

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ.2555 - 2559 ได้กำหนด ยุทธศาสตร์การพัฒนาคณะผู้สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืนและการที่จะพัฒนา ประเทศสู่ความสมดุลและยั่งยืน ซึ่งจะต้องให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างทุนของประเทศที่มี อยู่ให้เข้มแข็งและมีพลังเพียงพอเพื่อไปสู่กระบวนการพัฒนาประเทศได้ในที่สุด โดยต้องเริ่ม จากการพัฒนาคณะหรือทุนมนุษย์ให้เข้มแข็ง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม ในอนาคต

นโยบายของรัฐบาล โดยนายกรัฐมนตรี นางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร ซึ่งได้แถลงต่อ รัฐสภาเมื่อวันอังคารที่ 23 สิงหาคม 2554 ในด้านสังคมและคุณภาพชีวิตซึ่งได้รวมถึงนโยบาย ด้านแรงงานที่จะเร่งยกระดับแรงงานไร้ฝีมือให้เป็นแรงงานกึ่งฝีมือและแรงงานกึ่งฝีมือให้เป็น แรงงานมีทักษะฝีมือทั้งระบบให้สอดคล้องกับนโยบาย “ยกระดับรายได้ของแรงงานให้ได้รับ ค่าจ้าง 300 บาทต่อวัน” เพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน พร้อมทั้งเกิดความเป็น ธรรมและเหมาะสมในการจ่ายค่าจ้างตามความรู้ความสามารถของลูกจ้าง โดยผ่านกระบวนการ ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ทั้งนี้แรงงานที่มีมาตรฐานฝีมือจะเป็นตัวชี้วัดในมาตรฐานของ ผลิตภัณฑ์ ซึ่งในปัจจุบันกลไกการแข่งขันมีความเข้มข้นและชัดเจนภายใต้เงื่อนไขที่กระชั้น และเข้ามาของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่จะเริ่มการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีในปี พ.ศ. 2558

ด้วยความตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนากำลังแรงงานให้มีมาตรฐานฝีมือของ รัฐบาลทุกยุคทุกสมัย พร้อมทั้งน้อมรำลึกในพระมหากรุณาธิคุณของพระบาทสมเด็จพระ เจ้าอยู่หัว พระบิดาแห่งมาตรฐานการช่างไทย ซึ่งทรงพระปรีชาเป็นแบบฉบับแก่ช่างฝีมือไทย ตลอดมาคณะรัฐมนตรีจึงมีมติเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2552 เรื่องการถวายพระราชสมัญญา “พระบิดาแห่งมาตรฐานการช่างไทย” แต่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและกำหนดให้วันที่ 2 มีนาคมของทุกปีเป็น “วันมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ” ซึ่งนับเป็นวันสำคัญวันหนึ่งของ ปวงชนชาวไทย

มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติได้ถือกำเนิดขึ้นในประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2511 ภายใต้การดำเนินงานของกรมแรงงาน กระทรวงมหาดไทย โดยได้รับการสนับสนุนด้านวิชาการจากองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization : ILO) จนถึงปัจจุบันได้มีการพัฒนาและทบทวนมาตรฐานฝีมือแรงงานไปแล้วกว่า 40 ปี

โดยองค์การแรงงานระหว่างประเทศ พบว่า การพัฒนาทักษะหรือฝีมือแรงงานตามมาตรฐานฝีมือแรงงานแบบดั้งเดิม (Traditional Skill Recognition System) นั้น ไม่สามารถตอบสนองความต้องการขององค์การและบุคคลที่จะต้องปรับให้เข้ากับความจำเป็นและความต้องการที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลาได้ ประเทศต่าง ๆ จึงได้หันมาใช้มาตรฐานฝีมือแรงงานบนพื้นฐานสมรรถนะ (Competency Based Standards) และพัฒนาฝีมือแรงงานบนพื้นฐานสมรรถนะที่ออกมาอย่างเฉพาะเจาะจงเพื่อรองรับการเรียนและการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานเป็นหลัก (Cummings and Jecks, 2004 : 12)

ปัจจุบันหน่วยงานที่รับผิดชอบในการพัฒนามาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ คือ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ซึ่งเดิมคือ “กรมแรงงาน” โดยเป็นหน่วยงานที่ก่อตั้งแยกออกมาจากกระทรวงมหาดไทยในปี พ.ศ.2536 และได้มีการปรับปรุงโครงสร้างกระทรวงในประเทศไทยในปี พ.ศ.2545 กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน จึงได้มาสังกัดกระทรวงแรงงาน ตั้งแต่ปี 2545 จนถึงปัจจุบัน โดยมีอำนาจหน้าที่โดยสังเขป คือ 1) พัฒนามาตรฐานฝีมือแรงงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ดำเนินการส่งเสริมการทดสอบมาตรฐานและแข่งขันฝีมือแรงงาน 2) ดำเนินการพัฒนาฝีมือแรงงานและพัฒนาระบบ รูปแบบการพัฒนาฝีมือแรงงานแก่กำลังแรงงาน 3) ดำเนินการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน ศักยภาพแรงงานและการเป็นผู้ประกอบการ 4) ดำเนินการประสานและส่งเสริมให้ภาครัฐและภาคเอกชน จัดทำแผนความต้องการแรงงานฝีมือแห่งชาติพร้อมทั้งสร้างเครือข่ายการพัฒนาฝีมือแรงงาน 5) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง 6) ส่งเสริมการมีส่วนร่วม ประสานความเชื่อมโยงและสร้างและพัฒนาเครือข่ายการพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานทั้งในและต่างประเทศ 7) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2550 : 6)

มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ได้ดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 โดยมีคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานทำหน้าที่บริหารและแต่งตั้งคณะกรรมการที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาอาชีพจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ดำเนินการกำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติในแต่ละสาขาอาชีพขึ้น เพื่อใช้

ทดสอบประเมินศักยภาพ ความรู้ ความสามารถและทัศนคติในการทำงานของแรงงาน ปัจจุบันมีมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติที่ได้รับการพัฒนาวิธีการทดสอบไปแล้ว จำนวน 140 สาขาอาชีพ ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวการณ์ด้านแรงงานในปัจจุบัน

โดยประเทศไทยได้พัฒนาและประยุกต์มาตรฐานฝีมือแรงงานบนพื้นฐานสมรรถนะภายใต้กระบวนการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ทั้งนี้มีเป้าประสงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพแรงงานในประเทศให้มีศักยภาพในการแข่งขันกับนานาอารยประเทศ ทั้งนี้มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติมีความสำคัญและได้ถูกเชื่อมโยงกับความมั่นคงทางเศรษฐกิจ (สมชาติ เลขาลาวณิชย์, 2542 : 7) โดยกระทรวงแรงงานได้ให้ข้อเสนอว่า รัฐบาลควรส่งเสริมให้มีการใช้มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาฝีมือแรงงานเพื่อสร้างความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจอย่างจริงจัง และควรหาทางเชื่อมโยงระบบมาตรฐานฝีมือแรงงานกับค่าตอบแทนเข้าด้วยกันอย่างเหมาะสมกับสภาวการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศ โดยอัตราค่าจ้างขั้นต่ำควรได้รับการปรับปรุงให้เหมาะสมขึ้น อีกทั้งค่าจ้างควรขึ้นอยู่กับมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ โดยขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ และทัศนคติในการทำงานของแรงงาน ซึ่งจะมีผลต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจโดยรวม การกำหนดค่าตอบแทนสำหรับช่างฝีมือตามระดับขั้นของมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ซึ่งจะเป็นการช่วยลดปัญหาความไม่เป็นธรรมระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง พร้อมทั้งเป็นการยกระดับคุณภาพฝีมือแรงงานในระบบของประเทศ (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2553 : 3)

ในปี พ.ศ. 2555 กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ยังได้เน้นให้เป็นปีแห่งมาตรฐานฝีมือแรงงาน เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับรองรับการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรี รวมทั้งเน้นพัฒนาแรงงานเพื่อป้อนภาคอุตสาหกรรม สร้างแรงงานไร้ฝีมือให้เป็นแรงงานฝีมือ โดยได้รับค่าจ้างที่เหมาะสม รวมทั้งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานจะได้นั้นการจัดทำและปรับปรุงมาตรฐานฝีมือแรงงานในสาขาอาชีพต่างๆ เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลและความเหมาะสมกับสภาวสถานการณ์แรงงานและการจ้างงานในปัจจุบัน ซึ่งจะดำเนินการให้บริการแก่แรงงานทั้งในและนอกระบบ โดยหน่วยงานในสังกัดของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคต่อไป (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2555 : 11)

ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม เป็นหน่วยงานสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ปัจจุบันตั้งอยู่เลขที่ 252 หมู่ที่ 10 ถนนสารคาม-บรบือ ตำบลแก่งเลิงจาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยได้เริ่มดำเนินการก่อสร้างตั้งแต่ปี 2539 บนพื้นที่ 28 ไร่ 3 งาน 13 ตารางวา การก่อสร้างแล้วเสร็จและเริ่มดำเนินการพัฒนาฝีมือแรงงานใน

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2541 โดยหนึ่งในภารกิจที่สำคัญของหน่วยงาน คือ การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 ให้กับแรงงานที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงานและแรงงานในสถานประกอบการในเขตพื้นที่รับผิดชอบจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งจากสถานการณ์ด้านแรงงานในพื้นที่ พบว่า สถานประกอบการมีความต้องการแรงงานที่มีคุณภาพด้านฝีมือแรงงานเป็นอย่างมาก หากแต่แรงงานที่มีคุณภาพหรือมีมาตรฐานฝีมือ ค่อนข้างหายากเกิดสภาวะขาดแคลนแรงงานฝีมือและแรงงานที่อยู่ในระบบการจ้างงานอยู่แล้วก็ยังมีขาดสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน (ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม, 2554 : 5) อีกทั้งศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคามยังไม่มีข้อมูลของระดับของคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติว่าอยู่ในระดับใด รวมทั้งยังไม่มีผลการวิจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคามแต่อย่างใด ซึ่งข้อมูลสารสนเทศดังกล่าวนี้แล้วจะเป็นข้อมูลที่สำคัญในการที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคามจะได้นำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติให้กับแรงงานที่อยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบให้มีศักยภาพเพื่อรองรับความต้องการของตลาดแรงงานในพื้นที่ต่อไป

จากความสำคัญของประเด็นปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม ได้ตระหนักถึงความสำคัญและมีความสนใจอย่างยิ่งที่จะศึกษาคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ พร้อมทั้งเพื่อเป็นการส่งเสริมแรงงานกึ่งฝีมือและฝีมือให้ได้รับค่าจ้างที่เหมาะสมและเป็นธรรม ซึ่งการได้รับค่าจ้างที่สูงตามสมรรถนะและความสามารถยังเป็นแรงจูงใจให้แรงงานมีการพัฒนาทักษะฝีมือเพิ่มขึ้นตามนโยบายด้านแรงงานของรัฐบาล และเป็นการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN ECONOMIC COMMUNITY: AEC) ในระยะเวลาอันใกล้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานของการวิจัย

คุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี ข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ซึ่งนำไปประยุกต์ใช้ในการวิจัยภายใต้เกณฑ์การประเมินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ 7 ด้าน ดังนี้
 - 1.1 ด้านการปฏิบัติงานคำนึงถึงความปลอดภัย
 - 1.2 ด้านการมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในการปฏิบัติงาน
 - 1.3 ด้านการเลือกใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน
 - 1.4 ด้านการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่เหมาะสม
 - 1.5 ด้านการเลือกใช้วัสดุอย่างประหยัดคุ้มค่า
 - 1.6 ด้านการใช้ระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม
 - 1.7 ด้านผลสำเร็จของงานได้คุณภาพตามข้อกำหนด
2. ด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย คือ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการในกระบวนการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 180 คน (ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม. 2555 : 8)

3.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการในกระบวนการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 125 คน ซึ่งได้มาจากการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane. 1973 : 727)

4. ด้านตัวแปร

4.1 ตัวแปรอิสระ คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาอาชีพที่ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ซึ่งประกอบด้วย 5 กลุ่มสาขาอาชีพ ได้แก่

- 4.1.1 กลุ่มสาขาอาชีพช่างไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์
- 4.1.2 กลุ่มสาขาอาชีพช่างเครื่องกล
- 4.1.3 กลุ่มสาขาอาชีพภาคบริการ
- 4.1.4 กลุ่มสาขาอาชีพช่างอุตสาหกรรม
- 4.1.5 กลุ่มสาขาอาชีพช่างก่อสร้าง

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคามภายใต้เกณฑ์การประเมินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ 7 ด้าน ดังนี้

- 4.2.1 ด้านการปฏิบัติงานคำนึงถึงความปลอดภัย
- 4.2.2 ด้านการมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในการปฏิบัติงาน
- 4.2.3 ด้านการเลือกใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน
- 4.2.4 ด้านการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่เหมาะสม
- 4.2.5 ด้านการเลือกใช้วัสดุอย่างประหยัดคุ้มค่า
- 4.2.6 ด้านการใช้ระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม
- 4.2.7 ด้านผลสำเร็จของงาน ได้คุณภาพตามข้อกำหนด

5. ขอบเขตด้านเวลา ใช้เวลาในการวิจัยระหว่างเดือนมิถุนายน - พฤศจิกายน 2555

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม หมายถึง ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ตั้งอยู่เลขที่ 252 หมู่ที่ 10 ถนนสารคาม-บรบือ ตำบลแก่งเลิงจาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
2. การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ หมายถึง ข้อกำหนดทางวิชาการที่ใช้เป็นเกณฑ์วัดระดับฝีมือ ความรู้ ความสามารถและทัศนคติในการทำงานของบุคคลในการปฏิบัติงานอาชีพต่าง ๆ โดยองค์กรที่เชื่อถือได้เป็นผู้กำหนดขึ้น โดยคำนึงถึงเกณฑ์มาตรฐานของสากลและกำหนดให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมในขณะนั้น ซึ่งดำเนินการโดยศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม
3. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการในกระบวนการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม
4. กลุ่มสาขาอาชีพที่ทดสอบ หมายถึง กลุ่มสาขาอาชีพที่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม ได้เปิดบริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบซึ่งประกอบด้วย 6 กลุ่มสาขาอาชีพที่ให้บริการ ประกอบด้วย
 - 4.1 กลุ่มสาขาอาชีพช่างไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์ หมายถึง กลุ่มสาขาอาชีพช่างไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ ซึ่งศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม ได้เปิดบริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติให้แก่ประชาชน อาทิ ช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ช่างซ่อมไมโครคอมพิวเตอร์ ช่างไฟฟ้าอุตสาหกรรม ช่างเครื่องปรับอากาศในบ้านและการพาณิชย์ขนาดเล็ก ช่างอิเล็กทรอนิกส์(โทรทัศน์) เป็นต้น
 - 4.2 กลุ่มสาขาอาชีพช่างเครื่องกล หมายถึง กลุ่มสาขาอาชีพช่างเครื่องกล ซึ่งศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม ได้เปิดบริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติให้แก่ประชาชน อาทิ ช่างสีรถยนต์ ช่างซ่อมรถยนต์ ช่างเคาะตัวถังรถยนต์ เป็นต้น
 - 4.3 กลุ่มสาขาอาชีพภาคบริการ หมายถึง กลุ่มสาขาอาชีพภาคบริการ ซึ่งศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม ได้เปิดบริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติให้แก่ประชาชน อาทิ พนักงานนวดไทย ผู้ประกอบอาหารไทย เป็นต้น
 - 4.4 กลุ่มสาขาอาชีพช่างอุตสาหกรรม หมายถึง กลุ่มสาขาอาชีพช่างอุตสาหกรรม ซึ่งศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม ได้เปิดบริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติให้แก่ประชาชน อาทิ ช่างเขียนแบบเครื่องกลด้วยคอมพิวเตอร์ ช่างเชื่อมเม็ทก ช่างเชื่อมทิก เป็นต้น

4.5 กลุ่มสาขาอาชีพช่างก่อสร้าง หมายถึง กลุ่มสาขาอาชีพช่างก่อสร้าง ซึ่งศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม ได้เปิดบริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติให้แก่ประชาชน อาทิ ช่างไม้ก่อสร้าง ช่างก่ออิฐ ช่างฉาบปูน และ ช่างอลูมิเนียมก่อสร้าง เป็นต้น

4.6 กลุ่มสาขาอาชีพช่างอุตสาหกรรมศิลป์ หมายถึง กลุ่มสาขาอาชีพอุตสาหกรรมศิลป์ ซึ่งศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม ได้เปิดบริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติให้แก่ประชาชน อาทิ ช่างเย็บ ช่างเครื่องเรือนไม้ ช่างบุครุภัณฑ์ เป็นต้น

5. คุณภาพการบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามมาตรฐานหรือข้อกำหนดที่ต้องการ ซึ่งองค์ประกอบคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติภายใต้เกณฑ์การประเมินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ประกอบด้วย 7 ด้าน ดังนี้

5.1 ด้านการปฏิบัติงานคำนึงถึงความปลอดภัย เป็นคุณภาพตามเกณฑ์การประเมินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติด้านความปลอดภัยในการทำงาน อาทิ การมีความรู้ในกฎของความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน การมีความเข้าใจในการเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือและสถานที่ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย การนำความรู้ด้านความปลอดภัยไปประยุกต์ใช้การปฏิบัติงาน การวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุของการทำงานที่ไม่ปลอดภัย การแก้ไขปัญหาเพื่อกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย การเลือกแนวทางในการป้องกันอันตรายในปฏิบัติงานต่อตนเองและบุคคลอื่นได้อย่างเหมาะสม การตระหนักและคำนึงถึงความปลอดภัยในปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด เป็นต้น

5.2 ด้านการมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในการปฏิบัติงาน เป็นคุณภาพตามตามเกณฑ์การประเมินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติด้านความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในการปฏิบัติงาน อาทิ การมีความรู้พื้นฐานด้านวิชาชีพในการปฏิบัติงาน การมีความเข้าใจในข้อกำหนดหรือคำสั่งในการปฏิบัติงาน การนำความรู้ความเข้าใจพื้นฐานไปใช้ในปฏิบัติงาน การใช้ความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในการวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาจากการปฏิบัติงาน การใช้ความรู้ความเข้าใจพื้นฐานประกอบการตัดสินใจหาแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม เป็นต้น

5.3 ด้านการเลือกใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เป็นคุณภาพตามเกณฑ์การประเมินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติด้านการเลือกใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน อาทิ การมี

ความรู้ในคุณลักษณะและหน้าที่ในการใช้งานของเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน การมีความเข้าใจในการเตรียมความพร้อมของเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ได้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน การนำความรู้ด้านการใช้งานและบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุ ปัญหาความบกพร่องของเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ การมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาความบกพร่องของเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน การเลือกใช้เครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม การตระหนักและคำนึงถึงความสำคัญของการเลือกใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

5.4 ด้านการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่เหมาะสม เป็นคุณภาพตามเกณฑ์การประเมิน การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติด้านการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่เหมาะสมตามข้อกำหนดได้อย่างถูกต้อง อาทิ การมีความรู้ในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนของข้อกำหนดมาตรฐาน การมีความเข้าใจในการเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือ สถานที่ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานตามขั้นตอนของข้อกำหนดมาตรฐาน การนำความรู้ด้านการปฏิบัติงานตามขั้นตอนของข้อกำหนดมาตรฐานไปประยุกต์ใช้การทำงานได้ การวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุของขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐาน การมีความสามารถในการแก้ไขข้อบกพร่องในขั้นตอนปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐาน การเลือกแนวทางในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนของข้อกำหนดมาตรฐานได้อย่างเหมาะสม การตระหนักและคำนึงถึงการปฏิบัติงานตามขั้นตอนของข้อกำหนดมาตรฐานอย่างเคร่งครัด เป็นต้น

5.5 ด้านการเลือกใช้วัสดุอย่างประหยัดคุ้มค่า เป็นคุณภาพตามเกณฑ์การประเมิน การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติด้านใช้วัสดุในการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานได้อย่างคุ้มค่า อาทิ การมีความรู้ความเข้าใจในคุณสมบัติและหน้าที่การใช้งานของวัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงาน การเตรียมความพร้อมใช้งานของวัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงานได้เหมาะสม การนำความรู้ด้านคุณสมบัติและหน้าที่การใช้งานของวัสดุประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ การวางแผนในการใช้วัสดุในการทดสอบ การเลือกใช้วัสดุได้อย่างถูกต้องและคุ้มค่า การตระหนักและคำนึงถึงการเลือกใช้วัสดุในการทดสอบอย่างประหยัดคุ้มค่า เป็นต้น

5.6 ด้านการใช้ระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม เป็นคุณภาพตามเกณฑ์การประเมินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติด้านการใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม อาทิ การมีความรู้ในคุณสมบัติและหน้าที่การใช้งานของวัสดุที่ใช้ในการ

ปฏิบัติงาน การมีความเข้าใจในการเตรียมความพร้อมใช้งานของวัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้เหมาะสม การนำความรู้ด้านคุณสมบัติและหน้าที่ของวัสดุประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ การวางแผนในการใช้วัสดุในการทดสอบ การเลือกใช้วัสดุได้อย่างถูกต้องและคุ้มค่า ตระหนัก และคำนึงถึงการเลือกใช้วัสดุในการทดสอบอย่างประหยัดคุ้มค่า เป็นต้น

5.7 ด้านผลสำเร็จของงานได้คุณภาพตามข้อกำหนด เป็นคุณภาพตามเกณฑ์การ ประเมินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติด้านผลสำเร็จของงาน อาทิ การมีความรู้ ความเข้าใจในภายใต้เงื่อนไขความสมบูรณ์ของงานตามข้อกำหนด การใช้ความสามารถ ตลอดจนทักษะในการทำงานประยุกต์ใช้การทดสอบได้อย่างเหมาะสม การวิเคราะห์หาสาเหตุ และแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องของงานให้สมบูรณ์ตามข้อกำหนด การเลือกแนวทางในการ ปฏิบัติงานที่เหมาะสมเพื่อได้มาซึ่งงานที่สมบูรณ์ การประเมินและคำนึงถึงผลสำเร็จของงานให้ ได้คุณภาพตลอดทุกขั้นตอนตามข้อกำหนดในการทดสอบ เป็นต้น

6. สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) ซึ่งบุคคลนั้นจะแสดงออกเป็นกระบวนการทัศนคติและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่จะส่งผล ต่อคุณภาพการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อมูลสนเทศที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปเป็นข้อมูลเสนอต่อผู้บริหาร ของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม ประกอบการตัดสินใจในการวางแผนเพิ่ม ประสิทธิภาพคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์ พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคามต่อไป