

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

กุลชน ฑานางศร. "ประโยชน์และบริการ", การบริหารงานบุคคล, กรุงเทพฯ, โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2528.

ธงชัย สันติวงษ์, การบริหารงานบุคคล, กรุงเทพมหานคร, สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2533.

สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหารงานบุคคลแผนใหม่, พิมพ์ครั้งที่ 5, กรุงเทพมหานคร, สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2526.

สมบัติ ศรีสุพรรณดิฐ. การจัดการ, กรุงเทพมหานคร, โรงพิมพ์บำรุงนุกุลกิจ, 2528.

✓ สมนึก สิงหนพทย์. หนังสือคู่มือการบริหารวิทยากรกิจโรงแรม (บางส่วน), เล่มที่หนึ่ง, ภาคที่หนึ่ง กรุงเทพมหานคร, มหามกุฏราชวิทยาลัย, 2521.

สำนักงาน ก.พ. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล, กรุงเทพมหานคร, สวัสดิการสำนักงาน ก.พ., 2533.

✓ เสถียร วิชัยลักษณ์ และสืบวงศ์ วิชัยลักษณ์. พระราชบัญญัติโรงแรม 2478, มาตรา, พระนคร, โรงพิมพ์นิติเวช, 2513.

เสนาะ ตีเฮาว์. การบริหารงานบุคคล, กรุงเทพฯ, โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2516.

เสนาะ ตีเขาวี. "การจ่ายผลตอบแทน", การบริหารงานบุคคล, กรุงเทพฯ, โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2528.

อมรชัย ตันติเมธ, การบริหารงานบุคคลในวงการศึกษาไทย, กรุงเทพมหานคร, โรงพิมพ์-
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.

บทความ

✓ จารุบุรณ์ ปาณานนท์, สรุปเรื่อง "รายงานการสำรวจแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
ปี 2530", นิตยสารธุรกิจท่องเที่ยว, (มิถุนายน 2531).

เอกสารอื่น ๆ

นรบรรณ เตชะหรุวิจิตร, "การศึกษาการจัดการฟลายอาหารและเครื่องดืม" วิทยานิพนธ์ปริญญามหา-
บัณฑิต, ภาควิชาพาณิชย์ศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529.

พรเพ็ญ จักษ์ตรีมงคล. "ความต้องการและวิธีแสวงหาบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมของกรุงเทพ-
มหานคร", วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาพาณิชย์ศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, 2523.

✓ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กองสถิติและวิจัย, รายชื่อโรงแรมในกรุงเทพมหานคร,
กรกฎาคม 2532.

____. กองสถิติและวิจัย, เป้าหมายการท่องเที่ยวในแผนการตลาด ปี 2533-2534,
สิงหาคม 2533.

____. กองสถิติและวิจัย, รายชื่อโรงแรมในกรุงเทพมหานคร, _____, พฤษภาคม 2533.

ภาษาต่างประเทศหนังสือ

- Dale S. Beach. Personnel, The Management of People of Work, New York :
McMillan Company, 1965.
- David W. Belcher. Wage and Salary Administration, Englewood Cliffs N.J. :
Prentice-Hall, 1962.
- Felix A. Nigro. Public Personnel Administration, New York, Henry Holt &
Co., 1959.
- L.J. Cronbach. "Coefficient Alpha and the Internal Structure of Test,
Psychometrika, 16, 1951.
- ✓ Lattin Gerald W., Modern Hotel and Motel Management, W.H. Freeman and
Co., 1968.
- Leon C. Megginson. Human Resources : Cases and Concepts, New York :
Harcourt, Brace & World, Inc., 1968.
- O, Glen Stahl. Public Personnel Administration, 5th ed., New York :
Harpar and Row, 1962.
- Wayne Mondy & Robert M. Noe. Human Resource Management, 4th ed.,
Allyn and Bacon, 1990.



ภาคผนวก

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2 กรกฎาคม 2533

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้จัดการและพนักงานโรงแรม.....

เนื่องด้วยข้าพเจ้า น.ส. วรณวิมล อัมรินทร์นุเคราะห์ ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "การศึกษาเปรียบเทียบการบริหารงานบุคคลของ โรงแรมชั้นนำในกรุงเทพมหานคร" อันเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจบัณฑิต

ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยข้อมูลที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก และท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีประสบการณ์และมีความเหมาะสมในการให้ข้อมูล จึงขอรบกวนให้ท่านช่วยกรอกแบบสอบถามที่แนบมานี้ ข้อมูลที่ได้จากท่านจะใช้เพื่อประโยชน์ในการทำวิทยานิพนธ์นี้เท่านั้น

ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านโดยกรุณาช่วยตอบแบบสอบถาม แล้วโปรดส่งคืนให้กับผู้นำแบบสอบถาม ไปให้ด้วย จะเป็นพระคุณอย่างยิ่ง

ศูนย์วิทยุโทรศัทพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
(นางสาววรณวิมล อัมรินทร์นุเคราะห์)

สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ

คำชี้แจง

โปรดเลือกหมายเลขหน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน แล้วเขียนวงกลมล้อมรอบหมายเลขหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง หรือเติมคำลงในช่องว่างให้สมบูรณ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

- | | |
|--------|---------|
| 1. ชาย | 2. หญิง |
|--------|---------|

2. อายุ

- | | |
|------------------|---------------|
| 1. ต่ำกว่า 20 ปี | 2. 20 - 30 ปี |
| 3. 31 - 40 ปี | 4. 41 - 50 ปี |
| 5. 51 ปีขึ้นไป | |

3. การศึกษาสูงสุดของท่าน

- | | |
|----------------------------|---------------------|
| 1. ต่ำกว่ามัธยมต้น | 2. มัธยมต้น |
| 3. มัธยมปลาย/ปวช | 4. อนุปริญญา/ปวส |
| 5. ปริญญาตรี | 6. สูงกว่าปริญญาตรี |
| 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ) | |

4. สถานภาพสมรส

- | | |
|---------------|----------------|
| 1. โสด | 2. แต่งงานแล้ว |
| 3. หย่า | 4. หม้าย |
| 5. แยกกันอยู่ | |

5. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

- | | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|
| 1. พนักงานฝ่ายช่าง | 2. พนักงานฝ่ายแม่บ้าน |
| 3. พนักงานฝ่ายบัญชี | 4. พนักงานฝ่ายขาย |
| 5. พนักงานฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม | 6. พนักงานฝ่ายบริการส่วนหน้า |
| 7. พนักงานฝ่ายบุคคล | 8. พนักงานฝ่ายโรคนาและประชาสัมพันธ์ |
| 9. พนักงานฝ่ายจัดซื้อ | 10. อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับโรงแรมนี้

- | | |
|------------------|--------------|
| 1. น้อยกว่า 1 ปี | 2. 1 - 3 ปี |
| 3. 4 - 6 ปี | 4. 7 - 10 ปี |
| 5. มากกว่า 10 ปี | |

7. ก่อนทำงานที่โรงแรมนี้ ท่านเคยทำงานที่อื่นมาหรือไม่

- | | |
|-----------------------|-----------|
| 1. เคย ทำงานที่ | 2. ไม่เคย |
|-----------------------|-----------|

สถานเศรษฐกิจ

8. จำนวนสมาชิกในครอบครัวทั้งหมด

- | | |
|--------------|------------------|
| 1. 1 - 3 คน | 2. 4 - 6 คน |
| 3. 7 - 10 คน | 4. มากกว่า 10 คน |

9. จำนวนผู้อยู่ในอุปการะของท่านคน (เช่น บุตร ภริยา สามี และบุคคลอื่น ๆ)

10. ปัจจุบันท่านได้รับอัตราเงินเดือน ๆ ละ (เงินเดือนที่ยังไม่หักภาษีเงินได้ แต่ไม่รวมสวัสดิการอื่น ๆ เช่น ค่าบริการ โบนัส หรือค่าล่วงเวลา)

- | | |
|----------------------------------|------------------------|
| 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท | 2. 3,001 - 6,000 บาท |
| 3. 6,001 - 10,000 บาท | 4. 10,001 - 15,000 บาท |
| 5. 15,001 - 20,000 บาท | 6. 20,001 - 30,000 บาท |
| 7. มากกว่า 30,000 บาท | |

11. นอกจากเงินเดือนแล้ว ท่านมีรายได้อื่น (เช่น ค่าบริการ ค่าล่วงเวลา ทำงานพิเศษ) รวมทั้งสิ้นประมาณเดือนละ

- | | |
|----------------------------------|-----------------------|
| 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1,000 บาท | 2. 1,001 - 2,000 บาท |
| 3. 2,001 - 3,000 บาท | 4. 3,001 - 5,000 บาท |
| 5. 5,001 - 7,000 บาท | 6. 7,001 - 10,000 บาท |
| 7. มากกว่า 10,000 บาท | |

12. ในปัจจุบันทั้งครอบครัวของท่านมีรายได้โดยเฉลี่ยประมาณเดือนละ

- | | |
|----------------------------------|------------------------|
| 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาท | 2. 6,001 - 10,000 บาท |
| 3. 10,001 - 15,000 บาท | 4. 15,001 - 20,000 บาท |
| 5. 20,001 - 30,000 บาท | 6. สูงกว่า 30,000 บาท |

13. ทำเมื่เงินออมโดยเฉลี่ยประมาณเดือนละ

- | | |
|----------------------------------|----------------------|
| 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1,000 บาท | 2. 1,001 - 2,000 บาท |
| 3. 2,001 - 3,000 บาท | 4. 3,001 - 4,000 บาท |
| 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ) | |

ตอนที่ 2 ข้อมูลการบริหารงานบุคคล

การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร

1. ท่านมาสมัครเข้าทำงานที่โรงแรมนี้ โดยท่านทราบข่าวจาก

1. หนังสือพิมพ์	2. เพื่อนหรือญาติแนะนำ
3. สอบถามจากแผนกบุคคลของ โรงแรม	4. ที่ติดประกาศของ โรงแรม
5. ที่ติดประกาศของสถาบันการศึกษาของท่าน	6. อื่น (โปรดระบุ)
2. ท่านมีปัญหาในการสมัครงานที่โรงแรมนี้หรือไม่

1. ไม่มีปัญหา	2. มีปัญหาเกี่ยวกับ
3. อื่น ๆ (โปรดระบุ)	
3. ท่านมาสมัครงานที่โรงแรมนี้ ท่านมีผู้รู้จักภายในโรงแรมหรือไม่

1. มีผู้รู้จัก คือ	
1. ผู้ถือหุ้นภายในโรงแรม	2. ผู้บริหารภายในโรงแรม
3. พนักงานภายในโรงแรม	4. อื่น ๆ (โปรดระบุ)
2. ไม่มีผู้รู้จัก	
4. ท่านผ่านการคัดเลือกเข้าทำงานในโรงแรมนี้โดยวิธี

1. การสัมภาษณ์อย่างเดียว	2. สอบข้อเขียนอย่างเดียว
3. สอบปฏิบัติอย่างเดียว	4. การสัมภาษณ์และสอบข้อเขียน
5. สอบข้อเขียนและสอบปฏิบัติ	6. การสัมภาษณ์และสอบปฏิบัติ
7. การสัมภาษณ์และสอบปฏิบัติ	8. ไม่ต้องสอบคัดเลือกเลย

5. ในความคิดของท่าน สิ่งที่ยังขาดของงานที่ท่านพิจารณาให้มีความสำคัญในการรับท่าน เข้าทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน คือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ระดับการศึกษา
 2. ผลการศึกษา
 3. ประสบการณ์ในการทำงานกับกิจการประเภทเดียวกัน
 4. ความสามารถพิเศษ (เช่น การใช้ภาษาต่างประเทศ การใช้คอมพิวเตอร์ เป็นต้น)
 5. บุคลิกภาพ
 6. การมีผู้ใหญ่ฝากฝังแนะนำ
 7. มีความสัมพันธ์กับผู้อยู่ที่ของ โรงแรม
 8. การมีผู้รู้จักภายในโรงแรม
 9. สอบได้คะแนนสูงกว่าผู้สมัครรายอื่น
 10. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
6. วิธีที่ท่านได้รับการคัดเลือกเข้ามาทำงานนั้น ท่านคิดว่าเหมาะสมหรือไม่
1. เหมาะสม เพราะ.....
 2. ไม่เหมาะสม เพราะ.....
7. ท่านคิดว่า โรงแรมสามารถทำการคัดเลือกและบรรจุพนักงานให้ตรงตามความรู้ความสามารถหรือไม่
1. ตรง
 2. ไม่ตรง เพราะ.....
8. ตามความคิดของท่าน ระบบการสรรหาและคัดเลือกของ โรงแรมของท่านมีความถูกต้องและเป็นธรรม
1. เห็นด้วยอย่างยิ่ง
 2. เห็นด้วยมาก
 3. เห็นด้วยปานกลาง
 4. ไม่เห็นด้วย
 5. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
9. ระบบการสรรหาและคัดเลือกบุคคลของ โรงแรมของท่าน ส่วนใหญ่ไม่มีระบบเล่นพรรคเล่นพวก
1. เห็นด้วยอย่างยิ่ง
 2. เห็นด้วยมาก
 3. เห็นด้วยปานกลาง
 4. ไม่เห็นด้วย
 5. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
10. หากมีการใช้ระบบคุณธรรม กล่าวคือ ให้ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการสรรหาและคัดเลือกบุคคลในองค์การของท่านแล้ว จะทำให้ท่านสามารถทำงานกับบุคคลที่ได้รับการคัดเลือกใหม่และเพื่อนร่วมงานได้อย่างสบายใจ มีอิสระที่จะแสดงความคิดเห็นมากขึ้น
1. เห็นด้วยอย่างยิ่ง
 2. เห็นด้วยมาก
 3. เห็นด้วยปานกลาง
 4. ไม่เห็นด้วย
 5. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การฝึกอบรมและทัศนภาพบุคคล

11. โรงแรมของท่านมีนโยบายทางด้าน การฝึกอบรมและทัศนภาพบุคคลแน่ชัดหรือไม่
1. มี
 2. ไม่มี
12. ใครเป็นผู้คัดเลือกท่านเข้ารับการฝึกอบรม
1. หัวหน้างานโดยตรงของท่าน
 2. แผนกบุคคลของ โรงแรม
 3. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
13. วิธีการคัดเลือกพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมคือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. พิจารณาผลการปฏิบัติงานของพนักงานว่ามีจุดอ่อนใน ด้านใดก็ได้ให้เข้ารับการฝึกอบรมใน ด้านนั้น
 2. พนักงานเสนอตัวเองขอเข้ารับการฝึกอบรม
 3. ยัดเยียดเปลี่ยนกันไปตามความว่างงานของแต่ละคน
 4. ส่งไปตามลำดับอาวุโส
 5. พิจารณาตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานที่สัมพันธ์กับหัวข้อ เรื่องที่จะฝึกอบรม
 6. หมุนเวียนไปเพื่อเสริมความรู้ด้านต่าง ๆ ให้กับพนักงาน
 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
14. ระหว่างที่ท่านทำงานอยู่ในโรงแรมนี้ ท่านเคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือไม่
1. ไม่เคย (ไปตอบข้อ 17)
 2. เคยได้รับการฝึกอบรมจำนวน.....ครั้ง
15. การฝึกอบรมที่ท่านได้รับจาก โรงแรมคือ
1.
 2.
 3.
16. การฝึกอบรมที่ท่านได้รับ เป็นที่พอใจของท่านหรือไม่
1. พอใจ
 2. ไม่พอใจ เพราะ
 1. การฝึกอบรมและทัศนภาพน้อยครั้งเกินไป
 2. การฝึกอบรมให้ประโยชน์ไม่ตรงกับความต้องการใช้ในการปฏิบัติงาน
 3. หลักสูตรที่กำหนดไว้ยังไม่เหมาะสม เช่น เนื้อหายากเกินไป
 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

17. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำ ควรได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมหรือไม่

1. ควรอย่างยิ่ง เพราะ
 1. นำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานและขีดความสามารถ
 2. งานที่ต้องใช้ความชำนาญสูง
 3. อื่น ๆ (โปรดระบุ)
2. ไม่จำเป็น เพราะ
 1. งานจำเจไม่ต้องใช้ความชำนาญสูง
 2. งานที่ทำไม่มีโอกาสก้าวหน้า
 3. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

18. การฝึกอบรมที่ท่านต้องการ คือ

1.
2.
3.

19. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการฝึกอบรม

1. ได้ประโยชน์เฉพาะที่ทำงานโดยตรง
2. ได้ประโยชน์ต่อที่ทำงานและองค์การ
3. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

การจ่ายผลตอบแทน

20. ท่านคิดว่าอัตราเงินเดือนและสวัสดิการจูงใจให้ท่านสมัครเข้าทำงานในโรงแรมนี้เพียงใด

- | | |
|--------------------|--------------|
| 1. จูงใจมากที่สุด | 2. จูงใจมาก |
| 3. จูงใจปานกลาง | 4. จูงใจน้อย |
| 5. จูงใจน้อยที่สุด | |

21. ท่านคิดว่ารายได้จากการทำงานที่โรงแรมนี้ (รวมสวัสดิการ) เหมาะสมเพียงใด

- | | |
|--------------------------|---------------------------|
| 1. มีรายได้น้อยเกินไป | 2. มีรายได้เหมาะสม |
| 3. มีรายได้สูงกว่าธรรมดา | 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

22. รายได้ที่ท่านได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับโรงแรมอื่นในระดับเดียวกัน ท่านเห็นว่า
- | | |
|-----------------------|----------------------------|
| 1. มากกว่าโรงแรมอื่น | 2. เท่าเทียมกับโรงแรมอื่น |
| 3. น้อยกว่าโรงแรมอื่น | 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ) |
23. ท่านคิดว่าสวัสดิการที่ได้รับขณะนี้เป็นอย่างไร
- | | |
|-------------------|----------------|
| 1. ยังไม่ดี | 2. เหมาะสมแล้ว |
| 3. สวัสดิการดีมาก | |
24. สวัสดิการประเภทต่าง ๆ ที่โรงแรมจัดให้ ท่านพอใจในสวัสดิการประเภทใดบ้าง (โปรดระบุ 3 ลำดับ)
1.
 2.
 3.
25. สวัสดิการประเภทต่าง ๆ ที่โรงแรมจัดให้ ท่านไม่พอใจในสวัสดิการประเภทใดบ้าง (โปรดระบุ 3 ลำดับ)
1.
 2.
 3.
26. จากเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ จงใจให้ท่านทำงานกับโรงแรมนี้เพียงใด
- | | |
|---------------|---------|
| 1. มากที่สุด | 2. มาก |
| 3. ปานกลาง | 4. น้อย |
| 5. น้อยที่สุด | |
27. จากประสบการณ์ที่ท่านทำงานในโรงแรมนี้ ท่านคิดว่า อัตราการเข้าออกจากงานของพนักงานขึ้นอยู่กับเงินเดือนและสวัสดิการเพียงใด
- | | |
|---------------|---------|
| 1. มากที่สุด | 2. มาก |
| 3. ปานกลาง | 4. น้อย |
| 5. น้อยที่สุด | |

ตอนที่ 3 ทัศนคติที่มีต่อการบริหารงานบุคคล

คำชี้แจง

ในการตอบให้ขีดเครื่องหมาย ลงในช่องที่ท่านเลือกในแต่ละข้อ แต่ละช่องมีความหมาย เป็นคะแนนที่ใช้สำหรับการวิจัยดังนี้

- 5 หมายความว่า ได้ปฏิบัติ เช่นนี้มากที่สุด
- 4 หมายความว่า ได้ปฏิบัติ เช่นนี้มาก
- 3 หมายความว่า ได้ปฏิบัติ เช่นนี้ปานกลาง
- 2 หมายความว่า ได้ปฏิบัติ เช่นนี้น้อย
- 1 หมายความว่า ไม่ได้ปฏิบัติหรือปฏิบัติ น้อยที่สุด

ตัวอย่าง

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
0	ท่านให้ความสนใจในการบริหารงานบุคคลเพียงใด					

คำอธิบาย ข้อ (0) ทำเครื่องหมาย ลงในช่อง 5 แสดงว่าท่านให้ความสนใจในการบริหารงานบุคคลมากที่สุด

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	<p><u>การสรรหาและคัดเลือกบุคคลากร</u></p> <p>กำลังคนของ โรงแรมในปัจจุบันสอดคล้องกับปริมาณงาน เพียงพอ</p>					
2.	<p>โรงแรมได้มีการกำหนดคุณสมบัติ ความรู้ ความ- สามารถและประสบการณ์ของผู้สมัครงานเหมาะสม กับตำแหน่งหน้าที่ที่เพียงพอ</p>					
3.	<p>โรงแรมประกาศรับสมัครพนักงานให้ผู้สนใจทราบ อย่างกว้างขวางเพื่อดึงดูดบุคคลที่เหมาะสม ให้มา สมัครเพียงพอ</p>					
4.	<p>ในการคัดเลือกพนักงานเข้าทำงาน โรงแรมมีเกณฑ์ ในการคัดเลือกเป็นมาตรฐานเพื่อความยุติธรรมเพียงพอ</p>					
5.	<p>โรงแรมมีการตั้งคณะกรรมการเพื่อทำการคัดเลือก พนักงานใหม่เข้าทำงานเพียงพอ</p>					
6.	<p>ในโอกาสที่มีตำแหน่งงานภายในที่สูงขึ้นว่างลง พนักงานในบริษัทมีโอกาสได้รับการพิจารณาให้ดำรง ตำแหน่งก่อนบุคคลภายนอกเพียงพอ</p>					
7.	<p>โรงแรมมีการกำหนดหลักเกณฑ์ให้ทดลองปฏิบัติงาน ให้แน่นอนก่อนที่จะบรรจุเป็นพนักงานของโรงแรม เพียงพอ</p>					
8.	<p>เมื่อได้พนักงานแล้ว โรงแรมได้กำหนดให้พนักงาน ใหม่ปฏิบัติหน้าที่ตรงตามความรู้ความสามารถเพียงพอ</p>					
9.	<p>ในการพิจารณาการทดลองปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน โรงแรมจัดให้มีคณะกรรมการร่วมพิจารณาด้วยเพียงพอ</p>					

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10.	<p>โรงแรมควบคุมดูแลพนักงานที่ทดลองปฏิบัติหน้าที่อย่างใกล้ชิดเพียงใด</p> <p><u>การฝึกอบรมและทัศนศึกษา</u></p>					
11.	<p>โรงแรมได้ปฐมภิเทศแก่พนักงานใหม่ให้เข้าใจระบบโครงสร้าง นโยบาย ตลอดจนระเบียบข้อบังคับของโรงแรมเพียงใด</p>					
12.	<p>โรงแรมมีการสำรวจความจำเป็นในการที่จะต้องพัฒนาพนักงานเพียงใด</p>					
13.	<p>โรงแรมได้แนะนำพนักงานใหม่ให้เข้าใจภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานเพียงใด</p>					
14.	<p>โรงแรมได้มีการแนะนำพนักงานใหม่ให้รู้แหล่งวัสดุอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกตลอดจนสวัสดิการที่โรงแรมจัดให้เพียงใด</p>					
15.	<p>โรงแรมสนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมประชุม หรือสัมมนาทางการปฏิบัติงานเพียงใด</p>					
16.	<p>โรงแรมได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกมาบรรยายหรืออภิปรายด้านการปฏิบัติงานแก่พนักงานเพียงใด</p>					
17.	<p>โรงแรมมีวารสารเพื่อให้พนักงานได้อ่านและศึกษาค้นคว้าเพียงใด</p>					
18.	<p>โรงแรมจัดให้พนักงานที่บรรจุใหม่ได้เรียนรู้การทำงานภายใต้การแนะนำของผู้มีประสบการณ์มาแล้วเพียงใด</p>					
19.	<p>โรงแรมให้อิสระแก่พนักงานในการปฏิบัติงานเพียงใด</p>					

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
20.	โรงแรมส่งเสริมและสนับสนุนพนักงานที่มีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ในวิธีปฏิบัติงานเชียงใหม่					
21.	เมื่อพนักงานประสบปัญหาทางด้านการทำงาน โรงแรมได้จัดให้ฝ่ายบริการหรือผู้เชี่ยวชาญให้ความช่วยเหลือ <u>การจ่ายผลตอบแทน</u> เชียงใหม่					
22.	อัตราเงินเดือนของพนักงานในปัจจุบัน ได้มีการปรับให้สอดคล้องกับวุฒิ ประสบการณ์ และค่าครองชีพเชียงใหม่					
23.	โรงแรมให้ค่าตอบแทน หรือผลประโยชน์แก่อื่น ๆ แก่พนักงานตามผลงานที่ได้ปฏิบัติอย่างเหมาะสมเชียงใหม่					
24.	โรงแรมได้กำหนดกฎเกณฑ์ในการจ่ายค่าจ้างหรือเงินเดือนเหมาะสมเชียงใหม่					
25.	สวัสดิการที่โรงแรมจัดให้ในปัจจุบันเป็นไปอย่างเหมาะสมเชียงใหม่					
26.	โรงแรมได้กำหนดกฎเกณฑ์ในการจ่ายเงินค่าบริการเหมาะสมเชียงใหม่					

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานบุคคลของโรงเรียน

1. ปัญหาการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน โดยเรียงตามลำดับความสำคัญของปัญหา ดังนี้
 - 1.1
 - 1.2
 - 1.3

2. ปัญหาการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล โดยเรียงลำดับตามความสำคัญของปัญหา ดังนี้
 - 1.1
 - 1.2
 - 1.3

3. ปัญหาการจ่ายผลตอบแทน โดยเรียงลำดับตามความสำคัญของปัญหา ดังนี้
 - 1.1
 - 1.2
 - 1.3

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2 กรกฎาคม 2533

เรื่อง ขอลงความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้จัดการและพนักงานโรงแรม.....

เนื่องด้วยข้าพเจ้า น.ส. วรณวิมล อัมรินทร์นุเคราะห์ ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "การศึกษาเปรียบเทียบการบริหารงานบุคคลของโรงแรมชั้นนำพิเศษในกรุงเทพมหานคร" อันเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจบัณฑิต

ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยข้อมูลที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก และท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีประสบการณ์และมีความเหมาะสมในการให้ข้อมูล จึงขอรบกวนให้ท่านช่วยกรอกแบบสอบถามที่แนบมานี้ ข้อมูลที่ได้จากท่านจะใช้เพื่อประโยชน์ในการทำวิทยานิพนธ์นี้เท่านั้น

ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านโดยกรุณาช่วยตอบแบบสอบถาม แล้วโปรดส่งคืนให้กับผู้นำแบบสอบถามไปให้ด้วย จะเป็นพระคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(นางสาววรณวิมล อัมรินทร์นุเคราะห์)

สำหรับพนักงานระดับบริหาร

คำชี้แจง

โปรดเลือกหมายเลขหน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน แล้วเขียนวงกลมล้อมรอบหมายเลขหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง หรือเติมคำลงในช่องว่างให้สมบูรณ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

- | | |
|--------|---------|
| 1. ชาย | 2. หญิง |
|--------|---------|

2. อายุ

- | | |
|------------------|---------------|
| 1. ต่ำกว่า 20 ปี | 2. 20 - 30 ปี |
| 3. 31 - 40 ปี | 4. 41 - 50 ปี |
| 5. 51 ปีขึ้นไป | |

3. การศึกษาสูงสุดของท่าน

- | | |
|---------------------|----------------------------|
| 1. มัธยมศึกษา | 2. มัธยมปลาย/ปวช |
| 3. อนุปริญญา/ปวส | 4. ปริญญาตรี |
| 5. สูงกว่าปริญญาตรี | 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

4. สถานภาพสมรส

- | | |
|---------------|----------------|
| 1. โสด | 2. แต่งงานแล้ว |
| 3. หย่า | 4. หม้าย |
| 5. แยกกันอยู่ | |

5. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

- | |
|--------------------------------------------------|
| 1. ผู้อำนวยการหรือผู้จัดการฝ่าย/แผนก..... |
| 2. รองผู้อำนวยการหรือรองผู้จัดการฝ่าย/แผนก..... |
| 3. ผู้ช่วยผู้อำนวยการหรือผู้จัดการฝ่าย/แผนก..... |
| 4. หัวหน้าฝ่าย..... |
| 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับโรงแรมนี้

- | | |
|------------------|--------------|
| 1. น้อยกว่า 1 ปี | 2. 1 - 3 ปี |
| 3. 4 - 6 ปี | 4. 7 - 10 ปี |
| 5. มากกว่า 10 ปี | |

7. ก่อนทำงานที่โรงแรมนี้ ท่านเคยทำงานที่อื่นมาหรือไม่

- | | |
|-----------------------|-----------|
| 1. เคย ทำงานที่ | 2. ไม่เคย |
|-----------------------|-----------|

สภาพเศรษฐกิจ

8. จำนวนสมาชิกในครอบครัวทั้งหมด

- | | |
|--------------|------------------|
| 1. 1 - 3 คน | 2. 4 - 6 คน |
| 3. 7 - 10 คน | 4. มากกว่า 10 คน |

9. จำนวนผู้อยู่ในอุปการะของท่านคน (เช่น บุตร ภริยา สามี และบุคคลอื่น ๆ)

10. ปัจจุบันท่านได้รับอัตราเงินเดือน ๆ ละ (เงินเดือนที่ยังไม่หักภาษีเงินได้ แต่ไม่รวมสวัสดิการอื่น ๆ เช่น ค่าบริการ โบนัส หรือค่าล่วงเวลา)

- | | |
|----------------------------------|------------------------|
| 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท | 2. 3,001 - 6,000 บาท |
| 3. 6,001 - 10,000 บาท | 4. 10,001 - 15,000 บาท |
| 5. 15,001 - 20,000 บาท | 6. 20,001 - 30,000 บาท |
| 7. มากกว่า 30,000 บาท | |

11. นอกจากเงินเดือนแล้ว ท่านมีรายได้พิเศษ (เช่น ค่าบริการ ค่าล่วงเวลา ทำงานพิเศษ) รวมทั้งสิ้นประมาณเดือนละ

- | | |
|----------------------------------|-----------------------|
| 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1,000 บาท | 2. 1,001 - 2,000 บาท |
| 3. 2,001 - 3,000 บาท | 4. 3,001 - 5,000 บาท |
| 5. 5,001 - 7,000 บาท | 6. 7,001 - 10,000 บาท |
| 7. มากกว่า 10,000 บาท | |

12. ในปัจจุบันทั้งครอบครัวของท่านมีรายได้โดยเฉลี่ยประมาณเดือนละ

- | | |
|----------------------------------|------------------------|
| 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาท | 2. 6,001 - 10,000 บาท |
| 3. 10,001 - 15,000 บาท | 4. 15,001 - 20,000 บาท |
| 5. 20,001 - 30,000 บาท | 6. สูงกว่า 30,000 บาท |

13. ท่านมีเงินออมโดยเฉลี่ยประมาณเดือนละ

- | | |
|----------------------------------|----------------------|
| 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1,000 บาท | 2. 1,001 - 2,000 บาท |
| 3. 2,001 - 3,000 บาท | 4. 3,001 - 4,000 บาท |
| 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

ตอนที่ 2 ข้อมูลการบริหารงานบุคคล

การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร

1. ท่านมาสมัครเข้าทำงานที่โรงแรมนี้ โดยท่านทราบข่าวจาก

1. หนังสือพิมพ์	2. เพื่อนหรือญาติแนะนำ
3. สอบถามจากแผนกบุคคลของโรงแรม	4. ที่ติดประกาศของโรงแรม
5. ที่ติดประกาศของสถาบันการศึกษาของท่าน	6. อื่น (โปรดระบุ).....
2. ท่านมีปัญหาในการสมัครงานที่โรงแรมนี้หรือไม่

1. ไม่มีปัญหา	2. มีปัญหาเกี่ยวกับ
3. อื่น ๆ (โปรดระบุ)	
3. ท่านมาสมัครงานที่โรงแรมนี้ ท่านมีผู้รู้จักภายในโรงแรมหรือไม่

1. มีผู้รู้จัก คือ	
1. ผู้ถือหุ้นภายในโรงแรม	2. ผู้บริหารภายในโรงแรม
3. พนักงานภายในโรงแรม	4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
2. ไม่มีผู้รู้จัก	
4. ท่านผ่านการคัดเลือกเข้าทำงานในโรงแรมนี้โดยวิธี

1. การสัมภาษณ์อย่างเดียว	2. สอบข้อเขียนอย่างเดียว
3. สอบปฏิบัติอย่างเดียว	4. การสัมภาษณ์และสอบข้อเขียน
5. สอบข้อเขียนและสอบปฏิบัติ	6. การสัมภาษณ์และสอบปฏิบัติ
7. การสัมภาษณ์และสอบปฏิบัติ	8. ไม่ต้องสอบคัดเลือกเลย

5. ในความคิดของท่าน สิ่งที่หน่วยงานของท่านพิจารณาให้ความสำคัญในการรับท่าน เข้าทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน คือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ระดับการศึกษา
 2. ผลการศึกษา
 3. ประสบการณ์ในการทำงานกับกิจการประเภทเดียวกัน
 4. ความสามารถพิเศษ (เช่น การใช้ภาษาต่างประเทศ การใช้คอมพิวเตอร์ เป็นต้น)
 5. บุคลิกภาพ
 6. การมีผู้ใหญ่ฝากฝังแนะนำ
 7. มีความสัมพันธ์กับผู้ถือหุ้นของโรงแรม
 8. การมีผู้รู้จักภายในโรงแรม
 9. สอบได้คะแนนสูงกว่าผู้สมัครรายอื่น
 10. อื่น ๆ (โปรดระบุ)
6. วิธีที่ท่านได้รับการคัดเลือกเข้ามาทำงานนั้น ท่านคิดว่าเหมาะสมหรือไม่
1. เหมาะสม เพราะ.....
 2. ไม่เหมาะสม เพราะ.....
7. ท่านคิดว่าโรงแรมสามารถทำการคัดเลือกและบรรจุพนักงานให้ตรงตามความรู้ความสามารถหรือไม่
1. ตรง
 2. ไม่ตรง เพราะ.....
8. ตามความคิดของท่าน ระบบการสรรหาและคัดเลือกของโรงแรมของท่านมีความถูกต้องและเป็นธรรม
1. เห็นด้วยอย่างยิ่ง
 2. เห็นด้วยมาก
 3. เห็นด้วยปานกลาง
 4. ไม่เห็นด้วย
 5. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
9. ระบบการสรรหาและคัดเลือกบุคคลของโรงแรมของท่าน ส่วนใหญ่ไม่มีระบบเล่นพรรคเล่นพวก
1. เห็นด้วยอย่างยิ่ง
 2. เห็นด้วยมาก
 3. เห็นด้วยปานกลาง
 4. ไม่เห็นด้วย
 5. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
10. หากมีการใช้ระบบคุณธรรม กล่าวคือ ให้ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการสรรหาและคัดเลือกบุคคลในองค์การของท่านแล้ว จะทำให้ท่านสามารถทำงานกับบุคคลที่ได้รับการคัดเลือกใหม่และเพื่อนร่วมงานได้อย่างสบายใจ มีอิสระที่จะแสดงความคิดเห็นมากขึ้น
1. เห็นด้วยอย่างยิ่ง
 2. เห็นด้วยมาก
 3. เห็นด้วยปานกลาง
 4. ไม่เห็นด้วย
 5. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพบุคคล

11. โรงแรมของท่านมีนโยบายทางด้านการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพบุคคลแน่ชัดหรือไม่
 1. มี
 2. ไม่มี
12. ใครเป็นผู้คัดเลือกท่านเข้ารับการฝึกอบรม
 1. ตัวท่านเอง (ในฐานะหัวหน้า)
 2. ฝ่ายบุคคลของโรงแรม
 3. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
13. วิธีการคัดเลือกพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมคือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1. พิจารณาผลการปฏิบัติงานของพนักงานว่ามีจุดอ่อนในด้านใดก็ให้เข้ารับการฝึกอบรมในด้านนั้น
 2. พนักงานเสนอตัวเองขอเข้ารับการฝึกอบรม
 3. ผลัดเปลี่ยนกันไปตามความว่างงานของแต่ละคน
 4. ส่งไปตามลำดับอาวุโส
 5. พิจารณาตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานที่สัมพันธ์กับหัวข้อเรื่องที่จะฝึกอบรม
 6. หมุนเวียนไปเพื่อเสริมความรู้ด้านต่าง ๆ ให้กับพนักงาน
 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
14. ระหว่างที่ท่านทำงานอยู่ในโรงแรมนี้ ท่านเคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือไม่
 1. ไม่เคย (ไปตอบข้อ 17)
 2. เคยได้รับการฝึกอบรมจำนวน....ครั้ง
15. การฝึกอบรมที่ท่านได้รับจากโรงแรมคือ
 1.
 2.
 3.
16. การฝึกอบรมที่ท่านได้รับเป็นที่พอใจของท่านหรือไม่
 1. พอใจ
 2. ไม่พอใจ เพราะ
 1. การฝึกอบรมและพัฒนาน้อยครั้งเกินไป
 2. การฝึกอบรมให้ประโยชน์ไม่ตรงกับความต้องการใช้ในการปฏิบัติงาน
 3. หลักสูตรที่กำหนดไว้ยังไม่เหมาะสม เช่น เนื้อหายากเกินไป
 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

17. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำ ควรได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมหรือไม่

1. ควรอย่างยิ่ง เพราะ
 1. นำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานและพัฒนาตนเอง
 2. งานที่ต้องใช้ความชำนาญสูง
 3. อื่น ๆ (โปรดระบุ)
2. ไม่จำเป็น เพราะ
 1. งานจำเจไม่ต้องใช้ความชำนาญสูง
 2. งานที่ทำไม่มีโอกาสก้าวหน้า
 3. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

18. การฝึกอบรมที่ท่านต้องการ คือ

1.
2.
3.

19. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการฝึกอบรม

1. ได้ประโยชน์เฉพาะพนักงานโดยตรง
2. ได้ประโยชน์ต่อพนักงานและองค์การ
3. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

การจ่ายผลตอบแทน

20. ท่านคิดว่าอัตราเงินเดือนและสวัสดิการจูงใจให้ท่านสมัครเข้าทำงานในโรงแรมนี้เพียงใด

- | | |
|--------------------|--------------|
| 1. จูงใจมากที่สุด | 2. จูงใจมาก |
| 3. จูงใจปานกลาง | 4. จูงใจน้อย |
| 5. จูงใจน้อยที่สุด | |

21. ท่านคิดว่ารายได้จากการทำงานที่โรงแรมนี้ (รวมสวัสดิการ) เหมาะสมเพียงใด

- | | |
|--------------------------|---------------------------|
| 1. มีรายได้น้อยเกินไป | 2. มีรายได้เหมาะสม |
| 3. มีรายได้สูงกว่าธรรมดา | 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

22. รายได้ที่ท่านได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับโรงแรมอื่นในระดับเดียวกัน ท่านเห็นว่า
- | | |
|-----------------------|---------------------------|
| 1. มากกว่าโรงแรมอื่น | 2. เท่าเทียมกับโรงแรมอื่น |
| 3. น้อยกว่าโรงแรมอื่น | 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |
23. ท่านคิดว่าสวัสดิการที่ได้รับขณะนี้เป็นอย่างไ
- | | |
|-------------------|----------------|
| 1. ยังไม่ดี | 2. เหมาะสมแล้ว |
| 3. สวัสดิการดีมาก | |
24. สวัสดิการประเภทต่าง ๆ ที่โรงแรมจัดให้ ท่านพอใจในสวัสดิการประเภทใดบ้าง (โปรดระบุ 3 ลำดับ)
1.
 2.
 3.
25. สวัสดิการประเภทต่าง ๆ ที่โรงแรมจัดให้ ท่านไม่พอใจในสวัสดิการประเภทใดบ้าง (โปรดระบุ 3 ลำดับ)
1.
 2.
 3.
26. จากเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ จงใจให้ท่านทำงานกับโรงแรมนี้เพียงใด
- | | |
|---------------|---------|
| 1. มากที่สุด | 2. มาก |
| 3. ปานกลาง | 4. น้อย |
| 5. น้อยที่สุด | |
27. จากประสบการณ์ที่ท่านทำงานในโรงแรมนี้ ท่านคิดว่า อัตราการเข้าออกจากงานของพนักงานที่ขึ้นอยู่กับเงินเดือนและสวัสดิการเพียงใด
- | | |
|---------------|---------|
| 1. มากที่สุด | 2. มาก |
| 3. ปานกลาง | 4. น้อย |
| 5. น้อยที่สุด | |

ตอนที่ 3 ทัศนคติที่มีต่อการบริหารงานบุคคล

คำชี้แจง

ในการตอบให้ขีดเครื่องหมาย ลงในช่องที่ท่านเลือกในแต่ละข้อ แต่ละช่องมีความหมายเป็นคะแนนที่ใช้สำหรับการวิจัยดังนี้

- 5 หมายความว่า ได้ปฏิบัติ เช่นนี้มากที่สุด
- 4 หมายความว่า ได้ปฏิบัติ เช่นนี้มาก
- 3 หมายความว่า ได้ปฏิบัติ เช่นนี้ปานกลาง
- 2 หมายความว่า ได้ปฏิบัติ เช่นนี้น้อย
- 1 หมายความว่า ไม่ได้ปฏิบัติหรือปฏิบัติน้อยที่สุด

ตัวอย่าง

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
0	ท่านให้ความสนใจในการบริหารงานบุคคลเพียงใด					

คำอธิบาย ข้อ (0) ทำเครื่องหมาย ลงในช่อง 5 แสดงว่าท่านให้ความสนใจในการบริหารงานบุคคลมากที่สุด

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<u>การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร</u>					
1.	กำลังคนของ โรงแรม ในปัจจุบันสมดุลกับปริมาณงานเพียงใด					
2.	โรงแรม ได้มีการกำหนดคุณสมบัติ ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของผู้สมัครงานเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่เพียงใด					
3.	โรงแรมประกาศรับสมัครพนักงานให้ผู้สนใจทราบอย่างกว้างขวางเพื่อดึงดูดบุคคลที่เหมาะสมให้มาสมัครเพียงใด					
4.	ในการคัดเลือกพนักงานเข้าทำงาน โรงแรมมีเกณฑ์ในการคัดเลือกเป็นมาตรฐานเพื่อความยุติธรรมเพียงใด					
5.	โรงแรมมีการตั้งคณะกรรมการเพื่อทำการคัดเลือกพนักงานใหม่เข้าทำงานเพียงใด					
6.	ในโอกาสที่มีตำแหน่งงานภายในที่สูงขึ้นว่างลง พนักงานในบริษัทมีโอกาสได้รับการพิจารณาให้ดำรงตำแหน่งก่อนบุคคลภายนอกเพียงใด					
7.	โรงแรมมีการกำหนดหลักเกณฑ์ให้ทดลองปฏิบัติงานไว้แน่นอนก่อนที่จะบรรจุเป็นพนักงานของโรงแรมเพียงใด					
8.	เมื่อได้พนักงานแล้ว โรงแรมได้กำหนดให้พนักงานใหม่ปฏิบัติหน้าที่ตรงตามความรู้ความสามารถเพียงใด					
9.	ในการพิจารณาการทดลองปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน โรงแรมจัดให้มีคณะกรรมการร่วมพิจารณาด้วยเพียงใด					

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10.	โรงแรมควบคุมดูแลพนักงานที่ทดลองปฏิบัติหน้าที่อย่างใกล้ชิดเพียงใด <u>การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล</u>					
11.	โรงแรมได้ปฐมนิเทศน์พนักงานใหม่ให้เข้าใจระบบโครงสร้าง นโยบาย ตลอดจนระเบียบข้อบังคับของโรงแรมเพียงใด					
12.	โรงแรมมีการสำรวจความจำเป็นในการที่จะต้องพัฒนาพนักงานเพียงใด					
13.	โรงแรมได้แนะนำพนักงานใหม่ให้เข้าใจภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานเพียงใด					
14.	โรงแรมได้มีการแนะนำพนักงานใหม่ให้รู้แหล่งวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก ตลอดจนสวัสดิการที่โรงแรมจัดให้เพียงใด					
15.	โรงแรมสนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมประชุม หรือสัมมนาทางการปฏิบัติงานเพียงใด					
16.	โรงแรมได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกมาบรรยายหรืออภิปรายด้านการปฏิบัติงานแก่พนักงานเพียงใด					
17.	โรงแรมมีวารสารเพื่อให้พนักงานได้อ่านและศึกษาค้นคว้าเพียงใด					
18.	โรงแรมจัดให้พนักงานที่บรรจุใหม่ได้เรียนรู้การทำงานภายใต้การแนะนำของผู้มีประสบการณ์มาแล้วเพียงใด					
19.	โรงแรมให้อิสระแก่พนักงานในการปฏิบัติงานเพียงใด					

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
20.	โรงแรมส่งเสริมและสนับสนุนพนักงานที่มีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ในวิธีปฏิบัติงานเพียงใด					
21.	เมื่อพนักงานประสบปัญหาทางด้านการทำงาน โรงแรมได้จัดให้ฝ่ายบริการหรือผู้เชี่ยวชาญให้ความช่วยเหลือเพียงใด <u>การจ่ายผลตอบแทน</u>					
22.	อัตราเงินเดือนของพนักงานในปัจจุบันได้มีการปรับให้สอดคล้องกับวุฒิ ประสบการณ์ และค่าครองชีพเพียงใด					
23.	โรงแรมให้ค่าตอบแทน หรือผลประโยชน์ แก่ลูกอื่น ๆ แก่พนักงานตามผลงานที่ได้ปฏิบัติอย่างเหมาะสมเพียงใด					
24.	โรงแรมได้กำหนดกฎเกณฑ์ในการจ่ายค่าจ้างหรือเงินเดือนเหมาะสมเพียงใด					
25.	สวัสดิการที่โรงแรมจัดให้ในปัจจุบัน เป็นไปอย่างเหมาะสมเพียงใด					
26.	โรงแรมได้กำหนดกฎเกณฑ์ในการจ่ายเงินค่าบริการเหมาะสมเพียงใด					

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานบุคคลของโรงแรม

1. ปัญหาการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน โดยเรียงตามลำดับความสำคัญของปัญหา ดังนี้
 - 1.1
 - 1.2
 - 1.3

2. ปัญหาการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล โดยเรียงลำดับตามความสำคัญของปัญหา ดังนี้
 - 1.1
 - 1.2
 - 1.3

3. ปัญหาการจ่ายผลตอบแทน โดยเรียงลำดับตามความสำคัญของปัญหา ดังนี้
 - 1.1
 - 1.2
 - 1.3

ศูนย์วิทยพัชกร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นางสาววรรณวิมล อัมรินทร์นุเคราะห์
วุฒิการศึกษา ปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต (การบริหารทั่วไป) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ปี 2519
การทำงาน อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
รามคำแหง



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย