

## ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้มีจุดประสงค์เพื่อใช้ประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม เรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์

2. แบบสอบถามนี้ไม่มีคำตอบข้อใดถูกหรือผิด และไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงขอให้ได้โปรดตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงมากที่สุดทุกข้อ ข้อมูลที่ได้จากท่าน ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ

3. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ขอขอบพระคุณอย่างสูง

จุฑารัตน์ เพ็ชรสุวรรณ

ผู้วิจัย

### ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

#### 1. เพศ

ชาย

หญิง

#### 2. อายุ

18 - 22 ปี

23 - 27 ปี

28 - 32 ปี

33 - 37 ปี

38 - 42

43 ปีขึ้นไป

#### 3. สถานภาพ

โสด

สมรส

แยกทาง

หย่าร้าง / หม้าย

#### 4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโทขึ้นไป

#### 5. ตำแหน่งงาน

พนักงาน

หัวหน้างาน

ผู้ช่วยผู้จัดการ

ผู้จัดการ

## 6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

- น้อยกว่า 1 ปี
- 1 ปี ขึ้นไป แต่ไม่เกิน 3 ปี
- 3 ปี ขึ้นไป แต่ไม่เกิน 5 ปี
- 5 ปี ขึ้นไป แต่ไม่เกิน 10 ปี
- 10 ปี ขึ้นไป

## 7. รายได้ต่อเดือน

- น้อยกว่า 15,000 บาท
- 15,000 - 20,000 บาท
- 20,001 - 30,000 บาท
- สูงกว่า 30,000 บาท

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

**คำชี้แจง** คำถามต่อไปนี้เกี่ยวกับ “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์” โปรดระบุระดับคะแนนที่ท่านเห็นว่าได้มีการดำเนินงานภายในหน่วยงานของท่านจริง โดยกำหนดให้

5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 = เห็นด้วย 3 = ไม่แน่ใจ 2 = ไม่เห็นด้วย 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านการฝึกอบรม</b>					
1. พนักงานได้รับการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้ ทักษะและประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง					
2. โรงแรมส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอก					
3. การฝึกอบรมและการให้ลงมือปฏิบัติจริงตาม (OJT) จะทำให้ท่านเข้าใจขั้นตอนการทำงานได้ดีขึ้น					
4. โรงแรมมีการฝึกอบรมให้พนักงานมีทักษะเฉพาะด้านและทักษะทั่วไป					
5. การฝึกอบรมทำให้เข้าใจขอบเขตเนื้อหาของงานที่ทำมากยิ่งขึ้น					
6. การได้รับการฝึกอบรมทำให้บุคลิกภาพในการทำงานดียิ่งขึ้น					
7. โรงแรมให้ความสำคัญในการฝึกอบรม และประโยชน์ในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่ม ทักษะในการปฏิบัติงาน					
8. โรงแรมมีการติดตามและวัดผลก่อนและหลังการฝึกอบรม					

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านการศึกษา</b>					
9. พนักงานได้รับการส่งเสริมด้านการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ					
10. โรงแรมมีทุนการศึกษาสำหรับพนักงานที่สนใจศึกษาต่อเฉพาะด้าน					
11. การได้รับการศึกษาทำให้ท่านสามารถวิเคราะห์และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้					
12. การได้รับการศึกษาทำให้ท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น					
13. การได้รับการศึกษาทำให้ท่านเข้าใจวิธีการทำงานและทันต่อเทคโนโลยี					
14. การได้รับการศึกษาทำให้ท่านได้รับความรู้ใหม่ๆ เพิ่มขึ้น					
15. โรงแรมให้ความสำคัญกับการศึกษาต่อของพนักงาน					
16. โรงแรมได้กำหนดแนวทางในการศึกษาต่อของ					
<b>ด้านการพัฒนา</b>					
17. โรงแรมมีการส่งเสริมการพัฒนาพนักงานอย่าง					
18. โรงแรมมีการส่งเสริมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในด้านของการปฏิบัติงาน					
19. โรงแรมมีการส่งเสริมพนักงานให้มีความรู้และทักษะเฉพาะด้านของงาน					
20. ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญในการพัฒนาตนเองของพนักงานในการพัฒนาหลักคุณธรรมในการปฏิบัติงาน					

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
21. โรงแรมมีการจัดทำแผนพัฒนาสายงาน ความก้าวหน้าที่สุดสอดคล้องกับบุคลิกลักษณะและ					
22. โรงแรมมีการวางแผนการพัฒนาพนักงานแต่ละคน ให้มีความก้าวหน้าในสายงาน					
23. การได้รับการพัฒนาทำให้การปฏิบัติงานของ พนักงานดีขึ้น					
24. การได้รับการพัฒนาทำให้พนักงานมีความพร้อมใน การปฏิบัติงาน					
25. โรงแรมมีการส่งเสริมพนักงานให้ได้รับการพัฒนา ในหลักสูตรที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอก					
26. พนักงานได้รับการพัฒนา สามารถเข้าใจงานและ หน้าที่ของแต่ละคนได้อย่างชัดเจน					
27. การพัฒนาช่วยให้ความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน มากขึ้น และลดข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของพนักงาน					



### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

**คำชี้แจง** คำถามต่อไปนี้เกี่ยวกับ “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน” โปรดระบุระดับคะแนนที่ท่านเห็นว่าได้มีการดำเนินงานภายในหน่วยงานของท่านจริง โดยกำหนดให้

5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 = เห็นด้วย 3 = ไม่แน่ใจ 2 = ไม่เห็นด้วย 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านคุณภาพ</b>					
28. ท่านสามารถลำดับความสำคัญของงาน เพื่อให้งานเสร็จทันเวลาได้ตามที่กำหนด					
29. ท่านได้รับคำชมเชยเกี่ยวกับคุณภาพงานของท่านอย่างสม่ำเสมอจากหัวหน้างาน					
30. ท่านได้รับคำชมเชยเกี่ยวกับคุณภาพงานของท่านอย่างสม่ำเสมอจากเพื่อนร่วมงาน					
31. การปฏิบัติงานของท่านที่ผ่านมามีคุณภาพตามเป้าหมายที่โรงแรมกำหนดไว้					
32. การปฏิบัติงานของท่านสามารถตอบสนองความต้องการของโรงแรมได้					
<b>ด้านเวลา</b>					
33. โรงแรมมีการจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานอย่างเหมาะสมกับงาน					
34. โรงแรมมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน					

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านปริมาณ</b>					
35. ทำคิดว่าการปฏิบัติงานของท่านสำเร็จตรงตามเป้าหมายตามที่ <u>โรงแรม</u> กำหนด					
36. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของท่านสำเร็จตรงตามเป้าหมายที่ <u>ตัวท่าน</u> กำหนดไว้					
37. ท่านคิดว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้โรงแรมมีผลงานตามเป้าหมาย					
38. เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันในอดีต ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของท่านมีการพัฒนาการที่ดีขึ้น มีปริมาณผลงานมากกว่าในอดีตที่ผ่านมา					
<b>ค่าใช้จ่าย</b>					
39. ท่านมีการวางแผนค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงานเสมอ					
40. ท่านทำงานโดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เช่น วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ อย่างประหยัด					
41. ท่านเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมที่ช่วยลดต้นทุนในการทำงานลงโดยยังได้รับผลงานตามต้องการ					

#### ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

## ภาคผนวก ข

**ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม**  
**แบบตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบบสอบถาม**

แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ข้อคำถาม	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
<b>ด้านการฝึกอบรม</b>					
1. พนักงานได้รับการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้ ทัศนคติ ทักษะและประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2. โรงแรมส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการ ฝึกอบรมในหลักสูตรที่เหมาะสมทั้งภายในและ ภายนอก	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3. การฝึกอบรมและการให้ลงมือปฏิบัติจริงตาม (OJT) จะทำให้ท่านเข้าใจขั้นตอนการทำงานได้ดีขึ้น	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4. โรงแรมมีการฝึกอบรมให้พนักงานมีทักษะ เฉพาะด้านและทักษะทั่วไป	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5. การฝึกอบรมทำให้เข้าใจขอบเขตเนื้อหาของ งานที่ทำมากยิ่งขึ้น	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6. การได้รับการฝึกอบรมทำให้บุคลิกภาพใน การทำงานดียิ่งขึ้น	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
7. โรงแรมให้ความสำคัญในการฝึกอบรม และ ประโยชน์ในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่ม ทักษะในการ ปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
8. โรงแรมมีการติดตามและวัดผลก่อนและหลัง การฝึกอบรม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ข้อคำถาม	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
<b>ด้านการศึกษา</b>					
9. พนักงานได้รับการส่งเสริมด้านการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
10. โรงแรมมีทุนการศึกษาสำหรับพนักงานที่สนใจศึกษาต่อเฉพาะด้าน	+1	+1	-1	1.67	ใช้ได้
11. การได้รับการศึกษาทำให้ท่านสามารถวิเคราะห์และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
12. การได้รับการศึกษาทำให้ท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
13. การได้รับการศึกษาทำให้ท่านเข้าใจวิธีการทำงานและทันต่อเทคโนโลยี	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
14. การได้รับการศึกษาทำให้ท่านได้รับความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
15. โรงแรมให้ความสำคัญกับการศึกษาต่อของพนักงาน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
16. โรงแรมได้กำหนดแนวทางในการศึกษาต่อของพนักงาน	+1	+1	-1	1.67	ใช้ได้
<b>ด้านการพัฒนา</b>					
17. โรงแรมมีการส่งเสริมการพัฒนาพนักงานอย่างจริงจัง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
18. โรงแรมมีการส่งเสริมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในด้านของการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ข้อคำถาม	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
19. โรงแรมมีการส่งเสริมพนักงานให้มีความรู้ และ ทักษะเฉพาะด้านของงาน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
20. ผู้บริหารโรงแรมให้ความสำคัญในการ พัฒนาตนเองของพนักงานในการพัฒนาหลักคุณธรรม ในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
21. โรงแรมมีการจัดทำแผนพัฒนาสายงานความ ก้าวหน้าที่สอดคล้องกับบุคลิกลักษณะและ ความสามารถของพนักงาน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
22. โรงแรมมีการวางแผนการพัฒนาพนักงานแต่ ละคนให้มีความก้าวหน้าในสายงาน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
23. การได้รับการพัฒนาทำให้การปฏิบัติงาน ของพนักงานดีขึ้น	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
24. การได้รับการพัฒนาทำให้พนักงานมีความ พร้อมในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
25. โรงแรมมีการส่งเสริมพนักงานให้ได้รับการ พัฒนาในหลักสูตรที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอก	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
26. พนักงานได้รับการพัฒนา สามารถเข้าใจงาน และหน้าที่ของแต่ละคนได้อย่างชัดเจน	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
27. การพัฒนาช่วยให้เกิดความรู้ ทักษะในการ ปฏิบัติงานมากขึ้น และลดข้อบกพร่องในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
ค่าเฉลี่ย	1	1	0.78	0.93	ใช้ได้

## แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ข้อคำถาม	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
<b>ด้านคุณภาพ</b>					
28. ท่านสามารถลำดับความสำคัญของงาน เพื่อให้งานเสร็จทันเวลาได้ตามที่กำหนด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
29. ท่านได้รับคำชมเชยเกี่ยวกับคุณภาพงานของ ท่านอย่างสม่ำเสมอจากหัวหน้างาน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
30. ท่านได้รับคำชมเชยเกี่ยวกับคุณภาพงานของ ท่านอย่างสม่ำเสมอจากเพื่อนร่วมงาน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
31. การปฏิบัติงานของท่านที่ผ่านมา มีคุณภาพตามเป้าหมายที่โรงแรมกำหนดไว้	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
32. การปฏิบัติงานของท่านสามารถตอบสนอง ความต้องการของโรงแรมได้	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
<b>ด้านเวลา</b>					
33. โรงแรมมีการจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงาน ให้กับพนักงานอย่างเหมาะสมกับงาน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
34. โรงแรมมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามา ใช้เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
35. โรงแรมมีการพัฒนาเทคนิคต่างๆเพื่อลดเวลา ในการปฏิบัติงาน	+1	0	0	0.3	ใช้ไม่ได้
<b>ด้านปริมาณ</b>					
36. ท่านคิดว่า การปฏิบัติงานของท่านสำเร็จตรงตามเป้าหมายตามที่โรงแรมกำหนด	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้

ข้อคำถาม	คะแนนความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
37. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของท่านสำเร็จ ตรงตามเป้าหมายที่ตัวท่านกำหนดไว้	+1	0	+1	1	ใช้ได้
38. ท่านคิดว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้ โรงแรมมีผลงานตามเป้าหมาย	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
39. เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันในอดีต ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของท่านมีการพัฒนาการ ที่ดีขึ้น มีปริมาณผลงานมากกว่าในอดีตที่ผ่านมา	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
<b>ค่าใช้จ่าย</b>					
40. ท่านมีการวางแผนค่าใช้จ่ายก่อนการ ดำเนินงานเสมอ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
41. ท่านทำงานโดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ อย่างประหยัด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
42. ท่านเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรมที่ช่วยลด ต้นทุนในการทำงานลง โดยยังได้รับผลงานตาม ต้องการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	1	0.75	0.87	0.873	ใช้ได้



## ภาคผนวก ค

