/> | การหมุนเวียนของพนักงาน                            | <input type="checkbox"/> | 35 |
| <input type="checkbox"/> | การขยายงานในอนาคต                                 | <input type="checkbox"/> | 36 |
| <input type="checkbox"/> | จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกที่โรงแรมมีไว้บริการแขก    | <input type="checkbox"/> | 37 |
| <input type="checkbox"/> | จากอัตราคนทำงานเฉลี่ยต่อห้องที่ตั้งไว้เป็นมาตรฐาน | <input type="checkbox"/> | 38 |
| <input type="checkbox"/> | อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....                           | <input type="checkbox"/> | 39 |

## 9. การวางแผนกำลังคนของ โรงแรมเป็นแผนประการ

[ ] 40

1.  แผนระยะสั้นต่ำกว่า 1 ปี
2.  แผนระยะปานกลาง 1-3 ปี
3.  แผนระยะยาวตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป
4.  อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

## 10. จุดมุ่งหมายของการวางแผนเพื่ออะไร

[ ] 41

1.  วางแผนทดแทนตำแหน่งที่ว่าง
2.  วางแผนขยายงานในอนาคต
3.  วางแผนทดแทนตำแหน่งว่างและขยายงานในอนาคต
4.  อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

## 11. แหล่งที่จะสรรหาพนักงาน

| ระดับของพนักงาน<br>แหล่งที่สรรหา | ระดับบริหาร | ระดับพนักงาน |               |
|----------------------------------|-------------|--------------|---------------|
| แหล่งภายนอกโรงแรม                |             |              | [ ] [ ] 42-43 |
| แหล่งภายในโรงแรม                 |             |              | [ ] [ ] 44-45 |
| แหล่งภายนอกและภายในโรงแรม        |             |              | [ ] [ ] 46-47 |
| อื่น ๆ                           |             |              | [ ] [ ] 48-49 |

## 12. วิธีการสรรหาพนักงาน ใช้วิธี

| ระดับของพนักงาน<br>วิธีสรรหา                                | ระดับบริหาร | ระดับพนักงาน |                |
|---|-------------|--------------|----------------|
| ประกาศรับสมัครตามสื่อโฆษณา                                  |             |              | [ ] [ ] 150-51 |
| ติดต่อสำนักจัดหางาน   |             |              | [ ] [ ] 152-53 |
| ผู้บริหารของ โรงแรมชักชวน<br>พนักงานจากโรงแรมอื่น           |             |              | [ ] [ ] 154-55 |
| จากสถาบันการศึกษา   |             |              | [ ] [ ] 156-57 |
| จากผู้สมัครมาทั้ง ใบสมัครไว้<br>อาศัยพนักงาน โรงแรมปัจจุบัน |             |              | [ ] [ ] 158-59 |
| แนะนำมา   |             |              | [ ] [ ] 160-61 |
| อื่น ๆ (โปรดระบุ)   |             |              | [ ] [ ] 162-63 |

## 13. ระยะเวลาในการสรรหาพนักงาน (ตอบได้ข้อเดียว)

| ระยะเวลา        | ระดับของพนักงาน | ระดับบริหาร | ระดับพนักงาน   |
|-----------------|-----------------|-------------|----------------|
| 1 เดือน         |                 |             | [ ] [ ] 164-65 |
| 1-3 เดือน       |                 |             | [ ] [ ] 166-67 |
| 3-6 เดือน       |                 |             | [ ] [ ] 168-69 |
| มากกว่า 6 เดือน |                 |             | [ ] [ ] 170-71 |

## 14. ขั้นตอนการคัดเลือกพนักงาน

| ขั้นตอนการคัดเลือก | ระดับของพนักงาน | ระดับบริหาร | ระดับปฏิบัติการ |
|--------------------|-----------------|-------------|-----------------|
| ดูจากใบสมัคร       |                 |             | [ ] [ ] 14-5    |
| สอบสัมภาษณ์        |                 |             | [ ] [ ] 16-7    |
| สอบข้อเขียน        |                 |             | [ ] [ ] 18-9    |
| สอบภาคปฏิบัติ      |                 |             | [ ] [ ] 110-11  |
| ตรวจร่างกาย        |                 |             | [ ] [ ] 112-13  |
| อื่น ๆ (โปรดระบุ)  |                 |             | [ ] [ ] 114-15  |

## 15. วัตถุประสงค์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

| ระดับของพนักงาน<br>การประเมินผล                               | ระดับบริหาร | ระดับปฏิบัติการ |               |
|---|-------------|-----------------|---------------|
| เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน                                 |             |                 | [ ] [ ] 16-17 |
| เพื่อวางแผนการฝึกอบรม   |             |                 | [ ] [ ] 18-19 |
| เพื่อแต่งตั้งบุคคลเข้าปฏิบัติงาน                              |             |                 | [ ] [ ] 20-21 |
| เพื่อประกอบการเลื่อนตำแหน่ง                                   |             |                 | [ ] [ ] 22-23 |
| เพื่อการจัดสวัสดิการ  |             |                 | [ ] [ ] 24-25 |
| เพื่อเพิ่มความดีความชอบ                                       |             |                 | [ ] [ ] 26-27 |
| เพื่อใช้พิจารณาที่ปฏิบัติงานหย่อน<br>สมรรถภาพให้พ้นจากหน้าที่ |             |                 | [ ] [ ] 28-29 |
| อื่น ๆ (โปรดระบุ)   |             |                 | [ ] [ ] 30-31 |

## 16. บุคคลที่ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงาน

| ระดับของพนักงาน<br>ผู้ทำการประเมิน | ระดับบริหาร | ระดับปฏิบัติการ |               |
|------------------------------------|-------------|-----------------|---------------|
| ผู้บังคับบัญชาที่ใกล้ชิด           |             |                 | [ ] [ ] 32-33 |
| ผู้จัดการฝ่ายบุคคล                 |             |                 | [ ] [ ] 34-35 |
| คณะกรรมการประเมินผล                |             |                 | [ ] [ ] 36-37 |
| ประเมินผลด้วยตนเอง                 |             |                 | [ ] [ ] 38-39 |
| อื่น ๆ (โปรดระบุ)                  |             |                 | [ ] [ ] 40-41 |

17. วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน (ตอบได้ข้อเดียว)

[ ] [ ] 42-43

| ระดับของพนักงาน<br>วิธีประเมินผล  | ระดับบริหาร | ระดับปฏิบัติการ |
|---|-------------|-----------------|
| 1. การให้คะแนนโดยตรง<br>2. วิธีนำผลงานของพนักงานในกลุ่มมาเปรียบเทียบกัน<br>3. วิธีการตรวจสอบรายการ<br>4. วิธีนำผลงานมาเปรียบเทียบกับมาตรฐาน<br>5. อื่น ๆ (โปรดระบุ) |             |                 |

18. หลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่ง (ตอบได้ข้อเดียว)

[ ] [ ] 44-45

| ระดับของพนักงาน<br>เกณฑ์การเลื่อนตำแหน่ง   | ระดับบริหาร | ระดับปฏิบัติการ |
|--|-------------|-----------------|
| 1. หลักความรู้ความสามารถ<br>2. หลักอาวุโส<br>3. หลักความรู้ความสามารถและอาวุโส<br>4. หลักประสบการณ์<br>5. หลักระบบอุปถัมภ์<br>6. อื่น ๆ (โปรดระบุ) |             |                 |



19. การโยกย้ายพนักงานกระทำบ่อยหรือไม่ [ ] 46
1. ( ) บ่อย 2. ( ) ไม่บ่อย
20. สาเหตุของการโยกย้ายพนักงาน (สามารถตอบได้หลายข้อ)
- ( ) เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน [ ] 47
- ( ) เพื่อให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อ  
ต่อการดำเนินงานของโรงแรม [ ] 48
- ( ) ตัวพนักงานต้องการเปลี่ยนผู้บังคับบัญชา [ ] 49
- ( ) พนักงานคิดว่าสถานที่ทำงานแห่งใหม่ดีกว่า [ ] 50
- ( ) พนักงานมีความเห็นว่างานใหม่มีโอกาสก้าวหน้ากว่า [ ] 51
- ( ) พนักงานต้องการที่จะทำงานร่วมกับเพื่อนใหม่ [ ] 52
- ( ) พนักงานต้องการย้ายตามเพื่อนร่วมงานเก่า [ ] 53
- ( ) พนักงานมีความรู้สึกว่างานที่ทำในปัจจุบันไม่น่าสนใจ [ ] 54
- ( ) พนักงานมีความขัดแย้งกันกับเพื่อนร่วมงาน [ ] 55
- ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ) ..... [ ] 56
21. สาเหตุของการปลดพนักงานออก (ตอบได้ข้อเดียว) [ ] 57
- ( ) 1. ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน
- ( ) 2. มีการทำผิดระเบียบวินัยอย่างร้ายแรง
- ( ) 3. โรงแรมต้องการลดจำนวนพนักงาน
- ( ) 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....
22. โรงแรมของทำเมื่ศูนย์ฝึกอบรมหรือไม่ [ ] 58
1. ( ) มี 2. ( ) ไม่มี

23. ลักษณะของการฝึกอบรม (ตอบได้ข้อเดียว)

[ ] [ ] 59-60

| ระดับของพนักงาน  |             |                 |
|--|-------------|-----------------|
| แบบการฝึกอบรม  | ระดับบริหาร | ระดับปฏิบัติการ |
| 1. จัดเองในลักษณะ in house training<br>2. ให้สถาบันการศึกษามาช่วยจัดฝึกอบรม<br>ในลักษณะ in house training<br>3. ส่งพนักงานเข้ารับการอบรมตาม<br>สถาบันการศึกษาต่าง ๆ<br>4. เชิญวิทยากรมาบรรยายเป็นครั้งคราว<br>5. ส่งพนักงานไปดูงานตามโรงแรมอื่น ๆ<br>6. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |             |                 |

23. งบประมาณการฝึกอบรมเฉลี่ยจ่ายปีละ (ตอบได้ข้อเดียว)

[ ] 61

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท                       2. 10,001 - 50,000 บาท  
 3. 50,000 - 100,000 บาท                       4. 100,001 - 200,000 บาท  
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

24. เมื่อสิ้นสุดการอบรมพบว่า (ตอบได้ข้อเดียว)

[ ] 62

1. พนักงานทำงานได้ดีขึ้น  
 2. พนักงานมีขวัญกำลังใจดีขึ้น  
 3. พนักงานมีพฤติกรรมเหมือนเดิมทำงานได้ผลเท่าเดิม  
 4. ไม่ได้มีการประเมินผลหลังการฝึกอบรม  
 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

25. บุคคลที่ทำหน้าที่กำหนดค่าจ้างเงินเดือน (ตอบได้หลายข้อ)

- ( ) ผู้จัดการฝ่ายบุคคล [ ] 63  
 ( ) ผู้จัดการทั่วไป [ ] 64  
 ( ) เจ้าของโรงแรม [ ] 65  
 ( ) บริษัทที่ปรึกษาจัดทำให้ [ ] 66  
 ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ) ..... [ ] 67

26. หลักเกณฑ์การกำหนดอัตราค่าจ้างเงินเดือน

| หลักเกณฑ์                        | ระดับของพนักงาน | ระดับบริหาร | ระดับปฏิบัติการ |               |
|----------------------------------|-----------------|-------------|-----------------|---------------|
| คุณภาพและปริมาณ                  |                 |             |                 | [ ] [ ] 4- 5  |
| การศึกษา                         |                 |             |                 | [ ] [ ] 6- 7  |
| ประสบการณ์                       |                 |             |                 | [ ] [ ] 8- 9  |
| อัตราค่าจ้างขั้นต่ำของท้องถิ่น   |                 |             |                 | [ ] [ ] 10-11 |
| อัตราที่องค์การอื่นจ่ายโดยทั่วไป |                 |             |                 | [ ] [ ] 12-13 |
| ตามความสามารถของ โรงแรม          |                 |             |                 | [ ] [ ] 14-15 |
| ตามสภาพการแข่งขัน                |                 |             |                 | [ ] [ ] 16-17 |
| อื่น ๆ (โปรดระบุ)                |                 |             |                 | [ ] [ ] 18-19 |

## 27. โปรแกรมของท่านมีสวัสดิการอย่างไรให้แก่พนักงาน

| ระดับของพนักงาน             | ระดับบริหาร | ระดับปฏิบัติการ |
|-----------------------------|-------------|-----------------|
| แบบของสวัสดิการ             |             |                 |
| ให้เบิกค่ารักษาพยาบาลได้    |             | [ ] [ ] 120-21  |
| ให้การตรวจร่างกายประจำปี    |             | [ ] [ ] 122-24  |
| ให้วันลา กิจ ลาพักผ่อน      |             | [ ] [ ] 125-26  |
| ให้เงินช่วยเหลือบุตร        |             | [ ] [ ] 127-28  |
| ให้อาหารกลางวัน             |             | [ ] [ ] 129-30  |
| ให้โบนัส                    |             | [ ] [ ] 131-32  |
| ให้เงินกู้ยืม               |             | [ ] [ ] 133-34  |
| ให้มีการจ่ายค่าเบี่ยงเลี้ยง |             | [ ] [ ] 135-36  |
| ให้เครื่องแบบ               |             | [ ] [ ] 137-38  |
| ให้บำเหน็จบำนาญ             |             | [ ] [ ] 139-40  |
| ให้รางวัล                   |             | [ ] [ ] 141-42  |
| ให้โครงการเงินสะสม          |             | [ ] [ ] 143-44  |
| ให้เบิกเงินล่วงหน้า         |             | [ ] [ ] 145-46  |
| ให้ความช่วยเหลือการสมรส     |             | [ ] [ ] 147-48  |
| มีจัดนำเที่ยวให้            |             | [ ] [ ] 149-50  |
| ให้เงินล่วงเวลา             |             | [ ] [ ] 151-52  |
| มีคณิศพนักงานให้            |             | [ ] [ ] 153-54  |
| ให้เงินช่วยเหลือศพญาติสนิท  |             | [ ] [ ] 155-56  |
| อื่น ๆ (โปรดระบุ)           |             | [ ] [ ] 157-58  |

## 28. โรงแรมมีวัตถุประสงค์ของการจูงใจพนักงานอย่างไร

| ระดับของพนักงาน<br>วัตถุประสงค์                         | ระดับบริหาร | ระดับปฏิบัติการ |
|---|-------------|-----------------|
| ให้เกิดกำลังใจในการทำงาน                                |             | [ ] [ ] 160-61  |
| ให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ                             |             | [ ] [ ] 162-63  |
| ให้เกิดกำลังขวัญและทำที่ที่ดีใน                         |             | [ ] [ ] 164-65  |
| ให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร                          |             | [ ] [ ] 166-67  |
| ให้พนักงานอยู่ในระเบียบวินัย                            |             | [ ] [ ] 168-69  |
| ให้เกิดความคิดสร้างสรรค์                                |             | [ ] [ ] 170-71  |
| ให้เกิดความศรัทธาและความ<br>เชื่อมั่นในโรงแรมที่ปฏิบัติ |             | [ ] [ ] 172-73  |
| ให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน                         |             | [ ] [ ] 174-75  |
| ลดปัญหาการลาออกของพนักงาน                               |             | [ ] [ ] 176-77  |
| อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....                                 |             | [ ] [ ] 178-79  |

## 29. เทคนิคที่โรงแรมใช้ในการจูงใจพนักงาน

| ระดับของพนักงาน<br>เทคนิคการจูงใจ | ระดับบริหาร | ระดับปฏิบัติการ |
|-----------------------------------|-------------|-----------------|
| วางแผนและแบ่งงานให้ถูกต้อง        |             | [ ] [ ] 4-5     |
| มอบหมายงานให้เหมาะกับความรู้      |             | [ ] [ ] 6-7     |
| ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน        |             | [ ] [ ] 8-9     |
| เพิ่มอัตราค่าจ้างและเงินเดือน     |             | [ ] [ ] 10-11   |
| เพิ่มสวัสดิการ                    |             | [ ] [ ] 12-13   |
| สร้างความก้าวหน้าในงาน            |             | [ ] [ ] 14-15   |
| สร้างผู้นำให้เหมาะกับลักษณะงาน    |             | [ ] [ ] 16-17   |
| อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....           |             | [ ] [ ] 18-19   |

## ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาแรงงาน

30. โรงแรมของท่านมีปัญหาแรงงาน หรือไม่

1. ( ) มี

2. ( ) ไม่มี

[ ] 18

31. โรงแรมของท่านมีปัญหาแรงงานด้านอะไร

| ระดับของพนักงาน<br>รูปแบบปัญหา                  | ระดับบริหาร | ระดับปฏิบัติการ |                |
|---|-------------|-----------------|----------------|
| การขาดแคลนพนักงาน                               |             |                 | [ ] [ ] 119-20 |
| การลาออกของพนักงาน                              |             |                 | [ ] [ ] 121-22 |
| คุณสมบัติพนักงานไม่เหมาะสมกับ<br>การทำงานโรงแรม |             |                 | [ ] [ ] 123-24 |
| อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....                         |             |                 | [ ] [ ] 125-26 |

หมายเหตุ ถ้ามีปัญหาการขาดแคลนพนักงาน โปรดตอบข้อ 32-33

ถ้ามีปัญหาการลาออกพนักงาน โปรดตอบข้อ 34-35

ถ้ามีปัญหาเรื่องคุณสมบัติของพนักงาน โปรดตอบข้อ 36-37

32. สาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาด้านการขาดแคลนพนักงาน

| ระดับของพนักงาน<br>สาเหตุ                                    | ระดับบริหาร | ระดับปฏิบัติการ |                |
|--|-------------|-----------------|----------------|
| การขยายตัวการก่อสร้างโรงแรม<br>สถาบันการศึกษาผลิตบุคลากรด้าน |             |                 | [ ] [ ] 127-28 |
| การโรงแรมมีจำนวนน้อย   |             |                 | [ ] [ ] 129-30 |
| อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....                                      |             |                 | [ ] [ ] 131-32 |

## 33. วิธีการแก้ปัญหาการขาดแคลนพนักงาน

| ระดับของพนักงาน<br>วิธีการแก้ไข                | ระดับบริหาร | ระดับปฏิบัติการ |
|--|-------------|-----------------|
| เสนอสถาบันการศึกษาผลิต<br>บุคคลากรเพิ่มมากขึ้น |             | [ ] [ ] 133-34  |
| ดำเนินการผลิตบุคคลากรเอง                       |             | [ ] [ ] 135-36  |
| เสนอให้ลดการออกไปอนุญาตการ<br>ก่อสร้างโรงแรม   |             | [ ] [ ] 137-38  |
| อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....                        |             | [ ] [ ] 139-40  |

## 34. สาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาการลาออกของพนักงาน

| ระดับของพนักงาน<br>สาเหตุ  | ระดับบริหาร | ระดับปฏิบัติการ |
|----------------------------|-------------|-----------------|
| อัตราเงินเดือนต่ำ          |             | [ ] [ ] 141-42  |
| สวัสดิการ                  |             | [ ] [ ] 143-44  |
| โอกาสการเลื่อนตำแหน่ง      |             | [ ] [ ] 145-46  |
| ความมั่นคงในอาชีพ          |             | [ ] [ ] 147-48  |
| ผู้บังคับบัญชา             |             | [ ] [ ] 149-50  |
| เพื่อนร่วมงาน              |             | [ ] [ ] 151-52  |
| ระเบียบข้อบังคับของ โรงแรม |             | [ ] [ ] 153-54  |
| สภาพแวดล้อมของที่ทำงาน     |             | [ ] [ ] 155-56  |
| ชื่อเสียงและขนาดของ โรงแรม |             | [ ] [ ] 157-58  |
| การบริหารงานของ โรงแรม     |             | [ ] [ ] 159-60  |

## 35. วิธีการแก้ไขปัญหาด้านการลาออกของพนักงาน

| ระดับของพนักงาน<br>วิธีการแก้ไขปัญหา              | ระดับบริหาร | ระดับปฏิบัติการ |
|---|-------------|-----------------|
| เพิ่มอัตราเงินเดือนค่าจ้าง                        |             | [ ] [ ] 161-62  |
| เพิ่มสวัสดิการ                                    |             | [ ] [ ] 163-64  |
| เพิ่มโอกาสการเลื่อนตำแหน่ง                        |             | [ ] [ ] 165-66  |
| สร้างความมั่นคงในอาชีพ                            |             | [ ] [ ] 167-68  |
| สร้างผู้บังคับบัญชาให้เป็นที่ยอมรับ<br>ของพนักงาน |             | [ ] [ ] 169-70  |
| สร้างความสามัคคีในหมู่คณะ                         |             | [ ] [ ] 171-72  |
| แก้ไขระเบียบข้อบังคับโรงแรม                       |             | [ ] [ ] 173-74  |
| ปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่ทำงาน                       |             | [ ] [ ] 175-76  |
| สร้างชื่อเสียงและขนาดโรงแรม                       |             | [ ] [ ] 177-78  |
| ปรับปรุงระบบการบริหารโรงแรม                       |             | [ ] [ ] 179-80  |

## 36 สาเหตุของปัญหาพนักงานมีคุณสมบัติไม่เหมาะสมกับการทำงานโรงแรม

| ระดับของพนักงาน<br>สาเหตุ      | ระดับบริหาร | ระดับปฏิบัติการ |
|--------------------------------|-------------|-----------------|
| ขาดประสบการณ์ในการทำงาน        |             | [ ] [ ] 4-5     |
| ขาดความรู้ภาษาต่างประเทศ       |             | [ ] [ ] 6-7     |
| ขาดวิถึนุญานของนักการโรงแรม    |             | [ ] [ ] 8-9     |
| พนักงานเข้าทำงานเพื่อรองานอื่น |             | [ ] [ ] 10-11   |
| อื่น ๆ (โปรดระบุ).....         |             | [ ] [ ] 12-13   |



## 37. วิธีการแก้ไขปัญหาพนักงานมีคุณสมบัติไม่เหมาะสมกับการทำงานโรงแรม

| ระดับของพนักงาน                               | ระดับบริหาร | ระดับปฏิบัติการ |
|---|-------------|-----------------|
| วิธีการแก้ไขปัญหา                             |             |                 |
| คัดเลือกพนักงานที่ประสบการณื                  |             | [ ] [ ] 114-15  |
| สอนภาษาอังกฤษนอกเวลาทำงาน                     |             | [ ] [ ] 116-17  |
| คัดเลือกพนักงานที่มีใจรักในการ<br>ทำงานโรงแรม |             | [ ] [ ] 118-19  |
| เก็บเงินมัดจำเมื่อทำงานไม่ครบ<br>กำหนด        |             | [ ] [ ] 120-21  |
| ดำเนินการจัดฝึกอบรม                           |             | [ ] [ ] 122-23  |
| อื่น ๆ (โปรดระบุ).....                        |             | [ ] [ ] 124-25  |

## 38. คุณสมบัติของพนักงานที่โรงแรมต้องการ

| คุณสมบัติ              | ระดับของพนักงาน | ระดับบริหาร | ระดับปฏิบัติการ |
|------------------------|-----------------|-------------|-----------------|
| ระดับการศึกษา          |                 |             | [ ] [ ] 126-27  |
| สาขาวิชา               |                 |             | [ ] [ ] 128-29  |
| อายุ                   |                 |             | [ ] [ ] 130-31  |
| ประสบการณ์             |                 |             | [ ] [ ] 132-33  |
| ผ่านการฝึกอบรม         |                 |             | [ ] [ ] 134-35  |
| ความสามารถตัดสินใจ     |                 |             | [ ] [ ] 136-37  |
| ความคิดริเริ่ม         |                 |             | [ ] [ ] 138-39  |
| ความชำนาญเฉพาะด้าน     |                 |             | [ ] [ ] 140-41  |
| ความรับผิดชอบ          |                 |             | [ ] [ ] 142-43  |
| ความอดทน               |                 |             | [ ] [ ] 144-45  |
| การเตรียมพร้อม         |                 |             | [ ] [ ] 146-47  |
| บุคลิกภาพ              |                 |             | [ ] [ ] 148-49  |
| อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |                 |             | [ ] [ ] 150-51  |

## ประวัติผู้เขียน

|                        |  |
|------------------------|--|
| ชื่อ - นามสกุล         | นางสาวสุภาภรณ์ มุสิกะ โสภณ   |
| วัน เดือน ปีเกิด       | 10 มกราคม 2502   |
| สถานที่เกิด            | อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี  |
| ประวัติการศึกษา        | - ม.ศ. 5 โรงเรียนสิงห์บุรี พ.ศ. 2519<br>- บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2525<br>- บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2535 |
| ประสบการณ์การทำงาน     | อาจารย์สอนด้านบริหารธุรกิจ   |
| ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน | อาจารย์ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่  |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved