

**ชื่อการค้นคว้าอิสระ** ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุโขมวิท กรุงเทพฯ  
**ผู้วิจัย** นางสาวกานต์พิชชา กันทะเนตร ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ดร.จรรยา รุกขพันธุ์ 2) ดร.สิทธิชัย ฝรั่งทอง ปีการศึกษา 2559  
จำนวน 89 หน้า คำสำคัญ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุโขมวิท  
กรุงเทพฯ

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการโรงแรมแกรนด์สุโขมวิท กรุงเทพฯ 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุโขมวิท กรุงเทพฯ จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานฝ่ายบริการประกอบด้วย พนักงานต้อนรับ พนักงานทำความสะอาด และพนักงานฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 148 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยใช้สถิติทดสอบที สถิติทดสอบเอฟ และการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่

ผลวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุโขมวิท กรุงเทพฯ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความสามารถในการปรับตัว ด้านคุณภาพของงาน ด้านการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ และด้านความรับผิดชอบในการทำงาน 2) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุโขมวิท กรุงเทพฯ จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า พนักงานฝ่ายบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และแผนก ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานฝ่ายบริการที่มีอายุ สถานภาพ และอายุงาน ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลายมือชื่อนักศึกษา .....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1.....2.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

**Independent study title:** Operational Efficiency of Service Staff in Grand Sukhumvit Hotel Bangkok

**Researcher:** Miss Kanpitchar Kantanate. Degree: Master of Business Administration. Dhonburi Rajabhat University. Independent study advisors: 1) Dr.Jariya Rukkhaphan  
2) Dr.Sittichai Farlangthong. Academic year: 2016. 89 pp. Keywords: operational efficiency, service staff, Grand Sukhumvit Hotel Bangkok

### Abstract

The purposes of this research were to: 1) study the operational efficiency of service staff in the Grand Sukhumvit Hotel Bangkok; and 2) compare the operational efficiency of service staff in the Grand Sukhumvit Hotel Bangkok according to demographical factors. The samples used were 148 staff in Front Office, House Keeping and Food and Beverage. The instrument used was questionnaire. The data were analyzed by percentage, means, standard deviation, t-test, F-test and Least Significant Difference (LSD).

The research results revealed that: 1) the operational efficiency of the service staff overall was at the moderate level. Considering each aspect separately, it was found that 5 aspects were in the moderate level ranged from highest to lowest as follows: adaptability, work quality, continuous improvement, interpersonal relation, and responsibility; and 2) the comparison of their operational efficiency according to demographical factors showed that the service staff with different gender, education, income and department had different operational efficiency at the statistical significance level of .05 and service staff with different age, status and length of service had different operational efficiency at the statistical significance level of .01.

Student's signature.....

Independent study advisors' signatures 1.....2.....