

ภาคผนวก ก

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสัมภาษณ์



ที่ ศธ 0518.07/๗๒๐๖

บัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
หัวหมาก บางกะปิ กทม. 10240

๗1 กันยายน 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ/ตรวจแบบสอบถาม

เรียน คุณรัตน์มณี ใจเที่ยง

ด้วย นางสาวอุษณีย์ นุปีง รหัสประจำตัว 5012480112 ปัจจุบันเป็นนักศึกษา
ระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง “การศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท
ครัวแม่ศรีเรือน จำกัด” จำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ/ตรวจแบบสอบถาม และได้
พิจารณาว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถพิเศษจึงขออนุญาตเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ บัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ หวังเป็น
อย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. สิริพัชร เจษฎาวิโรจน์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

สำนักงานบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2310-8335



ที่ ศธ 0518.07/๒๒๐๙

บัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
หัวหมาก บางกะปิ กทม. 10240

๒๑ กันยายน 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ/ตรวจแบบสอบถาม

เรียน คุณชาย เรืองรุ่ง

ด้วย นางสาวอุษณีย์ นูปีง รหัสประจำตัว 5012480112 ปัจจุบันเป็นนักศึกษา
ระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง “การศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท
ครัวแม่ศรีเรือน จำกัด” จำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ/ตรวจแบบสอบถาม และได้
พิจารณาว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถพิเศษจึงขออนุญาตเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาอนุเคราะห์ บัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ หวังเป็น
อย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. สิริพัชร์ เจษฎาวิโรจน์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

สำนักงานบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2310-8335



ที่ ศธ 0518.07/0210

บัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
หัวหมาก บางกะปิ กทม. 10240

๒๑ กันยายน 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ/ตรวจแบบสอบถาม

เรียน คุณวิชัย เรืองรุ่ง

ด้วย นางสาวอุษณีย์ นุปีง รหัสประจำตัว 5012480112 ปัจจุบันเป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการพัฒนาระดับปริญญาตรีกำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คริวแม่ศรีเรือน จำกัด” จำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ/ตรวจแบบสอบถาม และได้พิจารณาว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถพิเศษจึงขออนุญาตเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ บัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. สิริพัชร เจษฎาวิโรจน์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

สำนักงานบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2310-8335



ที่ ศธ 0518.07/2๕11

บัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
หัวหมาก บางกะปิ กทม. 10240

๕1 กันยายน 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ/ตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประภาภรณ์ มูลแสง

ด้วย นางสาวอุษณีย์ นูปีง รหัสประจำตัว 5012480112 ปัจจุบันเป็นนักศึกษา
ระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลนุษย์ กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง “การศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท
ครัวแม่ศรีเรือน จำกัด” จำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ/ตรวจแบบสอบถาม และได้
พิจารณาว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถพิเศษจึงขออนุญาตเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาอนุเคราะห์ บัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ หวังเป็น
อย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. สิริพัชร์ เจษฎาวิโรจน์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

สำนักงานบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2310-8335



ที่ ศธ 0518.07/๒๒ ๒

บัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
หัวหมาก บางกะปิ กทม. 10240

๒๑ กันยายน 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ/ตรวจแบบสอบถาม

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร. นवलละออ แสงสุข

ด้วย นางสาวอุษณีย์ นูปีง รหัสประจำตัว 5012480112 ปัจจุบันเป็นนักศึกษา
ระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลนุษย์ กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง “การศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท
ครัวแม่ศรีเรือน จำกัด” จำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ/ตรวจแบบสอบถาม และได้
พิจารณาว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถพิเศษจึงขออนุญาตเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ บัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ หวังเป็น
อย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. สิริพัชร์ เจษฎาวิโรจน์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

สำนักงานบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2310-8335

ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการการปฏิบัติงาน
ของพนักงานบริษัท คราวแม่ศรีเรือน จำกัด

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์นี้ประกอบไปด้วยข้อคำถาม 5 ข้อดังนี้

1. สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์
2. ทักษะด้านความคิด
3. ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน
4. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์
5. ทักษะด้านอื่น ๆ ที่ต้องการเพิ่มเติม

อุษณีย์ นุปิง
ผู้ทำการวิจัย

แบบสัมภาษณ์

1. สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

1.1 เพศ.....

1.2 อายุ.....

1.3 ระดับการศึกษา.....

1.4 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน.....

1.5 ตำแหน่ง.....

2. ทักษะด้านความคิด

2.1 ทักษะด้านความคิดที่สำคัญและจำเป็นในการปฏิบัติงานของท่านมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

2.2 ท่านมีความต้องการพัฒนาทักษะด้านความคิดที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของท่านในเรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

3. ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน

3.1 ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงานที่สำคัญและจำเป็นในการปฏิบัติงานของท่านมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

3.2 ท่านมีความต้องการพัฒนาทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงานของท่านในเรื่องใดบ้าง

.....
.....
.....

4. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์

4.1 ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ที่สำคัญและจำเป็นในการปฏิบัติงานของท่านมีอะไรบ้าง

.....
.....
.....

4.2 ท่านมีความต้องการพัฒนาทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ที่จำเป็นในกาปฏิบัติงานของท่านในเรื่องใดบ้าง

.....
.....
.....

5. ท่านอยากให้องค์กรส่งเสริมและพัฒนาทักษะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของท่านเพิ่มเติมในด้านใดบ้าง

.....
.....
.....

6. ท่านมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาทักษะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอะไรอีกบ้าง

.....
.....
.....

ภาคผนวก ค

รายละเอียดคำสัมภาษณ์ของพนักงาน บริษัท คราวแม่ศรีเรือน จำกัด

รายละเอียดคำสัมภาษณ์

1. ทักษะด้านความคิด

1.1 ทักษะด้านความคิดที่สำคัญและจำเป็นในการปฏิบัติงานของท่านมีอะไรบ้าง ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 30 คน ตอบแบบสัมภาษณ์จำนวน 30 คน

1.1.1 ความคิดเชิงสร้างสรรค์ คิดวางแผนการทำงานล่วงหน้า ในการปฏิบัติงานแต่ละครั้งหากไม่มีการวางแผนก็จะทำงานแบบขอไปทีต้องคิดวางแผนว่าต้องทำอะไรก่อนหลัง

1.1.2 การคิดวางแผนในการทำงานในแต่ละวัน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

1.1.3 คิดวางแผนการทำงานก่อน-หลัง การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการทำงาน

1.1.4 คิดวางแผนการทำงานเพื่อให้ร้านมียอดขายเพิ่มขึ้น การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

1.1.5 คิดวางแผนการทำงาน การคิดแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

1.1.6 คิดวางแผนการลำดับการทำงานก่อน-หลัง การคิดแก้ไขปัญหาในการทำงาน

1.1.7 การวางแผนการทำงานภายในสาขา กลยุทธ์ในการขายและต้องคอยพัฒนากับคู่แข่งที่เพิ่มขึ้น การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

1.1.8 การวางแผนการทำงานในแต่ละส่วน ทั้งด้านคน วัสดุคิบ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ความเข้าใจในงาน

1.1.9 การวางแผนการทำงาน การแก้ไขปัญหา

1.1.10 การวางแผนในการทำงานลำดับการทำงานก่อนหลัง การแก้ไขปัญหาในการทำงาน

1.1.11 การวางแผนในการทำงานทุกด้าน เช่น เรื่องอัตรากำลังคนคน เรื่องวัสดุคิบ การลดต้นทุน การเพิ่มยอดขาย

1.1.12 การวางแผนการทำงานในแต่ละวัน

- 1.1.13 การวางแผนการทำงานภายในสาขาในแต่ละวัน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การนำเสนอเมนูใหม่ ๆ
- 1.1.14 การวางแผนการทำงานในแต่ละวัน การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับลูกค้า
- 1.1.15 การวางแผนการทำงานก่อนอะไรควรทำก่อนหลัง
- 1.1.16 การคิดวางแผนในการทำงานบริหารจัดการภายในสาขา ลำดับการทำงานก่อน-หลัง การแก้ไขปัญหาเตรียมพร้อมที่จะเจอกับปัญหาในแต่ละวัน
- 1.1.17 การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ความละเอียดรอบคอบ
- 1.1.18 การวางแผนในการทำงานแต่ละวัน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการทำงาน
- 1.1.19 การวางแผนการทำงาน การวางแผนอัตรากำลังคน การควบคุมวัตถุดิบ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- 1.1.20 การจัดระบบสต็อก การวางแผนเรื่องการลดต้นทุน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การวางแผนกำลังคน
- 1.1.21 การคิดวางแผนการทำงาน การแก้ไขปัญหาในการทำงาน ความรอบคอบในการทำงาน
- 1.1.22 การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- 1.1.23 การคิดวางแผนการทำงาน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การวางแผนอัตรากำลังคน การลดต้นทุนวัตถุดิบ
- 1.1.24 การคิดแก้ไขปัญหา การคิดวางแผนการทำงาน
- 1.1.25 การวางแผนการทำงาน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- 1.1.26 การวางแผนการทำงานภายในสาขา กลยุทธ์ในการขายและต้องคอยพัฒนากับคู่แข่งที่เพิ่มขึ้น การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- 1.1.27 การวางแผนการทำงาน การวางแผนอัตรากำลังคน การควบคุมวัตถุดิบ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- 1.1.28 การคิดวางแผนการทำงาน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การวางแผนอัตรากำลังคน การลดต้นทุนวัตถุดิบ

1.1.29 การวางแผนการทำงานภายในสาขาในแต่ละวัน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การนำเสนอเมนูใหม่ ๆ

1.1.30 การคิดวางแผนในการทำงานบริหารจัดการภายในสาขา ลำดับการทำงานก่อน-หลัง การแก้ไขปัญหาเตรียมพร้อมที่จะเจอกับปัญหาในแต่ละวัน

1.2 ท่านมีความต้องการพัฒนาทักษะด้านความคิดที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของท่านในเรื่องใดบ้าง ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 30 คน ตอบแบบสัมภาษณ์จำนวน 26 คน ไม่ตอบข้อซักถามจำนวน 4 คน

1.2.1 พัฒนาด้านการวางแผนการทำงาน พัฒนาการค้นคว้าทางเว็บไซต์หาหนังสือมาอ่าน จัดให้มีการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอก โดยการส่งไปฝึกอบรมภายนอกนั้นเพื่อที่เราจะสามารถนำความรู้มาใช้ปรับใช้กับการทำงานในองค์กรของเราได้

1.2.2 ต้องการพัฒนาเกี่ยวกับการวางแผนการทำงาน

1.2.3 อยากให้มีการจัดสัมมนา อบรมในเรื่องการวางแผนการทำงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้

1.2.4 เพิ่มการฝึกอบรมด้านการบริหาร การวางแผนในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

1.2.5 จัดการฝึกอบรมเรื่องการวางแผนการทำงานภายในสาขา เทคนิคการแก้ปัญหา

1.2.6 จัดให้มีการอบรมเรื่องการวางแผน การแก้ปัญหากับลูกค้า

1.2.7 อยากให้มีการอบรมเรื่องการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อเพิ่มแรงกระตุ้นให้มีการเตรียมพร้อมอยู่ตลอดเวลา

1.2.8 อยากเพิ่มเติมในด้านการฝึกอบรมด้านการบริหารให้มีหลักสูตรที่ถูกต้องและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

1.2.9 อยากให้จัดฝึกอบรมเรื่องการวางแผนการทำงานลำดับความสำคัญของงาน

1.2.10 อยากให้อบรมเพิ่มเติมทักษะการบริหารงานภายในสาขา

1.2.11 เพิ่มเติมอบรมด้านการบริหารจัดการภายในสาขาในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับร้านอาหาร

1.2.12 อยากได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการวางแผนการทำงาน

1.2.13 อยากให้มีการเพิ่มเติมความรู้ด้านการวางแผน ด้านการแก้ไขปัญหา

เฉพาะหน้า

1.2.14 เพิ่มเติมการวางแผนการทำงาน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

1.2.15 เพิ่มเติมในด้านการบริหารงานภายในสาขา การจัดการงาน

ในแต่ละด้าน เช่น เรื่องคน วัสดุคิบ เป็นต้น

1.2.16 ทักษะการบริหารงาน ทักษะการเป็นผู้นำ

1.2.17 อยากพัฒนาด้านความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

1.2.18 อยากเพิ่มทักษะด้านการบริหาร ออกไปศึกษาดูงานนอกสถานที่
ในธุรกิจเดียวกัน เพื่อนำสิ่งที่ได้มาปรับประยุกต์ใช้ในการทำงาน

1.2.19 อยากให้มีการอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับทักษะในการบริหารงาน

1.2.20 การคิดวางแผนอัตรากำลังคน การวางแผนวัสดุคิบ การบริหาร

จัดการภายในร้าน

1.2.21 ทักษะการบริหารจัดการภายในร้าน

1.2.22 อยากให้มีการอบรมเรื่องการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อเพิ่มแรงกระตุ้น
ให้มีการเตรียมพร้อมอยู่ตลอดเวลา

1.2.23 อยากเพิ่มเติมในด้านการฝึกอบรมด้านการบริหารให้มีหลักสูตร
ที่ถูกต้องและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

1.2.24 อยากให้จัดฝึกอบรมเรื่องการวางแผนการทำงานลำดับความสำคัญ
ของงาน

1.2.25 อยากให้มีการอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับทักษะในการบริหารงาน

1.2.26 การคิดวางแผนอัตรากำลังคน การวางแผนวัสดุคิบ การบริหาร
จัดการภายในร้าน

2. ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน

2.1 ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงานที่สำคัญและจำเป็นในการปฏิบัติงานของ
ท่านมีอะไรบ้าง ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 30 คน ตอบแบบสัมภาษณ์จำนวน 30 คน

- 2.1.1 เทคนิคด้านภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติ
ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้นการปฏิบัติงาน
- 2.1.2 เทคนิคการบริการ คอมพิวเตอร์ ภาษาอังกฤษ การบริหารงาน ทักษะ
การเพิ่มยอดขาย
- 2.1.3 เทคนิคการบริหารงาน การใช้คอมพิวเตอร์ ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร
กับลูกค้า
- 2.1.4 ทักษะการบริการ ทักษะด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะด้าน
ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร
- 2.1.5 เทคนิคการบริการ คอมพิวเตอร์ ภาษาอังกฤษ
- 2.1.6 เทคนิคการบริการ คอมพิวเตอร์ ภาษาอังกฤษ
- 2.1.7 ทักษะการบริการ การสอนงาน ด้านภาษา คอมพิวเตอร์
- 2.1.8 ทักษะด้านการบริการ ด้านภาษาอังกฤษ ความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์
- 2.1.9 ทักษะด้านการบริการ ด้านภาษา
- 2.1.10 ทักษะการบริการ ทักษะด้านภาษาอังกฤษ และทักษะด้านคอมพิว-
เตอร์
- 2.1.11 ทักษะการบริการ ทักษะด้านภาษา
- 2.1.12 ทักษะด้านการบริการ ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ ทักษะด้านภาษา-
อังกฤษ
- 2.1.13 เทคนิคการบริการ ด้านภาษา
- 2.1.14 เทคนิคด้านการบริการ ด้านภาษา ด้านคอมพิวเตอร์
- 2.1.15 ด้านการบริการ ด้านภาษา ด้านคอมพิวเตอร์
- 2.1.16 เทคนิคการบริการลูกค้า ด้านภาษา ด้านคอมพิวเตอร์
- 2.1.17 เทคนิคการบริการลูกค้า
- 2.1.18 เทคนิคการบริการ การต้อนรับลูกค้า
- 2.1.19 เทคนิคการสอนงานพนักงาน การลดต้นทุนวัตถุดิบ เทคนิค
ด้านคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน
- 2.1.20 ทักษะการบริการ เทคนิคด้านการซ่อมบำรุง

2.1.21 เทคนิคด้านการบริการ

2.1.22 เทคนิคการบริการ

2.1.23 เทคนิคการบริการ เทคนิคการสอนงาน

2.1.24 เทคนิคการบริการ

2.1.25 เทคนิคการบริการ

2.1.26 เทคนิคด้านภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติ
ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้นการปฏิบัติงาน

2.1.27 เทคนิคการบริการ คอมพิวเตอร์ ภาษาอังกฤษ การบริหารงาน
ทักษะการเพิ่มยอดขาย

2.1.28 เทคนิคการบริหารงาน การใช้คอมพิวเตอร์ ภาษาอังกฤษในการ
สื่อสารกับลูกค้า

2.1.29 ทักษะการบริการ ทักษะด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะด้าน
ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร

2.1.30 เทคนิคการบริการ คอมพิวเตอร์ ภาษาอังกฤษ

2.2 ท่านมีความต้องการพัฒนาทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงานที่จำเป็น
ในการปฏิบัติงานของท่านในเรื่องใดบ้าง ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 30 คน ตอบแบบสัมภาษณ์
จำนวน 30 คน

2.2.1 ค้นคว้าเรียนรู้ด้วยตนเอง ฝึกอบรมกับสถาบันสอนภาษา การใช้
โปรแกรมและการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

2.2.2 อยากได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมด้านเทคนิคการบริการ ด้านการ
แก้ไขปัญหาเบื้องต้น อยากให้พัฒนาด้านภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการสื่อสาร จัดทำคู่มือ
ในการสอนงาน

2.2.3 อยากให้จัดทำคู่มือในการทำงานภายในสาขา จัดให้มีการอบรมเรื่อง
ภาษาอังกฤษเบื้องต้นเพื่อใช้ในการสื่อสารกับลูกค้า

2.2.4 การแก้ไขปัญหาระบบคอมพิวเตอร์เบื้องต้น พัฒนาด้านภาษาอังกฤษ
พัฒนาด้านบุคลิกภาพของพนักงาน อยากให้มีคู่มือการปฏิบัติงานภายในสาขาเพื่อสอน
งานพนักงานที่เข้ามาใหม่

2.2.5 พัฒนาด้านเทคนิคการบริการ ด้านภาษา จัดทำคู่มือการใช้คอมพิวเตอร์

2.2.6 ยากให้มีการจัดฝึกอบรมเรื่องการบริการ ด้านภาษาเพิ่มเติม

2.2.7 ยากให้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับผู้จัดการสาขา

สำหรับพนักงานบริการและส่วนงานอื่น ๆ คู่มือภาษาอังกฤษเบื้องต้นสำหรับการสื่อสารให้กับลูกค้า คู่มือการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ให้มีมาตรฐานเหมือนกันทุกสาขา

2.2.8 พัฒนาทักษะด้านบริการ เพิ่มเติมด้านภาษาการใช้ภาษาในการพูดคุยกับลูกค้าชาวต่างชาติเบื้องต้น มีคู่มือสำหรับปฏิบัติงานในร้าน

2.2.9 ยากให้มีการฝึกอบรมทักษะด้านการบริการการดูแลลูกค้า และเพิ่มเติมด้านภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการสื่อสารเบื้องต้น ยากให้พัฒนาการใช้คอมพิวเตอร์และการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

2.2.10 จัดอบรมภาษาอังกฤษเกี่ยวกับเมนูอาหารเบื้องต้น หลักสูตรการเป็นพี่เลี้ยง คู่มือในการปฏิบัติงานภายในสาขา การแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์เบื้องต้น

2.2.11 ยากให้มีการจัดอบรมเรื่องการบริการให้ต่อเนื่อง อบรมด้านการใช้ภาษาอังกฤษเรื่องเมนูอาหารเบื้องต้น

2.2.12 จัดอบรมเพิ่มเติมเทคนิคการบริการ การเพิ่มยอดขาย

2.2.13 ยากได้รับการพัฒนาโปรแกรมการสั่งอาหารให้ทันสมัยเหมือนสาขาที่เปิดใหม่เพราะจะง่ายต่อการปฏิบัติงาน และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานไว้ให้แต่ละสาขา และจัดให้มีการอบรมด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง

2.2.14 ยากให้มีการจัดการอบรมเรื่องงานบริการอย่างต่อเนื่อง จัดทำคู่มืองานบริการเพื่อทบทวน จัดอบรมเรื่องการใช้ภาษาอังกฤษพื้นฐานเพื่อการสื่อสาร

2.2.15 จัดให้มีการอบรมเรื่องเทคนิคการบริการ ปัจจุบันการบริการยังไม่ทั่วถึงและยังไม่เป็นที่พึงพอใจลูกค้า จัดทำคู่มือการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้นรวมถึงการแก้ไขปัญหา อบรมการใช้ภาษาอังกฤษพื้นฐานในการสื่อสารกับลูกค้าต่างชาติ

2.2.16 ยากเพิ่มเติมพัฒนาให้มีคู่มือในการปฏิบัติงานภายในสาขา ทักษะด้านการสอนงาน

- 2.2.17 พัฒนาภาษาอังกฤษพื้นฐานในการสื่อสาร และพัฒนาระบบโปรแกรมการสั่งอาหารให้เหมือนกันทุกสาขา
- 2.2.18 อยากเพิ่มเติมทักษะการบริการ การดูแลลูกค้า การเอาใจใส่ลูกค้า ทักษะด้านภาษาอังกฤษในการสื่อสารเบื้องต้น มีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับคู่มือในการสั่งอาหาร
- 2.2.19 อยากพัฒนาด้านภาษาอังกฤษในการสื่อสารเบื้องต้น อยากให้มีการจัดทำคู่มือการสอนงานพนักงานไว้ประจำสาขา
- 2.2.20 อยากให้อบรมเรื่องภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการสื่อสารกับลูกค้า เบื้องต้น จัดอบรมเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์ และการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น หรือมีการจัดทำคู่มือประกอบการปฏิบัติงาน และการแก้ไขเบื้องต้น
- 2.2.21 อยากพัฒนาเพิ่มเติมด้านภาษาในการสื่อสารเบื้องต้น จัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานไว้ในสาขา
- 2.2.22 อยากให้พัฒนาด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง เน้นการใส่ใจเรื่องอาหารให้ตรงตามเมนูที่สั่งและคุณภาพควรคงที่
- 2.2.23 อยากให้มีการพัฒนาด้านภาษาอังกฤษในการสื่อสารเบื้องต้นกับลูกค้า อบรมการใช้งานคอมพิวเตอร์และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- 2.2.24 พัฒนาด้านเทคนิคการบริการ การใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเบื้องต้น ระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ควรมีคู่มือควบคู่ในการใช้ปฏิบัติงาน
- 2.2.25 อยากให้จัดการอบรมด้านภาษาอังกฤษในการสื่อสารเบื้องต้น จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานไว้ในสาขา จัดการอบรมเรื่องอาหารที่มีภายในร้านให้พนักงานทราบเพื่อเป็นประโยชน์ในการสื่อสารกับลูกค้า
- 2.2.26 อยากได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมด้านเทคนิคการบริการ ด้านการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น อยากให้พัฒนาด้านภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการสื่อสาร จัดทำคู่มือในการสอนงาน
- 2.2.27 อยากให้จัดทำคู่มือในการทำงานภายในสาขา จัดให้มีการอบรมเรื่องภาษาอังกฤษเบื้องต้นเพื่อใช้ในการสื่อสารกับลูกค้า

2.2.28 การแก้ไขปัญหาระบบคอมพิวเตอร์เบื้องต้น พัฒนาด้านภาษาอังกฤษ พัฒนาด้านบุคลิกภาพของพนักงาน อยากให้มีคู่มือการปฏิบัติงานภายในสาขาเพื่อสอนงานพนักงานที่เข้ามาใหม่

2.2.29 พัฒนาด้านเทคนิคการบริการ ด้านภาษา จัดทำคู่มือการใช้คอมพิวเตอร์

2.2.30 อยากให้มีการจัดฝึกอบรมเรื่องการบริการ ด้านภาษาเพิ่มเติม

3. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์

3.1 ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ที่สำคัญและจำเป็นในการปฏิบัติงานของท่านมีอะไรบ้าง ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 30 คน ตอบแบบสัมภาษณ์จำนวน 30 คน

3.1.1 การใช้คำพูดสื่อสารกับลูกค้า ผู้ได้บังคับบัญชา การรายงานถึงความคืบหน้าการทำงานปัญหาอุปสรรคการทำงานกับหัวหน้างานต้องมีความซัดตามความเป็นจริง มีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน

3.1.2 การใช้คำพูดสื่อสารกับลูกค้าด้วยถ้อยคำสุภาพ อ่อนน้อม และพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาในการช่วยเหลือกันทำงาน ไม่ใช้คำพูดในเชิงสั่งให้ทำ

3.1.3 การใช้คำพูดกับเพื่อนร่วมงาน กับหัวหน้างาน

3.1.4 ทักษะการพูดคุยกับลูกค้า กับหัวหน้างาน กับเพื่อนร่วมงาน

3.1.5 การพูดกับลูกค้า เพื่อนร่วมงาน โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ

3.1.6 ทักษะการพูดกับลูกค้า กับเพื่อนร่วมงาน กับหัวหน้างาน

3.1.7 ทักษะการสื่อสารการใช้คำพูดกับพนักงานภายในสาขาสร้างความเป็นกันเองการเป็นพี่เลี้ยง การพูดกับหัวหน้างาน และกับลูกค้ามีความสุภาพอ่อนน้อม

3.1.8 การพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และกับลูกค้า

3.1.9 การใช้คำพูดกับลูกค้า กับหัวหน้างานและกับเพื่อนร่วมงาน

3.1.10 การยิ้มแย้มแจ่มใสกับเพื่อนร่วมงาน กับลูกค้า ให้ความเคารพผู้อาวุโสกว่า

3.1.11 การพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน กับหัวหน้างาน และการใส่ใจและจริงใจกับลูกค้า

3.1.12 การพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน กับลูกค้า

- 3.1.13 การพูดคุยทักทายกับลูกค้า เพื่อนร่วมงาน
- 3.1.14 การติดต่อพูดคุยกับลูกค้า เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน
- 3.1.15 การพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน กับลูกค้า
- 3.1.16 การพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน กับลูกค้า
- 3.1.17 มนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานการพูดคุยกัน
- 3.1.18 การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เพื่อนร่วมงาน
- 3.1.19 การสั่งงาน การพูดคุยใจในการทำงาน ให้คำปรึกษากับลูกน้อง

ในการปฏิบัติงาน

3.1.20 การพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงานระหว่าง
หน่วยงานเพื่อให้เกิดสัมพันธ์อันดีในการทำงาน

- 3.1.21 การพูดคุยกับลูกค้า กับเพื่อนร่วมงาน
- 3.1.22 การใช้คำพูดในการสื่อสารระหว่างหน่วยงานด้วยกัน
- 3.1.23 การพูดคุยทักทายกับลูกค้า กับเพื่อนร่วมงาน
- 3.1.24 การพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน
- 3.1.25 การพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า
- 3.1.26 การใช้คำพูดสื่อสารกับลูกค้าด้วยถ้อยคำสุภาพ อ่อนน้อม และ
พูดคุยกับผู้ใต้บังคับบัญชาในการช่วยเหลือกันทำงานไม่ใช่คำพูดในเชิงสั่งให้ทำ
- 3.1.27 การใช้คำพูดกับเพื่อนร่วมงาน กับหัวหน้างาน
- 3.1.28 ทักษะการพูดคุยกับลูกค้า กับหัวหน้างาน กับเพื่อนร่วมงาน
- 3.1.29 การพูดกับลูกค้า เพื่อนร่วมงาน โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ
- 3.1.30 ทักษะการพูดกับลูกค้า กับเพื่อนร่วมงาน กับหัวหน้างาน

3.2 ท่านมีความต้องการพัฒนาทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ที่จำเป็นในการ
ปฏิบัติงานของท่านในเรื่องใดบ้าง ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 30 คน ตอบแบบสัมภาษณ์จำนวน
27 คน ไม่ตอบข้อซักถามจำนวน 3 คน

3.2.1 ฝึกรอบรมในด้านการสื่อสารภายในองค์กร การมีมนุษยสัมพันธ์กับ
เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานและกับลูกค้า ทักษะการเป็นผู้นำ ทักษะด้านการทำงาน
เป็นทีม

3.2.2 อยากให้มีการจัดฝึกอบรมในด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า เพิ่มเติม

3.2.3 อยากให้มีการอบรมเกี่ยวกับการพูดคุยกับลูกค้า การทำงานร่วมกัน

3.2.4 อยากพัฒนาทักษะด้านการพูดคุยกับลูกค้าให้มีขึ้นตามมาตรฐาน

3.2.5 อยากให้มีการจัดฝึกอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพูดคุยกับลูกค้า และเน้นการปฏิบัติจริง

3.2.6 จัดให้มีการเพิ่มเติมในการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน กับลูกค้า ที่ถูกต้องตามมาตรฐาน

3.2.7 อยากจัดให้มีการอบรมเรื่องการมีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การพูดคุยสื่อสารระหว่างกัน

3.2.8 อยากให้มีการเพิ่มเติมด้านการสื่อสารระหว่างลูกค้า และเพื่อนร่วมงาน

3.2.9 เพิ่มเติมด้านการสื่อสารภายในระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน

3.2.10 เพิ่มเติมและพัฒนาทักษะการพูดคุยกับลูกค้า

3.2.11 อยากให้มีการอบรมเรื่องการมีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การอยู่ร่วมกัน การใช้คำพูด

3.2.12 อยากให้มีการจัดอบรมเรื่องการอยู่ร่วมกันการสื่อสารระหว่างพนักงานด้วยกัน

3.2.13 อยากพัฒนาเพิ่มเติมด้านการสื่อสารการทักทายกันภายในร้าน

3.2.14 การสื่อสารเยี่ยมเยียนลูกค้า กับเพื่อนร่วมงาน

3.2.15 จัดให้มีการพัฒนาด้านการใช้คำพูดในการทำงาน

3.2.16 เพิ่มเติมทักษะในการพูดคุยกับลูกค้า บุคลิกภาพ กริยา ท่าทาง ในการพบปะลูกค้า

3.2.17 เพิ่มเติมทักษะในการพูดคุยกับลูกค้า บุคลิกภาพ กริยา ท่าทาง ในการพบปะลูกค้า โดยจัดให้มีการอบรมอย่างต่อเนื่อง

3.2.18 อยากให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในแต่ละหน่วยงาน เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

3.2.19 อยากให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในแต่ละหน่วยงาน เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

3.2.20 อยากให้มีการจัดกิจกรรมให้กับพนักงานภายในร้าน

3.2.21 เพิ่มเติมการทักทาย สวัสดิ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน การอยู่ร่วมกันในการทำงาน

3.2.22 การสื่อสารระหว่างกันภายในสาขา ความมีน้ำใจช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

3.2.23 ฝึกอบรมในด้านการสื่อสารภายในองค์กร การมีมนุษยสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานและกับลูกค้า ทักษะการเป็นผู้นำ ทักษะด้านการทำงาน เป็นทีม

3.2.24 อยากให้มีการจัดฝึกอบรมในด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า เพิ่มเติม

3.2.25 อยากให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในแต่ละหน่วยงาน เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

3.2.26 อยากให้มีการจัดกิจกรรมให้กับพนักงานภายในร้าน

3.2.27 เพิ่มเติมการทักทาย สวัสดิ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน การอยู่ร่วมกันในการทำงาน

4. เรื่องอื่น ๆ ที่ท่านอยากให้องค์กรเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของท่านมีอะไรบ้าง

4.1 อยากให้มีการจัดฝึกอบรมทุก ๆ 3-6 เดือน จัดฝึกอบรมให้กับผู้จัดการสาขา เพราะปัจจุบันไม่ได้มีการจัดให้เป็นหลักสูตรต่อเนื่อง ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 30 คน ตอบแบบสัมภาษณ์จำนวน 22 คน ไม่ตอบข้อซักถามจำนวน 8 คน

4.2 อยากให้มีการจัดสัมมนาให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ อยากให้เพิ่มสวัสดิการประกันสังคมให้กับพนักงานรายวันกรณีเจ็บป่วย

4.3 อยากให้มีการติดตามผลการฝึกอบรม อยากให้เปลี่ยนโปรแกรมในการสั่งอาหารให้เหมือนกันทุกสาขาและทำระบบให้เร็วขึ้น อยากให้ทีม Operation เข้ามาพบกับพนักงานบ่อย ๆ และทำป้ายรูปผู้บริหารติดภายในร้านเพื่อพนักงานมาใหม่จะได้รู้จัก จัดสัมมนาให้กับพนักงานในสาขา จัดทำคู่มือเกี่ยวกับสวัสดิการที่พนักงานควรจะได้รับติดไว้ภายในสาขาเพื่อสามารถชี้แจงกับพนักงานได้เลย

4.4 อยากให้พัฒนาระบบโปรแกรมการสั่งอาหารให้เหมือนกันทุกสาขา และเครื่องเคียงที่ใช้ในแต่ละสาขาไม่เหมือนกัน อยากให้จัดทำคู่มืออบรมให้มีมาตรฐานเหมือนกันทุกสาขา

4.5 อยากให้มีการตกแต่งร้านเพิ่มเติม จัดสวัสดิการให้มีเพิ่มเติมและให้มีความชัดเจนเกี่ยวกับวันลาต่าง ๆ

4.6 สวัสดิการกองทุนออมทรัพย์สำหรับพนักงาน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับพนักงาน ปรับการโฆษณาการรับพนักงานให้มีการจูงใจมากขึ้น เช่นมีเบี้ยขยันให้มีความแตกต่างระหว่างพนักงานประจำกับพนักงานรายวัน

4.7 อยากให้มีวันหยุดประจำปีเป็นประกาศที่ชัดเจน อาจจะสลับวันหยุดแทนการจ่ายเงิน

4.8 อยากให้เพิ่มบุคลากรภายในสาขาให้เพียงพอ

4.9 สวัสดิการเรื่องประกันสังคมยังล่าช้า เอกสารหาย ทำให้มีปัญหากรณีมีการเจ็บป่วย

4.10 ปรับปรุงเรื่องประกันสังคมให้มีความรวดเร็วขึ้น

4.11 อยากให้ลดเวลาการทำงานลงเหลือวันละ 8 ชั่วโมง เนื่องจากปัจจุบันทำงาน 10 ชั่วโมง ทำให้ร่างกายล้าเกินไปและทำให้พนักงานอยู่ไม่นาน

4.12 สวัสดิการเรื่องวันลาและประกันสังคมยังไม่ชัดเจนและล่าช้า และควรทำให้อัตโนมัติตามกฎหมายโดยไม่ต้องถามความสมัครใจ อยากให้จัดทำเอกสารใบลาประจำตัวพนักงานแต่ละคน

4.13 ควรมีการนำพนักงานที่เข้าใหม่ทดลองปฏิบัติงานก่อนส่งลงปฏิบัติจริงตามสาขา อยากให้มีการชี้แจงเรื่องวันลาต่าง ๆ ให้ชัดเจนและมีเอกสารติดไว้ตามสาขา เพื่อให้พนักงานได้รับรู้ร่วมกัน อยากให้มีโบนัสประจำปี

- 4.14 พัฒนาด้านบุคลิกภาพของพนักงานบริการให้ดีขึ้น
- 4.15 อยากให้มีโบนัส, จัดกิจกรรมพนักงานดีเด่น ประจำสาขา, เปลี่ยนวันลา
กิจให้เป็นเงิน เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน
- 4.16 อยากให้เพิ่มเติมการอบรมปลูกฝังพนักงานในเรื่องทัศนคติ ที่มีต่อ
การทำงาน อยากให้มีเอกสารชี้แจงเรื่องสวัสดิการต่าง ๆ คัดไว้ในสาขา
- 4.17 อยากให้มีการจัดทำรายงานการทำงานปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวันส่งเข้า
ไปส่วนกลาง เพิ่มเติมสวัสดิการ เบี้ยขยัน และมีการจัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน
อย่างจริงจัง
- 4.18 อยากได้สวัสดิการ ลากิจ ลาพักร้อน เพิ่มเติม
- 4.19 อยากจัดให้มีการชี้แจงเรื่องวันหยุด วันลาต่าง ๆ เป็นเอกสารหรือเก็บเป็น
คู่มือไว้แต่ละสาขา
- 4.20 อยากให้มีวันลาพักร้อน และมีโบนัสให้กับพนักงาน
- 4.21 พัฒนาด้านบุคลิกภาพของพนักงานบริการให้ดีขึ้น
- 4.22 อยากให้มีโบนัส จัดกิจกรรมพนักงานดีเด่น ประจำสาขา เปลี่ยนวันลา
กิจให้เป็นเงิน หรือเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

บรรณานุกรม

- กมลวรรณ เกษะนันท์. (2545). *ทักษะและคุณภาพการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนในเครือคณะภคินีเซนต์ปอล เดอ ชาร์ตร์*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- กรกช สิงหนุต. (2550). *การศึกษาความต้องการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท แพลนพรีนที่ต้ง จำกัด*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กรรณิกา เจิมเทียนชัย. (2550). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. ค้นเมื่อ 24 กรกฎาคม 2550, จาก <http://www.rtanc.ac.th/image/data/report/hrd1.files>
- กิริติ ยศยิ่งยง. (2548). *การวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มิสเตอร์ ก๊อปปี้.
- กฤษริ คำชาย. (2545). *พฤติกรรมกับการพัฒนาตน*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- คะนิงพร สิงห์ธงธำรงกุล. (2546). *ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะด้านการบริหารจัดการของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท เอ.พี. เนชั่นแนล เซลส์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โฆษิต อินทวงศ์. (2546). *กลยุทธ์ในการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. ใน *เอกสารประกอบการบรรยาย กระบวนวิชา ER 644 (ชุดที่ 1)*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, คณะศึกษาศาสตร์, ภาควิชาการศึกษาต่อเนื่อง.
- จิรภัทร สิริพรรณภรณ์. (2546). *ทักษะการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาตามทัศนะของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- จุฑามณี ตระกูลมุกดา. (2544). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร*. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- ชลวรรณ ไชยวิจิต. (2544). *ความต้องการในการพัฒนาทักษะการบริหารของผู้บริหาร
ธนาคารออมสิน: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหารในสังกัดธนาคารออมสินภาค.
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2548). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์ศูนย์สื่อส่งเสริมกรุงเทพ.*
- ชาญณรงค์ พรุ่งโรจน์. (2546). *ความคิดสร้างสรรค์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์-
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- เชาวฤทธิ์ จำเเหล็ง. (2546). *การพัฒนาตนเองของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัด
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย-
เกษตรศาสตร์.*
- ณัชชา สุตะบุตร. (2537). *บันได 8 ขั้นสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์-
เรือนแก้วการพิมพ์.*
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ และฉัตรยาพร เสมอใจ. (2547). *การจัดการ. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- ดารณี ตรีนุชกร. (2546). *ความต้องการการฝึกอบรมของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัท
เบ็ทเทอร์ เท็กซ์ไทล์ จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*
- ทองใบ สุดชารี. (2542). *ทฤษฎีองค์การ: วิเคราะห์แนวความคิด ทฤษฎีและการประยุกต์
(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.*
- ทิตนา แจมมณี. (2547). *ศาสตร์การสอน: องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มี
ประสิทธิภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ด้านสุขภาพการพิมพ์.*
- ธงชัย สมบูรณ์. (2549). *การบริหารและจัดการมนุษย์ในองค์กร. กรุงเทพมหานคร:
ปราชญ์สยาม.*
- ธนียา จุโฑปะมา. (2547). *ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการ-
บัญชีการรถไฟแห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย-
ศรีนครินทรวิโรฒ.*

- น้ำฝน ปาจินบุรารวรรณ์. (2546). การพัฒนาทักษะการคิดสร้างสรรค์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนวัดคอนหาวย จังหวัดนครปฐม โดยใช้แบบฝึกทักษะการคิดสร้างสรรค์. ปรียญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นิตยา ทวีชีพ. (2547). การศึกษาความต้องการฝึกอบรมของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2540). ทฤษฎีองค์การ: แนวทางการศึกษาเชิงบูรณาการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิรันดร์ จุลทรัพย์. (2544). กลุ่มสัมพันธ์สำหรับการฝึกอบรม (พิมพ์ครั้งที่ 4). สงขลา: เทมการพิมพ์.
- บรรพต จินดาพันธ์. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสถานบริการน้ำมันบางจากที่มีร้านสะดวกซื้อในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บัณฑิต อินทร์ชื่น. (2550). วิธีการพัฒนาตนเอง. ค้นเมื่อ 19 สิงหาคม 2551, จาก <http://www.geocities.com/vinaip/articles/process/htm?20021>
- บุญยง ชื่นสุวิมล. (2550). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ความหมาย และประวัติความเป็นมา. ค้นเมื่อ 19 สิงหาคม 2550, จาก <http://www.polsci.chula.ac.th/sumonthip/journal-hrd.doc>
- บุญเลิศ ไพรินทร์. (2548). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: เสมาธรรม. ประสิทธิ์ ทองอ่อน, ทศนา สุริยธนาภาส, วัลนิกา ฉลากบาง และประภากร โล่ห์ทองคำ. (2542). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เวิร์ด-เวฟ เอดูเคชั่น.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2543). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์พิมพ์ดี.

- พยุ่ง ม่วงงาม. (2546). การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อทักษะที่พึงประสงค์ของวิศวกรในโรงงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคกลาง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- เพ็ญรุ่ง จินตนามณีรัตน์. (2544). การใช้กิจกรรมวอร์คแรลลี่เพื่อเสริมสร้างทักษะการปฏิบัติงานเป็นทีมแก่พนักงานขาย องค์กรธุรกิจค้าปลีก. วิทยานิพนธ์-ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มานิตย์ ธารจตุศักดิ์ และคณะ (2548). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อสินค้าและบริการของบริษัท ชะอำ พีรพัฒน์ เคมีคอล จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- ราตรี พัฒนรังสรรค์. (2544). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏจันทรเกษม, คณะครุศาสตร์.
- รุ่ง แก้วแดง. (2546). การศึกษาตลอดชีวิตเพื่อสังคมไทยในศตวรรษที่ 21. ค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2551, จาก http://www.onec.go.th/publication/4318002/ku_pu.htm
- รุ่งฤดี กิจควร. (2548). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์คืออะไร: พัฒนาทำไม ทำไมต้องพัฒนา. วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, 1(1), 179-181.
- เรียม ศรีทอง. (2542). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์-เวิร์คเวฟเอ็ดดูเคชั่น.
- วัฒนา กुरुสวัสดิ. (2544). มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารโรงเรียน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิชัย แหวนเพชร. (2543). มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธรรมกมล.
- วินัย เพชรช่วย. (2545). กระบวนการพัฒนาตน. ค้นเมื่อ 12 มกราคม 2551, จาก <http://www.geocities.com/vinaip/articles/process/htm?20021>
- วิภาพร มาพบสุข. (2541). จิตวิทยาการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์-ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

- วิรุทธ สมป่าสัก. (2549). *การพัฒนาตนเอง*. ค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2550, จาก http://kamphaengphet.doae.go.th/article_6.doc
- วุทธิศักดิ์ โภชนกุล. (2550). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. ค้นเมื่อ 28 กรกฎาคม 2550, จาก http://www.pochanukul.com/index.php?option=com_content&task=view&id=31&itemid=77
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และสมศักดิ์ วานิชยาภรณ์. (2545). *ทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธรรมสาร.
- ศิริวัฒน์ ศรีเรือคง. (2551). *พุทธจิตวิทยากับการพัฒนาตน*. ค้นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2551, จาก <http://www.mcu.ac.th/bo/files/doc/article/artfile47/doc>
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2550). *วิธีการพัฒนาตนเอง*. ค้นเมื่อ 19 สิงหาคม 2551, จาก <http://www.geocities.com/vinaip/articles/process/htm?20021>
- สมิหรา จิตตลดากร. (2546). *ทฤษฎีองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์คงวุฒิคุณากร.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2540). *ทฤษฎีการเรียนรู้เพื่อพัฒนากระบวนการคิด*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- สุทธิ ชัดติยะ. (2545). *กระบวนการทางความคิดเชิงอนุรักษ์ของผู้ชมรายการโทรทัศน์: ศึกษากรณีของการผลิตรายการโทรทัศน์ประเภททักษะ*. กรุงเทพมหานคร: ส่วนผลิตรายการ สทท. 11, กลุ่มงานวิชาการ.
- สุภัททา ปิณฑะแพทย์. (2542). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว.
- สุภาพร พิศาลบุตร และยงยุทธ เกษสาคร. (2546). *การพัฒนาบุคคลและฝึกอบรม* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: วิ เจ พรินต์ติ้ง.
- สุรางค์ ใคว์ตระกูล. (2541). *จิตวิทยาการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โสภา ชปิลมันน์. (2542). *พัฒนาตนเอง: ทางเลือกที่คุ้มค่าในยุคสังคมวิกฤต*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ภาพพิมพ์.

- อนุชิตา สุวรรณรัตน์. (2543). การเปรียบเทียบวิธีการพัฒนามนุษย์สัมพันธ์ด้วยวิธีการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวแบบมาราธอน และแบบปกติของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนบ้านชำมุลนาก จังหวัดชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อรวรรณ ประยงค์หอม. (2550). วิธีปฏิบัติในการพัฒนาตนเอง. ค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2551, จาก <http://learners.in.th/blog/orawan2/28187>
- อรอุมา ทองซ้อย. (2549). การศึกษาความต้องการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อัญญา ศรีสมพร. (2548). มลคลในพุทธศาสนากับการพัฒนาตนเอง. ค้นเมื่อ 6 ธันวาคม 2550, จาก <http://www.nationejobs.com/content/career/catrend/template.php?conno=550>
- อัญญา ศรีสมพร. (2550). การพัฒนาตนเองในยุคโลกาภิวัตน์. ค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2550, จาก <http://www.spu.ac.th/announcement/articles/improver.pdf>.
- อารมณ ฉนวนจิต. (2544). การนิเทศการสอน-ประสบการณ์ภาคสนามในการนิเทศการสอน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อารี พันธุ์ณี. (2546). จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนการสอน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไยไทม์ เอกดูเคท.
- อุษณีย์ โพธิสุข. (2544). สร้างสรรค์นักคิด: คู่มือการจัดการศึกษาสำหรับผู้มีความสามารถพิเศษ ด้านทักษะความคิดระดับสูง (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์รัตนพรชัย.
- Chang Chien, Y. C. (2005). *A study of Taiwan's current executive MBA programs: Examining training transfer, instructional methods, career development and course design (China)*. Retrieved May, 5, 2006, from <http://wwwlib.umi.com/dessertation/fulcit/3196085>

- Do, W. A. (1993). *Human resource training and development in art administration and business management: A comparative content and text analysis*. Retrieved May 20, 2004, from <http://www.medline.libtbuu.ac.th/dao/detil.nsp>
- Flowers, W. J. (1998). Community college faculty members' training needs perception. *Dissertation Abstracts International*, 58(09), 3400-A. (UMI No. 9808253)
- Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal, relations*. Retrieved March, 13, 2005, from http://hsc.usf.edu/kmbrown/attribution_Theory_Overview.html
- Herzberg, F. (1968). One more time: How do you motivate employees?. *Harvard Business Review*, 46(1), 53-62.
- Kleinstiver, P. W. (1986). Inservice training needs of school board members as perceived by school board members and school superintendents (Arizona). *Dissertation Abstracts International*, 47(09), 3263-A. (UMI No. 8625580)
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality* (2nd ed.). New York: Harper & Row.
- Wright, L. A. (1997). Current training practices and training needs of manufacturers in the Holmes community college district. *Dissertation Abstracts International*, 57(12), 5031-A. (UMI No. 9716055)

ประวัติผู้เขียน



ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวอุษณีย์ นุปิง
วัน เดือน ปีเกิด	20 พฤษภาคม 2526
สถานที่เกิด	จังหวัดน่าน
วุฒิการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนสตรีศรีน่าน จังหวัดน่าน ปีการศึกษา 2544 สำเร็จปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2547
ตำแหน่งหน้าที่ การงานปัจจุบัน	-

