

ชื่อเรื่อง	การฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท
ผู้วิจัย	ประไพ มงคลนิมิตร์
สถานที่ปรึกษา	ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์
กรรมการที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ
ประเภทสารนิพนธ์	วิทยานิพนธ์ ศศ.ม สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยรัตนนคร, 2555
คำสำคัญ	การฝึกอบรมและการพัฒนา งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

บทคัดย่อ

จุดมุ่งหมายการวิจัยเรื่อง การฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท เพื่อ 1) ศึกษาผลของการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รูปแบบวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม 2) เพื่อศึกษาปัจจัยการสร้างความประทับใจให้ผู้ให้บริการ ที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และ 3) นำเสนอแนวทางการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์นำเสนอข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา และข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีถิ่นพำนักจากทวีปเอเชีย ผลการวิจัยพบว่า การฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รูปแบบวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) พนักงานปฏิบัติตามแผนงานด้านการบริการด้วยรูปแบบวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ในส่วนของปัจจัยการสร้างความประทับใจให้ผู้ให้บริการ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ผลการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารจำนวน 10 คน และกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 14 คน พบว่าในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานทุกคนต้องเข้ารับการฝึกอบรมและการพัฒนา จากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และฝ่ายฝึกอบรม โดยพนักงานมีแผนการปฏิบัติงานรูปแบบวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ส่วนปัจจัยการสร้างความประทับใจให้ผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

Title TRAINING AND EMPLOYEE DEVELOPMENT OF FOOD AND BEVERAGE SERVICE SECTION IN THE WESTIN GRANDE SUKHUMVIT

Author Prapai Mongkolnimit

Advisor Pitsuphar Pachimsawat Ph.D

Co - Advisor Associate Professor, Suthinan Pomsuwan Ph.D

Academic Paper Thesis M.A. In Hotel and Tourism Management, Naresuan University, 2013

Keywords Training and Development , Food and Service Section

ABSTRACT

The purposes of this study were 1) to study the employees' training and development result from the PDCA's quality management cycle in the food and beverage section towards customers' satisfaction in the food and beverage section 2) to study customer relationships management factors towards customers' satisfaction in the food and beverage section and 3) to suggest the guidance of employees' training and development in food and beverage section. The statistics and analysis of the data were described by the descriptive and inferential statistics methods. The Multiple Regression Analysis and the Mean Comparisons techniques were used in this study. The result revealed that the sample of four hundred customers was asked to fill out the provided questionnaire. The most majority of the sample was male, age 31-40 years, bachelor degree and the Asian continent origins. The result revealed that PDCA's quality management cycle to employees' training and development in the food and beverage section was positive impact to customers' satisfaction. Moreover, the customer relationships management factors were positive impact to customers' satisfaction. In addition, the qualitative research with interviews technique was used to interview ten hotel executives and fourteen hotel employees in the food and beverage section. The result of the interview was found that they are well-planned people with the PDCA's

quality management cycle because they were trained and developed by the Human Resources Management Section. In the same positive direction to the Customer Relationships Management factors , which were positive impact to customer satisfaction in the food and beverage section as well.

