

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง การพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์
สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน แบบสอบถาม ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ภูมิภาคอาเซียน

การวิจัยครั้งนี้จะบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพได้โดยอาศัยการตอบแบบสอบถามให้ตรงตามความคิดเห็นของท่านได้มากที่สุด ซึ่งจะช่วยให้การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย คำตอบของท่านไม่มีข้อผิดพลาดหรือข้อถูกและท่านไม่ต้องลงชื่อในแบบสอบถาม ผู้วิจัยขอรับรองว่าคำตอบของท่านในครั้งนี้จะถือว่าเป็นความลับและจะไม่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ท่านทั้งทางตรงและทางอ้อม ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากทุกท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผศ.ดร.ทณศักดิ์ โสวจิตตสกุล

ผศ.ดร.อัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์

คณะวิจัย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. ระดับการศึกษา () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี
3. สถานะ () ผู้บริหารโรงแรม () ผู้บริหารบริษัททัวร์
() ผู้บริหารมหาวิทยาลัยภาครัฐ () ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชน
() อาจารย์มหาวิทยาลัยภาครัฐ () อาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน
() นักศึกษามหาวิทยาลัยภาครัฐ () นักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน
4. ระยะเวลาของสถานะ.....ปี
5. เงินเดือนปัจจุบัน.....บาท (โดยประมาณ ยกเว้นนักศึกษา)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาฯ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงตามความเป็นจริงที่ท่านประสบอยู่หรือความรู้สึีก่อนตอบแบบสอบถามโปรดอ่านข้อความอย่างละเอียดแล้วพิจารณาให้ละเอียดก่อน โดยที่แบบสอบถามแต่ละข้อมีข้อเลือกให้ท่านเลือก 5 ตัวเลือก คือ 5,4,3,2 และ 1 (5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด, 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก, 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง, 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย และ 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด)

ตัวอย่าง

การสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับ การเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาฯ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. การบริหารเชิงกลยุทธ์ 1. องค์กรมีการบริหารอย่างเป็นระบบ	✓				

ท่านเขียนเครื่องหมาย ✓ ที่ระดับ 5 หมายความว่าองค์กรมีการบริหารอย่างเป็นระบบ ท่านมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

การสร้างความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับ การเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ก. การสร้างขีดความสามารถ					
1. การบริหารเชิงกลยุทธ์					
1.1 องค์การมีการบริหารอย่างเป็นระบบ					
1.2 ผู้บริหารต้องกำหนดกลยุทธ์ขององค์การ					
1.3 ผู้บริหารต้องวางแผนการบริหารอย่างมีขั้นตอน ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด					
1.4 แผนการบริหารฯ การดำเนินงานมีการจัดสรรทรัพยากรทั้งงบประมาณ อัตรากำลัง และระยะเวลาดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน					
1.5 มีการสื่อสารให้กับบุคลากรที่รับผิดชอบปฏิบัติตามแผนการบริหารฯ ทราบ					
1.6 มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการตามแผนการบริหารฯ ให้แก่พนักงาน					
1.7 พนักงานสามารถนำแผนการบริหารฯ ไปปฏิบัติได้					
1.8 มีการประเมินผลการบรรลุวัตถุประสงค์การดำเนินงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ					
1.9 ผู้บริหารมีความยืดหยุ่นและเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน					
2. ขีดความสามารถ					
2.1 ขีดความสามารถหลัก					
2.1.1 มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหน่วยงานในด้านต่างๆ					
2.1.2 สามารถที่จะนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการบริหารจัดการและการทำงานให้มีผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด					
2.1.3 มีทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยของพนักงานในองค์กร โดยรวมไปในทิศทางบวก					
2.1.4 มีความกระตือรือร้นและความตั้งใจทำงาน					
2.1.5 มีความรับผิดชอบต่อผลงานของตนและหน่วยงาน					
2.1.6 สามารถใช้วิธีแก้ไขปัญหอย่างเป็นระบบและมีการวิเคราะห์ที่สมเหตุผล					
2.1.7 สามารถนำเสนอ สื่อความ ด้วยวาจาและการเขียนได้อย่างถูกต้องตามหลักภาษา					
2.2 ขีดความสามารถด้านการบริหาร					
2.2.1 สามารถจัดเตรียมพนักงานให้สอดคล้องกับการวางแผนการบริหาร					
2.2.2 สามารถสร้างตารางการทำงานที่เหมาะสม					
2.2.3 มีความรับผิดชอบและกล้าที่จะลงมือปฏิบัติ และสามารถชักนำให้พนักงานปฏิบัติเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ					
2.2.4 สามารถในการสอน แนะนำและดำเนินการฝึกอบรม					

การสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับ การเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
2.2.5 วางแผนการบริหารความก้าวหน้าในการพัฒนาและเลื่อนตำแหน่งแก่พนักงาน					
2.2.6 สามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม					
2.3 ขีดความสามารถตามตำแหน่งงาน					
2.3.1 มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและคุณลักษณะเฉพาะของงานต่าง ๆ ในงานที่รับผิดชอบ					
2.3.2 สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ มีการวางแผนการบริหาร การจัดลำดับความสำคัญและกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน					
2.3.3 มีความกระตือรือร้นและความตั้งใจทำงาน รวมทั้งรับผิดชอบต่อผลงานของตนและหน่วยงาน					
2.3.4 มีความรู้และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อกระทำข้อมูลและติดต่อสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานหรือข้อมูลภายนอกหน่วยงาน					
3.การพัฒนาศักยภาพคน					
3.1 การพัฒนานุคคล					
3.1.1 มีความสามารถกล้าที่จะแสดงออกอย่างมีเหตุผล					
3.1.1 ความตื่นตัวและสนใจที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับความรู้หรือสิ่งใหม่ๆ เพื่อนำมาพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนอยู่เสมอ					
3.1.2 มีความรู้เรื่องกระบวนการพัฒนานุคคลและฝึกอบรมครบถ้วน					
3.1.3 เข้าใจกระบวนการพัฒนานุคคลและฝึกอบรมครบถ้วน					
3.1.4 สามารถประสานงานและทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการฝึกอบรมได้					
3.1.5 สามารถสรุปรวบรวมเพื่อทำการประเมินผลการฝึกอบรมระดับต้นได้					
3.2 การพัฒนาองค์ความรู้					
3.2.1 สนใจและตั้งใจศึกษาค้นคว้าทบทวนข้อมูลและองค์ความรู้ด้านต่างๆ					
3.2.2 สังเกต สำรวจ และรวบรวมข้อมูลได้อย่างถูกต้องนำไปสู่การสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ ได้					
3.2.3 มีทักษะในการสังเคราะห์ วิเคราะห์ วิจัย					
3.2.3 จัดทำแผนการบริหารการพัฒนาองค์ความรู้ของหน่วยงาน					
3.2.4 นำผลการพัฒนาองค์ความรู้มากำหนดเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายได้					
3.2.5 พัฒนาองค์ความรู้จนนำไปสู่การปฏิบัติจริงได้					
3.3 การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง					
3.3.1 เน้นความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นในการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง					
3.3.2 ศึกษาหาความรู้จากแหล่งต่างๆ เพื่อนำความรู้มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์					

การสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับ การเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3.3.3 สามารถกำหนดเป้าหมายและทบทวนเป้าหมายที่ตั้งไว้ในการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา					
3.3.4 ประมวลองค์ความรู้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเอง					
3.3.5 คิดและมองการณ์ไกลและมีความเข้าใจ โดยสามารถแปรนโยบายของหน่วยงานและปฏิบัติได้					
4.การมีส่วนร่วม					
4.1 ลักษณะงาน					
4.1.1 มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน					
4.1.2 ได้รับโอกาสในการตัดสินใจปัญหาร่วมกับผู้บังคับบัญชา / เพื่อนร่วมงาน					
4.1.3 มีส่วนร่วมในการกำหนดขอบเขตของงานและการประเมินผลการปฏิบัติงาน					
4.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
4.2.1 หน่วยงานเปิดโอกาสให้ได้พัฒนาความรู้ความสามารถ					
4.2.2 งานที่รับผิดชอบมีความหลากหลายและเพิ่มขึ้น					
4.2.3 หน่วยงานจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมต่อการทำงาน					
4.2.4 หน่วยงานจัดหาอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ในหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย และเพียงพอต่อการใช้งาน					
4.3 ขนาดของหน่วยงาน					
4.3.1 พนักงานพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของขนาดของหน่วยงานที่จะเกิดขึ้นในหน่วยงาน					
4.3.2 ขนาดของหน่วยงานมีผลต่อการจัดกิจกรรมที่สนับสนุนให้เกิดการทำงานเป็นทีมอย่างสม่ำเสมอ					
4.3.3 มีการวางแผนให้เข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ตามขนาดของหน่วยงานได้					
4.3.4 พนักงานพอใจในประสิทธิภาพและประสิทธิผลของขนาดของหน่วยงาน					
4.4 วัฒนธรรมองค์กร					
4.4.1 วัฒนธรรมองค์กรมีความเหมาะสมกับเป้าหมายของหน่วยงานในปัจจุบัน					
4.4.2 พนักงานปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กรอยู่เสมอ ๆ					
4.4.3 ผู้บริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างในเรื่องของวัฒนธรรมองค์กร					
4.4.4 พนักงานในหน่วยงานสามารถเสนอความคิดเห็นหรือวิธีการทำงานใหม่ ๆ ได้อย่างอิสระ					

การสร้างความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับ การเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
4.5 การทำงานเป็นทีม					
4.5.1 พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการ วางแผน และลำดับขั้นตอนการทำงานเป็นทีม					
4.5.2 พนักงานช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกัน เพื่อให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จ					
4.5.3 เมื่อเกิดปัญหาขึ้นพนักงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา					
4.5.4 พนักงานมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน					
5. ความพึงพอใจของลูกค้า					
5.1 ความปลอดภัย					
5.1.1 สถานประกอบการมีการรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล					
5.1.2 สถานประกอบการมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ สำหรับการรักษาความปลอดภัย					
5.1.3 พนักงานได้รับความรู้และฝึกเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย					
5.1.4 พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบของการรักษาความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด					
5.1.5 พนักงานมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ต่อการรักษาความปลอดภัย					
5.2 พนักงาน					
5.2.1 พนักงานได้รับการตรวจสอบสุขภาพอย่างน้อยปีละครั้ง					
5.2.2 พนักงานมีสุขอนามัยที่ดี					
5.2.3 พนักงานมีความรู้ ความสามารถและทักษะในงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี					
5.2.4 พนักงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน					
5.3 อาหารและที่พัก					
5.3.1 อาหาร					
5.3.1.1 ราคาอาหารเหมาะสม					
5.3.1.2 รสชาติอาหาร					
5.3.1.3 ความสะอาดของอาหาร					
5.3.1.4 มีรายการให้เลือกหลากหลาย					
5.3.2 ที่พัก					
5.3.2.1 ราคาที่พักเหมาะสม					
5.3.2.2 ลักษณะอุปกรณ์และเครื่องใช้ของที่พัก					
5.3.2.3 ความสะอาดของที่พัก					
5.4 ความสะดวกสบาย					
5.4.1 สถานประกอบการมีความสะดวกสบายต่อการคมนาคม					

การสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับ การเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
5.4.2 สถานประกอบการอำนวยความสะดวกสบายต่อพนักงานในการทำงาน					
5.4.3 สถานประกอบการจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้สำหรับความสะดวกสบาย ทันสมัยอย่างเพียงพอ					
5.5 ความสะอาด					
5.5.1 สถานประกอบการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการทำงาน					
5.5.2 สถานประกอบการมีสภาพแวดล้อมที่ดี เช่น อากาศถ่ายเท สะดวก ไม่มีกลิ่นและ เสียงรบกวน					
5.5.3 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ และพร้อมใช้ในการปฏิบัติงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ					
ข. การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถ					
1. การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม					
1.1 พนักงานต้องมีความรู้ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม					
1.2 พนักงานต้องมีทักษะด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม					
1.3 พนักงานต้องมีความสามารถด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม					
2. การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการบริการห้องพัก					
2.1 พนักงานควรได้รับการพัฒนาความรู้ด้านการบริการห้องพัก					
2.2 พนักงานควรได้รับการพัฒนาทักษะด้านการบริการห้องพัก					
2.3 พนักงานควรได้รับการพัฒนาความสามารถด้านการบริการห้องพัก					
3. การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ					
3.1 พนักงานควรได้รับการพัฒนาความรู้ด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ					
3.2 พนักงานควรได้รับการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ					
3.3 พนักงานควรได้รับการพัฒนาความสามารถด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ					
4. การพัฒนาศักยภาพของขีดความสามารถด้านการท่องเที่ยว					
4.1 พนักงานควรได้รับการพัฒนาความรู้ด้านการด้านการท่องเที่ยว					
4.2 พนักงานควรได้รับการพัฒนาทักษะด้านการด้านการท่องเที่ยว					
4.3 พนักงานควรได้รับการพัฒนาความสามารถด้านการท่องเที่ยว					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. สภาพของการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาฯ

2. ปัญหาการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาฯ

3. สิ่งส่งเสริมการสร้างขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์สำหรับการเตรียมความพร้อมในการจัดการศึกษาฯ
ได้แก่อะไรบ้าง

4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้วิจัยขอขอบคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ผศ.ดร.ทงศักดิ์ โสวจิตตสกุล

ผศ.ดร.อัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์