

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(2)
สารบัญตาราง.....	(6)
สารบัญภาพประกอบ.....	(8)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นต่อโรงแรม หากมิได้มีการแก้ไขปัญหา.....	3
วัตถุประสงค์และขอบเขตของการให้คำปรึกษา.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
แผนการดำเนินงาน.....	5
คุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษา.....	6
2. ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมเอเชีย กรุงเทพฯ.....	7
ลักษณะการประกอบธุรกิจของโรงแรม.....	7
วิสัยทัศน์ของโรงแรมเอเชีย กรุงเทพฯ.....	7
พันธกิจ.....	8
เป้าหมาย.....	8
โครงสร้างการบริหารงานของโรงแรม.....	9
การบริหารทรัพยากรบุคคลของโรงแรม.....	12

การประเมินผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันของโรงแรม.....	12
3. การทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินองค์การ.....	20
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน.....	21
การทบทวนวรรณกรรมในส่วนของกาจัดทำ	
ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน.....	39
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	59
คำจำกัดความที่ใช้ในการให้คำปรึกษา.....	74
4. วิธีการดำเนินการให้คำปรึกษา.....	75
วิธีการและขั้นตอนในการให้คำปรึกษา.....	75
ประชากรที่ศึกษา.....	77
กรอบแนวคิดในการนำเสนอการให้คำปรึกษา.....	78
วิธีการรวบรวมข้อมูล.....	79
5. รายงานผลการให้คำปรึกษา.....	81
วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของโรงแรมเอเชีย กรุงเทพฯ.....	81
คำบรรยายลักษณะงานในตำแหน่งผู้จัดการ ถึงหัวหน้างาน.....	83
ตัวชี้วัด.....	84
ตัวชี้วัดระดับองค์การ.....	92
ตัวชี้วัดระดับฝ่าย.....	100
ตัวชี้วัดระดับบุคคล.....	109
คู่มือ และแบบฟอร์มการประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	130

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ.....	169
บทสรุปการให้คำปรึกษา.....	169
ประโยชน์ที่โรงแรมจะได้รับ.....	170
ข้อจำกัดในการให้คำปรึกษา.....	171
ข้อเสนอแนะสำหรับโรงแรมเอเชีย กรุงเทพฯ.....	171
ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป.....	173
ภาคผนวก.....	175
ก. บทสัมภาษณ์ คุณอ้อยทิพย์ เหราบัตย์ ตำแหน่งผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ.....	177
ข. แบบประเมินพิจารณาการปรับเงินเดือนประจำปี สำหรับพนักงานระดับหัวหน้างานงาน (กลุ่ม A).....	179
ค. แบบประเมินการปฏิบัติงานประจำปี.....	189
ง. หลักเกณฑ์การกำหนดระดับมาตรฐานโรงแรมในประเทศไทย.....	191
จ. ตำแหน่งที่จัดทำคำบรรยายลักษณะงาน และตัวชี้วัด.....	201
ฉ. คำบรรยายลักษณะงาน.....	203
ช. ตัวชี้วัดระดับบุคคลตามตำแหน่งงาน.....	271
ซ. วิธีการวัด.....	395
บรรณานุกรม.....	405
ประวัติการศึกษา.....	409