

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
- 2.อายุ () 1. 21 – 30 ปี () 2. 31 - 40 ปี
() 3. 41 – 50 ปี () 4. 51 – 60 ปี
() 5. 60 ปี ขึ้นไป
- 3.สัญชาติ () 1. ไทย () 2. อื่น ๆ โปรดระบุ
- 4.ระดับการศึกษา () 1. ประกาศนียบัตร () 2.ปริญญาตรี
() 3. ปริญญาโท () 4. สูงกว่าปริญญาโท
- 5.รายได้ต่อเดือน () 1. น้อยกว่า 45,000 บาท () 2. 45,000 – 60,000 บาท
() 3. 60,001 – 75,000 บาท () 4. 75,001 – 90,000 บาท
() 5. มากกว่า 90,000 บาท ขึ้นไป
- 6.ตำแหน่งของท่านในปัจจุบัน () 1. ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน () 2. รองผู้จัดการแผนกแม่บ้าน
() 3. อื่นๆ โปรดระบุ
- 7.ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งปัจจุบัน () 1. น้อยกว่า 1 ปี () 2. 1-5 ปี
() 3. 6-10 ปี () 4. 11-15 ปี
() 5. มากกว่า 15 ปี
- 8.ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ในธุรกิจโรงแรม () 1. น้อยกว่า 1 ปี () 2. 1-5 ปี
() 3. 6-10 ปี () 4. 11-15 ปี
() 5. 16-20 ปี () 6. มากกว่า 20 ปี
- 9.โรงแรมที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน ได้รับมาตรฐานการบริการ ระดับดาว () 1. 1 ดาว () 2. 2 ดาว () 3. 3 ดาว
() 4. 4 ดาว () 5. 5 ดาว () 6. มากกว่า 5 ดาว

ส่วนที่ 2 แบบประเมินสมรรถนะหลักของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน

ความหมาย

การแสดงสมรรถนะในปัจจุบัน	ระดับ 3	หมายถึง	มีการปฏิบัติเป็นประจำ
การแสดงสมรรถนะในปัจจุบัน	ระดับ 2	หมายถึง	มีการปฏิบัติปานกลาง
การแสดงสมรรถนะในปัจจุบัน	ระดับ 1	หมายถึง	มีการปฏิบัติเป็นครั้งคราว

สมรรถนะที่คาดหวังในอนาคต	ระดับ 3	หมายถึง	ต้องการพัฒนาในระดับมาก
สมรรถนะที่คาดหวังในอนาคต	ระดับ 2	หมายถึง	ต้องการพัฒนาในระดับปานกลาง
สมรรถนะที่คาดหวังในอนาคต	ระดับ 1	หมายถึง	ต้องการพัฒนาในระดับน้อย

ข้อ คำถาม	สมรรถนะหลักของสาขาธุรกิจโรงแรม	การแสดง สมรรถนะใน ปัจจุบัน			สมรรถนะที่ คาดหวังใน อนาคต		
		1	2	3	1	2	3
1	สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม						
2	สามารถทำงานในสภาพสังคม และวัฒนธรรมได้อย่างหลากหลาย						
3	สามารถปฏิบัติงานตามสุขอนามัยในที่ทำงานได้อย่างปลอดภัย						
4	สามารถปฏิบัติงานด้านสุขลักษณะในที่ทำงานได้ตามระเบียบปฏิบัติ						
5	มีการพัฒนาความรู้ในธุรกิจโรงแรมอย่างต่อเนื่อง						

ส่วนที่ 3 แบบประเมินสมรรถนะทั่วไปของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน

ข้อ คำถาม	สมรรถนะทั่วไปของแผนกแม่บ้าน	การแสดง สมรรถนะใน ปัจจุบัน			สมรรถนะที่ คาดหวังใน อนาคต		
		1	2	3	1	2	3
1	สามารถสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
2	สามารถทำงานเกี่ยวกับงานธุรการทั่วไปได้อย่างถูกต้อง						
3	สามารถใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไปได้อย่างถูกต้อง						
4	สามารถแนะนำการให้บริการ สินค้า และกล่าวการต้อนรับได้อย่างเหมาะสม						
5	สามารถหาวิธีการแก้ไขปัญหาคือข้อขัดแย้งต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม						
6	สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อตอบคำถามทั่วไปได้อย่างถูกต้อง						

ส่วนที่ 4 แบบประเมินสมรรถนะตามหน้าที่ของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน

ข้อ คำถาม	สมรรถนะตามหน้าที่ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน	การแสดง สมรรถนะใน ปัจจุบัน			สมรรถนะที่ คาดหวังใน อนาคต		
		1	2	3	1	2	3
1	สามารถบริหารจัดการทรัพย์สินและโครงสร้างพื้นฐานได้อย่างถูกต้อง						
2	สามารถเตรียมและตรวจสอบงบประมาณการประกอบการได้อย่างถูกต้อง						
3	สามารถบริหารจัดการค่าใช้จ่ายภายใต้งบประมาณตามที่กำหนด						
4	สามารถดำเนินงานเป็นไปตามกฎระเบียบ เงื่อนไขของกฎหมาย						
5	สามารถจัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
6	สามารถสรรหาและคัดเลือกพนักงานได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน						
7	สามารถตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานได้อย่างถูกต้อง						
8	สามารถจัดเตรียมและฝึกอบรมพนักงานได้อย่างเหมาะสม						
9	จัดให้มีการฝึกอบรมกลุ่มย่อยให้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ						
10	มีการตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ						
11	สามารถใช้และค้นหาข้อมูลต่างๆ ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
12	สามารถสนทนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าได้อย่างเหมาะสม						
13	สามารถใช้ภาษาอังกฤษทั้งการอ่านและการเขียนในระดับสูง ได้เป็นอย่างดี						