

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความต้องการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทครัวแม่ศรีเรือน เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะที่จำเป็นของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์สรุปข้อมูลการสัมภาษณ์เป็นตารางแจกแจงความถี่แต่ละด้าน ออกเป็น 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ (1) ทักษะด้านความคิด (2) ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงานและ (3) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน ของพนักงานทั้ง 3 ด้าน

ตาราง 2

การแจกแจงความถี่ตามความต้องการพัฒนาทักษะด้านความคิดของพนักงาน
บริษัท ครัวแม่ศรีเรือน จำกัด

ทักษะที่จำเป็นตามความคิด เห็นของผู้จัดการสาขา	ความถี่	ทักษะที่จำเป็นตามความคิดเห็น ของพนักงาน	ความถี่
1. ทักษะด้านการคิดวางแผนการทำงาน	12	1. ทักษะด้านการคิดวางแผนการทำงาน	11
2. ทักษะด้านการคิดแก้ไขปัญหา	2	2. ทักษะด้านการคิดแก้ไขปัญหา	4
3. ทักษะด้านการคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ	1		

จากตาราง 2 พบว่า พนักงานบริษัทครัวแม่ศรีเรือน จำกัด ในระดับผู้จัดการสาขา และพนักงานในสาขามีความคิดเห็นสอดคล้องกันในเรื่อง การพัฒนาทักษะด้านการวางแผนในการทำงาน ถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการปฏิบัติงาน และควรได้รับการพัฒนาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ทักษะด้านการแก้ไขปัญหาและทักษะด้านการคิดสร้างสรรค์ ควรได้รับการพัฒนา ตามลำดับ โดยทักษะในด้านต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้ จะทำให้เราสามารถวิเคราะห์วางแผนและพัฒนาการทำงาน ให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป (ดูภาคผนวก ก)

ตาราง 3

การแจกแจงความถี่ตามความต้องการพัฒนาทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทครัวแม่ศรีเรือน จำกัด

ทักษะที่จำเป็นตามความคิดเห็น ของผู้จัดการสาขา	ความถี่	ทักษะที่จำเป็นตามความคิดเห็น ของพนักงาน	ความถี่
1. ทักษะด้านการใช้ ภาษาอังกฤษ	8	1. ทักษะด้านเทคนิคด้านการ บริการ	12
2. ทักษะด้านเทคนิคด้านการ บริการ	5	2. ทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษ	2
3. ทักษะด้านการใช้ คอมพิวเตอร์	2	3. ทักษะด้านการใช้คอมพิวเตอร์	1

จากตาราง 3 พบว่าพนักงานบริษัทครัวแม่ศรีเรือน จำกัด ในระดับผู้จัดการสาขา มีความเห็นสอดคล้องกันในเรื่องทักษะด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือทักษะด้านการบริการและทักษะด้านการใช้คอมพิวเตอร์ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างจากระดับพนักงานซึ่งมีความเห็นสอดคล้องกันในเรื่องทักษะด้านเทคนิคการบริการมีความจำเป็นที่ต้องได้รับการพัฒนาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษและทักษะด้านการใช้คอมพิวเตอร์ตามลำดับ โดยเน้นให้มี

การจัดฝึกอบรมเพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นและมีการจัดทำคู่มือ เพื่อให้มีการปฏิบัติตามอย่างมีมาตรฐานเหมือนกันทุกสาขา (ดูภาคผนวก ก)

ตาราง 4

การแจกแจงความถี่ตามความต้องการพัฒนาทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน บริษัทครัวแม่ศรีเรือน จำกัด

ทักษะที่จำเป็นตามความคิดเห็น ของผู้จัดการสาขา	ความถี่	ทักษะที่จำเป็นตามความคิดเห็น ของพนักงาน	ความถี่
1. กลยุทธ์การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน การติดต่อ สื่อสารกับลูกค้า	10	1. เทคนิคการจูงใจและการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	10
2. เทคนิคการจูงใจและการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4	2. กลยุทธ์การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน การติดต่อ สื่อสารกับลูกค้า	5
3. ทักษะการสร้างสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	1		

จากตาราง 4 พบว่าพนักงานบริษัทครัวแม่ศรีเรือน จำกัด ในระดับผู้จัดการสาขา มีความคิดเห็นสอดคล้องกันในเรื่องกลยุทธ์การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน การติดต่อ สื่อสารกับลูกค้าซึ่งถือเป็นสิ่งที่จำเป็นที่ควรได้รับการพัฒนาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเทคนิคการจูงใจและการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และทักษะการสร้างสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ซึ่งมีความแตกต่างกับระดับพนักงาน โดยมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในเรื่องเทคนิคการจูงใจและการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่จำเป็นที่ควรได้รับการพัฒนาเป็นอันดับแรก รองลงมา คือการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน การติดต่อ สื่อสารกับลูกค้า ตามลำดับ ซึ่งทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ถือเป็นหัวใจในการทำงานร่วมกันอย่างหนึ่ง เพราะการมีมนุษยสัมพันธ์ การสื่อสาร การให้ความช่วยเหลือทักทายที่ดีกับลูกค้าเพราะลูกค้าถือเป็นหัวใจสำคัญ

ของบริษัท ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานการพูดคุยที่ดี อ่อนน้อมถ่อมตน ให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน นั้นจะทำให้การปฏิบัติงานมีความสำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดีและเกิดความสัมพันธ์อันดีในการปฏิบัติงาน (ดูภาคผนวก ค)

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะความต้องการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท คราวแม่ศรีเรือน จำกัด ทั้ง 3 ด้าน

ตาราง 5

การแจกแจงความถี่ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คราวแม่ศรีเรือน จำกัด

ลำดับ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.	ควรมีการจัดอบรมพัฒนาความคิดและมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ด้านการปฏิบัติงานเพื่อมีแนวทางใหม่ ๆ มาพัฒนาและปรับปรุงงานในองค์กร	8
2.	ควรจะมีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานภายในสาขาเดียวกันและต่างสาขาเพื่อให้พนักงานได้รู้จักกันมากขึ้น	7
3.	ควรมีการจัดการประชุมหรือฝึกรวมโดยผู้เชี่ยวชาญในเรื่องเฉพาะที่ตรงกับลักษณะงานขององค์กร เพื่อนำเทคนิคการปฏิบัติงานไปใช้ได้ตรงประเด็น	4
4.	ควรมีการจัดอบรมและส่งเสริมความรู้ และทักษะด้านการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับการสั่งอาหารให้มีความชำนาญมากขึ้นรวมถึงจัดให้รู้จักวิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ด้วย	2

จากตาราง 5 พบว่า พนักงานบริษัท คริวแม่ศรีเรือน จำกัด มีข้อเสนอแนะในการพัฒนาทักษะเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ควรมีการจัดอบรมพัฒนาความคิดและมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ด้านการปฏิบัติงานเพื่อมีแนวทางใหม่ ๆ มาพัฒนาและปรับปรุงงานในองค์กร ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานภายในสาขาเดียวกันและต่างสาขาเพื่อให้พนักงานได้รู้จักกันมากขึ้น ควรมีการจัดการประชุมหรือฝึกอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญในเรื่องเฉพาะที่ตรงกับลักษณะงานขององค์กรเพื่อนำเทคนิคการปฏิบัติงานไปใช้ได้ตรงประเด็นควรมีการจัดอบรมและส่งเสริมความรู้ และ ทักษะ ด้านการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับการสั่งอาหาร ให้มีความชำนาญมากขึ้นรวมถึงจัดอบรมและทำคู่มือให้รู้จักวิธีการ แก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ด้วย