

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
ABSTRACT.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญแผนภูมิ.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	5
สมมติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	11
2. หลักการมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ.....	18
3. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ.....	29
4. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร.....	46
5. บริบทของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน.....	48
6. บริบทของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม.....	62
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	67
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	73

หัวข้อ	หน้า
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	74
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	74
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	76
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	78
4. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	78
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	79
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	80
1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	80
2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	80
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	81
บทที่ 5 สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ.....	100
สรุปผลการวิจัย.....	100
อภิปรายผลการวิจัย.....	104
ข้อเสนอแนะ.....	108
บรรณานุกรม.....	112
ภาคผนวก.....	117
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย	118
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	125
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ.....	129
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์และแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ.....	131
ประวัติผู้วิจัย.....	136

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	แสดงตัวอย่างของมาตรแบบ Likert..... 38
2	แสดงตัวอย่างของการกำหนดเกณฑ์สมรรถนะหลักกับบทบาทตามสายการบังคับบัญชา..... 41
3	แสดงตัวอย่างของการกำหนดเกณฑ์สมรรถนะตามความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน..... 42
4	แสดงตัวอย่างของการกำหนดเกณฑ์สมรรถนะตามผลงานมาตรฐาน..... 42
5	แสดงตัวอย่างของการกำหนดเกณฑ์สมรรถนะตามระดับความสามารถ..... 42
6	แสดงสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มสาขาอาชีพที่ผู้รับบริการทดสอบ..... 75
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาอาชีพที่ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ..... 81
8	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์ของความผันแปร และระดับคุณภาพการบริการ ด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน..... 82
9	แสดงคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม ด้านการปฏิบัติงานคำนึงถึงความปลอดภัย จำแนกเป็นรายข้อ..... 84
10	แสดงคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม ด้านการมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในการปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายข้อ 86
11	แสดงคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม ด้านการเลือกใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายข้อ 88

ตารางที่

หน้า

12	แสดงคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม ด้านการปฏิบัติงานตาม ขั้นตอนที่เหมาะสม จำแนกเป็นรายข้อ	90
13	แสดงคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม ด้านการเลือกใช้วัสดุ อย่างประหยัดคุ้มค่า จำแนกเป็นรายข้อ.....	93
14	แสดงคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม ด้านการใช้ระยะเวลา การปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม จำแนกเป็นรายข้อ.....	95
15	แสดงคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม ด้านผลสำเร็จของงาน ได้คุณภาพตามข้อกำหนด จำแนกเป็นรายข้อ.....	97
16	ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ ด้านการทดสอบ มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด มหาสารคาม	99

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิตี

หน้า

1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	73
2	แผนภูมิแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาอาชีพที่ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ.....	81
3	แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน.....	83
4	แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม ด้านการปฏิบัติงานคำนึงถึงความปลอดภัย จำแนกเป็นรายข้อ.....	85
5	แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม ด้านการมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในการปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายข้อ.....	87
6	แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม ด้านการเลือกใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายข้อ.....	89
7	แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม ด้านการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่เหมาะสม จำแนกเป็นรายข้อ.....	92
8	แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม ด้านการเลือกใช้วัสดุอย่างประหยัดคุ้มค่า จำแนกเป็นรายข้อ.....	94
9	แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม ด้านการใช้ระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม จำแนกเป็นรายข้อ.....	96

แผนภูมิที่

หน้า

- 10 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการด้านการทดสอบมาตรฐาน
ฝีมือแรงงานแห่งชาติของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดมหาสารคาม
ด้านผลสำเร็จของงาน ได้คุณภาพตามข้อกำหนด จำแนกเป็นรายข้อ..... 98
- 11 แผนภูมิแสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการด้านการทดสอบ
มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติและเกณฑ์การประเมินการทดสอบ
มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ.....110



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 แสดงช่องว่างการส่งมอบบริการ.....	15
2 แสดงตัวแบบคุณภาพการบริการของกรอนรูส.....	16
3 แสดงความสัมพันธ์ของมาตรฐานฝีมือแรงงาน.....	21
4 แสดงผังกระบวนการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ.....	28
5 แสดงแบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model)	29
6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ.....	31
7 แสดงองค์ประกอบของสมรรถนะ.....	33
8 แสดงตัวอย่างมาตรการประเมินแบบ BARS.....	40