

ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ
ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน
สิงห์บุรี

คุณานนต์ จันทร์ภูมิ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีการศึกษา 2564

ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ
ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน
สิงห์บุรี


คุณานนต์ จันทร์ภูมิ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

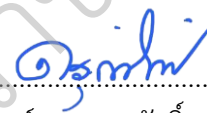
ปีการศึกษา 2564


ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความคิดเห็นของผู้เข้ารับ
การประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือ
แรงงานสิงห์บุรี เสนอโดย นายคุณานนต์ จันทร์ภูมิ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

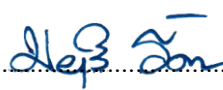

.....คุณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพชรรัตน์ บริสุทธิ์)
วันที่ 28 เดือน เมษายน พ.ศ. 2565

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดรณศักดิ์ ตติยะลาภะ)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสิตา เกิดผล ประสพศักดิ์)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ ทรัพย์รวงทอง)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มยุรี รัตนเสริมพงศ์)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสิตา เกิดผล ประสพศักดิ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ ทรัพย์รวงทอง
ชื่อนักศึกษา	คุณานนต์ จันทร์ภูมิ
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ จำนวนผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ จำนวน 107 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.980 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ One-way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้รับบริการ ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ และด้านการบริการและคุณภาพการให้บริการ

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี จำแนกตาม อายุ การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ทำงาน พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประกาศคุณูปการ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยมุ่งศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับ การประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี

การค้นคว้าอิสระนี้ สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือจาก ผศ.ดร.วาสิตา เกิดผล ประสพศักดิ์ และ ผศ.ดร.วราภรณ์ ทรัพย์รวงทอง ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำและให้ข้อคิดต่าง ๆ ในการวิจัยอย่างดียิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์เยาวภา พิทักษ์กิจวัฒนา นายทศพร กัณสีธิ์ และนายประพล ปรีชาชาญ ที่กรุณาตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ประโยชน์และคุณค่าของการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมเป็นสักการบูชาพระคุณบิดา มารดา และครูอาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้ผู้วิจัยตั้งแต่เยาว์วัยจนถึงปัจจุบัน ตลอดจนเจ้าของ ตำรา เอกสาร งานวิจัยทุกเล่มที่ได้นำมาอ้างอิง

คุณานนต์ จันทร์ภูมิ

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
คำถามการวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ.....	6
ความหมายของการให้บริการ.....	6
หลักการบริการ.....	7
มาตรฐานการบริการ.....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	9
ความหมายของคุณภาพการบริการ.....	9
องค์ประกอบคุณภาพการบริการ.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	12
ความหมายความพึงพอใจ.....	12
ลักษณะความพึงพอใจ.....	13
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล.....	15
ความหมายของการประเมินผล.....	15
วิธีการประเมินผล.....	16
การประเมินรับรองความรู้ความสามารถของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน.....	17
พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557.....	17
หลักการการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ.....	18
การประเมินรับรองความรู้ความสามารถ.....	19
ลักษณะการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ.....	19
เกณฑ์การผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ.....	19
คุณสมบัติผู้ที่ขอเข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ....	19
หลักฐานการสมัครเข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ.....	20

	หน้า
บทที่ 2 (ต่อ)	
บริษัทสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี.....	20
ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี.....	20
วิสัยทัศน์ / พันธกิจ / ประเด็นยุทธศาสตร์ / ภารกิจ ของสำนักงาน พัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี.....	20
ภารกิจสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี.....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	27
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	27
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	27
การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ.....	28
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	29
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	
สรุปผลการวิจัย.....	40
อภิปรายผล.....	40
ข้อเสนอแนะ.....	41
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	42
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	42
บรรณานุกรม.....	43
ภาคผนวก.....	47
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	48
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา.....	53
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพ เครื่องมือวิจัย.....	55

	หน้า
ภาคผนวก (ต่อ)	
ภาคผนวก ง ตารางสรุปค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)...	59
ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่น (relibility) ของแบบสอบถาม.....	62
ภาคผนวก ฉ ผลการคำนวณจากโปรแกรม.....	64
ประวัติผู้ทำการค้นคว้าอิสระ.....	70

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สารบัญตาราง

		หน้า
ตาราง 1	สรุปข้อมูลผลการประเมินรับรองความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ย้อนหลัง 5 ปี.....	2
ตาราง 2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	31
ตาราง 3	ระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ด้านขั้นตอนใน การประเมินรับรองความรู้ความสามารถ.....	32
ตาราง 4	ระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ด้านหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้รับบริการ.....	33
ตาราง 5	ระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ.....	34
ตาราง 6	ระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ในภาพรวม.....	36
ตาราง 7	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี จำแนกตามอายุ.....	37
ตาราง 8	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี จำแนกตามการศึกษา.....	37
ตาราง 9	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี จำแนกตามอาชีพ.....	38
ตาราง 10	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน.....	38

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ถูกก่อตั้งขึ้นโดยมีพันธกิจในการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานฝีมือแรงงานให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล, พัฒนาระบบการพัฒนาฝีมือแรงงานรองรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง, ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างเครือข่ายเพื่อการพัฒนาฝีมือแรงงาน, พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ โดยมีงานเกี่ยวกับการพัฒนาฝีมือแรงงาน ดังนี้

1. งานฝึกอบรมฝีมือแรงงาน ให้กับแรงงานใหม่ และแรงงานในสถานประกอบการ
2. งานมาตรฐานฝีมือแรงงาน ได้แก่ การจัดทำมาตรฐานฝีมือแรงงาน การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน และแข่งขันมาตรฐานฝีมือแรงงาน
3. งานประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ให้กับผู้ประกอบการอาชีพในสาขาอาชีพที่อาจเป็นอันตรายต่อสาธารณะ ตามที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานกำหนดให้ต้องมีหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ

จะเห็นได้ว่าการเข้ารับการประเมินความรู้ความสามารถเป็นงานสำคัญที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานให้ความสำคัญในการสร้างมาตรฐานและความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนโดยการออกหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานและการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ซึ่งตลอดระยะเวลาที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้ให้บริการประเมินรับรองความรู้ความสามารถนั้น มีผู้มาเข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถเป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้างในสถานประกอบการ ในสาขาอาชีพช่างไฟฟ้า ภายในอาคารที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้กำหนดให้เป็นสาขาอาชีพที่เป็นอันตรายต่อสาธารณะ จำเป็นต้องมีหนังสือรับรองความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพ (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2559ก)

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ได้เปิดให้บริการฝึกอาชีพ พัฒนาฝีมือแรงงาน ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ในสาขาต่าง ๆ เช่น ช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ช่างเครื่องปรับอากาศ ช่างเชื่อมอาร์คโลหะด้วยมือ ช่างบำรุงรักษารถยนต์ และช่างตัดเย็บ เป็นต้น ให้กับกลุ่มเป้าหมาย ลูกจ้างในสถานประกอบการ และประชาชนในพื้นที่ ให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถ ในสาขาต่าง ๆ สามารถนำความรู้ไปประกอบอาชีพได้ และต่อมาได้มีการให้บริการการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ เพื่อสร้างมาตรฐานและความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน และผู้ประกอบการ โดยมีทั้งหมด 3 สาขา คือ สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร สาขาช่างเครื่องปรับอากาศ และสาขาช่างเชื่อมอาร์คโลหะด้วยมือ เพื่อตอบสนอง พันธกิจและงาน ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ตลอดระยะเวลาที่สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรีให้บริการการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ผู้เข้ารับการประเมินส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้างในสถานประกอบการ และมาเข้าประเมิน ในสาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร และสาขาช่างเครื่องปรับอากาศ ส่วนสาขาช่างเชื่อมอาร์คโลหะ

ด้วยมีอนั้น ยังไม่มีผู้มาเข้ารับการประเมินที่สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ซึ่งหากจะสรุปจำนวนผู้เข้ารับการประเมินย้อนหลัง 5 ปีแบ่งตามสาขาที่มาเข้ารับการประเมิน ได้ดังตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 สรุปข้อมูลการประเมินรับรองความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ย้อนหลัง 5 ปี

ปีงบประมาณ	จำนวนผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ	จำนวนผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถแบ่งตามสาขาอาชีพ		จำนวนผู้ผ่านการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ	จำนวนผู้ผ่านการประเมินรับรองความรู้ความสามารถแบ่งตามสาขาอาชีพ	
		ช่างไฟฟ้า	ช่างเครื่องปรับอากาศ		ช่างไฟฟ้า	ช่างเครื่องปรับอากาศ
		2559	59		59	0
2560	475	475	0	475	475	0
2561	207	207	0	207	207	0
2562	107	107	0	107	107	0
2563	104	94	10	104	94	10
2564	107	81	26	107	81	26

ที่มา: (สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี, 2564ก)

ผู้ศึกษาเห็นว่า สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรีความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถที่มีต่อการประเมินรับรองความรู้ความสามารถนั้น ไม่ได้มีการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ซึ่งความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถนั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะสร้างคุณภาพในการให้บริการ พัฒนาระบบการของการประเมินรับรองความรู้ความสามารถที่เหมาะสม เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ ไปใช้ในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการให้บริการกับผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ให้เป็นที่ประทับใจของผู้เข้ารับการประเมินความรู้ความสามารถต่อไป

คำถามการวิจัย

1. ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี อยู่ในระดับใด

2. ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล มีความแตกต่างกันหรือไม่

สมมติฐานการวิจัย

ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรีแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตาม อายุ การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ทำงาน

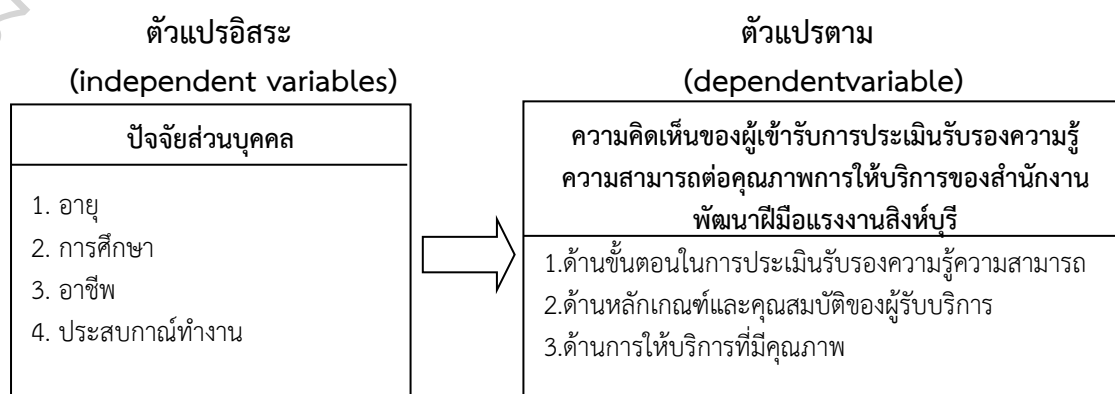
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อเป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี โดยมี 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนในการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2545)
2. ด้านหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้รับบริการ (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2559ข) ประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน เรื่อง คุณสมบัติของผู้เข้ารับการทดสอบวิธีการทดสอบ และการออกหนังสือรับรอง เป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ
3. ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ (แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ, แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ)



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตของเนื้อหาการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อการประเมินรับรองความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ในด้านขั้นตอนในการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ หลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้รับบริการ และด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ จำนวนผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ จำนวน 107 คน (สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี, 2564ก)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี

4. ขอบเขตด้านเวลา

เริ่มทำการวิจัยตั้งแต่ เดือนกันยายน พ.ศ. 2564 ถึง เดือนเมษายน 2564

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทราบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี
2. ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ทำงาน เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป
3. ผลการศึกษาที่ได้จะนำไปเป็นข้อมูลเบื้องต้น ให้กับสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ไว้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพของการประเมินความรู้ความสามารถให้กับผู้เข้ารับบริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี

นิยามศัพท์เฉพาะ

งานวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ได้นิยามศัพท์ในการศึกษา ดังนี้

การให้บริการ หมายถึง กระบวนการการรับรองความรู้ความสามารถที่ดำเนินการให้กับผู้เข้ารับการรับรองความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี

ผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ หมายถึง ผู้ที่เข้าสู่กระบวนการรับรองความรู้ความสามารถในสาขาอาชีพที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้กำหนดให้ต้องมีหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ เพื่อนำไปประกอบอาชีพในสาขานั้น ๆ

ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี

การประเมินรับรองความรู้ความสามารถ หมายถึง การพิจารณาและวัดค่าทักษะฝีมือ ความรู้ความสามารถ คุณลักษณะส่วนบุคคล และประสบการณ์หรือความสำเร็จในการประกอบอาชีพ ในระดับต่าง ๆ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

หนังสือรับรองความรู้ความสามารถ หมายถึง หนังสือที่ออกให้แก่บุคคลที่ผ่านการประเมิน รับรองความรู้ความสามารถในสาขาอาชีพที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานกำหนดไว้

ผู้ประเมิน หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการขึ้นทะเบียนโดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงานว่ามีความรู้ ทักษะ และ ประสบการณ์ ที่จะสามารถพิจารณาและวัดค่าทักษะฝีมือ ความรู้ความสามารถ คุณลักษณะส่วนบุคคล และประสบการณ์หรือความสำเร็จในการประกอบอาชีพของบุคคลผู้มาขอเข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถในสาขาอาชีพที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานกำหนดไว้

ด้านขั้นตอนในการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ หมายถึง ข้อคำถามในแบบสอบถาม เกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการประเมินรับรองความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน สิงห์บุรี

ด้านหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้รับบริการ หมายถึง ข้อคำถามในแบบสอบถามเกี่ยวกับ คุณสมบัติและหลักเกณฑ์ของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนา ฝีมือแรงงานสิงห์บุรี

ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ หมายถึง ข้อคำถามในแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการ การประเมินรับรองความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี โดยผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมข้อมูลแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล
5. การประเมินรับรองความรู้ความสามารถของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
6. บริบทสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ ได้มีนักวิชาการได้ให้คำนิยามไว้ ดังนี้

คอตเลอร์ (Kotler, 1994) กล่าวว่า การบริการหมายถึง กิจกรรม หรือปฏิบัติการที่กลุ่มบุคคลหนึ่ง สามารถนำเสนอให้กับบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของต่อสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำเหล่านี้อาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์ (2544) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น การบริการมีความหมายโดยรวมคือ 1) การช่วยเหลืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวก 2) กิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่นตามหน้าที่การงาน

ดวงตะวัน พงษ์รูป (2548) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจที่จับต้องไม่ได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการ อาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของกับสินค้านั้น ๆ

ศิริพร วิษณุมหิมาชัย (2548) กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อธุรกิจในอนาคตของลูกค้านั้นในปัจจุบัน คือ คุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการส่งมอบความประทับใจของการบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้าเพื่อสร้างผลลัพธ์จากการส่งมอบบริการที่ดีให้ลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ และก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีแก่ลูกค้ารวมทั้งเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเหล่านี้ กลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการกันอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาว และก่อให้เกิดความจงรักภักดีกับสินค้าหรือบริการของเราตลอดไป

สงครามชัย ลีทองดี, และคนอื่น ๆ (2546, หน้า 14) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการ จากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น ๆ

สรุปได้ว่า การให้บริการ คือ กิจหรืองานที่ไม่มีตัวตน และไม่สามารถสัมผัสได้ มีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป คือ การตัดสินใจซื้อบริการจะขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของลูกค้า และไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้

หลักการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่น ๆ (2546, หน้า 73) กล่าวว่า การให้บริการเป็นการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น ต้องมีหลักปฏิบัติ ไม่ใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการ มีข้อค่านึง 5 ประการ ดังนี้

1. สอดคล้องความต้องการของผู้รับบริการ ต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก นำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เห็นว่าเป็นดีและเหมาะสม แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ผู้รับบริการเกิดความพอใจมีคุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นสิ่งสำคัญในการประเมินผลการบริการ ไม่ว่าจะตั้งใจให้บริการเพียงใด ก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพสามารถวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติถูกต้อง การให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการ ที่เห็นได้ชัด คือ การตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ เพราะหากมีความผิดพลาดเกิดขึ้น อาจเป็นเรื่องยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ

4. เหมาะสมกับสถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว หรือการให้บริการตรงเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าอาจทำให้การให้บริการไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังต้องพิจารณาถึงความเร่งด่วนของลูกค้าและตอบสนองให้ทันทั่วทั้งที่

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น การให้บริการต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ มุ่งประโยชน์ของลูกค้า และผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งสังคมและสภาพแวดล้อมจึงต้องยึดหลักการให้บริการว่าควรระวัง ไม่ให้เกิดผลกระทบความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการที่ดี คือการให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วตรงเวลา และตรงตามความต้องการ โดยไม่ทำให้บุคคลอื่นได้รับความเสียหาย

มาตรฐานการบริการ

เสรี วงษ์มณฑา (2542) กล่าวถึงสิ่งสำคัญของการบริการ ดังนี้

1. การตรงต่อเวลา
2. การบริการที่ดีจะต้องผูกใจคน
3. ความทันสมัย ทันใด
4. สร้างความประทับใจในการให้บริการด้วยคุณภาพ
5. การทำให้ผู้เข้ารับบริการรู้สึกชื่นชมตัวเอง
6. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ
7. ต้องแสวงหาเทคโนโลยี
8. การรับประกัน

9. บริการที่ดี คือ บริการที่มีความไวต่อของลูกค้า
10. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา
11. ต้องมีเวลาให้กับลูกค้า
12. ต้องรวดเร็ว
13. ต้องมีคำตอบที่แม่นยำให้กับลูกค้า
14. บริการต้องมีความสุภาพ

สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 27 - 31) กล่าวถึง พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังนี้

1. อหยาศยดี
2. มีมิตรไมตรี
3. เอาใจใส่สนใจงาน
4. แต่งกายสุภาพเรียบร้อย
5. กิริยาสุภาพ เรียบร้อย
6. วาจาสุภาพ
7. น้ำเสียงไพเราะ
8. ควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดี
9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา
10. กระตือรือร้น
11. มีวินัย
12. ซื่อสัตย์

สมชาติ กิจจรรอง (2536) กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการ ดังนี้

1. รักงานบริการ คือ มีความชอบในการบริการ
2. รู้งานรู้หน้าที่ คือ มีความรอบรู้ในวิธีการปฏิบัติงาน
3. มีความกระตือรือร้น คือ มีการดูแลหรือเอาใจใส่ด้วยความกระตือรือร้น
4. อุดหนุน สนใจ คือ เป็นผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการด้วยความอดทนต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้
5. มีอหยาศยดี คือ เป็นผู้ที่มีหุตาไวในการบริการ เพื่อการบริการที่ดี ซึ่งเราต้องรู้จักสังเกตหรือสอบถามความต้องการผู้ใช้บริการ
6. มีความยิ้มแย้มแจ่มใส คือ มีความร่าเริงแจ่มใส ในการให้บริการ
7. มีปฏิภาณไหวพริบ คือ ต้องรู้จักแก้ไข้ปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ
8. ประสานงานเป็นเลิศ คือ ทีมงานที่มีการติดต่อประสานงานจากแผนกหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งต้องสัมพันธ์กัน

9. เกิดความจดจำ
10. น้ำใจงดงาม

สรุปได้ว่า มาตรฐานการบริการ คือ มาตรฐานหรือคุณสมบัติของผู้บริการ ที่จะทำให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มีอหยาศยดี พุดจาสุภาพ มีวินัย ซื่อสัตย์ ควบคุมอารมณ์ได้ดี เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

กอนรูส (Gronroos, 1984) ได้เสนอไว้ว่าคุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Function quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อทั้งความคาดหวังและ การรับรู้คุณภาพการให้บริการและคุณภาพการนั้นมี การให้บริการมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับระดับของ คุณภาพเชิงเทคนิคและคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ คือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะ ซึ่งสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน

2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยความเป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว

3. การเข้าหาได้อย่างเป็นมิตรและมีความยืดหยุ่น ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการและเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการรวมถึง ระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ให้ผู้มารับบริการ

4. ความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือได้ ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการอย่างเรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับเป็นปกติ พิจารณาการเกิดเหตุการณ์ ที่ไม่ได้คาดคิดไว้และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็วด้วยวิธีการที่เหมาะสม

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

เทนเนอร์, และ ดีโตรี (Tenner, & Detoro, 1992) ได้เสนอว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการนั้น ผู้รับบริการมีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบรับหรือสำเร็จอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับ การให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ก่อนจะจ่ายค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็เมื่อได้รับบริการที่ตอบสนองความต้องการของเขา ดังนั้นในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการบริการจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบไปด้วย

1. ลักษณะการบริการที่ต้องการ
2. ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
3. ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่น ๆ (2546) สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการสร้างความได้เปรียบของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับบริการให้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการ

ตามความคาดหวังของลูกค้า ข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากในอดีตจากการพูดต่อ ๆ กันไป หรือจากการโฆษณา ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อมีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่ต้องการ (Where)และในรูปแบบที่ต้องการ (How) ซึ่งโดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้ ในการพิจารณาคุณภาพของการให้บริการ

1. การบริการที่นำเสนอ (Offering) โดยพิจารณาจากความคาดหวังจากลูกค้า
2. การบริการส่งมอบ (Delivery) ที่มีคุณภาพคงที่ได้เหนือกว่าคู่แข่งโดยการตอบสนองความคาดหวังของผู้บริโภค อันเกิดจาก ประสบการณ์ คำพูดโฆษณา เป็นต้น
3. ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับการให้บริการ อาศัยสัญลักษณ์ตราสินค้า โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณาต่าง ๆ
4. ลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovative features) เป็นการเสนอบริการให้ลักษณะที่มีแนวความคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการของคู่แข่ง

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) ได้เสนอว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับยอมรับได้ (Tolerance zone) ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกัน ตามความคาดหวังของแต่ละคน และความพึงพอใจนี้ เป็นผลจากการประเมินผลที่ได้รับการบริการ ณ ขณะเวลาหนึ่ง

วีรพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2543) กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันระหว่างความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของการให้บริการที่ตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ อันทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับ

กล่าวโดยสรุปคือ คุณภาพการให้บริการ คือการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ และโดยทั่วไป การรับรู้ในคุณภาพ การให้บริการหรือคุณภาพของการบริการ จะผูกพันกับความคาดหวังของผู้รับบริการ

องค์ประกอบคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาองค์ประกอบคุณภาพการบริการ มีดังนี้

กฤษฎ์ อุทัยรัตน์ (2541) สรุปว่าองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย QCDSMEEI รายละเอียดดังนี้

Q (Quality) คุณภาพของงาน คุณภาพของพนักงาน คุณภาพของบริการ/ผลิตภัณฑ์

C (Cost) ต้นทุนของการผลิต/ บริการ และค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริหารจัดการหรือค่าใช้จ่ายสิ้นเปลือง ต้องมีการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ และรวมถึงการบริหารสินทรัพย์ (Asset management) เข้ากับยุคประหยัด

D (Delivery) การส่งมอบผลิตภัณฑ์/บริการให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตามกำหนดจำนวน/ปริมาณที่ครบ ถ้วนตามที่ตกลงกัน และส่งถูกสถานที่ที่ได้ตกลงกันไว้

S (Safety) ความปลอดภัยของพนักงานที่ทำหน้าที่ผลิต/ ให้บริการ รวมถึงความปลอดภัยของลูกค้า ซึ่งจะใช้การบริหารความเสี่ยง (Risk management) มาร่วมด้วยก็ได้ ความปลอดภัยยังครอบคลุม ไปถึงผลิตภัณฑ์/สินค้า/อุปกรณ์ที่ใช้เครื่องมือการบริการต้องปราศจากความเสี่ยง

หรืออุบัติเหตุการณ์ (Near miss หรือ incident) และการทำงานด้วยต้องปลอดภัยมุ่งสู่อุบัติเหตุเป็นศูนย์ (Zero accident)

M (Morale)ขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงาน พนักงานทุกคนต้องมีขวัญกำลังใจที่ดี จึงจะมีความเชื่อมั่นในผู้บังคับบัญชาและศรัทธาในองค์กร พนักงานจะได้ทุ่มเทการทำงานอย่างมีคุณภาพมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลตามมาในที่สุด

E (Environment) การสนใจและคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม คีนกลับสู่สังคม ไม่ว่าจะกระบวนการผลิตหรือการบริการ การใช้วัสดุสิ่งของ เครื่องมือ เครื่องใช้ต้องไม่ปล่อยของเสียหรือใช้วัสดุที่ไม่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมด้วย

E (Education) การให้ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติที่ดีต่อพนักงาน ต่อลูกค้า เป็นสิ่งที่ควรทำ ทั้งนี้อาจแทรกการประชาสัมพันธ์องค์กรไปด้วยก็ได้ เพื่อลูกค้าจะได้ทราบว่าเราทำอะไร ให้อะไร อย่างไร

I (Image) การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อสาธารณชนหรือลูกค้า ควรยืนอยู่บนพื้นฐานของความจริง ความถูกต้อง ไม่หลอกลวงลูกค้า

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่น ๆ (2546) กล่าวว่า องค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการ คือ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องถือว่าเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำการอย่างใด อย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการจะต้องเรียนรู้ เกี่ยวกับความคาดหวัง ตลอดจนสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อการบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมารวมทั้งความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการชอบ และพอใจกับบริการที่ได้รับย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่า

5. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังของผู้รับบริการทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือเท่าเทียมกันนับเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะผู้รับบริการทุกคนต่างก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น

6. ความสุภาพในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่เป็นมิตรของผู้ให้บริการ แสดงถึงความมีอัธยาศัยและบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตร ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความเป็นระบบของการให้บริการที่ชัดเจน

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ คือ ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการในการเข้ารับบริการ ซึ่งองค์ประกอบของคุณภาพการบริการจะเน้นที่ผู้ทำหน้าที่ให้บริการเป็นสำคัญ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายความพึงพอใจ

ได้มีนักวิชาการได้ให้คำนิยามไว้ ดังนี้

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกยินดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึก ของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกต่อสิ่งเหล่านั้นเป็นไปได้ในทางลบหรือบวก

กชกร เป้าสุวรรณ, และคนอื่น ๆ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่าสิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมีมากหรือน้อยก็ได้และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกบวกเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

กูด (Good, 1973) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึงสภาพหรือระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจและเจตคติของบุคคลที่มีต่องาน

โยเดอร์ (Yoder, 1985, p.6) อธิบายความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีความพึงพอใจในงานและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานที่ทำเมื่อได้รับผลตอบแทนประโยชน์ที่ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจจากงานนั้น

สุภลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540, หน้า 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

มณี โพธิเสน (2543, หน้า 43) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ๆ

ชาบฟิน (Chaphin, 1968, p.256) กล่าวว่า ความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

แม็คคอร์มิก, และ แดเนียล (McComick, & Daniel, 1965) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ สิ่งจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในเวลาหนึ่ง สามารถเป็นไปได้ในทางที่ดีหรือไม่ดี ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นอย่างไร

ลักษณะความพึงพอใจ

สุรศักดิ์ นาถวิล (2544, หน้า 10) ได้กล่าวว่า ลักษณะความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวก ของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจจำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจ อยู่ก่อนเสมอแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้ใช้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับความรู้เกี่ยวกับการบริการที่ได้รับบริการ คือ ความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นกับความหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีผู้บริการยอมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามคาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้ ถ้าไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น สรุปได้ว่า ลักษณะของความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจที่รู้สึกได้ในขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจะเสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการของนักวิชาการต่าง ๆ ไว้ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการว่าความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออก ถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่สำคัญดังนี้ (ศิริพร ตันติพลวินัย, 2538, หน้า 8)

1.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

1.2 การส่งเสริมการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวถึงการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกันกับความเชื่อถือก็จะมี ความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้ความต้องการบริการตามมา

1.3 ผู้บริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานที่ ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการ และตอบสนองความต้องการลูกค้าด้วยความ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกบริการ

1.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้าชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับ การออกแบบสถานที่ ความสวยงามการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันการจัดแบ่ง พื้นที่ สดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ เช่น ถังกระดาษหิ้วใส่ของ ซองจดหมาย ฉลาก สินค้า

1.5 ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติการ แก่ลูกค้ามี ความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลสำรองห้องพักรวมหรือสายการบินการใช้เครื่องฝาก - ถอน อัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ - โอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ เป็นต้น หรือการให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ หมายถึงความรู้สึก ยินดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ (มณีวรรณ ต้นไทย, 2533, หน้า 69)

2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถที่ ให้บริการสะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลนและมีการประชาสัมพันธ์งาน บริการต่อเนื่อง

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกาย เหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบมีขั้นตอนใน การให้บริการ

2.3 ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้องตรงไปตรงมา มี อุปกรณ์ไว้บริการพอเพียง มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ

2.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนด ชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องสามารถชี้ทันที่หรือไม่ล่าช้า

2.5 ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ข้อมูลทันสมัย สามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็ว

3. ปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจมีดังนี้ มิเล็ท (Milet, 1954, p.390)

3.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equal table Service) หมายถึง การให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการงานของรัฐต้องไม่แบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ผิวหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

3.2 การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าเป็นการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพ

3.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเล็ต (Millet, 1954, p.38) เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

3.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่มีความสม่ำเสมอ มีความพร้อมและเตรียมตัวต่อความสนใจตลอดเวลา มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ และมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ ความรับผิดชอบนี้จะเป็นการหรือพันธะผูกพันในการจะปฏิบัติหน้าที่การงานของผู้ร่วมให้ไปตามเป้าหมายขององค์การเนื่องจากบุคคลต้องอยู่ร่วมกันทำงานในองค์การจำเป็นต้องปรับลักษณะนิสัยเจตคติของบุคคลเพื่อช่วยเป็นเครื่องมือผลักดันให้ปฏิบัติงานตามระเบียบรู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่นปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบและมีความซื่อสัตย์ สุจริต คนที่มีความรับผิดชอบจะทำให้การปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้และช่วยให้การทำงานร่วมกันเป็นไปด้วยความราบรื่นความรับผิดชอบจึงเป็นภาระผูกพันที่ผู้นำต้องสร้างขึ้นเพื่อให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างดี

3.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงาน คุณภาพ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยและในการให้บริการจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบขององค์กรและบุคลากรอยู่ตลอดเวลา หน่วยงานหรือองค์กรใดก็ตามที่มีการพัฒนาตนเอง ย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

จากข้อความข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับสถานที่บริการหรือสภาพแวดล้อมของการบริการ ความสะดวกที่ได้รับ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระยะเวลาในการดำเนินการ การส่งเสริมการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการและผู้ปฏิบัติการ กระบวนการบริการ ทั้งนี้ต้องเป็นการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้าต่อผู้มารับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล

ความหมายของการประเมินผล

ได้มีนักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมายของการประเมินผลที่สามารถรวบรวมได้ดังนี้

โพรวัส (Provus, 1971) การประเมินคือ การวัด (Measurement) ในระยะแรก “การวัด” และ “การประเมิน” ถือเป็นสิ่งที่มีความหมายเดียวกันเนื่องจากการประเมินเป็นศาสตร์ที่มี

แหล่งกำเนิดมาจากศาสตร์แห่งการวัดในด้านหนึ่ง การนิยามว่าการประเมินคือ การวัด มีข้อดีในแง่ที่ทำให้การประเมินมีความเป็น วิทยาศาสตร์ ซึ่งเป็นศาสตร์ที่มีความเป็นปรนัย และความเที่ยงตรง อย่างไรก็ตามก็ตีผลเสียที่ตามมาคือ นักประเมินมีบทบาทเป็นเพียง “นักเทคนิคการวัด” ที่มุ่งสร้างเครื่องมือวัดคุณลักษณะของบุคคล การประเมิน จึงผูกติดอยู่กับการตีความหมายของคะแนนที่ได้จากเครื่องมือมาตรฐานของการวัดมากเกินไป ทำให้มองข้ามตัวแปรเชิงประเมินที่สำคัญที่ไม่สามารถใช้วิธีการเชิงปริมาณมาวัดเท่านั้น

รอสซี่, และฟรีแมน (Rossi, & Freeman, 1993) การประเมินคือ การช่วยการตัดสินใจ กล่าวคือ การประเมินช่วยเสนอสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการบริหารงาน การประเมินจึงขยายขอบเขตนอกเหนือไปจากการประเมินมนุษย์ เช่น ประเมินโครงการ เป็นต้น นอกจากนั้นความต้องการในการทำนายหรือคาดการณ์ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีความซับซ้อนและอาศัยเทคนิควิธีของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทำให้ผู้ประเมินจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับสมมติฐานที่ตั้งขึ้นเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจ

แอลคิน (Alkin, 1969) กล่าวว่า การประเมินเป็นกระบวนการของการทำให้เกิดความมั่นใจในการตัดสินใจ ด้วยการคัดเลือกข้อมูลที่เหมาะสม รวบรวมและวิเคราะห์เพื่อจัดทำรายงานสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสม

สุวิมล ว่องวานิช (2544) ได้ให้ความหมายของการประเมินผลว่าหมายถึง การตัดสินใจคุณค่าของสิ่งที่ถูกวัดโดยการเทียบกับเกณฑ์ จุดเน้นของการประเมินจะอยู่ที่ความยุติธรรม และความเหมาะสมของเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจที่โปร่งใส และเปิดเผย นอกจากนี้การประเมินผลที่ดี ต้องอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่มีความตรงและเชื่อถือได้ ซึ่งได้มาจากกระบวนการวัดผลที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถให้ผลการวัดที่ถูกต้องสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง

สคริฟเวน (Scriven, 1967) การประเมินคือ การตัดสินใจคุณค่า (Determining of worth or value) นิยามดังกล่าวถือเป็นนิยามกระแสหลัก (Mainstream) ของการประเมิน โดยผู้ประเมินจะต้องมีความเชี่ยวชาญในการสังเกตและอาศัยหลักเหตุผล กล่าวอีกอย่างก็คือแนวคิดดังกล่าวถือว่าถ้าผู้ประเมินไม่ได้ตัดสินใจคุณค่าของสิ่งที่ประเมินถือว่าผู้ประเมินยังทำหน้าที่ไม่สมบูรณ์

สรุปได้ว่า ความหมายของการประเมินผล หมายถึงกระบวนการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปข้อมูลของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพื่อใช้ในการพิจารณาคุณค่าโดยวิธีดำเนินการต้องมีหลักเกณฑ์ที่น่าเชื่อถือ

วิธีการประเมินผล

รอสซี่, และฟรีแมน (Rossi, & Freeman, 1993, p.103) กล่าวว่า ปัญหาสังคมโดยทั่วไปจะถูกจำแนกโดยผู้นำทางการเมืองและทางจริยธรรม (Political and moral leaders) รวมทั้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholders) ซึ่งผู้ประเมินจะมีบทบาทสำคัญในการนิยามและกำหนดธรรมชาติ (Natural) ขนาด (Size) และการแยกแยะสภาพ ปัญหา (Distribution of the problem) ผ่านกระบวนการที่เป็นระบบ และ โดยทั่วไป วิธีการประเมินถูกจำแนกออกเป็น 2 แนวทาง ได้แก่

1. อัตนัยนิยม (Subjectivism) แนวคิดของกลุ่มนี้เลือกใช้วิธีการเชิงธรรมชาติ (naturalistic approach) ซึ่งอยู่บนหลักการของวิธีดำเนินงานที่ยืดหยุ่น รวบรวมข้อมูลรอบด้านตามสภาพธรรมชาติ และใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ประเมินแต่ละคนเป็นเกณฑ์ในการสรุปผล วิธีการ

ดังกล่าวตั้งอยู่บนแนวคิดที่ว่า การตัดสินว่าอะไรจริงหรือเท็จ/มีคุณค่าหรือไม่ เป็นเรื่องของปัจเจกบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับจิตของปัจเจก บุคคลว่าจะมองความจริงหรือคุณค่าอย่างไร ไม่มีมาตรการที่แน่นอนในการกำหนดคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ ฉะนั้นในทางปฏิบัติผู้ประเมินจึงควรกำหนดมาตรฐาน หรือเกณฑ์ในการตัดสินคุณค่าขึ้นมาเองด้วยเหตุและผล ซึ่งการทำเช่นนั้นได้จำเป็นต้องอาศัยความรู้ ประสบการณ์ และความสามารถของแต่ละปัจเจกบุคคล (มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 2561, หน้า 2 - 6)

2. ปรนัยนิยม (Objectivism) วิธีการประเมินที่ถือเป็นลักษณะเฉพาะของแนวคิดนี้คือ วิธีการเชิงระบบ (Systematic approach) ซึ่งเป็นวิธีการที่มีการวางแผนการดำเนินการอย่างชัดเจน ใช้เครื่องมือที่มีมาตรฐานในการเก็บข้อมูล โดยมีความพยายามที่จะควบคุมตัวแปรแทรกซ้อนให้มากที่สุด วิธีการดังกล่าว สะท้อนแนวคิดของกลุ่มที่เชื่อว่า มนุษย์สามารถรู้ว่าจะอะไรจริงหรือเท็จ/มีคุณค่าหรือไม่ เป็นสิ่งที่สามารถกำหนดเป็นมาตรการสากลได้ เพราะความจริงเป็นสิ่งสากล (universal) การสร้างเครื่องมือที่มีมาตรฐานจะนำไปสู่การค้นพบความจริงและคุณค่าของความจริงได้ ซึ่งเครื่องมือดังกล่าวสามารถเกิดขึ้นได้จากความรู้ ประสบการณ์ และที่สำคัญคือการผ่านการฝึกฝนอบรมของผู้ประเมิน (มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 2561, หน้า 2 - 7)

นอกจากการแบ่งวิธีการของการประเมินออกเป็น 2 มิติคือ อัตนัยนิยม และปรนัยนิยม นักทฤษฎี การประเมินยังจัดประเภทของการประเมินออกอีก 2 มิติคือ มิติทางด้านวัตถุประสงค์ และมิติทางด้านวิธีการ มิติทั้งสองนำไปสู่การจัดประเภทการประเมินออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

1. การประเมินที่เน้นการตัดสินใจโดยใช้วิธีเชิงระบบ (Systematic decision-oriented evaluation หรือ SD Models) การประเมินประเภทนี้เน้นการใช้วิธีเชิงระบบเพื่อการเสนอสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องสำหรับการตัดสินใจ

2. การประเมินที่เน้นการตัดสินใจโดยใช้วิธีเชิงธรรมชาติ (Naturalistic decision-oriented evaluation หรือ ND Models) การประเมินประเภทนี้เน้นการใช้วิธีธรรมชาติเพื่อการเสนอสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องสำหรับการตัดสินใจ

3. การประเมินที่เน้นการตัดสินคุณค่าโดยใช้วิธีเชิงระบบ (Systematic value-oriented evaluation หรือ SV Models) การประเมินประเภทนี้เน้นการใช้วิธีเชิงระบบเพื่อให้นักประเมินทำการตัดสินคุณค่าของสิ่งที่มุ่งประเมิน

4. การประเมินที่เน้นการตัดสินคุณค่าโดยวิธีเชิงธรรมชาติ (Naturalistic value-oriented evaluation หรือ NV Models) การประเมินประเภทนี้เน้นการใช้วิธีเชิงธรรมชาติเพื่อให้นักประเมินทำการตัดสินคุณค่าของสิ่งที่มุ่งประเมิน

สรุปว่า วิธีการประเมินนั้นมีหลายวิธีโดยจะครอบคลุมในวิธีการประเมินที่เน้นการวางแผนการดำเนินการอย่างชัดเจน และวิธีดำเนินงานที่ยืดหยุ่นเพื่อให้ได้ผลการประเมินตามที่ต้องการ

การประเมินรับรองความรู้ความสามารถของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557

พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557 (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2557) เกิดขึ้นจากเหตุผลที่ต้องการปรับปรุง พ.ร.บ.ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.

2545 (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2545) ซึ่งยังไม่มีบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลสาขาอาชีพ ตำแหน่งงาน และลักษณะงาน ที่อาจเป็นอันตรายหรืออุบัติเหตุ ที่เกิดขึ้นหากผู้ประกอบอาชีพไม่มีความชำนาญหรือความเชี่ยวชาญ ดังนั้น พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557 ซึ่งมีสาระสำคัญในการรับรองความรู้ความสามารถให้แก่ ผู้ประกอบอาชีพในสาขาอาชีพ ตำแหน่งงาน หรือลักษณะงานที่อาจเป็นอันตรายต่อสาธารณะ ซึ่งผู้ประกอบอาชีพจะต้องผ่านการประเมินเพื่อรับรองความรู้ความสามารถ โดยวัดจากค่าทักษะ ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ หรือความสำเร็จในการประกอบอาชีพ และคุณลักษณะส่วนบุคคล เบื้องต้นได้กำหนดสาขาช่างไฟฟ้า ภายในอาคารเป็นสาขาที่ต้องดำเนินการก่อน

พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557 ที่ได้ลงประกาศไปเมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2557 และจะมีผลบังคับใช้เมื่อพ้นกำหนดสามร้อยหกสิบห้าวันนับตั้งแต่มีการประกาศราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไปนั้น

พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557 มีสาระสำคัญที่เกี่ยวกับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ดังนี้

มาตรา 5 ในพระราชบัญญัตินี้

“การประเมิน” หมายความว่า การพิจารณาและวัดค่าทักษะฝีมือ ความรู้ความสามารถ คุณลักษณะส่วนบุคคล และประสบการณ์หรือความสำเร็จในการประกอบอาชีพในระดับต่าง ๆ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

“ผู้ประเมิน” หมายความว่า บุคคลซึ่งได้รับการขึ้นทะเบียนให้ทำหน้าที่ประเมินผู้ขอหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ

“การรับรองความรู้ความสามารถ” หมายความว่า การรับรองความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพของบุคคลที่ผ่านการประเมินในแต่ละระดับตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

“หนังสือรับรองความรู้ความสามารถ” หมายความว่า หนังสือที่ออกให้แก่บุคคลที่ผ่านการรับรองความรู้ความสามารถ

หลักการการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ

การประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557 โดยมีคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานทำหน้าที่บริหารกำกับดูแลและแต่งตั้งคณะกรรมการที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาอาชีพจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน มีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

1. ความรู้ (technical knowledge) เป็นความรู้พื้นฐานที่จำเป็นในการประกอบอาชีพหรือปฏิบัติงานนั้น ๆ ได้ถูกต้องตามหลักวิชาการ
2. ทักษะ (skilled) เป็นการสะสมทักษะ ประสบการณ์จนเกิดเป็นความชำนาญมีความสามารถเพียงพอที่จะทำงานได้อย่างมีคุณภาพเป็นไปตามข้อกำหนด
3. ทักษะ (attitude) เป็นจิตสำนึกในการปฏิบัติงานที่ดีตระหนักถึงความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

การประเมินรับรองความรู้ความสามารถ

การประเมินรับรองความรู้ความสามารถเป็นการพิจารณาและวัดค่าทักษะฝีมือ ความรู้ ความสามารถ คุณลักษณะส่วนบุคคล และประสบการณ์หรือความสำเร็จในการประกอบอาชีพผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถเมื่อผ่านการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ จะได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการการประเมินรับรองความรู้ความสามารถโดยระบุ ชื่อสกุล สาขาและระดับที่ผ่านการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันใน ความสามารถของตน

เกณฑ์การพิจารณาประเมินผลการประเมินรับรองความรู้ความสามารถจะมีเกณฑ์การ พิจารณา 3 ส่วน ดังนี้

1. ความรู้ ความสามารถและทัศนคติ
2. ประสบการณ์ หรือความสำเร็จในอาชีพ
3. คุณลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ

การประเมินรับรองความรู้ความสามารถจะแบ่งการประเมินออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. ตรวจสอบการผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของผู้เข้ารับการประเมิน รับรองความรู้ความสามารถในสาขาและระดับนั้น ๆ
2. ตรวจสอบคุณสมบัติของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถในด้าน ประสบการณ์ การศึกษา ชั่วโมงการฝึกอบรม และความสำเร็จในสาขาอาชีพ
3. ตอบข้อคำถามจำนวน 4 ข้อเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล ของผู้เข้ารับการประเมิน รับรองความรู้ความสามารถ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ทักษะในการจัดการเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ทักษะเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ทักษะในการเรียนรู้เกี่ยวกับสถานที่ปฏิบัติงาน และทักษะในเรื่องของความสัมพันธ์ในการทำงาน

เกณฑ์การผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ

ผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถจะต้องเข้ารับการประเมินรับรองความรู้ ความสามารถในแต่ละสาขาและแต่ละระดับโดยเกณฑ์การผ่านการประเมินรับรองความรู้ ความสามารถจะอยู่ที่ร้อยละ 85

คุณสมบัติผู้ที่ขอเข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ

1. มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์นับถึงวันสมัครเข้ารับการทดสอบ
2. ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ในสาขาและระดับที่ขอเข้ารับการ ประเมิน
3. มีประสบการณ์การทำงานในสาขาอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการประเมินไม่น้อยกว่า 1 ปี หรือ
4. เป็นผู้ที่จบการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ในสาขาอาชีพที่เกี่ยวข้องกับ การประเมิน หรือ
5. ผ่านการฝึกอบรมฝีมือแรงงานในสาขาอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการประเมินตามจำนวน ชั่วโมงที่กำหนด และมีประสบการณ์จากการฝึกหรือปฏิบัติงานในกิจการในสาขาที่เกี่ยวข้อง ตามจำนวนชั่วโมงที่กำหนด

หลักฐานการสมัครเข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ

ผู้ที่เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถจะต้องใช้หลักฐานในการสมัครเข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถดังนี้

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
2. ใบสมัครเข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ (แบบ คร.10)
3. รูปถ่ายหน้าตรงไม่สวมหมวกไม่สวมแว่นตาขนาด 1x1.5 นิ้วจำนวน 1 รูป
4. หนังสือรับรองประสบการณ์การทำงานหรือการประกอบอาชีพหรือสำเนาวุฒิการศึกษา
5. สำเนาหนังสือรับรองผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติในระดับที่จะเข้า

รับการประเมิน

บริบทสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี

ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี จัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2541 บนพื้นที่ประมาณ 20 ไร่ ของตำบลบางมัญ อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ในปี พ.ศ. 2543 เริ่มเปิดให้บริการฝึกอาชีพ พัฒนาฝีมือแรงงาน และทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ให้กับเยาวชนแรงงานใหม่ แรงงานในสถานประกอบกิจการ กลุ่มแม่บ้าน ผู้พิการ และผู้สูงอายุ ให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถในสาขาต่าง ๆ สามารถนำความรู้ไปประกอบอาชีพได้ โดยเน้นด้านการพัฒนาฝีมือแรงงานในหลักสูตรที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

วิสัยทัศน์ / พันธกิจ / ประเด็นยุทธศาสตร์ / ภารกิจ ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี

วิสัยทัศน์ : พัฒนากำลังแรงงานให้มีมาตรฐานฝีมือแรงงานเพื่อส่งเสริมการมีงานทำ

พันธกิจ : ให้บริการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาฝีมือแรงงาน ให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ให้บริการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2557

ประเด็นยุทธศาสตร์ : การพัฒนาฝีมือแรงงานเพื่อการพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิต การพัฒนาศักยภาพแรงงานเพื่อการพัฒนาและขยายตัวของภาคเศรษฐกิจ

ภารกิจสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี มีภารกิจหลักในการให้บริการพัฒนาฝีมือแรงงานให้แก่กำลังแรงงานในพื้นที่จังหวัดสิงห์บุรีโดยมีการให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. กิจกรรมการฝึกอบรม

1.1 การฝึกอบรมฝีมือแรงงานก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน ในหลักสูตรการฝึกตั้งแต่ 2 - 6 เดือนให้กับประชาชน ผู้ที่ว่างงาน แรงงานใหม่ ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ให้มีความรู้ และทักษะทางวิชาชีพที่สามารถทำงานในภาคอุตสาหกรรมหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวเพื่อสร้างรายได้ให้กับตนเองและครอบครัวต่อไป

สาขาที่เปิดฝึก

1.1.1 สาขาช่างเชื่อมไฟฟ้า

1.1.2 สาขาช่างซ่อมเครื่องยนต์

- 1.1.3 สาขาช่างซ่อมรถจักรยานยนต์
- 1.1.4 ช่างเครื่องทำความเย็นและปรับอากาศ
- 1.1.5 ช่างไฟฟ้า
- 1.1.6 ช่างซ่อมคอมพิวเตอร์
- 1.1.7 ช่างซ่อมวิทยุและโทรทัศน์
- 1.1.8 ช่างก่ออิฐ ฉาบปูน
- 1.1.9 สาขาช่างตัดเย็บเสื้อผ้าสตรี
- 1.1.10 การประกอบอาหารไทย

1.2 การฝึกอบรมฝีมือแรงงาน หลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงานและเสริมทักษะเพื่อการประกอบอาชีพ ในหลักสูตรการฝึกตั้งแต่ 12 - 80 ชั่วโมง ให้กับผู้ที่ทำงานในภาคอุตสาหกรรมหรือผู้ที่ต้องการยกระดับความรู้ และทักษะฝีมือของตนเองให้ดีขึ้น เพื่อนำความรู้และทักษะที่ได้ไปพัฒนางานของตนเองหรือประกอบอาชีพเสริม

สาขาที่เปิดฝึก

- 1.2.1 การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ Microsoft Word
- 1.2.2 การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ Microsoft Power Point
- 1.2.3 การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ Microsoft Excel
- 1.2.4 เทคนิคการสอนงาน, เทคนิคการเป็นหัวหน้างาน
- 1.2.5 การบำรุงรักษาทีเอ็มพีซีเอ็ม (TPM)
- 1.2.6 การวัดแผนไทย, การวัดไทยสถาปัตย์
- 1.2.7 การประกอบอาหารไทย, ขนมไทย
- 1.2.8 การทำดอกไม้ประดิษฐ์
- 1.2.9 ฯลฯ

2. กิจกรรมการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

การบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน เป็นการให้บริการในด้านการทดสอบฝีมือช่างในกลุ่มอาชีพต่าง ๆ เพื่อเป็นการกำหนดความรู้ทักษะที่ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ๆ จำเป็นต้องมี รวมทั้งสามารถปฏิบัติงานตามกำหนดได้แล้วเสร็จ มีคุณภาพทันตามกำหนดเวลา ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน สถานประกอบการในการรับพนักงานเข้าทำงาน การเลื่อนระดับ ตลอดจนสามารถนำไปใช้ในการควบคุมคุณภาพการทำงานโดยสถาบันได้ให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ใน 3 ประเภทดังนี้

2.1 การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ เป็นการทดสอบความรู้ทักษะในกลุ่มอาชีพต่าง ๆ โดยข้อกำหนดกฎเกณฑ์ และวิธีการทดสอบเป็นมาตรฐานซึ่งกำหนดจากคณะกรรมการส่วนกลางมี 3 ระดับ คือ

- 2.1.1 ระดับที่ 1 (ระดับต้น)
- 2.1.2 ระดับที่ 2 (ระดับกลาง)
- 2.1.3 ระดับที่ 3 (ระดับสูง)

2.2 การทดสอบฝีมือคนหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศ เป็นการทดสอบความรู้ ทักษะในการทำงานแต่ละประเภท ข้อกำหนดเกณฑ์ และวิธีการทดสอบเป็นไปตามความต้องการของประเทศนั้น ๆ

2.3 การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานตามความต้องการของสถานประกอบการ เป็นการทดสอบความรู้ ทักษะในการทำงานในแต่ละตำแหน่ง ซึ่งการทดสอบในประเภทนี้ ข้อกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการทดสอบเป็นไปตามความต้องการของสถานประกอบการ โดยสถานประกอบการสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพิจารณากำหนดตำแหน่งหน้าที่ค่าจ้างเงินเดือน

3. กิจกรรมการประสานความร่วมมือกับภาคเอกชน

3.1 ดำเนินการส่งเสริมให้สถานประกอบการจดทะเบียนเป็นผู้ดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะฝีมือแรงงาน หรือเปิดดำเนินการเป็นศูนย์ฝึกอบรมฝีมือแรงงานในสถานประกอบการ กิจกรรม ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545

3.2 ส่งเสริมสนับสนุนให้สถานประกอบการ ใช้ระบบมาตรฐานฝีมือแรงงานเพื่อการพัฒนากำลังแรงงาน โดยส่งเสริมให้สถานประกอบการดำเนินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานในสาขาต่าง ๆ ของพนักงาน เพื่อเป็นการพิจารณากำหนดตำแหน่ง หน้าที่ ค่าจ้างเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งการส่งเสริมสนับสนุนให้มีการจัดตั้งศูนย์ทดสอบภาคเอกชน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรสา คำมันตรี (2558, บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการปรับตัวของแรงงานไทย 2) เพื่อศึกษามาตรฐานฝีมือแรงงานที่มีผลต่อการปรับตัวของแรงงานไทย ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 399 คน กลุ่มตัวอย่างเป็น แรงงานไทยที่ทำงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณตามลำดับ ความสำคัญของตัวแปรที่นำเข้ามาสมการ ผลการวิจัยพบว่า 1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 25 - 30 ปีมีการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีรายได้ 5,001-10,000 บาท และสถานภาพโสด 2. ระดับมาตรฐานฝีมือแรงงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านทัศนคติสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ด้านทักษะ และด้านความรู้ต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง 3. ระดับการปรับตัวในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านบทบาทหน้าที่สูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านอัตมโนทัศน์ด้านการพึ่งพาระหว่างกันอยู่ในระดับมาก และด้านร่างกายต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง 4. การปรับตัวของแรงงานไทยเมื่อจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อจำแนกตาม เพศ และรายได้ต่อเดือนไม่พบความแตกต่าง 5. มาตรฐานฝีมือแรงงาน ได้แก่ ความรู้ทักษะ และทัศนคติสามารถร่วมกันทำนายการปรับตัวของแรงงานไทย ได้ร้อยละ 68.60 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์คือศึกษาความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม

จังหวัดจันทบุรี และ เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล นายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ใน เขตเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 363 คน ใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane) ทดสอบ สมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้ สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไปใช้ LSD (Least significant difference test) ทดสอบความแตกต่างรายคู่หากพบว่ามี ความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ 61 ปีขึ้นไป จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง มีรายได้ 10,000 บาทขึ้นไป - 20,000 บาท ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมากเห็นด้วยเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือและ ใ่วางใจอยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุอาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลนายายอาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน พบว่า การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนคร นครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน และ 2) เปรียบเทียบ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนคร นครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์ ที่มีอายุระหว่าง 20 - 60 ปี จำนวน 400คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.828 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และ การทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe's test) ผลการวิจัยพบว่า 1. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ พบว่า การให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน โดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือใ่วางใจได้ มีคุณภาพการ ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจ ผู้รับบริการ มีคุณภาพการ ให้บริการอยู่ในระดับมาก 2. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ไม่มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของ ประชาชนเมื่อจำแนกตามอาชีพ แต่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ ต่อเดือน โดยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์โดยรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความ เชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความแตกต่าง

กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความเชื่อถือว่าว่างใจได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประมาณ จันโท (2559, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 2 สุพรรณบุรี พบว่า 1. ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 2 สุพรรณบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริการและคุณภาพการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่และจริยธรรมในการให้บริการ 2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 2 สุพรรณบุรี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทรงยศ แก้วมงคล, และคนอื่น ๆ (2561, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 95.66) โดยพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด (ร้อยละ 96.08) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 95.82) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 95.59) และด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 95.15) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ พื้นที่อยู่อาศัยต่างกัน จะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ศิรินทร์พร ศิลชัย (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน ของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน ของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน จังหวัดแม่ฮ่องสอน 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน ของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน จังหวัดแม่ฮ่องสอนจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ในการศึกษาคั้งนี้เป็นประชาชนที่เข้ารับการฝึกอบรมของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน จังหวัด จำนวน 284 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน ของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน จังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการด้านการฝึกอบรมแรงงานของผู้เข้าฝึกอบรมในบริการของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดแม่ฮ่องสอนเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นในระดับมากเช่นเดียวกัน ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านการฝึกอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน ของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน จังหวัดแม่ฮ่องสอนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุ และอาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน ของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน จังหวัดแม่ฮ่องสอนไม่แตกต่างกัน

จิราภรณ์ จินตุ้ม (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมฝึกในหลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 4 ราชบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมฝึกในหลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 4 ราชบุรีและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมฝึกในหลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 4 ราชบุรีโดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้ฝึกอบรมหลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 4 ราชบุรีจำนวน 267 คน และเครื่องมือที่ใช้ในวิจัยคือแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้ของกลุ่มตัวอย่างนำมาประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การผันแปร และการวิเคราะห์จำแนกหมู่ ผลการวิจัยพบว่าผู้เข้าร่วมฝึกของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 4 ราชบุรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผู้เข้าร่วมฝึกมีระดับความพึงพอใจในด้านเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในด้านกิจกรรมฝึกอบรม อยู่ในระดับระดับน้อยที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าลักษณะของงานที่ทำของผู้เข้าร่วมฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมฝึกในหลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 4 ราชบุรีส่วนเพศ อายุ และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมฝึกในหลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทศรัฐ จันยาง (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าจากการประเมินของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะผู้มาใช้บริการจำนวน 400 คน แบบสอบถามมี 2 ส่วน คือ ลักษณะผู้ใช้บริการและด้านการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การแปรปรวนทางเดียว F – test เมื่อพบความแตกต่างทำการเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้ บริการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับดีโดยไม่แตกต่างกันตามปัจจัยทางลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ ในภาพรวมและแต่ละด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะประเมินคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เมื่อพิจารณาผลการประเมินแต่ละด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประเมินคุณภาพในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

สุวรรณ เดชน้อย, เสถียรภัส ศรีวะระมย์, และ นฤชล ธนจิตชัย (2564, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกองประปาเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอนอนสูง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์คือ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของกองประปาของเทศบาลตำบลดอนหวาย 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองประปาของเทศบาลตำบลดอนหวาย

ทำการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้น้ำประปาของเทศบาลตำบลดอนหวาย สุ่มแบบเจาะจงแบบไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนจำนวน 285 คนโดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานและวิเคราะห์ความแปรปรวน T-test และ F-test (one way ANOVA) การวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการของกองประปาเทศบาลดอนหวายพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าคะแนนจากมากไปน้อยสามลำดับแรก คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 4.40$) รองลงมาคือ ด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 3.88$) และด้านการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.66$) 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ น้ำประปาของกองประปาเทศบาลตำบลดอนหวาย จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนที่มีเพศที่แตกต่างกัน อายุแตกต่างกัน ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พระมหานูพันธ์มหาวิโร (ภูคำวงศ์), คิต วรณดี, และ พระมหาสมพงษ์ สุเมธ (2564, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย ดำเนินการวิจัยโดยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่มาให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย จำนวน 184 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานที่ (t-test) และ (f-test) เมื่อพบความแตกต่างจะทดสอบความแตกต่าง ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย เมื่อพิจารณาเป็นข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ 2. ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ 3. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาเกี่ยวกับการความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย พบว่า ต้องการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ส่วนในด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ต้องการเจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งศึกษา ความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการประเมินรับรองความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ผ่านการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ประจำปีงบประมาณ 2564 จำนวน 107 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการประเมินรับรองความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี มีการเก็บข้อมูลจากประชากร คือ ผู้ผ่านการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ประจำปีงบประมาณ 2564 จำนวน 107 คน แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบสำรวจรายการ (check list) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับตัวแปรอิสระต่าง ๆ ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนในการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ด้านหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้รับบริการ และด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ โดยกำหนดความหมายของแต่ละระดับความคิดเห็น ดังนี้

- ระดับคะแนน 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด
- ระดับคะแนน 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก
- ระดับคะแนน 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง
- ระดับคะแนน 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับน้อย
- ระดับคะแนน 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับน้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น มีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามและดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา หลักการ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการมีส่วนร่วม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประมวลเป็นกรอบแนวคิด สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิด และให้ครอบคลุมองค์ประกอบของความเป็นไปได้ของความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการประเมินรับรองความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเป็นต้นฉบับ ส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และปรับปรุงแบบสอบถามตามผู้เชี่ยวชาญแนะนำ เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ถูกต้อง และนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยคำนวณค่า IOC โดยตรวจสอบความสอดคล้องของข้อความกับเนื้อหาแต่ละข้อ เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเที่ยงตรงมากขึ้น และให้ดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence Index: IOC) ไว้ดังนี้

+1 = สอดคล้อง

0 = ไม่แน่ใจ

-1 = ไม่สอดคล้อง

โดยค่าดัชนีมีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ถึง 1.00 จึงจะถือว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงในเนื้อหา สามารถนำไปใช้วัดได้ตามความมุ่งหมายของการศึกษา

4. การหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว นำไปทดลองใช้ (try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.980 จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ทดลองใช้แล้ว มาปรับปรุงแก้ไข และนำไปใช้กับประชากรต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง จากกลุ่มประชากรในการกรอกแบบสอบถาม แล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งหมดแล้วนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้น นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัสเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การแปลความหมายความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการประเมินรับรองความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี โดยมีการให้คะแนน ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

การเปรียบเทียบความคิดเห็นโดยสถิติ One-way ANOVA ด้วยการทดสอบค่าเอฟ (F-test)

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการประเมินรับรองความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรีโดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ด้วยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance) ที่ระดับ .05

การแปลความหมายค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ

Sig แทน ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)

Sig ≤ .05 แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Sig > .05 แทน ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการประเมินรับรองความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ทำงาน โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ทำงาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการประเมินรับรองความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนในการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ด้านหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้รับบริการ ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นโดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ด้วยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ผ่านการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ประจำปีงบประมาณ 2564 จำนวน 107 คน โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ .05 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ซึ่งประกอบด้วย 2 ตอน ตอนที่ 1 ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบสำรวจรายการ (check list) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับตัวแปรอิสระต่างๆ ได้แก่ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และอาชีพ ตอนที่ 2 ได้แก่ ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนในการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ด้านหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้รับบริการ และด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ตามความมุ่งหมายและสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. สัณฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

μ	แทน	ค่าเฉลี่ย (mean)
σ	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
N	แทน	ขนาดของตัวอย่าง
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบเอฟ (F-test)
df	แทน	ระดับชั้นความเป็นอิสระ (degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าเบี่ยงเบน (sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน (mean of squares)
Sig	แทน	ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
Sig \leq .05	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
Sig $>$.05	แทน	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี วิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน คือ การหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี จำแนกตามตัวแปรอิสระ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ทำงาน สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) ด้วยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย อายุ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และอาชีพ ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (N = 107 คน)	ร้อยละ
อายุ		
18-29 ปี	37	34.60
30-49 ปี	56	52.30
50-59 ปี	14	13.10
การศึกษา		
ประถมศึกษา	2	1.90
มัธยมศึกษาตอนต้น	3	2.80
มัธยมศึกษาตอนปลาย	7	6.50
ปวช.	29	27.10
ปวส.	59	55.10
ปริญญาตรี	7	6.50
อาชีพ		
ประกอบอาชีพส่วนตัว	35	32.70
ลูกจ้างในสถานประกอบการ	45	42.10

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (N = 107 คน)	ร้อยละ
ลูกจ้างทั่วไป	21	21.50
อื่นๆ	6	4.70
ประสบการณ์ทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	10	9.30
1 - 5 ปี	38	35.50
6 - 10 ปี	31	29.00
มากกว่า 10 ปี	28	26.20

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 30-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.30 การศึกษาระดับ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 55.10 ประกอบอาชีพลูกจ้างในสถานประกอบการ คิดเป็นร้อยละ 42.10 และมีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.50

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนในการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ด้านเจ้าหน้าที่และจรรยาบรรณการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และแปลผลตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังตาราง 3 - 6

ตาราง 3 ระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ด้านขั้นตอนในการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ

ด้านขั้นตอนในการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ	ระดับความคิดเห็น		
	μ	σ	ความหมาย
1. ขั้นตอนการประเมินรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.757	0.547	มากที่สุด
2. การให้ข้อมูลครบถ้วน ชัดเจน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน	4.589	0.598	มากที่สุด
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการเข้ารับการประเมิน	4.757	0.547	มากที่สุด
4. มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรในที่เดียว	4.710	0.567	มากที่สุด

ตาราง 3 (ต่อ)

ด้านขั้นตอนในการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ	ระดับความคิดเห็น		
	μ	σ	ความหมาย
5. การให้บริการมีเจ้าหน้าที่ดูแลและอธิบายขั้นตอนอย่างชัดเจน	4.766	0.542	มากที่สุด
6. มีการจัดเตรียม เอกสารและแบบพิมพ์ต่างๆ สำหรับผู้รับบริการ ไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ	4.757	0.547	มากที่สุด
7. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ	4.813	0.516	มากที่สุด
ภาพรวม	4.736	0.472	มากที่สุด

จากตาราง 3 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ด้านขั้นตอนในการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.736$, $\sigma = 0.472$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ ($\mu = 4.813$, $\sigma = 0.516$) การให้บริการมีเจ้าหน้าที่ดูแลและอธิบายขั้นตอนอย่างชัดเจน ($\mu = 4.766$, $\sigma = 0.542$) และ ขั้นตอนการประเมินรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\mu = 4.757$, $\sigma = 0.547$) และมีการจัดเตรียม เอกสารและแบบพิมพ์ต่างๆ สำหรับผู้รับบริการ ไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ ($\mu = 4.757$, $\sigma = 0.547$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ การให้ข้อมูลครบถ้วน ชัดเจน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ($\mu = 4.589$, $\sigma = 0.598$)

ตาราง 4 ระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ด้านหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้รับบริการ

ด้านหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น		
	μ	σ	ความหมาย
8. มีความชัดเจนในการระบุคุณสมบัติของผู้เข้ารับการประเมิน	4.748	0.551	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน เข้าใจง่ายเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้เข้ารับการประเมิน	4.748	0.551	มากที่สุด

ตาราง 4 (ต่อ)

ด้านหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น		
	μ	σ	ความหมาย
10. มีการประชาสัมพันธ์ ถึงคุณสมบัติของผู้เข้ารับการประเมิน ในหลายช่องทาง เช่น เฟซบุ๊ก วารสาร ประจำเดือน วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ	4.729	0.559	มากที่สุด
11. หลักเกณฑ์ในการให้คะแนนและคุณสมบัติ ในการประเมินความรู้ความสามารถ มีความเหมาะสม	4.776	0.537	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่ได้แจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรับรู้ อย่างทั่วถึง เช่น อัตราค่าธรรมเนียม บทลงโทษ ฯลฯ	4.794	0.527	มากที่สุด
13. ผู้ประเมินสามารถอธิบายการให้คะแนนตามหลักเกณฑ์ และคุณสมบัติให้กับผู้รับบริการเข้าใจได้อย่างถูกต้อง	4.832	0.485	มากที่สุด
ภาพรวม	4.771	0.476	มากที่สุด

จากตาราง 4 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ด้านหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.771$, $\sigma = 0.476$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ผู้ประเมินสามารถอธิบายการให้คะแนนตามหลักเกณฑ์ และคุณสมบัติให้กับผู้รับบริการเข้าใจได้อย่างถูกต้อง ($\mu = 4.832$, $\sigma = 0.485$) เจ้าหน้าที่ได้แจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรับรู้อย่างทั่วถึง เช่น อัตราค่าธรรมเนียม บทลงโทษ ฯลฯ ($\mu = 4.794$, $\sigma = 0.527$) และ หลักเกณฑ์ในการให้คะแนนและคุณสมบัติ ในการประเมินความรู้ความสามารถ มีความเหมาะสม ($\mu = 4.776$, $\sigma = 0.537$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ถึงคุณสมบัติของผู้เข้ารับการประเมิน ในหลายช่องทางเช่น เฟซบุ๊ก วารสาร ประจำเดือน วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ ($\mu = 4.729$, $\sigma = 0.559$)

ตาราง 5 ระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ

ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ	ระดับความคิดเห็น		
	μ	σ	ความหมาย
14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.785	0.532	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิตติชม พร้อมรับไปปรับปรุงแก้ไข	4.701	0.570	มากที่สุด

ตาราง 5 (ต่อ)

ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ	ระดับความคิดเห็น		
	μ	σ	ความหมาย
16. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.785	0.532	มากที่สุด
17. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม สุภาพ และเป็นกันเอง	4.813	0.516	มากที่สุด
18. มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย และเพียงพอในการให้บริการ	4.757	0.547	มากที่สุด
19. ผู้มารับบริการ ได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ	4.794	0.527	มากที่สุด
20. สำนักงานได้แจ้งเบอร์โทรศัพท์ของผู้รับผิดชอบที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้ง เรื่องร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา	4.785	0.532	มากที่สุด
ภาพรวม	4.774	0.489	มากที่สุด

จากตาราง 5 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.774$, $\sigma = 0.489$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม สุภาพ และเป็นกันเอง ($\mu = 4.813$, $\sigma = 0.516$) เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ ($\mu = 4.785$, $\sigma = 0.532$) ผู้มารับบริการ ได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการ ($\mu = 4.794$, $\sigma = 0.527$) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ($\mu = 4.785$, $\sigma = 0.532$) สำนักงานได้แจ้งเบอร์โทรศัพท์ของผู้รับผิดชอบที่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้ง เรื่องร้องเรียนปัญหาต่างๆ ได้ตลอดเวลา ($\mu = 4.785$, $\sigma = 0.532$) และ มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย และเพียงพอในการให้บริการ ($\mu = 4.757$, $\sigma = 0.547$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ 15.เจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิตชม พร้อมรับไปปรับปรุง แก้ไข ($\mu = 4.701$, $\sigma = 0.570$)

ตาราง 6 ระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ในภาพรวม

การให้บริการของของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน สิงห์บุรี	ระดับความคิดเห็น		
	μ	σ	ความหมาย
1. ด้านขั้นตอนในการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ	4.736	0.472	มากที่สุด
2. ด้านหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้รับบริการ	4.771	0.476	มากที่สุด
3. ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ	4.774	0.489	มากที่สุด
ภาพรวม	4.760	0.463	มากที่สุด

จากตาราง 6 พบว่า ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.760$, $\sigma = 0.463$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้รับบริการ ($\mu = 4.771$, $\sigma = 0.476$) ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ ($\mu = 4.774$, $\sigma = 0.489$) และ ด้านขั้นตอนในการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ($\mu = 4.736$, $\sigma = 0.472$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี จำแนกตามตัวแปรอิสระ ได้แก่ จำแนกตามตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) ด้วยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป ดังตาราง 7 - 10

ตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี จำแนกตามอายุ

การให้บริการของของ สำนักงานพัฒนาฝีมือ แรงงานสิงห์บุรี	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านขั้นตอนในการ ประเมินรับรองความรู้ ความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	0.12	2	0.06	0.27	0.76
	ภายในกลุ่ม	23.50	104	0.23		
	รวม	23.62	106			

ตาราง 7 (ต่อ)

การให้บริการของของ สำนักงานพัฒนาฝีมือ แรงงานสิงห์บุรี	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
2. ด้านหลักเกณฑ์และ คุณสมบัติของ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.34	2	0.17	0.76	0.47
	ภายในกลุ่ม	23.68	104	0.23		
	รวม	24.03	106			
3. ด้านการให้บริการที่มี คุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.33	2	0.17	0.69	0.50
	ภายในกลุ่ม	25.01	104	0.24		
	รวม	25.35	106			

จากตาราง 7 พบว่า ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี จำแนกตามเพศ ในรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี จำแนกตามการศึกษา

การให้บริการของของ สำนักงานพัฒนาฝีมือ แรงงานสิงห์บุรี	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านขั้นตอนในการ ประเมินรับรองความรู้ ความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	0.57	5	0.11	0.50	0.78
	ภายในกลุ่ม	23.05	101	0.23		
	รวม	23.62	106			
2. ด้านหลักเกณฑ์และ คุณสมบัติของ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.60	5	0.12	0.51	0.77
	ภายในกลุ่ม	23.43	101	0.23		
	รวม	24.03	106			
3. ด้านการให้บริการที่มี คุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.48	5	0.10	0.43	0.83
	ภายในกลุ่ม	24.87	101	0.25		
	รวม	25.35	106			

จากตาราง 8 พบว่า ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี จำแนกตามการศึกษา ในรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี จำแนกตามอาชีพ

การให้บริการของของ สำนักงานพัฒนาฝีมือ แรงงานสิงห์บุรี	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านขั้นตอนในการ ประเมินรับรองความรู้ ความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	0.26	3	0.09	0.38	0.77
	ภายในกลุ่ม	23.37	103	0.23		
	รวม	23.62	106			
2. ด้านหลักเกณฑ์และ คุณสมบัติของ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.31	3	0.10	0.45	0.71
	ภายในกลุ่ม	23.71	103	0.23		
	รวม	24.03	106			
3. ด้านการให้บริการที่มี คุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.37	3	0.12	0.50	0.68
	ภายในกลุ่ม	24.98	103	0.25		
	รวม	25.35	106			

จากตาราง 9 พบว่า ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี จำแนกตามอาชีพ ในรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

การให้บริการของของ สำนักงานพัฒนาฝีมือ แรงงานสิงห์บุรี	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านขั้นตอนในการ ประเมินรับรองความรู้ ความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	0.26	3	0.09	0.38	0.77
	ภายในกลุ่ม	23.37	103	0.23		
	รวม	23.62	106			
2. ด้านหลักเกณฑ์และ คุณสมบัติของ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.41	3	0.14	0.54	0.62
	ภายในกลุ่ม	23.62	103	0.23		
	รวม	24.03	106			

ตาราง 10 (ต่อ)

การให้บริการของของ สำนักงานพัฒนาฝีมือ แรงงานสิงห์บุรี	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
3. ด้านการให้บริการที่มี คุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.39	3	0.13	0.52	0.66
	ภายในกลุ่ม	24.96	103	0.25		
	รวม	25.35	106			

จากตาราง 10 พบว่า ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ในรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ผู้วิจัยได้สรุปผล อภิปรายผล และเสนอข้อเสนอแนะไว้ดังต่อไปนี้ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยวิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ผ่านการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ประจำปีงบประมาณ 2564 จำนวน 107 คน ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ One-way ANOVA ผู้วิจัยขอเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ผู้วิจัยได้สรุปผลดังนี้

1. ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้รับบริการ ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ และด้านขั้นตอนในการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ
2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี เมื่อจำแนกตามอายุ การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ทำงาน พบว่า ในภาพรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ผู้วิจัยอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้

1. ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้ เพราะเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ มีเจ้าหน้าที่ดูแลและอธิบายขั้นตอนอย่างชัดเจน สามารถอธิบายการให้คะแนนตามหลักเกณฑ์และคุณสมบัติให้กับผู้รับบริการเข้าใจได้อย่างถูกต้อง พร้อมทั้งได้แจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรับรู้อย่างทั่วถึง นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ยังมี

ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พร้อมทั้งจะให้บริการ มีความสุภาพ และพร้อมที่จะให้บริการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังสามารถแจ้งหรือร้องเรียน เรื่องต่าง ๆ ได้ตลอดเวลาจึงทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรินทร์ทร ศิลชัย (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน ของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดแม่ฮ่องสอนเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน ของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน จังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ จินตัม (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมฝึกในหลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 4 ราชบุรี พบว่า ผู้เข้าร่วมฝึกในหลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 4 ราชบุรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผู้เข้าร่วมฝึกมีระดับความพึงพอใจในการฝึกอบรมฝีมือแรงงานด้านเวลาในการฝึกอบรม อยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในการฝึกอบรมฝีมือแรงงานด้านกิจกรรมฝึกอบรม อยู่ในระดับระดับน้อยที่สุด

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี เมื่อจำแนกตามอายุ การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ทำงาน พบว่า ในภาพรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรีมีการให้บริการที่รวดเร็ว มีการให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติ และประกอบกับเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความสุภาพ สามารถสร้างความคุ้นเคยกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ทำให้การให้บริการเป็นกันเอง ด้วยเหตุนี้ ผู้เข้ารับบริการการประเมินรับรองความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี จึงมีความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรีไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประมาณ จันโท (2559, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 2 สุพรรณบุรี พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 2 สุพรรณบุรี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณ เดชน้อย, เสถียรภัส ศรีวะระมย์, และ นฤชล ธนจิตชัย (2564, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกองประปาเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการน้ำประปาของกองประปาเทศบาลตำบลดอนหวาย จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ประชาชนที่มีเพศที่แตกต่างกัน อายุแตกต่างกัน ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

ควรให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ถ่ายทอดหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ เช่น ขั้นตอนการประเมิน ค่าธรรมเนียมเอกสารที่ต้องใช้ เป็นต้น ให้แก่เจ้าหน้าที่ในสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี เพื่อที่จะสามารถตอบคำถาม หรือให้ข้อมูล แก่ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการในสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ เพื่อทราบถึงความคิดเห็น รวมทั้งปัญหาในการปฏิบัติงาน และนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการการประเมินรับรองความรู้ความสามารถให้ดียิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ, และคนอื่น ๆ. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. (2545). พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- _____. (2557). พระราชบัญญัติส่งเสริมพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557. สืบค้น พฤษภาคม 15, 2565, จาก <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2557/A/087/19.PDF>.
- _____. (2559ก). คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การดำเนินการรับรองความรู้ความสามารถและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- _____. (2559ข). ประกาศกระทรวงแรงงาน เรื่อง กำหนดสาขาอาชีพที่อาจอันตรายต่อสาธารณะซึ่งต้องดำเนินการโดยผู้ได้รับหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- กฤษฎ์ อุทัยรัตน์. (2541). การควบคุมคุณภาพ. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- กิตติยา เหมงค์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิราภรณ์ จินตัม. (2558). ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมฝึกในหลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 4 ราชบุรี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชูโชค ทิพย์โสทธิ. (2545). การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการดำเนินงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐรุณี พิริยะจระอนันต์. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดวงตะวัน พงษ์รูป. (2548). การบริหารจัดการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ทรงยศ แก้วมงคล, และคนอื่น ๆ. (2561). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- ทศรัฐ จันยาง. (2556). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลลำตาเสา อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ประมาณ จันโท. (2559). ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 2 สุพรรณบุรี. ลพบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

- ปิยัญญู จันทร์เกิด. (2560). **คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- พระมหาอนุพันธ์มหาวิโร (ภูค่างค์), คิต วรณดี, และ พระมหาสมพงษ์ สุเมโธ. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเฝ้าไร่ อำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย. **วารสารมณีเชษฐาราม วัดจอมมณี**. 2(2). สืบค้น พฤษภาคม 15, 2565, จาก <https://so07.tci-thaijo.org/index.php/JMCR/article/view/168/141>.
- ไพฑูริย์ คุ่มคง. (2557). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มณี โปธิเสน. (2543). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย**. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). **พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุม สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ**. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. (2561). **รายงานผลการประเมิน การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ อบต.ชลคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561**. สืบค้น พฤษภาคม 17, 2565, จาก https://www.chonlakram.go.th/datacenter/detail.php?news_id=463.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). **คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 4)**. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิรินทร์ทร ศิลชัย. (2555). **คุณภาพการให้บริการด้านการฝึกอบรมฝีมือแรงงานของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน จังหวัดแม่ฮ่องสอน**. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริพร วิษณุภูมิมาชัย. (2548). **การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ**. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริพร ตันติพลวินัย. (2538). **กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ**. ใน เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่อง **กลยุทธ์บริการการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคการแข่งขัน**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่น ๆ. (2546). **กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา**. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สงครามชัย ลีทองดี, และคนอื่น ๆ. (2546). **พฤติกรรมองค์การและภาวะผู้นำ (พิมพ์ครั้งที่ 3)**. ขอนแก่น: ขอนแก่นการพิมพ์.
- สมชาติ กิจจรยอง. (2536). **สร้างบริการสร้างความประทับใจ**. กรุงเทพฯ: เดช-เอน การพิมพ์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ยูบีซี แอลบีคส์.
- สมิต สัจฉกร. (2546). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: อมรินทร์.

- สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี. (2564ก). **สรุปผลการรับรองความรู้ความสามารถ manual เทียบ database ประจำวันที่ 1 ตุลาคม 2564**. สิงห์บุรี: ผู้แต่ง.
- _____. (2564ข). **เอกสารสรุปผลการดำเนินงาน สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี**. สิงห์บุรี: ผู้แต่ง.
- สุภลักษณ์ ชัยอนันต์. (2540). **ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูก มะเขือเทศแบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุรศักดิ์ นาถวิล. (2544). **ความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจจราจร สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.
- สุวรรณ เดชน้อย, เสถียรภัส ศรีวะรัมย์, และ นฤชล ธนจิตชัย. (2564). **คุณภาพการให้บริการของ กองประปาเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา. วารสารวิชาการ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย, 27(1), 13 - 20.**
- สุวิมล ว่องวานิช. (2544). **แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา**. กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: อีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- อรสา คำมันตรี. (2558). **งานวิจัยมาตรฐานฝีมือแรงงานที่มีผลต่อการปรับตัวของแรงงานไทย ในเขตอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี**. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์ แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Alkin, M. C. (1969). **Evaluation Theory Development**. New York: Russail Sage Foundation.
- Chaplin, J. P. (1968). **Dictionary of Psychology**. New York: Raquin Book, อ้างถึงใน ชูโชค ทิพย์โสสถิต. (2545). **การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา**. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Good, Carter V. (1973). **Dictionary of Education**. New York: McGraw-Hill Book.
- Gronroos, C. (1984). **A Service Quality Model and Its Marketing Implications. European Journal of Marketing, 18(4), 36 - 44.**
- Issak, A. C. (1981). **Scope and Methods of Political Science: An Introduction to the Methodology of Political Inquiry**. Illinois: Dorsey Press.
- Kotler, P. (1994). **Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control (8th ed.)**. Englewood cliffs: Prentice Hall.

- McComick, E. J., & Daniel, L. R. (1965). *Industrial Psychology* (7th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice – Hall, อ้างถึงใน กิตติยา เหมันต์. (2548). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่**. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Millet, J. D. (1954). **Management in the Public Service. The quest for effective performance**. New York: McGraw-Hill Book.
- Provus, M. (1971). **Discrepancy Evaluation for Educational Program Improvement and Assessment**. California: McCutchan Pub.
- Rossi, P. H., & Freeman, H. E. (1993). **Evaluation: A Systematic Approach** (5th ed.). Newbury Park: Sage.
- Scriven, Michael. (1967). **The Methodology of Evaluation In curriculum evaluation**. Chicago: American Educational Research Association.
- Tenner, A. R., & Detoro, I. J. (1992). **Total Quality Management: Three Step to Continuous Improvement**. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Yoder, Dale. (1985). **Personnel Principles and Policies**. New Jersey: Prentice-Hall.

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพ
การให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงให้มากที่สุด และกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ เพราะคำตอบทุกคำตอบของท่านมีความสำคัญยิ่งสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เพื่อผลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา คำตอบทั้งหมดของท่านใช้เพื่อการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามนี้จะถือเป็นความลับ และไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้รับบริการ ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

- ด้านขั้นตอนในการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ
- ด้านหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้รับบริการ
- ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ

โดยแบ่งการวัดออกเป็น 5 ระดับ

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการอยู่ในระดับน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลา และให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นายคุณานนต์ จันทร์ภูมิ

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือข้อความในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. อายุ

- 18-29 ปี 30-49 ปี
 50-59 ปี 60 ปีขึ้นไป

2. การศึกษา

- ประถมศึกษา
 มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย
 ปวช.
 ปวส.
ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

3. อาชีพ

- ประกอบอาชีพส่วนตัว
 ลูกจ้างในสถานประกอบการ
 ลูกจ้างทั่วไป
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ประสบการณ์ทำงาน

- น้อยกว่า 1 ปี
 1 – 5 ปี
 6 – 10 ปี
 มากกว่า 10 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็น โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือ แรงงานสิงห์บุรี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนในการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ					
1. ขั้นตอนการประเมินรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. การให้ข้อมูลครบถ้วน ชัดเจน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน					
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการเข้า รับการประเมิน					
4. มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรในที่เดียว					
5. การให้บริการมีเจ้าหน้าที่ดูแลและอธิบายขั้นตอนอย่างชัดเจน					
6. มีการจัดเตรียม เอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ สำหรับ ผู้รับบริการ ไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ					
7. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ ตาม กฎหมายเป็นสำคัญ					
ด้านหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้รับบริการ					
8. มีความชัดเจนในการระบุคุณสมบัติของผู้เข้ารับการประเมิน					
9. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน เข้าใจง่ายเกี่ยวกับคุณสมบัติของ ผู้เข้ารับการประเมิน					
10. มีการประชาสัมพันธ์ ถึงคุณสมบัติของผู้เข้ารับการประเมิน ใน หลายช่องทาง เช่น เพจเฟซบุ๊ก วารสารประจำเดือน วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ					
11. หลักเกณฑ์ในการให้คะแนนและคุณสมบัติ ในการประเมิน ความรู้ความสามารถ มีความเหมาะสม					
12. เจ้าหน้าที่ได้แจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรับรู้อย่างทั่วถึง เช่น อัตราค่าธรรมเนียม บทลงโทษ ฯลฯ					
13. ผู้ประเมินสามารถอธิบายการให้คะแนนตามหลักเกณฑ์และ คุณสมบัติให้กับผู้รับบริการเข้าใจได้อย่างถูกต้อง					
ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ					
14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้ คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
15. เจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิตติชม พร้อมรับไปปรับปรุง แก้ไข					
16. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะ ให้บริการ					
17. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม สุภาพ และเป็นกันเอง					
18. มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย และเพียงพอในการให้บริการ					

ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือ แรงงานสิงห์บุรี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
19. ผู้มารับบริการ ได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้ บริการ					
20. สำนักงานได้แจ้งเบอร์โทรศัพท์ของผู้รับผิดชอบที่สามารถติดต่อ สอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้ง เรื่องร้องเรียนปัญหาต่างๆ ได้ ตลอดเวลา					

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา

- | | |
|---------------------------------|--|
| 1. นางสาวเยาวภา พิทักษ์กิจวัฒนา | อาจารย์สาขาการประถมศึกษา
คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |
| 2. นายทศพร กัณสิทธิ์ | ครูฝึกฝีมือแรงงานเทคนิค
ฝ่ายมาตรฐานฝีมือแรงงาน
สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี |
| 3. นายประพล ปรีชาชาญ | ครูฝึกฝีมือแรงงานเทคนิค
ฝ่ายพัฒนาฝีมือแรงงาน
สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี |

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพ
เครื่องมือวิจัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ที่ มนส. hhh/๒๕๖๔ วันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน อาจารย์เยาวภา พิทักษ์กิจวัฒนา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. โครงการการค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายคุณานต์ จันทร์ภูมิ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ กำลังดำเนินการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการประเมินรับรองความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสิตา เกิดผล ประสพศักดิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ในการนี้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถด้านการวิจัยเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไข และดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพชรรัตน์ ปริสุทธิ์)
คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์



ที่ อว ๐๖๒๘.๐๕/๕๑๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนนารายณ์มหาราช
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายประพล ปรีชาชาญ

สิ่งที่ส่งมาด้วย	๑. เครื่องมือในการวิจัย	จำนวน ๑ ชุด
	๒. โครงร่างการค้นคว้าอิสระ	จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายคุณานนต์ จันทร์ภูมิ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ กำลังดำเนินการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการประเมิน
รับรองความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสิตา
เกิดผล ประสพศักดิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ในการนี้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี พิจารณาเห็นว่า
ท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถด้านการวิจัยเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจสอบ
เครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไข และดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพชรรัตน์ บรสุทธิ์)
คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๗๔๘๕ - ๙๓ ต่อ ๔๐๐๑๒, ๐ ๓๖๔๑ ๑๑๕๐

โทรสาร ๐ ๓๖๔๑ ๑๑๕๐

Email : human_Truth@hotmail.com



ที่ อว ๐๖๒๘.๐๕/๕๑๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนนารายณ์มหาราช
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายทศพร กัณสิทธิ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย	๑. เครื่องมือในการวิจัย	จำนวน ๑ ชุด
	๒. โครงร่างการค้นคว้าอิสระ	จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายคุณานนต์ จันทร์ภูมิ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ กำลังดำเนินการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการประเมิน
รับรองความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสิตา
เกิดผล ประสพศักดิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ในการนี้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี พิจารณาเห็นว่า
ท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถด้านการวิจัยเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจสอบ
เครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไข และดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพชรรัตน์ บริสุทธิ์)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๗๔๘๕ - ๙๓ ต่อ ๔๐๐๑๒, ๐ ๓๖๔๑ ๑๑๕๐

โทรสาร ๐ ๓๖๔๑ ๑๑๕๐

Email : human_Tru@hotmail.com

ภาคผนวก ง

ตารางสรุปค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ผลการวิเคราะห์ผลหาค่าดัชนีความสอดคล้อง
(Index of item objective congruence: IOC) ของแบบสอบถาม

เรื่อง **ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการ**
ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี

ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี	ประมาณค่าความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
ด้านขั้นตอนในการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ					
1. ขั้นตอนการประเมินรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2. การให้ข้อมูลครบถ้วน ชัดเจน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน การเข้ารับการประเมิน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4. มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรในที่เดียว	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5. การให้บริการมีเจ้าหน้าที่ดูแลและอธิบายขั้นตอนอย่าง ชัดเจน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6. มีการจัดเตรียม เอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ สำหรับ ผู้รับบริการ ไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับ บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
7. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ด้านหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้รับบริการ					
8. มีความชัดเจนในการระบุคุณสมบัติของผู้เข้ารับการ ประเมิน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
9. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน เข้าใจง่ายเกี่ยวกับ คุณสมบัติของผู้เข้ารับการประเมิน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
10. มีการประชาสัมพันธ์ ถึงคุณสมบัติของผู้เข้ารับการ ประเมิน ในหลายช่องทาง เช่น เพจเฟซบุ๊ก วารสาร ประจำเดือน วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
11. หลักเกณฑ์ในการให้คะแนนและคุณสมบัติ ในการ ประเมินความรู้ความสามารถ มีความเหมาะสม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
12. เจ้าหน้าที่ได้แจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรับรู้ อย่างทั่วถึง เช่น อัตราค่าธรรมเนียม บทลงโทษ ฯลฯ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี	ประมาณค่าความ คิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
	1	2	3		
13. ผู้ประเมินสามารถอธิบายการให้คะแนนตาม หลักเกณฑ์และคุณสมบัติให้กับผู้รับบริการเข้าใจได้ อย่างถูกต้อง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
15.เจ้าหน้าที่ยอมรับคำตำหนิตติชม พร้อมรับไปปรับปรุง แก้ไข	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
16. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่ จะให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
17. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม สุภาพ และเป็นกันเอง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
18. มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย และเพียงพอในการ ให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
19.ผู้มารับบริการ ได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของ การมาใช้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
20. สำนักงานได้แจ้งเบอร์โทรศัพท์ของผู้รับผิดชอบที่ สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย หรือแจ้ง เรื่อง ร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ภาคผนวก จ

ค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม
เรื่อง ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพ
การให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ข้อ1	89.0333	92.033	0.814	0.979
ข้อ2	89.2667	93.789	0.634	0.980
ข้อ3	88.9333	91.582	0.916	0.978
ข้อ4	89.0333	92.861	0.739	0.979
ข้อ5	89.0333	91.757	0.839	0.978
ข้อ6	89.0000	91.931	0.839	0.978
ข้อ7	88.9333	92.064	0.870	0.978
ข้อ8	89.1333	92.464	0.749	0.979
ข้อ9	89.0333	92.171	0.801	0.979
ข้อ10	89.0333	91.964	0.820	0.979
ข้อ11	88.9333	91.375	0.936	0.978
ข้อ12	88.9333	91.651	0.910	0.978
ข้อ13	88.9333	91.651	0.910	0.978
ข้อ14	89.0000	91.793	0.852	0.978
ข้อ15	89.1667	93.178	0.684	0.980
ข้อ16	89.0000	91.517	0.877	0.978
ข้อ17	88.9667	91.757	0.875	0.978
ข้อ18	89.0000	91.655	0.864	0.978
ข้อ19	88.9667	91.964	0.855	0.978
ข้อ20	88.9667	91.620	0.888	0.978

Reliability Coefficients

N of Cases	=	30
N of Items	=	20
Alpha	=	0.980

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก ฉ

ผลการคำนวณจากโปรแกรม

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

	อายุ			Cumulative Percent
	Frequency	Percent	Valid Percent	
18-29 ปี	37	34.6	34.6	34.6
30-49 ปี	56	52.3	52.3	86.9
50-59 ปี	14	13.1	13.1	100.0
Total	107	100.0	100.0	

	การศึกษา			Cumulative Percent
	Frequency	Percent	Valid Percent	
ประถมศึกษา	2	1.9	1.9	1.9
มัธยมตอนต้น	3	2.8	2.8	4.7
มัธยมตอนปลาย	7	6.5	6.5	11.2
ปวช.	29	27.1	27.1	38.3
ปวส.	59	55.1	55.1	93.5
ปริญญาตรี	7	6.5	6.5	100.0
Total	107	100.0	100.0	

	อาชีพ			Cumulative Percent
	Frequency	Percent	Valid Percent	
ประกอบอาชีพส่วนตัว	35	32.7	32.7	32.7
ลูกจ้างในสถานประกอบการ	45	42.1	42.1	74.8
ลูกจ้างทั่วไป	21	19.6	19.6	94.4
อื่น ๆ	6	5.6	5.6	100.0
Total	107	100.0	100.0	

ประสบการณ์ทำงาน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
น้อยกว่า 1 ปี	10	9.3	9.3	9.3
1-5 ปี	38	35.5	35.5	44.9
6-10 ปี	31	29.0	29.0	73.8
มากกว่า 10 ปี	28	26.2	26.2	100.0
Total	107	100.0	100.0	

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี วิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน คือ การหาค่าเฉลี่ย(mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
คำถามข้อที่1	107	3	5	4.757	0.547
คำถามข้อที่2	107	3	5	4.589	0.598
คำถามข้อที่3	107	3	5	4.757	0.547
คำถามข้อที่4	107	3	5	4.710	0.567
คำถามข้อที่5	107	3	5	4.766	0.542
คำถามข้อที่6	107	3	5	4.757	0.547
คำถามข้อที่7	107	3	5	4.813	0.516
คำถามข้อที่8	107	3	5	4.748	0.551
คำถามข้อที่9	107	3	5	4.748	0.551
คำถามข้อที่10	107	3	5	4.729	0.559
คำถามข้อที่11	107	3	5	4.776	0.537
คำถามข้อที่12	107	3	5	4.794	0.527
คำถามข้อที่13	107	3	5	4.832	0.485
คำถามข้อที่14	107	3	5	4.785	0.532
คำถามข้อที่15	107	3	5	4.701	0.570
คำถามข้อที่16	107	3	5	4.785	0.532
คำถามข้อที่17	107	3	5	4.813	0.516
คำถามข้อที่18	107	3	5	4.757	0.547
คำถามข้อที่19	107	3	5	4.794	0.527
คำถามข้อที่20	107	3	5	4.785	0.532

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ด้านขั้นตอนในการประเมินรับรอง ความรู้ความสามารถ	107	3	5	4.736	0.472
ด้านหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของ ผู้รับบริการ	107	3	5	4.771	0.476
ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ	107	3	5	4.774	0.489
รวมทุกด้าน	107	3	5	4.760	0.463
Valid N	107				

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อ
คุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี จำแนกตามตัวแปรอิสระ
สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA)
ด้วยการทดสอบค่าเอฟ (F-test)

ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี
จำแนกตามอายุ

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านขั้นตอนในการ ประเมินรับรองความรู้ ความสามารถ	Between Groups	0.12	2	0.06	0.27	0.76
	Within Groups	23.50	104	0.23		
	Total	23.62	106			
ด้านหลักเกณฑ์และ คุณสมบัติของ ผู้รับบริการ	Between Groups	0.34	2	0.17	0.76	0.47
	Within Groups	23.68	104	0.23		
	Total	24.03	106			
ด้านการให้บริการที่มี คุณภาพ	Between Groups	.33	2	0.17	0.69	0.50
	Within Groups	25.01	104	0.24		
	Total	25.35	106			

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี

จำแนกตามการศึกษา

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านขั้นตอนในการ ประเมินรับรองความรู้ ความสามารถ	Between Groups	0.57	5	0.11	0.50	0.78
	Within Groups	23.05	101	0.23		
	Total	23.62	106			
ด้านหลักเกณฑ์และ คุณสมบัติของ ผู้รับบริการ	Between Groups	.60	5	0.12	0.51	0.77
	Within Groups	23.43	101	0.23		
	Total	24.03	106			
ด้านการให้บริการที่มี คุณภาพ	Between Groups	0.48	5	0.10	0.39	0.85
	Within Groups	24.87	101	0.25		
	Total	25.35	106			

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี

จำแนกตามอาชีพ

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านขั้นตอนในการ ประเมินรับรองความรู้ ความสามารถ	Between Groups	0.26	3	0.09	0.38	0.77
	Within Groups	23.37	103	0.23		
	Total	23.62	106			
ด้านหลักเกณฑ์และ คุณสมบัติของ ผู้รับบริการ	Between Groups	0.31	3	0.10	0.45	0.71
	Within Groups	23.71	103	0.23		
	Total	24.03	106			

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ	Between Groups	0.37	3	0.12	0.50	0.68
	Within Groups	24.98	103	0.24		
	Total	25.35	106			

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี
จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านขั้นตอนในการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ	Between Groups	0.26	3	0.09	0.38	0.77
	Within Groups	23.37	103	0.23		
	Total	23.62	106			
ด้านหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้รับบริการ	Between Groups	0.41	3	0.14	0.60	0.62
	Within Groups	23.62	103	0.23		
	Total	24.03	106			
ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ	Between Groups	0.39	3	0.13	0.54	0.66
	Within Groups	24.96	103	0.24		
	Total	25.35	106			

ประวัติผู้ทำการค้นคว้าอิสระ

ชื่อ ชื่อสกุล	นายคุณานนต์ จันทร์ภูมิ
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 29 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2539
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	137/81 หมู่ 1 ตำบลป่าตาล อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2557 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนพิบูลวิทยาลัย พ.ศ. 2561 บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา พ.ศ. 2565 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี