

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

โรงแรมที่ทดลองเก็บข้อมูลเบื้องต้น รายนามผู้ให้สัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง
เกี่ยวกับเกณฑ์ที่ใช้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
และโรงแรมที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

โรงแรมที่ใช้เก็บข้อมูลเบื้องต้น

คือ โรงแรมปางสวนแก้ว เพื่อทดสอบความเข้าใจของภาษาที่ใช้ในแบบประเมิน และการใช้แบบประเมินของพนักงาน

รายนามผู้ให้สัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้างเกี่ยวกับเกณฑ์ที่ใช้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม

- | | |
|-----------------------|--|
| 1. คุณอัจฉรา กาญจนา | ผู้จัดการแผนกทรัพยากรมนุษย์
โรงแรมเชียงใหม่ฮोटล
จังหวัดเชียงใหม่ |
| 2. คุณจิราพร จารุเวช | ผู้จัดการแผนกทรัพยากรมนุษย์
โรงแรมฮอลิเดย์ การ์เด้น
จังหวัดเชียงใหม่ |
| 3. คุณสุกัญญา วาฤทธิ์ | ผู้จัดการแผนกทรัพยากรมนุษย์
โรงแรมอมิตี กรีน ฮิลล์
จังหวัดเชียงใหม่ |

รายชื่อโรงแรมที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

1. โรงแรมเวสทิน ริเวอร์ไซด์ พลาซ่า
2. โรงแรมดิเอ็มเพรส
3. โรงแรมเชียงใหม่ พลาซ่า
4. โรงแรมโนโวเทล
5. โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิง
6. โรงแรมเชียงใหม่ ควอลิตี้ ฮิลล์
7. โรงแรมลานนา พาเลซ
8. โรงแรมรอยัล ปริ๊นเซส

9. โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ
10. โรงแรมเชียงใหม่
11. โรงแรมอมารี วินค้ำ
12. โรงแรมเพชรงาม
13. โรงแรมฮอลิเดย์ การ์เด้น
14. โรงแรมอมิตี กรีนฮิลล์
15. โรงแรมโลตัส ปางสวนแก้ว

ภาคผนวก ข

**รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบวัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
ตามการรับรู้ของพนักงานโรงแรม**

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบวัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพนักงานโรงแรม

ผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

1. รองศาสตราจารย์ ดร. ชูชัย สมิทธิไกร ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้เชี่ยวชาญในงานการบริหารโรงแรมและการประชุม

1. อาจารย์อรพิน สันติธีรากุล อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. คุณจินตน์ สุกุมารพันธุ์ นายกสมาคมโรงแรมไทย (ภาคเหนือ)
ผู้จัดการทั่วไปโรงแรมลานนา พาเลซ
จังหวัดเชียงใหม่
3. คุณภัทรา จงเจริญกุลชัย ผู้จัดการแผนกทรัพยากรมนุษย์
เดอะรีเจนท์ รีสอร์ท เชียงใหม่
จังหวัดเชียงใหม่

ภาคผนวก ค

แบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้างเกี่ยวกับเกณฑ์ที่ใช้วัดความสำเร็จในการ
ปฏิบัติงานตามการรับรู้

แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับเกณฑ์ที่ใช้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม

พนักงานโรงแรม หมายถึง พนักงานโรงแรมที่ให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มการประชุม ได้แก่ พนักงานแผนกต้อนรับ พนักงานเปิดประตู พนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง พนักงานที่ให้บริการในห้องอาหาร ฝ่ายขาย พนักงานแผนกช่าง พนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานจัดดอกไม้ พนักงานครัว และพนักงานทำความสะอาด

ส่วนที่ 1 ลักษณะประชากรของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ - นามสกุล ตำแหน่ง โรงแรม

เพศ อายุ ปี อายุการทำงาน ปี

ส่วนที่ 2 โครงสร้างของข้อคำถามที่ใช้สัมภาษณ์ผู้บริหารโรงแรม

1. เกณฑ์ที่ท่านใช้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานคืออะไร ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

☆หมายเหตุ : ในกรณีที่ผู้ให้สัมภาษณ์ ให้ข้อมูลเกณฑ์ที่ใช้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมไม่มากพอ ต้องถามข้อคำถามเพิ่มเติมตั้งแต่ข้อ 2 – 9 ในส่วนของเกณฑ์บางประการที่ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ได้กล่าวถึง

2. การที่พนักงานได้เลื่อนตำแหน่ง เงินเดือนหรือค่าทิปเพิ่มมากขึ้น แสดงว่าพนักงานประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร ?

.....

.....

.....

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึงอะไร ? สามารถใช้เป็นเกณฑ์ชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้หรือไม่ อย่างไร ?

.....

.....

.....

4. การที่พนักงานรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน พึงพอใจในชีวิต ทำงานอย่างมีความสุข แสดงว่าพนักงานประสบความสำเร็จในการทำงานหรือไม่ อย่างไร ?

.....

.....

.....

5. การที่พนักงานมีจำนวนผู้ใต้บังคับบัญชามากขึ้น ซึ่งทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเป็นผู้นำ และมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น จะกล่าวได้ว่า พนักงานประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้หรือไม่ อย่างไร ?

.....

.....

.....

6. การที่พนักงานได้รับความเชื่อถือ และไว้วางใจจากทางโรงแรม ให้รับผิดชอบงบประมาณ วัสดุ สิ่งของ หรือสถานที่ที่มีความสำคัญต่อโรงแรม แสดงว่าพนักงานประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร ?

.....

.....

.....

7. การที่พนักงานรับรู้ว่าเป็นส่วนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงานของตนในด้านบวก จะทำให้พนักงานรู้สึกประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร ?

.....

.....

.....

8. การที่พนักงานรู้สึกว่าคุณมีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มากกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ที่เริ่มทำงาน พร้อมกัน จะทำให้พนักงานรู้สึกประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร ?

.....

.....

.....

9. การที่พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ จะทำให้พนักงานรู้สึกประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร ?

.....

.....

.....

10. การที่พนักงานรับรู้ว่าคุณค่าพึงพอใจในบริการ และมีแนวโน้มว่าจะมาใช้บริการอีกครั้ง กล่าวได้ว่าเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานหรือไม่ อย่างไร ?

.....

.....

.....



ภาคผนวก ง

จดหมายขออนุญาตให้เป็นผู้เชี่ยวชาญจากภาควิชา และหนังสือชี้แจงจากผู้
วิจัยพร้อมแบบสำรวจความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเกณฑ์และแบบ
ประเมินความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามการรับรู้

Ψ **ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**
DEPARTMENT OF PSYCHOLOGY FACULTY OF HUMANITIES CHIANG MAI UNIVERSITY
 อ. เมือง จ. เชียงใหม่ 50200 โทรศัพท์ (053) 943232-7 โทรสาร (053) 221595, 942309

23 มีนาคม 2544

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการศึกษา

เรียน ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เดอะ รีเจนท์ รีสอร์ท เชียงใหม่

ตามที่บัณฑิตศึกษาสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้เปิดสอนตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่จะตอบสนองความจำเป็นและความต้องการของประเทศในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการผลิตบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการนำ จิตวิทยามาประยุกต์ใช้เพื่อการจัดการและการพัฒนาการทำงาน ของบุคคลและองค์การ รวมทั้งการพัฒนาคูณภาพชีวิตของบุคคลนั้น

บัณฑิตศึกษาสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา มีความประสงค์ ขอความอนุเคราะห์ท่านได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการประเมินความสำคัญของเกณฑ์ ที่ใช้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม และตรวจสอบแบบประเมินความสำเร็จ ในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพนักงาน ให้แก่นางสาวภูริชญา มัชฌิมาพันธ์ รหัสประจำตัว 4281704 นักศึกษาปริญญาโทของสาขาวิชาฯ ซึ่งขณะนี้กำลังอยู่ระหว่างการทำวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์ หัวข้อเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ และความเกี่ยวข้อง ผูกพันกับงาน กับการรับรู้ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม (The Relationships of Personality, Emotional Intelligence, and Job Involvement to Job Success Perception of Hotel Staffs)" ทั้งนี้เนื่องจากท่านเป็นผู้ที่มีประสบการณ์และความสามารถโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม

การวิจัยนี้จะได้มุ่งทำการศึกษาพนักงานที่ให้บริการลูกค้ากลุ่มการประชุม ได้แก่ พนักงานแผนกต้อนรับ พนักงานเปิดประตู พนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง พนักงานที่ให้บริการห้องอาหาร ฝ่ายขาย พนักงานแผนกช่าง พนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานจัดดอกไม้ พนักงานครัว และพนักงาน ทำความสะอาด ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้รวบรวมจากการทำการ

- 2 -

สัมภาษณ์แบบเจาะจง(Focus Group) กับพนักงาน และการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับผู้จัดการแผนกทรัพยากรมนุษย์ในโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่

บัณฑิตศึกษาศาสาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา ขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้จะเก็บรักษาเป็นความลับ และจักนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร. สมชาย เตียกุล)

หัวหน้าภาควิชาจิตวิทยา

Ψ **ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**
 DEPARTMENT OF PSYCHOLOGY FACULTY OF HUMANITIES CHIANG MAI UNIVERSITY
 อ. เมือง จ. เชียงใหม่ 50200 โทรศัพท์ (053) 943232-7 โทรสาร (053) 221595, 942309

3 เมษายน 2544

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบแบบประเมินเพื่อใช้ประกอบการศึกษา

เรียน ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เดอะ รีเจนท์ รีสอร์ท เชียงใหม่

ตามที่ดิฉัน นางสาวภูริชญา มัชฌิมานนท์ นักศึกษาปริญญาโทของสาขาวิชาจิตวิทยา
 อุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ทำการ
 ติดต่อให้ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบประเมินความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามการ
 รับรู้ของพนักงาน ซึ่งเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิจัยเพื่อวิทยา
 นิพนธ์ ในหัวข้อเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ และความเกี่ยว
 ข้องผูกพันกับงานกับการรับรู้ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม (The
 Relationships of Personality, Emotional Intelligence, and Job Involvement to Job
 Success Perception of Hotel Staffs)”

ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ปราศจากอคติ ความลำเอียงให้มากที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยจึง
 เรียกแบบประเมินนี้ว่า แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในการทำงาน ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้วัดความสำเร็จ
 ในการปฏิบัติงานนี้ได้วิเคราะห์และรวบรวมมาจากการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกทรัพยากรมนุษย์
 และการสัมภาษณ์แบบเจาะจง (Focus group) พนักงานโรงแรมที่ให้บริการลูกค้าการประชุม
 จำนวน 3 แห่งในจังหวัดเชียงใหม่ มีดังต่อไปนี้

1. การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า
2. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
3. การประเมินผลการปฏิบัติงานในทางที่ดีจากหัวหน้างาน
4. การทำงานได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากหัวหน้างาน
5. การทำงานได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
6. การมีความคิดสร้างสรรค์ พัฒนาและปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

- 2 -

7. สามารถแก้ไขปัญหที่พบจากการทำงานได้อย่างเหมาะสม
8. ความก้าวหน้าในการทำงาน เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่ทำงานในลักษณะเดียวกัน และมีอายุงานใกล้เคียงกัน
9. ความพึงพอใจในงาน
10. การปรับเงินเดือนขึ้น

ทางผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์ท่านผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเกณฑ์ที่ใช้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพนักงานโรงแรม และความถูกต้อง เหมาะสมของภาษาที่ใช้ในแบบสอบถามโดยข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น เพื่อความรวดเร็วในการเก็บข้อมูลกรุณาส่งข้อมูลกลับสาขาวิชาภายในวันที่ 19 เมษายน 2544

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวภูริชญา มัชฌิมานนท์)

นักศึกษาปริญญาโทสาขาวิชาจิตวิทยา

อุตสาหกรรมและองค์การ

แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

หมายเหตุ : พนักงานโรงแรม หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้ากลุ่มการประชุม ได้แก่ พนักงานแผนกต้อนรับ พนักงานเปิดประตู พนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง พนักงานที่ให้บริการห้องอาหาร พนักงานแผนกช่าง พนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานจัดดอกไม้ พนักงานครัว พนักงานทำความสะอาด และฝ่ายขาย

1. ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับเกณฑ์ที่ใช้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ความคิดเห็นเกี่ยวแบบสอบถาม

ข้อความ	ควรแก้ไขเป็น
1. การทำงานของท่านสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า(เช่น ได้รับคำชมเชย หรือไม่มีการร้องทุกข์จากลูกค้า)	
2. การทำงานของท่านมีประสิทธิภาพ กล่าวคือสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ เรียบร้อยและรวดเร็ว	
3. ท่านได้รับคำชมเชย และผลการประเมินการปฏิบัติงานในทางที่ดีจากหัวหน้างาน	
4. ท่านได้รับความเชื่อถือ และไว้วางใจจากหัวหน้างาน	

ข้อความ	ควรแก้เป็น
5. การทำงานของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	
6. ท่านมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน มีการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นเสมอ	
7. เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่ทำงานในลักษณะเดียวกันและมีอายุงานใกล้เคียงกัน ท่านมีความก้าวหน้าในการทำงานมากกว่าพวกเขา	
8. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม	
9. ท่านรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ปัจจุบัน	
10. ท่านได้รับการปรับขึ้นเงินเดือนอย่างสม่ำเสมอ	

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแบบสอบถามคำถาม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างสูง

ภาคผนวก จ

**แบบสำรวจความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่มีต่อแบบประเมินความสำเร็จ
ในการปฏิบัติงานตามการรับรู้**

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย หัวข้อเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ และความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน กับการรับรู้ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม" ทางผู้วิจัยจึงขอความช่วยเหลือจากท่านโดยการตอบแบบสอบถาม และแจ้งข้อบกพร่องของแบบสอบถาม ความคิดเห็นของท่านมีคุณค่าและมีความสำคัญยิ่งต่องานวิจัยนี้ คำตอบของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับไม่นำไปเปิดเผย นอกจากจะใช้ในการพัฒนาแบบสอบถามนี้เท่านั้น เมื่อท่านตอบแบบสอบถามเสร็จแล้ว กรุณาส่งแบบสอบถามคืนเลขานุการผู้จัดการทั่วไปภายในวันที่ได้รับแบบสอบถามนี้

☆หมายเหตุ : ผู้ที่จะสามารถตอบแบบสอบถามนี้ คือ พนักงานพนักงานที่ให้บริการลูกค้ากลุ่มการประชุม ได้แก่ พนักงานแผนกต้อนรับ พนักงานเปิดประตู พนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง พนักงานที่ให้บริการห้องอาหาร ฝ่ายขาย พนักงานแผนกช่าง พนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานจัดดอกไม้ พนักงานครัว และพนักงานทำความสะอาด

ตอนที่ 1

ข้อมูลส่วนบุคคล

เพศ ตำแหน่ง อายุ ปี อายุการทำงาน ปี

ตอนที่ 2

แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในการทำงาน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น			
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. การทำงานของท่านสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า (เช่น ได้รับคำชมเชย หรือไม่มีการร้องทุกข์จากลูกค้า)				
2. การทำงานของท่านมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ เรียบร้อย และรวดเร็ว				
3. ท่านได้รับคำชมเชย และผลการประเมินการปฏิบัติงาน ในทางที่ดีจากหัวหน้างาน				
4. ท่านได้รับความเชื่อถือ และไว้วางใจจากหัวหน้างาน				
5. การทำงานของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน				
6. ท่านมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน มีการพัฒนา และปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น				

[illegible]

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก จ

หนังสือขออนุญาตในการเก็บข้อมูลอย่างเป็นทางการจากภาควิชา
แบบทดสอบ แบบประเมิน และแบบวัดที่ใช้ในการวิจัย พร้อมทั้งหนังสือ
ขอความร่วมมือจากพนักงานในการประเมินตนเอง

Ψ **ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**
DEPARTMENT OF PSYCHOLOGY FACULTY OF HUMANITIES CHIANG MAI UNIVERSITY
 อ. เมือง จ. เชียงใหม่ 50200 โทรศัพท์ (053) 943232-7 โทรสาร (053) 221595, 942309

9 พฤษภาคม 2544

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการศึกษา
 เรียน ผู้จัดการทั่วไปโรงแรม.....
 สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. หนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
 2. ตัวอย่างแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด

ตามที่บัณฑิตศึกษาสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้เปิดสอนตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่จะตอบสนองความจำเป็นและความต้องการของประเทศในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการผลิตบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการนำ จิตวิทยามาประยุกต์ใช้เพื่อการจัดการและการพัฒนาการทำงาน ของบุคคลและองค์การ รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคล นั้น

บัณฑิตศึกษาสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา มีความประสงค์ ขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ นางสาวสุริชญา มัชฌิมาพันธ์ รหัสประจำตัว 4281704 นักศึกษาปริญญาโทของสาขาวิชาฯ ซึ่งขณะนี้กำลังอยู่ระหว่างการทำวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์ หัวข้อเรื่อง " ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ และ ความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน กับการรับรู้ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม (The Relationships of Personality, Emotional Intelligence, and Job Involvement to Job Success Perception of Hotel Staffs) " ได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามเฉพาะกับ พนักงานที่ให้บริการลูกค้ากลุ่มการประชุม ได้แก่ พนักงานแผนกต้อนรับ พนักงานเปิด ประตู พนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง พนักงานที่ให้บริการห้องอาหาร ฝ่ายขาย พนักงานแผนกช่าง พนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานจัดดอกไม้ พนักงานครัว และพนักงานทำความสะอาด เพื่อนำข้อมูลใช้ประกอบการศึกษาวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์ดังกล่าว โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร. ชูชัย สมितिไกร เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมการทำวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์ ทั้งนี้ภาควิชาจิตวิทยาขอรับรองว่าข้อ

- 2 -

มูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเก็บรักษาไว้เป็นความลับและนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น พร้อมกันนี้ได้แนบรายละเอียดเกี่ยวกับแบบสอบถามดังกล่าวมาด้วย

หากท่านพิจารณาแล้วให้อนุญาตเก็บข้อมูลได้ กรุณาติดต่อกลับที่นักศึกษาได้โดยตรงที่ (053) 275677 , 01 – 7830080 หรือติดต่อมาที่ภาควิชาตามที่อยู่ที่ได้แจ้งไว้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาให้ความอนุเคราะห์จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร. สมชาย เตียวกุล)

หัวหน้าภาควิชาจิตวิทยา

Ψ **ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**
 DEPARTMENT OF PSYCHOLOGY FACULTY OF HUMANITIES CHIANG MAI UNIVERSITY
 อ. เมือง จ. เชียงใหม่ 50200 โทรศัพท์ (053) 943232-7 โทรสาร (053) 221595, 942309

1 พฤษภาคม 2544

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน พนักงานโรงแรมที่เกี่ยวข้องทุกท่าน

ดิฉันนางสาวภูริชญา มัชฌิมานนท์ นักศึกษาปริญญาโทสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งขณะนี้กำลังอยู่ระหว่างการทำวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม โดยผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะสำรวจความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมโดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานที่ให้บริการลูกค้ากลุ่มการประชุม ได้แก่ พนักงานต้อนรับ พนักงานเปิดประตู พนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง พนักงานที่ให้บริการห้องอาหาร ฝ่ายชาย พนักงานแผนกช่าง พนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานจัดดอกไม้ พนักงานครัวและพนักงานทำความสะอาด

การวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการคัดสรรและพัฒนาบุคลากรให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสุขในการทำงานสร้างคุณภาพการบริการที่ดี ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือจากพนักงานทุกท่านที่ทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ที่ได้รับรู้ไว้ข้างต้นกรุณาตอบแบบสอบถามที่แนบมานี้ ข้อมูลของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับเพื่อใช้วิเคราะห์ในงานวิจัยเท่านั้น การตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของท่าน โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อถามตามความรู้สึกละและความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์และขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวภูริชญา มัชฌิมานนท์)

ผู้วิจัย

แบบสอบถามสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ และเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ ☐ หญิง ☐ ชาย
2. อายุ ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ม.6 ☐ ปวช. ☐ ปวส.
☐ปริญญาตรี ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ
4. ตำแหน่ง โรงแรม
5. อายุการทำงาน ปี



ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในการทำงาน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- | | | | |
|---|---------|----------------------|---|
| 1 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ☹ |
| 2 | " | ไม่เห็นด้วย | |
| 3 | " | เห็นด้วย | |
| 4 | " | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ☺ |

ข้อความ	1 ☹	2	3	4 ☺
1. การทำงานของท่านสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า (เช่น ได้รับคำชมเชย หรือไม่มีการร้องทุกข์จากลูกค้า)	☐	☐	☐	☐
2. การทำงานของท่านมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ สามารถทำงานที่รับมอบหมายได้สำเร็จ เรียบร้อยและรวดเร็ว	☐	☐	☐	☐
3. ท่านได้รับคำชมเชย และผลการประเมินการปฏิบัติงานในทางที่ดีจากหัวหน้างาน	☐	☐	☐	☐
4. การทำงานของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	☐	☐	☐	☐
5. ท่านได้รับความยอมรับและไว้วางใจในการทำงานจากหัวหน้างาน	☐	☐	☐	☐
6. เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่ทำงานในลักษณะเดียวกัน และมีอายุงานใกล้เคียงกัน ท่านมีความก้าวหน้าในการทำงานมากกว่าพวกเขา	☐	☐	☐	☐
7. ท่านมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน มีการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้นเสมอ	☐	☐	☐	☐
8. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่พบขณะปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม	☐	☐	☐	☐
9. ท่านรู้สึกพึงพอใจและภูมิใจในงานที่ทำอยู่ปัจจุบัน	☐	☐	☐	☐
10. ท่านได้รับการปรับขึ้นเงินเดือนอย่างสม่ำเสมอ	☐	☐	☐	☐

ตอนที่ 3 แบบประเมินเกี่ยวกับอารมณ์ของตนเอง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ○ ที่ท่านคิดว่าตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ข้อความ	ไม่จริง	จริงบ้าง ครั้ง	ค่อนข้าง จริง	จริงมาก
1. เวลาโกรธหรือไม่สบาย ฉันรับรู้ว่าได้เกิดอะไรขึ้นกับตัวฉัน	☐	☐	☐	☐
2. ฉันบอกไม่ได้ว่าอะไรที่ทำให้ฉันรู้สึกโกรธ	☐	☐	☐	☐
3. เมื่อถูกขัดใจ ฉันมักรู้สึกหงุดหงิดจนควบคุมอารมณ์ไม่ได้	☐	☐	☐	☐
4. ฉันสามารถคอยเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่พอใจ	☐	☐	☐	☐
5. ฉันมักมีปฏิกิริยาตอบโต้รุนแรงต่อปัญหาเพียงเล็กน้อย	☐	☐	☐	☐
6. เมื่อถูกบังคับให้ทำในสิ่งที่ไม่ชอบ ฉันจะอธิบายเหตุผล ให้ผู้อื่นยอมรับได้	☐	☐	☐	☐
7. ฉันสังเกตได้ เมื่อคนใกล้ชิดมีอารมณ์เปลี่ยนแปลง	☐	☐	☐	☐
8. ฉันไม่สนใจกับความทุกข์ของผู้อื่นที่ฉันไม่รู้จัก	☐	☐	☐	☐
9. ฉันไม่ยอมรับในสิ่งที่ผู้อื่นทำต่างจากที่ฉันคิด	☐	☐	☐	☐
10. ฉันยอมรับได้ว่าผู้อื่นก็อาจมีเหตุผลที่จะไม่พอใจการกระทำ ของฉัน	☐	☐	☐	☐
11. ฉันรู้สึกว่าผู้อื่นชอบเรียกร้องความสนใจมากเกินไป	☐	☐	☐	☐
12. แม้จะมีภาระต้องทำ ฉันก็ยังยินดีรับฟังความทุกข์ของผู้อื่น ที่ต้องการความช่วยเหลือ	☐	☐	☐	☐
13. เป็นเรื่องธรรมดาที่จะเอาเปรียบผู้อื่นเมื่อมีโอกาส	☐	☐	☐	☐
14. ฉันเห็นคุณค่าในน้ำใจผู้อื่นที่มีต่อฉัน	☐	☐	☐	☐
15. เมื่อฉันทำผิด ฉันสามารถกล่าวคำ “ขอโทษ” ผู้อื่นได้	☐	☐	☐	☐
16. ฉันยอมรับข้อผิดพลาดของผู้อื่นได้ยาก	☐	☐	☐	☐
17. ถึงแม้จะต้องเสียประโยชน์ส่วนตัวไปบ้าง ฉันก็ยังดีที่จะทำ เพื่อส่วนรวม	☐	☐	☐	☐
18. ฉันรู้สึกลำบากใจในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อผู้อื่น	☐	☐	☐	☐
19. ฉันไม่รู้ว่าฉันเก่งเรื่องอะไร	☐	☐	☐	☐
20. แม้ว่าเป็นงานที่ยาก ฉันก็มั่นใจว่าสามารถทำได้	☐	☐	☐	☐
21. เมื่อทำสิ่งใดไม่สำเร็จ ฉันรู้สึกหมดกำลังใจ	☐	☐	☐	☐
22. ฉันรู้สึกมีคุณค่าเมื่อได้ทำสิ่งต่างๆ อย่างเต็มความสามารถ	☐	☐	☐	☐
23. เมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคและความผิดหวัง ฉันก็จะไม่ ยอมแพ้	☐	☐	☐	☐
24. เมื่อเริ่มทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด ฉันมักทำต่อไปไม่สำเร็จ	☐	☐	☐	☐
25. ฉันพยายามหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาโดยไม่คิดเอาเองตามใจชอบ	☐	☐	☐	☐

ข้อความ	ไม่จริง	จริงบ้าง ครั้ง	ค่อนข้าง จริง	จริงมาก
26. บ่อยครั้งที่ฉันไม่รู้ว่าจะอะไรทำให้ฉันไม่มีความสุข	☐	☐	☐	☐
27. ฉันรู้สึกว่าการตัดสินใจแก้ปัญหาเป็นเรื่องยากสำหรับฉัน	☐	☐	☐	☐
28. เมื่อต้องทำอะไรหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ฉันตัดสินใจได้ว่า จะทำอะไรก่อนหลัง	☐	☐	☐	☐
29. ฉันลำบากใจเมื่อต้องอยู่กับคนแปลกหน้าหรือคนที่ไม่คุ้นเคย	☐	☐	☐	☐
30. ฉันทนไม่ได้เมื่อต้องอยู่ในสังคมที่มีกฎระเบียบขัดกับ ความเคยชินของฉัน	☐	☐	☐	☐
31. ฉันทำความรู้จักกับผู้อื่นได้ง่าย	☐	☐	☐	☐
32. ฉันมีเพื่อนสนิทหลายคนที่คบกันมานาน	☐	☐	☐	☐
33. ฉันไม่กล้าบอกความต้องการของฉันให้ผู้อื่นรู้	☐	☐	☐	☐
34. ฉันทำในสิ่งที่ต้องการโดยไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน	☐	☐	☐	☐
35. เป็นการยากสำหรับฉันที่จะโต้แย้งผู้อื่น แม้จะมีเหตุผลเพียงพอ	☐	☐	☐	☐
36. เมื่อไม่เห็นด้วยกับผู้อื่น ฉันสามารถอธิบายเหตุผลให้เขายอมรับได้	☐	☐	☐	☐
37. ฉันรู้สึกด้อยกว่าผู้อื่น	☐	☐	☐	☐
38. ฉันทำหน้าที่ได้ดี ไม่ว่าจะอยู่ในบทบาทใด	☐	☐	☐	☐
39. ฉันสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ดีที่สุด	☐	☐	☐	☐
40. ฉันไม่มั่นใจในการทำงานที่ยากลำบาก	☐	☐	☐	☐
41. แม้สถานการณ์จะเลวร้าย ฉันก็มีความหวังว่าจะดีขึ้น	☐	☐	☐	☐
42. ทุกปัญหามีทางออกเสมอ	☐	☐	☐	☐
43. เมื่อมีเรื่องที่ทำให้เครียด ฉันมักปรับเปลี่ยนให้เป็นเรื่องผ่อนคลาย หรือสนุกสนานได้	☐	☐	☐	☐
44. ฉันสนุกสนานทุกครั้งกับกิจกรรมในวันสุดสัปดาห์และวันหยุดพักผ่อน	☐	☐	☐	☐
45. ฉันรู้สึกไม่พอใจที่ผู้อื่นได้รับสิ่งดี ๆ มากกว่าฉัน	☐	☐	☐	☐
46. ฉันพอใจกับสิ่งที่ฉันเป็นอยู่	☐	☐	☐	☐
47. ฉันไม่รู้ว่าจะหาอะไรทำ เมื่อรู้สึกเบื่อหน่าย	☐	☐	☐	☐
48. เมื่อว่างเว้นจากภาระหน้าที่ ฉันจะทำในสิ่งที่ฉันชอบ	☐	☐	☐	☐
49. เมื่อรู้สึกไม่สบายใจ ฉันมีวิธีผ่อนคลายอารมณ์ได้	☐	☐	☐	☐
50. ฉันสามารถผ่อนคลายตัวเองได้ แม้จะเหน็ดเหนื่อยจากภาระหน้าที่	☐	☐	☐	☐
51. ฉันไม่สามารถทำให้เป็นสุขได้จนกว่าจะได้สิ่งที่ต้องการ	☐	☐	☐	☐
52. ฉันมักทุกข์ร้อนกับเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เกิดขึ้นเสมอ	☐	☐	☐	☐

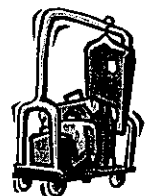
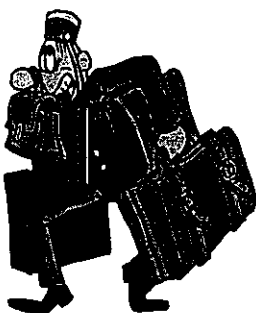
ตอนที่ 4 **แบบประเมินเกี่ยวกับตนเอง**

โปรดทำเครื่องหมาย ○ ล้อมตัวเลขที่ท่านคิดว่าตรงกับตัวท่านมากที่สุด

หมายเหตุ	1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	☹
	2	"	ไม่เห็นด้วย	
	3	"	ไม่แน่ใจ	☺
	4	"	เห็นด้วย	
	5	"	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	☺

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	☹		☺		☺
ตัวอย่างข้อคำถาม					
1. ฉันไม่ใช่คนขี้วิตกกังวล	1	2	3	4	5
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					

หมายเหตุ : แบบประเมินเกี่ยวกับตนเอง คือ แบบทดสอบบุคลิกภาพ NEO Five – Factor Inventory (NEO – FFI) ของ Costa and McCrae (1992) ฉบับภาษาไทย ซึ่งแปลโดย รองศาสตราจารย์ ดร. ชูชัย สมिति ไกร (2542) ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้งนี้ผู้วิจัยไม่สามารถตีพิมพ์ข้อคำถามของแบบประเมินดังกล่าว เนื่องจากข้อจำกัดทางลิขสิทธิ์



ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกในการทำงาน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดและความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. สิ่งสำคัญที่สุดที่เกิดขึ้นกับฉันมีความเกี่ยวข้องกับงาน ปัจจุบันของฉัน				
2. ฉันมีความผูกพันกับงานของฉันมาก				
3. ความสนใจส่วนใหญ่ของฉันอยู่ที่งาน				
4. สำหรับฉันแล้วงานเป็นเพียงเลี้ยวหนึ่งของชีวิตฉันเท่านั้น				
5. ฉันคิดว่างานคือหัวใจของการมีชีวิตอยู่ของฉัน				
6. เป้าหมายในชีวิตของฉันส่วนใหญ่เน้นไปที่งาน				
7. ฉันหายใจเข้า - ออกเป็นงานที่ทำอยู่ตลอดเวลา				
8. จิตใจของฉันนั้น ส่วนใหญ่ทุ่มเทให้กับงาน				
9. โดยปกติแล้ว ฉันรู้สึกห่างเหินจากงานที่ทำ				
10. ฉันมีความผูกพันอย่างมากกับงานของฉันอย่างยากที่ จะแยกออกจากกันได้				



..... ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ สกุล นางสาวภูริชญา มัชฌิมานนท์

วัน เดือน ปี เกิด 4 ตุลาคม 2520

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนเรยีนา เซลีวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2534
สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2537
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (วิทยาศาสตร์และ
เทคโนโลยีการอาหาร) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2541