

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(13)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	7
ข้อมูลทั่วไปของโรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	27
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	27
วิธีการรวบรวมข้อมูล	28
การวิเคราะห์ข้อมูล	28
เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย	29
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	33
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	33
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	34
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ	37
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์	45
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	69
สรุปผลการวิจัย	69
การอภิปรายผล	73
ข้อเสนอแนะในการวิจัย	75
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	77
บรรณานุกรม	79
ภาคผนวก	81
แบบสอบถาม	83
ตารางค่าความเชื่อมั่น	87
ประวัติผู้วิจัย	89

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
3.1	จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	27
4.1	จำนวน(ความถี่)และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเพศ	34
4.2	จำนวน(ความถี่)และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามอายุ	34
4.3	จำนวน(ความถี่)และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษา	34
4.4	จำนวน(ความถี่)และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพ	35
4.5	จำนวน(ความถี่)และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน	35
4.6	จำนวน(ความถี่)และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแผนก	36
4.7	จำนวน(ความถี่)และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามอายุงาน	36
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ โดยภาพรวม	37
4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ ด้านคุณภาพของงาน	38
4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ ด้านความรอบรู้และความสามารถในการเรียนรู้ในงาน	39
4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ ด้านความสามารถในการปรับตัว	40
4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน	41
4.13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการวิเคราะห์ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ ด้านการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	42
4.14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์	43
4.15	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ จำแนกตามเพศ	45
4.16	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ จำแนกตามอายุ	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.17 ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ ของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ จำแนกตามอายุ ด้านคุณภาพของงาน	47
4.18 ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ ของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ จำแนกตามอายุ ด้านความรู้และความสามารถ ในการเรียนรู้ในงาน	48
4.19 ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ ของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ จำแนกตามอายุ ด้านความสามารถในการปรับตัว	48
4.20 ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ ของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ จำแนกตามอายุ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน	49
4.21 ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ ของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ จำแนกตามอายุ ด้านการพัฒนาและปรับปรุง อย่างต่อเนื่อง	49
4.22 ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ ของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ จำแนกตามอายุ ภาพรวม	50
4.23 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ จำแนกตาม ระดับการศึกษา	50
4.24 ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ ของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านคุณภาพของงาน	52
4.25 ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ ของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความรู้และ ความสามารถในการเรียนรู้ในงาน	52
4.26 ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ ของพนักงานฝ่ายบริการโรงแรม แกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน	53
4.27 ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ ของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ จำแนกตามระดับการศึกษา ภาพรวม	53
4.28 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ จำแนกตาม สถานภาพ	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.43 ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ ของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ จำแนกตามอายุงาน ด้านความรอบรู้และความสามารถ ในการเรียนรู้ในงาน	65
4.44 ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ ของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ จำแนกตามอายุงาน ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน	66
4.45 ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ ของพนักงานฝ่ายบริการโรงแรม แกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ จำแนกตามอายุงาน ด้านการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	66
4.46 ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ ของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ จำแนกตามอายุงาน ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์	67
4.47 ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ ของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ จำแนกตามอายุงาน ภาพรวม	67
5.1 ระดับการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานเกิดการพัฒนาในการปฏิบัติงาน อย่างต่อเนื่องทุกๆ ปี	76

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	ตารางเปรียบเทียบการลาออกของพนักงาน ระหว่างปี 2557-2558 แยกออกเป็นไตรมาส	2
1.2	กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
1.3	แผนที่	18

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี