

ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทรถยนต์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย  
ที่มีต่อคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน  
ในการให้บริการด้านการประสานงาน

The opinion of car companies' employees in Muang district, Loei province towards  
the features of the skill development center's staff concerning coordination service

ทวีพร พงศ์พิสุทธิโกศล<sup>1</sup> อารีรัตน์ ภูธรอมะ<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีต่อคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ในการให้บริการด้านการประสานงาน กับ บริษัท รถยนต์ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน ที่มีต่อคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ในการให้บริการด้านการประสานงาน กับ บริษัท รถยนต์ จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัทรถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย จำนวน 197 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติ t-test independent และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (ANOVA) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ผลการศึกษาพบว่า

1. ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ในการให้บริการด้านการประสานงาน กับ บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก รายละเอียดพบว่า อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการสื่อสาร ( $\mu = 4.21$ ) รองลงมาคือ ด้านบุคลิกภาพภายนอก ( $\mu = 4.20$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านบุคลิกภาพภายใน ( $\mu = 4.17$ )

2. พนักงาน ที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการประสานงาน กับ บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 และพนักงาน มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการประสานงาน กับ บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: คุณลักษณะ เจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน เลย

Abstract

This research aimed to study the opinion of car company employees towards the features of the Department of Skill Development staff within Muang district, Loei province, and to compare the employees' opinion about the staff's features for the service of coordination classified by the respondents' gender, age and

<sup>1</sup> นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

<sup>2</sup> อาจารย์ ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

educational with car companies by gender, age, and level of education. The 197 research population are the employees of the car companies in Muang district, Loei province. A questionnaire was used for data collection and the statistics applied for data analysis are frequency, percentage, mean and standard deviation. The statistics for hypothesis test were t-test Independent, One-Way ANOVA and then compared the pairs with LSD (Least Significant Difference).

The research findings are showed briefly as follows :

1. The overall aspect as well as by aspect of the features of the Department of Skill Development staff about the service of coordination was obviously found at a high level. The highest mean was the communication ( $\mu = 4.21$ ) then followed the external personality ( $\mu = 4.20$ ) whilst the inner personality was found at the lowest level ( $\mu = 4.17$ ).

2. The employees with different gender and level of education have different opinion in overall aspect about the staff's service of coordination with the statistical significance at .05 level. The finding was clearly found that the employees with different age have indifferent opinion in overall aspect about the staff's service of coordination with the statistical significance at .05 level.

**Keywords:** features, staff skill development centers, Loei

## ความเป็นมาของปัญหา

มนุษย์ถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสำหรับองค์กร เพราะการทำงานส่วนใหญ่เราจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดในองค์กร เนื่องจากมนุษย์เป็นผู้ทำให้ทรัพยากรอื่นๆ มีคุณค่า การบริหารองค์กรจึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณค่า โดยการเพิ่มศักยภาพของมนุษย์ให้สูงขึ้น (ศิริพงษ์ เศษภายน, 2553) และเพื่อให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการทำงานและรวมถึงในการบริการงานด้านต่างๆ เพื่อให้มีการทำงาน การบริการที่ดีและเหมาะสมในการทำงาน โดยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นหน้าที่ที่สำคัญของการบริหารจัดการขององค์กร เนื่องจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการลงทุนด้านบุคลากร (Human capital) เพื่อให้บุคลากรมี

องค์ความรู้โดยผ่านกระบวนการศึกษาในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งการพัฒนาบุคลากรครอบคลุมการให้การศึกษาเรียนรู้ งาน การฝึกอบรมให้สามารถปฏิบัติงานได้ดี และช่วยในการพัฒนาสายงานอาชีพโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงความสามารถในการทำงานของพนักงานทั้งในฐานะปัจเจกบุคคลและกลุ่ม เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กร และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อย่างต่อเนื่องอีกทางหนึ่ง (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2556)

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรทุกระดับในองค์กรต่างๆ มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการพัฒนาฝีมือแรงงานและศักยภาพของกำลังแรงงานและผู้ประกอบการ เพื่อให้กำลังแรงงานมีฝีมือได้มาตรฐานในระดับสากล มีความสามารถในการประกอบอาชีพสอดคล้องกับความต้องการ

ต้องการของตลาดแรงงาน ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ และเพื่อส่งเสริมการเป็นผู้ประกอบการให้มีความสามารถ แข่งขันในตลาดโลกได้ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานเป็น หน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ที่เป็นแรงงานของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกำลัง แรงงานของประเทศไทยทั้งในระบบและนอกระบบโดย การสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รวมทั้ง มี บทบาทสำคัญในการติดต่อประสานงานกับสถาน ประกอบการเพื่อเข้าไปกำกับดูแลการฝึกอบรมในสถาน ประกอบการ และให้คำแนะนำกับสถานประกอบการใน ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาฝีมือแรงงาน จากภารกิจ และบทบาทสำคัญดังกล่าว จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่กรม พัฒนาฝีมือแรงงานจะต้องอาศัยบุคลากรที่มีศักยภาพมี องค์ความรู้ มีคุณลักษณะที่ดีในด้านการให้บริการ การ ติดต่อประสานงานกับสถานประกอบการ และเข้าใจ บทบาทและภารกิจหลักของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2554)

ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดเลย เป็น หน่วยงานหนึ่งที่ได้ดำเนินการเพื่อตอบสนองภารกิจต่อเนื่อง จากกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยมีภารกิจหลักคือ ดำเนินการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาฝีมือแรงงานและเพิ่ม ศักยภาพแรงงานรวมถึงผู้ประกอบการที่มีแรงงานใน องค์กรเป็นสำคัญ โดยยึดหลักว่ามนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญ ในการปฏิบัติงาน โดยจะดำเนินการทดสอบมาตรฐาน ฝีมือแรงงานและการแข่งขันฝีมือแรงงานในระดับจังหวัด ส่งเสริม ประสานการสร้างเครือข่ายการพัฒนาฝีมือและ ศักยภาพแรงงานและผู้ประกอบการรวมทั้งการบริการ ด้านกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานในระดับจังหวัด ส่งเสริม สนับสนุนภาคเอกชนให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาฝีมือ แรงงาน ตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือ แรงงานในระดับจังหวัด ซึ่งตามภารกิจข้างต้นด้าน เจ้าหน้าที่ของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดเลย นั้นจะมี

หน้าที่ติดต่อประสานงานกับสถานประกอบการ เพื่อให้ ความรู้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ช่วยกำกับดูแลการ ฝึกอบรมของสถานประกอบการ ส่งเสริม สนับสนุน การ ทำงานของสถานประกอบการให้เกิดประสิทธิภาพในการ ทำงาน (ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดเลย, 2558)

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาที่ทางศูนย์พัฒนา ฝีมือแรงงานจังหวัดเลยให้บริการผู้ที่เคยได้รับการ ฝึกอบรมกับทางศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดเลย ยัง ไม่เคยได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ที่เคยได้รับการ ฝึกอบรม ที่มีต่อคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนา ฝีมือแรงงาน ในการให้บริการด้านการประสานงาน กับ บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย โดยเฉพาะผู้ ที่เคยได้รับการฝึกอบรมรายสำคัญนั่นก็คือ บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ซึ่งมีจำนวน 4 แห่ง ได้แก่ บริษัท ไทโยต้าเมืองเลย จำกัด บริษัท ใค้วู่ฮะมอเตอร์ เลย จำกัด บริษัท เมืองเลย ฮอนด้าคาร์ส จำกัด และ บริษัทมิตซูเลย จำกัด ซึ่งมีพนักงานในบริษัท จำนวน 588 คน และเป็นสถานประกอบการที่ทางศูนย์พัฒนาฝีมือ แรงงานให้บริการในการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาฝีมือแรงงาน อย่างต่อเนื่อง ซึ่งในการให้บริการที่ผ่านมาพบว่ามีปัญหา เกี่ยวกับเรื่องการติดต่อประสานงาน ระหว่างเจ้าหน้าที่ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดเลยกับผู้รับบริการ เช่น เรื่อง วันเวลาในการให้บริการและมารับบริการ รวมถึง รายละเอียดในการฝึกอบรม ปัญหาเรื่องการติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการบางครั้งอาจจะเข้าใจ ข้อมูลข่าวสารไม่ตรงกันส่งผลให้การติดต่อประสานงาน กันไม่สำเร็จลุล่วง ซึ่งจากความสำคัญของปัญหาและการ ให้บริการกับผู้รับบริการดังกล่าว ทำให้ศูนย์พัฒนาฝีมือ แรงงานจังหวัดเลย มีความจำเป็นต้องศึกษาความคิดเห็น ของพนักงาน บริษัท รถยนต์ ทั้ง 4 แห่ง ว่ามีความคิดเห็น อย่างไรต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาฝีมือ แรงงานจังหวัดเลย โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ติดต่อ

ประสานงานระหว่างศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดเลย กับบริษัท รถยนต์ ดังกล่าว ซึ่งข้อมูลที่ได้ดังกล่าวจะเป็น ข้อมูล สารสนเทศสำคัญให้กับศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน จังหวัดเลย เพื่อนำไปใช้ปรับปรุง พัฒนาคุณลักษณะผู้ ให้บริการของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดเลยให้ดีขึ้น ให้สอดคล้องกับภารกิจของศูนย์พัฒนาฝีมือ แรงงานจังหวัดเลย เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและความ ประทับใจ ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องในการติดต่อประสานงาน โดยเฉพาะผู้รับบริการ

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจ ศึกษา เรื่อง คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาฝีมือ แรงงาน ในการให้บริการด้านการประสานงาน กับ บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย เพื่อจะได้ทราบ ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอ เมือง จังหวัด ที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์ พัฒนาฝีมือแรงงาน ในการให้บริการด้านการประสานงาน กับ บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ต่างกัน หรือไม่และเพื่อจะได้ข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ เพื่อ นำไปใช้ในการพัฒนาคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์ พัฒนาฝีมือแรงงาน ในการให้บริการด้านการประสานงาน กับ บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ให้ดีขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับ ผู้รับบริการในอนาคตต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีต่อคุณลักษณะ ของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ในการให้บริการ ด้านการประสานงานกับบริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของ พนักงาน บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีต่อคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ในการให้บริการด้านการประสานงานกับ บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย จำแนกตาม เพศ อายุ และ ระดับการศึกษา

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิง คุณภาพโดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยดังนี้

#### ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงาน บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ซึ่งรวบรวมข้อมูล จากผู้ที่เคยรับการฝึกอบรมและยังทำงานเป็นพนักงาน บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลยในปัจจุบัน โดยเป็นข้อมูล ในช่วงต้นงบประมาณปี 2557-2558 ซึ่ง รายงานไว้ เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2558 จำนวน 197 คน (ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดเลย, 2558)

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา เป็น แบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความ คิดเห็นของพนักงานบริษัทรถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย เกี่ยวกับคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์ พัฒนาฝีมือแรงงาน ในการให้บริการด้านการประสานงาน กับบริษัทรถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย จำนวน 20 ข้อ แบ่งเป็น 3 ด้านได้แก่ ด้านบุคลิกภาพภายนอก ด้านบุคลิกภาพภายใน และด้านการสื่อสาร โดยใช้

แบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับระดับคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ในการให้บริการด้านการประสานงานกับบริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-end questionnaire)

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ศึกษาทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จาก คณบดีวิทยาการการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ถึง สถานประกอบกิจการเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการรวบรวมเก็บข้อมูล

2. ผู้ศึกษาขออนุเคราะห์แจกแบบสอบถามจาก สถานประกอบกิจการ รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ได้แก่ บริษัท โตโยต้าเมืองเลย จำกัด บริษัท ใค้วยุยะมอเตอร์เลย จำกัด บริษัท เมืองเลยฮอนด้าคาร์ส จำกัด และบริษัท มิตรชูลอย จำกัด โดยดำเนินการผ่านฝ่ายบุคคล โดยทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองและผู้ช่วยผู้วิจัย จำนวน 3 คน โดยทำการแจกแบบสอบถามตามรายชื่อพนักงานที่ทำงานใน บริษัท รถยนต์ตามรายชื่อ 197 คน

3. ผู้ศึกษาจะนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มา พิจารณาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อทำการวิเคราะห์ต่อไป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ มา วิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูปตามขั้นตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์ บั้จจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบ สอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา วิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency distribution) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของ พนักงาน บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีต่อคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ในการให้บริการด้านการประสานงาน กับ บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยหา ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ )

3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบ ความความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถยนต์ ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีต่อคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ในการให้บริการด้านการ ประสานงาน กับ บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา ของผู้ใช้บริการ โดยใช้ค่าสถิติเปรียบเทียบ คือ t-test ใช้ เปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูล 2 กลุ่ม ทดสอบและ ถ้าพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ และใช้ค่าสถิติ เปรียบเทียบ คือ ANOVA เปรียบเทียบความแตกต่างของ ข้อมูลมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD Method) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555)

#### ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ในการให้บริการด้านการ ประสานงานกับ บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เลย ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

#### บั้จจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงาน บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 71.10 และ เพศหญิง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.90 และเมื่อพิจารณา อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่ มี อายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ

59.40 รองลงมา คือ ผู้ที่มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.90 ผู้ที่มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 และผู้ที่มีอายุอยู่ระหว่าง 51 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาจากระดับการศึกษาของพนักงาน บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ ผู้ที่มีระดับการศึกษา ปวส., ปวท. หรือ อนุปริญญา จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 47.20 รองลงมาเป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 และผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมปลายหรือ ปวช. จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 และผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมต้น จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

**ผลการศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีต่อคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ในการให้บริการด้านการประสานงาน กับ บริษัทรถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย**

ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีต่อคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ในการให้บริการด้านการประสานงาน กับ บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ในภาพรวม และรายด้านได้แก่ ด้านบุคลิกภาพภายนอก ด้านบุคลิกภาพภายใน และด้านการสื่อสาร ซึ่งเป็นการวิเคราะห์โดยภาพรวมผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีต่อคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ในการให้บริการด้านการประสานงาน กับ บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.19, \sigma = 0.61$ ) เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการสื่อสาร

( $\mu = 4.21, \sigma = 0.68$ ) รองลงมาคือ ด้านบุคลิกภาพภายนอก ( $\mu = 4.20, \sigma = 0.61$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านบุคลิกภาพภายใน ( $\mu = 4.17, \sigma = 0.66$ ) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้านพบว่า

1. ด้านบุคลิกภาพภายนอก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.20, \sigma = 0.61$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแต่งกายสุภาพ ( $\mu = 4.35, \sigma = 0.65$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความมีมิตรไมตรี ( $\mu = 4.26, \sigma = 0.75$ ) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแต่งกายถูกกาลเทศะ ( $\mu = 4.25, \sigma = 0.71$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ( $\mu = 4.22, \sigma = 0.74$ ) เจ้าหน้าที่เป็นคนมีสัมมาคารวะ เช่น รู้จักทักทาย โดยการไหว้ ให้เกียรติกับคนทุกระดับชั้น ( $\mu = 4.22, \sigma = 0.79$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิริยาที่สุภาพ ( $\mu = 4.19, \sigma = 0.75$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ( $\mu = 4.12, \sigma = 0.76$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ( $\mu = 3.97, \sigma = 0.82$ ) ตามลำดับ

2. ด้านบุคลิกภาพภายใน ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีต่อคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ในการให้บริการด้านการประสานงาน กับ บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ในด้านบุคลิกภาพภายใน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.17, \sigma = 0.66$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยินดี ( $\mu = 4.22, \sigma = 0.72$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ( $\mu = 4.20, \sigma = 0.74$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยคำนึงถึง

ประโยชน์ ผู้รับการฝึกเป็นที่ตั้ง ( $\mu = 4.20, \sigma = 0.78$ )  
เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม ( $\mu = 4.17, \sigma = 0.80$ )  
เจ้าหน้าที่มีสมรรถนะในการให้บริการ ( $\mu = 4.13, \sigma = 0.81$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรอบคอบในการทำงาน ( $\mu = 4.12, \sigma = 0.77$ ) ตามลำดับ

3. ด้านการสื่อสาร ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีต่อคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ในการให้บริการด้านการประสานงานกับ บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.21, \sigma = 0.68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยความสุภาพ ( $\mu = 4.31, \sigma = 0.73$ ) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่พูดจาเหมาะสมถูกกาลเทศะ ( $\mu = 4.25, \sigma = 0.70$ ) เจ้าหน้าที่เป็นบุคคลที่พูดจาน่าเชื่อถือ ( $\mu = 4.19, \sigma = 0.76$ ) เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยน้ำเสียงที่ชัดเจน ( $\mu = 4.18, \sigma = 0.80$ ) เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ( $\mu = 4.17, \sigma = 0.84$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือเจ้าหน้าที่พูดจาโดยมีหางเสียงลงท้ายด้วยเสมอ ( $\mu = 4.16, \sigma = 0.83$ ) ตามลำดับ

**ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีต่อคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ในการให้บริการด้านการประสานงานกับ บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ในภาพรวม โดยจำแนกตามเพศ ผลการศึกษาพบว่า**

1. ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีต่อคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ในการให้บริการด้านการประสานงานกับ บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง

จังหวัดเลย ในภาพรวม จำแนกตามเพศ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในภาพรวมพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อด้านบุคลิกภาพภายนอกและด้านการสื่อสาร ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีต่อคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ในการให้บริการด้านการประสานงานกับ บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบรายด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพภายนอก ด้านบุคลิกภาพภายใน และด้านการสื่อสาร ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีต่อคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ในการให้บริการด้านการประสานงานกับ บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านบุคลิกภาพภายในและด้านการสื่อสาร ส่วนด้านบุคลิกภาพภายนอกมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องนำความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีต่อคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ในการให้บริการด้านการประสานงานกับ บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย รายด้านมาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่เพื่อตรวจสอบว่าระดับการศึกษาใดบ้างที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันของพนักงาน บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีต่อคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์

พัฒนาฝีมือแรงงาน ในการให้บริการด้านการประสานงาน กับ บริษัท รถยนต์

3.1 ด้านบุคลิกภาพภายใน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีต่อคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนา ฝีมือแรงงาน ในการให้บริการด้านการประสานงาน กับ บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ด้าน บุคลิกภาพภายใน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความ คิดเห็นต่อคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาฝีมือ แรงงาน ในการให้บริการด้านการประสานงาน กับ บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ด้านบุคลิกภาพ ภายในแตกต่างกับผู้ที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา และผู้ ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือ ปวช.

3.2 ด้านการสื่อสาร พบว่า ความคิดเห็นของ พนักงาน บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่ มีต่อคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ในการให้บริการด้านการประสานงาน กับ บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ด้านการสื่อสาร จำแนก ตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ มีความแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ผู้ที่มีระดับ การศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของ เจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ในการให้บริการด้าน การประสานงาน กับ บริษัทรถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ด้านการสื่อสารแตกต่างกับผู้ที่มีระดับ การศึกษามัธยมศึกษา หรือ ปวช. และผู้ที่มีระดับ การศึกษา ปวส., ปวท. หรือ อนุปริญญา

โดยภาพรวม พบว่า ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีต่อ คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ใน การให้บริการด้านการประสานงาน กับ รถยนต์ ในเขต

อำเภอเมือง จังหวัดเลย ด้านบุคลิกภาพภายใน และด้าน การสื่อสาร จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ มีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อ คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ใน การให้บริการด้านการประสานงาน กับ บริษัท รถยนต์ ใน เขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ด้านบุคลิกภาพภายใน และ ด้านการสื่อสารแตกต่างกับผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยม ปลายหรือ ปวช. และ ผู้ที่มีระดับการศึกษา ปวส., ปวท. หรือ อนุปริญญา

### ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีต่อคุณลักษณะ ของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ในการให้บริการ ด้านการประสานงาน กับ บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอ เมือง จังหวัดเลย ผู้วิจัยได้มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามสามารถให้ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติมเกี่ยวกับ คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนา ฝีมือแรงงาน ในการให้บริการด้านการประสานงาน กับ บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย โดยผู้วิจัย ได้สังเคราะห์ข้อความและจัดลำดับเป็นจำนวนความถี่ ของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผล การศึกษาสรุปได้ดังนี้ ในด้านบุคลิกภาพภายนอก ของ เจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดเลย เจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการแต่งกายสุภาพ และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความ มีมิตรไมตรี ด้านบุคลิกภาพภายใน บริการด้วยความเต็ม ใจ และด้านการสื่อสาร เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยความสุภาพ และพูดจาด้วยน้ำเสียงที่ชัดเจน

### อภิปรายผล

การศึกษา เรื่อง คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์ พัฒนาฝีมือแรงงาน ในการให้บริการด้านการประสานงาน



กับ บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ผู้วิจัย ได้อภิปรายผลการศึกษาดังนี้

1. ผลจากการศึกษา ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีต่อ คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ในการให้บริการด้านการประสานงาน กับ บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย พบว่า ในภาพรวม อยู่ใน ระดับมาก ( $\mu = 4.20$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน

โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการสื่อสาร ( $\mu = 4.22$ ) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ภารกิจหลักของ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ คือ การติดต่อ ประสานงาน เกี่ยวกับการ จัดกิจกรรมต่างๆ ให้กับผู้รับบริการ เช่น การจัดโครงการ อบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน การพัฒนาทักษะให้กับแรงงาน ในองค์กรต่างๆ จึงทำให้ผู้รับบริการมองว่าการสื่อสารเป็น เรื่องที่มีความสำคัญอันดับต้นๆ ซึ่งในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ฯ นั้น จะต้องมี การสื่อสารกับผู้รับบริการด้วย ความสุภาพ เหมาะสม ให้เกียรติผู้ที่ต้องติดต่อ ประสานงาน มีทักษะในการพูด การใช้เสียงที่เหมาะสม เพื่อให้การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการมี ความถูกต้อง ชัดเจนและเข้าใจตรงกัน และทำให้ ผู้รับบริการประทับใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมิต ษ์ขณูกร (2553) และจินตนา บุญบงการ (2539) ที่ได้ให้ ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านการสื่อสารไว้ว่า การสื่อสารถือ ได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน โดยผู้พูด จะต้องพูดด้วยความสุภาพ พูดจากับ ผู้รับบริการด้วยเสียงที่ชัดเจนสุภาพ ไพเราะ รวมถึงการ สื่อสารข้อมูลต่างๆ จะต้องเข้าใจได้ง่าย เวลาพูดต้องให้ เกียรติผู้รับบริการ ทุกคำพูดต้องเป็นที่ยอมรับและ น่าเชื่อถือ และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตรลดา เทวี ทิวรักษ์ (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการ ให้บริการของสายการบินเอเซีย นำ ผลการวิจัยพบว่า

ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ได้แก่ การ ติดต่อสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ อยู่ใน ระดับสูง และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัย ภรรคพล อุตระทอง (2552) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึง พอใจของลูกค้าต่อการให้บริการศูนย์บริการ บริษัท ไทย ชัมซุง อิเลคทรอนิคส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง และพึงพอใจต่อการสื่อสาร คือ การประสานงาน เกี่ยวกับการบริการ อยู่ในระดับมาก

ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้าน บุคลิกภาพภายใน ( $\mu = 4.18$ ) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การ รับรู้ของพนักงาน บริษัท รถยนต์ ที่มีต่อการแสดงออกของ เจ้าหน้าที่ด้านบุคลิกภาพภายใน เช่น ความเต็มใจ ความ ยินดี ความเอาใจใส่ต่อการให้บริการผู้รับบริการ ยังไม่ ชัดเจน และอาจเป็นเพราะการแสดงออกถึง ความเต็มใจ ยินดีและเอาใจใส่ในการทำงานต่อผู้รับบริการยังไม่ดีพอ จึงทำให้ผู้รับบริการยังไม่พอใจเท่าที่ควร ดังจะเห็นได้จาก ผลการศึกษาที่พบว่า ด้านความรอบคอบในการทำงาน มี ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นเจ้าหน้าที่ควรมีการพัฒนาการ แสดงออกและการทำงานให้มีความรอบคอบมากขึ้นเพื่อ ทำให้ผู้รับบริการรับรู้และพึงพอใจต่อการให้บริการมาก ยิ่งขึ้น เช่น ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ การจัดเตรียม เอกสารเพื่อไปติดต่อประสานงานให้ครบถ้วน ซึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดของ สมิต ษ์ขณูกร (2553) และ จินตนา บุญบงการ (2539) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ให้บริการ จะต้องมีบุคลิกภาพภายในที่ดี โดยทุกครั้งที่ให้บริการต้อง บริการด้วยความจริงใจ เต็มใจมีความเป็นมิตรที่ดีต่อ ผู้รับบริการ รวมถึงในการบริการนั้นจะต้องให้บริการ ผู้รับบริการด้วยความละเอียดรอบคอบ ไม่ให้เกิดปัญหา ข้อบกพร่องในการบริการ รวมถึงต้องซื้อสัตย์ต่อ ผู้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตรลดา เทวีทิวรักษ์ (2549) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง

คุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชีย นำผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ายึดมั่นความพึงพอใจ ด้านบุคลิกภาพภายใน ได้แก่ ความมีน้ำใจ อยู่ในระดับสูง และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภรรคพล อุตระทอง (2552) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการศูนย์บริการ บริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังและพึงพอใจต่อด้านบุคลิกภาพภายใน คือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ที่มีต่อคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ในการให้บริการด้านการประสานงาน กับ บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย จำแนกตามเพศ พนักงาน ผลการศึกษาพบว่า

2.1 พนักงาน ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ในการให้บริการด้านการประสานงาน กับ บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานชายและหญิง อาจจะมีความต้องการให้ผู้ให้บริการแสดงออกต่อตนต่างกันไป เช่น ผู้หญิง จะมีความละเอียดอ่อน อาจจะต้องการให้ผู้ให้บริการบริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยนโดย เอาใจใส่ พูดยาสุภาพ ไพเราะ ส่วนผู้ชาย โดยธรรมชาติจะมีความกระฉับกระเฉง คล่องแคล่ว อาจจะต้องการการบริการที่ กระฉับกระเฉง รวดเร็วกว่าความอ่อนโยน อ่อนหวานเหมือนผู้หญิง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ดวงอุมา ไสภา (2551) ที่ได้เสนอไว้ว่า เพศ ซึ่งเป็นปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย เป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล ซึ่งอาจจะทำให้เกิดแตกต่างกันไป และยังคงสอดคล้องกับผล

การศึกษาของ มณฑร โฉมมงคล (2550) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในจังหวัดสมุทรปราการ ที่พบว่า เพศต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

2.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ในการให้บริการด้านการประสานงาน กับ บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้รับบริการที่ทำงานในบริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ส่วนใหญ่เป็นผู้บรรลุนิติภาวะแล้ว จึงมีความเป็นผู้ใหญ่ มีเหตุมีผล มีความเข้าใจในบทบาทของผู้ให้บริการ จึงมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ในการให้บริการด้านการประสานงาน ใกล้เคียงและไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ดวงอุมา ไสภา (2551) ที่ได้เสนอไว้ว่า อายุ ซึ่งเป็นปัจจัยทางร่างกาย เป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลซึ่งอาจจะทำให้คนคิดเหมือนกันได้ และยังคงสอดคล้องกับผลการศึกษาซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มณฑร โฉมมงคล (2550) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

2.3 พนักงาน ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ในการให้บริการด้านการประสานงาน กับ บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะระดับการศึกษาของพนักงานที่ต่างกัน ทำให้พนักงานมีความรู้และประสบการณ์ในการทำงานและ

การรับรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะของคนมา มาก ทำให้สามารถเปรียบเทียบได้ว่า ใครที่ให้บริการดีหรือไม่ดี ใครมีกิริยาที่เหมาะสมไม่เหมาะสม ใครแต่งกายดีไม่ดี ใครพูดจาดีหรือไม่ดี และโดยเฉพาะคนที่ม ีระดับการศึกษาสูง ก็จะมีความรู้กว้างและหลากหลายมากขึ้นทำให้ อาจมีความคาดหวังต่อการให้บริการมากขึ้นเช่นเดียวกัน จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ระดับการศึกษาจึงมีผลต่อความ คิดเห็นของพนักงานต่อคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ดวงอุมา ไสภา (2551) ที่ได้เสนอไว้ว่า ระดับการศึกษา มีอิทธิพลต่อการ แสดงออก ซึ่งความคิดเห็นของบุคคลอาจแตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาลดคล้องกับงานวิจัย ของ มณฑกร โฉมมงคล (2550) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดสมุทรปราการ พบว่าลูกค้าที่มี การศึกษาต่างกัน จะรับรู้ต่อระดับคุณภาพการให้บริการที่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิจัย แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์ พัฒนาฝีมือแรงงาน ให้บริการด้านการประสานงานกับ บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย โดย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการสื่อสาร รองลงมา คือ ด้านบุคลิกภาพภายนอก และ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ที่สุดคือด้านบุคลิกภาพภายใน ตามลำดับ

นอกจากนั้นผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่า พนักงาน ที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความ คิดเห็นในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ .05 แต่พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น ใน ภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ข้อเสนอแนะ

การศึกษาคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศูนย์ พัฒนาฝีมือแรงงาน ในการให้บริการด้านการประสานงาน กับ บริษัท รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเลย ผู้วิจัย ขอเสนอแนะต่างๆดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านบุคลิกภาพภายนอก พบว่า จะต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายที่ต้องมีความสุภาพ เหมาะสมต่อการให้บริการ ซึ่งจะทำให้เป็นที่ประทับใจกับ ผู้พบเห็น เพราะการแต่งกายเป็นบุคลิกภาพภายนอกที่ผู้ พบเห็นสามารถสังเกตเห็นได้ง่ายชัดเจน ดังนั้น เจ้าหน้าที่ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดเลย จะต้องแต่งกายให้ สุภาพเหมาะสมในการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจ ให้กับผู้รับบริการ

2. ด้านบุคลิกภาพภายใน พบว่า เจ้าหน้าที่ จะต้องให้บริการด้วยความยินดี เพราะการที่ เจ้าหน้าที่ ของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดเลย ให้บริการ ผู้รับบริการด้วยความยินดี เต็มใจ ตั้งใจจริง ในการ ให้บริการ จะทำให้ผู้รับบริการ รู้สึกดีกับการบริการของ เจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดเลย เพราะเป็น สิ่งที่สามารถสัมผัสหรือรับรู้ต่อการแสดงออกของ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนา ฝีมือแรงงานจังหวัดเลย จะต้องให้บริการผู้รับบริการ ด้วย จิตใจที่ดีและเต็มเปี่ยมไปด้วยความจริงใจ เต็มใจ เพื่อ สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการเสมอ

3. ด้านการสื่อสาร พบว่า เจ้าหน้าที่ควรให้ ความสำคัญกับเรื่องการพูดจา โดยจะต้องพูดจาด้วย ความสุภาพ ใช้ภาษา น้ำเสียงได้อย่างเหมาะสมและถูก กาลเทศะต่อผู้รับบริการ เพราะการพูดเป็นสิ่งที่ ผู้รับบริการ รับรู้ และสัมผัสได้ และมีผลต่อความพอใจ และไม่พอใจของผู้รับบริการ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนา ฝีมือแรงงานจังหวัดเลย ควรให้ความสำคัญกับการพูด

โดยจะต้องรักษามาตรฐานการพูด ให้มีความเหมาะสม เรื่องภาษา น้ำเสียง และกาลเทศะ เพื่อให้ผู้รับบริการฟังพอใจและประทับใจ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนารูปแบบ การประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดเลย เพื่อให้ศูนย์ฯ มีรูปแบบการ ประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมและทำให้งานของศูนย์พัฒนา ฝีมือแรงงานจังหวัดเลย บรรลุวัตถุประสงค์และสอดคล้อง กับนโยบายของรัฐบาล

2. ควรศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริหารงานศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดเลย ให้มี ประสิทธิภาพ เพื่อให้การบริหารงานศูนย์ฯ มีความเป็น มืออาชีพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าต่อ งบประมาณของภาครัฐและเกิดประโยชน์ต่อสังคม

## เอกสารอ้างอิง

พัฒนาฝีมือแรงงาน, กรม. (2554). **กฎกระทรวงแบ่ง**

**ส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน.**

<<http://home.dsd.go.th>> (20 เมษายน).

จิตจรดดา เทวีทิวารักษ์. (2549). **คุณภาพการให้บริการ**

**ของสายการบินเอเชียาน่า.** วิทยานิพนธ์

ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรม

ราชูปถัมภ์.

จินตนา บุญบงการ. (2539). **การสร้างจิตสำนึกการ**

**ให้บริการกับการปรับปรุงการบริการ**

**ภาครัฐในเอกสารวิชาการ ปีแห่งการ**

**ส่งเสริมการบริการการประชาชนของรัฐ**

**ลำดับที่ 6 คณะกรรมการปฏิรูประบบ**

**ราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี.** กรุงเทพฯ :

ฟอร์แมนพริ้นติ้ง.

ดวงอุมา ไสภา. (2551). **ระดับความคิดเห็นของ**

**ประชาชนต่อการให้บริการของสำนัก**

**ทะเบียน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัด**

**มหาสารคาม.** วิทยานิพนธ์ปริญญา

มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). **การวิจัยและวิเคราะห์**

**ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS.**

พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ : บิสิเนสสอร์ แอนด์

ดี.

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2556). **การจัดการและการ**

**พัฒนาทรัพยากรมนุษย์.** กรุงเทพฯ :

ปัญญาชน ดิสทริบิวเตอร์.

ภรรคพล อุดระทอง. (2552). **ความคาดหวังและความ**

**พึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ**

**ศูนย์บริการ ไทยซัมซุง อิเลคทรอนิกส์**

**จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์

ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

มนทพร ไฉมมงคล. (2550). **คุณภาพการให้บริการ**

**ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน).**

สมุทรปราการ : ม.ป.พ.

ศิริพงษ์ เศาภายน. (2553). **การบริหารทรัพยากร**

**มนุษย์.** กรุงเทพฯ : บิ๊ค พอยท์.

พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดเลย, ศูนย์. (2558). **โครงการ**

**บำบัดทุกข์บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้**

**ประชาชน.** <<http://home.dsd.go.th/loi>>

(20 พฤษภาคม).

สมิต สัชฌุกร. (2553). **ศิลปะการให้บริการ.** พิมพ์ครั้งที่

ที่ 4. กรุงเทพฯ : สายธาร.