

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา สมรรถนะของผู้จัดการร้าน และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงานในตำแหน่ง และระดับการศึกษา ที่เกี่ยวข้องกับ สมรรถนะของผู้จัดการร้าน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้จัดการร้านของบริษัท-เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด จำนวน 130 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบ ประเมินสมรรถนะของผู้จัดการร้าน ที่ถูกสร้างขึ้นตามกระบวนการการกำหนดสมรรถนะ โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .92 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วย ค่า Chi-square และการทดสอบค่า t test การทดสอบ One-way ANOVA และเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ Scheffe ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้จัดการร้านของบริษัท เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด มีสมรรถนะหลัก และสมรรถนะในการบริหาร ทั้งโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับสูง ได้แก่ สมรรถนะหลัก ประกอบด้วย ความใส่ใจบริการลูกค้า การอุทิศตนต่อองค์กร การทำงานเป็นทีม และความร่วมมือในการทำงาน ความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ คุณธรรม และสมรรถนะในการบริหาร ประกอบด้วย การเป็นผู้นำทีม การพัฒนาบุคลากร และความคิดเชิงกลยุทธ์
2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของผู้จัดการร้านของบริษัท เซ็นทรัล เรสตอรองส์-กรุ๊ป จำกัด มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของผู้จัดการร้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ผู้จัดการร้านของบริษัท เซ็นทรัล เรสตอรองส์ กรุ๊ป จำกัด ที่มีอายุต่างกันมี สมรรถนะหลัก และสมรรถนะ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

This thesis investigates the relationship between demographical characteristics and competency of restaurant managers. The demographical characteristics considered are gender, age, duration of time in which current position has been held, and educational level.

The sample population consisted of 130 restaurant managers employed by Central Restaurants Group Co. Ltd. The instrument of research tool was an evaluation form couched at the reliability level of 0.92 used to assess the competency levels of the restaurant managers under study.

The techniques of descriptive statistics used in the analysis of the data collected were percentage, mean and standard deviation. The hypothesis posited for this investigation was tested using the techniques of chi-square, *t* test, one-way analysis of variance (ANOVA), and Scheffé's multiple comparison.

Findings are as follows:

1. The restaurant managers under investigation overall and in each aspect exhibited general competency and competency in management at a high level. General competency involved being attentive in providing good service to customers, organizational loyalty, team work and cooperative work behaviors, completing work tasks, and being morally upright.

Competency in management consisted of being a team leader, personal development, and exhibiting strategic thinking.

2. In reference to demographical characteristics of the restaurant manager in question, it was found that the aspect of age was correlated with competency at the statistically significant level of .05.

3. It was additionally determined that of these restaurant managers those who differed in age overall exhibited concomitant differences in general competency and competency in management at the statistically significant level of .05.