

ภาคผนวก ข

แบบประเมินพิจารณาการปรับเงินเดือนประจำปี สำหรับพนักงานระดับหัวหน้างาน (กลุ่ม A)

1. ความสามารถในการเป็นผู้นำ สามารถจูงใจ และการได้รับความร่วมมือ
 - 1.1 ทำให้พนักงานสนใจ และให้ความร่วมมืออย่างดี
 - 1.2 ได้รับความร่วมมือเป็นบางครั้ง

พนักงานไม่ให้ความร่วมมือ และมีปฏิกิริยาต่อต้าน
2. ความสามารถในการถ่ายทอดคำแนะนำ
 - 2.1 ถ่ายทอดได้ชัดเจนเข้าใจดีเสมอ
 - 2.2 บางครั้งก็ถ่ายทอดได้ไม่ชัดเจน
 - 2.3 ถ่ายทอดได้ไม่ถูกต้องเลย
3. การตัดสินใจเมื่อเกิดปัญหา
 - 3.1 บางครั้งไม่กล้าตัดสินใจ
 - 3.2 ตัดสินใจได้ดีเสมอ
 - 3.3 ไม่เคยตัดสินใจเลย ต้องปรึกษาผู้จัดการทุกครั้ง
4. การควบคุมดูแลงานในความรับผิดชอบ
 - 4.1 ปริมาณงาน และคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
 - 4.2 ผลงานโดยรวมเป็นที่น่าพอใจ มีข้อผิดพลาดบ้าง
 - 4.3 หย่อนการควบคุมดูแล ทั้งคุณภาพ และปริมาณงานต่ำกว่ามาตรฐาน และล่าช้าเสมอ
5. ความรอบรู้เกี่ยวกับงาน
 - 5.1 มีความรอบรู้เกี่ยวกับงาน
 - 5.2 รู้งานของตนเอง และมีความเข้าใจในงานที่เกี่ยวข้องในระดับหนึ่ง
 - 5.3 ยังขาดความเข้าใจในงานของตน และงานที่เกี่ยวข้อง
6. ความร่วมมือ
 - 6.1 ทำงานกับผู้อื่นได้อย่างสอดคล้องประสานกันอย่างยิ่ง ให้ความช่วยเหลือ และคำนึงถึงความต้องการของผู้อื่น
 - 6.2 ร่วมมือเป็นปกติ มีการให้และรับในอัตราเฉลี่ย ตอบสนองต่อคำร้องขอของเพื่อนร่วมงาน
 - 6.3 มีการโต้แย้งเป็นบางครั้ง เวลาที่ต้องการความร่วมมือ มักหาเหตุผลเพื่อหลีกเลี่ยงการให้ความช่วยเหลือ

7. การวินิจฉัย
 - 7.1 มีการวินิจฉัยอย่างถูกต้องตามเหตุผล และมองการณ์ไกลได้อย่างดี
 - 7.2 มองข้ามปัจจัยหลายอย่างเป็นบางครั้ง ล้มเหลวต่อการให้นำหนัก เหตุผลอย่างพอเพียง
8. การฝึกอบรมพนักงาน
 - 8.1 เป็นผู้ฝึกที่ไม่ดี ทำให้พนักงานสับสน ท้อแท้บ่อยครั้ง
 - 8.2 มีการเตรียมการพอใช้ การฝึกอบรมได้ผลดีกับพนักงานส่วนมาก
 - 8.3 ประสบความสำเร็จ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแสดงความสนใจ และมีความชำนาญเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด
9. ความรับผิดชอบต่องาน
 - 9.1 ไม่ทำงาน หรือแชก จนกว่าจะแน่ใจว่าทุกอย่างจะเรียบร้อย
 - 9.2 เขียนรายงาน หรือแจ้งให้รอบต่อไปดำเนินการต่อจึงออกเวร
 - 9.3 ไม่ได้แจ้งให้ใครทราบ และออกเวรไปเมื่อถึงเวลา
10. ความรับผิดชอบเรื่องเวลา
 - 10.1 มาถึงก่อนเวลาทำงาน และพร้อมที่จะทำงานเมื่อถึงเวลา
 - 10.2 ยังทำธุระส่วนตัวไม่เสร็จ เมื่อถึงเวลาทำงาน
 - 10.3 บ่นที่กบัตร์ไม่สาย แต่ถึง ณ ที่ทำงานช้า
 - 10.4 มาทำงานแบบไทย สายเสมอ ไปแบบฝรั่ง ตรงเวลา
11. กริยามารยาท
 - 11.1 ใช้กริยาวาจาสุภาพกับผู้ใหญ่ และผู้ใต้บังคับบัญชา
 - 11.2 กริยาวาจาที่แสดงขึ้นอยู่กับอารมณ์
 - 11.3 แสดงกริยาและใช้วาจาที่ไม่เหมาะสมบ่อยๆ
12. ทักษะคติในการทำงาน
 - 12.1 มีทัศนคติที่ดี ตั้งใจทำงาน
 - 12.2 ชอบบ่น อุทธรณ์เกี่ยวกับงานเสมอ
13. การทำงานโดยอิสระ ความไว้วางใจ
 - 13.1 ปฏิบัติงานได้ดีหลังจากรับคำสั่ง วางใจได้ไม่ต้องคอยเช็คงาน
 - 13.2 ปฏิบัติงานได้ดีหลังจากรับคำสั่ง โดยมีผู้บังคับบัญชาคอยตรวจเช็ค
 - 13.3 ได้รับคำสั่งแล้วไม่ปฏิบัติตามทั้งหมด ต้องได้รับการเตือนซ้ำ

14. ความมีมนุษยสัมพันธ์
 - 14.1 เข้ากับคนอื่นได้ดี ให้ความช่วยเหลือโดยไม่ต้องร้องขอ
 - 14.2 เข้าได้กับคนส่วนมาก ให้ความช่วยเหลือ เมื่อมีการร้องขอ
 - 14.3 เข้ากับเพื่อนร่วมงานไม่ค่อยได้ แต่ทำงานของตนได้ดี
 - 14.4 ไม่ค่อยเป็นมิตร ชอบฟ้อง บ่น และนินทาผู้อื่น
15. การดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้ และความสะอาดของที่ทำงาน
 - 15.1 ดูแลรักษาอุปกรณ์ เครื่องใช้ ให้อยู่ในสภาพดีเสมอ รวมถึงความสะอาด เป็นระเบียบของสำนักงาน
 - 15.2 ดูแลอุปกรณ์ เครื่องใช้ และความสะอาดของสถานที่ทำงานพอสมควร
 - 15.3 ดูแลอุปกรณ์ เครื่องใช้ แต่ไม่สนใจเรื่องความสะอาดของสำนักงาน
 - 15.4 ไม่ใส่ใจเรื่องใดๆรอบตัวเลย
16. การแต่งกาย และความสะอาดส่วนตัว
 - 16.1 แต่งกายถูกระเบียบ สะอาดหมดจด ติดป้ายชื่อ/บัตรตลอดเวลา
 - 16.2 แต่งกายสะอาด แต่มีผิดระเบียบบ้างเป็นบางครั้ง เช่น เสื้อ กางเกง รองเท้า บัตร ฯลฯ
 - 16.3 ไม่สนใจเรื่องการแต่งกาย ผิดระเบียบบ่อยครั้ง
17. การรักษากฎ ระเบียบ
 - 17.1 เป็นตัวอย่างที่ดีให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ในการรักษาระเบียบวินัยของบริษัท
 - 17.2 มีการทำผิดระเบียบบางครั้ง แต่พยายามปรับปรุง
 - 17.3 ปฏิบัติตัวผิดระเบียบบ่อยครั้ง

แบบประเมินพิจารณาการปรับเงินเดือนประจำปี สำหรับพนักงานบริการ (กลุ่ม B)

1. การเตรียมความพร้อม และการวางแผนในการปฏิบัติงาน
 - 1.1 มีความพร้อม และวางแผนก่อนการปฏิบัติงาน และเริ่มงานได้ทันทีเมื่อถึงเวลา จึงไม่ผิดพลาด
 - 1.2 ยังไม่พร้อมที่จะทำงานเมื่อถึงเวลา ทำให้งานล่าช้า
 - 1.3 พร้อมเริ่มงานทันที แต่มิได้วางแผนล่วงหน้า มีข้อผิดพลาดบ้าง
 - 1.4 ไม่พร้อม และไม่มีกรวางแผน มีข้อบกพร่องใช้ชี้นะ และตักเตือนเสมอ
2. คุณภาพของงาน
 - 2.1 ทำงานตามขั้นตอนให้สำเร็จด้วยดีตามที่กำหนด ไม่มีข้อผิดพลาด
 - 2.2 งานส่วนมากเป็นที่น่าพอใจ มีข้อบกพร่องเล็กน้อย
 - 2.3 งานที่ต้องแก้ไขหรือทำใหม่เสมอ
3. ปริมาณของงาน
 - 3.1 ปริมาณงานมากกว่า เมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน ไม่ผิดพลาด
 - 3.2 ทำงานเร็ว ผิดพลาดบ้าง
 - 3.3 ปริมาณงานอยู่ในระดับมาตรฐาน
 - 3.4 ปริมาณงานต่ำกว่าระดับมาตรฐาน
4. ความรับผิดชอบต่องานที่ทำ
 - 4.1 ไม่ทิ้งงานหรือแขก จนกว่าจะแน่ใจว่าทุกอย่างเรียบร้อย
 - 4.2 รายงาน/ชี้แจง/แจ้ง ให้รอบต่อไปดำเนินการต่อแล้วจึงออกเวร
 - 4.3 ไม่ได้เขียนรายงาน หรือแจ้งผู้ใด และออกเวรเมื่อถึงเวลา
5. ความรับผิดชอบเรื่องเวลา
 - 5.1 มาถึงก่อนเวลา และพร้อมที่จะทำงานเมื่อถึงเวลา
 - 5.2 ยังทำธุระส่วนตัวไม่เสร็จ เมื่อถึงเวลาทำงาน
 - 5.3 บันทึกลับตรทันเวลา แต่ถึง ณ ที่ทำงานสายเล็กน้อย
 - 5.4 มาทำงานสายเสมอ
6. ทักษะคติเรื่องกรบริการ
 - 6.1 ยิ้มแย้ม สร้างความเป็นกันเองกับลูกค้าโดยใช้คำว่า พี่ คุณพี่ น้อง คุณน้องเสมอ
 - 6.2 มักยิ้มแย้มถ้าไม่ยุ่งมาก และพิจารณาเรียกลูกค้าตามความเหมาะสม เช่น พี่ คุณ ท่าน

7. ทักษะคติเรื่องการบริการ

- 7.1 เป็นกันเองกับลูกค้ามาก กล่าวทักทายอย่างสนิทสนมแบบเพื่อนสนิท พูดคุยทุกเรื่องอย่างสนุกสนาน
- 7.2 คอยจนกว่าแขกมาถึงตัวก่อนจึงกล่าวทักทาย พูดคุยด้วยเมื่อถูกซักถามเท่านั้น
- 7.3 ตื่นตัวอยู่เสมอ มักกล่าวคำทักทายแขกก่อน และคุยเรื่องที่ลูกค้าชวนคุยอย่างสุภาพอ่อนน้อม

8. ความรับผิดชอบเรื่องการบริการ เมื่อลูกค้ามีปัญหา หรือต้องการสอบถาม

- 8.1 ถ้าลูกค้าถามแล้วไม่ทราบ ปฏิเสธว่า “ไม่ทราบครับ” แล้วแนะนำให้ไปถามผู้อื่น
- 8.2 เดินหลบลูกค้าอยู่เสมอ จะได้ไม่ถาม ถ้าลูกค้าไม่เดินตรงเข้ามาหา ก็ปล่อยไป
- 8.3 ไม่หลบลูกค้าและยิ้มให้เสมอ แต่ถ้าลูกค้าไม่ถามก็ปล่อยไป
- 8.4 ไม่หลบลูกค้า และยิ้มให้เสมอ พร้อมกับเข้าไปถามลูกค้าเมื่อพบว่าน่าจะมีปัญหา หรือช่วยเหลือทันที โดยไม่ต้องให้ลูกค้าถาม เช่น พบว่าแขกถามกันเองว่า “ห้องราชเทวีอยู่ไหน” เข้าไปบอกเลยว่า “ห้องราชเทวี เชิญด้านซ้ายมือครับ”

9. ความรู้ในงานในหน้าที่

- 9.1 ทำงานในหน้าที่ของตน และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องกันได้ดี สามารถสอนผู้อื่นได้
- 9.2 ทำงานได้ดีเฉพาะในหน้าที่ของตน สามารถสอนผู้อื่นได้
- 9.3 ทำงานของตนได้ตามมาตรฐาน แต่สอนผู้อื่นไม่ได้
- 9.4 ยังต้องเรียนรู้งานในหน้าที่อีกมาก

10. ความรอบรู้เกี่ยวกับบริษัท

- 10.1 ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับบริษัท แก่ลูกค้าได้ เช่น สถานที่ตั้งห้องจัดเลี้ยง ห้องอาหาร ห้องน้ำ โทรศัพท์
- 10.2 ให้ข้อมูลได้บางส่วนที่เกี่ยวกับหน่วยงานของตน เช่น ทำงานอยู่ที่คอฟฟี่ช็อป รู้ข้อมูลของอาหาร แผนกจัดเลี้ยง แต่ไม่รู้จักแผนกการตลาด แผนกแม่บ้าน เป็นต้น
- 10.3 ให้ข้อมูลได้เฉพาะหน่วยย่อยที่ตนทำงานเท่านั้น

11. การทำงานโดยอิสระ และความไว้วางใจ

- 11.1 ปฏิบัติงานได้ดีหลังจากรับคำสั่ง โดยไม่ต้องควบคุม
- 11.2 ปฏิบัติงานได้ดีหลังจากรับคำสั่ง และมีการชี้แนะบ้าง
- 11.3 ได้รับคำสั่งแล้วไม่ปฏิบัติตาม ต้องได้รับการเตือนซ้ำ

12. การให้ความร่วมมือช่วยเหลือ
 - 12.1 ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีด้วยความเต็มใจ
 - 12.2 ให้ความร่วมมือเฉพาะสิ่งที่จำเป็น
 - 12.3 บอกปิด ปฏิเสธการให้ความร่วมมือถ้าทำได้
13. ความมีมนุษยสัมพันธ์
 - 13.1 เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี เป็นที่รักของคนทั่วไป
 - 13.2 เข้ากับเพื่อนร่วมงานไม่ค่อยได้ มีเหตุทะเลาะเบาะแว้ง
 - 13.3 รักสันโดษ ไม่ค่อยสูงส่งกับใคร
14. การดูแลความสะอาด ความเป็นระเบียบของที่ทำงาน
 - 14.1 ดูแลสถานที่ทำงานให้สะอาด เป็นระเบียบตลอดเวลา
 - 14.2 ปล่อยปละละเลย ไม่มีการดูแล
 - 14.3 ดูแลบ้างเป็นบางครั้ง
15. การรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้
 - 15.1 ใช้อย่างถูกวิธี และดูแลให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี
 - 15.2 ละเลยไม่ดูแลรักษาเป็นเหตุให้เกิดความเสียหาย และสิ้นเปลือง
16. การแต่งกาย
 - 16.1 แต่งกายถูกระเบียบ สะอาดหมดจด ติดป้ายชื่อบัตรตลอดเวลา
 - 16.2 แต่งกายสะอาด แต่ไม่ถูกต้องตามระเบียบบ้าง เช่น ลืมติดป้ายชื่อ/บัตร
 - 16.3 ไม่สนใจเรื่องการแต่งกาย ผมรุงรัง ลืมป้ายชื่อ/บัตร บ่อยครั้ง

**แบบประเมินพิจารณาการปรับเงินเดือนประจำปี
สำหรับพนักงานประจำสำนักงานและส่วนหลังของโรงแรม (กลุ่ม C)**

1. การเตรียมความพร้อมและการวางแผนในการปฏิบัติงาน
 - 1.1 มีการเตรียมความพร้อมและวางแผนก่อนการปฏิบัติงาน และเริ่มงานได้ทันทีเมื่อถึงเวลา ไม่มีข้อผิดพลาด
 - 1.2 พร้อมเริ่มงานทันที ไม่ได้มีการวางแผนล่วงหน้า มีข้อผิดพลาดบ้าง
 - 1.3 ยังไม่พร้อมที่จะทำงานเมื่อถึงเวลา ทำให้งานล่าช้า
 - 1.4 ไม่มีความพร้อมและไม่มีการวางแผน มีข้อบกพร่องเสมอ
2. คุณภาพของงาน
 - 2.1 มีความละเอียดรอบคอบ ทำงานตามขั้นตอนให้สำเร็จด้วยดีตามที่กำหนด
 - 2.2 งานที่ได้เป็นที่น่าพอใจ แต่มีข้อบกพร่องต้องแก้ไขบ้าง
 - 2.3 ขาดความรอบคอบ ต้องแก้ไขหรือทำใหม่เสมอ
3. ปริมาณของงาน
 - 3.1 ปริมาณงานมากกว่าที่กำหนดเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน
 - 3.2 ทำงานเร็ว มีข้อผิดพลาดบ้าง
 - 3.3 ปริมาณงานอยู่ในระดับมาตรฐาน
 - 3.4 ปริมาณงานต่ำกว่ามาตรฐาน
4. ความรับผิดชอบเรื่องเวลาเข้างาน
 - 4.1 พร้อมเริ่มงานทันที ไม่ได้มีการวางแผนล่วงหน้า มีข้อผิดพลาดบ้าง
 - 4.2 ยังไม่พร้อมที่จะทำงานเมื่อถึงเวลา ทำให้งานล่าช้า
 - 4.3 เก็บไว้ดำเนินการต่อด้วยตัวเองในวันถัดไปโดยไม่บอกใคร
 - 4.4 ไม่ได้แจ้งให้ใครทราบ และไม่ได้ดำเนินการต่อให้สมบูรณ์
5. ความรับผิดชอบเรื่องเวลาเข้างาน
 - 5.1 มาถึงก่อนเวลาทำงาน และพร้อมที่จะทำงานเมื่อถึงเวลา
 - 5.2 ยังทำธุระส่วนตัวไม่เสร็จเมื่อถึงเวลาทำงาน
 - 5.3 บ่นที่กบัตร์ไม่สวย แต่ถึง ณ ที่ทำงานช้าเล็กน้อย
 - 5.4 มาทำงานสายเสมอ

6. ความรับผิดชอบเรื่องเวลาเลิกงาน
 - 6.1 จ่อคิวอยู่ที่แผนกรักษาเวลา พร้อมที่จะบันทึกบัตรออก
 - 6.2 ไกลๆ เวลาเลิกงานเตรียมธุระส่วนตัว เก็บของ รอเวลาบันทึกบัตร
 - 6.3 หหมดเวลาทำงานแล้วจึงค่อยเก็บของกลับบ้าน
7. ความกระตือรือร้นในการทำงาน
 - 7.1 เชื้อยซา ต้องกระตุ้นอยู่เสมอ
 - 7.2 ทำงานตามสั่ง
 - 7.3 ถามหางานอยู่เสมอ
8. มารยาท กริยา-วาจา
 - 8.1 ใช้กริยาวาจาสุภาพกับทุกคน
 - 8.2 กริยาวาจาที่แสดงขึ้นอยู่กับอารมณ์
 - 8.3 แสดงกริยาวาจาไม่เหมาะสมเสมอ
9. ทักษะคติในการทำงาน
 - 9.1 ชอบบ่นอุทธรณ์เกี่ยวกับงานเสมอ
 - 9.2 มีทัศนคติที่ดี ตั้งใจทำงาน
10. ความรู้ในงานหน้าที่
 - 10.1 ทำงานในหน้าที่ของตนและหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องกันได้ดี สามารถสอนผู้อื่นได้
 - 10.2 ทำงานเฉพาะในหน้าที่ของตนได้ดี สามารถสอนผู้อื่นได้
 - 10.3 ทำงานของตนได้ แต่สอนผู้อื่นไม่ได้
 - 10.4 ยังต้องเรียนรู้งานในหน้าที่อีกมาก
11. การทำงานโดยอิสระ ความไว้วางใจ
 - 11.1 ปฏิบัติงานได้ดีหลังจากรับคำสั่ง โดยไม่ต้องควบคุม
 - 11.2 ปฏิบัติงานได้ดีหลังจากรับคำสั่ง โดยมีการชี้แนะบ้าง
 - 11.3 ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งต้องได้รับการเตือนซ้ำ
12. การให้ความร่วมมือ ความมีมนุษยสัมพันธ์
 - 12.1 เข้ากับคนอื่นได้ดี ช่วยเพื่อนทำงานทันทีที่สามารถช่วยได้โดยไม่ต้องร้องขอ
 - 12.2 เข้ากับคนอื่นได้ ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีการร้องขอ
 - 12.3 ไม่ค่อยให้ความร่วมมือ ชอบฟ้อง บ่น และนินทาผู้อื่น

13. การดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้
 - 13.1 ใช้อย่างถูกวิธี ดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้ให้อยู่ในสภาพดีเสมอ
 - 13.2 เอาใจใส่ดูแลบ้างเป็นบางครั้ง
 - 13.3 ขาดการดูแลทำให้เกิดความเสียหาย และสิ้นเปลือง
14. การดูแลความสะอาด และความเป็นระเบียบของสำนักงาน
 - 14.1 ดูแลให้สะอาด เป็นระเบียบตลอดเวลา
 - 14.2 ละเลยไม่ดูแล
 - 14.3 ดูแลบ้างเป็นบางครั้ง
15. การแต่งกายและความสะอาดส่วนตัว
 - 15.1 แต่งกายถูกระเบียบ สะอาดหมดจด
 - 15.2 แต่งกายสะอาด แต่ผิดระเบียบบ้างเป็นบางครั้ง เช่น เสื้อ กางเกง รองเท้า บัตร ฯลฯ
 - 15.3 ไม่สนใจเรื่องการแต่งกาย ผิดระเบียบบ่อยครั้ง
16. การใฝ่หาความรู้
 - 16.1 ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ
 - 16.2 หยุดนิ่งอยู่กับที่ไม่นำพาต่อสิ่งใหม่ๆ รอบๆ ตัว
 - 16.3 ปฏิเสธการรับรู้สิ่งใหม่ๆ

