



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบฟอร์มสัมภาษณ์

วันที่ _____

เวลา _____

ส่วนที่ 1 ประวัติการดำเนินงาน และข้อมูลทั่วไปของโรงแรม

1. ข้อมูลทั่วไปของโรงแรมและประวัติการดำเนินงาน

- 1.1 ชื่อโรงแรม
- 1.2 สถานที่ตั้ง
- 1.3 ชื่อผู้ประกอบการ / เจ้าของ / ผู้ถือหุ้น
- 1.4 ระยะเวลาการดำเนินงานของ โรงแรม
- 1.5 จำนวนเงินทุน
- 1.6 ประวัติความเป็นมาของ โรงแรม / วิธีการเริ่มต้นธุรกิจโรงแรม
- 1.7 รูปแบบของ โรงแรม / ประเภทของ โรงแรม ที่ท่านเปิดบริการ
- 1.8 ประเภทของห้องพักที่ให้บริการและจำนวนห้องพัก
- 1.9 กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- 1.10 พนักงานและจำนวนพนักงาน ในองค์กร

2. ประวัติผู้ถูกสัมภาษณ์

- 2.1 ชื่อผู้สัมภาษณ์
- 2.2 อายุ
- 2.3 ตำแหน่งผู้ถูกสัมภาษณ์
- 2.4 ระดับการศึกษาสูงสุด
- 2.5 ประวัติการทำงาน
- 2.6 ความรับผิดชอบ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเชิงลึกด้านการบริหารจัดการโรงแรม

1. การวางแผน (Planning)

1.1 ท่านมีการวางแผนสำหรับการจัดการบริหารธุรกิจ โรงแรมหรือไม่

- มี ไม่มี

ถ้ามีท่านมีส่วนประกอบของการวางแผนใดบ้าง

- ปณิธาน (Mission)
- เป้าหมายและวัตถุประสงค์ (Goals and Objectives)
- นโยบาย (Policies)
- กลยุทธ์ (Strategies)
- วิธีการปฏิบัติงาน (Procedures)
- ระเบียบวิธีปฏิบัติ (Rules)
- แผนงาน (Program)
- งบประมาณ (Budget)
- อื่น ๆ ระบุ

1.2 กระบวนการวางแผน ในองค์กรของท่านเป็นอย่างไร ใครบ้างที่มีส่วนร่วม

1.3 ในการวางแผนการดำเนินงานนั้น ท่านมีการคำนึงถึงปัจจัยแวดล้อม ทั้งภายในและภายนอกองค์กรใดบ้าง

1.4 องค์กรของท่านมีการกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) ภารกิจ (Mission) วัตถุประสงค์ของธุรกิจ (Objectives) หรือไม่ ถ้ามีคืออะไร

วิสัยทัศน์

ภารกิจ

วัตถุประสงค์ของธุรกิจ

1.5 ท่านมีกระบวนการในการกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ และวัตถุประสงค์ของธุรกิจเหล่านี้ อย่างไร มีการคำนึงถึงปัจจัยใดบ้าง ใครบ้างที่มีส่วนร่วม

1.6 องค์การของท่านมีการกำหนดนโยบายประเภทใดบ้าง เพราะเหตุใด และมีขั้นตอนการกำหนดนโยบายแต่ละประเภทอย่างไรบ้าง

1.7 การกำหนดกลยุทธ์ในองค์การของท่านมีขั้นตอนการดำเนินการ/กระบวนการกำหนดกลยุทธ์อย่างไร และมีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการกำหนดกลยุทธ์ขององค์การ

1.8 กลยุทธ์การบริหารจัดการขององค์การท่านมีอะไรบ้าง และกลยุทธ์ที่ท่านคิดว่าเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันคือกลยุทธ์ใด เพราะเหตุใด

1.9 ท่านมีเครื่องมือใดที่ใช้สำหรับการประเมินกลยุทธ์ และใครมีหน้าที่ในการประเมินกลยุทธ์

1.10 ท่านคิดว่านโยบายต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นมานั้น มีความสอดคล้องกันกับวิสัยทัศน์ภารกิจ วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์หรือไม่ หรือมีความสอดคล้องกันระหว่างนโยบายหลักและนโยบายรองหรือไม่ และมีความเหมาะสมต่อการนำไปปฏิบัติหรือไม่ อย่างไร

1.11 ใครเป็นผู้จัดทำแผนงาน พนักงานมีส่วนร่วมในการทำแผนด้วยหรือไม่ อย่างไร

1.12 องค์การของท่านมีการวางแผนเพื่อรองรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปหรือไม่

มี

ไม่มี

ถ้ามีท่านใช้วิธีการวางแผนอย่างไร เพราะเหตุใด

2 การจัดองค์การ (Organizing)

2.1 โครงสร้างขององค์การท่านเป็นอย่างไร มีการแบ่งสายงานลำดับการบังคับบัญชาเป็นอย่างไร

2.2 ท่านใช้หลักเกณฑ์ / วิธีการใดในการจัดการองค์การ เพราะเหตุใด

2.3 ในการจัดองค์การของท่านนั้นมีการวิเคราะห์ระบบงานก่อนการจัดทำโครงสร้างองค์การหรือไม่

2.4 มีสถานะแวดล้อมทั้งภายใน และภายนอกองค์กรใดบ้างที่เป็นปัจจัยสำคัญที่ท่านต้องคำนึงในการจัดองค์การของท่าน

2.5 ท่านคิดว่าโครงสร้างขององค์กรที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน มีความคล่องตัว และเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันหรือไม่ อย่างไร

2.6 ในการบริหารงานภายในองค์กรของท่าน ใช้วิธีการกระจายอำนาจ หรือรวมอำนาจ เพราะเหตุใด

2.7 ในองค์กรของท่านแต่ละฝ่ายแต่ละแผนกมีความรับผิดชอบอย่างไรบ้าง

2.8 ท่านมีวิธีการอย่างไรให้ผู้ได้บังคับบัญชาที่มีความรู้สึกผูกพันรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย

2.9 การมอบหมายงานให้กับผู้บริหารหรือหัวหน้าในองค์กร ท่านมีหลักเกณฑ์การพิจารณาถึงความเหมาะสมอย่างไร/ท่านมีขอบเขตของการมอบหมายงานอย่างไร

2.10 ท่านมีวิธีการจัดการให้อำนาจหน้าที่เท่ากับความรับผิดชอบได้อย่างไร/มีวิธีการควบคุมการใช้อำนาจหน้าที่อย่างไร

2.11 ท่านมีวิธีการจัดการอย่างไรในกรณีที่ผู้ได้บังคับบัญชาไม่สามารถรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายไป

3 การประสานงาน (Coordinating)

3.1 ในองค์กรของท่านมีการจัดการในเรื่องของการประสานงานภายในแผนก ระหว่างแผนก ระหว่างฝ่าย อย่างไรบ้าง มีความสอดคล้องกันอย่างไร

3.2 ท่านคิดว่าการจัดการเรื่องประสานงานในองค์กรของท่านมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร

3.3 ท่านมีการจัดการอย่างไร เพื่อป้องกัน ไม่ให้มีการก้าวก่ายอำนาจหน้าที่ระหว่างกัน

3.4 ท่านมีการจัดการแก้ไขปัญหาอย่างไรบ้าง ในกรณีที่การประสานงานไม่มีความสอดคล้องกัน

3.5 การติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องที่สำคัญมากในการประสานงาน ในองค์การของท่านมีช่องทางการติดต่อสื่อสารกันอย่างไรบ้าง มีเครื่องมืออุปกรณ์ใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร

4 การจัดคนเขาทำงาน (Staffing)

4.1 ในองค์การของท่านมีขั้นตอนในการจัดคนเข้าทำงาน อย่างไรบ้าง มีผู้ใดที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องบ้าง

4.2 ในองค์การของท่านมีการพยากรณ์ความต้องการบุคคลหรือไม่ มี ไม่มี ถ้ามี ในองค์การของท่านมีปัจจัยภายในและภายนอกใดที่เกี่ยวข้องบ้างในการพยากรณ์ความต้องการบุคคล

4.3 ในองค์การของท่านมีการรับสมัครเพื่อคัดเลือกพนักงานอย่างไร ผ่านสื่อใดและมีแหล่งงานอยู่ที่ใดบ้าง

4.4 อำนาจการตัดสินใจเพื่อว่าจ้างเป็นของใคร

4.5 ท่านมีเกณฑ์การคัดเลือกพนักงาน อย่างไรบ้าง

4.6 ในการจัดคนเข้าทำงานสำหรับตำแหน่งผู้บริหารและพนักงานมีขั้นตอน/หลักเกณฑ์การคัดเลือกที่เหมือนหรือแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

4.7 เมื่อได้พนักงานใหม่เข้ามาในองค์การของท่าน ท่านมีขั้นตอนการดำเนินการปฐมนิเทศ การแนะนำ การฝึกอบรมให้แก่พนักงานใหม่หรือไม่ อย่างไร

5 การสั่งการ (Directing)

5.1 ท่านคิดว่าคุณสมบัติ/ลักษณะ/บุคลิกภาพของผู้นำลักษณะใดที่มีอิทธิพลต่อการชี้นำ ชักชวน หรือใช้อิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และในองค์การของท่านมีการสร้างเสริมคุณสมบัติดังกล่าวให้แก่ผู้บริหารในองค์การหรือไม่ อย่างไร

5.2 ท่านคิดว่าลักษณะของผู้นำแบบใด (ผู้นำเผด็จการ ผู้นำแบบประชาธิปไตย ผู้นำแบบเสรีนิยม) ที่เหมาะสมกับองค์การของท่าน เพราะเหตุใด เพราะเหตุใด

5.3 ท่านคิดว่าผู้บริหารในองค์การของท่านมีวิธีการจูงใจพนักงานอย่างไรบ้างเพื่อให้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ดีที่สุด และท่านคิดว่าสิ่งจูงใจใดที่ทำให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุด

5.4 ท่านมีกระบวนการการสร้างแรงจูงใจอย่างไรให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานตามคำสั่ง ทำงานอย่างขยันขันแข็ง ทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่

5.5 ท่านคิดว่าการติดต่อสื่อสารมีความสำคัญต่อการสั่งการในองค์การของท่านหรือไม่

สำคัญ ไม่สำคัญ

และท่านให้ความสำคัญในเรื่องของการติดต่อสื่อสารอย่างไรบ้าง

6 การควบคุม (Controlling)

6.1 ในองค์การของท่านมีกระบวนการควบคุม ให้การดำเนินงานทุกฝ่าย ทุกแผนก เป็นไปตามแผนได้อย่างไร ใครเป็นผู้รับผิดชอบบ้าง

6.2 ท่านมีการจัดตั้งมาตรฐานเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมหรือไม่

มี ไม่มี

ถ้ามีท่านมีหลักเกณฑ์ใดในการจัดตั้งมาตรฐาน

6.3 ถ้าผลลัพธ์หรือผลงานที่วัดได้จริงต่ำกว่ามาตรฐาน ท่านมีวิธีการดำเนินการแก้ไขอย่างไร

6.4 ในองค์การของท่านมีวิธีการควบคุม อย่งไรบ้าง

6.5 การควบคุมในองค์การของท่านมีผลต่อพฤติกรรมของพนักงานและผู้บริหารในองค์การหรือไม่

มี

ไม่มีอย่างไร

ท่านคิดว่าเป็นผลดีหรือผลเสียต่อองค์การอย่างไร และในกรณีที่เป็นผลเสียต่อองค์การท่านมีวิธีแก้ไข ป้องกันอย่างไร

7 การประเมินผล (Evaluating)

7.1 บุคคลใดในองค์การของท่านบุคคลใดที่ทำหน้าที่ในการประเมินผล และมีการประเมินผลใครบ้าง อย่างไร

7.2 การประเมินผลในองค์การของท่านนั้น พนักงานมีส่วนร่วมในการประเมินผลหรือไม่ อย่างไร

7.3 ในองค์การของท่านมีขั้นตอน/ กระบวนการการประเมินผลอย่างไร

7.4 ท่านมีวิธีการประเมินผลงาน อย่างไร เป็นการประเมินผลงานอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ

7.5 ท่านมีการกำหนดช่วงเวลาการประเมินผลหรือไม่ อย่างไร

7.6 ท่านมีการจัดการผลการประเมินหรือไม่ อย่างไร ผลการประเมิน(ไม่)บรรลุเป้าหมายโดยรวมขององค์การ ท่านมีวิธีการจัดการอย่างไร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค

3.1 ปัญหาและอุปสรรคที่ผ่านมาด้านการบริหารจัดการมีอะไรบ้าง

3.2 ท่านมีวิธีการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคอย่างไร

3.3 ท่านมีวิธีการป้องกันปัญหาที่เคยเกิดขึ้นหรือไม่ อย่างไร

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวภัทรา อภิชัยรักษ์
วัน เดือน ปี เกิด	28 พฤษภาคม 2524
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสันติศึกษา จ.เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2537 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย จ.เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2540 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ วิชาเอกคอมพิวเตอร์ วิชาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2544
ประวัติการทำงาน	ปี 2544 เจ้าหน้าที่โปรแกรมเมอร์ บริษัท ซอฟท์ สแควร์ จำกัด จ.เชียงใหม่ ปี 2545 เจ้าหน้าที่การตลาด บริษัท วิชายน มีเดีย จำกัด จ.เชียงใหม่ ปี 2546 เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเคราะห์ธุรกิจและจัดการความเสี่ยง บริษัท นิคมพานิช จำกัด จ.เชียงใหม่ ปี 2547 เจ้าหน้าที่ต้อนรับส่วนหน้า โรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล คาราเทวี จ.เชียงใหม่ ปี 2548 เจ้าหน้าที่แผนกห้องสมุดและ Business Center โรงแรม แมนดาริน โอเรียนเต็ล คาราเทวี จ.เชียงใหม่ ปี 2549 - ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่แผนกต้อนรับบนเครื่องบิน สายการบิน Etihad สาธารณรัฐอาหรับเอมิเรตส์