

## ภาคผนวก

- แบบสอบถาม
- ตารางค่าความเชื่อมั่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## แบบสอบถาม

## เรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิทกรุงเทพ

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ประกอบการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ข้อมูลที่ท่านกรณาทอบจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลงานวิจัยในภาพรวม เพื่อการศึกษาเท่านั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดตอบแบบ สอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง เพื่อความสมบูรณ์ของการวิจัย

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิทกรุงเทพ

**คำชี้แจง** กรุณาใส่เครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้วิจัย

1.1 เพศ

ชาย

หญิง

1.2 อายุ

21 - 30 ปี

31 - 40 ปี

41 - 50 ปี

51 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 สถานภาพ

โสด

สมรส

หย่าร้าง

1.5 รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่า 15,000 บาท

15,001 – 25,000 บาท

25,001 – 35,000 บาท

35,001 บาทขึ้นไป

1.6 แผนก

พนักงานต้อนรับ

พนักงานทำความสะอาด

พนักงานฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม

1.7 อายุงาน

น้อยกว่า 1 ปี

1-5 ปี

6 – 10 ปี

11 ปีขึ้นไป

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
<b>คุณภาพของงาน</b>						<input type="checkbox"/>
2.1 กระบวนการในการปฏิบัติงานขององค์กรมีความซับซ้อน						<input type="checkbox"/>
2.2 การตั้งมาตรฐานในการปฏิบัติงานขององค์กรสูงเกินไป						<input type="checkbox"/>
2.3 ในการปฏิบัติงานมีหัวหน้างานตรวจสอบความถูกต้องหรือชี้แนะเมื่อเกิดปัญหา						<input type="checkbox"/>
2.4 งานที่ได้รับมอบหมายมีตัวชี้วัดคุณภาพอย่างแท้จริง						<input type="checkbox"/>
2.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่มีความยืดหยุ่น เช่น ให้ความเวลาในการทำงานน้อย เป็นต้น						<input type="checkbox"/>
<b>ความรู้และความสามารถในการเรียนรู้ในงาน</b>						<input type="checkbox"/>
2.6 องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ใช้ความรู้จากแหล่งต่างๆ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ						<input type="checkbox"/>
2.7 องค์กรของท่านมีระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อช่วยให้สามารถเรียนรู้ และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น						<input type="checkbox"/>
2.8 องค์กรของท่านมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมเพียงพอต่อการจัดการความรู้เพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน						<input type="checkbox"/>
2.9 องค์กรของท่านให้โอกาสปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของตนเองเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด						<input type="checkbox"/>
2.10 ท่านมีความกระตือรือร้น อดทนในการทำงาน และติดตามงานอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน						<input type="checkbox"/>
2.11 ท่านมักปรับตัวไม่ทัน หากต้องปฏิบัติงานร่วมกับแผนกอื่น						<input type="checkbox"/>
2.12 ท่านมีข้อจำกัดในเรื่องของการเปลี่ยนเวลาการทำงาน เช่น การแลกเปลี่ยนเวลาการทำงาน จากเข้าทำงานช่วงเช้า เปลี่ยนเป็นเข้าทำงานช่วงบ่าย						<input type="checkbox"/>
2.13 ในแผนกของท่านยังขาดการช่วยเหลือเอื้ออาทรต่อกัน						<input type="checkbox"/>
2.14 ท่านมีความซื่อสัตย์และตั้งใจทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร						<input type="checkbox"/>
2.15 ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น						<input type="checkbox"/>



มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## ตารางค่าความเชื่อมั่น

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.926	30

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1	69.9333	346.961	.809	.921
a2	69.9333	346.961	.809	.921
a3	69.1667	335.523	.658	.921
a4	69.1667	340.489	.560	.923
a5	69.4000	353.628	.345	.926
b1	68.9000	356.576	.294	.927
b2	69.2667	357.099	.223	.929
b3	69.2000	364.028	.127	.930
b4	69.2333	376.737	-.113	.933
b5	69.3000	359.872	.226	.928
c1	69.0333	366.930	.109	.929
c2	68.9333	366.685	.088	.930
c3	68.7333	353.030	.360	.926
c4	69.0667	357.582	.246	.928
c5	69.8000	347.200	.677	.922
d1	69.9333	346.961	.809	.921
d2	69.9333	346.961	.809	.921
d3	69.6667	334.851	.828	.919
d4	69.6667	335.747	.806	.919
d5	69.9333	346.961	.809	.921

## ตารางค่าความเชื่อมั่น (ต่อ)

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
e1	69.9333	346.961	.809	.921
e2	69.9333	346.961	.809	.921
e3	69.6667	334.851	.828	.919
e4	69.6667	335.747	.806	.919
e5	69.9333	346.961	.809	.921
f1	69.9333	346.961	.809	.921
f2	69.7333	352.271	.654	.922
f3	69.6667	334.851	.828	.919
f4	69.6667	335.747	.806	.919
f5	69.7333	352.271	.654	.922

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล                      นางสาวกานต์พิชชา กันทะเนตร  
วัน เดือน ปีเกิด                10 พฤษภาคม 2518  
ภูมิลำเนา                          กรุงเทพมหานคร

### ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2556                          ปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี  
พ.ศ.2560                          ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

### ประวัติการทำงาน

พ.ศ.2545                          บริษัท วิบูลย์ชัย เกียรติพงษ์ จำกัด  
พ.ศ.2555 -ปัจจุบัน              บริษัท แกรนด์ 5 เซ็นเตอร์ จำกัด

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี