

<b>ชื่อเรื่อง</b>	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการทำงานของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ
<b>ผู้วิจัย</b>	กนกนาถ นาหิรัญ
<b>สถานที่ที่ปรึกษา</b>	รองศาสตราจารย์ ดร.เสวี วงษ์มณฑา
<b>กรรมการที่ปรึกษา</b>	ดร.ภรณ์ทิรา เลิศเดชเดชา
<b>ประเภทสารนิพนธ์</b>	วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2552
<b>คำสำคัญ</b>	ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการทำงาน

### บทคัดย่อ

ธุรกิจโรงแรม เป็นธุรกิจเกี่ยวกับด้านการบริการที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศและบุคลากร นับเป็นกุญแจดอกสำคัญของการทำงานในโรงแรม ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยต้องศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในโรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ โดยในที่นี้จะศึกษาปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน

โดยมาตรฐานคุณภาพการทดสอบในการศึกษานี้จะเป็นศักยภาพการทำงานใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านระยะเวลา และด้านกระบวนการปฏิบัติ รวมถึงปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กร โดยนำผลที่ได้จากการทดลองมาวิเคราะห์และหาข้อสรุปด้วยการใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการทดลองได้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000-15,000 บาท โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งมีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 5 ปี สำหรับศักยภาพการทำงานทั้ง 5 ด้านนั้น ด้านการปฏิบัติงาน สามารถดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ในองค์กรเพื่อช่วยยืดอายุการใช้งานให้นานที่สุด ด้านคุณภาพ การพัฒนาผลงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ โดยทำให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด ด้านปริมาณงาน ปริมาณงานที่ทำเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ด้านระยะเวลา ให้ความสำคัญของเวลาและพยายามใช้เวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน การวางแผนการทำงาน

เพื่อให้งานสำเร็จ และมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด สำหรับปัจจัยภายในองค์กร คือ ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยภายนอกองค์กร คือความมีชื่อเสียงของโรงแรม ทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความคิดเห็นของปัจจัย ที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร แต่ประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อระดับความคิดเห็นของปัจจัย ที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร



**Title** OPINIONS ABOUT FACTORS THAT AFFECT WORK LATENCY  
OF OFFICERS IN PULLMAN BANGKOK KING POWER HOTEL

**Author** Kanoknart Nahiran

**Advisor** Associate Professor Saree Wongmontha, Ph.D.

**Co - Advisor** Assistant Professor Bhandhira Lertdechecha, Ph.D.

**Academic Paper** Thesis M. A. in Hotel and Tourism Management,  
Nareasuan University, 2009

**Keywords** Factors that affect Work Latency

### ABSTRACT

Hotel business is a business about the services that are important to our economy and human resources is a key to work efficiency in the hotel. In this research, the researcher must study the comments or the opinions about factors that affect work latency of officers in Pullman Bangkok King Power, in this study the external and internal factors.

The standard test in this study is the potential of working in five areas of operation, qualities, the amount of work, time, and processing practices. Factors include internal and external factors, the results from the experimental analysis and inferences by using descriptive statistics to analyze data. The statistics were analyzed using percentage Average and standard deviation.

The results showed that most employees are females. They are mostly between 21-30 years, have bachelor degree with income between 10000-15000 baht a month. Most of the samples work in food and beverage department which have less than 5 year of experience. Potential is work both in the five operational. You can use the machine maintenance organization and to help extend the life the longest. The quality of development works better on a regular basis by making minimal errors. The amount of work made possible the criteria set forth in the important period. Some time is given to work fully to optimize the organization. Processing operations is planning work to be

successful, and quality standards required. For an internal factor, it is good relationship with colleagues, and external factor is the hotel being famous. The gender, age, education and position at work do not relate to the level of feedback factors that affect work latency for the successful operation of the organization but work experience is correlated to the level of feedback factors that affect work latency for the successful operation of the organization.

