

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความต้องการการฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ
ของพนักงาน โฟร์ซีซั่น รีสอร์ท เชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวพรพิมล ยอดทองเลิศ

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์อรพิน สันติธีรากุล

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการการฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้าใน
เส้นทางอาชีพของพนักงาน โฟร์ซีซั่น รีสอร์ท เชียงใหม่

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยวิธีการสังเกต การสัมภาษณ์ และการเก็บข้อมูล
โดยแบบสอบถามจากพนักงาน โฟร์ซีซั่น รีสอร์ท เชียงใหม่ทั้งหมด จำนวน 218 ราย แล้วนำข้อมูล
ที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย และนำเสนอเป็นความ
เรียง

การศึกษาจัดแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ การวิเคราะห์องค์กร การวิเคราะห์ภารกิจและ
คุณสมบัติ และการวิเคราะห์บุคคล ผลการศึกษาพบว่า

การวิเคราะห์องค์กรพบว่า โฟร์ซีซั่น รีสอร์ท เชียงใหม่ได้มีการกำหนดเป้าหมายและ
วิธีการนำไปสู่เป้าหมายดังกล่าวไว้อย่างชัดเจน เมื่อประกอบเข้ากับผลจากปัจจัยภายในและภายนอก
องค์กรส่งผลให้องค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาบุคลากรเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมี
ประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ตามเงื่อนไขของปัจจัยที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ภารกิจและคุณสมบัติพบว่า โฟร์ซีซั่น รีสอร์ท เชียงใหม่ได้มีการระบุ
รายละเอียดเป็นเอกสารอย่างชัดเจน อีกทั้งสามารถประเมินผลความสามารถในการทำงานของ
พนักงานได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานประจำปี ตลอดจนการสังเกตการ
ปฏิบัติงานต่าง ๆ โดยสามารถแยกประเภทของการพัฒนาของพนักงานได้ 3 ด้าน คือ ด้านความรู้
ทักษะ และทัศนคติ

การวิเคราะห์ความต้องการการฝึกอบรมรายบุคคล เป็นความต้องการการฝึกอบรมรายบุคคล โดยใช้วิธีเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับบริหารและระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านรู้ คือหัวข้อการตัดสินใจ การจัดลำดับความสำคัญของงาน การมุ่งเน้นการให้บริการ การวางแผนและการจัดการ การมุ่งเน้นที่ผลงาน การสอนงาน และการมุ่งเน้นที่ลูกค้า ในด้านทักษะ คือหัวข้อการแก้ไขปัญหา ทักษะในการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม และการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ส่วนด้านทัศนคติ คือหัวข้อการสร้างทีมงาน จิตสำนึกด้านคุณภาพ การพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา และความเป็นผู้นำ ส่วนใหญ่ต้องการระยะเวลาที่เข้ารับการฝึกอบรมต่อ 1 หลักสูตรไม่เกิน 4 ชั่วโมง (ครึ่งวัน) และเป็นช่วงเวลาที่จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการน้อย ส่วนเวลาที่สะดวกเข้ารับการฝึกอบรมคือช่วงเวลา 09:00-12:00 น. สำหรับบุคคลที่ต้องการให้เป็นวิทยากรในการฝึกอบรมมากที่สุดคือ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง โดยส่วนใหญ่สามารถรับฟังภาษาอังกฤษได้ และส่วนมากเห็นว่าห้องประชุมเหมาะสมที่สุดในการจัดการฝึกอบรม และมีลักษณะการฝึกอบรมแบบปฏิบัติงานจริง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการได้รับข่าวประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการฝึกอบรมผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ และสะดวกที่จะสมัครการเข้าร่วมการฝึกอบรมโดยผ่านหัวหน้างาน

Independent Study Title	Employee Demand for Training Programs to Promote Career Path at Four Seasons Resort Chiang Mai
Author	Miss Pornpimol Yodthonglert
Degree	Master of Business Administration
Independent Study Advisor	Associate Professor Orapin Santidhirakul

ABSTRACT

The purpose of this independent research was to study the employee demand for training programs to promote career path at Four Seasons Resort Chiang Mai

The tools used in study were an observation, interview, and questionnaire distributing which was distributed to 218 staffs who belong to Four Seasons Resort Chiang Mai. The data was then analyzed using descriptive statistics namely, frequency, percentage and arithmetic mean and presenting in paragraph

The studying was divided into three sections which were concerned about the organization analyzing, the task and qualification analyzing and the personal analyzing. The result showed that;

For the first section; the organization analyzing, Four Seasons Resort Chiang Mai has clearly defined its goal and how to achieve that goal. When taking into account internal and external factors, the organization needs to develop its employee to perform their jobs efficiency in order to achieve the set goal.

Fort the second; the task and qualification analyzing, Four Seasons Resort Chiang Mai were the obvious responsibilities within the organization. Moreover, by evaluating and observing the overall operation, it found that there were the well classification within the organization which is classified into three competencies; Knowledge, Skill and Attitude.

For the third section; the personal analyzing, for employee demand for training programs to promote career path at Four Seasons Resort Chiang Mai, it was found from this study that the respondents wanted to take courses in programs to promote career path. The most wanted knowledge topics were decision making, Prioritization, service focus, Planning and organizing, result focus coaching and customer focus. In term of skill, the most wanted topics were problem solving, communication skill, team working and innovation and the most wanted attitude topics were team building, quality awareness, people development and leadership. Most of the respondents wanted to spend 4 hours (half day) in a course. Their preferences for training period were low occupancy and 09:00 am.-12:00 pm. The most desirable lecturers were the specialist and able to listen in English version. The most suitable training venue was at a meeting room and simulation training was preferred. The most preferred channel of public relation was through communication board and desirable to apply through their boss.