

## 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