

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาเรื่องความต้องการการฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพของพนักงานโพรซีซัน รีสอร์ท เชียงใหม่ จัดแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์องค์กร โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ขององค์กร อำนาจหน้าที่ขององค์กร และของแต่ละแผนก แต่ละฝ่ายงาน ซึ่งเป็นหน่วยงานภายในองค์กร รวมถึงบรรยากาศในการทำงานภายในองค์กร และใช้วิธีการสัมภาษณ์เพิ่มเติม ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร ของโพรซีซัน รีสอร์ท เชียงใหม่

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์ภารกิจและคุณสมบัติ โดยใช้การวิเคราะห์จากเอกสารเกี่ยวกับมาตรฐานกำหนดตำแหน่งงาน และการสังเกตจากการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากคำบรรยายลักษณะงาน ลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง และคุณสมบัติของงานของผู้ปฏิบัติงานในโพรซีซัน รีสอร์ท เชียงใหม่ ตลอดจนแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อให้ทราบระดับความสามารถปัจจุบันและความสามารถที่คาดหวังสำหรับงานในตำแหน่งงานนั้น ๆ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์บุคคล เป็นการศึกษาถึงความต้องการการฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงานในด้านต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย ด้านศักยภาพในการทำงาน ด้านความสามารถในการจัดการ และ ด้านความสามารถในงาน รวมไปถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการฝึกอบรม โดยพิจารณาจากความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รวมถึงแยกวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการการฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถามตามแผนกหรือฝ่ายงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดอยู่

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์องค์กร

เป็นการศึกษาองค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อโครงการฝึกอบรม โดยการวิเคราะห์จะครอบคลุมวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ อำนาจหน้าที่ บรรยากาศในการทำงานภายใน องค์กร ทรัพยากรที่มีอยู่ และปัจจัยข้อจำกัดต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกขององค์กร สำหรับการวิเคราะห์ องค์กรของโฟร์ซีซั่น รีสอร์ท เชียงใหม่ จะพิจารณาในภาพรวมขององค์กรรวมคือ โฟร์ซีซั่น โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท พบว่า โฟร์ซีซั่นมีความเชี่ยวชาญอย่างยอดเยี่ยมในธุรกิจงานบริการ โดยมุ่งเน้นการบริการด้าน โรงแรมอย่างดีเลิศ และมีจุดมุ่งหมายคือการเป็นบริษัทที่มีการบริหารงาน โรงแรมและรีสอร์ทที่ยอดเยี่ยม ในทุก ๆ ที่ที่โรงแรมและรีสอร์ทของโฟร์ซีซั่น ตั้งอยู่ ด้วยการสร้างโรงแรมที่ออกแบบอย่างงดงาม และ ตกแต่งด้วยวัสดุชั้นเลิศ เพื่อสนองความต้องการและรสนิยมของแขกหรือลูกค้า และคงไว้ซึ่งชื่อเสียงของ บริษัทที่มีคุณภาพที่ดีเยี่ยมโดยมีหลักการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการและกลยุทธ์ในการนำ องค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ตลอดจนการให้ความสำคัญกับพนักงาน ที่ถือเป็นสมบัติที่มีค่าที่สุด และเป็น ฐานพลังนำไปสู่ความสำเร็จ (คู่มือสำหรับพนักงาน โฟร์ซีซั่น รีสอร์ท เชียงใหม่, 2553 : 2)

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์ภารกิจและคุณสมบัติ

เป็นกระบวนการศึกษาและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับงาน โดยเป็นการวิเคราะห์ภารกิจ ซึ่งจะบ่งชี้ ว่าส่วนประกอบของงาน ลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติเป็นอย่างไร และการวิเคราะห์คุณสมบัติ ซึ่งจะบ่งชี้ ความรู้ ทักษะ และความสามารถ ซึ่งจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานเหล่านั้น โดยการศึกษาจะวิเคราะห์ ประกอบกับแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของพนักงานเพื่อหาช่องว่างระหว่าง ความสามารถปัจจุบัน กับความสามารถที่คาดหวังของงานในตำแหน่งงานนั้น ๆ

### 2.1 ลักษณะงานโดยทั่วไป

ลักษณะงาน โดยทั่วไปโดยรวมจะเป็นการให้บริการแก่ลูกค้าที่เข้าพักในรีสอร์ท ซึ่งพนักงาน จำเป็นต้องมีทักษะ ความรู้ ความสามารถเบื้องต้นที่เกี่ยวกับงานบริการตามมาตรฐานทั่วไป รวมถึง มาตรฐานที่กำหนดขึ้นสำหรับ โรงแรมและรีสอร์ท ภายใต้เครือ โฟร์ซีซั่น โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท อีกด้วย ทั้งนี้พนักงานจะได้รับการฝึกอบรมจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลภายหลังจากได้รับการบรรจุเข้าทำงาน โดยจะ ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานตั้งแต่วันแรกในการปฏิบัติงาน ทักษะการทำงานขั้นพื้นฐาน ตลอดจน ทักษะต่าง ๆ ที่ช่วยเสริมศักยภาพในการทำงาน

โฟร์ซีซั่น รีสอร์ท เชียงใหม่ มีนโยบายส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานทุกคน เพื่อสนับสนุนพนักงานให้เชื่อในความสามารถของตน โดยจะมีการประกาศให้ทราบ ซึ่งเกณฑ์การ พิจารณาตัดสินจะอ้างอิงจากประวัติและผลการประเมินผลการทำงานของพนักงานที่จะแสดงให้เห็นถึง ศักยภาพในการทำงานของพนักงานในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นศักยภาพในการทำงาน ความสามารถใน

การจัดการ และความสามารถในงาน ตลอดจนทัศนคติต่าง ๆ (ชิตชนก ศรีมณี, สัมภาษณ์, 2 กุมภาพันธ์ 2554)

## 2.2 ลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากการสังเกตการณ์การปฏิบัติงาน (2554) โดยทั่วไปแล้ว การดำเนินงานของพนักงานโพรซี ชั้น รีสอร์ท เชียงใหม่ จะมีงานทั้งในด้านของการให้บริการแก่แขกผู้เข้าพัก และการปฏิบัติงานภายในสำนักงาน สำหรับงานซึ่งปฏิบัติภายในสำนักงานเกี่ยวข้องและจำเป็นต้องอาศัยความสามารถในเรื่อง การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ประเมินผล เป็นต้น สภาพทางกายภาพของสำนักงานจัดได้ว่าอยู่ในระดับดีมีแสงสว่างเพียงพอ อุณหภูมิในสำนักงานพอเหมาะ และไม่มีมลภาวะด้านเสียงและด้านอื่นรบกวน

สำหรับงานการให้บริการแก่แขกผู้เข้าพักนั้น เป็นงานด้านการให้บริการ จะต้องปฏิบัติงานให้ เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้และประทับใจแขกไปพร้อม ๆ กัน ซึ่งจำเป็นต้องใช้ทักษะ ความสามารถ ในด้านต่าง ๆ ประกอบกับการรักการให้บริการของพนักงาน

## ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความต้องการการฝึกอบรมรายบุคคล

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงานในด้านต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย ด้านศักยภาพในการทำงาน ด้านความสามารถในการจัดการ และ ด้านความสามารถในงาน รวมไปถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการฝึกอบรม โดยพิจารณาจากความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รวมถึงแยกวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการการฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถามตามแผนก หรือฝ่ายงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดอยู่

การศึกษาความต้องการการฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพของพนักงานโพรซี ชั้น รีสอร์ท เชียงใหม่ โดยผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานโพรซีชั้น รีสอร์ท เชียงใหม่ จำนวน 218 ราย โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ส่วน ดังนี้

3.1 ข้อมูลทั่วไป และข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ในการเข้ารับการฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

3.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ส่วนงานที่รับผิดชอบ ระดับงานในตำแหน่งปัจจุบัน และระยะเวลาที่ร่วมงานกับ โพรซีชั้น รีสอร์ท เชียงใหม่ (ตารางที่ 1-6)

3.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้ารับการฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ การเคยเข้ารับการฝึกอบรม จำนวนหลักสูตรที่เคยเข้ารับการฝึกอบรม ระยะเวลาที่เคยอบรมต่อหลักสูตร หัวข้อที่เคยฝึกอบรมในด้านศักยภาพในการทำงาน หัวข้อที่เคยฝึกอบรมในด้านความสามารถในการจัดการ หัวข้อที่เคยฝึกอบรมในด้านความสามารถในงาน ช่วงเวลาที่เคยเข้ารับการอบรมครั้งล่าสุด การรับทราบว่า โพร

ซีซัน รีสอร์ท เชียงใหม่ มีหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ ใครมีส่วนช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรม ความถี่ในการอบรม แหล่งข่าวประชาสัมพันธ์การฝึกอบรม และเหตุผลที่เข้ารับการฝึกอบรม(ตารางที่ 7-18)

3.1.3 ข้อมูลด้านปัญหาที่เคยประสบจากการเข้ารับการฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 19)

3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ความต้องการการฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ หัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านศักยภาพในการทำงาน หัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านความสามารถในการจัดการ หัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านความสามารถในงาน ระยะเวลาที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมต่อ 1 หลักสูตร ช่วงเวลาที่เหมาะสมในการเข้ารับการฝึกอบรม เวลาที่สะดวกเข้ารับการฝึกอบรม บุคคลที่ต้องการให้เป็นวิทยากรในการฝึกอบรม ภาษาอื่นที่สามารถรับฟังได้ระหว่างการฝึกอบรม สถานที่ที่เหมาะสมในการฝึกอบรม ลักษณะของการจัดการฝึกอบรม ช่องทางที่ต้องการได้รับข่าวประชาสัมพันธ์การฝึกอบรม และช่องทางที่สะดวกในการสมัครเข้าร่วมการฝึกอบรม (ตารางที่ 20-32)

3.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแผนกที่สังกัดอยู่ (ตารางที่ 33-35)

3.1 ข้อมูลทั่วไป และข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ในการเข้ารับการฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	123	56.4
หญิง	95	43.6
<b>รวม</b>	<b>218</b>	<b>100</b>

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.4 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 43.6

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	18	8.3
25 – 30 ปี	53	24.3
31 – 40 ปี	92	42.2
41 – 45 ปี	36	16.5
46 – 50 ปี	13	6.0
51 ปีขึ้นไป	6	2.7
<b>รวม</b>	<b>218</b>	<b>100</b>

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31–40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.2 รองลงมาคืออายุระหว่าง 25–30 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.3 อายุ 41-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.5 อายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.3 อายุ 46-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.0 และอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.7 ปี

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	116	53.2
ปริญญาตรี	97	44.5
สูงกว่าปริญญาตรี	5	2.3
<b>รวม</b>	<b>218</b>	<b>100</b>

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมาสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 44.5 และสำเร็จการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.3



ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่รับผิดชอบ

ส่วนงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	ร้อยละ
Executive	3	1.4
Accounting & Purchasing	10	4.6
Human Resources	2	0.9
Front Office	21	9.6
Housekeeping	37	17.0
Telephone & Service Center	5	2.3
Laundry	11	5
Tennis & Health Club	5	2.3
The Spa	14	6.4
Security	6	2.8
Engineering	18	8.3
Gardening	5	2.3
F&B Office	1	0.5
Cooking School	6	2.8
Sala Mae Rim	14	6.4
Terraces	13	6.0
Pavilion Dining	10	4.6
Kitchen	22	10.1
Steward	12	5.5
Sale & Marketing	3	1.4
<b>รวม</b>	<b>218</b>	<b>100</b>

จากตารางพบว่าส่วนงานรับผิดชอบที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดอยู่มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ Housekeeping คิดเป็นร้อยละ 17.0 รองลงมาคือ Kitchen คิดเป็นร้อยละ 10.1 และ Front Office คิดเป็นร้อยละ 9.6

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นของตำแหน่งงาน  
ปัจจุบัน

ระดับชั้นของตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
Officer	151	69.3
Supervisor	32	14.7
Section Head	16	7.3
Department Head	16	7.3
Planning Committee	3	1.4
<b>รวม</b>	<b>218</b>	<b>100</b>

จากตารางพบว่าส่วนงานรับผิดชอบที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ระดับชั้นของตำแหน่งคือ Officer คิดเป็นร้อยละ 69.3 รองลงมาคือ Supervisor คิดเป็นร้อยละ 14.7 และ Section Head กับ Department Head คิดเป็นร้อยละ 7.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ร่วมงานกับโพธิ์ศรี-  
ชั้น รีสอร์ท เชียงใหม่

จำนวนปี	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	49	22.5
1-3 ปี	29	13.3
4-6 ปี	53	24.3
7-9 ปี	24	11
10-12 ปี	12	5.5
มากกว่า 12 ปี	51	23.4
<b>รวม</b>	<b>218</b>	<b>100</b>

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานกับโพธิ์ศรีชั้น รีสอร์ท เชียงใหม่อยู่ระหว่าง 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.3 รองลงมาคือ มากกว่า 12 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.4 น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.5 ระหว่าง 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.3 ระหว่าง 7-9 ปี คิดเป็นร้อยละ 11 และระหว่าง 10-12 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.5

### 3.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยหรือไม่เคยเข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ

การเข้าร่วมการฝึกอบรม	จำนวน	ร้อยละ
เคย	178	81.7
ไม่เคย	40	18.3
รวม	218	100

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 81.7 และไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรม คิดเป็นร้อยละ 18.3

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนหลักสูตรที่เคยเข้ารับการฝึกอบรม

จำนวนหลักสูตร	จำนวน	ร้อยละ
1 หลักสูตร	49	27.4
2 หลักสูตร	50	27.9
3 หลักสูตรขึ้นไป	80	44.7
รวม	179	100

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยเข้ารับการฝึกอบรม

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยเข้ารับการฝึกอบรมมาแล้ว 3 หลักสูตรขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 44.7 รองลงมาคือ 2 หลักสูตร คิดเป็นร้อยละ 27.9 และ 1 หลักสูตร คิดเป็นร้อยละ 27.4

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาครั้งสุดท้ายที่เคยเข้ารับ  
การฝึกอบรม

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
1-3 เดือนก่อน	40	22.3
4-6 เดือนก่อน	57	31.8
7-10 เดือนก่อน	25	14
มากกว่า 10 เดือน	57	31.8
รวม	179	100

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยเข้ารับการฝึกอบรม

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยเข้ารับการฝึกอบรมครั้งสุดท้ายเมื่อ 4-6 เดือนก่อน คิดเป็นร้อยละ 31.8 มากกว่า 10 เดือน คิดเป็นร้อยละ 31.8 1-3 เดือนก่อน คิดเป็นร้อยละ 22.3 และ 7-10 เดือนก่อน คิดเป็นร้อยละ 14

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบ หรือ ไม่ทราบว่า มี  
โปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ

โปรแกรมการฝึกอบรม	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	149	83.2
ไม่ทราบ	30	16.8
รวม	179	100

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยเข้ารับการฝึกอบรม

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบว่า มีโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 83.2 และไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 16.8

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามฝ่ายที่ให้การสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรม

ฝ่ายที่สนับสนุน	หัวหน้างาน		ฝ่ายทรัพยากรบุคคล		ตัวเอง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อันดับ 1	90	50.3	51	28.5	37	20.8
อันดับ 2	65	36.3	101	56.4	12	6.7
อันดับ 3	23	12.8	27	15.1	128	71.9
อื่น ๆ	1	0.6	0	0	1	0.6
<b>รวม</b>	<b>179</b>	<b>100</b>	<b>179</b>	<b>1</b>	<b>178</b>	<b>1</b>

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมโดยเรียงลำดับความสำคัญ 1-3

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าการเข้าร่วมการฝึกอบรมควรได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากหัวหน้างานเป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 50.3 ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นอันดับ 2 คิดเป็นร้อยละ 56.4 และตัวเองเป็นอันดับ 3 คิดเป็นร้อยละ 71.9

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมต่อ 1 หลักสูตร

ระยะเวลาอบรม 1 หลักสูตร	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 2 ชั่วโมง	35	16.1
ไม่เกิน 4 ชั่วโมง (ครึ่งวัน)	50	23.0
ไม่เกิน 8 ชั่วโมง (1 วัน)	83	38.3
ไม่เกิน 16 ชั่วโมง (2 วัน)	25	11.5
มากกว่า 16 ชั่วโมง (2 วัน)	24	11.1
<b>รวม</b>	<b>217</b>	<b>100</b>

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยเข้ารับการฝึกอบรมต่อ 1 หลักสูตรใช้ระยะเวลาไม่เกิน 8 ชั่วโมง (1 วัน) คิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมาคือ ไม่เกิน 4 ชั่วโมง (ครึ่งวัน) คิดเป็นร้อยละ 23.0 ไม่เกิน 2 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 16.1 ไม่เกิน 16 ชั่วโมง (2 วัน) คิดเป็นร้อยละ 11.5 และ มากกว่า 16 ชั่วโมง (2 วัน) คิดเป็นร้อยละ 11.1

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการเข้ารับ การ  
ฝึกอบรม

ความถี่ในการเข้ารับการฝึกอบรม	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 2 ครั้ง/ปี	44	24.6
2-4 ครั้ง/ปี	101	56.4
5-7 ครั้ง/ปี	24	13.4
8-10 ครั้ง/ปี	4	2.2
มากกว่า 10 ครั้ง/ปี	6	2.8
รวม	179	100

หมายเหตุ : จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยเข้ารับการฝึกอบรม

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้ารับการฝึกอบรม 2-4 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 56.4 รองลงมาคือ น้อยกว่า 2 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 24.6 5-7 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 13.4 มากกว่า 10 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 2.8 และ 8-10 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 2.2

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของการรับรู้ข่าว  
ประชาสัมพันธ์การฝึกอบรม

การรับรู้ข่าวประชาสัมพันธ์	จำนวน	ร้อยละ
ฝ่ายงานทรัพยากรบุคคล	112	32.2
หัวหน้างาน	108	31.0
การบอกต่อจากเพื่อนร่วมงาน	39	11.2
อีเมลล์	28	8.1
บอร์ดประชาสัมพันธ์	61	17.5
อื่นๆ	0	0
รวม	348	100

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้ข่าวประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมผ่านฝ่ายงานทรัพยากรบุคคล คิดเป็นร้อยละ 32.2 รองลงมาคือ หัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 31 บอร์ดประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 17.5 การบอกต่อจากเพื่อนร่วมงาน คิดเป็นร้อยละ 11.2 และผ่านอีเมลล์ คิดเป็นร้อยละ 8.1

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เข้าร่วมการฝึกอบรม

เหตุผลที่เข้าร่วมการฝึกอบรม	จำนวน	ร้อยละ
เพิ่มพูนความรู้ใหม่ ๆ	152	26.8
นำไปแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น	120	21.2
นำไปพัฒนาระบบ และเพิ่มศักยภาพในการทำงานปัจจุบัน	147	25.9
เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับตำแหน่งงานในอนาคต	70	12.4
หัวข้อการฝึกอบรมน่าสนใจ	32	5.6
ตามคำสั่งของหัวหน้างาน	33	5.8
ได้รับคำเชิญชวนจากเพื่อนร่วมงาน	13	2.3
อื่น ๆ	0	0
รวม	567	100

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางพบว่าเหตุผลในการเข้าร่วมการฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ใหม่ ๆ คิดเป็นร้อยละ 26.8 รองลงมาคือ เพื่อนำไปพัฒนาระบบ และเพิ่มศักยภาพในการทำงานปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 25.9 และเพื่อนำไปแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น คิดเป็นร้อยละ 21.2

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหัวข้อการฝึกอบรมที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมในด้านความรู้ (Knowledge)

หัวข้อการอบรมด้านความรู้ (Knowledge)	จำนวน	ร้อยละ
การมุ่งเน้นที่ลูกค้า	92	5.36
การมุ่งเน้นการให้บริการ	141	8.22
การมุ่งเน้นที่ผลงาน	53	3.09
การมุ่งเน้นที่ความสัมพันธ์	61	3.56
การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	54	3.15
การบริหารการเปลี่ยนแปลง	53	3.09
การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	59	3.44
การวางแผนและการจัดการ	104	6.06
การจัดลำดับความสำคัญของงาน	101	5.89
การตัดสินใจ	77	4.49
การมีไหวพริบเชิงกลยุทธ์	47	2.74

ตารางที่ 16 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหัวข้อการฝึกอบรมที่เคย  
 เข้ารับการฝึกอบรมในด้านความรู้ (Knowledge)

หัวข้อการอบรมด้านความรู้ (Knowledge)	จำนวน	ร้อยละ
การมอบหมายงาน	65	3.79
การบริหารทรัพยากร	40	2.33
ความคิดเชิงวิเคราะห์	32	1.87
การสอนงาน	68	3.97
การติดตามงาน	77	4.49
การบริหารความขัดแย้ง	31	1.81
ความรู้ในสินค้า	89	5.19
การเจรจาต่อรอง	34	1.98
การ โน้มน้าวชักจูง	43	2.51
ความเข้าใจธุรกิจ	38	2.22
ความรู้เกี่ยวกับงานวิศวกรรมและการซ่อมบำรุง	21	1.22
การบริหารคุณภาพโดยรวม	31	1.81
การมุ่งเน้นความปลอดภัย	90	5.25
การจัดการเอกสาร/ ข้อมูล	28	1.63
ความรู้เกี่ยวกับบัญชีการเงิน	37	2.16
ความรู้เกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	18	1.05
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน	24	1.40
ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	24	1.40
ความเข้าใจในระบบงาน	50	2.92
การจัดการฐานข้อมูล	16	0.93
การบริหารโครงการ	17	0.99

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางพบว่าหัวข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยเข้ารับการฝึกอบรมด้านความรู้มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การมุ่งเน้นการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 8.22 รองลงมาคือการวางแผนและการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 6.06 และการจัดลำดับความสำคัญของงาน คิดเป็นร้อยละ 5.89

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหัวข้อการฝึกอบรมที่เคยเข้ารับ  
การฝึกอบรมในด้านทักษะ (Skill)

หัวข้อการอบรมด้านทักษะ (Skill)	จำนวน	ร้อยละ
การทำงานเป็นทีม	135	12.89
ทักษะในการสื่อสาร	108	10.32
ความยืดหยุ่น	88	8.40
การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์	103	9.84
ความคิดสร้างสรรค์	88	8.40
การสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ	46	4.39
การแก้ไขปัญหา	139	13.28
การวิเคราะห์ธุรกิจ	40	3.82
ทักษะในการเสนอขาย	46	4.39
ทักษะการนำเสนองาน	47	4.49
การสร้างเครือข่าย	15	1.43
การวิเคราะห์ตัวเลขสถิติ	21	2.01
ทักษะในการซ่อมบำรุง	26	2.48
ความละเอียดรอบคอบ	37	3.53
ทักษะในการสัมภาษณ์งาน	39	3.72
การสื่อสารด้วยวาจา	69	6.59
<b>รวม</b>	<b>1,036</b>	<b>100</b>

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางพบว่าหัวข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยเข้ารับการฝึกอบรมด้านทักษะมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การแก้ไขปัญหา คิดเป็นร้อยละ 13.28 รองลงมาคือ การทำงานเป็นทีม 12.89 และทักษะในการสื่อสาร 10.32

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหัวข้อการฝึกอบรมที่เคยเข้ารับ  
การฝึกอบรมในด้านทัศนคติ (Attitude)

หัวข้อการอบรมด้านทัศนคติ (Attitude)	จำนวน	ร้อยละ
การทำงานด้วยตนเอง	56	8.58
จิตสำนึกด้านคุณภาพ	69	10.57
ความเป็นผู้นำ	97	14.85
การสร้างทีมงาน	85	13.02
ความอดทนต่อสภาวะความเครียด	65	9.95
การประสานงาน	64	9.80
การให้คำปรึกษา	32	4.90
มนุษยสัมพันธ์	85	13.02
การให้ความร่วมมือ	67	10.26
การพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา	33	5.05
รวม	1,173	100

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางพบว่าหัวข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยเข้ารับการฝึกอบรมด้านทัศนคติมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความเป็นผู้นำ คิดเป็นร้อยละ 14.85 รองลงมาคือ การสร้างทีมงาน คิดเป็นร้อยละ 13.02 และมนุษยสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 13.02

3.1.3 ข้อมูลด้านปัญหาที่เคยประสบจากการเข้ารับการศึกษาฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยประสบในการ  
เข้ารับการศึกษาอบรมเพื่อความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ

ปัญหา	ระดับปัญหา (จำนวน/ร้อยละ)			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	พบมาก	พบน้อย	ไม่พบ		
1. การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง	55 (29.0)	115 (60.5)	20 (10.5)	2.18 (น้อย)	2
หลักสูตรไม่ทันสมัยสอดคล้องกับสภาพ ธุรกิจปัจจุบัน	27 (13.6)	133 (67.2)	38 (19.20)	1.94 (น้อย)	6
3. หลักสูตรไม่ตรงกับความต้องการหลัก	51 (25.60)	115 (57.80)	33 (16.60)	2.09 (น้อย)	4
4. หลักสูตรไม่สามารถนำมาปรับใช้กับ งานปัจจุบัน และ โอกาสใช้มีน้อย	26 (13.30)	132 (67.30)	38 (19.40)	1.94 (น้อย)	7
5. ความหลากหลายของหลักสูตรมีน้อย	43 (21.70)	108 (54.6)	47 (23.70)	1.98 (น้อย)	5
6. ไม่ได้รับการอนุมัติจากหัวหน้างาน	28 (14.20)	84 (42.60)	85 (43.2)	1.71 (น้อย)	12
7. ช่วงเวลาในการอบรมมีจำกัด หรือไม่ ตรงกับเวลาที่ว่าง	130 (65.3)	57 (28.7)	12 (6.0)	2.59 (มาก)	1
8. ระยะเวลาในการอบรมต่อหลักสูตรไม่ เหมาะสม	58 (29.40)	112 (56.90)	27 (13.70)	2.16 (น้อย)	3
9. วิทยากรมีความรู้และประสบการณ์ไม่ ตรงกับหัวข้อที่บรรยาย	21 (10.5)	106 (53.30)	72 (36.20)	1.74 (น้อย)	10
10. วิทยากรตอบคำถามไม่ตรงประเด็น และ เข้าใจยาก	17 (8.60)	114 (57.60)	67 (33.80)	1.75 (น้อย)	9
11. คุณภาพของวิทยากรขาดความ น่าเชื่อถือ	9 (4.60)	109 (55.60)	78 (39.80)	1.65 (ไม่พบ)	14
12. โสตทัศนูปกรณ์ล้ำสมัย ขัดข้องบ่อย	13 (6.60)	105 (53.30)	79 (40.10)	1.66 (ไม่พบ)	13



ตารางที่ 19 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยประสบในการเข้ารับการศึกษาเพื่อความรู้ในเส้นทางอาชีพ

ปัญหา	ระดับปัญหา (จำนวน/ร้อยละ)			ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	พบมาก	พบน้อย	ไม่พบ		
	พบมาก	พบน้อย	ไม่พบ		
13. สภาพ และบรรยากาศห้องอบรมเด็ก แออัดเกินไป	29 (14.80)	102 (52.00)	65 (33.20)	1.82 (น้อย)	8
14. บรรยากาศการฝึกอบรมไม่เป็น กันเอง	18 (9.10)	105 (53.30)	74 (37.60)	1.72 (น้อย)	11
15. อื่น ๆ	0	0	0	0	0
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>				<b>1.92</b> (น้อย)	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.66 = ไม่พบ, 1.67-2.33 = พบน้อย, 2.34-3.00 = พบมาก

จากตารางพบว่าหัวข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการเข้ารับการศึกษาเพื่อความรู้ในอาชีพโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 1.92

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัญหาในการเข้ารับการศึกษาเพื่อความรู้ในอาชีพแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นปัญหาเรื่องช่วงเวลาในการอบรมมีจำกัด หรือไม่ตรงกับเวลาที่ว่าง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59 สำหรับปัญหาเรื่องบุคลิกภาพของวิทยากรขาดความน่าเชื่อถือ และปัญหาเรื่องโสตทัศนูปกรณ์ ล้าสมัย ชักข้อบ่งชี้ มีค่าเฉลี่ยในระดับไม่พบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.65 และ 1.66 ตามลำดับ

### 3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้าเพื่อความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านความรู้

หัวข้อการฝึกอบรมในด้าน ความรู้ (Knowledge)	ระดับความต้องการ (จำนวน / ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การมุ่งเน้นที่ลูกค้า	4 (2.0)	7 (3.5)	50 (24.8)	70 (34.7)	71 (35.1)	3.98 (มาก)	8
การมุ่งเน้นการให้บริการ	1 (0.50)	5 (2.40)	27 (13.20)	84 (41.10)	88 (42.90)	4.23 (มาก)	1
การมุ่งเน้นที่ผลงาน	0 (0.00)	9 (4.40)	50 (24.40)	80 (39.00)	66 (32.20)	3.99 (มาก)	7
การมุ่งเน้นที่ความสัมพันธ์	1 (0.50)	9 (4.40)	51 (24.80)	92 (44.70)	53 (25.70)	3.91 (มาก)	12
การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	1 (0.50)	3 (1.50)	42 (20.60)	90 (44.10)	68 (33.30)	4.08 (มาก)	4
การบริหารการเปลี่ยนแปลง	2 (1.00)	11 (5.30)	62 (29.70)	73 (34.90)	61 (29.20)	3.86 (มาก)	16
การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	1 (0.50)	4 (2.00)	43 (21.20)	85 (41.90)	70 (34.50)	4.08 (มาก)	3
การวางแผนและการจัดการ	1 (0.50)	4 (2.00)	34 (16.80)	89 (44.10)	74 (36.60)	4.14 (มาก)	2
การจัดลำดับความสำคัญของงาน	0 (0.00)	4 (2.00)	38 (18.90)	98 (48.80)	61 (30.30)	4.07 (มาก)	5
การตัดสินใจ	0 (0.00)	2 (1.00)	47 (23.60)	90 (45.20)	60 (30.20)	4.05 (มาก)	6
การมีไหวพริบเชิงกลยุทธ์	1 (0.50)	11 (5.50)	56 (28.00)	66 (33.00)	66 (33.00)	3.93 (มาก)	9

ตารางที่ 20 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหัวข้อที่ต้องการ  
 เข้ารับการฝึกอบรมในด้านความรู้

หัวข้อการฝึกอบรมในด้าน ความรู้ (Knowledge)	ระดับความต้องการ (จำนวน / ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ลำดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด		
การมอบหมายงาน	1 (0.5)	10 (5.0)	50 (25.0)	92 (46.0)	47 (23.5)	3.87 (มาก)	14
การบริหารทรัพยากร	2 (1.0)	8 (4.0)	61 (30.5)	72 (36.0)	57 (28.5)	3.87 (มาก)	15
ความคิดเชิงวิเคราะห์	2 (1.0)	9 (4.5)	69 (34.5)	76 (38.0)	44 (22.0)	3.76 (มาก)	20
การสอนงาน	0 (0.0)	3 (1.5)	62 (31.3)	85 (42.9)	48 (24.2)	3.90 (มาก)	13
การติดตามงาน	0 (0.00)	0 (0.00)	64 (32.0)	88 (44.0)	48 (24.0)	3.92 (มาก)	11
การบริหารความขัดแย้ง	0 (0.00)	7 (3.5)	62 (30.8)	71 (35.3)	61 (30.3)	3.93 (มาก)	10
ความรู้ในสินค้า	7 (3.6)	9 (4.6)	54 (27.8)	72 (37.1)	52 (26.8)	3.79 (มาก)	17
การเจรจาต่อรอง	4 (2.0)	23 (11.7)	60 (30.5)	66 (33.5)	44 (22.3)	3.62 (มาก)	24
การโน้มน้าวชักจูง	6 (3.1)	17 (8.7)	60 (30.8)	61 (31.3)	51 (26.2)	3.69 (มาก)	22
ความเข้าใจธุรกิจ	3 (1.5)	13 (6.6)	77 (39.3)	69 (35.2)	34 (17.3)	3.60 (มาก)	25
ความรู้เกี่ยวกับงาน วิศวกรรมและการซ่อม บำรุง	10 (5.2)	45 (23.2)	72 (37.1)	37 (19.1)	30 (15.5)	3.16 (ปาน กลาง)	32
การบริหารคุณภาพ โดยรวม	3 (1.5)	25 (12.8)	78 (39.8)	55 (28.1)	35 (17.9)	3.45 (ปาน กลาง)	30

ตารางที่ 20 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหัวข้อที่ต้องการ  
 เข้ารับการฝึกอบรมในด้านความรู้

หัวข้อการฝึกอบรมในด้าน ความรู้ (Knowledge)	ระดับความต้องการ (จำนวน / ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ลำดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด		
การมุ่งเน้นความปลอดภัย	0 (0.0)	16 (8.1)	69 (34.8)	53 (26.8)	60 (30.3)	3.79 (มาก)	18
การจัดการเอกสาร/ ข้อมูล	2 (1.0)	19 (9.7)	71 (36.4)	70 (35.9)	33 (16.9)	3.58 (มาก)	26
ความรู้เกี่ยวกับบัญชีการเงิน	6 (3.1)	40 (20.4)	66 (33.7)	61 (31.1)	23 (11.7)	3.28 (ปาน กลาง)	31
ความรู้เกี่ยวกับการบริหาร และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	2 (1.0)	30 (15.4)	66 (33.8)	55 (28.2)	42 (21.5)	3.54 (มาก)	28
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย แรงงาน	3 (1.5)	24 (12.2)	60 (30.5)	60 (30.5)	50 (25.4)	3.66 (มาก)	23
ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี สารสนเทศ	4 (2.0)	8 (4.1)	72 (36.5)	60 (30.5)	53 (26.9)	3.76 (มาก)	21
ความเข้าใจในระบบงาน	2 (1.0)	6 (3.0)	75 (37.5)	69 (34.5)	48 (24.0)	3.78 (มาก)	19
การจัดการฐานข้อมูล	3 (1.5)	16 (8.2)	81 (41.3)	60 (30.6)	36 (18.4)	3.56 (มาก)	27
การบริหารโครงการ	3 (1.5)	19 (9.7)	82 (41.8)	54 (27.6)	38 (19.4)	3.54 (มาก)	29

จากตารางพบว่าหัวข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการเข้ารับการอบรมในด้านความรู้มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การมุ่งเน้นการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.23 รองลงมาคือ หัวข้อการวางแผน และการจัดการ มีค่าเฉลี่ย 4.14 และหัวข้อการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 4.08

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหัวข้อที่ต้องการเข้ารับ  
การฝึกอบรมในด้านทักษะ (Skill)

หัวข้อการฝึกอบรมในด้าน ทักษะ (Skill)	ระดับความต้องการ (จำนวน / ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ลำดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด		
การทำงานเป็นทีม	1 (0.50)	4 (1.90)	26 (12.30)	74 (35.10)	106 (50.20)	4.33 (มาก)	2
ทักษะในการสื่อสาร	1 (0.50)	1 (0.50)	29 (14.40)	65 (32.30)	105 (52.20)	4.35 (มาก)	1
ความยืดหยุ่น	1 (0.50)	4 (1.90)	56 (27.20)	82 (39.80)	63 (30.60)	3.98 (มาก)	7
การปรับตัวให้เข้ากับ สถานการณ์	0 (0.00)	2 (1.00)	43 (21.10)	91 (44.60)	68 (33.30)	4.10 (มาก)	5
ความคิดสร้างสรรค์	0 (0.00)	5 (2.40)	45 (21.60)	70 (33.70)	88 (42.30)	4.16 (มาก)	4
การสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ	2 (1.00)	5 (2.40)	51 (24.90)	74 (36.10)	73 (35.60)	4.03 (มาก)	6
การแก้ไขปัญหา	0 (0.00)	2 (1.00)	28 (13.80)	84 (41.40)	89 (43.80)	4.28 (มาก)	3
การวิเคราะห์ธุรกิจ	3 (1.50)	14 (7.00)	67 (33.70)	75 (37.70)	40 (20.10)	3.68 (มาก)	10
ทักษะในการเสนอขาย	6 (3.2)	19 (10.1)	62 (32.8)	61 (32.3)	41 (21.7)	3.59 (มาก)	13
ทักษะการนำเสนองาน	3 (1.5)	15 (7.7)	57 (29.1)	71 (36.2)	50 (25.5)	3.77 (มาก)	9
การสร้างเครือข่าย	5 (2.6)	19 (9.7)	71 (36.4)	69 (35.4)	31 (15.9)	3.52 (มาก)	14
การวิเคราะห์ตัวเลขสถิติ	6 (3.1)	30 (15.6)	84 (43.8)	46 (24.0)	26 (13.5)	3.29 (ปาน กลาง)	15

ตารางที่ 21 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหัวข้อที่ต้องการ  
 เข้ารับการฝึกอบรมในด้านทักษะ (Skill)

หัวข้อการฝึกอบรมในด้าน ทักษะ (Skill)	ระดับความต้องการ (จำนวน / ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ลำดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด		
ทักษะในการซ่อมบำรุง	14 (7.1)	39 (19.8)	78 (39.6)	37 (18.8)	29 (14.7)	3.14 (ปาน กลาง)	16
ความละเอียดรอบคอบ	3 (1.5)	25 (12.7)	56 (28.4)	70 (35.5)	43 (21.8)	3.63 (มาก)	11
ทักษะในการสัมภาษณ์งาน	7 (3.5)	25 (12.5)	49 (24.5)	74 (37.0)	45 (22.5)	3.63 (มาก)	12
การสื่อสารด้วยวาจา	2 (1.0)	4 (2.0)	57 (28.5)	80 (40.0)	57 (28.5)	3.93 (มาก)	8

จากตารางพบว่าหัวข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการเข้ารับการอบรมในด้านทักษะมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่หัวข้อทักษะในการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมาคือ หัวข้อการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ย 4.33 และหัวข้อการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ย 4.28

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหัวข้อที่ต้องการเข้ารับ  
การฝึกอบรมในด้านทัศนคติ (Attitude)

หัวข้อการฝึกอบรมในด้าน ทัศนคติ (Attitude)	ระดับความต้องการ (จำนวน / ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ลำดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด		
การทำงานด้วยตนเอง	1 (0.50)	12 (5.90)	61 (30.20)	80 (39.60)	48 (23.80)	3.80 (มาก)	8
จิตสำนึกด้านคุณภาพ	2 (1.00)	11 (5.40)	55 (26.80)	79 (38.50)	58 (28.30)	3.88 (มาก)	3
ความเป็นผู้นำ	2 (1.00)	4 (2.00)	45 (22.40)	88 (43.80)	62 (30.80)	4.01 (มาก)	2
การสร้างทีมงาน	0 (0.00)	6 (3.00)	39 (19.5)	72 (36.0)	83 (41.5)	4.16 (มาก)	1
ความอดทนต่อสภาวะ ความเครียด	2 (1.0)	13 (6.6)	57 (28.8)	60 (30.3)	66 (33.3)	3.88 (มาก)	4
การประสานงาน	2 (1.0)	10 (5.1)	50 (25.4)	92 (46.7)	43 (21.8)	3.83 (มาก)	6
การให้คำปรึกษา	3 (1.5)	18 (9.1)	61 (31.0)	73 (37.1)	42 (21.3)	3.68 (มาก)	10
มนุษยสัมพันธ์	3 (1.5)	17 (8.8)	55 (28.4)	63 (32.5)	56 (28.9)	3.78 (มาก)	9
การให้ความร่วมมือ	2 (1.0)	13 (6.6)	55 (28.1)	72 (36.7)	54 (27.6)	3.83 (มาก)	7
การพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา	3 (1.5)	9 (4.5)	53 (26.40)	82 (40.8)	54 (26.9)	3.87 (มาก)	5

จากตารางพบว่าหัวข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการเข้ารับการอบรมในด้าน  
ทัศนคติมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่หัวข้อการสร้างทีมงาน มีค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมาคือหัวข้อความเป็น  
ผู้นำ ค่าเฉลี่ย 4.01 หัวข้อจิตสำนึกคุณภาพ และหัวข้อความอดทนต่อสภาวะความเครียด ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ  
3.88

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมต่อ 1 หลักสูตร

ระยะเวลาอบรม 1 หลักสูตร	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 4 ชั่วโมง (ครึ่งวัน)	93	44.9
ไม่เกิน 8 ชั่วโมง (1 วัน)	77	37.2
ไม่เกิน 16 ชั่วโมง (2 วัน)	26	12.6
มากกว่า 16 ชั่วโมง (2 วัน)	11	5.3
รวม	207	100

หมายเหตุ : มีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามจำนวน 11 ราย

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการระยะเวลาฝึกอบรม 1 หลักสูตร ไม่เกิน 4 ชั่วโมง (ครึ่งวัน) คิดเป็นร้อยละ 44.9 รองลงมาคือ ไม่เกิน 8 ชั่วโมง (1 วัน) คิดเป็นร้อยละ 37.2 ไม่เกิน 16 ชั่วโมง (2 วัน) คิดเป็นร้อยละ 12.6 และมากกว่า 16 ชั่วโมง (2 วัน) คิดเป็นร้อยละ 5.3

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรม

ช่วงเวลาที่เหมาะสม	จำนวน	ร้อยละ
สัปดาห์แรกของเดือน	46	22.4
สัปดาห์ที่สองของเดือน	52	25.4
สัปดาห์ที่สามของเดือน	27	13.2
สัปดาห์สุดท้ายของเดือน	27	13.2
อื่น ๆ	53	25.9
รวม	205	100

หมายเหตุ : มีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามจำนวน 13 ราย , อื่น ๆ ได้แก่ ช่วงเวลาที่แคบน้อย, ช่วงเวลาที่ว่าง

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในช่วงเวลาอื่น ๆ (ช่วงเวลาจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการน้อย) คิดเป็นร้อยละ 25.9 รองลงมาคือ ช่วงเวลาในสัปดาห์ที่สองของเดือน คิดเป็นร้อยละ 25.4 สัปดาห์แรกของเดือน คิดเป็นร้อยละ 22.4 และสัปดาห์ที่สาม และสัปดาห์สุดท้ายของเดือนในอัตราส่วนที่เท่ากันคือร้อยละ 13.2

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาที่สะดวกเข้ารับการฝึกอบรม

เวลาที่สะดวก	จำนวน	ร้อยละ
09:00 – 12:00	103	49.8
13:00 – 16:00	91	44.0
18:00 – 21:00	2	1.0
อื่น ๆ	11	5.3
<b>รวม</b>	<b>207</b>	<b>100</b>

หมายเหตุ : มีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามจำนวน 13 ราย , อื่น ๆ ได้แก่ ช่วงเวลาที่แคบน้อย, ช่วงเวลาที่ว่าง

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกที่เข้ารับการฝึกอบรมในเวลา 09:00-12:00 คิดเป็นร้อยละ 49.8 รองลงมาคือเวลา 13:00-16:00 คิดเป็นร้อยละ 44.0 ช่วงเวลาที่ว่างจากการให้บริการลูกค้า (อื่น ๆ ) คิดเป็นร้อยละ 5.3 และเวลา 18:00 – 21:00 คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่ต้องการให้เป็นวิทยากรในการฝึกอบรม

วิทยากร	จำนวน	ร้อยละ
ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง	171	64.0
ผู้บริหาร	41	15.4
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	55	20.6
อื่น ๆ	0	0
<b>รวม</b>	<b>267</b>	<b>100</b>

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการวิทยากรในการฝึกอบรมเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาคือฝ่ายทรัพยากรบุคคล คิดเป็นร้อยละ 20.6 และผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 15.4

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาษาอื่นๆ ที่สามารถรับฟังได้ใน การฝึกอบรม

ความสามารถในการรับฟังภาษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สามารถรับฟังภาษาอื่นได้	53	26.4
ภาษาอังกฤษ	145	72.1
ภาษาญี่ปุ่น	1	0.5
ภาษาจีน	1	0.5
อื่น ๆ	1	0.5
รวม	201	100

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ, อื่น ๆ ได้แก่ ภาษาฝรั่งเศส

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สามารถรับฟังภาษาอังกฤษได้ คิดเป็นร้อยละ 72.1 รองลงมาคือไม่สามารถรับฟังภาษาอื่นได้ คิดเป็นร้อยละ 26.4 รับฟังภาษาญี่ปุ่น ภาษาจีน และภาษาอื่นได้ ในอัตราที่เท่ากัน คือร้อยละ 0.5

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่เห็นว่าเหมาะสมในการ จัดการฝึกอบรม

สถานที่	จำนวน	ร้อยละ
ห้องประชุม	148	72.5
ห้องอาหาร	2	1.0
จัดนอกสถานที่	54	26.5
อื่น ๆ	0	0
รวม	204	100

หมายเหตุ : มีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามจำนวน 14 ราย

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าสถานที่ที่เหมาะสมในการจัดการ ฝึกอบรมคือห้องประชุม คิดเป็นร้อยละ 72.5 รองลงมาคือการจัดนอกสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 26.5 และ ห้องอาหาร คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของการจัดการฝึกอบรม

ลักษณะการจัดการฝึกอบรม	จำนวน	ร้อยละ
บรรยายเนื้อหา	42	23.9
กิจกรรมและเล่นเกม	49	27.8
กลุ่มระดมสมอง	10	5.7
แบ่งกลุ่มอภิปราย	6	3.4
ปฏิบัติงานจริง	52	29.5
แสดงบทบาทสมมุติ	3	1.7
สัมมนา	13	7.4
อื่น ๆ	1	0.6
<b>รวม</b>	<b>176</b>	<b>100</b>

หมายเหตุ : มีผู้ไม่ตอบแบบสอบถามจำนวน 42 ราย, อื่น ๆ ได้แก่ การถามตอบ

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการลักษณะของการจัดการฝึกอบรมมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ การจัดในรูปแบบของการปฏิบัติงานจริง คิดเป็นร้อยละ 29.5 รองลงมาคือ ลักษณะกิจกรรมและเล่นเกม คิดเป็นร้อยละ 27.8 และลักษณะการบรรยายเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 23.9

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางที่ต้องการได้รับข่าวประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการฝึกอบรม

ระยะเวลาอบรม 1 หลักสูตร	จำนวน	ร้อยละ
บอร์ดประชาสัมพันธ์	136	32.1
การประชุมของแผนก	106	25.1
หัวหน้างาน	125	29.6
อีเมลล์	56	13.2
อื่น ๆ	0	0
<b>รวม</b>	<b>423</b>	<b>100</b>

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการได้รับข่าวประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการฝึกอบรมผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 32.1 รองลงมาคือ หัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 29.6 การประชุมของแผนก คิดเป็นร้อยละ 25.1 และอีเมลล์ คิดเป็นร้อยละ 13.2

ตารางที่ 31 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางที่สะดวกในการสมัครเข้าร่วมการฝึกอบรม

ช่องทางการสมัคร	จำนวน	ร้อยละ
ด้วยตนเองที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	52	27.1
ผ่านหัวหน้างาน	122	63.5
อีเมลล์	17	8.9
อื่น ๆ	1	0.5
รวม	192	100

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ มี

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกสมัครเข้าร่วมการฝึกอบรมผ่านหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมามีการสมัครด้วยตนเองที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล คิดเป็นร้อยละ 27.1 และผ่านอีเมลล์ คิดเป็นร้อยละ 8.9

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการเข้ารับการศึกษาอบรมในหัวข้อเพื่อความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่รับผิดชอบ

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถามระดับพนักงานปฏิบัติการจำแนกตาม  
หัวข้อที่ต้องการเข้ารับการศึกษาอบรมในด้านความรู้ (Knowledge)

หัวข้อด้านความรู้ (Knowledge)	ส่วนงานที่รับผิดชอบ					
	Admin	FO	HKP	ACT	ENG	F&B
การมุ่งเน้นที่ลูกค้า	4.11 (มาก)	3.75 (มาก)	3.97 (มาก)	3.94 (มาก)	3.89 (มาก)	4.10 (มาก)
การมุ่งเน้นการ ให้บริการ	3.78 (มาก)	3.95 (มาก)	4.15 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.16 (มาก)	4.35 (มาก)
การมุ่งเน้นที่ผลงาน	4.11 (มาก)	4.10 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	3.65 (มาก)	4.03 (มาก)
การมุ่งเน้นที่ ความสัมพันธ์	3.78 (มาก)	3.90 (มาก)	3.82 (มาก)	3.94 (มาก)	3.80 (มาก)	3.97 (มาก)
การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	4.11 (มาก)	3.95 (มาก)	3.98 (มาก)	4.13 (มาก)	4.40 (มาก)	4.12 (มาก)
การบริหารการ เปลี่ยนแปลง	4.00 (มาก)	3.65 (มาก)	3.63 (มาก)	3.82 (มาก)	4.30 (มาก)	3.90 (มาก)
การปรับปรุงงานอย่าง ต่อเนื่อง	3.89 (มาก)	3.89 (มาก)	4.08 (มาก)	4.06 (มาก)	4.20 (มาก)	4.07 (มาก)
การวางแผนและการ จัดการ	4.44 (มาก)	4.05 (มาก)	3.95 (มาก)	4.35 (มาก)	4.45 (มาก)	4.08 (มาก)
การจัดลำดับความสำคัญ ของงาน	4.33 (มาก)	4.25 (มาก)	3.82 (มาก)	4.31 (มาก)	4.25 (มาก)	4.05 (มาก)
การตัดสินใจ	4.56 (มากที่สุด)	3.80 (มาก)	3.86 (มาก)	4.13 (มาก)	4.40 (มาก)	3.97 (มาก)
การมีไหวพริบเชิงกล ยุทธ์	4.33 (มาก)	3.70 (มาก)	3.79 (มาก)	3.75 (มาก)	4.38 (มาก)	3.91 (มาก)
การมอบหมายงาน	4.11 (มาก)	3.75 (มาก)	3.73 (มาก)	3.81 (มาก)	4.20 (มาก)	3.90 (มาก)

ตารางที่ 32 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถามระดับพนักงานปฏิบัติการจำแนกตามหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการศึกษาอบรมในด้านความรู้ (Knowledge)

หัวข้อด้านความรู้ (Knowledge)	ส่วนงานที่รับผิดชอบ					
	Admin	FO	HKP	ACT	ENG	F&B
การบริหารทรัพยากร	4.11 (มาก)	3.85 (มาก)	3.68 (มาก)	3.69 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)
ความคิดเชิงวิเคราะห์	4.22 (มาก)	3.55 (มาก)	3.49 (มาก)	3.69 (มาก)	4.29 (มาก)	3.71 (มาก)
การสอนงาน	3.89 (มาก)	3.80 (มาก)	3.69 (มาก)	4.00 (มาก)	4.15 (มาก)	3.97 (มาก)
การติดตามงาน	3.78 (มาก)	3.95 (มาก)	3.68 (มาก)	4.13 (มาก)	4.19 (มาก)	3.97 (มาก)
การบริหารความขัดแย้ง	4.11 (มาก)	3.80 (มาก)	3.65 (มาก)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	3.98 (มาก)
ความรู้ในสินค้า	4.00 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	4.25 (มาก)	3.79 (มาก)	3.98 (มาก)
การเจรจาต่อรอง	4.22 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.71 (มาก)	3.64 (มาก)
การโน้มน้าวชักจูง	4.22 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.87 (มาก)	3.95 (มาก)	3.73 (มาก)
ความเข้าใจธุรกิจ	4.00 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.84 (มาก)	3.64 (มาก)
ความรู้เกี่ยวกับงานวิศวกรรม และการซ่อมบำรุง	3.44 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)

ตารางที่ 32 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถามระดับพนักงานปฏิบัติการจำแนกตามหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านความรู้ (Knowledge)

หัวข้อด้านความรู้ (Knowledge)	ส่วนงานที่รับผิดชอบ					
	Admin	FO	HKP	ACT	ENG	F&B
การบริหารคุณภาพ โดยรวม	3.44 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.68 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
การมุ่งเน้นความปลอดภัย	3.89 (มาก)	3.50 (มาก)	3.81 (มาก)	3.87 (มาก)	3.85 (มาก)	3.82 (มาก)
การจัดการเอกสาร/ ข้อมูล	3.78 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.90 (มาก)	3.56 (มาก)
ความรู้เกี่ยวกับบัญชี การเงิน	3.78 (มาก)	3.05 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
ความรู้เกี่ยวกับการบริหาร และพัฒนาทรัพยากร มนุษย์	4.00 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย แรงงาน	4.22 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.60 (มาก)	3.67 (มาก)	3.70 (มาก)
ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี สารสนเทศ	4.33 (มาก)	3.55 (มาก)	3.50 (มาก)	3.73 (มาก)	3.75 (มาก)	3.79 (มาก)
ความเข้าใจในระบบงาน	4.33 (มาก)	3.50 (มาก)	3.60 (มาก)	3.73 (มาก)	3.65 (มาก)	3.82 (มาก)
การจัดการฐานข้อมูล	4.11 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.50 (มาก)

ตารางที่ 32 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถามระดับพนักงานปฏิบัติการจำแนกตามหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านความรู้ (Knowledge)

หัวข้อด้านความรู้ (Knowledge)	ส่วนงานที่รับผิดชอบ					
	Admin	FO	HKP	ACT	ENG	F&B
การบริหาร โครงการ	4.11 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.56 (มาก)

หมายเหตุ : ส่วนงานที่รับผิดชอบลำดับตามหมายเลขดังนี้

Admin: Executive/ Accounting & Purchasing/ Human Resources      ACT: Activities (Health Club/ Spa)

FO: Front Office

ENG: Engineering/ Security

HKP: Housekeeping

F&B: Food & Beverage

**Administrative:** มีหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านทักษะมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อ การตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยคือ 4.56 รองลงมาคือหัวข้อการวางแผนและการจัดการ มีค่าเฉลี่ยคือ 4.44 และ หัวข้อการจัดลำดับความสำคัญของงาน มีค่าเฉลี่ยคือ 4.33

**Front Office:** มีหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านทักษะมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อการจัดลำดับความสำคัญของงาน มีค่าเฉลี่ยคือ 4.25 รองลงมาคือหัวข้อการมุ่งเน้นที่ผลงาน มีค่าเฉลี่ยคือ 4.10 และหัวข้อการการวางแผนและการจัดการ มีค่าเฉลี่ยคือ 4.05

**Housekeeping:** มีหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านทักษะมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อ การมุ่งเน้นการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคือ 4.15 รองลงมาคือหัวข้อการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยคือ 4.08 และหัวข้อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยคือ 3.98

**Activities:** มีหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านทักษะมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อการมุ่งเน้นการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคือ 4.50 รองลงมาคือหัวข้อการวางแผนและการจัดการ มีค่าเฉลี่ยคือ 4.35 และหัวข้อการจัดลำดับความสำคัญของงาน มีค่าเฉลี่ยคือ 4.31

**Engineering:** มีหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านทักษะมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อการวางแผนและการจัดการ มีค่าเฉลี่ยคือ 4.45 รองลงมาคือหัวข้อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และหัวข้อการตัดสินใจ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.40

**Food & Beverage:** มีหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านทักษะมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อการมุ่งเน้นการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคือ 4.35 รองลงมาคือหัวข้อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยคือ 4.12 และหัวข้อการมุ่งเน้นที่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยคือ 4.10



ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถามระดับพนักงานบริหารจำแนกตาม หัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านความรู้ (Knowledge)

หัวข้อด้านความรู้ (Knowledge)	ส่วนงานที่รับผิดชอบ					
	Admin	FO	HKP	ACT	ENG	F&B
การมุ่งเน้นที่ลูกค้า	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	4.20 (มาก)
การมุ่งเน้นการให้บริการ	4.22 (มาก)	4.25 (มาก)	4.17 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)
การมุ่งเน้นที่ผลผลิต	4.56 (มากที่สุด)	3.50 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.71 (มาก)	4.40 (มาก)
การมุ่งเน้นที่ความสัมพันธ์	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.57 (มาก)	4.33 (มาก)
การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	4.20 (มาก)
การบริหารการเปลี่ยนแปลง	4.11 (มาก)	4.25 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.57 (มาก)	4.43 (มาก)
การวางแผนและการจัดการ	4.44 (มาก)	4.25 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	4.21 (มาก)
การจัดลำดับความสำคัญของงาน	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)
การตัดสินใจ	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)
การมีไหวพริบเชิงกลยุทธ์	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
การมอบหมายงาน	4.11 (มาก)	3.75 (มาก)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	3.86 (มาก)

ตารางที่ 33 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถามระดับพนักงานบริหารจำแนกตามหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านความรู้ (Knowledge)

หัวข้อด้านความรู้ (Knowledge)	ส่วนงานที่รับผิดชอบ					
	Admin	FO	HKP	ACT	ENG	F&B
ความคิดเชิงวิเคราะห์	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	3.86 (มาก)
การสอนงาน	4.11 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	3.86 (มาก)
การติดตามงาน	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	3.86 (มาก)
การบริหารความ ขัดแย้ง	4.11 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)
ความรู้ในสินค้า	3.78 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)
การเจรจาต่อรอง	3.67 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)
การโน้มน้าวชักจูง	3.78 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	3.86 (มาก)
ความเข้าใจธุรกิจ	3.78 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)
ความรู้เกี่ยวกับงาน วิศวกรรมและการ ซ่อมบำรุง	3.11 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	2.00 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)

ตารางที่ 33 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถามระดับพนักงานบริหารจำแนกตามหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านความรู้ (Knowledge)

หัวข้อด้านความรู้ (Knowledge)	ส่วนงานที่รับผิดชอบ					
	Admin	FO	HKP	ACT	ENG	F&B
การบริหารคุณภาพ โดยรวม	3.44 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)
การมุ่งเน้นความปลอดภัย	4.33 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	4.07 (มาก)
การจัดการเอกสาร/ ข้อมูล	3.78 (มาก)	4.33 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)
ความรู้เกี่ยวกับบัญชี การเงิน	3.67 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)
ความรู้เกี่ยวกับการบริหาร และพัฒนาทรัพยากร มนุษย์	3.89 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย แรงงาน	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.93 (มาก)
ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี สารสนเทศ	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	4.29 (มาก)
ความเข้าใจในระบบงาน	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	4.36 (มาก)
การจัดการฐานข้อมูล	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)

ตารางที่ 33 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถามระดับพนักงานบริหารจำแนกตามหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านความรู้ (Knowledge)

หัวข้อด้านความรู้ (Knowledge)	ส่วนงานที่รับผิดชอบ					
	Admin	FO	HKP	ACT	ENG	F&B
การบริหาร โครงการ	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	3.17 (ปาน กลาง)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	3.86 (มาก)

หมายเหตุ : ส่วนงานที่รับผิดชอบลำดับตามหมายเลขดังนี้

Admin: Executive/ Accounting & Purchasing/ Human Resources      ACT: Activities (Health Club/ Spa)

FO: Front Office

ENG: Engineering/ Security

HKP: Housekeeping

F&B: Food & Beverage

**Administrative:** มีหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านทักษะมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อ การมุ่งเน้นที่ผลงาน มีค่าเฉลี่ยคือ 4.56 รองลงมาคือหัวข้อการวางแผนและการจัดการ มีค่าเฉลี่ยคือ 4.44 และหัวข้อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยคือ 4.33

**Front Office:** มีหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านทักษะมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อการ สอนงาน มีค่าเฉลี่ยคือ 4.67 รองลงมาคือหัวข้อการบริหารความขัดแย้ง มีค่าเฉลี่ยคือ 4.50 และหัวข้อการ ปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยคือ 4.33

**Housekeeping:** มีหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านทักษะมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อ การมุ่งเน้นการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคือ 4.17 รองลงมาคือหัวข้อการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง และหัวข้อ การบริหารความขัดแย้ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00

**Activities:** มีหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านทักษะมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อการ มุ่งเน้นที่ลูกค้า หัวข้อการมุ่งเน้นการให้บริการ และหัวข้อการมุ่งเน้นที่ผลงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00

**Engineering:** มีหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านทักษะมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อการ จัดลำดับความสำคัญของงาน หัวข้อการตัดสินใจ และหัวข้อการมีไหวพริบเชิงกลยุทธ์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.00

**Food & Beverage:** มีหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านทักษะมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อการมุ่งเน้นการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคือ 4.67 รองลงมาคือหัวข้อการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง มี ค่าเฉลี่ยคือ 4.43 และหัวข้อการมุ่งเน้นที่ผลงาน มีค่าเฉลี่ยคือ 4.40

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถามระดับพนักงานปฏิบัติการจำแนกตาม หัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านทักษะ (Skill)

หัวข้อด้านความรู้ (Knowledge)	ส่วนงานที่รับผิดชอบ					
	Admin	FO	HKP	ACT	ENG	F&B
การทำงานเป็นทีม	4.33 (มาก)	4.25 (มาก)	4.15 (มาก)	4.47 (มาก)	4.29 (มาก)	4.42 (มาก)
ทักษะในการสื่อสาร	4.44 (มาก)	4.35 (มาก)	4.20 (มาก)	4.47 (มาก)	4.16 (มาก)	4.47 (มาก)
ความยืดหยุ่น	4.11 (มาก)	4.10 (มาก)	3.58 (มาก)	4.19 (มาก)	4.05 (มาก)	4.15 (มาก)
การปรับตัวให้เข้ากับ สถานการณ์	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	3.82 (มาก)	4.24 (มาก)	4.21 (มาก)	4.25 (มาก)
ความคิดสร้างสรรค์	4.33 (มาก)	4.15 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	4.18 (มาก)
การสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)	3.93 (มาก)	3.81 (มาก)	4.38 (มาก)	4.14 (มาก)
การแก้ไขปัญหา	4.67 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)	4.22 (มาก)	4.29 (มาก)	4.35 (มาก)	4.32 (มาก)
การวิเคราะห์ธุรกิจ	4.00 (มาก)	3.45 (ปาน กลาง)	3.51 (มาก)	3.81 (มาก)	4.05 (มาก)	3.59 (มาก)
ทักษะในการเสนอขาย	4.00 (มาก)	3.05 (ปาน กลาง)	3.34 (ปาน กลาง)	4.00 (มาก)	3.53 (มาก)	3.72 (มาก)
ทักษะการนำเสนองาน	4.11 (มาก)	3.40 (ปาน กลาง)	3.65 (มาก)	3.87 (มาก)	4.05 (มาก)	3.75 (มาก)
การสร้างเครือข่าย	4.11 (มาก)	3.20 (ปาน กลาง)	3.28 (ปาน กลาง)	3.47 (ปาน กลาง)	3.63 (มาก)	3.57 (มาก)

ตารางที่ 34 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถามระดับพนักงานปฏิบัติการจำแนกตามหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านทักษะ (Skill)

หัวข้อด้านความรู้ (Knowledge)	ส่วนงานที่รับผิดชอบ					
	Admin	FO	HKP	ACT	ENG	F&B
การวิเคราะห์ตัวเลขสถิติ	3.78 (มาก)	2.95 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)
ทักษะในการซ่อมบำรุง	3.44 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.09 (ปานกลาง)
ความละเอียดรอบคอบ	3.89 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.67 (มาก)	3.80 (มาก)	3.66 (มาก)
ทักษะในการสัมภาษณ์งาน	3.78 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.69 (มาก)	3.90 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
การสื่อสารด้วยวาจา	4.22 (มาก)	3.81 (มาก)	3.61 (มาก)	3.93 (มาก)	3.80 (มาก)	4.04 (มาก)

หมายเหตุ : ส่วนงานที่รับผิดชอบลำดับตามหมายเลขดังนี้

Admin: Executive/ Accounting & Purchasing/ Human Resources      ACT: Activities (Health Club/ Spa)

FO: Front Office

ENG: Engineering/ Security

HKP: Housekeeping

F&B: Food & Beverage

**Administrative:** มีหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านทักษะมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อ การแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยคือ 4.67 รองลงมาคือหัวข้อทักษะในการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยคือ 4.44 และการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยคือ 4.33

**Front Office:** มีหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านทักษะมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อ ทักษะในการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยคือ 4.35 และการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยคือ 4.25 และหัวข้อการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยคือ 4.20

**Housekeeping:** มีหัวข้อที่ต้องการได้รับการฝึกอบรมในด้านทักษะมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยคือ 4.22 รองลงมาคือหัวข้อทักษะในการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยคือ 4.20 และหัวข้อการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยคือ 4.15

**Activities:** มีหัวข้อที่ต้องการได้รับการฝึกอบรมในด้านทักษะมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อการทำงานเป็นทีม และหัวข้อทักษะในการสื่อสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.47 และหัวข้อการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยคือ 4.29

**Engineering:** มีหัวข้อที่ต้องการได้รับการฝึกอบรมในด้านทักษะมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อการสร้างนวัตกรรมใหม่ มีค่าเฉลี่ยคือ 4.38 รองลงมาคือหัวข้อการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยคือ 4.35 และหัวข้อการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยคือ 4.21

**Food & Beverage:** มีหัวข้อที่ต้องการได้รับการฝึกอบรมในด้านทักษะมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อหัวข้อทักษะในการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยคือ 4.47 และการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยคือ 4.42 และหัวข้อการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยคือ 4.32

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปรผล ของผู้ตอบแบบสอบถามระดับพนักงานบริหารจำแนกตาม หัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านทักษะ (Skill)

หัวข้อด้านความรู้ (Knowledge)	ส่วนงานที่รับผิดชอบ					
	Admin	FO	HKP	ACT	ENG	F&B
การทำงานเป็นทีม	4.44 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.80 (มากที่สุด)
ทักษะในการสื่อสาร	4.33 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)
ความยืดหยุ่น	4.00 (มาก)	3.60 (มาก)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.57 (มาก)	4.36 (มาก)
การปรับตัวให้เข้ากับ สถานการณ์	4.22 (มาก)	3.67 (มาก)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	4.29 (มาก)
ความคิดสร้างสรรค์	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.71 (มาก)	4.71 (มาก)
การสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	4.20 (มาก)
การแก้ไขปัญหา	4.56 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)
การวิเคราะห์ธุรกิจ	3.89 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	3.86 (มาก)
ทักษะในการเสนอขาย	3.78 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.85 (มาก)
ทักษะการนำเสนองาน	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	3.93 (มาก)
การสร้างเครือข่าย	3.89 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	3.67 (มาก)

ตารางที่ 35 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถามระดับพนักงานบริหารจำแนกตามหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านทักษะ (Skill)

หัวข้อด้านความรู้ (Knowledge)	ส่วนงานที่รับผิดชอบ					
	Admin	FO	HKP	ACT	ENG	F&B
การวิเคราะห์ตัวเลข สถิติ	3.38 (ปาน กลาง)	2.67 (ปาน กลาง)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.17 (ปาน กลาง)	3.54 (มาก)
ทักษะในการซ่อมบำรุง	3.11 (ปาน กลาง)	3.00 (ปาน กลาง)	2.50 (ปาน กลาง)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.71 (มาก)
ความละเอียดรอบคอบ	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	2.67 (ปาน กลาง)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	3.93 (มาก)
ทักษะในการสัมภาษณ์ งาน	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	4.14 (มาก)
การสื่อสารด้วยวาจา	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.83 (มาก)	4.29 (มาก)

หมายเหตุ : ส่วนงานที่รับผิดชอบลำดับตามหมายเลขดังนี้

Admin: Executive/ Accounting & Purchasing/ Human Resources

ACT: Activities (Health Club/ Spa)

FO: Front Office

ENG: Engineering/ Security

HKP: Housekeeping

F&B: Food & Beverage

**Administrative:** มีหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านทักษะมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อ การแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยคือ 4.56 รองลงมาคือหัวข้อการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยคือ 4.44 และหัวข้อ ทักษะในการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยคือ 4.33

**Front Office:** มีหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านทักษะมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อ ทักษะในการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยคือ 4.67 รองลงมาคือหัวข้อความละเอียดรอบคอบ มีค่าเฉลี่ยคือ 4.33 และ หัวข้อการแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยคือ 4.20

**Housekeeping:** มีหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านทักษะมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อ ทักษะในการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยคือ 4.17 รองลงมาคือหัวข้อการแก้ไขปัญหา และหัวข้อความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00

**Activities:** มีหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านทักษะมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อการทำงานเป็นทีม และหัวข้อการสื่อสารด้วยวาจา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 4.50 และหัวข้อทักษะในการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยคือ 4.00

**Engineering:** มีหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านทักษะมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อการทำงานเป็นทีม หัวข้อทักษะในการสื่อสาร และหัวข้อการแก้ไขปัญหา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 4.00

**Food & Beverage:** มีหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านทักษะมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยคือ 4.80 รองลงมาคือหัวข้อความคิดสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยคือ 4.71 และหัวข้อทักษะในการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยคือ 4.64

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถามระดับพนักงานปฏิบัติการจำแนกตาม หัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านทัศนคติ (Attitude)

หัวข้อด้านความรู้ (Knowledge)	ส่วนงานที่รับผิดชอบ					
	Admin	FO	HKP	ACT	ENG	F&B
การทำงานด้วยตนเอง	3.56 (มาก)	3.45 (มาก)	3.63 (มาก)	3.81 (มาก)	4.11 (มาก)	3.98 (มาก)
จิตสำนึกด้านคุณภาพ	3.56 (มาก)	3.55 (มาก)	3.73 (มาก)	3.94 (มาก)	4.26 (มาก)	4.07 (มาก)
ความเป็นผู้นำ	4.44 (มาก)	3.65 (มาก)	3.92 (มาก)	4.35 (มาก)	4.20 (มาก)	3.95 (มาก)
การสร้างทีมงาน	4.22 (มาก)	3.95 (มาก)	4.11 (มาก)	4.25 (มาก)	4.26 (มาก)	4.19 (มาก)
ความอดทนต่อสภาวะ ความเครียด	4.44 (มาก)	3.40 (มาก)	3.70 (มาก)	3.93 (มาก)	4.11 (มาก)	4.02 (มาก)
การประสานงาน	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)	3.57 (มาก)	4.07 (มาก)	3.80 (มาก)	3.82 (มาก)
การให้คำปรึกษา	4.11 (มาก)	3.45 (ปาน กลาง)	3.73 (มาก)	3.47 (ปาน กลาง)	3.80 (มาก)	3.53 (มาก)
มนุษยสัมพันธ์	4.11 (มาก)	3.65 (มาก)	3.71 (มาก)	3.73 (มาก)	3.95 (มาก)	3.68 (มาก)
การให้ความร่วมมือ	4.11 (มาก)	3.75 (มาก)	3.92 (มาก)	3.67 (มาก)	3.74 (มาก)	3.74 (มาก)
การพัฒนา ผู้ใต้บังคับบัญชา	4.11 (มาก)	3.70 (มาก)	3.84 (มาก)	3.59 (มาก)	4.15 (มาก)	3.86 (มาก)

หมายเหตุ : ส่วนงานที่รับผิดชอบลำดับตามหมายเลขดังนี้

Admin: Executive/ Accounting & Purchasing/ Human Resources

FO: Front Office

HKP: Housekeeping

ACT: Activities (Health Club/ Spa)

ENG: Engineering/ Security

F&B: Food & Beverage

**Administrative:** มีหัวข้อที่ต้องการได้รับการฝึกอบรมในด้านทัศนคติมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อความเป็นผู้นำ และหัวข้อความอดทนต่อสภาวะความเครียด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 4.44 และหัวข้อการสร้างทีมงาน มีค่าเฉลี่ยคือ 4.22

**Front Office:** มีหัวข้อที่ต้องการได้รับการฝึกอบรมในด้านทัศนคติมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อการสร้างทีมงาน มีค่าเฉลี่ยคือ 3.95 รองลงมาคือหัวข้อการประสานงาน มีค่าเฉลี่ยคือ 3.85 และหัวข้อการให้ความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยคือ 3.75

**Housekeeping:** มีหัวข้อที่ต้องการได้รับการฝึกอบรมในด้านทัศนคติมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อการสร้างทีมงาน มีค่าเฉลี่ยคือ 4.11 รองลงมาคือหัวข้อความเป็นผู้นำ และหัวข้อการให้ความร่วมมือ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 3.92

**Activities:** มีหัวข้อที่ต้องการได้รับการฝึกอบรมในด้านทัศนคติมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อความเป็นผู้นำ มีค่าเฉลี่ยคือ 4.35 รองลงมาคือหัวข้อการสร้างทีมงาน มีค่าเฉลี่ยคือ 4.25 และหัวข้อการประสานงาน มีค่าเฉลี่ยคือ 4.07

**Engineering:** มีหัวข้อที่ต้องการได้รับการฝึกอบรมในด้านทัศนคติมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อจิตสำนึกด้านคุณภาพ หัวข้อการสร้างทีมงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 4.26 และหัวข้อความเป็นผู้นำ มีค่าเฉลี่ยคือ 4.20

**Food & Beverage:** มีหัวข้อที่ต้องการได้รับการฝึกอบรมในด้านทัศนคติมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อการสร้างทีมงาน มีค่าเฉลี่ยคือ 4.19 รองลงมาคือหัวข้อจิตสำนึกด้านคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยคือ 4.07 และหัวข้อความอดทนต่อสภาวะความเครียด มีค่าเฉลี่ยคือ 4.02

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถามระดับพนักงานบริหารจำแนกตาม หัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านทัศนคติ (Attitude)

หัวข้อด้านความรู้ (Knowledge)	ส่วนงานที่รับผิดชอบ					
	Admin	FO	HKP	ACT	ENG	F&B
การทำงานด้วยตนเอง	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.71 (มาก)	4.00 (มาก)
จิตสำนึกด้านคุณภาพ	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.93 (มาก)
ความเป็นผู้นำ	3.89 (มาก)	3.67 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	4.43 (มาก)
การสร้างทีมงาน	4.44 (มาก)	4.25 (มาก)	3.83 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)
ความอดทนต่อสภาวะ ความเครียด	3.89 (มาก)	4.25 (มาก)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	3.86 (มาก)
การประสานงาน	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	4.07 (มาก)
การให้คำปรึกษา	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	4.29 (มาก)
มนุษยสัมพันธ์	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	4.21 (มาก)
การให้ความร่วมมือ	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	4.29 (มาก)
การพัฒนา ผู้ใต้บังคับบัญชา	4.11 (มาก)	4.67 (มาก)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	3.93 (มาก)

หมายเหตุ : ส่วนงานที่รับผิดชอบลำดับตามหมายเลขดังนี้

Admin: Executive/ Accounting & Purchasing/ Human Resources

FO: Front Office

HKP: Housekeeping

ACT: Activities (Health Club/ Spa)

ENG: Engineering/ Security

F&B: Food & Beverage

**Administrative:** มีหัวข้อที่ต้องการได้รับการฝึกอบรมในด้านทัศนคติมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อ การสร้างทีมงาน มีค่าเฉลี่ยคือ 4.44 รองลงมาคือหัวข้อการประสานงาน และหัวข้อการให้ความร่วมมือ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.11

**Front Office:** มีหัวข้อที่ต้องการได้รับการฝึกอบรมในด้านทัศนคติมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่หัวข้อการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยคือ 4.67 รองลงมาคือการสร้างทีมงาน และหัวข้อความอดทนต่อสภาวะความเครียด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.25

**Housekeeping:** มีหัวข้อที่ต้องการได้รับการฝึกอบรมในด้านทัศนคติมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อความเป็นผู้นำ มีค่าเฉลี่ยคือ 3.83 รองลงมาคือหัวข้อการสร้างทีมงาน และหัวข้อจิตสำนึกด้านคุณภาพ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.67

**Activities:** มีหัวข้อที่ต้องการได้รับการฝึกอบรมในด้านทัศนคติมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อการสร้างทีมงาน มีค่าเฉลี่ยคือ 4.50 รองลงมาคือหัวข้อการทำงานด้วยตนเอง และหัวข้อจิตสำนึกด้านคุณภาพ ซึ่ง

มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.00

**Engineering:** มีหัวข้อที่ต้องการได้รับการฝึกอบรมในด้านทัศนคติมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อการสร้างทีมงาน มีค่าเฉลี่ยคือ 4.00 รองลงมาคือหัวข้อความเป็นผู้นำ และหัวข้อความอดทนต่อสภาวะความเครียด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.83

**Food & Beverage:** มีหัวข้อที่ต้องการได้รับการฝึกอบรมในด้านทัศนคติมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ หัวข้อความเป็นผู้นำ มีค่าเฉลี่ยคือ 4.43 รองลงมาคือหัวข้อการให้คำปรึกษา และหัวข้อการให้ความร่วมมือซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.29