

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
2. หลักการมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ
3. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร
5. บริบทของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
6. บริบทของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม
7. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

1.1 ความหมายคุณภาพการบริการ

ได้มีผู้กล่าวถึงความหมายของคุณภาพการบริการ เช่น

สุภัทรา มิ่งปรีชา (2550 : 16) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ต้องอาศัยองค์ประกอบหลาย ๆ อย่างในการดำเนินงานของสถานบริการซึ่งแตกต่างกันไปตามความสามารถในการบริการ โดยคุณภาพที่ดีจะเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ชรามร ไพพรพงษ์ (2550 : 17) คุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการที่ดีเลิศและเป็นไปตามหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้บริ โภค จนผู้บริ โภคเกิดการพึงพอใจและเกิดความจงรักภักดี

วิฑูรย์ สิมะ โชคดี (2539 : 265-266) อธิบายว่า คุณภาพบริการ หมายถึง บริการหนึ่ง ในปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญยิ่งในธุรกิจบริการในปัจจุบัน คือ ต้องมีทั้งคุณภาพของสินค้า

หรือบริการและคุณภาพของคนในองค์กรจึงจะอยู่รอด เช่นเดียวกับคุณภาพบริการหน่วยงานราชการอื่น ๆ ที่จะต้องปรับเปลี่ยนทั้งแนวคิดและวิธีปฏิบัติงานใหม่เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2538 : 234) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือ คุณสมบัติคุณลักษณะทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของการบริการที่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) รับรู้ว่ามีคุณค่าเด่นตรงหรือเกินกว่าความคาดหวังเป็นที่น่าประทับใจจากการที่ผู้รับบริการได้จ่ายเงินแลกเปลี่ยน สัมผัส มีประสบการณ์ ทดลองใช้ เป็นต้น

Kotler (2000 : 115) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยผู้ให้บริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้นๆ อย่างเป็นรูปธรรม

Feigenbam (1991 : 7) ได้ให้ความหมายของคุณภาพว่าเป็นการตัดสินใจของลูกค้ามิใช่ผู้ให้บริการตลาดหรือผู้บริหารแต่ขึ้นกับผู้รับบริการที่ได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างไร โดยคุณภาพวัดได้จากความต้องการหรือคาดหวังของผู้รับบริการ

Gronroos (1990 : 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการว่าคุณภาพการบริการจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถจะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้ คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมิน

Juran (1989 : 15) ได้ให้ความหมายของคุณภาพ(Quality) หมายถึง ความเหมาะสมกับการใช้งานเป็นไปตามความต้องการหรือสอดคล้องกับข้อกำหนด

จากการศึกษาความหมายของคุณภาพที่ผู้เชี่ยวชาญกล่าวมาจะเห็นว่า คุณภาพเป็นคำที่มีความหมายเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอยู่เสมอ อย่างไรก็ตามสามารถสรุปความสอดคล้องของความหมายได้ตามมิติต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ คุณภาพในมิติของมาตรฐาน (Standard) , คุณภาพในมิติของผลงาน (Performance) , คุณภาพในมิติของประสิทธิภาพ (Efficiency) และคุณภาพในมิติของความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

สรุป คุณภาพการบริการ คือ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามมาตรฐานหรือข้อกำหนดที่ต้องการ ซึ่งเป็นกิจกรรมหรือผลประโยชน์ซึ่งผู้ให้บริการได้เสนอให้กับผู้รับบริการซึ่งเป็นทั้งในรูปธรรมและนามธรรม โดยมีความเหมาะสมของระดับความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการผู้รับบริการ

1.2 องค์ประกอบคุณภาพการบริการ

มกร พดุมิโฆสิต (2538 : 50-53 ; อ้างถึงใน ธรรมชาติ เดือนธันวาคม, 2549 : 31-32) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการเพื่อให้ลูกค้าประทับใจนั้นมีองค์ประกอบ คือ SERVICE มีรายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบตัวแรก S (Self Steam) การมีจิตใจที่พร้อมจะบริการองค์ประกอบตัวแรกนี้เริ่มจากตัวบุคคลไม่ใช่องค์การ ความเป็นเลิศทางด้านบริการจึงจำเป็นต้องมีตัวอย่างจากฝ่ายจัดการ ที่แสดงออกถึงจิตใจที่ให้ความสำคัญซึ่งพร้อมจะให้บริการ เริ่มต้นแสดงออกด้วยวิธีการดูแลลูกค้า ถ้าเขาปรารถนาที่จะให้คนของเขาแสดงออกกับลูกค้าอย่างไร เขาต้องทำกับลูกน้องหรือคนในองค์การลักษณะเดียวกัน พร้อมกับการสร้างบรรยากาศการทำงานให้อบอุ่นเป็นกันเอง ให้คนสนุกกับงานที่ท้าทาย โดยรวบรวมคนที่มีทัศนคติทางบวกและตระหนักอยู่ตลอดเวลาว่าความสำเร็จในอดีตมิได้การันตีอนาคต เขาต้องทราบบรรยากาศของการพัฒนาและการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา

องค์ประกอบตัวที่ 2 คือ E (Exceed Expectations) องค์การที่จะเป็นผู้ชนะจำเป็นต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้ดียิ่งกว่าที่ลูกค้ามุ่งหวัง ไว้อย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความแตกต่างด้วยความเชื่อว่า ความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนแปลงและมุ่งหวังสูงขึ้นที่สำคัญ คือ เขาต้องบริการลูกค้าได้ดียิ่งกว่าที่เขาได้สัญญาไว้

องค์ประกอบตัวที่ 3 คือ R (Recover) จากการวิจัยพบว่าร้อยละ 96 ของลูกค้าที่ไม่พอใจไม่เคยบ่นให้เราได้ยิน สาเหตุที่เราไม่ได้พบเขาอีกเป็นเพราะเขาไปใช้บริการที่อื่น ควรระลึกเสมอว่าการบ่นของลูกค้า คือ โอกาสที่เปิดให้เราแก้ไข พัฒนาและปรับปรุง ไม่ใช่ปัญหาที่น่ารำคาญและกวนใจเราจึงควรสำรวจความต้องการและการบริการอยู่ตลอดเวลา บางครั้งเราอาจต้องจ้างคนมาตรวจสอบตามจุดขาย เน้นกลุ่มลูกค้าที่ไม่คาดหวัง เพื่อจะมั่นใจได้ว่าการบริการของเราจะได้มาตรฐานอยู่ตลอดเวลา ที่สำคัญ คือ มันเป็นสัญญาณเตือนภัยก่อนปัญหาร้ายแรงจะเกิดขึ้นการสำรวจความคิดเห็นนี้จะช่วยให้เราแก้ปัญหาได้ทันที่ซึ่งโดยระลึกอยู่เสมอว่าเราไม่มีโอกาสครั้งที่ 2 ที่จะสร้างความประทับใจเช่นครั้งแรก

องค์ประกอบตัวที่ 4 คือ V (Vision) จุดนี้แสดงให้เห็นว่าเราให้ความสำคัญกับลูกค้ามากน้อยเพียงใด เรารู้คุณค่าหรือไม่ว่าลูกค้าแต่ละคนมีมูลค่าตลอดชีวิตของเขากับการเป็นลูกค้าเราเท่าไร เราคงต้องวางแผนตั้งแต่วันนี้และทำทุกวิถีทางที่จะรักษาลูกค้าไว้ ใช้เครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่จะช่วยให้เรามีเครื่องมือเชิงกลยุทธ์เก็บรักษาดูแลข้อมูล ทำให้เราได้มี

โอกาสได้ใกล้ชิดและสร้างความสัมพันธ์ในโอกาสต่าง ๆ เช่น วันเกิด วันครบรอบแต่งงาน วันประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างความสัมพันธ์และผูกพันเกิดการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

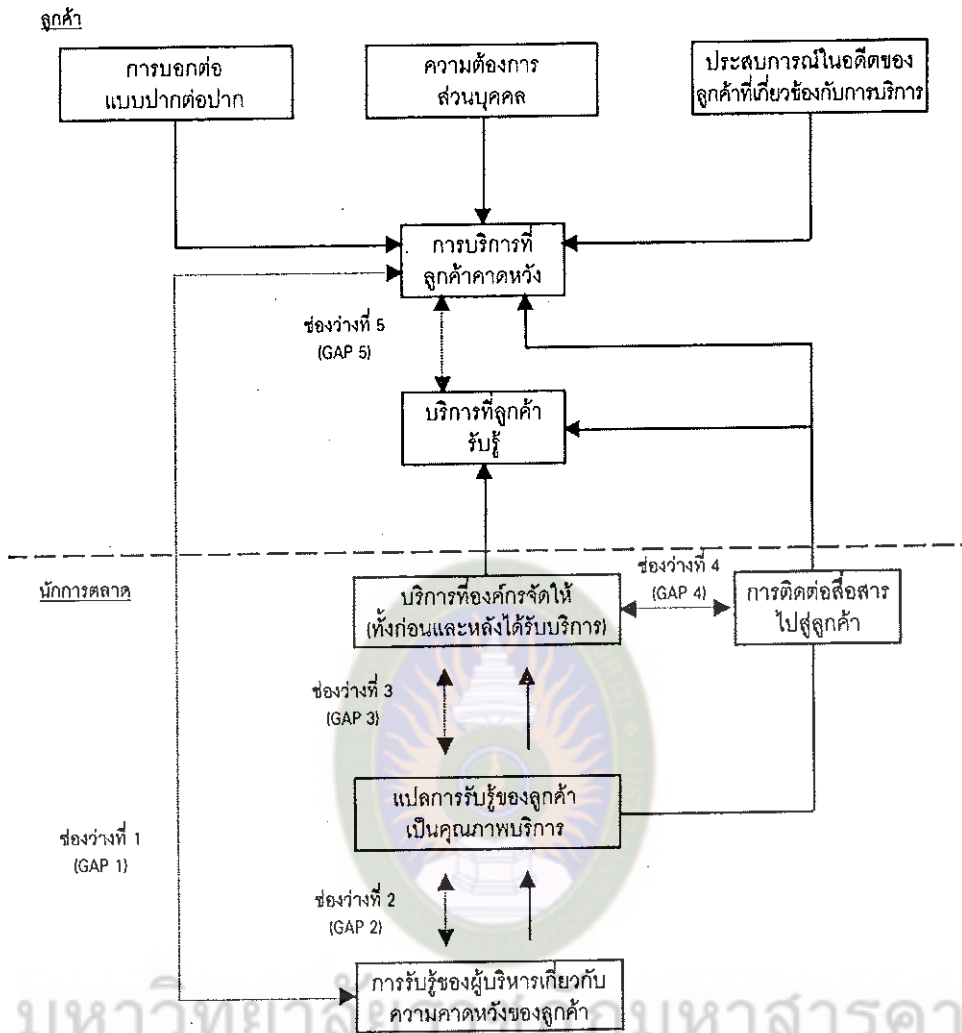
องค์ประกอบตัวที่ 5 คือ I (Improve) ถ้าเราไม่พัฒนาให้ดีขึ้นก็เปรียบเสมือนการเดินถอยหลัง คือการเปิดโอกาสคู่แข่งขั้นเริ่มได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ ถึงแม้จะเป็นการเปลี่ยนแปลงเล็กน้อย ๆ การพัฒนาการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ ต้องทำควบคู่ไปกับการพัฒนาคนและบุคลากรของเรา เพื่อให้เขามีวรยุทธ์และความรู้พร้อมผลักดันองค์การมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ

องค์ประกอบตัวที่ 6 คือ C (Care) จากการวิจัยพบว่าเราจะต้องใช้เงินถึง 5 เท่า ที่จะหาลูกค้าใหม่ในขณะที่เราใช้เงินเพียงส่วนเดียวเพื่อรักษาลูกค้า ลูกค้าคงไม่สนใจว่าเรามีความรู้มากเท่าไร หรือมีสินค้าอย่างไร จนกว่าเขาจะรู้ว่าเราแคร์เขามากน้อยเท่าไร โครงสร้างขององค์การนี้เป็นตัวบ่งบอกว่า เราให้ความสำคัญกับลูกค้ามากน้อยเพียงใด ใครคือเจ้าหน้าที่จริงที่จ่ายเงินเดือนให้แก่เรา อย่าทำให้ลูกค้ารู้สึกว่า ระบบของเราเป็นการล้วงกระเป๋าลูกค้าเพียงอย่างเดียว

องค์ประกอบตัวที่ 7 คือ E (Empower) จากการวิจัยพบว่าร้อยละ 70 ของลูกค้าที่เคยบ่นยังคงเป็นลูกค้าต่อไป ถ้าเราแก้ปัญหาให้เขาได้และร้อยละ 95 ของลูกค้าจะกลับมาซื้อสินค้าและบริการอีกหากสามารถแก้ปัญหาได้ ณ จุดขาย วิธีที่ดีที่สุดในการสร้างบริการที่ดีผู้บริหารจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเห็นความสำคัญของลูกค้าและมีอำนาจตัดสินใจในการแก้ปัญหาเพื่อบริการที่ดีกว่า และถ้าองค์การของเราปฏิบัติตามหลักการอย่างต่อเนื่อง สะท้อนถึงวิสัยทัศน์ที่มองการณ์ไกลของฝ่ายบริหาร ทำให้เราสามารถพูดได้เต็มปากว่า ปฏิภาพขององค์การ “ลูกค้าต้องมาก่อน”

1.3 อุปสรรคต่อคุณภาพการบริการ

ครุฑจิตพล ยศพรไพบูลย์ (2551 : 106-113) กล่าวถึง สาเหตุที่ทำให้การส่งมอบบริการไม่ประสบความสำเร็จ ว่าการบริการเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งในการดำเนินธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นอย่างก่อนการขายระหว่างการขาย และภายหลังการขายเพราะบริการเป็นการให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกหรือการทำให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ แต่บางครั้งสิ่งที่เราส่งมอบบริการไปนั้นอาจจะไม่ตรงกับวัตถุประสงค์หรือความต้องการของลูกค้าก็เป็นได้ทั้งๆที่เราคิดว่าสิ่งที่เราให้บริการไปนั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุด แต่ลูกค้าก็ยังไม่มีความพึงพอใจอยู่ ซึ่งสามารถจำแนกช่องว่างการส่งมอบบริการ (Gaps) หรือข้อผิดพลาดที่ทำให้การบริการไม่ประสบความสำเร็จ ดังภาพที่ 1 ของพาราซูรามานและคนอื่น ๆ (Parasuraman, 1985 : 41-50) จะแบ่งออกเป็น 5 ช่องว่างด้วยกัน คือ



ภาพที่ 1 แสดงช่องว่างการส่งมอบบริการ
ที่มา : (Parasuraman. 1985 : 41)

ช่องว่างที่ 1 คือ ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคหรือลูกค้าและการรับรู้ของผู้บริหาร กล่าวคือ ช่องว่างนี้ผู้บริหารอาจไม่เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าว่ามีความต้องการอะไรอย่างแท้จริง

ช่องว่างที่ 2 คือ ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของผู้บริหารและการกำหนดคุณภาพมาตรฐานบริการ ช่องว่างนี้ผู้บริหารอาจเข้าใจได้อย่างถูกต้องว่าลูกค้าต้องการอะไร แต่ผู้บริหารไม่ได้กำหนดมาตรฐาน หลักเกณฑ์ หรือขั้นตอนในการส่งมอบบริการที่ชัดเจน

ช่องว่างที่ 3 คือ ช่องว่างระหว่างการกำหนดคุณภาพมาตรฐานบริการและการส่งมอบบริการ กล่าวคือ ช่องว่างนี้จะเกี่ยวข้องกัพนักงาน โดยตรง ซึ่งจะเป็นการปฏิบัติของ

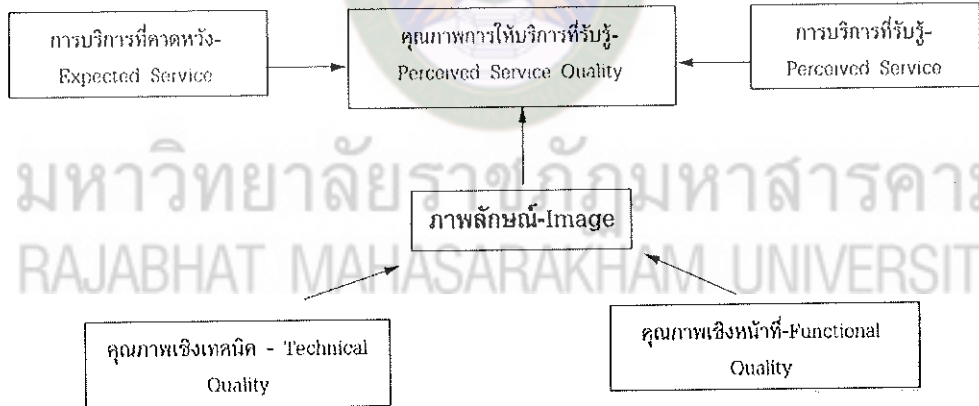
บุคคลที่ไม่มีคุณภาพ ไม่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนความสามารถในการทำงานซึ่งจะรวมถึง แนวความคิด เทคนิคและทักษะการแก้ปัญหาในงานในด้านบริการ

ช่องว่างที่ 4 คือ ช่องว่างระหว่างการให้บริการและการติดต่อสื่อสารภายนอกองค์กรช่องว่างนี้เป็นความคาดหวังของลูกค้า ที่คาดว่าจะได้รับการบริการตามสื่อโฆษณาหรือ คำมั่นสัญญาที่สื่อสารออกมา แต่กลับไม่ได้รับการอย่างที่ว่าคาดหวังไว้

ช่องว่างที่ 5 คือ ช่องว่างระหว่างการบริการลูกค้ารับรู้จริงและการบริการที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ช่องว่างนี้จะปรากฏขึ้นต่อเมื่อลูกค้าได้รับการบริการที่แตกต่างกับการบริการที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งช่องว่างนี้จะรวมอยู่ในช่องว่างที่ 1 ถึงช่องว่างที่ 4 ด้วยกัน

1.4 เกณฑ์และการประเมินคุณภาพการบริการ

Gronroos (1984 ; อ้างถึงใน ชัชวาลย์ พัดสีวิช. 2552 : 115) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิคและคุณภาพเชิงหน้าที่เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งทั้ง ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการและคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อย เพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิคและคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้ กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ 6 ประการ กล่าวคือ



ภาพที่ 2 แสดงตัวแบบคุณภาพการบริการของกรอนรูส

ที่มา : (Gronroos. 1984 : 40)

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and Skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ และทักษะในงานบริการซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2. ทักษะคิดและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and Behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and Flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการและเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and Trustworthiness) ซึ่งจะเป็นกระบวนของผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติและผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and Credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

กล่าวโดยสรุป คุณภาพการบริการ คือ คุณสมบัติ คุณลักษณะทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของการบริการที่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) รับรู้ว่ามีคุณค่าโดดเด่นตรงหรือเกินกว่าความคาดหวังเป็นที่น่าประทับใจ โดยช่องว่างการส่งมอบบริการหรือข้อผิดพลาดที่ทำให้การบริการไม่ประสบความสำเร็จ คือ สิ่งที่ไม่พึงประสงค์ในการบริการ ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้านั่นเอง ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อเป็นการลดช่องว่างเพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่ตรงกับคาดหวัง สำหรับคุณภาพในมิติของมาตรฐานเป็น ข้อกำหนดหรือเกณฑ์ที่ตัดสินความมีคุณภาพของสินค้าหรือบริการ ซึ่งหมายถึง การทำงานให้ได้ตามมาตรฐานและข้อกำหนด (Specification) เพื่อลดความผิดพลาดในการดำเนินงานที่มีความบกพร่องเป็นศูนย์ (Zero defect) รวมทั้งเป็นข้อกำหนดที่ตกลงกันว่าเป็นสิ่งที่ใช้สำหรับอ้างอิง ระบุสิ่งที่ต้องเป็นมาตรฐานและลักษณะ (Characteristic) ของสิ่งนั้น ๆ ซึ่งยอมรับว่ามี “คุณภาพ” หรือเรียกว่า “ได้มาตรฐาน” นั่นเอง

2. หลักการมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ

“มาตรฐานฝีมือแรงงาน” (Occupational Skill Standard) หมายถึง ข้อกำหนดทางวิชาการที่ใช้เป็นเกณฑ์วัดระดับฝีมือ ความรู้ ความสามารถและทัศนคติในการทำงานของบุคคลในการปฏิบัติงานงานอาชีพต่าง ๆ โดยองค์การที่เชื่อถือได้เป็นผู้กำหนดขึ้น โดยคำนึงถึงเกณฑ์มาตรฐานของสากลและกำหนดให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมในขณะนั้น

2.1 ประวัติมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ

การกำหนดมาตรฐานและทดสอบฝีมือแรงงาน เป็นนโยบายประการหนึ่งของรัฐบาลในการพัฒนาฝีมือแรงงานให้ได้ระดับมาตรฐาน คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2511 ให้แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาฝีมือแรงงานแห่งชาติ โดยมีหน้าที่รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย แผนงานการฝึกและพัฒนาฝีมือแรงงาน กำหนดมาตรฐานและจัดระดับฝีมือแรงงานระดับชาติ ตลอดจนดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการกำหนดมาตรฐานและจัดระดับฝีมือดังกล่าว คณะกรรมการพัฒนาฝีมือแรงงานแห่งชาติได้แต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดมาตรฐานและทดสอบฝีมือแรงงานขึ้น ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนจากฝ่ายรัฐบาล นายจ้าง และลูกจ้างที่เกี่ยวข้อง ต่อมาคณะรัฐมนตรีได้อนุมัติให้มีการปรับปรุงขยายขอบเขตความรับผิดชอบของคณะกรรมการพัฒนาฝีมือแรงงานแห่งชาติเป็นคณะกรรมการแรงงานแห่งชาติ เมื่อคณะปฏิรูปการปกครองแผ่นดินมีคำสั่งฉบับที่ 47 ให้จัดตั้งสภาที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาแรงงานแห่งชาติ เมื่อ พ.ศ. 2519 กระทรวงมหาดไทยได้เสนอคณะรัฐมนตรีขอยกเลิกคณะกรรมการพัฒนาฝีมือแรงงานแห่งชาติ โดยขอให้มีการปรับปรุงและแต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดมาตรฐานและทดสอบฝีมือแรงงานชุดใหม่ให้มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำหนดมาตรฐานและระดับฝีมือแรงงาน กำหนดระบบวิธีการทดสอบฝีมือแรงงานตามมาตรฐานที่วางไว้ ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบด้วย เมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2521 คณะกรรมการกำหนดมาตรฐานและทดสอบฝีมือแรงงานได้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายต่อเนื่องกันตลอดมา

ต่อมา วันที่ 1 กันยายน 2535 คณะรัฐมนตรีได้มีมติ ให้ปรับปรุงชื่อคณะกรรมการกำหนดมาตรฐานและทดสอบฝีมือแรงงานเป็นคณะกรรมการมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ

วันที่ 31 ธันวาคม 2537 ได้มีพระราชบัญญัติส่งเสริมการฝึกอาชีพ พ.ศ. 2537 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 31 มีนาคม 2538 กำหนดให้มีคณะกรรมการส่งเสริมการฝึกอาชีพ โดยมีอำนาจหน้าที่ครอบคลุมอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ จึงเป็นเหตุให้คณะกรรมการมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติที่ตั้งตามมติคณะรัฐมนตรีหมดสภาพไป

วันที่ 22 กันยายน 2545 ได้มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติส่งเสริมการฝึกอาชีพ พ.ศ.2537 เป็นพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 29 มกราคม 2546 กำหนดให้มีคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน จำนวน 17 คน ประกอบด้วยปลัดกระทรวงแรงงานเป็นประธาน ผู้แทนกระทรวงการคลัง กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงอุตสาหกรรม สำนักงบประมาณ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เป็นกรรมการ และอธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นกรรมการและเลขานุการ กรรมการอื่นอีกจำนวน 4 คน ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิ 2 คน ผู้แทนฝ่ายนายจ้าง 1 คน และผู้แทนฝ่ายลูกจ้าง 1 คน

คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนด หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน ส่งเสริมสนับสนุนให้ภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาฝีมือแรงงานมากยิ่งขึ้น โดยเพิ่มสิทธิประโยชน์ให้แก่สถานประกอบการ ในการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน ส่งเสริมมาตรฐานฝีมือแรงงานให้เป็นที่ยอมรับ ส่งเสริมและจัดทำ มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติในสาขาอาชีพต่างๆ รวมทั้งปฏิบัติการอื่นตามที่กฎหมาย กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ

ในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน ได้แต่งตั้ง คณะอนุกรรมการกำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติในแต่ละสาขาอาชีพประกอบด้วย ผู้แทนจากธุรกิจ อุตสาหกรรม ผู้แทนจากรัฐบาลและหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งมีความรู้ และเชี่ยวชาญในสาขาที่จะจัดทำมาตรฐานร่วมกันกำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานในแต่ละสาขา ตามที่ได้รับการแต่งตั้ง และนำเสนอคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานพิจารณา อนุมัติและให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานให้ความเห็นชอบก่อนนำลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. 2550 : 5)

มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 มีคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานทำหน้าที่บริหาร และแต่งตั้งคณะอนุกรรมการที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาอาชีพจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ดำเนินการกำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติแต่ละสาขาอาชีพขึ้น เพื่อใช้ทดสอบ ประเมินศักยภาพ ความรู้ ความสามารถ ทักษะฝีมือ ทักษะคนคิด และสมรรถนะการปฏิบัติงานของ แรงงานทำการเปิดทดสอบ ณ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด

ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานครและกลุ่มงานอุตสาหกรรมบริการ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณกรมพัฒนาฝีมือแรงงานหรือศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานที่ได้รับอนุญาตทั่วประเทศ

2.2 ประเภทมาตรฐานฝีมือแรงงาน

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยสำนักพัฒนามาตรฐานและทดสอบฝีมือแรงงาน ได้แบ่งประเภทมาตรฐานฝีมือแรงงานออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

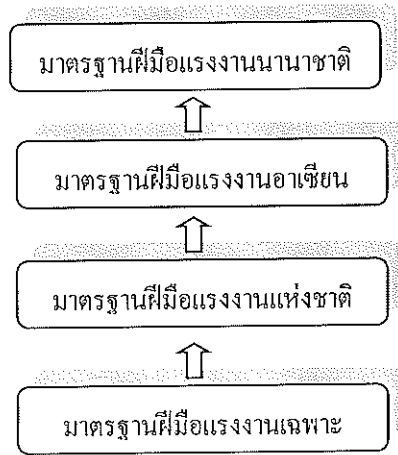
2.2.1 มาตรฐานฝีมือแรงงานเฉพาะ เป็นมาตรฐานฝีมือแรงงานที่กำหนดขึ้นรับรองฝีมือแรงงานมีวัตถุประสงค์เฉพาะ เช่น มาตรฐานฝีมือคนหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศ มาตรฐานฝีมือแรงงานตามความต้องการของสถานประกอบการที่ออกให้แก่คนงานหรือมาตรฐานฝีมือแรงงานตามความต้องการของสถานศึกษาหรือศูนย์ฝึกอบรมที่จะออกให้แก่นักศึกษาหรือผู้รับการฝึกอบรมและมาตรฐานฝีมือแรงงานจังหวัด เป็นต้น

2.2.2 มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ เป็นมาตรฐานที่ทำการร่างโดยผู้เชี่ยวชาญแต่ละสาขาอาชีพและคณะกรรมการส่งเสริมการฝึกอาชีพให้การอนุมัติโดยมีการจัดทำและปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสมัยใหม่และครอบคลุมทุกอาชีพที่มีการจ้างงาน

2.2.3 มาตรฐานฝีมือแรงงานอาเซียน ปัจจุบันความร่วมมือด้านแรงงานและเศรษฐกิจในภูมิภาคนี้ได้เพิ่มปริมาณมากขึ้นทุกที International Labour Organization: ILO / Asian and Pacific Skill Development Programme : APSDEP ได้จัดประชุมตัวแทนประเทศสมาชิกในภูมิภาคและเสนอให้จัดทำมาตรฐานฝีมือแรงงานของประเทศกลุ่มอาเซียนเพื่อเป็นมาตรฐานที่สามารถใช้รับรองร่วมกัน ซึ่งมีประโยชน์ในกรณีที่มีการเคลื่อนย้ายแรงงานเพื่อเป็นต้นแบบที่ประเทศสมาชิกสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนามาตรฐานฝีมือแรงงานในประเทศ

2.2.4 มาตรฐานฝีมือแรงงานนานาชาติ เนื่องจากปัจจุบันระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยได้อิงกับตลาดโลก การรับรองมาตรฐานสินค้าและมาตรฐานฝีมือแรงงานเป็นปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงในการพัฒนาการส่งออกเพื่อเสริมสร้างรายได้ให้แก่ประเทศ ฉะนั้นในการกำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานเฉพาะ มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ หรือมาตรฐานแรงงานอาเซียน จึงต้องคำนึงถึงมาตรฐานฝีมือแรงงานที่นานาชาติยอมรับด้วย

มาตรฐานฝีมือแรงงานทุกประเภทที่กล่าวมาข้างต้น จะต้องมีความสอดคล้องเป็นแนวทางเดียวกันจากมาตรฐานฝีมือแรงงานเฉพาะ มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ หรือมาตรฐานแรงงานอาเซียน จึงต้องคำนึงถึงมาตรฐานฝีมือแรงงานนานาชาติ ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ของมาตรฐานฝีมือแรงงาน

ที่มา : (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2550 : 42)

2.3 องค์ประกอบสำคัญของมาตรฐานฝีมือแรงงาน

2.3.1 ความรู้ โดยมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในการปฏิบัติงาน ซึ่งจำเป็นที่จะใช้ปฏิบัติงานนั้นๆ ได้ถูกต้องตามหลักวิชาการ

2.3.2 ทักษะ เป็นการสะสมประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจนเกิดเป็นความชำนาญ มีความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่เหมาะสม โดยได้ผลสำเร็จของงานได้คุณภาพตามข้อกำหนดและแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

2.3.3 นิสัยอุตสาหกรรมหรือทัศนคติ มีจิตสำนึกในการทำงานที่ดี เช่น การเลือกใช้วัสดุอย่างประหยัดคุ้มค่า การเลือกใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานโดยตระหนักคำนึงถึงความปลอดภัย

2.4 เกณฑ์ประเมินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ

มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ เป็นข้อกำหนดที่ใช้สำหรับประเมินศักยภาพ ความรู้ ความสามารถ ทักษะฝีมือ ทัศนคติ และสมรรถนะการปฏิบัติงานของแรงงานฝีมือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพผลผลิตและสร้างมูลค่าสำหรับการแข่งขันของประเทศ โดยในทุก ๆ สาขา กลุ่มอาชีพที่ดำเนินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ นั้น มีเกณฑ์ประเมินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติโดยมีรายละเอียดดังนี้

2.4.1 ด้านการปฏิบัติงานคำนึงถึงความปลอดภัย เป็นคุณภาพตามเกณฑ์การประเมินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติด้านความปลอดภัยในการทำงาน อาทิ การมีความรู้ในกฎของความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน การมีความเข้าใจในการเตรียมความพร้อม

ของอุปกรณ์เครื่องมือและสถานที่ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย การนำความรู้ด้านความปลอดภัยไปประยุกต์ใช้การปฏิบัติงาน การวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุของการทำงานที่ไม่ปลอดภัย การแก้ไขปัญหาเพื่อกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย การเลือกแนวทางในการป้องกันอันตรายในปฏิบัติงานต่อตนเองและบุคคลอื่นได้อย่างเหมาะสม การตระหนักและคำนึงถึงความปลอดภัยในปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด เป็นต้น

2.4.2 ด้านการมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในการปฏิบัติงาน เป็นคุณภาพตามเกณฑ์การประเมินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติด้านความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในการปฏิบัติงาน อาทิ การมีความรู้พื้นฐานด้านวิชาชีพในการปฏิบัติงาน การมีความเข้าใจในข้อกำหนดหรือคำสั่งในการปฏิบัติงาน การนำความรู้ความเข้าใจพื้นฐานไปใช้ในปฏิบัติงาน การใช้ความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในการวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาจากการปฏิบัติงาน การใช้ความรู้ความเข้าใจพื้นฐานประกอบการตัดสินใจหาแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม เป็นต้น

2.4.3 ด้านการเลือกใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เป็นคุณภาพตามเกณฑ์การประเมินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติด้านการเลือกใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน อาทิ การมีความรู้ในคุณลักษณะและหน้าที่ในการใช้งานของเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน การมีความเข้าใจในการเตรียมความพร้อมของเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน การนำความรู้ด้านการใช้งานและบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุปัญหาความบกพร่องของเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ การมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาความบกพร่องของเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน การเลือกใช้เครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม การตระหนักและคำนึงถึงความสำคัญของการเลือกใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2.4.4 ด้านการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่เหมาะสม เป็นคุณภาพตามเกณฑ์การประเมินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติด้านการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่เหมาะสมตามข้อกำหนดได้อย่างถูกต้อง อาทิ การมีความรู้ในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนของข้อกำหนดมาตรฐาน การมีความเข้าใจในการเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือ สถานที่ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานตามขั้นตอนของข้อกำหนดมาตรฐาน การนำความรู้ด้านการปฏิบัติงานตาม

ขั้นตอนของข้อกำหนดมาตรฐานไปประยุกต์ใช้การทำงานได้ การวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุของขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐาน การมีความสามารถในการแก้ไขข้อบกพร่องในขั้นตอนปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐาน การเลือกแนวทางในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนของข้อกำหนดมาตรฐานได้อย่างเหมาะสม การตระหนักและคำนึงถึงการปฏิบัติงานตามขั้นตอนของข้อกำหนดมาตรฐานอย่างเคร่งครัด เป็นต้น

2.4.5 ด้านการเลือกใช้วัสดุอย่างประหยัดคุ้มค่า เป็นคุณภาพตามเกณฑ์การประเมินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติด้านใช้วัสดุในการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานได้อย่างคุ้มค่า อาทิ การมีความรู้ความเข้าใจในคุณสมบัติและหน้าที่การใช้งานของวัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงาน การเตรียมความพร้อมใช้งานของวัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงานได้เหมาะสม การนำความรู้ด้านคุณสมบัติและหน้าที่การใช้งานของวัสดุประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ การวางแผนในการใช้วัสดุในการทดสอบ การเลือกใช้วัสดุได้อย่างถูกต้องและคุ้มค่า การตระหนักและคำนึงถึงการเลือกใช้วัสดุในการทดสอบอย่างประหยัดคุ้มค่า เป็นต้น

2.4.6 ด้านการใช้ระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม เป็นคุณภาพตามเกณฑ์การประเมินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติด้านการใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม อาทิ การมีความรู้ในคุณสมบัติและหน้าที่การใช้งานของวัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงาน การมีความเข้าใจในการเตรียมความพร้อมใช้งานของวัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงานได้เหมาะสม การนำความรู้ด้านคุณสมบัติและหน้าที่ของวัสดุประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ การวางแผนในการใช้วัสดุในการทดสอบ การเลือกใช้วัสดุได้อย่างถูกต้องและคุ้มค่า การตระหนักและคำนึงถึงการเลือกใช้วัสดุในการทดสอบอย่างประหยัดคุ้มค่า เป็นต้น

2.4.7 ด้านผลสำเร็จของงานได้คุณภาพตามข้อกำหนด เป็นคุณภาพตามเกณฑ์การประเมินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติด้านผลสำเร็จของงาน อาทิ การมีความรู้ความเข้าใจในภายใต้เงื่อนไขความสมบูรณ์ของงานตามข้อกำหนด การใช้ความสามารถตลอดจนทักษะในการทำงานประยุกต์ใช้การทดสอบได้อย่างเหมาะสม การวิเคราะห์หาสาเหตุและแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องของงานให้สมบูรณ์ตามข้อกำหนด การเลือกแนวทางในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมเพื่อได้มาซึ่งงานที่สมบูรณ์ การประเมินและคำนึงถึงผลสำเร็จของงานให้ได้คุณภาพตลอดทุกขั้นตอนตามข้อกำหนดในการทดสอบ เป็นต้น

2.5 โครงสร้างมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ

มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมการ พัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 มีคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานทำหน้าที่บริหาร และแต่งตั้งคณะกรรมการที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาอาชีพจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและ เอกชน ดำเนินการกำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติในแต่ละสาขาอาชีพขึ้น เพื่อใช้ ทดสอบประเมินศักยภาพ ความรู้ ความสามารถ และทัศนคติในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพ ปัจจุบันแบ่งโครงสร้างมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติเป็น 3 ระดับ คือ ระดับ 1 ระดับ 2 และ ระดับ 3

ระดับ 1 หมายถึง ผู้ที่มีฝีมือและความรู้พื้นฐานในการปฏิบัติงานที่ต้องมีหัวหน้า งานช่วยให้คำแนะนำหรือช่วยตัดสินใจในเรื่องสำคัญเมื่อจำเป็น

ระดับ 2 หมายถึง ผู้ที่มีฝีมือระดับกลาง มีความรู้ ความสามารถ การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ได้ดี และมีประสบการณ์ในการทำงาน สามารถให้คำแนะนำผู้ได้บังคับบัญชาได้ มี คุณภาพงานสูง

ระดับ 3 หมายถึง ผู้ที่มีฝีมือระดับสูง สามารถวิเคราะห์ วินิจฉัยปัญหา รู้ขั้นตอน กระบวนการของงานเป็นอย่างดี สามารถช่วยแนะนำงานฝีมือแก่ผู้ได้บังคับบัญชาได้ดี สามารถ ใช้หนังสือคู่มือ นำความรู้และความสามารถมาประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีใหม่ได้ โดยเฉพาะ การตัดสินใจและเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสม

2.6 คุณสมบัติคณะกรรมการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ

คณะกรรมการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ คือ บุคคลที่ได้รับการ แต่งตั้งเป็นอนุกรรมการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ซึ่งเป็นข้าราชการพลเรือน สามัญหรือลูกจ้างประจำตำแหน่งครูฝึกฝีมือแรงงาน สังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน หรือเป็น ผู้ทรงคุณวุฒิจากภาครัฐหรือภาคเอกชน ที่มีความรู้ความชำนาญในสาขาอาชีพที่ดำเนินการ ทดสอบ โดยต้องผ่านการอบรมหรือสัมมนาตามหลักสูตรการฝึกอบรมที่กรมพัฒนาฝีมือ แรงงานกำหนด เพื่อให้เข้าใจในกระบวนการทดสอบตามที่กำหนดในมาตรฐานฝีมือแรงงาน แห่งชาติ ซึ่งอนุกรรมการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ มีอำนาจหน้าที่และความ รับผิดชอบให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการจัดการทดสอบมาตรฐานฯ การเตรียมงาน ควบคุมและตรวจผลการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ

องค์ประกอบคณะกรรมการกำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ประกอบด้วย

1. ประธานอนุกรรมการ
2. ผู้เชี่ยวชาญจากสถานประกอบการ 4 - 5 คน
3. นักวิชาการและนักการศึกษา 2 - 3 คน
4. ผู้แทนกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 - 2 คน
5. เลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการ 2 - 3 คน

ให้คณะอนุกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. ขอร่างและปรับปรุงแก้ไขมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ เสนอให้คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานพิจารณาให้ความเห็นชอบ
2. ขอร่างและปรับปรุงแก้ไขวิธีการ และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการทดสอบ พร้อมทั้งให้มีการจัดการทดลองทดสอบตามมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ เสนอให้คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานพิจารณาให้ความเห็นชอบ
3. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติและทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานตาม ข้อ 1 และ 2
4. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานมอบหมาย

2.7 อัตราค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ

ปี 2549 กระทรวงแรงงาน โดยคณะกรรมการค่าจ้าง ได้มีการกำหนดอัตราค่าจ้างตามระดับมาตรฐานฝีมือแรงงาน ใน 30 สาขาอาชีพ ซึ่งถูกจ้างที่ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติในระดับต่าง ๆ (มี 3 ระดับ) ควรได้รับอัตราค่าจ้างที่เหมาะสมกับระดับมาตรฐานฝีมือแรงงานของลูกจ้าง(ความรู้ ทักษะฝีมือ ความสามารถ และทัศนคติ) ซึ่งจะทำให้ลูกจ้างได้มีการพัฒนาทักษะฝีมือเพิ่มขึ้น โดยกระทรวงแรงงานได้ออกประกาศกระทรวงแรงงาน เรื่อง อัตราค่าจ้างตามระดับมาตรฐานฝีมือแรงงานลงวันที่ 23 มกราคม 2549 มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ภาคเอกชนใช้เป็นเกณฑ์อ้างอิงในการกำหนดอัตราค่าจ้างให้แก่ลูกจ้างตามมาตรฐานฝีมือได้อย่างเหมาะสมและเป็นธรรม โดยเป็นข้อเสนอแนะ ไม่มีสภาพบังคับทางกฎหมาย

ต่อมาในปี 2551 กระทรวงแรงงาน ได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ในหมวด 6 คณะกรรมการค่าจ้าง เป็นพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2551 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2551 ขยายขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการค่าจ้างให้มีอำนาจหน้าที่ประกาศกำหนดอัตราค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือใช้กับ

นายจ้างและลูกจ้างทุกคน โดยไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อเป็นค่าจ้างสำหรับแรงงานที่มีฝีมือ ซึ่งในระยะแรก คณะกรรมการค่าจ้างเห็นควรให้มีการกำหนดอัตราค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือใน 6 กลุ่มสาขาอาชีพ โดยได้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการอัตราค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือตามกลุ่มสาขาอาชีพ 6 คณะ เพื่อพิจารณาจัดทำอัตราค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือของกลุ่มสาขาอาชีพนั้น ๆ ดังนี้

1. กลุ่มสาขาอาชีพช่างไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์
2. กลุ่มสาขาอาชีพช่างเครื่องกล
3. กลุ่มสาขาอาชีพภาคบริการ
4. กลุ่มสาขาอาชีพช่างอุตสาหกรรม
5. กลุ่มสาขาอาชีพช่างก่อสร้าง
6. กลุ่มสาขาอาชีพช่างอุตสาหกรรมศิลป์

โดยคณะอนุกรรมการฯ ทั้ง 6 คณะ ได้พิจารณาถึงสาขาอาชีพที่มีความสำคัญต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ลักษณะงาน และทักษะความสามารถในแต่ละสาขาอาชีพที่ใช้ในการกำหนดค่าจ้าง ประมาณการแรงงานฝีมือในสาขาอาชีพต่างๆ ทั่วประเทศ จึงได้ข้อสรุปว่า ในระยะแรกควรกำหนดอัตราค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือใน 22 สาขาอาชีพ ได้แก่

1. กลุ่มสาขาอาชีพช่างไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์ 5 สาขาอาชีพ
 - 1.1 ช่างซ่อมไมโครคอมพิวเตอร์
 - 1.2 ช่างไฟฟ้าภายในอาคาร
 - 1.3 ช่างไฟฟ้าอุตสาหกรรม
 - 1.4 ช่างเครื่องปรับอากาศในบ้านและการพาณิชย์ขนาดเล็ก
 - 1.5 ช่างอิเล็กทรอนิกส์ (โทรทัศน์)
2. กลุ่มสาขาอาชีพช่างเครื่องกล 3 สาขาอาชีพ
 - 2.1 ช่างสีรถยนต์
 - 2.2 ช่างเคาะตัวถังรถยนต์
 - 2.3 ช่างซ่อมรถยนต์
3. กลุ่มสาขาอาชีพภาคบริการ 3 สาขาอาชีพ
 - 3.1 พนักงานนวดไทย
 - 3.2 นักส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวมสปาตะวันตก (หัตถบำบัด)
 - 3.3 ผู้ประกอบอาหารไทย

4. กลุ่มสาขาอาชีพช่างอุตสาหกรรม 3 สาขาอาชีพ
 - 4.1 ช่างเขียนแบบเครื่องกลด้วยคอมพิวเตอร์
 - 4.2 ช่างเชื่อมแม่เหล็ก
 - 4.3 ช่างเชื่อมทิก
5. กลุ่มสาขาอาชีพช่างก่อสร้าง 4 สาขาอาชีพ
 - 5.1 ช่างไม้ก่อสร้าง
 - 5.2 ช่างก่ออิฐ
 - 5.3 ช่างฉาบปูน
 - 5.4 ช่างอะลูมิเนียมก่อสร้าง
6. กลุ่มสาขาอาชีพช่างอุตสาหกรรมศิลป์ 4 สาขาอาชีพ
 - 6.1 ช่างเย็บ
 - 6.2 ช่างเครื่องประดับ (ประดับอัญมณี)
 - 6.3 ช่างเครื่องเรือนไม้
 - 6.4 ช่างบุครุภัณฑ์

ซึ่งคณะกรรมการค่าจ้างมีมติเห็นชอบให้กำหนดอัตราค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือ กลุ่มสาขาอาชีพช่างเครื่องกล กลุ่มสาขาอาชีพภาคบริการ และกลุ่มสาขาอาชีพช่างไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์ รวม 11 สาขาอาชีพ ตามที่คณะกรรมการฯ เสนอเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2554 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบประกาศอัตราค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือ เมื่อวันที่ 26 เมษายน 2554 และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศและงานทั่วไป เล่ม 128 ตอนพิเศษ 50 ง เมื่อวันที่ 29 เมษายน 2554 โดยมีผลใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนด 90 วันนับแต่วัน ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป คือ ตั้งแต่วันที่ 28 กรกฎาคม 2554 เป็นต้นไป

2.8 ประโยชน์ของมาตรฐานฝีมือแรงงาน

1. สถาบันการศึกษาหรือฝึกอาชีพและสถานประกอบการ ใช้เป็นแนวทางในการจัดทำหลักสูตรให้สอดคล้องกับมาตรฐานและตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน
2. เปิดโอกาสให้ช่างฝีมือที่ไม่มีโอกาสได้ศึกษาหรือฝึกอบรมจากสถาบันใด ๆ อาจรวมถึงผู้ที่จบการศึกษาหรือการฝึกอาชีพ ได้รับการทดสอบฝีมือเพื่อทราบระดับฝีมือของตน และพัฒนาตนเองไปสู่มาตรฐานที่สูงขึ้น
3. แรงงานใหม่หรือผู้ที่เป็นลูกจ้างอยู่แล้วจะมีโอกาสในการได้งานทำหรือใช้ในการประกอบการพิจารณาค่าจ้างและการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน

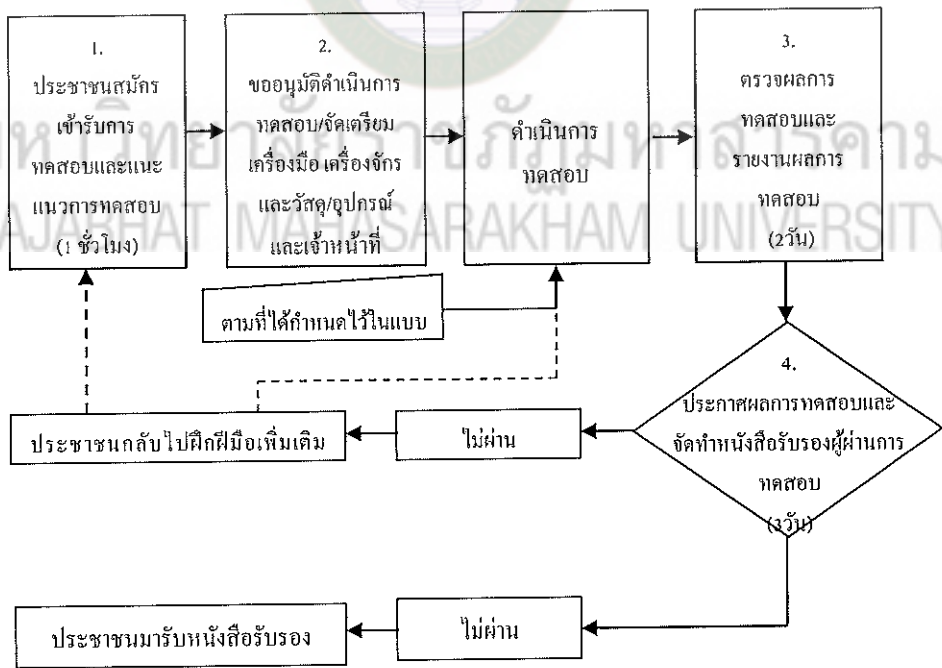
4. เพื่อให้นายจ้างสามารถคัดเลือกคนเข้าทำงานในตำแหน่งที่เหมาะสม รวมทั้งการกำหนดอัตราเงินเดือนและเลื่อนขั้นด้วยความยุติธรรม รวมทั้งใช้ในการวางแผนพัฒนาบุคลากรของตน ทำให้ผลผลิตได้มาตรฐานและได้กำไร

5. เพื่อพิทักษ์ผลประโยชน์ของผู้บริโภคให้มีความมั่นใจว่าได้บริการจากช่างฝีมือที่มีคุณภาพได้มาตรฐานลดความเสียหายของสินค้าและบริการลงได้

6. ส่วนราชการสามารถใช้มาตรฐานฝีมือแรงงานประกอบการวางแผนเพื่อพัฒนากำลังคนระดับชาติ

2.9 กระบวนการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ

จากมาตรา 37 และมาตรา 38 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 กำหนดให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบโดยทั่วกัน ประกอบกับมติของคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 เรื่องการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงได้ออกประกาศ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เรื่อง ขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ตามประกาศกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เรื่องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน พ.ศ. 2548 ลงวันที่ 21 ตุลาคม 2548 มีรายละเอียดดังภาพที่ 4

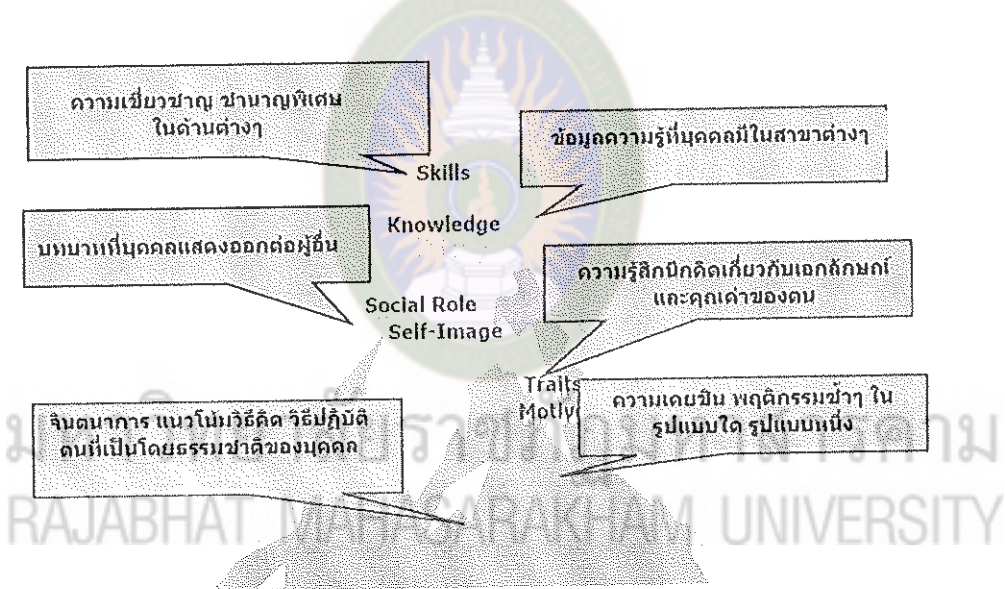


ภาพที่ 4 แสดงผังกระบวนการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ

ที่มา : (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. 2550 : 50)

3. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหรือขีดความสามารถในการทำงาน (Competency) เกิดขึ้นในช่วงต้นของศตวรรษที่ 1970 โดยนักวิชาการชื่อ David McClelland ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยว่าทำไมบุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันจึงมีผลงานที่แตกต่างกัน McClelland จึงทำการศึกษาวิจัยโดยแยกบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีออกจากบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานพอใช้ แล้วจึงศึกษาว่าบุคลากรทั้ง 2 กลุ่ม มีผลการทำงานที่แตกต่างกันอย่างไร ผลการศึกษาทำให้สรุปได้ว่า บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีจะมีสิ่งหนึ่งที่เรียกว่าสมรรถนะ(จิรประภา อัครบวร. 2549 : 58) และในปี ค.ศ. 1973 McClelland ได้เขียนบทความวิชาการเรื่อง “Testing for Competence rather than Intelligence” ซึ่งถือเป็นจุดกำเนิดของแนวคิดเรื่องสมรรถนะที่สามารถอธิบายบุคลิกลักษณะของคนว่าเปรียบเสมือนกับภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg)



ภาพที่ 5 แสดงแบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model)

ที่มา : (สำนักงาน กพ.. 2548 : 58)

จากภาพที่ 5 สามารถอธิบายได้ว่าคุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำ โดยมีส่วนหนึ่งที่เป็นส่วนน้อยลอยอยู่เหนือน้ำซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ง่าย ได้แก่ ความรู้สาขาต่างๆ ที่ได้เรียนมา และส่วนของทักษะ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญพิเศษด้านต่างๆ สำหรับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่จมอยู่ใต้น้ำซึ่งเป็นส่วนที่มีปริมาณมากกว่านั้น เป็นส่วนที่ไม่อาจสังเกตได้ชัดเจนและวัดได้ยากกว่า และเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่า ได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social role) ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self-image)

คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) และแรงจูงใจ (Motive) ส่วนที่อยู่เหนือหน้าเป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์กับเขาวนปัญญาของบุคคล ซึ่งการที่บุคคลมีความฉลาดสามารถเรียนรู้องค์ความรู้ต่างๆ และทักษะได้นั้น ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น จึงจำเป็นต้องมีแรงผลักดันเบื้องลึก คุณลักษณะส่วนบุคคล ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคมอย่างเหมาะสมด้วย จึงจะทำให้บุคคลกลายเป็นผู้ที่มีผลงานโดดเด่นได้

3.1 ความหมายของสมรรถนะ

ความหมายของคำว่า “สมรรถนะ” หรือ “ขีดความสามารถ” สามารถแบ่งได้ตามวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้งานได้ 2 กลุ่ม ได้แก่ สมรรถนะตามแนว British approach ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประกาศนียบัตรรับรองวิทยฐานะของพนักงานหรือบุคลากร โดยจะกำหนดจากมาตรฐานผลการปฏิบัติงานที่สามารถยอมรับได้ของงานและวิชาชีพนั้น สมรรถนะในแนวคิดจึงเป็นการกำหนดเฉพาะงานและเป็นไปตามวิชาชีพ ส่วนสมรรถนะตามแนว American approach จะมีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาบุคลากร กำหนดจากพฤติกรรมของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี ซึ่งการพัฒนาบุคลากรนี้จะต้องเป็นไปตามแนวทางที่องค์การต้องการจะเป็น สมรรถนะตามแนวคิดนี้จึงไม่สามารถลอกเลียนกันได้ เพราะแต่ละองค์การย่อมมีความต้องการบุคลากรที่มีลักษณะแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของสมรรถนะดังต่อไปนี้

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2550 : 5) กล่าวว่า สมรรถนะคือ กลุ่มของความรู้ ทักษะและคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่ง ซึ่งความรู้ ทักษะและคุณลักษณะดังกล่าวสัมพันธ์กับตำแหน่งนั้น ๆ และสามารถวัดผลเทียบเคียงกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นมาใหม่ได้ โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา

วัฒนา พัฒนพงศ์ (2546 : 6) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ระดับของความสามารถในการปรับและใช้กระบวนทัศน์ (Paradigm) ทักษะ พฤติกรรม ความรู้ และทักษะเพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การ บุคลากรทุกคนควรมีความสามารถพื้นฐานในหน้าที่ที่เหมือนกันครบถ้วนและเท่าเทียมกัน และควรพัฒนาตนเองให้มีความสามารถพิเศษที่แตกต่างกันออกไปนอกเหนือจากความสามารถของงานในหน้าที่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับศักยภาพ ระดับความสามารถทางอารมณ์ (Emotional Quotient : EQ) และความสามารถทางสติปัญญา (Intelligence Quotient : IQ)

ฐาปนีย์ ธรรมเมธา (2546 : 30) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ ทักษะ เขาวนปัญญาและทัศนคติไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่รับผิดชอบ

Dales และ Hes (1995 : 80) กล่าวถึงสมรรถนะว่าเป็นการค้นหาสิ่งที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Excellence) หรือการปฏิบัติงานที่เหนือกว่า (Superior performance) นอกจากนี้ยังได้ให้ความหมายของสมรรถนะในด้านอาชีพ (Occupational competency) ว่าหมายถึงความสามารถในการทำกิจกรรมต่างๆ ในสายอาชีพเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่ถูกระบุไว้ คำว่ามาตรฐานในที่นี้หมายถึงองค์ประกอบของความสามารถรวมทั้งเกณฑ์การปฏิบัติงานและคำอธิบายขอบเขตงาน

Mitrani, Dalziel และ Fitt (1992 : 11) กล่าวถึงสมรรถนะว่าเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีความเชื่อมโยงกับประสิทธิผลหรือผลการปฏิบัติงานในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการให้ความหมายของ Spencer (1993 : 9) ที่ให้ความหมายของสมรรถนะว่าเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลต่อความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้และ/หรือการปฏิบัติงานที่ได้ผลการทำงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม นอกจากนี้ยังได้ขยายความหมายของสมรรถนะว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของแต่ละบุคคล (Underlying characteristic) ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลจากความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้ (Criterion reference) และ/หรือการปฏิบัติงานที่ได้ผลงานสูงกว่ามาตรฐานสามารถอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมได้ตามภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ
ที่มา : (Spencer.1993 : 11)

1. **แรงจูงใจ** เป็นสิ่งที่บุคคลคิดหรือต้องการอย่างแท้จริง ซึ่งจะเป็นแรงขับในการกำหนดทิศทางหรือการเลือกของบุคคลเพื่อแสดงออกถึงพฤติกรรมหรือการตอบสนองต่อเป้าหมายหรือการถอยออกไปจากสิ่งต่างๆ เหล่านั้น

2. **คุณลักษณะส่วนบุคคล** เป็นคุณลักษณะทางกายภาพของบุคคลและรวมถึงการตอบสนองของบุคคลต่อข้อมูลหรือสถานการณ์ที่เผชิญ

3. **แนวคิดของตนเอง** เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ ค่านิยม และภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเองซึ่งเป็นแรงจูงใจที่ทำให้เกิดพฤติกรรมและทำให้สามารถทำนายพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์ต่างๆ ในช่วงระยะสั้นๆ ได้

4. **ความรู้** เป็นขอบเขตของข้อมูลหรือเนื้อหาเฉพาะด้านที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งครอบครองอยู่

5. **ทักษะ** เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งที่เกี่ยวข้องกับด้านกายภาพ การใช้ความคิด และจิตใจของบุคคลในระดับที่สามารถคิด วิเคราะห์ ใช้ความรู้กำหนดเหตุผลหรือการวางแผนในการจัดการและในขณะเดียวกันก็ตระหนักถึงความซับซ้อนของข้อมูลได้

คุณลักษณะของสมรรถนะทั้ง 5 คุณลักษณะนี้ สามารถนำมาจัดกลุ่มภายใต้เกณฑ์ของพฤติกรรมที่แสดงออกและสังเกตเห็นได้ง่ายจำนวน 2 คุณลักษณะ ดังนี้

1. สมรรถนะที่สังเกตเห็นได้หรือเห็นได้ (Visible) ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ซึ่งเป็นสมรรถนะที่มีโอกาสพัฒนาได้โดยง่าย

2. สมรรถนะที่อยู่ลึกลงไปหรือซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล (Hidden) ได้แก่ แรงจูงใจ คุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งเป็นสมรรถนะที่ยากต่อการวัดและพัฒนา

นอกจากนี้ยังมีสมรรถนะที่เรียกว่า แนวคิดของตนเอง ได้แก่ ทัศนคติ และค่านิยม ซึ่งเป็นสมรรถนะที่ปรับเปลี่ยนได้แต่ต้องใช้เวลาและสามารถทำได้ด้วยการฝึกอบรม การใช้หลักจิตวิทยา หรือการสั่งสมประสบการณ์ในการพัฒนาแต่ก็เป็นสิ่งที่ทำได้ค่อนข้างยากและต้องใช้เวลา

จากที่นำเสนอมาข้างต้น ทำให้สามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะหรือขีดความสามารถ หมายถึง ความรู้ ทักษะและคุณลักษณะของบุคคล ซึ่งบุคคลนั้นจะแสดงออกเป็นกระบวนการทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล โดยมีการพัฒนาตนเองและมีการสั่งสมประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง อันจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานที่ได้กำหนดเอาไว้

3.2 ประเภทสมรรถนะ

สมรรถนะมี 2 ประเภท คือ สมรรถนะองค์กรและสมรรถนะตัวบุคคล(ปานทอง สุรเสียง. 2551 : 9)

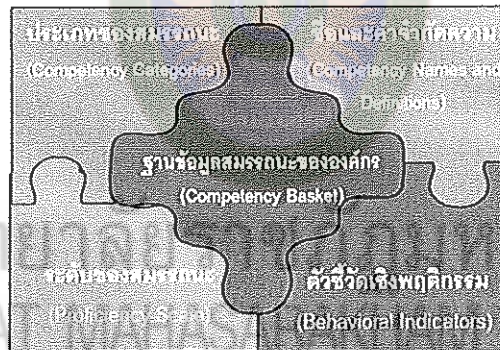
3.2.1 สมรรถนะองค์กร (Organization Competency) คือ สมรรถนะที่จะช่วยให้องค์กรทำงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นสมรรถนะที่จะบอกว่าองค์กรต้องมีความสามารถในเรื่องใดบ้าง ที่จะทำให้วิสัยทัศน์ กลยุทธ์และเป้าหมายที่กำหนดเอาไว้บรรลุผลสำเร็จ

3.2.2 สมรรถนะตัวบุคคล (Employee Competency) แบ่งเป็น

1). สมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะที่บุคลากรทุกคนในองค์กร ไม่ว่าจะอยู่ในสายงานใดต้องมีสมรรถนะชุดนี้เหมือนกัน คนที่ไม่มีสมรรถนะชุดนี้ไม่สามารถที่จะทำงานออกมาได้ดี

2). สมรรถนะตามสายงาน (Functional Competency) คือ สมรรถนะที่เป็นความรู้ ความสามารถและทักษะที่จำเป็นในสายงาน คนที่อยู่ในสายใดจะต้องมีสมรรถนะตามสายงานนั้น ๆ

3.3 องค์ประกอบของสมรรถนะ



ภาพที่ 7 แสดงองค์ประกอบของสมรรถนะ

ที่มา : (คณะกรรมการกำกับโครงการการกำหนดสมรรถนะบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

ราชมงคลพระนคร. องค์ประกอบของระบบสมรรถนะ, สืบค้นเมื่อ 8 ธันวาคม 2555. จาก

<http://competency.rmutp.ac.th/components-of-a-competency-model/>, 2554.

จากภาพที่ 7 สามารถอธิบายได้ว่า องค์ประกอบของสมรรถนะ ประกอบด้วย

1. **Competency Basket** เป็นแบบที่แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงในการจัดทำสมรรถนะของหน่วยงานที่ประกอบด้วย กลุ่มสมรรถนะ(Competency categories) ชื่อและคำจำกัดความของสมรรถนะ (Competency Name and Definitions) ระดับของสมรรถนะ (Proficiency Scale) ตัวชี้วัดเชิงพฤติกรรม (Behavioral Indicators)

2. Competency categories ประกอบด้วย สมรรถนะกลุ่มที่บุคลากรทุกคนทุกคนในองค์กรจะต้องมี คือ สมรรถนะหลักและกลุ่มที่เป็นสมรรถนะตามสายงานนั้นจะต้องมีชื่อเรียกและมีคำนิยามหรือความหมายที่ชัดเจนเพื่อจะสื่อให้ผู้ที่อ่านและผู้ใช้ได้เข้าใจ

3. Competency name and definition สมรรถนะแต่ละเรื่องที่อยู่ในกลุ่มสมรรถนะหลักและกลุ่มที่เป็นสมรรถนะตามสายงานนั้นจะต้องมีชื่อเรียกและมีคำนิยามหรือความหมายที่ชัดเจนเพื่อจะสื่อให้ผู้ที่อ่านและผู้ใช้ได้เข้าใจ

4. Proficiency scale คือ ระดับของความสามารถหลักหรือระดับพฤติกรรมของสมรรถนะแต่ละเรื่องที่จะนำเป็นหลักในการกำหนดว่าบุคลากรในองค์กรจะต้องมีความสามารถในแต่ละเรื่องของสมรรถนะระดับใด ซึ่งโดยทั่วไปจะกำหนดระดับของพฤติกรรมอยู่ 5 ระดับ โดยอาศัยแนวคิดของเบนจามิน บลูม (Benjamin Bloom) ดังนี้

4.1 Knowledge	รู้เข้าใจ ทำได้ในเบื้องต้น
4.2 Comprehension	เข้าใจลึกซึ้ง จับหลักการ สรุปประเด็นสำคัญได้
4.3 Application	ประยุกต์ใช้
4.4 Analysis & Synthesis	วิเคราะห์ สังเคราะห์ มองเห็นทางเลือกต่างๆ
4.5 Evaluation	ประเมินคุณค่า ประเมินทางเลือกจัดทำนโยบาย เชิงป้องกัน

แต่ในบางเรื่องการเขียนระดับพฤติกรรมของสมรรถนะอาจเขียนไม่ถึง 5 ระดับก็ได้แล้วแต่เนื้อหาและรายละเอียดของข้อเท็จจริงของสมรรถนะในเรื่องนั้น

5. Behavioral indicators คือ ตัวชี้วัดพฤติกรรมในแต่ละระดับ) จะเป็นสิ่งที่จะอธิบายได้ว่า บุคลากรนั้นจะมีระดับของความสามารถ หรือระดับของพฤติกรรมอยู่ในระดับที่ต้องการหรือไม่

3.3 การประเมินสมรรถนะ (Competency Assessment)

การประเมินสมรรถนะ หมายถึง กระบวนการในการประเมิน ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในขณะนั้นเปรียบเทียบกับระดับ สมรรถนะที่องค์กรคาดหวังในตำแหน่งงานนั้นๆ ว่าได้ตามที่คาดหวังหรือมีความแตกต่างกันมาก น้อยเพียงใดการประเมินสมรรถนะควรมีลักษณะ ดังนี้

- 1). ประเมินอย่างเป็นระบบ(Systematic)
- 2). มีวัตถุประสงค์ในการประเมินอย่างชัดเจน(Objective)
- 3). เป็นกระบวนการที่สามารถวัดประเมินได้(Measurable)
- 4). เครื่องมือมีความเที่ยง(Validity)และความเชื่อถือได้(Reliability)

วัตถุประสงค์ของการประเมินสมรรถนะในการทำงาน

- 1). เพื่อใช้ในการพัฒนาบุคลากรและเพื่อใช้ในการปรับปรุงงาน
- 2). เพื่อพัฒนาบุคลากรให้สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
- 3). เพื่อให้เห็นภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง

ระบบและพัฒนาบุคลากร

4). เพื่อให้บรรยากาศในการทำงานร่วมกันของบุคลากรเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และร่วมกันพัฒนาองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมาย

5). เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดี ความชอบประจำปีของพนักงาน
ผู้รับผิดชอบในการประเมินสมรรถนะ

ในการประเมินสมรรถนะ องค์กรจะต้องพิจารณาว่าจะให้ใครเป็นผู้ประเมินสมรรถนะ นั้นขึ้นอยู่กับความเหมาะสม ความพร้อม และวัฒนธรรมขององค์กร เป็นต้น ผู้ที่สามารถประเมินสมรรถนะได้ มีดังนี้

- 1). ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น(Immediate supervisor)
- 2). ผู้ใต้บังคับบัญชา(Subordinates)
- 3). เพื่อนร่วมงาน(Peers)
- 4). ประเมินตนเอง(Self-assessment)
- 5). ประเมินโดยลูกค้า(Customer assessment)
- 6). ประเมินโดยคณะกรรมการ(Committee)

การประเมินระบบสมรรถนะ มีวัตถุประสงค์เพื่อนำมาใช้วัดระดับความสามารถที่มีอยู่จริงของบุคลากรเปรียบเทียบกับระดับของสมรรถนะที่องค์กรคาดหวังในแต่ละตำแหน่งงาน ทั้งนี้การประเมินของแต่ละองค์กรนั้น อาจแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการนำระบบสมรรถนะมาใช้และความพร้อมของบุคลากร ตลอดจนทรัพยากรและเวลาวิธีการประเมินระบบสมรรถนะอาจแบ่งได้หลายรูปแบบ ดังนี้

1. การประเมินโดยผู้บังคับบัญชา (Boss Assessment) เป็นเทคนิคการประเมินสมรรถนะที่ให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินผู้ใต้บังคับบัญชาฝ่ายเดียวเพราะเชื่อว่าผู้บังคับบัญชาจะรู้จักผู้ใต้บังคับบัญชามากที่สุดและต้องรับผิดชอบการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ข้อจำกัดคือผู้บังคับบัญชาอาจไม่เห็นพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาตลอดเวลา การประเมินจากผู้บังคับบัญชาใกล้ชิดแต่เพียงฝ่ายเดียวอาจไม่สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานและอาจมีความเอนเอียงหรืออคติกับลูกน้องบางคนได้

2. การประเมินตนเองและผู้บังคับบัญชา (Self & Boss Assessment) เป็นเทคนิคการประเมินสมรรถนะที่ได้รับความนิยมมากที่สุดเพราะเปิดโอกาสให้ทั้งผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาร่วมกันประเมิน มีการพูดคุยปรึกษาหารือและตกลงร่วมกัน วิธีนี้ทำได้ง่าย ประหยัดค่าใช้จ่าย แต่ข้อจำกัดคือบางครั้งผลการประเมินที่พนักงานประเมินกับผู้บังคับบัญชาอาจมีผลประเมินไม่ตรงกันทำให้ตกลงกันไม่ได้ ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งวิธีแก้ไข คือ พนักงานและผู้บังคับบัญชาต้องบันทึกพฤติกรรมระหว่างช่วงเวลาการประเมินไว้ให้ชัดเจนและนำมาใช้ประกอบ ในช่วงการสรุประดับสมรรถนะร่วมกัน การประเมินตนเองและผู้บังคับบัญชา มีขั้นตอนดังนี้

2.1 ตัวบุคลากรประเมินสมรรถนะของตนเอง

2.2 ผู้บังคับบัญชาประเมินสมรรถนะของบุคลากรที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชา

2.3 ปรึกษาหารือและสรุป โดยความเห็นร่วมของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

2.4 คณะกรรมการบุคคลของแต่ละหน่วยงาน/องค์การ ให้ความเห็นชอบผลการประเมิน

2.5 ผู้บังคับบัญชา และฝ่ายทรัพยากรบุคคลของแต่ละหน่วยงาน/องค์การ ให้การดูแลพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะตามความคาดหวังขององค์การ

ข้อจำกัดของวิธีนี้ก็คือ การประเมินตนเองผู้ประเมินมักจะประเมินตนเองสูงกว่าความเป็นจริงหรือสูงกว่าที่ผู้บังคับบัญชาประเมินให้และผู้บังคับบัญชาก็มักจะประเมินสมรรถนะของลูกน้องต่ำกว่าความเป็นจริงและมักมีความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อมาปรึกษาหารือสรุปกับผู้บังคับบัญชา แนวทางแก้ไขคือ ผู้บังคับบัญชาจะต้องบันทึกพฤติกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ใต้บังคับบัญชาในช่วงประเมินไว้เป็นหลักฐานขณะเดียวกัน ผู้ใต้บังคับบัญชาก็ต้องบันทึกพฤติกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับสมรรถนะของตนไว้เป็นหลักฐานเช่นเดียวกันและนำมาใช้ยืนยันในช่วงปรึกษาหารือและสรุปสมรรถนะร่วมกัน นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาก็ควรมีทักษะในการให้คำปรึกษาที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

3. การประเมินโดยใช้แบบทดสอบ (Test : Knowledge & Skill) เป็นเทคนิคการประเมินสมรรถนะโดยใช้แบบทดสอบวัดความรู้หรือทักษะตามสมรรถนะที่กำหนด เช่นแบบปรนัยเลือกตอบ แบบอัตนัยโดยให้ผู้เข้าทดสอบเขียนอธิบายคำตอบ แบบทดสอบประเภทนี้ออกแบบมาเพื่อวัดความสามารถของบุคคล(Can do) ภายใต้เงื่อนไขของการทดสอบ ตัวอย่างของแบบทดสอบประเภทนี้ ได้แก่ แบบทดสอบความสามารถทางสมองโดยทั่วไป(General Mental

Ability) แบบทดสอบที่วัดความสามารถเฉพาะ เช่น Spatial Ability หรือความเข้าใจ ด้านเครื่องยนต์ กลไกและแบบทดสอบที่วัดทักษะหรือความสามารถทางด้านร่างกาย เป็นต้น

4. การประเมินพฤติกรรมจากเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่สำคัญๆ (Critical Incident) เป็นเทคนิคการประเมินสมรรถนะที่มุ่งเน้นให้ผู้ประเมินพฤติกรรมบันทึกพฤติกรรมหลักๆ จาก เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ผู้ถูกประเมินแสดงพฤติกรรมและนำมาเปรียบเทียบกับ ระดับสมรรถนะ ที่คาดหวังว่าสูงหรือต่ำกว่า

5. การเขียนเรียงความ (Written Essay) เป็นวิธีการประเมินที่ง่ายที่สุด โดยให้ผู้ถูกประเมิน เขียนบรรยายผลการปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่ผ่านมามาว่า ตนใช้ความรู้ ทักษะและพฤติกรรมอะไรบ้าง หลังจากนั้นผู้ประเมินจะวิเคราะห์พฤติกรรมจากเรียงความว่าผู้ถูกประเมินมีสมรรถนะแต่ละตัวอยู่ระดับใด

6. ประเมินโดยการสัมภาษณ์ (Interview) เป็นเทคนิคที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ประเมิน ทำการสัมภาษณ์ผู้ใต้บังคับบัญชาตามสมรรถนะที่กำหนดและประเมินว่าเขามีสมรรถนะอยู่ระดับใด การใช้เทคนิคนี้มีข้อจำกัด คือ ต้องใช้เวลามากในกรณีที่ผู้ใต้บังคับบัญชามากต้องเสียเวลามาก วิธีการนี้เหมาะสำหรับใช้ในการสัมภาษณ์เพื่อเลื่อนตำแหน่งงานหรือสัมภาษณ์คนเข้าทำงาน เป็นต้น

7. การประเมินโดยใช้แบบสอบถาม (Rating Scale) เป็นเทคนิคการประเมินสมรรถนะที่สร้างแบบประเมิน โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งแบบประเมินพฤติกรรมนี้สร้างได้หลายแบบ แบบที่นิยมกันแพร่หลายได้แก่แบบประเมินที่ใช้ความถี่หรือปริมาณกำหนดระดับ (Likert Scale)

8. การประเมินจากพฤติกรรมการปฏิบัติงาน (Behaviorally Anchored Rating: BARS) เป็นเทคนิคการประเมินสมรรถนะที่มุ่งประเมินพฤติกรรมหลักที่คาดหวัง (Key Result Areas) ในสมรรถนะตัวนั้นๆ โดยแบ่งช่วงการให้คะแนนของแต่ละพฤติกรรมที่แสดงออกระหว่าง 1-9 ช่วงตามแนวดิ่งลงมา สำหรับผู้ประเมินอาจเป็นได้ทั้งผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือร่วมกันทั้ง 3 ฝ่ายเพื่อประเมินสมรรถนะของบุคลากร

9. ประเมินแบบสามร้อยหกสิบองศา (360 Evaluation) การประเมินสมรรถนะแบบ 360 นี้ เป็นการประเมิน โดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามหรือแบบประเมินจากพฤติกรรมการปฏิบัติงาน (Behaviorally Anchored Rating : BARS) โดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ถูกประเมินเป็นผู้ประเมินสมรรถนะ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง ลูกค้า เป็นต้น และเมื่อทุกคนประเมินเสร็จแล้วก็หาข้อสรุปว่าผู้ถูกประเมินมีสมรรถนะอยู่ในระดับใด ข้อดีของการประเมินแบบนี้ก็คือ

การประเมินโดยบุคคลหลายคนหลายระดับทำให้มีหลายมุมมอง ลดอคติจากการประเมินโดยบุคคลคนเดียว ข้อจำกัดคือมีภาระเอกสารจำนวนมาก บางครั้งผู้ประเมินมีความเกรงใจทำให้ประเมินสูงกว่าความเป็นจริงหรือเกิดพฤติกรรมชั่วชั่งกันและกันเป็นต้น

10. การประเมินแบบศูนย์ทดสอบ (Assessment Center) เป็นเทคนิคการประเมินที่ใช้เทคนิคหลายๆ วิธีร่วมกันและใช้บุคคลหลายคนร่วมกันประเมิน เช่น แบบสอบถาม การสังเกตพฤติกรรม การสัมภาษณ์ การทดสอบ การใช้แบบวัดทางจิตวิทยา กรณีศึกษา เป็นต้น ข้อดีของการประเมินแบบนี้คือผลการประเมินมีความเที่ยงและความเชื่อถือได้สูงเพราะใช้เทคนิคหลายๆวิธีร่วมกัน ใช้คนหลายคนช่วยกันประเมิน ส่วนข้อจำกัดก็คือต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง ใช้เวลามาก เป็นต้น

3.4 การประเมินในแบบประเมิน/มาตรการประเมิน

แบบประเมินหรือมาตรการประเมินสมรรถนะควรเป็นอย่างไร การสร้างแบบประเมินสมรรถนะทำได้หลายวิธี แต่วิธีที่พบว่ามีการใช้กันแพร่หลาย ได้แก่ แบบประเมินที่ใช้ความถี่ในการกำหนดคะแนนและแบบประเมินที่ใช้พฤติกรรมในการกำหนดระดับคะแนน นอกจากนี้ยังมีการประเมินแบบอื่น ๆ เช่น การเลือกกรายการพฤติกรรมที่กำหนด อย่างไรก็ตามก็ไม่มีมีการประเมินแบบใดที่ดีเหนือกว่าการประเมินวิธีอื่นอย่างชัดเจน การเลือกใช้แบบใดขึ้นกับการพิจารณาจากข้อดีข้อด้อยของการประเมินแต่ละประเภท ในที่นี้จะขอแนะนำเสนอมาตรการประเมิน 2 แบบ คือ (สำนักงาน กพ.. 2548 : 47 - 51)

1. มาตรการประเมินที่ใช้ความถี่ในการกำหนดคะแนน มาตรการประเมินแบบนี้ เป็นแบบประเมินที่คุ้นเคยและเห็นกันบ่อย หรือที่เรียกว่า Likert Scale ลักษณะการประเมินแบบนี้มีการกำหนดสิ่งที่ต้องการประเมิน ซึ่งในที่นี้ได้แก่ พฤติกรรมที่แสดงสมรรถนะที่พึงประสงค์ ตัวอย่างเช่นสมรรถนะมุ่งผลสัมฤทธิ์ หากจะใช้มาตรแบบ Likert ขั้นแรกของการสร้างแบบประเมินคือ การกำหนดพฤติกรรมที่ต้องการประเมิน แล้วนำพฤติกรรมที่ต้องการประเมินนั้นมาเขียนเป็นมาตรประเมินตาราง

ตารางที่ 1 แสดงตัวอย่างของมาตรแบบ Likert

รายการพฤติกรรมในการทำงาน	ระดับพฤติกรรมในการทำงาน				
	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. แสดงความพยายามทำงานในหน้าที่ให้ดีและถูกต้อง					

รายการพฤติกรรมในการทำงาน	ระดับพฤติกรรมในการทำงาน				
	น้อยมาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
2. มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงานและตรงต่อเวลา					
3. มีความรับผิดชอบในงานสามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา					

ที่มา : (สำนักงาน กพ.. 2548 : 48)

จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่า รายการพฤติกรรมในการทำงานในที่นี้ คือ ตัวอย่างพฤติกรรมที่แสดงสมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์ระดับที่ 1 ข้อที่ควรระวังของมาตรประเมินแบบนี้คือการเลือกพฤติกรรมที่จะประเมินให้มีความชัดเจนและเห็นพ้องต้องกันในองค์การ ตัวอย่างของความไม่ชัดเจนได้แก่ การแสดงความพยายามทำงานในหน้าที่ให้ดีและถูกต้อง ข้าราชการบางท่านกล่าวว่า ไม่ทราบว่าจะต้องทำอะไร จึงจะเป็นการแสดงความพยายามในหน้าที่ให้ดีและถูกต้อง ถ้าเป็นเช่นนั้นควรให้ข้าราชการได้มีส่วนร่วมในการกำหนดพฤติกรรมในการประเมินที่เห็นพ้องต้องกันเป็นส่วนใหญ่ในหน่วยงานว่าจะเลือกพฤติกรรมอะไรในการประเมิน

ข้อที่พึงระวังประการถัดมา คือการกำหนดระดับประเมินว่า น้อยมาก น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด นั้น มีความเป็นอัตนัยมาก เพราะระดับน้อยของแต่ละคนอาจจะแตกต่างกัน การแก้ปัญหานี้ทำได้ด้วยการให้ความหมายแก่ระดับต่าง ๆ ให้มีความชัดเจนมากขึ้น ตัวอย่างแสดงดังต่อไปนี้

- น้อยมาก หมายถึง มีพฤติกรรมดังกล่าวประมาณร้อยละ 0-20 ของพฤติกรรมในการทำงานโดยรวม (เช่น ในการทำงานสามารถแสดงความพยายามในการทำงานในหน้าที่ให้ดีและถูกต้องได้ทุกวัน แต่บุคคลที่ถูกประเมินนั้นแสดงออกเพียงไม่เกินร้อยละ 20 เท่านั้น)
- น้อย หมายถึง มีพฤติกรรมดังกล่าวประมาณร้อยละ 20-40 ของพฤติกรรมในการทำงานโดยรวม
- ปานกลาง หมายถึง มีพฤติกรรมดังกล่าวประมาณร้อยละ 40-60 ของพฤติกรรมในการทำงานโดยรวม

- มาก หมายถึง มีพฤติกรรมดังกล่าวประมาณร้อยละ 60-80 ของพฤติกรรมในการทำงานโดยรวม

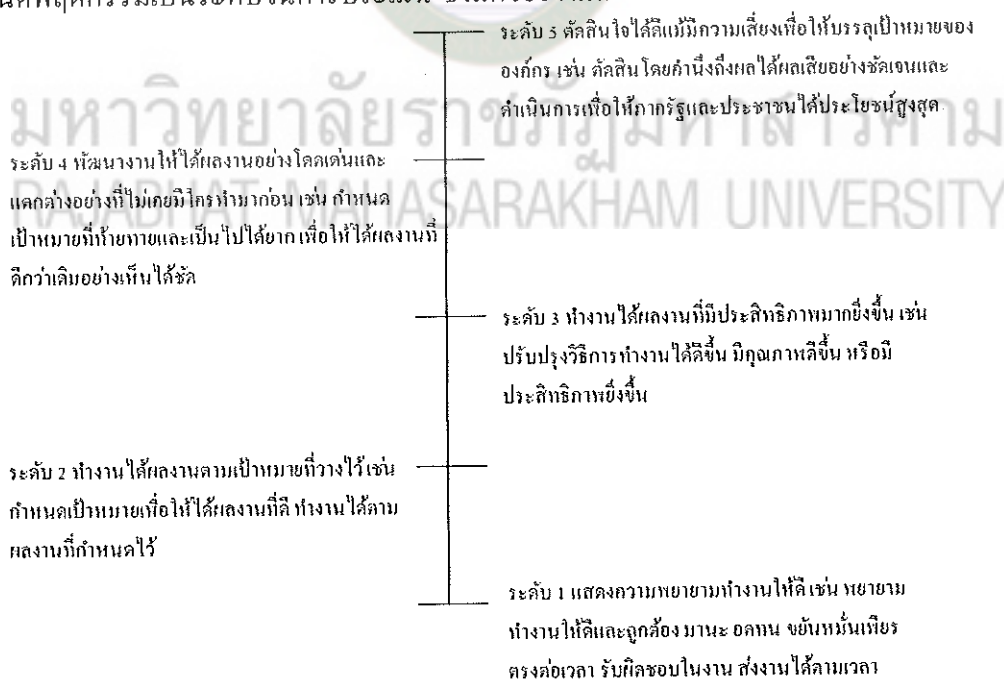
- มากที่สุด หมายถึง มีพฤติกรรมดังกล่าวประมาณร้อยละ 80-100 ของพฤติกรรมในการทำงานโดยรวม

อีกประเภทของการกำหนดระดับ คือ ใช้ความคาดหวังขององค์กรเป็นระดับในการประเมิน ตัวอย่างเช่น

- 1 หมายถึง ต่ำกว่ามาตรฐานมาก
- 2 หมายถึง ต่ำกว่ามาตรฐาน
- 3 หมายถึง เป็นไปตามมาตรฐาน (หรือความคาดหวังขององค์กร)
- 4 หมายถึง สูงกว่ามาตรฐาน
- 5 หมายถึง สูงกว่ามาตรฐานมาก

สำหรับปัญหาของการประเมินของมาตรนี้ คือ คำว่ามาตรฐานนั้นคืออะไร ดังนั้นหากหน่วยงานต้องการใช้มาตรประเภทนี้ในการประเมิน ควรต้องมีการทำความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานของพฤติกรรมที่หน่วยงานคาดหวัง

2. มาตรการประเมินที่ใช้พฤติกรรมในการกำหนดระดับ มาตรการประเมินแบบนี้กำหนดพฤติกรรมเป็นระดับในการประเมิน ซึ่งมีตัวอย่างแสดงได้ดังภาพ



ภาพที่ 8 แสดงตัวอย่างมาตรการประเมินแบบ BARS

ที่มา : (สำนักงาน กพ.. 2548 : 48)

จากภาพที่ 8 จะเห็นได้ว่าตัวอย่างมาตรการประเมินแบบนี้แท้จริงแล้วคือ รายละเอียด ในพจนานุกรมสมรรถนะนั่นเอง สำหรับมาตรการประเมินนี้ใช้ระดับสมรรถนะในการประเมิน โดยมีตัวอย่างพฤติกรรมที่แสดงสมรรถนะในแต่ละระดับ การประเมินแบบนี้เป็นการประเมิน โดยรวม ถ้าบุคคลมีสมรรถนะระดับที่ 2 จะมีระดับสมรรถนะที่ 1 และถ้าบุคคลที่สมรรถนะ ระดับที่ 3 ควรจะมีสมรรถนะระดับที่ 1 และ 2 ด้วย

3.5 แนวทางการกำหนดระดับสมรรถนะ (Proficiency Scale)

การกำหนดระดับของสมรรถนะ เป็นการกำหนดเกณฑ์ที่ใช้วัดขีดสมรรถนะในแต่ละ ระดับความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน โดยมีแนวทางในการกำหนดที่เป็นหลักพื้นฐานดังนี้

(กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. 2553 : 12-14)

เกณฑ์ประเภทที่ 1. กำหนดเกณฑ์สมรรถนะตามหลักบทบาทตามสายการบังคับบัญชา (Hierarchy Role) เป็นการกำหนดระดับสมรรถนะตามหลัก บทบาทตามสายการบังคับบัญชาตาม ขอบเขตความรับผิดชอบของพนักงานที่ดำรงตำแหน่งงาน

ตารางที่ 2 แสดงตัวอย่างของการกำหนดเกณฑ์สมรรถนะหลักบทบาทตามสายการบังคับบัญชา

ระดับสมรรถนะ	คำอธิบาย
ระดับพนักงาน (Staff)	เป็นระดับที่องค์กรคาดหวังให้พนักงานกลุ่มนี้เกิดทักษะ ความชำนาญในงานที่ตนรับผิดชอบ
ระดับหัวหน้างาน (Leader/Supervisor)	เป็นระดับที่องค์กรคาดหวังให้สามารถสอนงานได้ดี เป็นระดับที่มีความรู้ ทักษะ และความชำนาญในงานเป็นอย่างดี จนสามารถสอนพนักงานอื่นๆ ได้
ระดับผู้เชี่ยวชาญ (Professional)	เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความรู้ ทักษะ และความชำนาญในงานเป็นอย่างดีเลิศ แต่อาจจะขาดทักษะในด้านบริหาร จึงมุ่งเน้นที่ความสามารถในการนำความรู้ ความชำนาญ ทักษะของตนเองมาสร้างหรือปรับปรุงวิธีการทำงานในหน่วยงาน
ระดับผู้บริหาร (Top Manager)	เป็นกลุ่มผู้บริหารระดับสูงที่องค์กรคาดหวังให้มีความสามารถในการวางแผนและจัดระบบงาน
ระดับผู้บริหารระดับสูง (Top Executive)	เป็นกลุ่มผู้บริหารสูงสุดที่กำหนดทิศทางและกลยุทธ์ขององค์กร

เกณฑ์ประเภทที่ 2 เกณฑ์ตามความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Expert Proficiency Scales) เป็นการกำหนดระดับสมรรถนะตามระดับความชำนาญของงาน

ตารางที่ 3 แสดงตัวอย่างของการกำหนดเกณฑ์สมรรถนะตามความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

ระดับสมรรถนะ	คำอธิบาย
Beginners	ระดับต่ำสุด เป็นระดับเริ่มต้น
Novice	ระดับฝึกหัด อยู่ระหว่างการรักษา หรือเริ่มเรียนรู้
Intermediate	ระดับกลาง
Advance	ระดับสูง
Expert	ระดับผู้เชี่ยวชาญ
Guru	ระดับปรมาจารย์ ผู้รอบรู้ ชำนาญและรอบรู้ในทุก ๆ ด้าน

เกณฑ์ประเภทที่ 3 เกณฑ์ตามผลงานมาตรฐาน (Global or Standard Proficiency Scale) เป็นการนำคุณภาพหรือผลงานที่ได้มาเป็นหลักในการกำหนดระดับ

ตารางที่ 4 แสดงตัวอย่างของการกำหนดเกณฑ์สมรรถนะตามผลงานมาตรฐาน

ระดับสมรรถนะ	คำอธิบาย
Not meet standard	ยังไม่ได้ตามมาตรฐาน
Partially meet standard	ทำได้ตามมาตรฐานที่กำหนดบางส่วน
Meet standard	ทำได้ตามมาตรฐานที่กำหนด
Exceeds standard	ทำได้สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด
Substantially Exceeds standard	ทำได้สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดมาก

เกณฑ์ประเภทที่ 4 เกณฑ์ระดับความสามารถ (Cognitive Domains) การกำหนดเกณฑ์โดยยึดหลักความรู้ความเข้าใจในงานที่ต้องปฏิบัติงาน เป็นกรอบการกำหนด

ตารางที่ 5 แสดงตัวอย่างของการกำหนดเกณฑ์สมรรถนะตามระดับความสามารถ

ระดับสมรรถนะ	คำอธิบาย
Knowledge	รู้เข้าใจ ทำได้ในเบื้องต้น / ทำได้แต่ต้องดูแลควบคุม
Comprehension	เข้าใจลึกซึ้ง จับหลักการสรุปประเด็นสำคัญได้/ทำได้ด้วยตนเอง

ระดับสมรรถนะ	คำอธิบาย
Application	ประยุกต์ใช้ได้
Analysis & Synthesis	วิเคราะห์ สังเคราะห์ มองเห็นทางเลือกต่าง ๆ
Evaluation	ประเมินคุณค่า ประเมินทางเลือก จัดทำนโยบาย

3.5 การนำสมรรถนะไปประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล

การนำสมรรถนะไปประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล สามารถทำได้หลายประการ คือ (ยูภาพร ยูภาส. 2550 : 35 - 36)

1. การวางแผนทรัพยากรบุคคล จะเป็นการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ซึ่งความต้องการเกี่ยวกับตำแหน่งซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับการกำหนดสมรรถนะในแต่ละตำแหน่ง เพื่อให้ทราบว่าองค์กรมีคนที่เหมาะสมจะต้องมีสมรรถนะด้านใดบ้าง เพื่อให้สอดคล้องกับการวางกลยุทธ์ขององค์กร

2. การตีค่างานและการบริหารค่าจ้างและเงินเดือน(Job Evaluation of Wage and Salary Administration) สมรรถนะสามารถนำมาใช้ในการกำหนดค่างาน(Compensable Factor) เช่นวิธีการ Point Method โดยการกำหนดปัจจัยแล้วให้คะแนนว่าแต่ละปัจจัยมีความจำเป็นต้องใช้น่าแหน่งงานนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด เป็นต้น

3. การสรรหาและการคัดเลือก(Recruitment and Selection) เมื่อมีการกำหนดสมรรถนะไว้แล้ว การสรรหาพนักงานก็ต้องให้สอดคล้องกับสมรรถนะกับตำแหน่งงาน

4. การบรรจุตำแหน่ง ควรคำนึงถึงสมรรถนะของผู้มีคุณสมบัติเหมาะสมหรือมีความสามารถตรงตามตำแหน่งที่ต้องการ

5. การฝึกอบรมและพัฒนา(Training and development) การฝึกอบรมและพัฒนาที่ดำเนินการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับสมรรถนะให้เต็มขีดสุดของแต่ละคน

6. การวางแผนสายอาชีพและการสืบทอดตำแหน่ง องค์กรจะต้องวางแผนเส้นทางอาชีพในแต่ละเส้นทางที่แต่ละคนก้าวเดินไปในแต่ละขั้นตอนนี้จะต้องมีสมรรถนะอะไรบ้าง องค์กรจะช่วยเหลือให้ก้าวหน้าได้อย่างไร และตนเองจะต้องพัฒนาอย่างไร ในองค์กรจะต้องมีการสร้างบุคคลขึ้นมาแทนตำแหน่งบริหารเป็นการสืบทอดจะต้องมีการพัฒนาสมรรถนะอย่างไร และจะต้องมีการวัดสมรรถนะ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างไร ซึ่งนำไปสู่กระบวนการฝึกอบรมต่อไป

7. การโยกย้าย การเลิกจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง การทราบสมรรถนะของแต่ละคนทำให้สามารถบริหารงานบุคคล(การโยกย้าย,การเลิกจ้าง,การเลื่อนตำแหน่ง)ได้ง่ายและเหมาะสม

8. การจัดการผลการปฏิบัติงาน(Performance Management) เป็นการนำหลักการจัดการทางคุณภาพที่เรียกว่า PDCA มาใช้ในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ตั้งแต่การวางแผนที่ต้องคำนึงถึงสมรรถนะของแต่ละคน วางคนให้เหมาะกับงานและความสามารถรวมทั้งการติดตามการทำงานและการประเมินผลที่พิจารณาจากสมรรถนะเป็นสำคัญและนำผลที่ได้ไปปรับปรุงต่อไป

3.6 มาตรฐานสมรรถนะกับมาตรฐานฝีมือแรงงาน

“มาตรฐานสมรรถนะ” และ “มาตรฐานฝีมือแรงงาน” มีความแตกต่างกันอย่างไรเพื่อเป็นการทำความเข้าใจในเบื้องต้นพอจะสรุปได้ดังต่อไปนี้ (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. มปป.)

สมรรถนะในความหมายทั่วไป คือ “ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยใช้ความรู้ ทักษะและเจตคติที่บูรณาการกันอย่างแนบแน่นเพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ”

สมรรถนะในความหมายของงานอาชีพหรือวิชาชีพ คือ “ความสามารถในการปฏิบัติงานอาชีพ โดยใช้ความรู้ ทักษะ และเจตคติ ที่บูรณาการกันอย่างแนบแน่น เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ” (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2549 : 6)

มาตรฐาน ISO 9000:2000 (จะเจ็ด เป้าโสภาและมนตรี พรหมเพ็ชร. 2548 : 1-3) ได้ให้คำนิยาม “Competence” ไว้ว่า “ความสามารถที่แสดงออกหรือพิสูจน์ให้เห็นในการประยุกต์ความรู้และทักษะ” (Demonstrated ability to apply knowledge and skills)

ดังนั้นจากคำนิยามและความหมายที่กล่าวมา ก็พอจะสามารถนำมาอธิบายความหมายของ “มาตรฐานสมรรถนะ” ได้ดังนี้

สมรรถนะมีคุณลักษณะที่สำคัญอยู่ 2 ประการ คือ ประการแรกเป็นความสามารถที่แสดงว่าสามารถทำได้บนฐานความต้องการในการปฏิบัติงานจริงของสภาพแวดล้อมการทำงาน และประการที่สองเป็นผลลัพธ์หรือผลการปฏิบัติงาน โดยคุณลักษณะทั้งสองนี้ อาจเรียกสั้นๆ ว่า “ทำได้และได้ผล” หรือ “ทำได้ผล” ซึ่งสามารถวัดและประเมินและกำหนดเป็นมาตรฐานได้ เราจึงเรียกว่ามาตรฐานสมรรถนะ ดังนั้นจึงสรุปได้ดังนี้

มาตรฐานสมรรถนะ หมายถึง ข้อกำหนดหรือเกณฑ์การปฏิบัติงาน ทั้งที่เป็นการปฏิบัติและเป็นผลของงาน มาตรฐานสมรรถนะนั้นคล้ายกับมาตรฐานการปฏิบัติงานหรือมาตรฐานการทำงาน ประโยชน์ของมาตรฐานสมรรถนะเพื่อ

1. การปฏิบัติงานที่ดีกว่า (Better performance at work)
2. คุณสมบัติ หรือคุณวุฒิแสดงว่า “สามารถทำได้” (“Can do” qualifications)

3. การฝ่าฝืนพัฒนาตนเอง (Self-development breakthroughs)

4. การประเมินตามจุดประสงค์และข้อกำหนดที่ต้องการ (Objectives, needs-driven assessment) (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2549 : 6)

จากความหมายที่กล่าวมา พอสรุปได้เป็นสองลักษณะ คือ

1. มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน (Performance Standards)

2. มาตรฐานด้านผลงาน ซึ่งเป็นความเกี่ยวข้องผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน (Outcomes) หรือผลผลิต ซึ่งมาตรฐานด้านผลงาน คือ สิ่งใดก็ตามที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสิ่งที่ไม่ใช้วิธีการทำ (จะเตี๊ยม เป้าโสภาและมนตรี พรหมพีช. 2548 : 1-3)

แต่ภารกิจสำคัญที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานดำเนินการมาตลอดหลายปี คือ มาตรฐานฝีมือแรงงาน ซึ่งสามารถอธิบายความหมายได้ดังนี้

“มาตรฐานฝีมือแรงงาน เป็นข้อกำหนดทางวิชาการที่ใช้เป็นเกณฑ์วัดระดับความรู้ความสามารถ และทัศนคติ ในการทำงานของผู้ประกอบการอาชีพในสาขาต่างๆ” (สำนักมาตรฐานและทดสอบฝีมือแรงงาน. มปป.)

จากความหมายหรือนิยามของมาตรฐานฝีมือแรงงาน หากเราพิจารณาให้ดีจะพบว่า มาตรฐานฝีมือแรงงาน โดยนัยแล้วมีความสอดคล้องหรือเกี่ยวข้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงานหรือมาตรฐานการทำงาน(Standard of Work) ที่นายจ้างต้องการนั่นเอง

ในการกำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานนั้นได้กำหนดขึ้นโดยคณะทำงานที่ประกอบด้วยองค์การที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้เสียหรือเกี่ยวข้อง(Stack holder) ทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น สำนักมาตรฐานและทดสอบฝีมือแรงงาน สถานประกอบการและภาคอุตสาหกรรม โดยมีกฎหมายรองรับกำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ คือ พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545 ดังนี้

- มาตรา 22 หมวด 2 ให้คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน จัดทำมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติในสาขาอาชีพต่างๆ โดยกฎหมายที่รองรับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน คือ พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545

- มาตรา 23 ให้กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจัดให้มีการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน กล่าวพอสรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ของมาตรฐานสมรรถนะและมาตรฐานฝีมือแรงงานได้ว่า มาตรฐานสมรรถนะเป็นเกณฑ์การปฏิบัติงานหรือข้อกำหนดการปฏิบัติงานหรือผลจากการปฏิบัติงานที่นายจ้างหรือสถานประกอบการหรือภาคองค์กรอุตสาหกรรมมีความต้องการและเป็นผู้กำหนดขึ้นเอง ส่วนมาตรฐานฝีมือแรงงานนั้นคือ ข้อกำหนดทางวิชาการที่ใช้เป็นเกณฑ์วัดระดับความรู้ ความสามารถ และทัศนคติ ในการทำงานของผู้ประกอบการอาชีพในสาขาต่างๆ ที่กำหนดขึ้น

โดยการร่วมกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นผู้ดำเนินการนำฝ่ายต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น ภาควิชาการหรือสถานประกอบการ มาพิจารณากำหนดเกณฑ์และข้อกำหนดในการวัดในสาขาอาชีพต่างๆ ร่วมกัน นั่นเอง

ดังนั้น สิ่งที่เหมาะสมก็คือ เป็นกฎเกณฑ์หรือข้อกำหนดในการวัดการปฏิบัติงานของผู้ประกอบอาชีพ ส่วนสิ่งที่ต่างกันคือ มาตรฐานสมรรถนะหรือมาตรฐานอาชีพเป็นข้อกำหนดหรือเกณฑ์ที่ใหญ่กว่าและครอบคลุมมาตรฐานฝีมือแรงงานหรือมาตรฐานทักษะฝีมือหรืออีกความหมายหนึ่งคือมาตรฐานฝีมือแรงงานเป็นองค์ประกอบย่อยหรือหน่วยย่อยของมาตรฐานสมรรถนะนั่นเอง

4. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร

4.1 ความหมายของการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรจะเกี่ยวข้องกับการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของบุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงาน โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้มอบหมาย และเพื่อให้บุคลากรนั้น ๆ มีความสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งความหมายของการพัฒนาบุคลากร มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2543 : 166) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรคือ โครงการที่จัดทำขึ้นโดยองค์การในการพัฒนาทักษะและความรู้ที่จำเป็นให้แก่พนักงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความก้าวหน้าในอาชีพการทำงาน

นงนุช วงษ์สุวรรณ (2541 : 196) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการดำเนินการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและความสามารถของบุคลากรในองค์การให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีและมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพการทำงาน

สมาน รังสีโยกฤษฎ์ (2541 : 83) ได้ให้ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรไว้ว่า เมื่อได้มีการสรรหาคนดีมีความรู้ ความสามารถและบรรจุแต่งตั้งเข้าทำงานแล้วก็หาได้เป็นหลักประกันว่าคนเหล่านั้นจะสามารถทำงานได้ดีตลอดไปเพราะว่าวิทยาการต่างๆ ได้เจริญก้าวหน้าไปตลอดจนเทคนิคในการทำงานเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ คนที่มีความรู้ความสามารถอาจเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ในสมัยหนึ่งก็ได้

สรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึงการดำเนินการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะ ในการทำงานที่ดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน อันจะเป็นผลให้ปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หรืออีกนัยหนึ่ง การพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการที่จะ

เสริมสร้างความรู้และเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เช่น ความรู้ ทักษะ อุปนิสัย
ทัศนคติ วิธีการในการทำงานอันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน

4.2 วัตถุประสงค์ของการพัฒนาบุคลากร

วัตถุประสงค์ของการพัฒนาบุคลากรสามารถอธิบายเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้ (ยูภาพร ยู
ภาศ. 2550 : 140-141)

1. เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพด้านผลผลิตของพนักงานและเพิ่มผลกำไร ให้แก่
องค์การความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดระหว่างความอยู่รอดทางเศรษฐกิจและผลผลิตขององค์การ
2. เพื่อหลีกเลี่ยงการใช้วิธีการ ทักษะและเทคโนโลยีที่ล้าสมัยในการปฏิบัติงานของ
ทุกระดับในองค์การ โปรแกรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะช่วยพัฒนาทักษะ ในการทำงาน
ตามความถนัดและความสนใจของพนักงานทุกระดับให้ทันสมัยควบคู่ไปกับความก้าวหน้าทาง
เทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
3. เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้ก้าวหน้าไปดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นในสาย
งานโดยการสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานที่มีความสามารถได้พัฒนาให้มีความรู้ในงาน
สูงขึ้นตามขีดศักยภาพสูงสุดที่มีอยู่ตลอดจนให้มีทัศนคติที่เอื้ออำนวยต่อการไปปฏิบัติงานใน
ตำแหน่งที่สูงขึ้นกว่าเดิม

4.3 วิธีการพัฒนาบุคลากร

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์และคณะ(2545 : 22) ได้กล่าวถึงวิธีการพัฒนาบุคลากรไว้ดังนี้

1. การฝึกอบรม
2. การเรียนรู้ด้วยตนเองหรือการพัฒนาตนเอง
3. การวิจัยปฏิบัติการ
4. การศึกษาดูงาน ทั้งภายในและภายนอกประเทศ
5. การจัดกิจกรรมทางวิชาการ เช่น การประชุมทางวิชาการ การประชุมปฏิบัติการ
(Workshop) การสัมมนา และการจัดนิทรรศการ
6. การจัดระบบพี่เลี้ยง(Mentoring) เพื่อให้การแนะแนว(Counseling) และเพื่อการ
เสนอแนะ(Coaching)
7. การศึกษาต่อ

สรุปได้ว่า วิธีการหรือรูปแบบการพัฒนาบุคลากรมีหลากหลาย ดังนั้น การเลือก
รูปแบบในการพัฒนาบุคลากร จะต้องพิจารณาตามวัตถุประสงค์ว่าต้องการพัฒนาในด้านใด
เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์การ

5. บริบทของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

5.1 ประวัติความเป็นมากรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

จากอดีตถึงปัจจุบัน รัฐบาลได้ให้ความสำคัญของงานด้านแรงงานเสมอมา ตั้งแต่การมีพระราชบัญญัติที่เกี่ยวกับด้านแรงงานว่าด้วยเรื่องการบริการจัดหางานของรัฐและเอกชน ในปี พ.ศ. 2475 ในสมัยที่ยังเป็นหน่วยงานสังกัดกระทรวงมหาดไทย รัฐบาลสมัย ต่อๆ มาได้พยายามปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกาต่างๆ ที่เกี่ยวกับด้านแรงงาน ให้ทันยุคทันเหตุการณ์อยู่เสมอมา กล่าวคือ มีการ โอนแผนกจัดหางานไปสังกัดกรมพาณิชย์ กระทรวงเศรษฐกิจด้วยเหตุผลว่า เป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านเศรษฐกิจ

จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2484 เป็นยุคที่รัฐบาลให้ความสำคัญในเรื่องการสงเคราะห์ประชาชนให้มีอาชีพ เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีจึง โอนงานมาสังกัดกรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงมหาดไทย

พ.ศ. 2496 -2505 มีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงหน่วยงานเพื่อดำเนินการด้านแรงงาน เรื่อยมาและเริ่มให้ความสำคัญด้านการฝึกอาชีพ โดยระยะแรกเป็นแผนกอาชีพศึกษา จนกระทั่งเป็นศูนย์ฝึกอาชีพสังกัดกองแรงงานและสังกัดส่วนแรงงานในที่สุดและยังคงสังกัดอยู่กับกรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงมหาดไทย

พ.ศ. 2508 มีการยกฐานะส่วนแรงงานเป็นกรมแรงงาน สังกัดกระทรวงมหาดไทย ประกอบด้วยภารกิจหลักทางด้านการจัดหางาน การคุ้มครองแรงงานและแรงงานสัมพันธ์ รวมทั้งการฝึกอาชีพ ในช่วง พ.ศ. 2511 มีการจัดตั้งสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานแห่งชาติขึ้น โดยให้ปฏิบัติควบคู่ไปกับกองพัฒนาอาชีพ จนกระทั่ง พ.ศ. 2516 ได้มีพระราชกฤษฎีกา เปลี่ยนกองพัฒนาอาชีพเป็นสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน (ตัดคำว่า"แห่งชาติ" ออก)

ระหว่าง พ.ศ. 2517-2534 ได้มีการขยายการจัดตั้งสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานขึ้นในภูมิภาคอีก 8 แห่งคือ ที่จังหวัดราชบุรี ชลบุรี ลำปาง ขอนแก่น สงขลา นครสวรรค์ อุบลราชธานี และสุราษฎร์ธานี และยังได้มีการจัดตั้งศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดขึ้นด้วยอีก 2 แห่ง คือ ที่จังหวัดปัตตานีและชัยภูมิ เพื่อขยายบริการการฝึกอาชีพให้เข้าถึงประชาชน

พ.ศ. 2535 คณะรัฐมนตรีมีมติยุบส่วนราชการ กรมแรงงาน พร้อมกับมีการจัดตั้งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานและกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานขึ้น สังกัดกระทรวงมหาดไทย

พ.ศ. 2536 รัฐบาลได้จัดตั้งกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมขึ้น โดยโอนกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงมหาดไทยไปสังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมและในเวลาเดียวกันได้มีการจัดตั้งกรม การจัดหางานขึ้น จึงได้โอนงานในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือ

แรงงานที่เกี่ยวกับการจัดหางานทั้งในและต่างประเทศ งานควบคุมคนงานที่เป็นต่างด้าวไป
สังกัดกรมการจัดหางาน

พ.ศ. 2545 รัฐบาลได้มีการปฏิรูประบบบริหารราชการใหม่ โดยปรับโครงสร้าง
กระทรวง ทบวง กรม ทั้งหมดตามบทบาท ภารกิจ ซึ่งทำให้มีกระทรวงเพิ่มขึ้น กระทรวง
แรงงานและสวัสดิการสังคมถูกแยกออกเป็น 2 กระทรวง คือ กระทรวงแรงงาน และกระทรวง
พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานสังกัดกระทรวงแรงงาน
และรับผิดชอบภารกิจเฉพาะด้านพัฒนาฝีมือแรงงานของประเทศ เช่นเดิม

ปัจจุบันกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ประกอบด้วยหน่วยงานหลักตามกฎหมายกระทรวงแบ่ง
ส่วนราชการและอีกหลายหน่วยงานภายใน เพื่อให้สามารถรองรับภารกิจการให้บริการงานได้
ครอบคลุมทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทุกจังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งจะส่งผลทำให้ประชาชนมี
ชีวิตความเป็นอยู่ดีขึ้นจากการมีทักษะฝีมือ มีงานทำและมีรายได้ที่เหมาะสม

5.2 ภารกิจกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน มีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนาฝีมือแรงงานและศักยภาพของ
กำลังแรงงานและผู้ประกอบกิจการ เพื่อให้กำลังแรงงานมีฝีมือได้มาตรฐานในระดับสากล มี
ความสามารถในการประกอบอาชีพสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานทั้งในเชิง
ปริมาณและคุณภาพและเพื่อส่งเสริมการเป็นผู้ประกอบกิจการที่มีความสามารถแข่งขันได้ใน
ตลาดโลก โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน กฎหมายว่า
ด้วยการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับสถานทดสอบฝีมือและการ
ทดสอบฝีมือและกฎหมายอื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมหรือที่เกี่ยวข้อง
2. จัดทำและพัฒนามาตรฐานฝีมือแรงงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลและ
ความต้องการของตลาดแรงงาน
3. ส่งเสริมและพัฒนาระบบและรูปแบบการพัฒนาฝีมือแรงงาน การฝึกอบรมฝีมือ
แรงงานการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน และการจัดการแข่งขันฝีมือแรงงานทั้งในประเทศ
และต่างประเทศรวมทั้งพัฒนาศักยภาพแรงงานให้แก่กำลังแรงงานและผู้ประกอบกิจการ
4. ส่งเสริมและประสานความร่วมมือให้ภาครัฐและภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการ
พัฒนาฝีมือแรงงาน การประกอบอาชีพและพัฒนาเครือข่ายการพัฒนาศักยภาพแรงงานทั้งใน
ประเทศและต่างประเทศ

5. จัดทำแผนพัฒนากำลังแรงงานและเป็นศูนย์ข้อมูลด้านการพัฒนากำลังแรงงานของประเทศ

6. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมายหน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีการจัดโครงสร้างหน่วยงานเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. หน่วยงานที่จัดตั้งตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2554 ประกอบด้วย

1.1 สำนักงานเลขาธิการกรม

1.2 กองแผนงานและสารสนเทศ

1.3 กองพัฒนาศักยภาพแรงงานและผู้ประกอบกิจการ

1.4 สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 1 - 12

1.5 สำนักพัฒนามาตรฐานและทดสอบฝีมือแรงงาน

1.6 สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

1.7 กลุ่มกฎหมาย

1.8 กลุ่มตรวจสอบภายใน

1.9 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

2. หน่วยงานที่ถูกกำหนดให้มีตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 1009.4/10 ลงวันที่ 10 ตุลาคม 2545 ประกอบด้วย

2.1 ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด (63 แห่ง)

2.2 ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานคร

3. หน่วยงานที่จัดตั้งเป็นการภายใน มีฐานะเทียบเท่ากอง ประกอบด้วย

3.1 สำนักงานผู้ตรวจราชการกรม

3.2 สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติเชียงใหม่

3.3 กองคลัง

3.4 กองยุทธศาสตร์และเครือข่ายพัฒนาฝีมือแรงงาน

3.5 กองส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน

3.6 กองการเจ้าหน้าที่

3.7 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

3.8 กองวิเทศสัมพันธ์

3.9 กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม

3.10 ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดบึงกาฬ

1. หน่วยงานที่จัดตั้งตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2554

1.1 สำนักงานเลขาธิการกรม

ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2554 ให้แบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยมีสำนักงานเลขาธิการกรม เป็นหน่วยงานระดับกอง และเป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนกลาง มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1.1.1 ปฏิบัติงานสารบรรณของกรม

1.1.2 ดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ งานเลขานุการ และงานประชาสัมพันธ์ของกรม

1.1.3 ดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การงบประมาณ การพัสดุ อาคารสถานที่ และยานพาหนะของกรม

1.1.4 ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรม

1.1.5 ดำเนินการอื่นใดที่มีได้กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดในกรม

1.1.6 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

1.2 กองแผนงานและสารสนเทศ

ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2554 ให้แบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยมีกองแผนงานและสารสนเทศ เป็นหน่วยงานระดับกอง และเป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนกลาง มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1.2.1 ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนากำลังแรงงาน

1.2.2 จัดทำและประสานแผนการปฏิบัติงานของกรมให้สอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงรวมทั้งเร่งรัด ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัด

1.2.3 เป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศของกรม

1.2.4 ดำเนินการประสานงาน ติดตาม และส่งเสริมการพัฒนาระบบข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูล เพื่อการพัฒนาฝีมือแรงงานและศักยภาพแรงงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ

1.2.5 ติดต่อและประสาน โครงการความช่วยเหลือเพื่อการพัฒนาฝีมือแรงงาน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

1.2.6 ส่งเสริมการมีส่วนร่วม ประสานความร่วมมือ และพัฒนาเครือข่ายการพัฒนาศักยภาพแรงงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ

1.2.7 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

1.3 กองพัฒนาศักยภาพแรงงานและผู้ประกอบกิจการ

ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2554 ให้แบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยมีกองพัฒนาศักยภาพแรงงานและผู้ประกอบกิจการ เป็นหน่วยงานระดับกอง และเป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนกลาง มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1.3.1 ศึกษา วิเคราะห์ และวิจัยเพื่อกำหนดมาตรการและแนวทางในการพัฒนา ศักยภาพแรงงานและผู้ประกอบกิจการ

1.3.2 ส่งเสริมการพัฒนานิสัยอุตสาหกรรมและองค์ความรู้เสริมในการพัฒนา ศักยภาพแรงงาน

1.3.3 ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพการเป็นผู้ประกอบกิจการ

1.3.4 ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแรงงานสตรี เยาวชน คนพิการและ กลุ่มเปราะบางเฉพาะ

1.3.5 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

1.4 สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 1 – 12

ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2554 ให้แบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยมีสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค เป็นหน่วยงานระดับสูงกว่ากองและเป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนกลาง มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1.4.1 ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน กฎหมายว่าด้วยการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับสถานทดสอบ ฝีมือ และการทดสอบฝีมือ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ในเขตพื้นที่

1.4.2 จัดทำและประสานแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาฝีมือแรงงานในเขตพื้นที่ให้ สอดคล้องกับนโยบายของกรม

1.4.3 ดำเนินการฝึกอบรมฝีมือแรงงานเพื่อพัฒนาฝีมือแรงงานและศักยภาพ
แรงงานโดยใช้เทคโนโลยีระดับต่างๆ เพื่อสร้างผู้ชำนาญการเฉพาะทาง

1.4.4 ดำเนินการฝึกอบรมฝีมือแรงงานเพื่อพัฒนาฝีมือแรงงานและศักยภาพ
แรงงานและผู้ประกอบกิจการ

1.4.5 ดำเนินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน และดำเนินการจัดการแข่งขัน
ฝีมือแรงงานในเขตพื้นที่

1.4.6 สนับสนุนการใช้หรือปรับปรุงระบบ รูปแบบ หลักสูตร อุปกรณ์ช่วยฝึก
เทคโนโลยีการพัฒนาฝีมือแรงงานและการพัฒนาบุคลากรฝึกให้แก่ภาครัฐและภาคเอกชน

1.4.7 ส่งเสริมและสนับสนุนภาคเอกชนให้มีส่วนร่วมเกี่ยวกับการพัฒนาฝีมือ
แรงงาน รวมทั้งประสานการสร้างเครือข่ายการพัฒนาฝีมือแรงงานและศักยภาพแรงงานและผู้
ประกอบกิจการในเขตพื้นที่

1.4.8 ดำเนินการให้สถานประกอบกิจการและองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนนำ
มาตรฐานฝีมือแรงงานไปใช้ในระบบการพัฒนากำลังแรงงานและการจ้างงานในเขตพื้นที่

1.4.9 ควบคุม ดูแล ให้คำปรึกษา และสนับสนุนด้านเทคนิคและบุคลากรให้แก่
ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานในเขตพื้นที่

1.4.10 สนับสนุนการฝึกอบรมฝีมือแรงงานด้านเทคนิคและบุคลากรให้แก่ศูนย์
พัฒนาฝีมือแรงงานในเขตพื้นที่

1.4.11 เป็นฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาแรงงานและประสานงานการ
ฝึกอาชีพจังหวัด

1.4.12 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่
เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

1.5 สำนักพัฒนามาตรฐานและทดสอบฝีมือแรงงาน

ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน
พ.ศ. 2554 ให้แบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยมีสำนักพัฒนามาตรฐานและ
ทดสอบฝีมือแรงงาน เป็นหน่วยงานระดับสูงกว่ากอง และเป็นหน่วยงานราชการบริหาร
ส่วนกลาง มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1.5.1 ศึกษา วิเคราะห์ และวิจัยเพื่อพัฒนาระบบและรูปแบบการพัฒนามาตรฐาน
ฝีมือแรงงาน

1.5.2 ส่งเสริมการจัดทำและพัฒนามาตรฐานฝีมือแรงงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล

1.5.3 จัดให้มีระบบการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน การพัฒนาผู้ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน และการรับรองมาตรฐานฝีมือแรงงานให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานที่กำหนด

1.5.4 ดำเนินการเกี่ยวกับการอนุญาต ติดตาม และกำกับดูแลผู้ดำเนินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน และผู้ดำเนินการทดสอบฝีมือคนหางาน

1.5.5 ส่งเสริมให้สถานประกอบกิจการและองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนนำมาตรฐานฝีมือแรงงานไปใช้ในระบบการพัฒนากำลังแรงงานและการจ้างงาน

1.5.6 ประสานและส่งเสริมให้ภาครัฐและภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการจัดการแข่งขันฝีมือแรงงานทุกระดับ และส่งเสริมการจัดการแข่งขันฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการ

1.5.7 ส่งเสริมการประกอบอาชีพแรงงานฝีมือและวิชาชีพควบคุมตามที่กฎหมายกำหนด

1.5.8 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

1.6 สำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2554 ให้แบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยมีสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก เป็นหน่วยงานระดับสูงกว่ากอง และเป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนกลาง มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1.6.1 ศึกษา วิเคราะห์ และวิจัยเพื่อพัฒนาระบบและรูปแบบการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน

1.6.2 เป็นศูนย์ปฏิบัติการเพื่อพัฒนาระบบการพัฒนาผู้ฝึกเกี่ยวกับเทคนิคการฝึกและวิทยาการในสาขาต่าง ๆ และด้านอื่นที่เกี่ยวข้อง

1.6.3 จัดทำและพัฒนาหลักสูตร ชุดการฝึก มาตรฐานการฝึก อุปกรณ์ช่วยฝึก และนวัตกรรมเทคโนโลยีในการพัฒนาฝีมือแรงงาน

1.6.4 ฝึกอบรมผู้ฝึกเพื่อการพัฒนาฝีมือแรงงานให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

- 1.6.5 การแนะแนวและพัฒนาพื้นฐานศักยภาพแก่กำลังแรงงานในระดับต่าง ๆ
- 1.6.6 บริหารจัดการศูนย์บริษัทเทคโนโลยีการพัฒนาฝีมือแรงงาน
- 1.6.7 ส่งเสริมและสนับสนุนเทคโนโลยีการพัฒนาฝีมือแรงงานให้แก่สถาน

ฝึกอบรมของภาครัฐและภาคเอกชน

1.6.8 ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภายในประเทศและต่างประเทศในการพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาฝีมือแรงงานและศักยภาพแรงงาน

1.6.9 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

1.7 กลุ่มกฎหมาย

ตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2554 กำหนดให้มีกลุ่มกฎหมาย เป็นหน่วยงานที่มีชื่อปรากฏในกฎกระทรวง และเป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนกลาง มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1.7.1 ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานกฎหมายว่าด้วยการจัดหางานและคุ้มครองคนหางานเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับสถานทดสอบฝีมือและการทดสอบฝีมือและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

1.7.2 ดำเนินการเกี่ยวกับงานนิติกรรมและสัญญา งานยึด อายัด และขายทอดตลาดทรัพย์สิน งานเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางแพ่งและอาญา ความรับผิดชอบละเมิดของเจ้าหน้าที่ งานคดีปกครองงานคดีแรงงาน และงานคดีอื่นที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรม

1.7.3 ให้คำปรึกษาและแนะนำ ตลอดจนเสนอความเห็นเกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบประกาศ คำสั่ง และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

1.7.4 ศึกษาและวิเคราะห์เพื่อยกร่างและพัฒนากฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรม

1.7.5 พิจารณาเสนอความเห็นเกี่ยวกับการอุทธรณ์คำสั่งหรือคำวินิจฉัยตามกฎหมาย กฎ และระเบียบในความรับผิดชอบของกรมและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

1.7.6 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

1.8 กลุ่มตรวจสอบภายใน

ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2554 กำหนดให้มีกลุ่มตรวจสอบภายใน เป็นหน่วยงานที่มีชื่อปรากฏในกฎกระทรวง และเป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนกลาง มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1.8.1 ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบด้านการบริหาร การเงิน และการบัญชีของกรม

1.8.2 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

1.9 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2554 กำหนดให้มีกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เป็นหน่วยงานที่มีชื่อปรากฏในกฎกระทรวง และเป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนกลาง มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1.9.1 เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่อธิบดีเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการภายในกรม

1.9.2 ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการภายในกรม

1.9.3 ประสานและดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการร่วมกับหน่วยงานกลางต่าง ๆ และหน่วยงานภายในกรม

1.9.4 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

2. หน่วยงานที่ถูกกำหนดให้มีตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 1009.4/10 ลงวันที่ 10 ตุลาคม 2545 ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด (64 แห่ง) ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด (63 แห่ง) และศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานที่ถูกกำหนดให้มีตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 1009.4/10 ลงวันที่ 10 ตุลาคม 2545 โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

2.1 ดำเนินการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน เพื่อพัฒนาฝีมือและศักยภาพแรงงานและผู้ประกอบการ

2.2 ดำเนินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน และการแข่งขันฝีมือแรงงานในระดับจังหวัด

2.3 ส่งเสริม ประสานการสร้างเครือข่าย การพัฒนาฝีมือและศักยภาพแรงงานและผู้ประกอบการ รวมทั้งการบริการด้านกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานในระดับจังหวัด

2.4 ส่งเสริม สนับสนุนภาคเอกชนให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาฝีมือและศักยภาพแรงงาน ตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานในระดับจังหวัด

2.5 เป็นฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาฝีมือแรงงานและประสานงานการฝึกอาชีพจังหวัด (กพร. ปจ.)

2.6 ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

3. หน่วยงานที่จัดตั้งเป็นการภายใน มีฐานะเทียบเท่ากอง

3.1 สำนักงานผู้ตรวจราชการกรม

สำนักงานผู้ตรวจราชการกรมเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งเป็นการภายใน ตามคำสั่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่ 25/2552 ลงวันที่ 12 มกราคม 2552 มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

3.1.1 เป็นฝ่ายเลขานุการผู้ตรวจราชการกรม

3.1.2 จัดทำแผนการตรวจราชการประจำปีของผู้ตรวจราชการกรม

3.1.3 ดำเนินการติดต่อ ประสานงานเกี่ยวกับงานตรวจราชการของผู้ตรวจ

ราชการกรม

3.1.4 สรุปรายงานผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรมเสนออธิบดี

3.1.5 รวบรวมผลการปฏิบัติงานประจำปีของผู้ตรวจราชการกรม เพื่อเสนอประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน

3.1.6 ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

3.2 สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติเชียงใหม่

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติเชียงใหม่เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งเป็นการภายใน มีฐานะเทียบเท่ากอง ตามคำสั่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่ 579/2550 ลงวันที่ 14 ธันวาคม 2550 มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

3.2.1 ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและพัฒนาหลักสูตรการฝึกและการให้บริการการฝึกที่เสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันทางเศรษฐกิจในระดับนานาชาติและการค้าตามแนวชายแดน

3.2.2 ดำเนินการ ส่งเสริม ให้คำปรึกษา และประสานความร่วมมือในการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาฝีมือแรงงานในระดับนานาชาติ

3.2.3 ประสานหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศ เพื่อจัดวางระบบบริหารและระบบการฝึกอบรม จัดการฝึกอบรม ทดสอบและรับรองฝีมือแรงงานตามมาตรฐานสากลและมาตรฐานนานาชาติอื่น ๆ

3.2.4 บริหารแผนงาน โครงการ งบประมาณ และบุคลากรภายใต้ความร่วมมือที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล องค์กรหรือมูลนิธิต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ

3.2.5 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

3.3 กองคลัง

กองคลังเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งเป็นการภายใน มีฐานะเทียบเท่ากอง ตามคำสั่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่ 353/2546 ลงวันที่ 24 เมษายน 2546 โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

3.3.1 การจัดการงบประมาณรายจ่ายประจำปี การขออนุมัติเงินประจำงวดการบริหารงบประมาณรายจ่ายประจำปี การโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณรายจ่ายประจำปี

3.3.2 วางแผนในการจัดซื้อ จัดจ้าง การควบคุม การเก็บรักษา การจำหน่าย งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ

3.3.3 รับผิดชอบงานรับจ่ายเงินทั้งเงินในงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ

3.3.4 จัดทำบัญชี ทั้งเงินในงบประมาณและเงินนอกงบประมาณให้เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ จัดทำฎีกาและวางฎีกาเบิกจ่ายเงิน

3.3.5 ปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

3.4 กองยุทธศาสตร์และเครือข่ายพัฒนาฝีมือแรงงาน

กองยุทธศาสตร์และเครือข่ายพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งเป็นการภายใน มีฐานะเทียบเท่ากอง ตามคำสั่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่ 133/2552 ลงวันที่ 20 มีนาคม 2552 โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

3.4.1 ศึกษา วิเคราะห์ เสนอแนะแนวทางการพัฒนาศักยภาพแรงงาน การประสานงานการฝึกอาชีพ และการประสานแผนงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงเป็นศูนย์ข้อมูลด้านการส่งเสริมประสานและบูรณาการงานพัฒนาฝีมือแรงงาน

3.4.2 เป็นหน่วยงานหลักในการส่งเสริม ประสานและบูรณาการงานพัฒนาฝีมือแรงงานและการสร้างความร่วมมือในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับภาครัฐ เอกชน องค์กรประชาชน และองค์กรอื่น ทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงกำหนดรูปแบบแนวทางการ

ดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของความร่วมมือต่าง ๆ และการสร้างเครือข่ายการพัฒนาฝีมือแรงงาน

3.4.3 ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาแรงงานและประสานงานการฝึกอาชีพแห่งชาติ (กพร.ปช.)

3.4.4 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

3.5 กองส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน

กองส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งเป็นการภายใน มีฐานะเทียบเท่ากอง ตามคำสั่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่ 436/2549 ลงวันที่ 29 กันยายน 2549 โดยมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

3.5.1 ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำข้อมูลทางวิชาการและหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน และกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน

3.5.2 ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน

3.5.3 เป็นศูนย์กลางข้อมูลการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้เกี่ยวข้อง

3.5.4 ส่งเสริมเพื่อให้มีการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรมฝีมือแรงงานและการขอรับสิทธิประโยชน์ต่างๆ จากการฝึกอบรมในศูนย์ฝึกอบรมฝีมือแรงงาน การนำคนต่างด้าวซึ่งเป็นช่างฝีมือหรือผู้ชำนาญการเพื่อเป็นครูฝึก รวมทั้งผู้สมรส และบุคคลซึ่งอยู่ในอุปการะเข้ามาในราชอาณาจักรรวมทั้งการให้ความเห็นชอบการฝึกอบรมฝีมือแรงงานในเรื่องรายละเอียดเกี่ยวกับการฝึกหลักสูตรและค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมเพื่อขอรับสิทธิและประโยชน์ และประเมินเงินสมทบกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน

3.5.5 บริหารจัดการเงินกองทุนตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานและตามกฎหมายอื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

3.5.6 ประสานและติดตามผลการดำเนินงานด้านการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน

3.5.7 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

3.6 กองการเจ้าหน้าที่

กองการเจ้าหน้าที่เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งเป็นการภายใน มีฐานะเทียบเท่ากอง ตามคำสั่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่ 456/2551 ลงวันที่ 3 ตุลาคม 2551 โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

3.6.1 วางแผนและบริหารทรัพยากรบุคคล

3.6.2 พัฒนาบุคลากรของกรม

3.6.3 เสริมสร้างวินัย คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณ และสวัสดิการ

ข้าราชการและลูกจ้างของกรม

3.6.4 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

3.7 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งเป็นกลุ่มงานภายใน มีฐานะเทียบเท่ากองตามคำสั่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่ 507/2553 ลงวันที่ 22 ตุลาคม 2553 โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

3.7.1 ศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนาปรับปรุงรูปแบบข้อมูลและระบบจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบมาตรฐาน เพื่อเป็นศูนย์กลางบริหารจัดการฐานข้อมูลของกรม

3.7.2 ศึกษาและติดตามความก้าวหน้า รวมทั้งวางแผนประสานการพัฒนาความรู้ด้านคอมพิวเตอร์แก่นักศึกษารองกรม

3.7.3 ศึกษา ค้นคว้า จัดทำแผนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology : ICT) ประจำปีและแผนแม่บท ICT ของกรม ตรวจสอบบำรุงรักษา ติดตาม ควบคุม กำกับแนวทางปฏิบัติและพัฒนาระบบ โปรแกรม ฐานข้อมูลต่าง ๆ

3.7.4 ให้คำปรึกษา แนะนำ สนับสนุนเกี่ยวกับเทคนิค ระบบคอมพิวเตอร์ เครือข่าย

3.7.5 ดำเนินการงานบริการเผยแพร่ข้อมูลการพัฒนาฝีมือแรงงาน ข้อมูลตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร งานบริการห้องสมุด จัดทำสถิติ รายงานต่าง ๆ รวมทั้งจัดทำสารสนเทศประเภทต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่

3.7.6 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

3.8 กองวิเทศสัมพันธ์

กองวิเทศสัมพันธ์เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งเป็นการภายใน ขึ้นตรงต่ออธิบดี ตามคำสั่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่ 167/2552 ลงวันที่ 23 เมษายน 2552 โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

3.8.1 ศึกษา วิเคราะห์ และเสนอนโยบายความร่วมมือกับต่างประเทศด้านการพัฒนาฝีมือแรงงานของกรม

3.8.2 จัดทำโครงการ แผนงาน และประสานความร่วมมือกับต่างประเทศและองค์กรระหว่างประเทศในการพัฒนาฝีมือแรงงาน

3.8.3 พิจารณากลับกรอกร่างและแปลสัญญา และข้อตกลงระหว่างกรมกับต่างประเทศรวมทั้งวิเคราะห์และเสนอความเห็น

3.8.4 พิจารณาคัดเลือกผู้สมัครรับทุนต่างประเทศและประสานงานการจัดส่งผู้แทนไปร่วมประชุม ศึกษา อบรม ศึกษาดูงานต่างประเทศ

3.8.5 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนและโครงการความร่วมมือต่าง ๆ

3.8.6 ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

3.9 กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม

กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตรงต่ออธิบดี ตามคำสั่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่ 195/2553 ลงวันที่ 4 พฤษภาคม 2553 โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

3.9.1 ดำเนินการเผยแพร่ ปลูกฝัง ส่งเสริม ยกย่องข้าราชการที่เป็นแบบอย่างที่ดี และติดตามสอดส่องการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมนี้อย่างสม่ำเสมอ

3.9.2 สืบสวนข้อเท็จจริงการฝ่าฝืนจริยธรรมเพื่อรายงานผลให้หัวหน้าส่วนราชการพิจารณา ทั้งนี้ โดยอาจมีผู้ร้องขอหรืออาจดำเนินการตามที่หัวหน้าส่วนราชการมอบหมาย หรือตามที่เห็นสมควรก็ได้

3.9.3 ให้ความช่วยเหลือและดูแลข้าราชการซึ่งปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมนี้อย่างตรงไปตรงมามีให้ถูกกลั่นแกล้ง หรือถูกใช้อำนาจโดยไม่เป็นธรรมให้นำความในข้อ 16 (2) มาใช้กับข้าราชการในกลุ่มงานคุ้มครองด้วย โดยอนุโลมโดยให้ ก.พ. เป็นผู้ให้ความเห็นชอบ

3.9.4 ทำหน้าที่ฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการจริยธรรมประจำส่วนราชการ

3.9.5 ดำเนินการอื่นตามที่กำหนดในประมวลจริยธรรมนี้ หรือตามที่หัวหน้าส่วนราชการคณะกรรมการจริยธรรม หรือตามที่ ก.พ. มอบหมาย ทั้งนี้ โดยไม่กระทบต่อความเป็นอิสระของผู้ดำรงตำแหน่งในกลุ่มงานดังกล่าว

3.10 ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดบึงกาฬ

ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดบึงกาฬเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งเป็นหน่วยงานภายใน มีฐานะเทียบเท่ากอง ตามคำสั่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่ 360/2554 ลงวันที่ 17 มิถุนายน 2554 โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- 3.10.1 งานสารบรรณ ชุรกรทั่วไประยะงานบริหารงานบุคคล
- 3.10.2 งานการเงินบัญชี พัสดุ
- 3.10.3 งานดูแลอาคาร สถานที่ ยานพาหนะ
- 3.10.4 งานแผนงาน งบประมาณ และการติดตามประเมินผล
- 3.10.5 งานประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสารการพัฒนาฝีมือแรงงาน
- 3.10.6 งานส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพแรงงานและผู้ประกอบการ
- 3.10.7 ให้บริการด้านกองทุนเพื่อการพัฒนาฝีมือแรงงานในระดับจังหวัด
- 3.10.8 ส่งเสริมและประสานเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- 3.10.9 ดำเนินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานชั้น 1 และการแข่งขันฝีมือแรงงานในระดับจังหวัด
- 3.10.10 พัฒนาฝีมือและศักยภาพแก่กำลังแรงงาน ผู้ประกอบการ
- 3.10.11 ส่งเสริมภาคเอกชนในการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน และการแข่งขันฝีมือแรงงาน
- 3.10.12 พัฒนาศักยภาพแรงงานและผู้ประกอบการ
- 3.10.13 สนับสนุนภาครัฐและเอกชนในพื้นที่ให้เป็นเครือข่ายในการพัฒนาฝีมือแรงงานและพัฒนาบุคลากร
- 3.10.14 ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

6. บริบทของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม

6.1 ประวัติความเป็นมา

ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม เริ่มดำเนินการก่อสร้าง ตั้งแต่ปี 2539 บนเนื้อที่ 28 ไร่ 3 งาน 13 ตารางวา การก่อสร้างแล้วเสร็จและเริ่มดำเนินการพัฒนาฝีมือแรงงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2541

6.2 สถานที่ตั้ง

ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม ตั้งอยู่เลขที่ 252 หมู่ที่ 10 ถนนสารคาม – บรบือ ตำบลแก่งเลิงจาน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000 โทรศัพท์. 0 4397 1329, 0 4397 1330 โทรสาร. 0 4397 1328 เว็บไซต์ www.sarakhamskill.com

6.3 โครงสร้างการบริหาร

ผู้บริหารศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม คือ ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม แบ่งการบริหารงานออกเป็น 3 ฝ่าย กับ 1 งาน ดังนี้

6.3.1 ฝ่ายพัฒนาศักยภาพแรงงาน มีหน้าที่และความรับผิดชอบ คือ

- 1). ดำเนินการฝึกอบรมฝีมือแรงงานเพื่อพัฒนาฝีมือและศักยภาพกำลังแรงงาน และผู้ประกอบการที่เป็นแรงงานใหม่ แรงงานที่ทำงานอยู่แล้ว ผู้ว่างงาน ผู้ประกันตนที่ว่างงาน โดยใช้เทคโนโลยีระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง ด้านเทคโนโลยีเครื่องกล อุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ ก่อสร้าง อุตสาหกรรมศิลป์ การประกอบการและการบริการ
- 2). ดำเนินการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม การพัฒนาอุปกรณ์ช่วยฝึก เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาฝีมือแรงงาน การฝึกอบรมผู้ดำเนินการฝึกอบรม การพัฒนาบุคลากรฝึกอบรม การฝึกอบรมหัวหน้างาน และการฝึกด้านอื่นๆ ในลักษณะเดียวกันให้กับผู้ดำเนินการฝึกในเขตพื้นที่ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545
- 3). ดำเนินการประสานการฝากฝึกในกิจการ ติดตามและตรวจเยี่ยมผู้เข้ารับการฝึกที่เข้าฝึกในสถานประกอบการ
- 4). จัดทำคู่มือ / เอกสารประกอบการฝึกอบรมตามกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องกล ไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ ก่อสร้าง อุตสาหกรรมศิลป์ และจัดเตรียมเครื่องมือ เครื่องจักร วัสดุและอุปกรณ์ประกอบการพัฒนาฝีมือแรงงาน
- 5). ประสานการพัฒนาฝีมือแรงงานเกี่ยวกับการฝึกอบรมด้านช่างฝีมือ
- 6). ให้บริการซ่อม / บำรุง ยานพาหนะในช่วงก่อนและระหว่างการเดินทางช่วงเทศกาลต่าง ๆ
- 7). ดำเนินการให้คำปรึกษา แนะนำ รับสมัคร และคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึก
- 8). ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

6.3.2 ฝ่ายส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน มีหน้าที่และความรับผิดชอบ คือ

- 1). ดำเนินการจัดเก็บ และวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการฝึก/ความต้องการพัฒนาฝีมือแรงงาน

- 2). กำหนดเป้าหมายการพัฒนาฝีมือแรงงานและจัดทำแผนการพัฒนาฝีมือแรงงานประจำปี
- 3). จัดทำรายงานผลการพัฒนาฝีมือแรงงานรายเดือน และสรุปผลการปฏิบัติงานประจำปี
- 4). สนับสนุนภาครัฐและเอกชนในการนำและปรับปรุงระบบ รูปแบบ หลักสูตร อุปกรณ์ช่วยฝึก เทคโนโลยีการพัฒนาฝีมือแรงงาน และการพัฒนาบุคลากรฝึกไปใช้ให้เหมาะสมกับพื้นที่
- 5). ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือและศักยภาพแรงงานสตรี เยาวชน คนพิการ
- 6). สนับสนุนภาคเอกชนให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาฝีมือและศักยภาพกำลังแรงงาน ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545
- 7). ส่งเสริมหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในพื้นที่ให้เป็นเครือข่ายในการพัฒนาฝีมือแรงงานและผู้ประกอบการในระดับภูมิภาค
- 8). ฝายเลขานุการคณะอนุกรรมการพัฒนาแรงงานและประสานการฝึกอาชีพจังหวัด (กพร.ปจ)
- 9). จัดทำคำของบประมาณ และการติดตามประเมินผลการพัฒนาฝีมือแรงงาน
- 10). ดำเนินการเกี่ยวกับงานทะเบียนผู้เข้ารับการฝึก หนังสือรับรอง และวุฒิบัตรผู้สำเร็จการฝึก
- 11). ดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์ข้อมูลทางวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงาน
- 12). ดำเนินการเกี่ยวกับงาน โสตทัศนูปกรณ์ และการประชาสัมพันธ์
- 13). ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

6.3.3 ฝายทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน มีหน้าที่และความรับผิดชอบ คือ

- 1). ดำเนินการประสานและทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ระดับ 1, 2 และ 3 การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานตามความต้องการของสถานประกอบการและทดสอบฝีมือเพื่อทำงานในต่างประเทศ
- 2). ส่งเสริมภาคเอกชนให้มีส่วนร่วมในการกำหนดและทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานและการจัดตั้งศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน
- 3). สนับสนุนการกำหนดและทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานเฉพาะพื้นที่หรือตามความต้องการของสถานประกอบการ

4). ตรวจสอบความพร้อมด้านเทคนิคในสาขาต่าง ๆ ให้กับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่ขอจัดตั้งศูนย์ทดสอบฯ และสถานทดสอบฝีมือคนหางานเพื่อไปทำงานต่างประเทศ

5). ปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

6.3.4 งานบริหารทั่วไป มีหน้าที่และความรับผิดชอบ คือ

- 1). รับ - ส่ง กลั่นกรองหนังสือและงานสารบรรณ
- 2). เก็บรักษา ค้นหาเอกสาร
- 3). ร่างตอบโต้และพิมพ์หนังสือ
- 4). งานการเจ้าหน้าที่และพัฒนาบุคลากร
- 5). งานจัดการประชุม
- 6). งานจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจรับ การเก็บรักษา และการเบิกจ่ายพัสดุ
- 7). งานดูแลอาคาร สถานที่ และยานพาหนะ
- 8). งานเบิก - จ่ายเงิน / จัดทำบัญชี / รายงานการใช้จ่ายเงิน
- 9). ปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

6.4 โครงสร้างการบริหาร

6.4.1 ดำเนินการฝึกอบรมฝีมือแรงงานเพื่อพัฒนาฝีมือแรงงาน

6.4.2 ดำเนินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

6.4.3 ส่งเสริมประสานการสร้างเครือข่าย การพัฒนาฝีมือและศักยภาพแรงงาน และ

ผู้ประกอบการ

6.4.4 สนับสนุนการใช้หรือปรับระบบรูปแบบ หลักสูตร อุปกรณ์เครือข่าย

เทคโนโลยีการพัฒนาฝีมือแรงงาน การพัฒนาบุคลากรการฝึกให้กับภาครัฐและเอกชนในเขตพื้นที่

6.4.5 ส่งเสริม สนับสนุนภาคเอกชนให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาฝีมือและศักยภาพแรงงานตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานในเขตพื้นที่

6.4.6 เป็นฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการที่ปรึกษาการพัฒนาฝีมือแรงงานของจังหวัด

6.4.7 ดำเนินการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน เพื่อพัฒนาฝีมือแรงงานและศักยภาพแรงงาน โดยใช้เทคโนโลยีระดับกลางและระดับสูง เพื่อสร้างผู้ชำนาญเฉพาะทาง

6.5 วิสัยทัศน์ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม

เป็นองค์กรหลักในการดำเนินงาน ประสาน ส่งเสริม และสนับสนุนการพัฒนาฝีมือแรงงานให้ได้มาตรฐานและสามารถประกอบอาชีพได้อย่างพอเพียง

6.6 พันธกิจ

6.6.1 พัฒนาฝีมือรูปแบบการฝึกฝีมือแรงงานให้ได้มาตรฐาน

6.6.2 ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายพัฒนาฝีมือแรงงานและสนับสนุนการพัฒนาฝีมือแรงงานของสถานประกอบการ

6.7 ภารกิจ

ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคามมีภารกิจด้านการพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนเป็นหลัก โดยมีภารกิจหลักสรุปได้ ดังนี้

6.7.1 การฝึกเตรียมเข้าทำงาน เป็นการฝึกอาชีพให้แก่ประชาชนที่ออกจากระบบ การศึกษาภาคบังคับ ซึ่งไม่มีโอกาสศึกษา และผู้ว่างงาน เพื่อให้มีฝีมือความรู้ ทักษะ เพียงพอที่จะทำงานในสถานประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม หรือประกอบอาชีพส่วนตัวได้ ผู้เข้ารับการฝึกไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ผู้สมัครอายุ 15 ปี ขึ้นไป โดยฝึกภายในศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด มหาสารคาม ระยะเวลาฝึก 2 - 12 เดือน และฝึกในสถานประกอบการ ระยะเวลาฝึก 2 - 3 เดือน แล้วแต่หลักสูตร

6.7.2 การฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน เป็นการฝึกอบรมอาชีพให้แก่ ผู้ที่ทำงานอยู่แล้วใน ตลาดแรงงาน หรือผู้ถูกเลิกจ้าง ทั้งในสาขาช่าง และ ไม่ใช่ช่าง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและฝีมือ เฉพาะด้านให้ทันกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ ช่วยส่งเสริมให้มี โอกาสในการหางานทำการปรับรายได้ ให้สูงขึ้นกว่าเดิม และสร้างความมั่นคงในการทำงาน ดำเนินการฝึกระหว่างเวลา 17.00 - 20.00 น. ในวันจันทร์ - ศุกร์ หรือวันเสาร์ - อาทิตย์ ระหว่างเวลา 09.00 - 16.00 น. ระยะเวลาการฝึกตั้งแต่ 12 ชั่วโมงขึ้นไป ตามที่กำหนดแต่ละหลักสูตร

6.7.3 การส่งเสริมมาตรฐานฝีมือแรงงาน คือ การวัดฝีมือของผู้ปฏิบัติงานในสาขา อาชีพต่าง ๆ ว่ามีความสามารถถึงเกณฑ์มาตรฐานที่ผู้ชำนาญในสาขานั้น ๆ กำหนดหรือไม่ ซึ่ง สามารถทราบได้โดยการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1). ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ เป็นการทดสอบฝีมือแรงงานโดยเน้น ภาคปฏิบัติมากกว่าภาคทฤษฎี ผู้ที่ผ่านการทดสอบจะได้รับวุฒิบัตรมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ มี 3 ระดับ ใน 6 กลุ่มสาขาอาชีพ

2). ทดสอบฝีมือคนหางานเพื่อไปทำงานต่างประเทศ คือ การให้บริการทดสอบ ฝีมือคนหางานที่ประสงค์จะไปทำงานต่างประเทศ

3). ทดสอบฝีมือตามความต้องการของสถานประกอบการ เพื่อวัดระดับฝีมือของลูกจ้างใช้ประกอบการพิจารณากำหนดตำแหน่งหน้าที่หรือเงินเดือนตามความสามารถ โดยใช้หลักเกณฑ์และวิธีการทดสอบตามลักษณะงานเฉพาะที่นายจ้างต้องการ

6.7.4 การส่งเสริมและประสานการพัฒนาฝีมือแรงงาน คือส่งเสริมให้ภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยใช้มาตรการสนับสนุนหลายประการได้แก่

1). กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน รัฐบาลจัดสรรเงินอุดหนุน และเงินสมทบจากผู้ประกอบการ กิจการจัดตั้งเป็นกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน ใช้ในกิจการให้ผู้รับการฝึกกู่ยืมเพื่อเข้ารับการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน

2). พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545 มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือระหว่างภาครัฐ สถานประกอบการ สถานศึกษา ฝึกอบรมระดับมาตรฐานฝีมือแรงงาน และการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

3). คณะอนุกรรมการพัฒนาแรงงานและประสานงานการฝึกอาชีพจังหวัด มหาสารคาม (กพร.ปจ.มหาสารคาม) เป็นการประสานความร่วมมือในการพัฒนาแรงงานระดับจังหวัด กำหนดนโยบายและทิศทางการฝึกอาชีพส่งเสริมภาคเอกชนให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาฝีมือแรงงานและการฝึกอาชีพ

4). คณะกรรมการที่ปรึกษาการพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม จัดตั้งโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้การพัฒนาฝีมือแรงงานในจังหวัดมหาสารคาม มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน โดยอาศัยความร่วมมือจากภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแนะนำ สนับสนุนส่งเสริมให้มีการพัฒนาฝีมือแรงงานที่ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับ

7. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

7.1 งานวิจัยในประเทศ

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้น พบว่ามีงานวิจัยที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติและเกี่ยวข้องกับมาตรฐานฝีมือแรงงานบนพื้นฐานสมรรถนะวิชาชีพที่มีผลเทียบเคียงกับงานวิจัยที่จะศึกษา ดังนี้

วิทยา พูลศิลป์ (2553 : 90-94) ได้ทำการวิจัยเรื่องสมรรถนะทางวิชาชีพและคุณลักษณะของลูกจ้างตามความต้องการของโรงงานอุตสาหกรรมเขตปากน้ำ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะทางวิชาชีพและคุณลักษณะของลูกจ้างตามความต้องการของนายจ้างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่างคือกลุ่มนายจ้างและ

หัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมจำนวน 105 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะทางวิชาชีพและคุณลักษณะของ ลูกจ้างตามความต้องการของโรงงานอุตสาหกรรม ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่า มากที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานและด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ

ฉัตรชาญ ทองจับ (2552 : 185-189) ได้ทำการวิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะ แรงงานในสถานประกอบการและศึกษาขั้นตอนการนำรูปแบบมาพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม สมรรถนะให้กับแรงงานในสถานประกอบการที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและ ทำความเย็น จำนวน 68 บริษัท ซึ่งเป็นกระบวนการที่ใช้กำหนดสมรรถนะแรงงาน 6 ข้อ ได้แก่ ความรู้ในการปฏิบัติงาน, คุณภาพและผลสำเร็จของงาน, การใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ, การ ปรับตัวในการทำงาน, ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และจิตพิสัยในการทำงาน โดยกำหนดแยกย่อยรายละเอียดพฤติกรรมที่เหมาะสมเป็นสมรรถนะเฉพาะ จำนวน 15 หัวข้อ ย่อย ผ่านกระบวนการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำรูปแบบดังกล่าวนี้ไปพัฒนาเป็นหลักสูตร ฝึกอบรมพัฒนาสมรรถนะให้กับแรงงานการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม เริ่มจากการนำรูปแบบที่ ได้กำหนดเป็นหัวข้อฝึกอบรม โดยแจกแบบสอบถามสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงานในสถาน ประกอบการกับกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและทำความเย็น จำนวน 68 บริษัท แล้ว นำมาวิเคราะห์ข้อมูลและกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม นำมาสร้างชุดฝึกอบรม ที่ ประกอบด้วย เนื้อหา คือ วิธีการฝึกอบรมและวิธีประเมิน โดยทำการทดลองและนำหลักสูตรไป ใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นทำการประเมินประสิทธิผลของการฝึกอบรม ตามรูปแบบการ ประเมินของ Kirk Patrick Donald ผลการวิเคราะห์ในขั้นตอนการวิจัย โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 2 ชุด พบว่า สมรรถนะแรงงานมีระดับความสำคัญโดยรวมในระดับมากและความสอดคล้องของ ข้อกำหนดร่างรูปแบบมีความสอดคล้องกันทุกรายการ ส่วนผลการวิเคราะห์ในขั้นตอนการ พัฒนาหลักสูตร ในเรื่องสมรรถนะที่จำเป็นจากสถานประกอบการ พบว่า มีความต้องการใน ระดับมาก ด้านหลักสูตรฝึกอบรมได้ประเมินผลตามรูปแบบของ Kirk Patrick Donald ที่ แบ่งเป็น 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 ประเมินปฏิกิริยาตอบสนองจากผู้เข้ารับการฝึกอบรม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มาก ขั้นตอนที่ 2 ประเมินผลการเรียน ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้าน ความรู้ มีค่าเฉลี่ยจากแบบฝึกหัดท้ายบทเรียนทั้งสถานประกอบการ คิดเป็นร้อยละ 60.21 อยู่ใน

เกณฑ์มาก ทางด้านทักษะจากแบบประเมินผลทักษะในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 70.25 อยู่ในเกณฑ์มากและทางด้านเจตคติ จากแบบประเมินผลจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 73.54 อยู่ในเกณฑ์มากเช่นกัน ขั้นตอนที่ 3 ประเมินพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปหลังการอบรม จากการทำแบบทดสอบก่อนฝึกอบรม คิดเป็นร้อยละ 54.5 อยู่ในเกณฑ์พอใช้และหลังทำการฝึกอบรมที่มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น คิดเป็นร้อยละ 58.5 โดยใช้แบบทดสอบชุดเดียวกันและขั้นตอนที่ 4 ประเมินผลที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงาน ประเมินพฤติกรรมหลังการฝึกอบรม พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นว่าเหมาะสมปานกลาง แต่ผู้เข้ารับการอบรมมีความคิดเห็นว่าเหมาะสมมาก แล้วนำผลคะแนนจากการฝึกอบรมสรุปผลตามสมรรถนะ โดยมีการประเมินจากระดับสมรรถนะที่ดูความแตกต่างของพนักงานเปรียบเทียบกับระดับสมรรถนะที่ผู้บริหารคาดหวังไว้เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาสมรรถนะแรงงานเป็นรายบุคคลต่อไป

นรินทร์ ชัยวิฑูรย์ (2552 : 120-124) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัท โตโยต้า นนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงาน บริษัท โตโยต้า นนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท โตโยต้า นนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด จำนวน 252 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test และ One-way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท โตโยต้า นนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ การทำงานเป็นทีม และสำนึกในเรื่องคุณภาพ และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในระดับปานกลาง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสาร ด้านการวางแผนและบริหารจัดการ ด้านสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์

สาวิตรี เกตุเสโร (2552 : 119-120) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการสมรรถนะครูฝึกฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการสมรรถนะครูฝึกฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ ครูฝึกฝีมือแรงงาน นักวิชาการฝีมือแรงงานชำนาญการ ผู้บังคับบัญชาระดับ หัวหน้า หัวหน้าฝ่าย และหัวหน้ากลุ่มงาน ของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดจำนวน 64 แห่ง สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ 1 แห่ง และสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค จำนวน 12 แห่ง กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ทั่วประเทศ รวมทั้งสิ้น 217 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัย

สร้างขึ้นเอง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาสมรรถนะครูฝึกฝีมือแรงงาน ด้านความรู้ทักษะและเจตคติ อยู่ในระดับปานกลาง

สุชาติ วาริสดใส (2551 : 53-54) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ศึกษาสมรรถนะที่ต้องการของช่างผลิต Jig & Fixture สำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์ กลุ่มตัวอย่างแบบเลือกเฉพาะเจาะจงรวมทั้งสิ้น 228 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความคิดเห็น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าถามปลายเปิดใช้วิเคราะห์เนื้อหาและค่าความถี่ ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะที่ต้องการของช่างผลิต Jig & Fixture สำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์ ด้านวิชาการความรู้และทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีสมรรถนะอยู่ในระดับมาก 4 งานหลัก ตามลำดับ คือ 1) งานประกอบจิ๊ก 2)งานอ่านแบบ 3)งานทดลองใช้ 4)งานตรวจสอบคุณภาพ และในระดับปานกลาง 4 งานหลัก คือ 5)งานตัดปาด 6)งานปรับปรุงแก้ไข 7)งานเตรียมเครื่องจักรและ Cutting Tool 8)งานเตรียมวัตถุดิบและร่างแบบงาน ส่วนด้านเจตคติ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีสมรรถนะอยู่ระดับมาก 2 ด้าน คือ 1) ด้านจริยธรรม 2)ด้านมนุษยสัมพันธ์ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านวิชาชีพ

สมชาติ เลขาธาวัฒน์ (2544 : 87-88) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การใช้ตัวชี้วัดมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติในการฝึกเตรียมเข้าทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ได้นำตัวชี้วัดมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติในแต่ละกลุ่มสาขาช่างมาใช้ในการฝึกเตรียมเข้าทำงานในกลุ่มสาขาช่างนั้น ๆ มากน้อยเพียงใดอันประกอบด้วย 1) การปฏิบัติงานคำนึงถึงความปลอดภัย 2) ด้านการมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในการปฏิบัติงาน 3) การเลือกใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง 4) การปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่เหมาะสม 5) การเลือกวัสดุอย่างประหยัดคุ้มค่า 6) การใช้ระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม 7) ผลสำเร็จของงานได้คุณภาพตามข้อกำหนด ซึ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ เจ้าหน้าที่ตำแหน่งครูฝึกฝีมือแรงงาน จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1)ระดับการประเมินคุณภาพการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติตามตัวชี้วัดมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในการปฏิบัติงาน ด้านใช้ระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และการปฏิบัติงานคำนึงถึงความปลอดภัยอยู่ในระดับ

ปานกลาง 2) หลังจากสิ้นสุดกระบวนการฝึกอบรมระดับการประเมินคุณภาพการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติตามตัวชี้วัดมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติงาน คำนึงถึงความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง 3) ด้านการประเมินทักษะ ความรู้ ความสามารถ และทัศนคติในการทำงานของผู้รับการฝึกที่ฝึกในสถานประกอบการอยู่ในระดับปานกลาง

พรศิวลักษณ์ ผิวสะอาด (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของแรงงานฝีมือที่เข้าทดสอบกับสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง อุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างคือแรงงานฝีมือที่เข้าทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติกับสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง อุบลราชธานี จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การทดสอบค่า t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า 1) แรงงานฝีมือมีทัศนคติต่อคุณภาพการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงงานมีทัศนคติที่ดีในระดับสูงต่อด้านประโยชน์จากการทดสอบและด้านสถานที่ในการทดสอบ ส่วนด้านวิธีการทดสอบด้วยการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่เหมาะสม, การเลือกใช้วัสดุ, การบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และการใช้ระยะเวลาการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยด้านชีวสังคมที่สัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สาขาช่างที่ประกอบอาชีพ รายได้ ประสิทธิภาพ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานฝีมือแรงงาน เหตุผลในการทดสอบและกลุ่มสาขาอาชีพที่ทดสอบ

พงษ์เพชร พิทยาพละ (2539 : 27-28) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สมรรถนะทางวิชาชีพและเจตคติของช่างเทคนิคโลหะ ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมเหล็กกล้า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ กลุ่มผู้บริหารในสถานประกอบการและกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม จำนวน 248 ฉบับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของช่างเทคนิคโลหะทั้งหมด 9 ด้านตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ปรีชา บุตรไสว (2538 : 83-90) ได้ทำการวิจัย เรื่อง สมรรถนะช่างซ่อมบำรุงรถยนต์ทหาร ตามความคิดเห็นของช่างซ่อมกับผู้บังคับบัญชาหน่วยสนับสนุน โดยตรงและ

หน่วยสนับสนุนทั่วไป กลุ่มตัวอย่าง คือ ช่างซ่อมบำรุงรถยนต์ทหาร จำนวน 337 นาย ผู้บังคับบัญชา 97 นาย เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามประเมินค่า สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test ผลการวิจัยพบว่า ช่างซ่อมบำรุงหน่วยสนับสนุนโดยตรงและช่างซ่อมบำรุงหน่วยสนับสนุนทั่วไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการซ่อมบำรุงของตัวเอง อยู่ในระดับปานกลาง (ระดับคุณภาพปานกลาง ก่อนข้างน้อย) การใช้คู่มือเทคนิคเพื่อประกอบการซ่อมบำรุงรถยนต์ทหาร , การเลือกใช้วัสดุ และเครื่องมือซ่อมบำรุงรถยนต์ทหารแต่ละชนิดอยู่ระดับปานกลางก่อนข้างน้อย

ชยันต์ อ่อนศรี (2537 : 58) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สมรรถนะของช่างเทคนิคเครื่องกลอุตสาหกรรมตามความต้องการของผู้ประกอบการในด้านความรู้ทางทฤษฎีและทักษะในการปฏิบัติการทำงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้จัดการฝ่ายโรงงานและหัวหน้างานช่างเทคนิค จำนวน 74 แห่ง ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สระบุรี และปทุมธานี โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการต้องการช่างเทคนิคที่มีสมรรถภาพด้านความรู้ด้านวิชาชีพเครื่องกลโดยเฉพาะเรื่องการเลือกใช้วัสดุมาใช้งาน รองลงมา คือ ด้านการวางแผน และเทคนิคการบำรุงรักษา โดยเฉพาะเรื่องการตรวจสอบสมรรถนะเครื่องจักรกลและกำหนดระยะเวลาซ่อมบำรุง และด้านความรู้ด้านสังคมสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะความปลอดภัยในโรงงาน และควบคุมคุณภาพงานที่ต้องการ ตามลำดับ

7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Babakus and others (1991 : 22) ได้ศึกษาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการจากแหล่งข้อมูลที่ผู้รับบริการสละกรรมทรวงอกให้ความเชื่อถือมากที่สุด พบว่าแหล่งข้อมูลที่ผู้รับบริการใช้บ่อย มีความน่าเชื่อถือมากที่สุด คือ แพทย์ รองลงมาคือ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ ส่วนแหล่งข้อมูลที่ผู้รับบริการใช้น้อยแต่มีความน่าเชื่อถือ คือ พยาบาล จากผลการศึกษานี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการจัด โฆษณาประชาสัมพันธ์ได้ตามความเชื่อของผู้รับบริการ

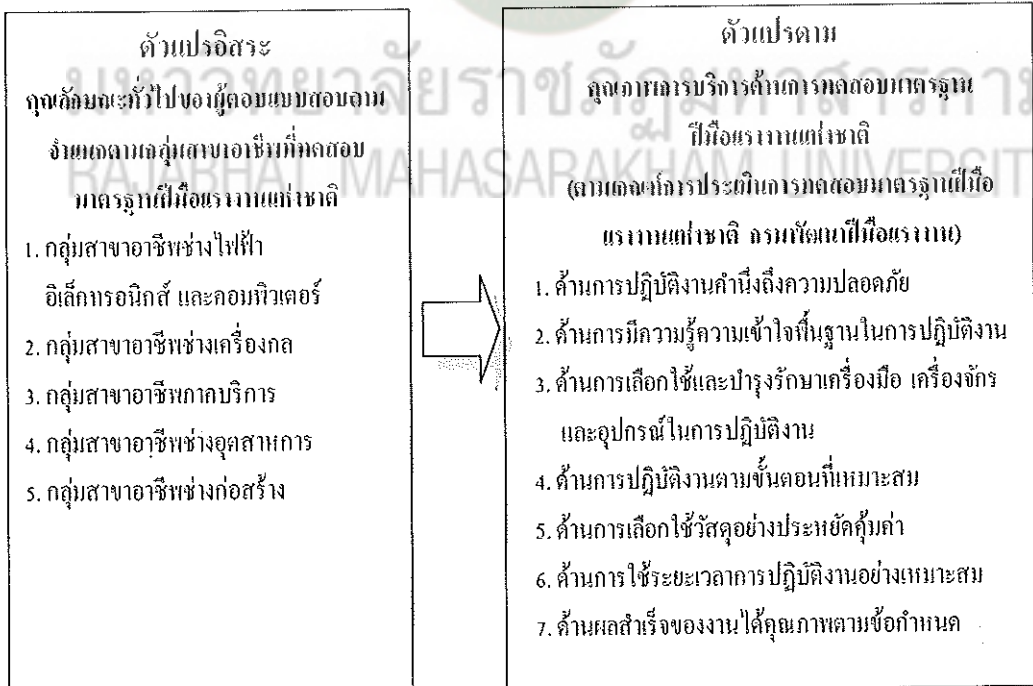
Chen Hung and Fan (2005 ; อ้างถึงใน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. 2553 : 199) ได้ศึกษาเรื่องการสร้างแบบจำลองสมรรถนะสำหรับพนักงานขายของกลุ่มฟอรั่มซาฟลาสตติกใน ได้หวั่นเป็นการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม 734 ฉบับ ได้รับคืน 602 ฉบับ การวิจัยพบว่า สมรรถนะขั้นสุดท้ายแล้วมีหกกลุ่มสมรรถนะ ประกอบด้วยกลุ่มสมรรถนะทางด้านเทคนิค กลุ่มสมรรถนะทางด้านจัดการ กลุ่มสมรรถนะทางด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลุ่มสมรรถนะทางด้านทัศนคติ กลุ่มสมรรถนะทางด้านค่านิยม กลุ่มสมรรถนะทางด้านปัญญา

8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดตามขอบเขตด้านเนื้อหา ดังนี้ คือ

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มสาขาอาชีพที่ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติจำนวน 5 กลุ่มสาขาอาชีพ ประกอบด้วย 1) กลุ่มสาขาอาชีพช่างไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ 2) กลุ่มสาขาอาชีพช่างเครื่องกล 3) กลุ่มสาขาอาชีพภาคบริการ 4) กลุ่มสาขาอาชีพช่างอุตสาหกรรม 5) กลุ่มสาขาอาชีพช่างก่อสร้าง

ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคามภายใต้เกณฑ์การประเมินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ 7 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการปฏิบัติงานคำนึงถึงความปลอดภัย 2) ด้านการมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในการปฏิบัติงาน 3) ด้านการเลือกใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน 4) ด้านการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่เหมาะสม 5) ด้านการเลือกใช้วัสดุอย่างประหยัดคุ้มค่า 6) ด้านการใช้ระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม 7) ด้านผลสำเร็จของงานได้คุณภาพตามข้อกำหนด ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย