



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11
The 11th STOU National Research Conference

การประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน
ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี
Assessing the Effectiveness of National Skill Standards Test Service
of the Suphanburi Institute for Skill Development

เสาวลักษณ์ น้อยอุทัย (Saovaluk Noiuthai)¹ เฉลิมพงศ์ มีสมนัย (Chaloemphong Misomnai)² ลักษณา ศิริวรรณ (Luksana Siriwan)³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ศึกษาปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงประเมินโดยการสอบถามความคิดเห็นของบุคคลที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือผู้เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ในปีงบประมาณ 2563 จำนวน 1,097 คน กลุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มแบบหลายขั้นตอน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เครซี่และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 285 คน การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ขั้นตอนที่ 1 เป็นการสุ่มแบบง่าย โดยการจับสลากสาขา ขั้นตอนที่ 2 เป็นการสุ่มแบบช่วงชั้นตามสาขาอาชีพ ขั้นตอนที่ 3 เป็นการสุ่มแบบบังเอิญหรือตามสะดวก จำนวน 285 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า (1) ประสิทธิภาพการให้บริการการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีในภาพรวมมีประสิทธิผลในระดับมาก ถือว่าผ่านเกณฑ์ประเมิน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประสิทธิผลในด้านปัจจัยนำเข้า ผลผลิตการให้บริการสภาวะแวดล้อมในการให้บริการ และกระบวนการให้บริการมีประสิทธิผลการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้านตามลำดับ ถือว่าผ่านเกณฑ์ประเมิน (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ อายุ สถานภาพการทำงาน อาชีพ ภูมิฐานะช่วงระยะเวลาที่ใช้บริการและจำนวนครั้งในการรับบริการ ต่างกันมีความคิดเห็นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นไม่ต่างกัน ปัญหาการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี คือด้านปัจจัยนำเข้ามีงบประมาณจำกัด และด้านกระบวนการคือวิธีดำเนินงาน/ขั้นตอนการดำเนินงานด้านการให้บริการทดสอบที่ยุ่งยาก และซับซ้อน (3) สำหรับแนวทางในการแก้ไขปัญหาจำแนกเป็นรายด้าน คือ 1) ด้านสภาวะแวดล้อม ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลการเดินทางเพิ่มมากขึ้น 2) ด้านปัจจัยนำเข้า ควรปรับปรุงพัฒนาเครื่องมืออุปกรณ์ ซึ่งมีอายุการใช้งานนาน ไม่ทันสมัย 3) ด้านกระบวนการ ควรประชาสัมพันธ์วิธีการดำเนินงาน/ขั้นตอนการดำเนินงานในทุกขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง ให้ผู้รับบริการได้รับทราบก่อนที่จะตัดสินใจเข้ารับบริการ 4) ด้านผลการดำเนินงาน ควรปรับปรุงระยะเวลาในการจัดสอบ เนื่องจากมีข้อกำหนดการต่อเวลา ทำให้มีระยะเวลารอคอยไม่สามารถเข้าสอบได้ตามเวลาที่กำหนด

คำสำคัญ ประสิทธิภาพการให้บริการ การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี

¹ นักศึกษาสาขาวิทยาการจัดการ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

² รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลักษณา ศิริวรรณ ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11

The 11th STOU National Research Conference

Abstract

The objectives of this research were to study national skill standards test service of Suphanburi Institute for Skill Development in several purposes by (1) assessing the effectiveness of national skill standards test service (2) comparing examiner's opinion on effectiveness of national skill standards test service that individually classified, and (3) studying problem and to suggest solution of national skill standards test service. This independent study was evaluation research by asking examiner's opinion on of national skill standards test service that was held by Suphanburi Institute for Skill Development. The population used in the study was those who took the National Skills Standards Test at the Institute of Skill Development 2, Suphanburi. In fiscal year 2020, the number of 1,097 people The sample was multi-stage sampling. The sample size was obtained from the sample size table. Krejcie and Morgan the sample consisted of 285 people. Multi Stage Sampling, Step 1 was Simple Random Sampling by branch random sampling, Step 2 was Stratified Random Sampling according to Occupational field, step 3 is random randomization or convenience (Convenience Sampling) for 285 people. Tool employed questionnaire, and analyzed by mean, percentage, arithmetic average, standard deviation, T-test, ANOVA, and Content Analysis. The results of the study revealed that (1) the overall evaluation of national skill standards test service of Suphanburi Institute for Skill Development was founded in the high level, that passed the criteria. When considering as, input, output, environment, and processing were in the high level and also met the set of criteria (2) to compare the examiners' opinion on the test service, and when individual classified by, gender, position, occupation, residence, and times met the difference statistically significant at .05. On the contrary, when generalize by graduation were not different to comment on the processing of test service, that was complicated and confused. (3) to suggest the solutions as for the following aspects 1) for environment; they should advertised more about travelling 2) for input; they should have more brand new equipment 3) for processing; they should published how to examination to examiners in every steps before making the decision 4) for overall operation; they should manage about test period firmly because that made the waiter did not have so much time to test.

Keywords: Effectiveness test service, National skill standards test service, Suphanburi Institute for Skill Development



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11 The 11th STOU National Research Conference

บทนำ

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2559 ได้กำหนดภารกิจของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานไว้คือ การส่งเสริมและพัฒนาฝีมือและศักยภาพของกำลังแรงงานและผู้ประกอบการ เพื่อให้กำลังแรงงานมีฝีมือได้มาตรฐานในระดับสากล มีความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ พัฒนาประสิทธิภาพของผู้ประกอบกิจการให้สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก และควบคุมกำกับดูแลการประกอบอาชีพที่อาจเป็นอันตรายต่อสาธารณะหรือต้องใช้ความรู้ความสามารถ

ในปัจจุบันการให้บริการของภาครัฐได้มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูประบบราชการที่มีเป้าหมาย คือ ให้ระบบราชการมีขนาดเล็กลงและการจัดโครงสร้างองค์กรภาครัฐให้เน้นหลักการพัฒนาศักยภาพ การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ มีการบริหารงานอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ ประชาชนที่มาติดต่อได้รับความพึงพอใจและพร้อมให้ความร่วมมือกับภาครัฐ ประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นไม่ใช่กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งแต่มุ่งหวังเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นและนำไปสู่การพัฒนาประเทศ พัฒนาบุคลากรภาครัฐให้เป็นข้าราชการยุคใหม่ สามารถให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็ว ครบถ้วน เน้นประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ โดยใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี เป็นหน่วยงานราชการที่ให้บริการแก่ประชาชนในด้านการพัฒนาฝีมือแรงงาน การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน และส่งเสริมให้สถานประกอบการทั้งภาครัฐและเอกชนนำมาตรฐานฝีมือแรงงานไปใช้ ผู้ศึกษาเห็นว่างานที่ให้บริการแก่ประชาชนยังพบปัญหาในทางปฏิบัติ เช่น กฎ ระเบียบที่ยุ่งยากซับซ้อน ความไม่ทันสมัยของเครื่องมือในการให้บริการ การให้บริการมีหลายขั้นตอน เกิดความล่าช้า ไม่สะดวกและเป็นธรรมแก่ผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแรงงานในสถานประกอบการ ปัญหาเหล่านี้ได้แก้ไขด้วยวิธีการบริหารจัดการไปแล้ว แต่ปัญหายังไม่สิ้นสุด ดังนั้นจึงสมควรที่จะได้มีการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยใดที่ทำให้เกิดปัญหา จึงจำเป็นต้องศึกษาเพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาได้อย่างสมบูรณ์ต่อไป ซึ่งผลจากการประเมินการให้บริการดังกล่าว จะทำให้ผู้บริหารองค์กร และผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง จะได้นำไปปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการให้บริการมากที่สุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11
The 11th STOU National Research Conference

กรอบแนวคิด

การประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้ตัวแบบการประเมินประสิทธิผลคือ แบบจำลองการประเมินแบบซิปปี้ (CIPP Model) ของ Daniel Stufflebeam และคณะ (1971) สำหรับการประเมินประสิทธิผลจะประเมินโดยครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติ ของ CIPP Model เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล ซึ่งการศึกษานี้ผู้ศึกษาได้ใช้เกณฑ์ด้านผลลัพธ์การดำเนินการเป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติด้านประสิทธิผล ทั้งนี้สามารถแสดงได้ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11

The 11th STOU National Research Conference

ระเบียบวิธีการศึกษา

รูปแบบการศึกษา เรื่อง การประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี เป็นการศึกษาเชิงประเมินที่ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียวโดยใช้แบบสอบถาม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ในปีงบประมาณ 2563 จำนวน 1,097 คน

กลุ่มตัวอย่าง เป็นการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากการอ่านตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เครซี่ซีและมอร์แกน ขนาดประชากรจำนวน 1,097 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 285 คน

การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling)

ขั้นตอนที่ 1 เป็นการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลากสาขา สาขาอาชีพช่างไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ ได้แก่ สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคารและสาขาช่างเครื่องปรับอากาศในบ้านและการพาณิชย์ขนาดเล็ก สาขาอาชีพช่างอุตสาหกรรม ได้แก่ ช่างควบคุมเครื่องกลึง CNC และสาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ สาขาอาชีพเครื่องกล ช่างซ่อมรถยนต์และสาขาช่างบำรุงรักษารถยนต์ และสาขาอาชีพช่างก่ออิฐ ได้แก่ สาขาช่างก่ออิฐ ได้แก่ ช่างก่ออิฐ

ขั้นตอนที่ 2 เป็นการสุ่มแบบช่วงชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสาขาอาชีพ

ขั้นตอนที่ 3 เป็นการสุ่มแบบบังเอิญหรือตามสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบสำรวจรายการ (Check List) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับตัวแปรอิสระต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา ประสบการณ์การทำงาน เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานสาขา จำนวนครั้งในการรับบริการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบริบท 2) ด้านปัจจัยนำเข้า 3) ด้านกระบวนการดำเนินงานการให้บริการ 4) ด้านผลผลิตการให้บริการทดสอบฝีมือแรงงานมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการทดสอบฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การหาค่าความเที่ยงตรง โดยนำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นแล้วนำไปให้ผู้มีประสบการณ์และเชี่ยวชาญได้ตรวจสอบและแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามฉบับร่าง จากนั้นจึงนำมาปรับปรุงแก้ไขและพิมพ์เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ต่อไป นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขและดำเนินการในขั้นตอนต่อไป



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11
The 11th STOU National Research Conference

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาที่จะวัดว่ามีความชัดเจนครอบคลุมวัตถุประสงค์ในการวิจัย และมีความเหมาะสม และนำแบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องทั้งเรื่องภาษา และเนื้อหาตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบ แก่ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน

3. การหาค่าความเชื่อมั่น โดยการนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไข ตามผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว ไปทดลองใช้ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (Try Out) จำนวน 30 คน แล้วจึงนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ของ แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach,1990) (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544) ซึ่งจะต้องได้ค่าความเชื่อมั่นยอมรับที่ 0.800 โดยผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น พบว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.856 อยู่ในระดับดี จึงนำแบบสอบถามที่ผ่านการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือแล้วนำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษครั้งนี้จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ สถิติเชิงพรรณนาเพื่อพรรณนาเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามโดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ เป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามโดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในด้านของภาพรวมและรายข้อ จากนั้นนำค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ 5 ระดับ และการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติอนุมาน (inferential statistic) ประกอบด้วยการทดสอบ ที (t-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One Way ANOVA) การหาค่าความถี่และค่าร้อยละ สำหรับการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) สำหรับปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

เกณฑ์การประเมิน ตามตัวแบบ(CIPP Model) กำหนดไว้ดังนี้ (เฉลิมพงศ์ มีสมนัย (2560)

1) การประเมินบริบท ประเมินจากสภาพแวดล้อมการดำเนินงานด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน โดยกำหนดระดับการประเมินความคิดเห็นโดยใช้เกณฑ์การตัดสินระดับมากขึ้นไป (มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 ขึ้นไปจากการประเมิน 5 ระดับ) ถือว่าผ่านการประเมิน

2) การประเมินปัจจัยนำเข้า ประเมินจากปัจจัยนำเข้าเพื่อการดำเนินงานด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน โดยกำหนดระดับการประเมินความคิดเห็นโดยใช้เกณฑ์การตัดสินระดับมากขึ้นไป (มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 ขึ้นไปจากการประเมิน 5 ระดับ) ถือว่าผ่านการประเมิน

3) การประเมินกระบวนการดำเนินงาน ประเมินจากกระบวนการดำเนินงานด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน โดยกำหนดระดับการประเมินความคิดเห็นโดยใช้เกณฑ์การตัดสินระดับมากขึ้นไป (มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 ขึ้นไปจากการประเมิน 5 ระดับ) ถือว่าผ่านการประเมิน

4) การประเมินผลผลิต ประเมินจากคุณภาพของการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน โดยกำหนดระดับการประเมินความคิดเห็นโดยใช้เกณฑ์การตัดสินระดับมากขึ้นไป (มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 ขึ้นไปจากการประเมิน 5 ระดับ) ถือว่าผ่านการประเมิน



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11
The 11th STOU National Research Conference

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การศึกษาข้อ 1 เพื่อประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี พบว่า การประเมินประสิทธิผลการให้บริการพบว่า ในภาพรวมมีประสิทธิผลในระดับมาก ($\bar{X}=4.23$) ผ่านเกณฑ์ประเมินจากเกณฑ์การตัดสินระดับมากขึ้นไปโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 ขึ้นไปจากการประเมิน 5 ระดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าปัจจัยนำเข้า ผลผลิตการให้บริการ สภาวะแวดล้อมในการให้บริการ และกระบวนการให้บริการมีประสิทธิผลการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X}=4.48, 4.48, 4.02$ และ 3.92) ตามลำดับ ถือว่า ผ่านเกณฑ์ประเมิน แสดงได้ดังตารางต่อไปนี้

ระดับประสิทธิผลการให้บริการ	ระดับความเหมาะสม			ผลการประเมินตามเกณฑ์
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	
1. สภาวะแวดล้อมในการให้บริการ	4.02	0.64	มาก	ผ่าน
2. ปัจจัยนำเข้า	4.48	0.55	มาก	ผ่าน
3. กระบวนการให้บริการ	3.92	0.81	มาก	ผ่าน
4. ผลผลิตการให้บริการ	4.48	0.55	มาก	ผ่าน
รวม	4.23	0.64	มาก	ผ่าน

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านสภาวะแวดล้อม พบว่าในภาพรวมมีประสิทธิผลในระดับมาก ($\bar{X}=4.02$) ผ่านเกณฑ์ประเมิน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ รวดเร็ว แจ้งข้อมูลครบถ้วน การสื่อสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลการดำเนินงานทดสอบครบถ้วน ถูกต้องมีจุดบริการประชาสัมพันธ์เข้าถึงได้ง่าย และการเดินทางมารับบริการเป็นไปได้อย่างสะดวกมีผลการประเมินอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X}=4.45, 3.94, 3.92$ และ 3.77) ผลการประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านปัจจัยนำเข้าพบว่า ในภาพรวมมีประสิทธิผลในระดับมาก ($\bar{X}=4.48$) ผ่านเกณฑ์ประเมิน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ทดสอบสามารถสื่อสารกับผู้เข้ารับการทดสอบให้เข้าใจเนื้อหา โจทย์คำถาม และขั้นตอนการทดสอบ การปฏิบัติงานของผู้ทดสอบมีมารยาท เอาใจใส่ ความพร้อมเครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการ และ มีงบประมาณเพียงพอในการให้บริการ มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X}=4.61, 4.57, 4.46$ และ 4.29) ตามลำดับ ถือว่าทุกข้อผ่านเกณฑ์ประเมิน ผลการประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการพบว่า ในภาพรวมมีประสิทธิผลในระดับมาก ($\bar{X}=3.92$) ผ่านเกณฑ์ประเมิน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากในด้านความเหมาะสมของระยะเวลาดำเนินงาน มีการวางแผนดำเนินงานกิจกรรม และการติดตามผลการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน ($\bar{X}= 4.31, 4.29$, และ 4.17) ตามลำดับ ถือว่าทุกข้อผ่านเกณฑ์ประเมิน สำหรับในส่วนที่เกี่ยวข้องวิธีดำเนินงาน/ขั้นตอนการดำเนินงานยุ่งยาก ซับซ้อน นั้นพบว่า มีประสิทธิผลในระดับปานกลาง ($\bar{X}= 2.91$) ถือว่าไม่ผ่านประเมินตามเกณฑ์ แสดงว่าในความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานมีความยุ่งยาก มีขั้นตอนการดำเนินงานที่มีรายละเอียดและซับซ้อน สร้างความยุ่งยากต่อการทดสอบฝีมือแรงงาน แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาประกอบกับค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีค่าเท่ากับ 1.36 แสดงว่าในการตอบแบบสอบถามในข้อคำถามนี้ผู้ตอบมี



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11

The 11th STOU National Research Conference

ความเห็นที่แตกต่างกันมาก มีทั้งส่วนที่เห็นว่าเป็นขั้นตอนการดำเนินงานที่ยังยาก ซับซ้อน และมีส่วนที่เห็นว่าเป็นขั้นตอนที่ไม่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน รวมอยู่ด้วย ผลการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านผลผลิตการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าในภาพรวมมีประสิทธิภาพในระดับมาก ($\bar{X}=4.48$) ผ่านเกณฑ์ประเมิน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่องความเป็นกลาง ความเป็นธรรม ความเที่ยงตรง และความน่าเชื่อถือของกระบวนการทดสอบ และข้อความสะดวกในการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ($\bar{X}=4.51$ และ 4.51) ตามลำดับ ถือว่าผ่านเกณฑ์ประเมินทั้ง 2 ข้อ สำหรับในข้อ 15. ความเหมาะสมของวิธีการ และเนื้อหาที่นำมาใช้ในการทดสอบ ข้อ 14. ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน และข้อ 16. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการจัดสอบนั้นพบว่ามีประสิทธิภาพในระดับมาก ($\bar{X}=4.48, 4.45$ และ 4.45) ตามลำดับ ถือว่าผ่านประเมินตามเกณฑ์ทั้ง 3 ข้อ

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การศึกษาข้อ 2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

1. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านสถานะแวดล้อม กระบวนการ และผลผลิตไม่แตกต่างกัน แต่จะมีความคิดเห็นต่อปัจจัยนำเข้าแตกต่างกัน โดยเพศชายเห็นว่าประสิทธิภาพการให้บริการสูงกว่าเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการจำแนกตามช่วงอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านกระบวนการ และด้านผลผลิตไม่แตกต่างกัน แต่จะมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านสถานะแวดล้อมและด้านปัจจัยนำเข้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ จึงต้องทำการเปรียบเทียบรายคู่ว่าช่วงอายุใดที่แตกต่างกันโดยการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ ผลการเปรียบเทียบด้านสถานะแวดล้อมพบว่า ช่วงอายุ 31-40 ปี, ช่วงอายุ 41-50 ปี และมากกว่า 50 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านสถานะแวดล้อมต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี โดยที่ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี, ช่วงอายุ 31-40 ปี และช่วงอายุ 41-50 ปี เห็นว่ามีประสิทธิภาพมากกว่า ตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบด้านปัจจัยนำเข้าพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี, ช่วงอายุ 20-30 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านปัจจัยนำเข้าต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี โดยที่ช่วงอายุ 31-40 ปี, ช่วงอายุ 20-30 ปี เห็นว่ามีประสิทธิภาพมากกว่าตามลำดับ และช่วงอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านปัจจัยนำเข้าต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 20-30 ปี โดยที่ช่วงอายุ 31-40 ปี เห็นว่ามีประสิทธิภาพมากกว่า

3. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการจำแนกตามสถานภาพการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน แต่จะมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านสถานะแวดล้อม ด้านปัจจัยนำเข้า และด้านผลผลิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ จึงต้องทำการเปรียบเทียบรายคู่ว่าสถานภาพการทำงานใดที่แตกต่างกันโดยการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ ผลการเปรียบเทียบด้านสถานะแวดล้อมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีงานทำมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านสถานะแวดล้อมมากกว่านักเรียน/นักศึกษา และผลการเปรียบเทียบด้านปัจจัยนำเข้าพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีงานทำมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านปัจจัยนำเข้ามากกว่า



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11

The 11th STOU National Research Conference

นักเรียน/นักศึกษา และผลการเปรียบเทียบด้านผลผลิตพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีงานทำ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านผลผลิตมากกว่านักเรียน/นักศึกษา

4. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านสภาวะแวดล้อม กระบวนการ และผลผลิตไม่แตกต่างกัน แต่จะมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านปัจจัยนำเข้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ จึงต้องทำการเปรียบเทียบรายคู่ว่าระดับการศึกษาใดที่แตกต่างกันโดยการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ แต่เนื่องจากระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีความถี่เท่ากับ 1 จึงไม่สามารถวิเคราะห์ผลความแตกต่างได้

5. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านกระบวนการและด้านผลผลิตไม่แตกต่างกัน แต่จะมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านสภาวะแวดล้อม และด้านปัจจัยนำเข้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ จึงต้องทำการเปรียบเทียบรายคู่ว่าอาชีพใดที่แตกต่างกันโดยการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ แต่เนื่องจากอาชีพเกษตรกรรมมีความถี่เท่ากับ 1 จึงไม่สามารถวิเคราะห์ผลความแตกต่างได้

6. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการจำแนกตามภูมิลำเนา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ภูมิลำเนาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านปัจจัยนำเข้าและด้านผลผลิตไม่แตกต่างกัน แต่จะมีความคิดเห็นต่อด้านสภาวะแวดล้อมและด้านกระบวนการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มิภูมิลำเนาในจังหวัดสุพรรณบุรีเห็นว่าการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมและด้านกระบวนการมีประสิทธิภาพสูงกว่าผู้ที่มิภูมิลำเนาออกจังหวัดสุพรรณบุรี

7. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน แต่จะมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า และผลผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ จึงต้องทำการเปรียบเทียบรายคู่ว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการทำงานใดที่แตกต่างกันโดยการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ ผลการเปรียบเทียบด้านสภาวะแวดล้อม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีประสบการณ์ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 1 ปี มีประสบการณ์ 1-5 ปี มีประสบการณ์ 6-10 ปี และมีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีประสบการณ์ต่ำกว่า 1 ปี มีประสบการณ์ 6-10 ปี และมีประสบการณ์ 1-5 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านสภาวะแวดล้อมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีประสบการณ์ และผลการเปรียบเทียบด้านปัจจัยนำเข้าพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีประสบการณ์ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ 1-5 ปี โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ 1-5 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านปัจจัยนำเข้ามากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีประสบการณ์ และผลการเปรียบเทียบด้านผลผลิตพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการไม่แตกต่างกัน โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 1 ปี มีประสบการณ์ 6-10 ปี มีประสบการณ์ 1-5 ปี มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี และไม่มีประสบการณ์มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านผลผลิต ตามลำดับ



157



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11 The 11th STOU National Research Conference

กระบวนการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างก่ออิฐ และผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างบำรุงรักษารถยนต์ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างก่ออิฐ โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างบำรุงรักษารถยนต์มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านกระบวนการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างก่ออิฐ และผลการเปรียบเทียบด้านผลผลิตพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบ สาขาช่างบำรุงรักษารถยนต์ โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านผลผลิตมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างบำรุงรักษารถยนต์

9. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพการให้บริการจำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการและด้านผลผลิตไม่แตกต่างกัน แต่จะมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านสภาวะแวดล้อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ จึงต้องทำการเปรียบเทียบรายคู่ว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานใดที่แตกต่างกันโดยการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเพเพ แต่เนื่องจากจำนวนครั้งที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ครั้งที่ 3 มีค่าความถี่เท่ากับ 1 จึงไม่สามารถวิเคราะห์ผล ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านประสิทธิภาพการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐาน ฝีมือแรงงานได้

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การศึกษาข้อ 3 เพื่อศึกษาปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี

การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 14 คน ส่วนใหญ่เห็นว่า ในด้านสภาวะแวดล้อมในการให้บริการนั้นผู้ตอบได้ขอพบพระคุณอาจารย์และบุคลากรทุกฝ่ายที่จัดดำเนินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานที่ สพร.2 เป็นไปด้วยดี ในด้านปัจจัยนำเข้านั้นผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าวิธีการดำเนินการทดสอบเป็นระเบียบดีอยู่แล้วรวมทั้งกระทรวงแรงงานได้สนับสนุนอุปกรณ์เกี่ยวกับการทดสอบฯ จำนวนมาก อีกทั้งยังได้จัดที่พักให้แก่ผู้เข้ารับการทดสอบอีกด้วย, ในด้านกระบวนการให้บริการนั้นผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าไม่มีปัญหาและอุปสรรคหรือประสบกับปัญหาและอุปสรรคใดๆ และในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็เห็นว่าเต็มใจให้บริการเป็นอย่างดี, ในด้านของผลผลิตการให้บริการโดยรวมนั้นผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าที่ทำได้ดีอยู่แล้ว และบางคนเห็นว่ามีความสะดวกการทดสอบ ฝีมือแรงงานที่เป็นการแจ้งล่วงหน้าในเว็บไซต์ของหน่วยงาน และหน่วยงานให้ใช้ข้อมูลในการทดสอบร่วมสมัยให้ใหม่ขึ้นมาก รวมจำนวน 6 คน แต่มีผู้ตอบแบบสอบถามบางรายเห็นว่าในด้านปัจจัยนำเข้านั้นระบบคอมพิวเตอร์ยังขาดความทันสมัย และบางครั้งอาจติดขัดเรื่องงบประมาณในการจัดทดสอบมาตรฐานฯ และในด้านกระบวนการให้บริการนั้นผู้ตอบแบบสอบถามประสบกับปัญหาทางด้านข้อมูลที่เก่าเกินไป ในส่วนของแนวทางและวิธีการแก้ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 3 คน ส่วนใหญ่เห็นว่า ในด้านสภาวะแวดล้อมในการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนวทางให้มีการ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11

The 11th STOU National Research Conference

คอนเฟิร์มกับผู้ทดสอบว่าจะมารวมทดสอบตามนัดหรือไม่ และให้ความรู้และทักษะแก่ผู้เข้าทดสอบด้านต่างๆ ในด้านปัจจัยนำเข้านั้นผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนวทางให้เพิ่มงบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์และสิ่งจำเป็น

อภิปรายผล

ผลการศึกษาในครั้งนี้ จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมมีประสิทธิผลในระดับมาก ($\bar{X}=4.23$) ผ่านเกณฑ์ประเมิน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าปัจจัยนำเข้า ผลผลิตการให้บริการ สภาวะแวดล้อมในการให้บริการ และกระบวนการให้บริการมีประสิทธิผลการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X}=4.48, 4.48, 4.02$ และ 3.92) ตามลำดับ ถือว่า ผ่านเกณฑ์ประเมิน แต่เมื่อได้พิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าในภาพรวมมีประสิทธิผลในระดับมาก ($\bar{X}=3.92$) ผ่านเกณฑ์ประเมิน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผลการประเมินอยู่ในระดับมากในด้านความเหมาะสมของระยะเวลาดำเนินงาน มีการวางแผนดำเนินงาน กิจกรรม และการติดตามผลการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน ($\bar{X}= 4.31, 4.29$, และ 4.17) ตามลำดับ ถือว่าทุกข้อผ่านเกณฑ์ประเมิน สำหรับในส่วนที่เกี่ยวกับวิธีดำเนินงาน/ขั้นตอนการดำเนินงานยุ่งยาก ซับซ้อน นั้นพบว่ามีความประสิทธิผลในระดับปานกลาง ($\bar{X}= 2.91$) ถือว่าไม่ผ่านประเมินตามเกณฑ์ แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานมีความยุ่งยาก มีขั้นตอนการดำเนินงานที่มีรายละเอียดและซับซ้อน สร้างความยุ่งยากต่อการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ซึ่งการดำเนินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545 และที่แก้ไขเพิ่มเติม แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาประกอบกับค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีค่าเท่ากับ 1.36 แสดงว่าในการตอบแบบสอบถามในข้อคำถามนี้ผู้ตอบมีความเห็นที่แตกต่างกันมาก แสดงให้เห็นถึงความเข้าใจขั้นตอนและวิธีการเข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติแตกต่างกัน

ผลจากการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ภานุเดช เพียรความสุข และคณะ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละประเภทหน้าเคาน์เตอร์ การให้บริการ ด้านการดำเนินการ ด้านลักษณะการให้บริการ ด้านการบริหารดำเนินงาน ด้านเทคโนโลยี โดยรวมเฉลี่ยแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมโดยเรียงลำดับดังนี้ 1. ควรมีการปรับปรุงความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ตให้เหมาะสมกับการใช้งาน 2. ควรมีการปรับปรุงระบบการลงทะเบียนเรียนให้เหมาะสม เนื่องจากช่วงการลงทะเบียนจะเกิดปัญหาของระบบอินเทอร์เน็ตล่มบ่อยมาก 3. ควรขยายเวลาชำระค่าเทอมโดยไม่เสียค่าปรับ 4. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ทั่วถึง 5. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน 6. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรยิ้มแย้ม แจ่มใส



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11
The 11th STOU National Research Conference

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำไปใช้ในทางการบริหารจำแนกรายด้านของผลการศึกษาตาม CIPP Model

การประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ครั้งนี้ สามารถให้ข้อเสนอแนะการนำผลการศึกษาไปใช้ดังนี้

- 1) ด้านสภาวะแวดล้อมการให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเรื่องการเดินทางมารับบริการ และข้อมูลเรื่องขั้นตอน วิธีการ ในการเข้ารับการทดสอบให้กับผู้มีความประสงค์สมัครเข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานกับสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีเพิ่มมากขึ้น
- 2) ด้านปัจจัยนำเข้าการให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ควรมีการปรับปรุงพัฒนาเครื่องมืออุปกรณ์ในการดำเนินการให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน เนื่องจากมีในหลายสาขาที่เครื่องมืออุปกรณ์ยังไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย และทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการทดสอบในการชี้แจง สื่อสารข้อมูลทั้งด้านเนื้อหา โจทย์คำถาม และขั้นตอนการทดสอบให้ผู้เข้ารับการทดสอบเข้าใจเป็นรายบุคคล
- 3) ด้านกระบวนการให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ในการจัดทำแผนการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ควรปรับระยะเวลาเพื่อให้สอดคล้องกับจำนวนผู้เข้ารับการทดสอบในจำนวนที่เหมาะสมกับระยะเวลาการทดสอบของแต่ละสาขาช่าง และประชาสัมพันธ์วิธีการดำเนินงาน/ขั้นตอนการดำเนินงานในทุกขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง ให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบก่อนที่จะตัดสินใจเข้ารับบริการ และทำความเข้าใจอีกครั้งเมื่อเข้าสู่กระบวนการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ทั้งนี้ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีควรนำเสนอปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติให้กับกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ทราบเพื่อปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน/ขั้นตอนการดำเนินงานให้ทันสมัยต่อไป
- 4) ด้านผลผลิตการให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ควรมีการปรับปรุงในเรื่องของระยะเวลาในการจัดสอบให้สอดคล้องกับการนัดสอบในแต่ละสาขาช่าง ซึ่งอาจมีผลมาจากการสอบแต่ละสาขามีข้อกำหนดเรื่องกำหนดเวลาในการสอบ แต่สามารถทำต่อไปได้โดยหักคะแนนการทดสอบตามระยะเวลาที่ใช้เกินไป ทำให้ผู้ที่รอเข้าทดสอบต่อไม่สามารถดำเนินการทดสอบได้ตามแผนที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. การศึกษานี้เป็นการประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีเท่านั้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน อาจมีการขยายการเก็บรวบรวมข้อมูลนี้ไปยังหน่วยงานต่างๆ ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่ดำเนินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรต่อไป
2. ควรมีการศึกษาถึงความเห็นของผู้ประกอบการซึ่งส่งพนักงานเข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานว่า หลังจากเข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแล้ว มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นหรือไม่อย่างไร
3. ควรศึกษาวิธีการการประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานโดยใช้วิธีการผสมผสาน (Mixed research) โดยวิธีการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน และการสำรวจความเห็นของผู้ปฏิบัติงาน/ให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานประกอบด้วย จะทำให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมในมิติต่างๆ ครบถ้วนยิ่งขึ้น



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11

The 11th STOU National Research Conference

เอกสารอ้างอิง

- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. (2559). *การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสิเกา จังหวัดลำพูน* (งานวิจัย ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, ลำปาง.
- เฉลิมพงศ์ มีสมนัย. (2551). การศึกษาค้นคว้าอิสระทางรัฐประศาสนศาสตร์โดยการวิจัย. ใน *ประมวลสาระชุดวิชา การศึกษาค้นคว้าอิสระ*. (หน่วยที่ 2, น. 1-52). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เฉลิมพงศ์ มีสมนัย. (2560). รายงานการวิจัยเรื่องการบริหารจัดการเรียนการสอนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ (สารนิพนธ์ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี* (รายงานวิจัย ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.
- รัตน์ บัวสนธิ์. (2556, กรกฎาคม - ธันวาคม). รูปแบบการประเมิน CIPP และ CIPPIest มโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนและถูกต้องในการใช้ : วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย. สืบค้นจาก <http://www4.educ.su.ac.th/2013/images/stories/081957-03.pdf>
- รวมกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. (2557). *กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน*, กรุงเทพฯ.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์.
- Brown, F.G. (1983). *Principle of Education and Psychological Testing*. 3rd ed., New York: CBS College Publishing, 14.
- Stufflebeam, D.L., et al. (1971). *Educational Evaluation and Decision Making*. Itasca, Illinois, Peacock.