



ความต้องการการฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพของ  
พนักงาน โฟร์ซีซั่น รีสอร์ท เชียงใหม่

พรพิมล ยอดทองเลิศ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
กุมภาพันธ์ 2554



ความต้องการการฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพของ  
พนักงาน โฟร์ซีชั้น รีสอร์ท เชียงใหม่



พรพิมล ยอดทองเลิศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

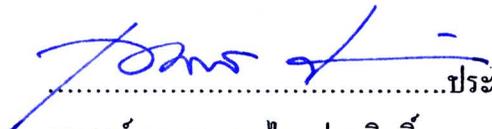
บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
กุมภาพันธ์ 2554

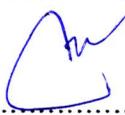
ความต้องการการฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพของพนักงาน  
โฟร์ซีซั่น รีสอร์ท เชียงใหม่

พรพิมล ขอดทองเลิศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

  
.....ประธานกรรมการ  
อาจารย์ ดร.เชมกร ไชยประสิทธิ์

  
.....กรรมการ  
รองศาสตราจารย์อรพิน สันติธีรากุล

  
.....กรรมการ  
ดร.ศันสนา สิริตาม

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

  
.....  
รองศาสตราจารย์อรพิน สันติธีรากุล

28 กุมภาพันธ์ 2554

©ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากรองศาสตราจารย์อรพิน สันติธิรากุล ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ผู้ซึ่งกรุณาใช้เวลาให้คำปรึกษาชี้แนะให้แนวทาง ให้ความรู้ความเข้าใจในระเบียบแนวคิดต่างๆ ตลอดจนได้ช่วยแก้ไขข้อบกพร่อง ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.ศันสนา สิริตาม และ อาจารย์ ดร.เจมกร ไชยประสิทธิ์ ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ และให้คำแนะนำอย่างดี ตลอดจนให้คำปรึกษา และตรวจแก้ไขจนการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณ โฟร์ซีซั่น รีสอร์ท เชียงใหม่ ที่อนุญาตให้ดำเนินการศึกษา รวมทั้งพนักงานทุกท่าน ที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และคุณชิตชนก ศรีมณี ผู้จัดการฝ่ายการเรียนรู้ ที่ได้สละเวลาให้ข้อมูลและให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้

ขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ และน้อง ๆ นักศึกษาปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ รุ่นที่ 19 ทุกท่าน ที่คอยให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และสมาชิกในครอบครัวทุกคน ที่คอยสนับสนุน และเป็นกำลังใจที่สำคัญยิ่งตลอดมา จนถึงทุกวันนี้

พรพิมล ยอดทองเลิศ

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ      ความต้องการการฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ  
ของพนักงานโพรซีซัน รีสอร์ท เชียงใหม่

ผู้เขียน      นางสาวพรพิมล ขอดทองเลิศ

ปริญญา      บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์อรพิน สันติธีรากุล

### บทคัดย่อ

242684

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการการฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้าใน  
เส้นทางอาชีพของพนักงาน โพรซีซัน รีสอร์ท เชียงใหม่

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

การศึกษาจัดแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ การวิเคราะห์องค์กร การวิเคราะห์ภารกิจและ  
คุณสมบัติ และการวิเคราะห์บุคคล ผลการศึกษาพบว่า

การวิเคราะห์องค์กรพบว่า โพรซีซัน รีสอร์ท เชียงใหม่ได้มีการกำหนดเป้าหมายและ  
วิธีการนำไปสู่เป้าหมายดังกล่าวไว้อย่างชัดเจน เมื่อประกอบเข้ากับผลจากปัจจัยภายในและภายนอก  
องค์กรส่งผลให้องค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาบุคลากรเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมี  
ประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ตามเงื่อนไขของปัจจัยที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ภารกิจและคุณสมบัติพบว่า โพรซีซัน 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

242684

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.

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.

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฎ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>5</b>
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม	5
2.1.1 ความหมายของการฝึกอบรม	5
2.1.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	6
2.1.3 ประเภทการฝึกอบรม	6
2.2 แนวคิดการวิเคราะห์ความต้องการการฝึกอบรม	6
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาสายอาชีพสำหรับพนักงาน	9
2.4 แนวคิดการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ	11
2.3.1 ลักษณะของสายอาชีพ (Career Path)	11
2.3.2 รูปแบบการจัดทำเส้นทางก้าวหน้าในสายอาชีพ	11
2.3.3 แนวทางในการนำการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้า ในสายอาชีพไปปฏิบัติ	12
2.5 โฟร์ซีซั่น รีสอร์ท เชียงใหม่	13
2.6 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	19

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	23
3.1 แผนการดำเนินงาน	23
3.2 ขอบเขตการศึกษา	23
3.2.1 ขอบเขตเนื้อหา	23
3.2.2 ขอบเขตประชากร	24
3.3 วิธีการศึกษา	25
3.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
3.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	25
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการศึกษา	26
3.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	28
3.6 ระยะเวลาในการดำเนินการ	28
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	29
ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์ห้อยค์กร	30
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์ภารกิจและคุณสมบัติ	30
2.1 ลักษณะงาน โดยทั่วไป	30
2.2 ลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงาน	31
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความต้องการการฝึกอบรมรายบุคคล	31
3.1 ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ในการเข้ารับ การฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
3.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
3.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้ารับการฝึกอบรมของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
3.1.3 ข้อมูลด้านปัญหาที่เคยประสบจากการเข้ารับการฝึกอบรม ของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้า ในเส้นทางอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
3.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้า ในเส้นทางอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแผนกที่สังกัดอยู่	32

ญ

**สารบัญ (ต่อ)**

<b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>75</b>
5.1 สรุปผลการศึกษา	75
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	80
5.3 ข้อจำกัดในการศึกษา	83
5.4 ข้อค้นพบ	84
5.5 ข้อเสนอแนะ	85
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>89</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>91</b>
<b>ประวัติผู้เขียน</b>	<b>103</b>

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	32
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	33
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	33
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่รับผิดชอบ	34
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลำดับชั้นของตำแหน่งงาน	35
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ร่วมงานกับโพธิ์ชัยชั้น รีสอร์ท เชียงใหม่	35
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยหรือไม่เคยเข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ	36
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนหลักสูตรที่เคยเข้ารับการฝึกอบรม	36
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาสุดท้ายที่เคยเข้ารับการฝึกอบรม	37
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบ หรือไม่ทราบว่ามิโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ	37
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามฝ่ายที่ให้การสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรม	38
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมต่อ 1 หลักสูตร	38
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการเข้ารับการฝึกอบรม	39
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของการรับรู้ข่าวประชาสัมพันธ์การฝึกอบรม	39

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เข้าร่วมการฝึกอบรม	40
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหัวข้อการฝึกอบรมที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมในด้านความรู้	40
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหัวข้อการฝึกอบรมที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมในด้านทักษะ	42
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหัวข้อการฝึกอบรมที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมในด้านทัศนคติ	43
19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยประสบในการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ	44
20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านความรู้	46
21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านทักษะ	49
22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านทัศนคติ	51
23 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมต่อ 1 หลักสูตร	52
24 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรม	52
25 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาที่สะดวกเข้ารับการฝึกอบรม	53
26 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่ต้องการให้เป็นวิทยากรในการฝึกอบรม	53
27 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาษาอื่น ๆ ที่สามารถรับฟังได้ในการฝึกอบรม	54

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่เห็นว่าเหมาะสมในการฝึกอบรม	54
29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของการจัดการฝึกอบรม	55
30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางที่ต้องการได้รับข่าวประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการฝึกอบรม	55
31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางที่สะดวกในการสมัครเข้าร่วมการฝึกอบรม	56
32 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถามระดับพนักงานปฏิบัติการ จำแนกตามหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านความรู้	57
33 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถามระดับพนักงานบริหาร จำแนกตามหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านความรู้	61
34 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถามระดับพนักงานปฏิบัติการ จำแนกตามหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านทักษะ	65
35 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถามระดับบริหาร จำแนกตามหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านทักษะ	68
36 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถามระดับพนักงานปฏิบัติการ จำแนกตามหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านทัศนคติ	71
37 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผล ของผู้ตอบแบบสอบถามระดับบริหาร จำแนกตามหัวข้อที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมในด้านทัศนคติ	73