

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง คุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัย ได้ดำเนินการสรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม

1.2 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม

2. สมมติฐานของการวิจัย

คุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัย ได้นำแนวคิด ทฤษฎี ข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ซึ่งนำไปประยุกต์ใช้ในการวิจัยภายใต้เกณฑ์การประเมินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ 7 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติงานคำนึงถึงความปลอดภัย ด้านการมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในการปฏิบัติงาน ด้านการเลือกใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่เหมาะสม ด้านการเลือกใช้วัสดุอย่างประหยัด

คุ้มค่า ด้านการใช้ระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และด้านผลสำเร็จของงานได้
คุณภาพตามข้อกำหนด

3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม อำเภอเมือง
จังหวัดมหาสารคาม

3.3 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการในกระบวนการทดสอบมาตรฐานฝีมือ
แรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 180 คน (ศูนย์พัฒนา
ฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม. 2555 : 8)

3.4 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการในกระบวนการทดสอบมาตรฐาน
ฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 125 คน ซึ่งได้มา
จากการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Yamane. 1973 : 727) โดยใช้
วิธีการสุ่มตัวอย่างแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ตามกลุ่มสาขาอาชีพที่ทดสอบจากนั้น
ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

3.5 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการวิจัยระหว่างเดือนมิถุนายน - พฤศจิกายน 2555

4. กรอบแนวคิดของการวิจัย

4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ กลุ่มสาขาอาชีพที่ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ
ซึ่งประกอบด้วย 5 กลุ่มสาขาอาชีพ ได้แก่ กลุ่มสาขาอาชีพช่างไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และ
คอมพิวเตอร์ กลุ่มสาขาอาชีพช่างเครื่องกล กลุ่มสาขาอาชีพภาคบริการ กลุ่มสาขาอาชีพช่าง
อุตสาหกรรม และกลุ่มสาขาอาชีพช่างก่อสร้าง

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน
แห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคามภายใต้เกณฑ์การประเมินการทดสอบ
มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ 7 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติงานคำนึงถึงความปลอดภัย ด้านการ
มีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในการปฏิบัติงาน ด้านการเลือกใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ
เครื่องจักรและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่เหมาะสม ด้านการ
เลือกใช้วัสดุอย่างประหยัดคุ้มค่า ด้านการใช้ระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และด้าน
ผลสำเร็จของงานได้คุณภาพตามข้อกำหนด

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งจำแนกตามกลุ่มสาขาอาชีพที่ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 72) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด

6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

6.1 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม คือ

6.1.1 หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC)

6.1.2 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Item-total Correlation)

6.1.3 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ที่จัดปฏิบัติตามวิธีของครอนบาช (Cronbach) จากการทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน

6.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.2.1 สถิติพื้นฐาน

- 1) การแจกแจงความถี่ (Frequency)
- 2) ร้อยละ (Percentage)
- 3) ค่าเฉลี่ย (Mean)
- 4) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- 5) ค่าสัมประสิทธิ์ของความผันแปร (Coefficient of Variation)

7. สรุป

จากการวิจัย เรื่อง คุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม พอสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

7.1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณลักษณะทั่วไป

7.1.1 ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ประชาชนผู้รับบริการในกระบวนการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 125 คน

7.1.2 จำแนกตาม กลุ่มสาขาอาชีพที่ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติในกลุ่มสาขาอาชีพภาคบริการ จำนวน 49 คน (ร้อยละ39.20) รองลงมา คือ กลุ่มสาขาอาชีพช่างเครื่องกล จำนวน 40 คน (ร้อยละ32.00) กลุ่มสาขาอาชีพช่างก่อสร้าง จำนวน 15 คน (ร้อยละ 12.00) กลุ่มสาขาอาชีพช่างอุตสาหกรรม จำนวน 11 คน (ร้อยละ8.80) และกลุ่มสาขาอาชีพช่างไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ จำนวน 10 คน (ร้อยละ8.00) ตามลำดับ

7.2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติในอยู่ในระดับมาก ทั้ง 7 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.30$) ด้านการเลือกใช้วัสดุอย่างประหยัดคุ้มค่า ($\bar{X} = 4.29$) ด้านการปฏิบัติงานคำนึงถึงความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.27$) ด้านการเลือกใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.26$) ด้านผลสำเร็จของงานได้คุณภาพตามข้อกำหนด ($\bar{X} = 4.26$) ด้านการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.22$) และด้านการใช้ระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.92$) ตามลำดับ

7.3 ผลวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคามมีดังต่อไปนี้ คือ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคามควรรักษาระดับมาตรฐานของการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติให้ดีขึ้นนี้ตลอดไป ควรส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ก่อนการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ควรกำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการให้เพียงพอ และควรเพิ่มระยะเวลาในการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง คุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม พบว่ามีประเด็นที่น่ายกมาอภิปรายผล ดังนี้

สมมติฐาน คุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกตามรายด้านทุกด้าน อยู่ใน ระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ

1. ด้านการปฏิบัติงานคำนึงถึงความปลอดภัย ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความตระหนัก และคำนึงถึงความปลอดภัยในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ไม่ว่าในการทดสอบมาตรฐาน ฝีมือแรงงานแห่งชาติหรือแม้กระทั่งการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการนั้น ก่อนข้างให้ ความสำคัญเกี่ยวกับความปลอดภัยในโรงงาน ซึ่งไม่สามารถที่จะละเลยหรือเพิกเฉยได้ ต้องมี ความตระหนักและคำนึงถึงความปลอดภัยในการปฏิบัติงานตลอดเวลา เพราะหากปฏิบัติงาน โดยไม่คำนึงถึงความปลอดภัยแล้วอาจเกิดอุบัติเหตุก่อให้เกิดความเสียหายต่อตนเองและผู้อื่น ทั้งร่างกายและจิตใจ ซึ่งอาจจะได้รับความบาดเจ็บ พิการหรือเสียชีวิต ตลอดจนทำให้ทรัพย์สิน เสียหาย ส่งผลกระทบต่อนายจ้างในการเพิ่มต้นทุน สูญเสียค่าใช้จ่ายในการเยียวยา สูญเสีย โอกาสในการแข่งขันและมีผลสะท้อนโดยตรงกับผลผลิตที่ไม่ได้คุณภาพ

2. ด้านการมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในการปฏิบัติงาน ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความรู้ พื้นฐานด้านวิชาชีพในการปฏิบัติงานอยู่แล้ว โดยการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติจะ ประกอบด้วย การทดสอบหลักสองส่วน ประกอบด้วย การทดสอบภาคความรู้และภาคทักษะ ซึ่ง ผู้รับบริการได้มีการเตรียมความพร้อมในการทดสอบภาคความรู้เป็นอย่างดี

3. ด้านการเลือกใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเข้าใจในการเตรียมความพร้อมเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ใน การปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ในการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่ง ชาติในแต่ละกลุ่มสาขาอาชีพได้มีการกำหนดให้มีเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ที่ใช้ในการ ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติให้มีลักษณะการใช้งานที่เป็นพื้นฐาน ซึ่งผู้รับบริการ ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติสามารถทำความเข้าใจและสร้างความคุ้นเคยในการ เตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

4. ด้านการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่เหมาะสม ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความตระหนักและคำนึงถึงการปฏิบัติงานตามขั้นตอนของข้อกำหนดมาตรฐานอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ในการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติได้มีการกำหนดและมีการประเมินการปฏิบัติงานในทุกขั้นตอนดังนั้นผู้รับบริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติจึงจำเป็นต้องมีความตระหนักและคำนึงถึงการปฏิบัติงานตามขั้นตอนของข้อกำหนดมาตรฐานอย่างเคร่งครัดในการทดสอบภาคทักษะ

5. ด้านการเลือกใช้วัสดุอย่างประหยัดคุ้มค่าผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่ได้มีการนำความรู้ด้านคุณสมบัติและหน้าที่ของวัสดุมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ ทั้งนี้ในการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติได้มีการเตรียมวัสดุในการปฏิบัติงานไว้อย่างเหมาะสม และผู้รับบริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติค่อนข้างมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอยู่แล้ว จึงมีความสามารถในการนำความรู้ด้านคุณสมบัติและหน้าที่ของวัสดุไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้เป็นอย่างดี

6. ด้านการใช้ระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ผู้รับบริการส่วนใหญ่ได้มีการใช้เวลาในการตรวจสอบความเรียบร้อยของผลงานก่อนถึงเวลาที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ในการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติได้มีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน โดยผู้รับบริการสามารถเข้าใจและสามารถวางแผนเพื่อบริหารเวลาในการตรวจสอบความเรียบร้อยของผลงานก่อนถึงเวลาที่กำหนดได้อย่างเหมาะสม

7. ด้านผลสำเร็จของงาน ได้คุณภาพตามข้อกำหนด ผู้รับบริการส่วนใหญ่ได้มีการประเมินและคำนึงถึงผลสำเร็จของงานให้ได้คุณภาพตลอดทุกขั้นตอนตามข้อกำหนดในการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติได้เป็นอย่างดี อีกทั้งในปัจจุบันรัฐบาลได้มีการส่งเสริมการกำหนดอัตราค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือแรงงาน จึงทำให้ภาคแรงงานมีความสนใจที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเองให้มีสมรรถนะตามมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ดังที่สุกัญญา รัชมีธรรมโชติ (2550 : 5) ได้กล่าวว่า สมรรถนะ คือ ความรู้ ทักษะและคุณลักษณะที่สัมพันธ์กับตำแหน่งนั้น ๆ และสามารถวัดผลเทียบเคียงกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นมาได้โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนาหรือตามที่ Spencer (1993 : 9) ได้กล่าวถึงสมรรถนะว่าเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลต่อความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้และ/หรือการปฏิบัติงานที่ได้ผลการทำงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม สิ่งเหล่านี้จึงทำให้ผลการศึกษาระดับคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกตามรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับ ฉัตรชาญ ทองจับ (2552 : 185-189) ได้ทำการวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะแรงงานในสถานประกอบการและศึกษาขั้นตอนการนำรูปแบบมาพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสมรรถนะให้กับแรงงานในสถานประกอบการที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและทำความเย็น จำนวน 68 บริษัท ซึ่งเป็นกระบวนการที่ใช้กำหนดสมรรถนะแรงงาน 6 ข้อ ได้แก่ 1)ความรู้ในการปฏิบัติงาน 2)คุณภาพและผลสำเร็จของงาน 3)การใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ 4)การปรับตัวในการทำงาน 5)ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน 6)จิตพิสัยในการทำงาน โดยกำหนดแยกย่อยรายละเอียดพฤติกรรมที่เหมาะสมเป็นสมรรถนะเฉพาะ จำนวน 15 หัวข้อย่อย โดยแจกแบบสอบถามสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงานในสถานประกอบการกับกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและทำความเย็น จำนวน 68 บริษัท ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะแรงงานมีระดับความสำคัญโดยรวมในระดับมาก สอดคล้องกับ วิทยา พูลศิลป์ (2553 : 90-94) ได้ทำการวิจัยเรื่องสมรรถนะทางวิชาชีพและคุณลักษณะของลูกจ้างตามความต้องการของโรงงานอุตสาหกรรมเขตปากน้ำ อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะทางวิชาชีพและคุณลักษณะของลูกจ้างตามความต้องการของนายจ้าง ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะทางวิชาชีพและคุณลักษณะของลูกจ้างตามความต้องการของโรงงานอุตสาหกรรม ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ สมชาติ เลขลาวันย์ (2544 : 87-88) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การใช้ตัวชี้วัดมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติในการฝึกเตรียมเข้าทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ได้นำตัวชี้วัดมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ในแต่ละกลุ่มสาขา ช่างมาใช้ในการฝึกเตรียมเข้าทำงานในกลุ่มสาขาช่างนั้น ๆ มากน้อยเพียงใดอันประกอบด้วย 1) การปฏิบัติงานคำนึงถึงความปลอดภัย 2) ด้านการมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในการปฏิบัติงาน 3) การเลือกใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง 4) การปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่เหมาะสม 5) การเลือกใช้วัสดุอย่างประหยัดคุ้มค่า 6) การใช้ระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม 7) ผลสำเร็จของงาน ได้คุณภาพตามข้อกำหนด ผลการวิจัยพบว่า ระดับการประเมินคุณภาพการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติตามตัวชี้วัดมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ พงษ์เพชร พิทยาพละ (2539 : 27-28) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สมรรถนะทางวิชาชีพและเจตคติของช่างเทคนิคโลหะ ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมเหล็กกล้า ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานของช่างเทคนิคโลหะทั้งหมด 9 ด้านตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ไม่สอดคล้องกับ นรินุช ชัยวิฑูรย์ (2552 : 120-124) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัท โตโยต้า นนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงาน บริษัท โตโยต้า นนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท โตโยต้า นนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท โตโยต้า นนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ สาวิตรี เกตุเสโร (2552 : 119-120) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการสมรรถนะครูฝึกฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ ครูฝึกฝีมือแรงงาน นักวิชาการฝีมือแรงงานชำนาญการ ผู้บังคับบัญชาระดับ หัวหน้า หัวหน้าฝ่าย และหัวหน้ากลุ่มงานของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดจำนวน 64 แห่ง สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ 1 แห่ง และสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค จำนวน 12 แห่ง กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ทั่วประเทศ รวมทั้งสิ้น 217 คน ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาสมรรถนะครูฝึกฝีมือแรงงาน ด้านความรู้ทักษะและเจตคติ อยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ สุชาติ วาริสดใส (2551 : 53-54) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ศึกษาสมรรถนะที่ต้องการของช่างผลิต Jig & Fixture สำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์ กลุ่มตัวอย่างแบบเลือกเฉพาะเจาะจงผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะที่ต้องการของช่างผลิต Jig & Fixture สำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์ ด้านวิชาการความรู้และทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ พรศิวลักษณ์ ผิวสอาด (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของแรงงานฝีมือที่เข้าทดสอบกับสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง อุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างคือ แรงงานฝีมือที่เข้าทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติกับสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ผลการวิจัยพบว่า

- 1) แรงงานฝีมือที่มีทัศนคติต่อคุณภาพการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ ปรีชา บุตรไสว (2538 : 83-90) ได้ทำการวิจัย เรื่อง สมรรถนะช่างซ่อมบำรุงรถยนต์ทหาร ตามความคิดเห็นของช่างซ่อมกับผู้บังคับบัญชาน่วยสนับสนุน โดยตรงและหน่วยสนับสนุนทั่วไป กลุ่มตัวอย่าง คือ ช่างซ่อมบำรุงรถยนต์ทหาร ผลการวิจัยพบว่า ช่างซ่อมบำรุงหน่วยสนับสนุน โดยตรงและช่างซ่อมบำรุงหน่วยสนับสนุนทั่วไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการซ่อมบำรุงของตัวเอง อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่อง คุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน แห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม พบว่ามีประเด็นที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ ดังนี้

9.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

9.1.1 ผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่ามีจุดด้อย ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานคำนึงถึงความปลอดภัยข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุของการทำงานที่ไม่ปลอดภัย ($\bar{X} = 4.17$) ด้านการมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในการปฏิบัติงานข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การใช้ความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในการวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.25$) ด้านการเลือกใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาความบกพร่องของเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.16$) ด้านการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่เหมาะสมข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การมีความสามารถในการแก้ไขข้อบกพร่องในขั้นตอนปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐาน ($\bar{X} = 4.16$) ด้านการเลือกใช้วัสดุอย่างประหยัดคุ้มค่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ตระหนักและคำนึงถึงการเลือกใช้วัสดุในการทดสอบอย่างประหยัดคุ้มค่า ($\bar{X} = 4.22$) ด้านการใช้ระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การวางแผนในการปฏิบัติงานภายใต้เงื่อนไขของระยะเวลาในการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ($\bar{X} = 3.88$) และการบริหารเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างลงตัวเหมาะสม ($\bar{X} = 3.88$) และด้านผลสำเร็จของงาน ได้คุณภาพตามข้อกำหนดข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การประยุกต์ใช้ความสามารถและทักษะที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพตามข้อกำหนด ($\bar{X} = 4.19$) ดังนั้นจึงมีข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เพื่อประโยชน์ในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการดำเนินการดังนี้

1. ควรส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่ผู้รับบริการเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ด้านการปฏิบัติงานคำนึงถึงความปลอดภัยโดยเน้นการวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุของการทำงานที่ไม่ปลอดภัย
2. ควรส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่ผู้รับบริการเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ด้านการมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในการปฏิบัติงาน โดยเน้นการใช้ความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในการวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน
3. ควรส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่ผู้รับบริการเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ด้านการเลือกใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน โดยเน้นการใช้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาความบกพร่องของเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน
4. ควรส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่ผู้รับบริการเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ด้านการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่เหมาะสม โดยเน้นการใช้ความสามารถในการแก้ไขข้อบกพร่องในขั้นตอนปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ
5. ควรส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่ผู้รับบริการเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ด้านการเลือกใช้วัสดุอย่างประหยัดคุ้มค่า โดยเน้นการปลูกฝังถึงความตระหนักและการคำนึงถึงการเลือกใช้วัสดุอย่างประหยัดและมีความคุ้มค่าที่สุดในการปฏิบัติงาน
6. ควรส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่ผู้รับบริการเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ด้านการใช้ระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม โดยเน้นถึงการวางแผนในการปฏิบัติงานภายใต้เงื่อนไขของระยะเวลาในการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติและการบริหารเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม
7. ควรส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่ผู้รับบริการเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานด้านผลสำเร็จของงาน ได้คุณภาพตาม

ข้อกำหนด โดยเน้นถึงการประยุกต์ใช้ความสามารถและทักษะที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพตามข้อกำหนดของการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ



แผนภูมิที่ 11 แผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติและเกณฑ์การประเมินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ควรมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

1. กรมพัฒนาฝีมือแรงงานควรยึดมั่นการพัฒนาฝีมือแรงงาน ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพตามวิสัยทัศน์อย่างมั่นคงไม่แปรเปลี่ยนไปตามกระแสนวัตกรรมและเทคโนโลยี
2. กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ควรมีความชัดเจนในการกำหนดนโยบายให้สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคและศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด นำระบบคุณภาพการพัฒนาฝีมือ

แรงงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณภาพด้านการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ มาใช้ประโยชน์ในการวางแผนและพัฒนาศักยภาพแรงงานในพื้นที่ที่รับผิดชอบ

3. กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ควรปรับบทบาทองค์กรให้มีฐานะเป็นหน่วยงานต้นแบบของกระบวนการพัฒนาฝีมือแรงงานที่มีมาตรฐานฝีมือแรงงานเป็นตัวกำหนดแนวทางการพัฒนา และมีระบบในการทดสอบที่เป็นปัจจุบัน มีมาตรฐาน และมีความน่าเชื่อถือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน

9.1.2 ผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม พบประเด็นที่ควรดำเนินการดังนี้ คือ

1. ควรรักษาระดับมาตรฐานของการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติให้ดีขึ้นนี้ตลอดไป

2. ควรส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ก่อนการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ

3. ควรกำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน

4. ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการให้เพียงพอ

5. ควรเพิ่มระยะเวลาในการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ

9.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ระดับคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม ด้านการใช้ระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ถึงแม้จะอยู่ในระดับมาก หากแต่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป

9.2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม อำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม

9.2.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ โดยเฉพาะประเด็นเรื่องการใช้ระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ในพื้นที่จังหวัดอื่น ๆ เพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบและวิเคราะห์ เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวเสนอต่อกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน พิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป