

## สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของปัญหา.....	1
จุดมุ่งหมายของการศึกษา.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของงานวิจัย.....	3
การวิจัยเชิงคุณภาพ.....	3
สมมุติฐานของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะและประเภทของธุรกิจโรงแรม.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	15
แนวคิดและทฤษฎีการฝึกอบรมและการพัฒนา.....	34
แนวคิดการฝึกอบรมและพัฒนา กับกระบวนการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท.....	38
แนวคิดทฤษฎีวงจรการบริหารงานคุณภาพ PDCA.....	40
แนวคิดและทฤษฎีการสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการ.....	43
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ.....	45
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	53
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	56
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	57

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	59
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลมีรายละเอียด.....	60
ผลการสัมภาษณ์.....	68
สรุปผลการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหาร.....	87
5 บทสรุป.....	90
สรุปผลการวิจัย.....	90
อภิปรายผล.....	94
ข้อเสนอแนะ.....	100
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป.....	101
บรรณานุกรม.....	102
ภาคผนวก.....	108
ประวัติผู้วิจัย.....	130

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท .....	54
2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่มใน ด้านเพศ .....	60
3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่มในด้านอายุ.....	60
4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่มในด้านระดับ การศึกษา .....	61
5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้เข้าใช้บริการอาหารและเครื่องดื่มในด้านเชื้อชาติ แบ่งตามทวีป .....	61
6 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลของการฝึกอบรม และการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รูปแบบวงจรการ บริหารงานคุณภาพ (PDCA) ที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ.....	62
7 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยการสร้าง ความ ประทับใจให้ผู้ใช้บริการ ที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาหารและ เครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท.....	63
8 แสดงการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รูปแบบ วงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ที่มีต่อระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท .....	65
9 แสดงปัจจัยการสร้าง ความประทับใจให้ผู้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของผู้บริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท .....	66

## สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย.....	7
2 แสดงภาพโรงแรม เดอะ เวลทิน แกรนด์ สุขุมวิท .....	13
3 แสดงลักษณะเฉพาะของการบริการ 4 ประการ .....	15
4 แสดงภาพห้องอาหาร โรงแรม เดอะ เวลทิน แกรนด์ สุขุมวิท.....	18
5 แสดงแผนภูมิการบริหารงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม.....	21
6 แสดงแผนภูมิการบริหารงานฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม .....	28
7 แสดงแผนภูมิการบริหารงานฝ่ายเครื่องดื่ม.....	29
8 แสดงแผนภูมิการบริหารงานฝ่ายครัว .....	30
9 แสดงแผนภูมิการบริหารงานฝ่ายปรุงอาหาร .....	32
10 แสดงแผนภูมิการบริหารงานฝ่ายล้างและทำความสะอาด (Steward).....	33
11 แสดงแผนการฝึกอบรม.....	97
12 แสดงแนวทางการฝึกอบรม.....	98