



เอกสารผลงาน

การประเมินผลโครงการอบรมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานด้านการบริการ
เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว “หลักสูตรพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม”

โดย

นางสาวชญาน์นันท์ เสดะพันธ์

ตำแหน่ง นักวิชาการแรงงาน 5

ผู้ขอรับการประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง

นักวิชาการแรงงาน 6ว

สำนักงานแรงงานจังหวัดพังงา



ว 12.05.6

ร195ก

ก.1

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน



10649

การประเมินผลโครงการ

3 เล่ม

บทคัดย่อ

การประเมินผลการดำเนินงานโครงการอบรมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานด้านการบริการเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว “หลักสูตรพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม” ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินงานโครงการอบรมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานด้านการบริการเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว “หลักสูตรพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม” และสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและเจ้าของสถานประกอบการที่มีต่อการดำเนินงานโครงการ การศึกษาที่ได้จะนำมาใช้เป็นกรอบแนวทาง ปรับปรุง พัฒนา การฝึกอบรมให้ประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้มาจากแบบสอบถาม สอบถามผู้เข้ารับการฝึกอบรม, เจ้าของสถานประกอบการในฐานะนายจ้างที่ส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม การสังเกตการณ์ การฝึกอบรม การพูดคุยกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม, วิทยากร และเอกสารที่ใช้ประกอบในการฝึกอบรม

ผลการศึกษาคำเนินงานโครงการอบรมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานด้านการบริการเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว “หลักสูตรพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม” พบว่า

1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อวิทยากรผู้สอน ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเนื้อหา สามารถถ่ายทอด และจัดลำดับขั้นตอนการสอนได้ดีมาก
2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจและเห็นว่าสถานที่ที่ฝึกอบรมมีความเหมาะสมมาก
3. ผู้จัดการฝึกอบรมเอาใจใส่ ดูแล และให้คำปรึกษาด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี
4. หลังสำเร็จจากการฝึกอบรมแล้วผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้เกี่ยวกับงานบริการแผนกส่วนหน้ามากขึ้นและสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้
5. เจ้าของสถานประกอบการ ในฐานะนายจ้างที่จัดส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมมีความเห็นว่าหลังจากพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมแล้วสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ดีขึ้น

ผู้ศึกษา ในฐานะที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินงานจัดการฝึก
อบรมโครงการอบรมการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานด้านการบริการเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว
“หลักสูตรพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม” ทั้ง 3 รุ่น ได้รับทราบปัญหา อุปสรรค ผลสำเร็จ
และประโยชน์ของโครงการดังกล่าว จึงได้จัดทำเอกสารผลงานการประเมินผลโครงการอบรมการ
พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานด้านการบริการเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยว “หลักสูตรพนักงานบริการ
ส่วนหน้าของโรงแรม” เพื่อประเมินผลการดำเนินงาน และสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับการ
ฝึกอบรม, เจ้าของสถานประกอบการ ผลที่ได้จะเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษารูปแบบ วิธีการ
และปัญหาอุปสรรค เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการดำเนินงานโครงการให้ประสบผลสำเร็จและมี
ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ

ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตการศึกษา	2
วิธีการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2547-2549	4
แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริการจังหวัดพังงา	5
แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาฝีมือแรงงาน	5

บทที่ 3 วิธีการประเมินผล

9

บทที่ 4 ผลการศึกษา

11

 ปัญหาอุปสรรค

12

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

13

 สรุปผลการศึกษา

14

 ข้อเสนอแนะ

15

บรรณานุกรม

ภาคผนวก