

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

การประเมินการให้บริการด้านการฝึกอบรมของ  
ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดพะเยา

ผู้เขียน

นายพันธ์ศักดิ์ อสงไขยวัฒนกุล

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ.ดร.วินัส ฤชาชัย

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

อ.ดร.รสริน โอสถำนันต์กุล

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มี 3 วัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อประเมินถึงพฤติกรรมการให้บริการฝึกอบรมศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดพะเยา 2) เพื่อประเมินปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการฝึกอบรมศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดพะเยา 3) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝึกอบรมศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดพะเยา ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์เป็นข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่เคยใช้บริการฝึกอบรมศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดพะเยา ซึ่งเลือกวิธีการสุ่มแบบบังเอิญจากประชากร จำนวน 400 ราย และใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล และการจัดอันดับความสำคัญโดยอาศัยมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert Scale)

ผลการศึกษาลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ที่เคยใช้บริการฝึกอบรมศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดพะเยา จำนวน 400 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41 – 60 ปี มีรายได้ไม่เกิน 8,000 บาทต่อเดือน มีระดับการศึกษาดำรงหรือเทียบเท่ามัธยมต้น มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดพะเยา และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป

ผลการศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างผู้ที่เคยใช้บริการฝึกอบรมศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดพะเยา พบว่า ส่วนใหญ่จะใช้วิธีการสมัครด้วยตนเอง และใช้บริการเป็นครั้งแรก โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการฝึกอบรมเพื่อประกอบอาชีพ ซึ่งทราบแหล่งข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์ ป้ายประกาศ

ผลการศึกษาด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการฝึกอบรมศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดพะเยา พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ที่เคยใช้บริการฝึกอบรมศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดพะเยาให้ความสำคัญในสามลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ และปัจจัยด้านบุคลากร ตามลำดับ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่เคยใช้บริการฝึกอบรมศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดพะเยา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้าน ดังนี้ 1) ด้านการบริการและคุณภาพการให้บริการ ให้ความพึงพอใจการมีอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการมากที่สุด 2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ/วิทยากร/ครู ให้ความพึงพอใจวิทยากรมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้เข้าใจมากที่สุด 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ให้ความพึงพอใจมีความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมากที่สุด 4) ด้านประโยชน์ของการฝึกอบรม ให้ความพึงพอใจสามารถใช้ในการประกอบอาชีพได้มากที่สุด

**Independent Study Title** A Training Service Evaluation of the Center for Skills Development in Phayao Province

**Author** Mr.Pansak Asongchaiwattanakul

**Degree** Master of Economics

**Independent Study Advisory Committee**

Assoc.Prof.Dr.Venus Rauechai

Advisor

Lect.Dr.Rossarin Orsatanunkul

Co-advisor

## ABSTRACT

This research aimed to study the following areas: (1) to evaluate behaviors for using Centre for Skills Development in Phayao province (2) to evaluate marketing factors which are influence consumers' decision in using training service of the Center for Skills Development in Phayao province and (3) to evaluate consumers' satisfaction towards the use of training service of the Center for Skills Development in Phayao province. Questionnaires were used to collect primary data from 400 samples who were randomly selected and who were the clients of training service of the Center for Skills Development in Phayao province. Descriptive statistic, rating scale and Likert scale were used as an evaluation method.

According to findings, the general characteristics of the studied sample could be characters as; male aged between 41- 60 years old, 8000 THB with an areas monthly of less than educated to high school or equivalent education, resided in Phoyao province and employed as general workers.

Considering behavior of samples who were the clients of training service at the Center Skills Development in Phayao province, most registrations were done independently. The samples first approached to the center for the purpose of registering to the skill development for career seminar which was known via printed media and sign boards.

Reference to marketing factors which influenced the samples' decision in registering to the Centre for Skills Development in Phayao province, the most important these factors were services, products and personnel, respectively.

In term of samples' satisfactions; innovated and high technology equipments fell under service and quality section; experienced lecturer to transfer knowledge fell under personnel section; well equipped center fell under facilities section and knowledge adoption for career fell under benefits of the training section were the most four satisfactory matters.