

## การศึกษาความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในศูนย์บริการยานยนต์ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม

กุลทรัพย์ ทองประสิทธิ์<sup>1\*</sup> สมนึก วิสุทธิแพทย์<sup>2</sup> และ ชีรวัช บุญยโสภณ<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการดำเนินงานในปัจจุบันในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการในศูนย์บริการยานยนต์ 2) ศึกษาความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการในศูนย์บริการยานยนต์ และ 3) เปรียบเทียบระดับความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการในศูนย์บริการยานยนต์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงาน กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายซ่อมบำรุงในศูนย์บริการยานยนต์ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม จำนวน 412 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยสถิติ T-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วย One-way Anova ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) สภาพการดำเนินงานในปัจจุบันในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการในศูนย์บริการยานยนต์ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการเข้าร่วมการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ มีการเรียนรู้เทคนิคการปฏิบัติงานจากหัวหน้า และแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ รวมไปถึงค้นคว้าหาความรู้จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งในและนอกหน่วยงาน ทางหน่วยงานส่งเสริมให้พนักงานศึกษาต่อ และมีการจัดประชุมสัมมนาที่เป็นประโยชน์ตรงกับสายงาน 2) ความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการในศูนย์บริการยานยนต์ พบว่า ระดับความต้องการในการพัฒนาศักยภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณารายด้าน พบว่า มีความต้องการในการพัฒนาด้านคุณลักษณะอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ความต้องการในการพัฒนาด้านความรู้ และด้านทักษะ ตามลำดับ และ 3) การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการในศูนย์บริการยานยนต์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความต้องการในการพัฒนาศักยภาพในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

**คำสำคัญ:** ความต้องการในการพัฒนา, ศักยภาพ, ศูนย์บริการยานยนต์

รับพิจารณา: 28 มิถุนายน 2560

แก้ไข: 29 กรกฎาคม 2563

ตอบรับ: 9 กันยายน 2563

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

<sup>2</sup> รองศาสตราจารย์ รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนางานบริการวิชาการและอุตสาหกรรมสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

<sup>3</sup> รองศาสตราจารย์ รองคณบดีฝ่ายวางแผนและกิจการนักศึกษา คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

\* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทร. +668 1787 8955 อีเมล: kt.tidtee@hotmail.com



## A Study on the Needs to Improve the Service Capability of the Operating Officers at Automotive Service Center

Kunlasap Thongprasit<sup>1\*</sup> Somnoek Wisuttipaet<sup>2</sup> and Teerawat Boonyasopon<sup>3</sup>

### Abstracts

The purposes of this research are 1) to study the process of competency development of practitioner level officers at an automobile service center 2) to investigate the need of competency development of practitioner level officers, and 3) to compare the need of competency development of practitioner level officers categorized according to personal information including age, educational background, position and working experience. The data is collected from 412 of practitioner level officers at an automobile service center in Nakhon Pathom. The questionnaire and SPSS are used to analyze the data together with statistical information including Percentage, Mean, Standard deviation. The statistical difference is determined using T-test method while the variance is analyzed by One-way Anova technique. It can be concluded that 1) the participants have already participated in training programs related to their work. The majority of employees have learned and practiced their technical skills from their supervisors, exchanged experience and acquired knowledge from both internal and external sources. Seminars and meetings related to their work are also provided by the company. 2) The need of overall competency development and are in high level. When considering all aspects in overall competency, the need of quality development is the highest. The next are the need of knowledge development and skills development, respectively. And 3) comparing the level of the need of competency development in each individual participant, the research has found that differences in age, educational background and working experience are contributed to the needs of competency development with a statically significant of 0.05

**Keywords:** needs to improve, capability, automobile service center

Received: June 28, 2017

Revised: July 29, 2020

Accepted: September 9, 2020

<sup>1</sup> Master Degree Student, Industrial Business and Human Development, Faculty of Business and Industrial Development, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

<sup>2</sup> Associate Professor, Vice President for Academic Services Development and Industrial Relations, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

<sup>3</sup> Associate Professor, Vice Dean for Planning and Student Affairs Faculty of Business and Industrial Development, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

\* Corresponding Author Tel. +668 1787 8955 e-mail: kt.tidtee@hotmail.com

## 1. บทนำ

การพัฒนาประเทศไทยในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) มีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาหลายด้าน โดยเฉพาะด้านทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีส่วนช่วยในการขับเคลื่อนธุรกิจขององค์กรให้เดินก้าวหน้า จึงทำให้องค์กรต่าง ๆ มุ่งความสนใจมายังยุทธศาสตร์การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และเป็นการผลักดันให้องค์กรและเศรษฐกิจของประเทศก้าวหน้า [1]

เมื่อกล่าวถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน จะต้องมีการพัฒนาในด้านความรู้ความสามารถ ทักษะ พลังความคิดสร้างสรรค์ คุณลักษณะ และประสบการณ์ในตัวบุคคล โดยกลยุทธ์การดำเนินการด้านทุนมนุษย์ในองค์กรซึ่งประกอบด้วย การบริหารทุนมนุษย์ การพัฒนาทุนมนุษย์ และการพัฒนาองค์กร สามารถใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการพัฒนา เช่น การฝึกอบรม, การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้, การวางแผนและพัฒนาอาชีพ และการจัดการความรู้ เป็นต้น และองค์กรจะต้องมีการตอบสนองต่อความต้องการของทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เปรียบเสมือนการวางรากฐานให้ทุนมนุษย์พร้อมที่จะแข่งขันในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงและมีความเติบโตอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีทั้งในด้านอุตสาหกรรมบริการและอุตสาหกรรมการผลิต

ในด้านอุตสาหกรรมการผลิตโดยเฉพาะการผลิตรถยนต์ พบว่าในช่วงปี พ.ศ. 2555 [2] จำนวนรถยนต์ในประเทศเพิ่มมากขึ้น อันเนื่องมาจากโครงการมาตรการรถยนต์คันแรก ส่งผลให้ธุรกิจบำรุงรักษารถยนต์มีการเจริญเติบโตที่สูงขึ้นเพื่อรองรับจำนวนรถยนต์ในประเทศที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งหากเป็นรถยนต์ที่ยังอยู่ในช่วงระยะเวลาการรับประกัน ส่วนใหญ่จะต้องนำรถเข้าศูนย์บริการ แต่ถ้าหากรถยนต์หมดสัญญาการรับประกันแล้ว ก็อาจจะหันไปใช้บริการซ่อมบริการภายนอกซึ่งเป็นอีกทางเลือกหนึ่ง เนื่องจากมีมือการซ่อมบำรุงนั้นมีความเท่าเทียมกัน และอาจมีอัตราค่าบริการที่ถูกกว่า และสะดวกรวดเร็วกว่า ทำให้ศูนย์บริการยานยนต์ต้องสูญเสียลูกค้าไปส่วนหนึ่ง และการที่จะรักษาลูกค้าให้กลับมาใช้บริการของศูนย์บริการยานยนต์ก็ลดลงอย่างต่อเนื่องตามไปด้วย

ดังนั้น ศูนย์บริการยานยนต์จำเป็นต้องมีกลยุทธ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า มีการบริการให้เกิดความพึงพอใจ โดยการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ ให้มีความรู้และทักษะในด้านฝีมือในการซ่อมบำรุงเพิ่มมากขึ้น มีผลงานเป็นที่ประทับใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการในศูนย์บริการยานยนต์เพื่อให้ทราบถึงความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยการพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ มีคุณภาพ และทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและองค์กร ซึ่งจะกลายเป็นประโยชน์ต่อตนเองและต่อองค์กร และสามารถนำข้อมูลเหล่านี้มาประกอบพิจารณาการกำหนดนโยบาย แนวทางการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถ เหมาะกับลักษณะงาน ซึ่งก่อให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และเป็นพลังสำคัญที่จะช่วยผลักดันให้องค์กรเดินหน้าไปสู่เป้าหมายได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนสืบไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานในปัจจุบันในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการในศูนย์บริการยานยนต์

2.2 เพื่อศึกษาความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการในศูนย์บริการยานยนต์

2.3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการในศูนย์บริการยานยนต์

## 3. ขอบเขตการวิจัย

3.1 เนื้อหาที่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะของ McClelland [3] ประกอบไปด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ

3.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายซ่อมบำรุงในศูนย์บริการยานยนต์ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม จำนวน 42 แห่ง และใช้สูตรคำนวณการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro

Yamane คำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 384 คน แต่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ทั้งสิ้น 412 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) ซึ่งขั้นตอนที่ 1 เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) และขั้นตอนที่ 2 เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling)

#### 4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม ซึ่งได้จากการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสอบถามข้อมูลจากศูนย์บริการยานยนต์ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะ ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบมาตราส่วนประเมินค่าตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) และกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมาย เพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยค่าความต้องการ [4] ปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เกณฑ์ในการแปลความหมาย เพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยค่าความต้องการ

ระดับความต้องการ	คะแนนเฉลี่ยค่าความต้องการ
มากที่สุด	คะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00
มาก	คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49
ปานกลาง	คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49
น้อย	คะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49
น้อยที่สุด	คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในความต้องการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended)

#### 4.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างคำถามของแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามมาตรวจสอบคุณภาพด้วยการหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน พิจารณาค่า IOC ซึ่งข้อคำถามทุกข้อคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.95 แสดงว่าข้อคำถามมีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ได้ จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 ชุด เพื่อนำมาคำนวณหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.99 แสดงว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่นได้และสามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

#### 4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งส่งไปยังผู้จัดการศูนย์บริการยานยนต์ เพื่อสั่งการให้พนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายซ่อมบำรุงของศูนย์บริการยานยนต์ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐมตอบแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ซึ่งได้แบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 412 ชุด

#### 4.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ข้อมูลปัจจัยด้านองค์กร และข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนการเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova Analysis) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของระหว่างกลุ่มกรณีพบว่าผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ใช้สูตรตามวิธีของ Scheffe และข้อมูลที่เกี่ยวข้องคิดเห็นและข้อเสนอแนะ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการเรียงเรียงเป็นความถี่ (Contents Analysis) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

## 5. ผลการวิจัย

5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และมีการศึกษาระดับ ปวส. มีตำแหน่งช่างซ่อมบำรุง และมีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี

5.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยมีการสนับสนุนจากหน่วยงานในเรื่องของค่าธรรมเนียมในการเข้าร่วมอบรมที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานภายนอก และหน่วยงานมีการสนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อเพื่อพัฒนาตนเองและเพิ่มพูนความรู้ และจัดประชุมสัมมนาที่สอดคล้องและเป็นประโยชน์ตรงกับสายงานที่ปฏิบัติ พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานเข้าร่วมการประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพ ส่วนพนักงานมีการเรียนรู้เทคนิคการปฏิบัติงานจากหัวหน้างาน ค้นคว้าหาความรู้จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ และแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน ทั้งในและนอกหน่วยงาน

5.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการฯ ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ

รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความต้องการ
ด้านความรู้	4.46	0.59	มาก
ด้านทักษะ	4.43	0.56	มาก
ด้านคุณลักษณะ	4.47	0.51	มาก
รวม	4.45	0.50	มาก

5.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ, ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาศักยภาพในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน และผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ใช้สูตรตามวิธีของ Scheffe ปรากฏดังตารางที่ 3 ถึงตารางที่ 8

**ตารางที่ 3** การเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการในศูนย์บริการยานยนต์ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม จำแนกตามอายุ

รายการประเมิน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านความรู้	ระหว่างกลุ่ม	2	16.580	8.290	26.691	.000*
	ภายในกลุ่ม	409	127.030	.311		
	รวม	411	143.610			
ด้านทักษะ	ระหว่างกลุ่ม	2	16.687	8.344	30.422	.000*
	ภายในกลุ่ม	409	112.172	.275		
	รวม	411	128.861			
ด้านคุณลักษณะ	ระหว่างกลุ่ม	2	17.192	8.596	38.730	.000*
	ภายในกลุ่ม	405	89.887	.221		
	รวม	407	107.079			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	15.543	7.771	36.239	.000*
	ภายในกลุ่ม	405	86.850	.215		
	รวม	407	102.393			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในศูนย์บริการยานยนต์ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐมที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาศักยภาพในภาพรวม

และรายด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านคุณลักษณะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



**ตารางที่ 4** การทดสอบความแตกต่างของความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการใน  
ศูนย์บริการยานยนต์ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐมโดยรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

โดยรวม	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 30 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป
		4.25	4.68	4.38	4.50
ต่ำกว่า 30 ปี	4.25	-	- 0.43*	- 0.13	- 0.25
30-39 ปี	4.68		-	0.30*	0.18
40-49 ปี	4.38			-	- 0.12
50 ปีขึ้นไป	4.50				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการใน  
ศูนย์บริการยานยนต์ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม ที่มีอายุ  
ต่ำกว่า 30 ปี มีความต้องการในการพัฒนาศักยภาพ  
โดยรวมแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี

และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีความต้องการ  
ในการพัฒนาศักยภาพโดยรวมแตกต่างกับพนักงานที่มี  
อายุ 40 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05  
สำหรับคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

**ตารางที่ 5** การเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการฯ จำแนกตามระดับ  
การศึกษา

รายการประเมิน	ปวช. (n=173)		ปวส. ขึ้นไป (n=239)		t	p
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
ด้านความรู้	4.40	0.44	4.49	0.67	-1.407	0.001*
ด้านทักษะ	4.37	0.34	4.47	0.67	-1.702	0.000*
ด้านคุณลักษณะ	4.33	0.37	4.57	0.58	-4.820	0.022*
รวม	4.37	0.31	4.51	0.60	-2.665	0.000*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการใน  
ศูนย์บริการยานยนต์ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐมที่มี  
ระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนา

ศักยภาพในภาพรวม และรายด้านความรู้ ด้านทักษะ  
ด้านคุณลักษณะ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  
ระดับ .05

**ตารางที่ 6** การทดสอบความแตกต่างของความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการใน  
ศูนย์บริการยานยนต์ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐมโดยรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

โดยรวม	$\bar{x}$	ระดับ ปวช.	ระดับ ปวส.	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	ปริญญาโทหรือเทียบเท่า
		4.32	4.58	4.58	3.52
ระดับ ปวช.	4.32	-	- 0.26*	- 0.26	0.8
ระดับ ปวส.	4.58		-	-	0.16*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.58			-	0.16*
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	3.52				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการใน  
ศูนย์บริการยานยนต์ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม ที่มี  
ระดับการศึกษาในระดับ ปวช. มีความต้องการในการ  
พัฒนาศักยภาพโดยรวมแตกต่างกับพนักงานที่มีระดับ

การศึกษาในระดับ ปวส. และพนักงานที่ระดับการศึกษา  
ในระดับ ปวส. มีความต้องการในการพัฒนาศักยภาพ  
โดยรวมแตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับ  
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า และพนักงานที่มีการศึกษาใน



ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีความต้องการในการ  
พัฒนาศักยภาพโดยรวมแตกต่างกับพนักงานที่มีระดับ  
การศึกษาในระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับคู่อื่น ๆ ไม่พบ  
ความแตกต่าง

**ตารางที่ 7** การเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการฯ จำแนกตาม  
ประสบการณ์ในการทำงาน

รายการประเมิน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ความรู้	ระหว่างกลุ่ม	3	2.79	.93	2.69	.046*
	ภายในกลุ่ม	408	140.82	.34		
	รวม	411	143.61			
ทักษะ	ระหว่างกลุ่ม	3	5.40	1.80	5.95	.001*
	ภายในกลุ่ม	408	123.46	.30		
	รวม	411	128.86			
คุณลักษณะ	ระหว่างกลุ่ม	3	10.77	3.59	15.06	.000*
	ภายในกลุ่ม	404	96.31	.24		
	รวม	407	107.08			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	4.59	1.53	6.32	.000*
	ภายในกลุ่ม	404	97.80	.24		
	รวม	407	102.39			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการใน  
ศูนย์บริการยานยนต์ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม ที่มี  
ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความต้องการในการ

พัฒนาศักยภาพในภาพรวม และรายด้านความรู้ ด้าน  
ทักษะ ด้านคุณลักษณะ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง  
สถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 8** การทดสอบความแตกต่างของความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการใน  
ศูนย์บริการยานยนต์ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม โดยรวม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

โดยรวม	$\bar{x}$	น้อยกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
		4.29	4.55	4.42	4.44
น้อยกว่า 1 ปี	4.29	-	- 0.26*	- 0.13	- 0.15
1-5 ปี	4.55		-	0.13	0.11
6-10 ปี	4.42			-	- 0.02
10 ปีขึ้นไป	4.44				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการใน  
ศูนย์บริการยานยนต์ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม ที่มี  
ประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีความต้องการ  
ในการพัฒนาศักยภาพโดยรวมแตกต่างกับพนักงานที่มี  
ประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทาง  
สถิติที่ระดับ .05 สำหรับคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

## 6. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

6.1 พนักงานระดับปฏิบัติการในศูนย์บริการยานยนต์  
ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม มีความต้องการในการพัฒนา  
ศักยภาพโดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากพนักงาน  
ทุกคนต้องการบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จใน  
หน้าที่การงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนัยนัน [5] พบว่า  
ระดับความต้องการพัฒนาศักยภาพ โดยรวมอยู่ในระดับ

มาก และมีความต้องการพัฒนาตนเองในทุก ๆ ด้าน อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาความต้องการในการพัฒนาศักยภาพรายด้าน พบว่า ด้านที่พนักงานต้องการพัฒนามากที่สุด คือ ด้านคุณลักษณะ รองลงมาคือ ด้านความรู้ และด้านทักษะ ตามลำดับ ซึ่งสามารถอภิปรายผลรายด้านตามลำดับความต้องการได้ดังนี้

6.1.1 ด้านคุณลักษณะ จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในศูนย์บริการยานยนต์ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม มีความต้องการในการพัฒนาด้านมนุษยสัมพันธ์ ประเด็นความสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงาน ได้ดีนั้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อาจเป็นเพราะลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนใหญ่ในบริษัทเป็นงานที่แต่ละฝ่ายต้องมีการประสานงานและทำงานร่วมกัน ดังนั้นความมีมนุษยสัมพันธ์ความสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงาน ได้เป็นอย่างดีจึงเป็นเรื่องที่พนักงานต้องการมากที่สุด เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับอรุณ [6] ที่กล่าวว่า การพัฒนาศักยภาพของบุคคลสามารถพัฒนาได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากเพื่อนร่วมงาน การสอนงานโดยผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่น ๆ

6.1.2 ด้านความรู้ พนักงานระดับปฏิบัติการในศูนย์บริการยานยนต์ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม มีความต้องการในการพัฒนาด้านความรู้ อยู่ในระดับมาก ซึ่งให้ผลสอดคล้องกับงานวิจัยของนิตยา, พัชรินทร์ และวรรณวิภา [7] พบว่า ความต้องการการพัฒนาศักยภาพด้านความรู้ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ ประเด็นความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการในศูนย์บริการยานยนต์ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐมต้องการความรู้ที่เกี่ยวกับนโยบาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ Pace et al. (อ้างถึงใน เด่นดวง) [8] ที่กล่าวว่า การพัฒนาจะต้องครอบคลุมทั้งสองด้าน คือ ด้านบุคคลซึ่งจะต้องพัฒนาในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ และด้านองค์กร คือ นโยบายโครงสร้างและการจัดการ

6.1.3 ด้านทักษะ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในศูนย์บริการยานยนต์ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม มีความต้องการในการพัฒนาด้านทักษะโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับนันทชา [9] พบว่า พนักงาน

มีความต้องการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านทักษะอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรินทร์ [10] พบว่า พนักงานมีความต้องการพัฒนาตนเอง ด้านทักษะหรือเทคนิคการปฏิบัติงานเฉพาะด้านหรือเฉพาะตำแหน่ง อยู่ในระดับมากเช่นกัน

6.2 การเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน สามารถอภิปรายได้ดังนี้

6.2.1 อายุ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในศูนย์บริการยานยนต์ที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาศักยภาพในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ความต้องการโดยรวม พบว่า พนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี มีความต้องการในการพัฒนาศักยภาพที่ศึกษามากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาเป็นอายุ 50 ปีขึ้นไป อายุ 40-49 ปี และอายุต่ำกว่า 30 ปี ตามลำดับ อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี เพิ่งสำเร็จการศึกษาไม่นานจึงมีความต้องการพัฒนาน้อยที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน ในด้านความรู้ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความต้องการในการพัฒนาศักยภาพด้านความรู้แตกต่างกับอายุระหว่าง 30-39 ปี และอายุระหว่าง 40-49 ปี โดยพนักงานที่อายุต่ำกว่า 30 ปี มีความต้องการน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะเทคโนโลยียานยนต์ที่เปลี่ยนแปลงไปจึงทำให้กลุ่มพนักงานที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี และอายุระหว่าง 40-49 ปี มีความต้องการที่มากกว่าและแตกต่างกับอายุต่ำกว่า 30 ปี และผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับอายุต่ำกว่า 30 ปี พบว่าพนักงานกลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความต้องการในการพัฒนาศักยภาพด้านทักษะแตกต่างกับอายุระหว่าง 30-39 ปี และอายุระหว่าง 30-39 ปี มีความต้องการในการพัฒนาศักยภาพด้านทักษะแตกต่างกับอายุระหว่าง 40-49 ปี ซึ่งให้ผลเช่นเดียวกับกับด้านคุณลักษณะ ดังผลงานวิจัยของสิริอิสริย์ [11] และผลงานของชนัญญา, สมหมาย และพรรัตน์ [12] พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความต้องการในการพัฒนาแตกต่างกัน

6.2.2 ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในศูนย์บริการยานยนต์ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาศักยภาพในภาพรวมและราย



ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนัญญา, สมหมาย และพรรัตน์ [12] พบว่า มีความต้องการแตกต่างกัน ทั้งนี้ เมื่อพิจารณา รายคู่ความต้องการในการพัฒนาศักยภาพด้านคุณลักษณะ พบว่า การศึกษาระดับ ปวช. แตกต่างกับ ระดับ ปวส. และ ปวส. กับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า แตกต่างกับ ปริญญาโทหรือสูงกว่า ทั้งนี้ความต้องการในการพัฒนาศักยภาพด้านคุณลักษณะของระดับ ปวส. และปริญญาตรีหรือเทียบเท่า นั้นมีค่าเฉลี่ยความต้องการมากที่สุดเท่ากัน รองลงมาคือ ปวช. และปริญญาโทหรือสูงกว่า ตามลำดับ โดยในด้านคุณลักษณะเป็นการพัฒนาเกี่ยวกับ บุคลิกภาพ ความรับผิดชอบ มนุษยสัมพันธ์และทัศนคติ

6.2.3 ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในศูนย์บริการยานยนต์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาศักยภาพในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาตามประสบการณ์ทำงานพบว่า ประสบการณ์ 1-5 ปีมีความต้องการมากที่สุด รองลงมาคือประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป 6-10 ปี และน้อยกว่า 1 ปีตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนัญญา, สมหมาย และพรรัตน์ [12] พบว่า ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาแตกต่างกันเนื่องด้วยการเลื่อนตำแหน่ง การโยกย้ายงาน

## 7. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

7.1 หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานเป็นสำคัญ โดยกำหนดนโยบายในการส่งเสริมให้พนักงานเกิดการพัฒนาศักยภาพ เช่น การจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง และจัดฝึกอบรมในเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อสายงานนั้น ๆ สนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมที่จัดโดยหน่วยงานภายนอก มีการจัดเวทีในการเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน และควรมีนโยบายในการสนับสนุนค่าธรรมเนียมในการเข้าร่วมฝึกอบรม และจัดสรรทุนสำหรับการศึกษาต่อทั้งในสาขาที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ และไม่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่

7.2 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับพนักงานโดยการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน ด้วยวิธีการชมเชยหรือตอบแทนด้วยรางวัล เมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้เป็น

อย่างดีหรือมีทักษะในการทำงานที่พัฒนาเพิ่มขึ้น มีการนำความรู้ที่ได้จากการเข้าร่วมฝึกอบรมมาประยุกต์ ใช้กับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบงานมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการกระตุ้นและเป็นแรงจูงใจให้พนักงานเกิดความ ต้องการในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง และควรมีการพูดคุยสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการทำงานของพนักงานอยู่เสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อก้าวไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

7.3 หน่วยงานควรมีการติดตามและประเมินผลของพนักงาน หลังจากเข้าร่วมการฝึกอบรม การศึกษาต่อหรือการค้นคว้าหาความรู้ด้วยวิธีต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดการพัฒนาศักยภาพนั้น มีการบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ เป็นอย่างไร และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด

## 8. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

8.1 ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการระหว่างสายงานอื่น ๆ ในศูนย์บริการยานยนต์

8.2 ควรมีการวิจัยศึกษารูปแบบหรือวิธีการพัฒนาศักยภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานในศูนย์บริการยานยนต์

8.3 ควรมีศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการในศูนย์บริการยานยนต์ เพื่อเปรียบเทียบหาข้อบกพร่องและหาทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรค

## 9. เอกสารอ้างอิง

- [1] Office of the National Economics and Social Development Board, "The twelfth National Economic and Social Development Plan (2017 - 2021)," 2016. [Online]. Available: [https://www.nesdc.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=6422](https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6422). [Accessed 9 March 2017]. (in Thai)



- [2] Department of Land Transport, "Transport Statistics Report in 2012," 2012. [Online]. Available: [https://www.m-society.go.th/article\\_attach.pdf](https://www.m-society.go.th/article_attach.pdf). [Accessed 11 March 2017]. (in Thai)
- [3] D. C. McClelland, "Testing for Competence Rather than for Intelligence," *American Psychologists Journal*, vol. 17, pp. 1-14, 1973.
- [4] T. Silcharu, *Statistic Data Analysis and Research by SPSS and AMOS*, Nonthaburi: S.R. Printing Mass Product Publishing Company Limited, 2014. (in Thai)
- [5] N. Boonmee, "The need for self development of employee at kt zmico securities company limited/ central world branch," M.S. thesis, Master of Arts, Public and Private Management, Graduate School, Silpakorn University, 2012. (in Thai)
- [6] A. Ruktum, *Development and Training: Behavioural Education*, Bangkok: S and G Graphic Publishing, 1997. (in Thai)
- [7] N. Taweecheep, P. Keerativinitkul and W. Jatuchai, "The Need of the Proficiency Development in Hotel Personnel of Rajabhat Universities in Bangkok," *SDU Research Journal Humanities and Social Sciences*, vol. 7, no. 1, pp. 11-21, 2011. (in Thai)
- [8] D. Kumtong, "Needs for the Development of Teachers and Lecturers of Colleges in the Department of Vocational Education Chonburi," M.S. thesis, Master of Public Administration Program, Public Policy, Graduate School, Burapha University, 2001. (in Thai)
- [9] N. Thumpong, "Requirement for Continuing Career Development for the Technicians of Car Service Centers in Bangkok," M.S. thesis, Master of Business Administration, Eastern Asia Unoversity, 2009. (in Thai)
- [10] P. Ratchakom, "Needs for Self-development of Academic Supporting Staff, Chiang Mai University," M.S. thesis, Master of Business Administration, Business Administration, Maejo University, 2011. (in Thai)
- [11] S. Boonyakittikowit, "The Need for Self-development for Improving The Working Efficiency of the Departmental Officials of Finance Division Ministry of Education," M.S. thesis, Educational Administration, Graduate School, Chandrakasem Rajabhat Institute, 2001. (in Thai)
- [12] C. Maput, S. Jemkrajang and P. Sadanghan, "Needs of Human Resource Development for ASEAN Economic Community of University Employees in the Eastern of Thailand," *Journal of Education and Social Development*, vol. 10, no. 1, pp. 116-128, 2014. (in Thai)