การประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี

นางเสาวลักษณ์ น้อยอุทัย

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2563

Assessing the Effectiveness of National Skill Standards Test service of the Suphanburi Institute for Skill Development

Miss Saovaluk Noiuthai

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Public Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2020

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	การประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี
ชื่อและนามสกุล	นางเสาวลักษณ์ น้อยอุทัย
แขนงวิชา	บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม 2564

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลักษณา ศิริวรรณ)

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี

ผู้ศึกษา นางเสาวลักษณ์ น้อยอุทัย **รหัสนักศึกษา** 2593002146 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย **ปีการศึกษา** 2563

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ศึกษาปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงประเมินโดยการสอบถามความคิดเห็นของบุคคลที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือผู้เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ในปีงบประมาณ 2563 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 285 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบ ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า (1) ประสิทธิผลการให้บริการการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีในภาพรวมมีประสิทธิผลในระดับมาก ถือว่าผ่านเกณฑ์ประเมิน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประสิทธิผลในด้านปัจจัยนำเข้า ผลผลิตการให้บริการสภาวะแวดล้อมในการให้บริการและกระบวนการให้บริการมีประสิทธิผลการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้านตามลำดับ ถือว่าผ่านเกณฑ์ประเมิน (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ สถานภาพการทำงาน อาชีพ ภูมิลำเนาช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการและจำนวนครั้งในการรับบริการต่างกันมีความคิดเห็นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นไม่ต่างกัน ปัญหาการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี คือด้านปัจจัยนำเข้ามีงบประมาณจำกัด และด้านกระบวนการคือวิธีดำเนินงาน/ขั้นตอนการดำเนินงานด้านการให้บริการทดสอบที่ยุ่งยาก และซับซ้อน (3) สำหรับแนวทางในการแก้ไขปัญหาจำแนกเป็นรายด้านคือ 1) ด้านสภาวะแวดล้อม ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลการเดินทางเพิ่มมากขึ้น 2) ด้านปัจจัยนำเข้า ควรปรับปรุงพัฒนาเครื่องมืออุปกรณ์ ซึ่งมีอายุการใช้งานนาน ไม่ทันสมัย 3) ด้านกระบวนการ ควรประชาสัมพันธ์วิธีการดำเนินงาน/ขั้นตอนการดำเนินงานในทุกขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง ให้ผู้รับบริการได้รับทราบก่อนที่จะตัดสินใจเข้ารับบริการ 4) ด้านผลการดำเนินงาน ควรปรับปรุงระยะเวลาในการจัดสอบ เนื่องมาจากมีข้อกำหนดการต่อเวลาทำให้มีระยะเวลารอคอยไม่สามารถเข้าสอบได้ตามเวลาที่กำหนด

คำสำคัญ ประสิทธิผลการให้บริการ การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี

Independent Study title: Assessing the Effectiveness of National Skill Standards Test service of the Suphanburi Institute for Skill Development
Author: Miss Saovaluk Noiuthai; **ID:** 2593002146;
Degree: Master of Public Administration ;
Independent Study advior: (1) Dr.Chaloemphong Misomnai, Associate Professor ;
Academic year: 2020

Abstract

The objectives of this research were to study national skill standards test service of Suphanburi Institute for Skill Development in several purposes by (1) assessing the effectiveness of national skill standards test service (2) comparing examiner's opinion on effectiveness of national skill standards test service that individualy classified , and (3) studying problem and to suggest solution of national skill standards test service.

This independent study was evaluation research by asking examiner's opinion on of national skill standards test service that was held by Suphanburi Institute for Skill Development . Samples were 285 examiners of the test during 2020. Tool employed questionnaire, and analyzed by mean, percentage, arithmetic average, standard deviation , T-test , ANOVA ,and Content Analysis.

The results of the study revealed that (1) the overall evaluation of national skill standards test service of Suphanburi Institute for Skill Development was founded in the high level , that passed the criteria. When considering as , input , output , environment , and processing were in the high level and also met the set of criteria (2) to compare the examiners'opinion on the test service , and when individual classified by , gender , position , occupation , residence , and times met the difference statistically significant at .05. On the contrary , when generalize by graduation were not different to comment on the processing of test service , that was complicated and confused . (3) to suggest the solutions as for the following aspects 1) for environment ; they should advertised more about travelling 2) for input ; they should have more brand new equipment 3) for processing ; they should published how to examination to examiners in every steps before making the decision 4) for overall operation ; they should manage about test period firmly because that made the waiter did not have so much time to test.

Keywords: Effectiveness Test service , National Skill Standards Test service , the Suphanburi Institute for Skill Development

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจากท่าน รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมาธิราช ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำแนะนำและติดตามทำการศึกษาครั้งนี้ นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในไมตรีจิตที่ได้รับ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ คุณพลาพร รัตนปริคณน์ ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี คุณระชา ศิลปชัย ผู้อำนวยการกลุ่มงานมาตรฐานฝีมือแรงงาน คุณธิดารัตน์ นักระนาด นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ คุณประสิทธิ์ สุวรรณเกตุ ครูฝึกฝีมือแรงงาน ระดับ ช3 ที่ได้กรุณาสนับสนุนข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการ และขอขอบคุณ คุณชาตรี กอบัวแก้ว นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการพิเศษ คุณเจษฎา พลายชุมพล นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ และคุณปริญญา สารสุวรรณ ครูฝึกฝีมือแรงงาน ระดับ ช3 ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความถูกต้องและความเที่ยงตรงในด้านเนื้อหาของแบบสอบถาม รวมทั้งขอขอบคุณ ผู้เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้ และท่านอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ที่ได้กรุณาให้ความสะดวก ความร่วมมือ ข้อเสนอแนะและอื่น ๆ ในการทำวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาการจัดการทุกท่าน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำการศึกษาครั้งนี้มีความสมบูรณ์ ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุนช่วยเหลือตลอดมาจนกระทั่งเป็นผลสำเร็จ

เสาวลักษณ์ น้อยอุทัย

กรกฎาคม 2564

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ฌ

สารบัญภาพ ..... ฑ

บทที่ 1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์การศึกษา 2

สมมุติฐานการศึกษา 3

ขอบเขตของการศึกษา 5

ประโยชน์ที่ได้รับ 8

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 9

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล 9

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินโครงการ 11

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ 33

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน 37

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง 38

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 39

บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา 42

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 42

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา 45

การเก็บรวมรวมข้อมูล 47

การวิเคราะห์ข้อมูล 47

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 50
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 50
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จการให้บริการ ด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน 58
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา 64
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 94
สรุปการศึกษา 95
อภิปรายผล 99
ข้อเสนอแนะ 112
บรรณานุกรม 114
ภาคผนวก 118
ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม) 119
ข แบบสอบถาม 121
ประวัติผู้ศึกษา 127

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1 ความสัมพันธ์ของมิติทั้ง 4 ด้าน ในรูปแบบการประเมิน CIPP กับบทบาทการประเมินเป็นระยะ ๆ และการประเมินสรุปรวม 25
ตารางที่ 2.2 ลักษณะสำคัญของการประเมิน 4 มิติ ตามรูปแบบการประเมิน CIPP 27
ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 43
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ 50
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ 51
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการทำงาน 51
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา 52
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ 53
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา 54
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน 55
ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาช่างที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ 55
ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ เป็นครั้งที่ 57
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิตการให้บริการ 58
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อมในการให้บริการ 59

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ 61
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านผลผลิตการให้บริการ 62
ตารางที่ 4.15 แสดงปัญหาและอุปสรรคการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี 62
ตารางที่ 4.16 แสดงแนวทางและวิธีการแก้ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการ ด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี 62
ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผล การให้บริการ ด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต จำแนกตามเพศ 65
ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผล การให้บริการ ด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต จำแนกตามช่วงอายุ 67
ตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผล การให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อมแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ 68
ตารางที่ 4.20 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผล การให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านปัจจัยนำเข้าแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ 69

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผล การให้บริการ ด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต จำแนกตามสถานภาพการทำงาน 70
ตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผล การให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนา ฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อมแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามสถานภาพการทำงาน 72
ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผล การให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือ แรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านปัจจัยนำเข้าแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามสถานภาพการทำงาน 72
ตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผล การให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนา ฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านผลผลิตแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามสถานภาพการทำงาน 73
ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผล การให้บริการ ด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต จำแนกตามระดับการศึกษา 74
ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผล การให้บริการ ด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนา ฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต จำแนกตามอาชีพ 76

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผล การให้บริการ ด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต จำแนกตามภูมิลำเนา 77
ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผล การให้บริการ ด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต จำแนกตามประสบการณ์ ในการทำงาน 79
ตารางที่ 4.29 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผล การให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อมแตกต่างกัน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน 81
ตารางที่ 4.30 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผล การให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนา ฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านปัจจัยนำเข้าแตกต่างกัน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน 82
ตารางที่ 4.31 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผล การให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนา ฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านผลผลิตแตกต่างกัน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน 83
ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผล การให้บริการ ด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนา ฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต จำแนกตามสาขาที่เข้ารับการทดสอบ 84

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.33 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผล การให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อมแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามสาขาที่เข้ารับการทดสอบ 84

ตารางที่ 4.34 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผล การให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านปัจจัยนำเข้าแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามสาขาที่เข้ารับการทดสอบ 87

ตารางที่ 4.35 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผล การให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านกระบวนการแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามสาขาที่เข้ารับการทดสอบ 89

ตารางที่ 4.36 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผล การให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านผลผลิตแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามสาขาที่เข้ารับการทดสอบ 91

ตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผล การให้บริการ ด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน 92

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา 3
ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบหลักของรูปแบบการประเมิน CIPP และความสัมพันธ์กับโครงการ 24
ภาพที่ 2.2 ผังไหลของรูปแบบการประเมินในฐานะที่เป็นตัวกระตุ้นการปรับปรุงเชิงระบบ 31

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน พ.ศ.2559 ได้กำหนดภารกิจของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานไว้คือ การส่งเสริมและพัฒนาฝีมือและศักยภาพของกำลังแรงงานและผู้ประกอบการ เพื่อให้กำลังแรงงานมีฝีมือได้มาตรฐานในระดับสากล มีความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ พัฒนาประสิทธิผลของผู้ประกอบกิจการให้สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก และควบคุมกำกับดูแลการประกอบอาชีพที่อาจเป็นอันตรายต่อสาธารณะหรือต้องใช้ความรู้ความสามารถ

ในปัจจุบันการให้บริการของภาครัฐได้มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูประบบราชการที่มีเป้าหมาย คือ ให้ระบบราชการมีขนาดเล็กลงและการจัดโครงสร้างองค์กรภาครัฐให้เน้นหลักการพัฒนาศักยภาพการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ มีการบริหารงานอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิผล ประชาชนที่มาติดต่อได้รับความพึงพอใจและพร้อมให้ความร่วมมือกับภาครัฐ ประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นไม่ใช่กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งแต่มุ่งหวังเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและนำไปสู่การพัฒนาประเทศ พัฒนาบุคลากรภาครัฐให้เป็นข้าราชการยุคใหม่ สามารถให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็ว ครบถ้วน เน้นประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ โดยใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี เป็นหน่วยงานราชการที่ให้บริการแก่ประชาชนในด้านการพัฒนาฝีมือแรงงาน การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน และส่งเสริมให้สถานประกอบการทั้งภาครัฐและเอกชนนำมาตรฐานฝีมือแรงงานไปใช้ ผู้ศึกษาเห็นว่างานที่ให้บริการแก่ประชาชนยังพบปัญหาในทางปฏิบัติ เช่น กฎ ระเบียบที่ยุ่งยากซับซ้อน ความไม่ทันสมัยของเครื่องมือในการให้บริการ การให้บริการมีหลายขั้นตอน เกิดความล่าช้า ไม่สะดวกและเป็นธรรมแก่ผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแรงงานในสถานประกอบกิจการ ดังนั้น จึงสมควรที่จะได้มีการประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒ สุพรรณบุรี เพื่อให้ทราบถึงระดับความมีประสิทธิผลการให้บริการที่มีต่อผู้ใช้บริการ

ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคของการปฏิบัติราชการของสถาบันฯ เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

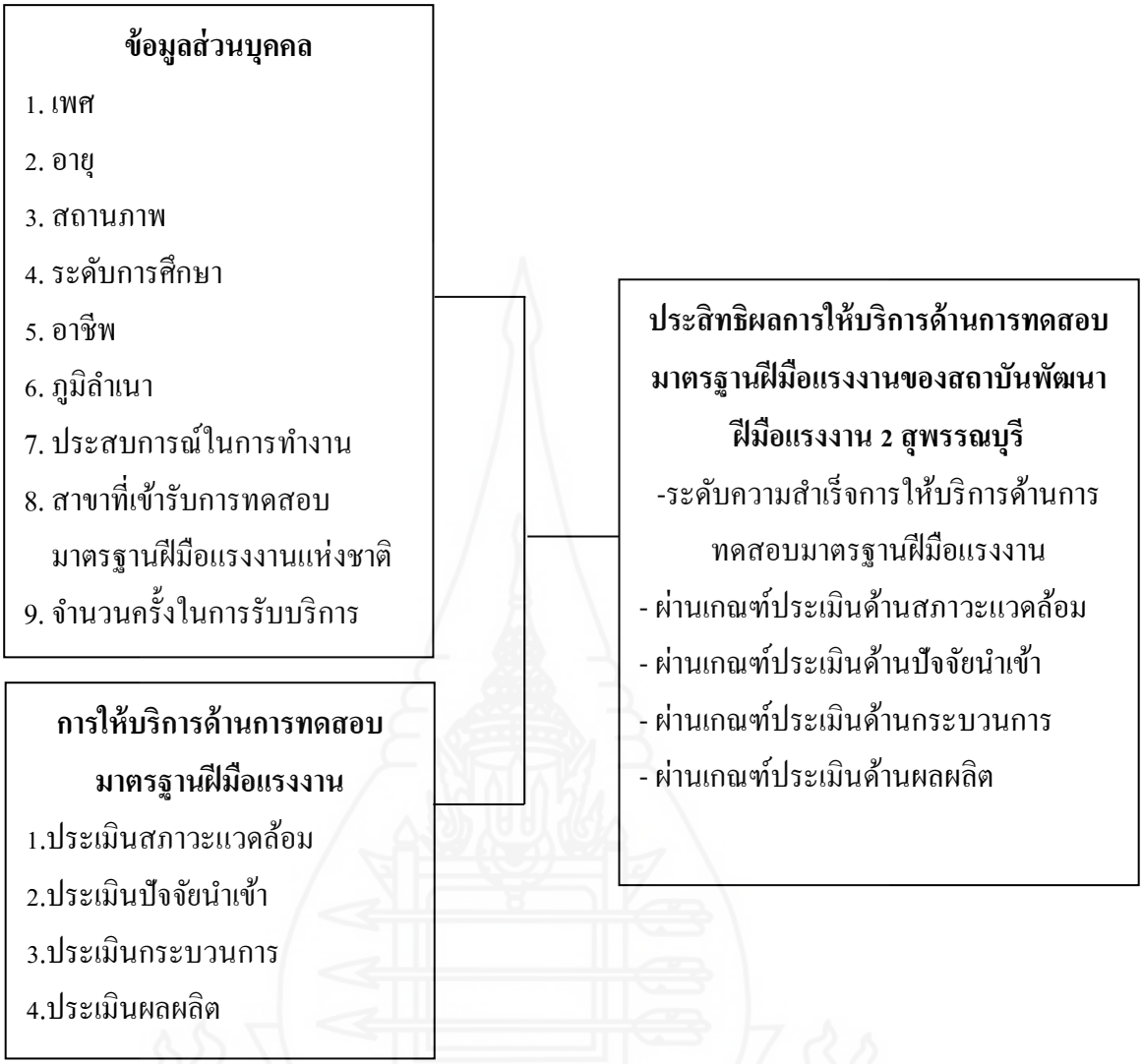
2.1 เพื่อประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.3 เพื่อศึกษาปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

กรอบแนวคิดการศึกษาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน โดยผู้ศึกษาใช้ตัวแบบการประเมินประสิทธิผลคือ แบบจำลองการประเมินแบบซิปป์ (CIPP Model) ซึ่งเป็นรูปแบบการประเมินผลโครงการซึ่งพัฒนาโดย Daniel Stufflebeam และคณะ สำหรับการประเมินประสิทธิผลจะประเมินโดยครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติของ CIPP Model เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้เกณฑ์ด้านผลลัพธ์การดำเนินการเป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติด้านประสิทธิผล ทั้งนี้สามารถแสดงได้ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมุติฐานการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานการศึกษาไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1

H_0: ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายกับเพศหญิงไม่แตกต่างกัน

H_1: ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายกับเพศหญิงแตกต่างกัน

สมติฐานที่ 2

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผล การให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผล การให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพการทำงานต่างกันมีความคิดเห็น ต่อประสิทธิผลการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพการทำงานต่างกันมีความคิดเห็น ต่อประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็น ต่อประสิทธิผลการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็น ต่อประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผล การให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผล การให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผล การให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการทำงานาต่างกันมีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิผลการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 8

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสาขาที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสาขาที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 9

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

5.1 ขอบเขตของเนื้อหา

เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานโดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีโดยใช้แบบจำลองการประเมินแบบซิปป์ “CIPP Model” ประกอบด้วย

5.1.1 ประเด็นด้านบริบท (context) ซึ่งเป็นสภาะแวดล้อมต่างๆ ที่ในขณะที่ทำการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

5.1.2 การประเมินด้านปัจจัยนำเข้า (input) ซึ่งเป็นปัจจัยเบื้องต้นที่จำเป็นต้องใช้ในการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

5.1.3 การประเมินด้านกระบวนการ (process) เป็นการประเมินกระบวนการดำเนินงานด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงงาน

5.1.4 การประเมินด้านผลผลิต (product) โดยประเมินจากคุณภาพของการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงงาน

5.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

ดำเนินการประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี

5.3 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.3.1 ประชากร เป้าหมายในการดำเนินการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ 2563 จำนวน 1,097 คน

5.3.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากการอ่านตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน ขนาดประชากรจำนวน 1,097 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 285 คน

5.4 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาการดำเนินการ ตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2563 – กรกฎาคม 2564 รวมระยะเวลา 8 เดือน

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ประสิทธิผล หมายถึง การวัดระดับความสำเร็จการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี

6.2 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง บุคลากรของทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มารับบริการทางด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานจากสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน

6.3 การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการที่ปฏิบัติงานเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี

6.4 สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี หมายถึง หน่วยงานราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค สังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรี เลขที่ 13/1 หมู่ 4 ตำบลไผ่ขวาง อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี

6.5 การพัฒนาฝีมือแรงงาน หมายถึง กระบวนการที่ทำให้ผู้รับการฝึกและประชากรวัยทำงาน (อายุ 15 ปีขึ้นไป) มีฝีมือ ความรู้ความสามารถ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และมีทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการทำงานอันได้แก่ การฝึกอบรมฝีมือแรงงาน การกำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงาน และการอื่นที่เกี่ยวข้อง

6.6 มาตรฐานฝีมือแรงงาน หมายความว่า ข้อกำหนดทางวิชาการที่ใช้เป็นเกณฑ์วัดระดับฝีมือความรู้ความสามารถ และทัศนคติในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพในสาขาต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัติ

6.7 การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน หมายความว่า การทดสอบฝีมือ ความรู้ ความสามารถและทัศนคติในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพตามเกณฑ์กำหนดของมาตรฐานฝีมือแรงงาน

6.8 ผู้ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน หมายความว่า ผู้ทำหน้าที่ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานให้แก่ผู้เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

6.9 CIPP Model หมายถึง รูปแบบการประเมินตามแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินโครงการ ของแดเนียล สตัฟเฟิลบีม (Daniel Stufflebeam) เป็นการประเมินภาพรวมของการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสภาวะแวดล้อม ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต โดยสร้างเกณฑ์และประสิทธิผลของการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานทั้งภาพรวมหรือรายปัจจัยเป็นสำคัญ และพิจารณาผลตามเกณฑ์อย่างมีระบบเพื่อตัดสินใจว่าจะปรับปรุงแก้ไขด้านใด

6.10 ด้านสภาวะแวดล้อม หมายถึง ประเด็นด้านบริบท (context) เกี่ยวกับความต้องการที่จำเป็น ปัญหาของการรับบริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ได้แก่ การเดินทาง การสื่อสารประชาสัมพันธ์ จุดบริการ การบริการของเจ้าหน้าที่

6.11 ด้านปัจจัยนำเข้า หมายถึง ปัจจัยนำเข้า (input) ซึ่งเป็นปัจจัยเบื้องต้นที่จำเป็นต้องใช้ในการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน คือ งบประมาณ อุปกรณ์เครื่องมือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และการสื่อสารของผู้ทดสอบ

6.12 ด้านกระบวนการ หมายถึง กระบวนการ (process) เป็นการประเมินกระบวนการดำเนินงานด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงงาน คือ การวางแผนดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินงาน วิธีการ/ขั้นตอนการดำเนินงาน การติดตามผล

6.13 ด้านผลผลิต หมายถึง ผลผลิต (product) ประเมินจากคุณภาพของการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงงาน คือ ความเป็นกลาง ความเป็นธรรม ความเที่ยงตรง และความน่าเชื่อถือของกระบวนการทดสอบ ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลการทดสอบ ความเหมาะสมของวิธีการและเนื้อหาการทดสอบ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการสอบ และความสะดวกในการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์

7. ประโยชน์ที่ได้รับ

7.1 ทราบถึงประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี

7.2 ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหา การให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี

7.3 สามารถนำผลจากการศึกษา ไปใช้ประโยชน์ทางด้านการบริหารจัดการของหน่วยงาน และขยายผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประเมินโครงการเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนรอบด้านซึ่งมีความจำเป็นต่อการประเมินโครงการ โดยเนื้อหาในเบื้องต้นได้ศึกษาจากงานวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความ ข้อมูลในเว็บไซต์ หลักเกณฑ์ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยสรุปเป็นแนวทางไว้ ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล
2. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินโครงการ CIPP
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน
5. ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
   5.1 ข้อมูลทั่วไปของจังหวัดสุพรรณบุรี
   5.2 ข้อมูลทั่วไปของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี
   5.3 อำนาจหน้าที่ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล

นักจิตวิทยาได้อธิบายความหมายของคำว่า “Assessment” หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ของการสังเคราะห์ข่าวสารเกี่ยวกับบุคคล ซึ่งนำไปสู่การประเมินคุณค่าตามสถานการณ์ของบุคคลนั้น ๆ เพื่อให้สามารถอธิบายและเข้าใจบุคคลนั้นได้ดีขึ้น (Brown, 1983, p. 15) คำว่า “Assessment” นำมาใช้ในด้านจิตวิทยาครั้งแรกในหนังสือชื่อ Assessment of Men ซึ่งตีพิมพ์ในปี ค.ศ.1984 ในหนังสือรายงานกิจการของสำนักงานบริการยุทธศาสตร์ (Office of Strategic Service) ของสหรัฐอเมริกา ซึ่งทำหน้าที่คัดเลือกชายฉกรรจ์ให้กับองค์กรพิเศษระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 2

ในด้านการศึกษาโดยทั่วไป “Assessment” เป็นกระบวนการเบื้องต้นที่พยายามวัดคุณภาพและปริมาณการเรียนการสอน โดยใช้เทคนิคของการประเมินแบบต่าง ๆ เช่น การมอบหมายงานให้ทำการประเมินโครงการเกี่ยวกับการเรียนการสอน การใช้แบบทดสอบตามวัตถุประสงค์และการใช้แบบทดสอบมาตรฐาน เป็นต้น (Page, Thomas & Marshall, 1977, p. 26)

การประเมินผลโครงการ (Project Evaluation) เป็นคำที่มาจาก การประเมินผล (Evaluation) กับคำว่าโครงการ (Project) หมายความว่าเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์บางประการ โดยที่ผู้จัดทำโครงการมุ่งหวังว่าเมื่อทำกิจกรรมนั้นตามหลักเกณฑ์หรือขั้นตอนต่าง ๆ ที่กำหนดไว้แล้ว จะบรรลุวัตถุประสงค์บางประการ หรือหลายประการที่ตั้งไว้ หากมีกฎเกณฑ์ ขั้นตอน หรือกระบวนการที่ดำเนินการแตกต่างกันก็อาจได้ผลลัพธ์ออกมาไม่เหมือนกัน (สุชาติ ประสิทธิรัฐสินธ์, 2541) โดยต่อไปจะได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของคำว่าการประเมินผล โดยทั่วไปนั้น การประเมินผลนับเป็นการตัดสินคุณค่าหรือความเหมาะสมในสิ่งที่ประเมิน ซึ่งหากจะขยายความการประเมิน เป็นการแยกแยะ วินิจฉัย (Identification) เปิดเผยข้อเท็จจริง (Clarification) และการใช้ประโยชน์ (Application) ของเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อตัดสินคุณค่าหรือความเหมาะสมของสิ่งนั้นในเรื่อง คุณภาพการใช้ประโยชน์การมีผลตามความเป็นจริง หรือการได้รับผลที่สอดคล้องตามเกณฑ์นั้น นักวิชาการชาวต่างประเทศ และชาวไทย ได้ให้คำจำกัดความของการประเมินผลไว้ดังต่อไปนี้

กู้ด (Good, 1973) กล่าวไว้ว่า การประเมินผล คือ การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจริงกับผลที่คาดว่าจะได้รับ มีความแตกต่างเพียงใด

รอบบินส์ (Robbins, 1973) เสนอความเห็นไว้ว่า การประเมินผล เป็นกระบวนการของการดูแลติดตามเพื่อที่จะดูว่า องค์กรหรือหน่วยงานได้รับ และใช้ทรัพยากรเพื่อการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเพียงใด

รอสซี่และฟรีแมน (Rossi and Freeman, 1982) ได้ให้ความหมายของการประเมินผลไว้ว่าเป็น การประยุกต์ใช้กระบวนการวิจัยทางสังคมศาสตร์อย่างเป็นระบบ เพื่อประเมินกรบความคิดรูปแบบการดำเนินงาน และประโยชน์ของแผนงานในการเข้าแทรกแซงทางสังคม กล่าวคือ การวิจัยประเมินผลเกี่ยวข้องกับการใช้ ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อวินิจฉัยและปรับปรุงการวางแผน ประสิทธิผล และประสิทธิภาพของแผนงาน

ฟรีแมน (Freeman, 1982) กล่าวถึงความหมายของการประเมินผลโครงการ แบบรวบยอดว่า เป็นการพิจารณาว่าโครงการ ปัจจัยนำเข้า ได้รับการดำเนินการตามแผนที่วางไว้หรือไม่ และเพื่อกำหนดว่าโครงการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือขยายผลไปในทิศทางใด สอดคล้องกับความตั้งใจหรือไม่ มองในแง่นี้ การประเมินผลแบบรวบยอด จึงเป็นการวิจัยประเมินผลที่มีความหมาย

ครอบคลุมทั้งการประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) และการประเมินผลกระทบ (Impact Evaluation) อันหมายถึงการที่นโยบายได้รับการดำเนินการตามแผนงานขั้นตอนที่วางไว้หรือไม่และนโยบายเป็นสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงในทิศทางของวัตถุประสงค์ที่พึงประสงค์หรือไม่อย่างไร

ซัคแมน (Suchman, 1977) กล่าวว่า การประเมินผลโครงการ เป็นการใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ หรือการใช้เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาข้อมูลที่เป็นจริง และเชื่อถือได้เกี่ยวกับโครงการ เพื่อการตัดสินใจว่าโครงการดังกล่าว ดีหรือไม่ดีอย่างไร หรือเป็นการค้นหาว่าผลที่เกิดขึ้นของกิจกรรม เป็นไปตามความต้องการ หรือวัตถุประสงค์ หรือความมุ่งหมายของโครงการหรือไม่ และเสนอให้มีการพิจารณาถึงเงื่อนไขสำคัญของการประเมินผล ตามหลักเกณฑ์ 4 ประการคือ

1. การพิจารณาถึงคุณลักษณะของนโยบาย แผนงานหรือโครงการ ก่อให้เกิดความสำเร็จในระดับสูงหรือต่ำ มากน้อยเพียงใด

2. การพิจารณาศึกษาผู้รับบริการสาธารณะตามนโยบาย แผนงานหรือโครงการว่า ผู้ใดหรือกลุ่มใด ได้รับผลกระทบมากหรือน้อย

3. การศึกษาเงื่อนไขต่างๆ เช่น พื้นที่ เวลา และสถานการณ์ ที่ทำให้นโยบาย แผนงานหรือโครงการประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว

4. การพิจารณาถึงผลกระทบที่เกิดจากนโยบาย แผนงานหรือโครงการ ซึ่งอาจมีลักษณะเป็นผลกระทบเดี่ยว-ผลกระทบเชิงซ้อน ผลกระทบที่ตั้งใจ-ผลกระทบที่ไม่ตั้งใจ และผลกระทบทางตรง-ผลกระทบทางอ้อม เป็นต้น

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การประเมินผลโครงการเป็นกระบวนการในการหาข้อมูลที่เป็นจริง เชื่อถือได้เกี่ยวกับโครงการ เพื่อตัดสินใจว่าโครงการดังกล่าว ดีหรือไม่อย่างไร บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่อย่างไร สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่อย่างไร

2. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินโครงการ

1. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินโครงการ แดเนียล สตัฟเฟิลบีม (Daniel Stufflebeam) เป็นนักประเมินบุคคลสำคัญในวงวิชาชีพ การประเมิน ได้พัฒนารูปแบบการประเมินอันเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายว่ารูปแบบการประเมินซิปป์ (CIPP Evaluation Model) และได้ถูกนำมาใช้ในการประเมินโครงการต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะการประเมินโครงการทางการศึกษาในประเทศไทย อย่างไรก็ดีการใช้รูปแบบการประเมินซิปป์ในวงวิชาการของไทยยังมีมโนทัศน์การใช้ที่คลาดเคลื่อนอยู่มากอีกทั้ง สตัฟเฟิลบีม ได้มีการปรับพัฒนารูปแบบการประเมิน CIPP

เป็น CIPPIEST แล้ว ทั้งนี้รูปแบบการประเมิน CIPPIEST ที่ปรับใหม่ก็มีมโนทัศน์และแนวทางการนำไปใช้ที่แตกต่างจากรูปแบบการประเมิน CIPP (รัตนะ บัวสนธ์, 2556, น. 7)

1.1 มโนทัศน์คลาดเคลื่อนของการใช้รูปแบบการประเมิน CIPP

รัตนะ บัวสนธ์ (2556, น. 8 – 10) กล่าวไว้ว่า จากประสบการณ์การอ่านรายงานการประเมิน โครงการ แผนงาน และหลักสูตรของผู้ประเมินส่วนใหญ่ในประเทศไทย และจากการมีโอกาสพูดคุย กับสตัฟเฟิลบีมด้วยตัวเองเนื่องในคราวที่เชิญสตัฟเฟิลบีมมาร่วมงานสัมมนาทางวิชาการด้านการประเมิน ที่มหาวิทยาลัยนเรศวร ในวันที่ 17 – 18 มกราคม พ.ศ. 2551 เกี่ยวกับรูปแบบการประเมิน CIPP รวมทั้งการศึกษาหนังสือเล่มล่าสุดของสตัฟเฟิลบีมที่ตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 2007 (Stufflebeam and Shinkfield, 2007) พบว่า การใช้รูปแบบการประเมิน CIPP ในวงการประเมินของไทยมีมโนทัศน์ ที่คลาดเคลื่อนในประเด็นหลัก ๆ ดังนี้

1. ใช้รูปแบบการประเมิน CIPP เมื่อสิ้นสุดโครงการ

การใช้รูปแบบการประเมิน CIPP กรณีนี้ผู้ใช้นำรูปแบบการประเมิน CIPP ที่แบ่งมิติ การประเมินออกเป็น 4 ด้าน คือ บริบท (Context) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และ ผลผลิต (Product) มาประเมินโครงการ แผนงาน หรือหลักสูตรที่สิ้นสุดระยะเวลาดำเนินการใช้ เพื่อที่จะสรุปภาพรวมผลการประเมินโครงการ แผนงานดังกล่าวเป็นรายมิติที่ทำการประเมินซึ่งมีลักษณะเป็นการประเมินย้อนหลัง และไม่ได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับการตัดสินใจดำเนินงานจากผลการประเมินแต่ละด้าน

2. เครื่องมือฉบับเดียวสำหรับการประเมินทุกมิติ

การประเมินโครงการ แผนงานหรือหลักสูตร ที่ผู้ประเมินแบ่งมิติการประเมินออกเป็น 4 ด้านตามที่กล่าวนั้นมักใช้แบบสอบถามชนิดแบ่งเป็นระดับความคิดเห็น (อาจเป็น 3, 4 หรือ 5 ระดับ) แล้วสร้างข้อคำถามในแต่ละด้านเท่า ๆ กันหรืออาจไม่เท่ากัน โดยส่วนใหญ่จะมีข้อคำถามในแต่ละด้าน 5 – 10 ข้อ เพื่อให้ผู้ตอบใส่เครื่องหมายตามระดับความคิดเห็นระดับใด ๆ ในข้อคำถามนั้น ๆ แล้วนำคำตอบที่ได้มาตรวจให้คะแนนเป็นตัวเลขเพื่อนำมาวิเคราะห์ต่อไป ทั้งที่จริงแล้วการประเมิน ในแต่ละมิติหรือแต่ละด้าน ต้องใช้เครื่องมือ เทคนิควิธีการที่หลากหลายในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตัดสินผลการประเมินไม่ใช่ใช้เครื่องมือฉบับเดียวเก็บข้อมูลทุกด้าน

3. นิยามมิติการประเมินไม่ถูกต้องครอบคลุม และ/หรือไม่ได้นิยาม งานประเมินโครงการที่ใช้รูปแบบ CIPP บ่อยครั้ง พบว่า มิติการประเมินทั้ง 4 ด้าน ผู้ประเมินไม่ได้นิยามศัพท์อย่างชัดแจนว่าในแต่ละมิตินั้น มีความหมายครอบคลุมถึงสิ่งที่มุ่งประเมิน อะไรบ้าง ยิ่งไปกว่านั้นบางงานประเมินมิได้มีการนิยามมิติ การประเมินดังกล่าวแต่อย่างใดเลย การให้ นิยามที่ไม่ชัดเจน

ครอบคลุมหรือมิได้ให้นิยามมิติการประเมินทั้ง 4 ด้านนั้น เป็นปัญหาต่อการเขียน ข้อคำถามหรือกำหนดประเด็นย่อยสำหรับการประเมินให้มีความเป็นเอกพันธ์ (Homogeneous) ในมิติ หนึ่ง ๆ ของการประเมิน และทำให้มีความเป็นวิวิธพันธ์ (Heterogeneous) ระหว่างมิติของการประเมินด้วยเช่นกัน ปัญหาเช่นนี้นำไปสู่การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการประเมินผิดประเด็นหรือผิดมิติของการประเมิน ซึ่งเมื่อได้ข้อมูลอันจะเป็นผลจากการประเมินที่ผิดมิติก็ย่อมไม่มีประโยชน์หรือมีประโยชน์ น้อยมากต่อการนำผลการประเมินไปใช้

4. ปราศจากการตั้งคำถามการประเมินตามมิติ/ประเด็นการประเมิน

ความผิดพลาดคลาดเคลื่อนจะโดยตั้งใจหรือไม่ก็ตามของผู้ประเมินในข้อนี้เป็นผลสืบเนื่อง เกี่ยวโยงกับข้อที่ผ่านมา นั่นคือ เมื่อมิได้นิยามหรือสร้างความชัดเจน ครอบคลุมในมิติการประเมิน แต่ละด้านก็จะทำให้การตั้งคำถามเกี่ยวกับสิ่งที่มุ่งประเด็น ในมิติต่าง ๆ กระทำไม่ได้ทั้งที่จริงแล้วคำถาม การประเมินมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะคำถามการประเมินนั้นเป็นสิ่งบ่งบอกให้ผู้อ่านหรือผู้ใช้ ผลการประเมินทราบว่าผู้ประเมินต้องการแสวงหาคำตอบอันเป็นสารสนเทศสำคัญของการประเมิน อย่างไรบ้างและผลการประเมินที่ได้จากคำถามแต่ละข้อนั้นมีความครอบคลุมให้ภาพชัดเจนของโครงการ แผนงานหรือหลักสูตรที่ถูกประเมินมากน้อยเพียงใด อันจะมีประโยชน์ต่อการนำสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ สำหรับตัดสินใจดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไป

5. ใช้ข้อมูลเชิงปริมาณสำหรับการประเมินทุกมิติ

เมื่อใช้เครื่องมือเก็บข้อมูลแต่ละมิติของการประเมินโดยเป็นแบบสอบถามเพียงหนึ่งฉบับ ดังนั้น ข้อมูลที่ได้และนำไปวิเคราะห์จึงเป็นข้อมูลเชิงปริมาณที่มักแสดงออกมาในรูปของค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รายข้อคำถาม รายด้าน และภาพรวมทุกด้านของมิติการประเมิน ทั้งที่ ในความเป็นจริงแล้วมิติการประเมินที่ต่างกันในแต่ละมิติจำเป็นต้องใช้ข้อมูลหลากหลาย มิใช่สักเป็นแต่ เพียงคะแนนจากแบบสอบถามเท่านั้น ข้อมูลหลากหลายที่ว่านี้อาจเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้มาจาก วิธีการเก็บรวบรวมโดยการสังเกต สัมภาษณ์บุคคลต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ แผนงานหรือ หลักสูตรที่ได้รับการประเมิน ซึ่งมักเรียกกลุ่มบุคคลเหล่านี้ว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) หรืออาจเป็นข้อมูลจำนวนคน งบประมาณ หรือวัสดุอุปกรณ์ที่เก็บรวบรวมได้จากเอกสารต่าง ๆ ก็ได้ ด้วยเหตุฉะนี้การใช้ข้อมูลเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียวจึงมิได้ให้สารสนเทศของสิ่งที่ได้รับอย่างครอบคลุม เพียงพอต่อการนำไปใช้ประโยชน์

6. เกณฑ์การประเมินยึดเกณฑ์เดียวกันทุกมิติ

บ่อยครั้งที่พบว่าการประเมินแต่ละมิติตามรูปแบบ CIPP ผู้ประเมินมักใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นตัวตัดสินคุณค่าของโครงการ แผนงาน หรือหลักสูตรในมิตินั้น ๆ ทั้งที่เป็นรายข้อของแต่ละมิติ หรือรายด้านของมิติหนึ่ง ๆ เช่น ผู้ประเมินใช้

เกณฑ์ $\bar{X}$= 3.50 และ S.D. = 1.50 (ในกรณีเครื่องมือเก็บข้อมูลเป็นแบบมาตรประมาณค่าชนิด 5 ระดับ) สำหรับตัดสินตีค่าว่า โครงการ แผนงาน หรือหลักสูตร สำเร็จ ดีเหมาะสม ทำนองนี้เป็นต้น ซึ่งการใช้เกณฑ์เช่นนี้ ลักษณะ เป็นเกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute criterion) หรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าตายตัวอันเป็นเกณฑ์เชิงปริมาณ การใช้เกณฑ์เดียวเช่นนี้ทำให้เกิดความเข้าใจผิดในหมู่นักประเมินที่ทำตาม ๆ กัน เพราะในทางที่ถูกที่ควรแล้วเกณฑ์การตัดสินคุณค่าของโครงการ แผนงาน หรือหลักสูตรตามมิติต่าง ๆ ในรูปแบบ การประเมิน CIPP ต้องมีหลายแบบ โดยเป็นทั้งเกณฑ์สัมบูรณ์และเกณฑ์สัมพัทธ์ (Relative criterion) เกณฑ์ปริมาณและเกณฑ์เชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative criterion) ทั้งนี้ควรพิจารณา ให้เหมาะสมกับมิติการประเมินและข้อมูลที่ใช้ประกอบการประเมินแต่ละมิติ

7. ปราศจากการนำเสนอทางเลือกสำหรับตัดสินใจเชิงนโยบายหรือการใช้ผลการประเมิน

รายงานผลการประเมินที่ใช้รูปแบบการประเมิน CIPP มักจะจบลงเมื่อผู้ประเมินรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละมิติ แต่ละข้อคำถามในมิตินั้น แต่จะขาดส่วนที่เป็นการสรุปตัดสินคุณค่าว่า ท้ายที่สุดแล้วโครงการ แผนงาน หรือหลักสูตรนั้นมีข้อดี ข้อจำกัด ในประเด็นหรือมิติใด และข้อเสนอแนะ ที่เป็นแนวทางสำหรับการตัดสินใจปรับปรุงหรือป้องกันแก้ไข ตลอดจนการขยายผลโครงการ แผนงาน ควรทำอย่างไร ซึ่งส่วนที่เป็นข้อเสนอแนะสำหรับการตัดสินใจเช่นนี้ นับว่าเป็นบทบาทและหน้าที่สำคัญ ที่นักประเมินพึงดำเนินการเป็นอย่างยิ่งเพราะนิยามการประเมินนั้น คือ “การตัดสินคุณค่าอย่างเป็นระบบ เกี่ยวกับคุณประโยชน์ หรือคุณภาพของสิ่งที่ได้รับการประเมิน” (Evaluation is the cystematic assessment or the worth or merit of an object) (Stufflebeam and Shinkfield, 2007: 9) ทั้งนี้คำว่า Worth (ประโยชน์) นั้น หมายถึง โครงการ แผนงาน หรือสิ่งที่ได้รับการประเมิน (Object of evaluand) สามารถตอบสนองให้บริการ สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของกลุ่มผู้รับบริการ หรือ สอดคล้องตามบริบท (Context) ส่วนคำว่า Merit (คุณภาพ) หมายถึง โครงการหรือสิ่งที่ได้รับการประเมิน นั้นมีคุณภาพทำให้ได้ผลผลิตเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังนั้นผู้ประเมินจึงต้องตัดสินตีค่า เกี่ยวกับคุณประโยชน์และคุณภาพของโครงการ แผนงานที่ประเมินนั้น ๆ พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทาง หรือข้อเสนอสำหรับการตัดสินใจดำเนินการให้แก่ผู้ใช้ หรือผู้กำหนดนโยบายด้วยเช่นกัน ดังที่ระบุไว้ ในหลักการแนวทางสำหรับนักประเมิน (Guiding principle for evaluators) ที่คณะกรรมการ ร่วมการประเมิน (Joint committee of evaluation) จัดทำไว้ให้นักประเมินใช้เป็นหลักยึดในการ ดำเนินงานประเมิน ด้วยเหตุนี้ถ้าหากรายงานการประเมินปราศจากสิ่งนี้(การตัดสินตีค่าและข้อเสนอ แนวทางสำหรับการตัดสินใจ) ก็ไม่อาจนับเป็นรายงานประเมิน แต่ถือเสมอเป็นรายงานการวิจัยเท่านั้น

1.2 รูปแบบการประเมิน CIPP และการนำไปใช้

รูปแบบการประเมิน CIPP เป็นการนำตัวอักษรตัวแรกของมิติการประเมิน 4 ด้าน มาประกอบกัน ได้แก่ การประเมินบริบท (Context) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Product) ซึ่งสตัฟเฟิลบีมพัฒนานำเสนอขึ้นโดยมีพื้นฐานมาจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์การกระทำ การประเมินโครงการทางการศึกษาของประเทศสหรัฐอเมริกาตั้งแต่กลางปี ค.ศ. 1960 โดยต้องการที่จะ แก้ไขข้อผิดพลาดหรือข้อจำกัดของรูปแบบการประเมินแบบดั้งเดิม อาทิ การออกแบบการทดลอง การประเมินอิงวัตถุประสงค์ และการทดสอบมาตรฐานผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน รูปแบบหรือวิธีการ ประเมินแบบดั้งเดิมมีข้อจำกัด ในการศึกษาหาคำตอบเกี่ยวกับโครงการทางการศึกษาในสมัยนั้น จึงทำให้ เกิดการพัฒนารูปแบบการประเมินใหม่ ๆ เพื่อหาคำตอบเกี่ยวกับโครงการทางการศึกษาอย่างรอบด้าน หลายแง่มุมมากขึ้น ซึ่งรูปแบบการประเมิน CIPP ก็เป็นหนึ่งในรูปแบบการประเมินอื่น ๆ ที่นักประเมิน ในยุคนั้นพัฒนานำเสนอไว้ รูปแบบการประเมิน CIPP ปรากฏขึ้นเป็นลายลักษณ์ชัดเจนในหนังสือชื่อ Educational Evaluation and Decision Making ซึ่งตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 1971 และปรับปรุงอีกครั้งในปี ค.ศ. 2007 ในหนังสือ Evaluation Theory Models and Applications โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (รัตนะ บัวสนธ์, 2556, น. 10 – 23)

1.2.1 การประเมินบริบท: Context Evaluation หมายถึง การประเมินเกี่ยวกับความต้องการจำเป็น (Need) ปัญหา (Problem) คุณสมบัติที่มีค่า (Assets) และโอกาส (Opportunities) ที่จะเกิดขึ้นภายใต้เงื่อนไขแวดล้อมหนึ่งที่กำหนด การประเมินบริบท 4 ส่วนนี้ มีความสำคัญที่จะนำไปสู่ การออกแบบโครงการ แผนงาน และการให้บริการที่มีความเหมาะสมเป็น ไปได้ ทั้งนี้การประเมินบริบท มีวัตถุประสงค์ที่จะ

1) กำหนดขอบเขตและบรรยายเกี่ยวกับความตั้งใจให้บริการ

2) จำแนกผู้รับผลประโยชน์ที่ตั้งใจให้บริการ (หรือกลุ่มเป้าหมาย) และประเมิน ความต้องการจำเป็นของกลุ่มบุคคลดังกล่าว

3) จำแนกปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เป็นบ่อเกิดของความต้องการจำเป็นของ กลุ่มผู้รับประโยชน์หรือกลุ่มเป้าหมายนั้น

4) จำแนกความเกี่ยวข้องระหว่างคุณสมบัติที่มีค่าและโอกาสการได้รับทุนอุดหนุน ที่สามารถนำไปใช้กำหนดเป้าหมายความต้องการจำเป็นนั้น

5) จัดเตรียมข้อมูลพื้นฐานสำหรับการกำหนดเป้าหมายมุ่งการปรับปรุง

6) ประเมินความชัดเจนและความเหมาะสมเป็นไปได้ของเป้าหมายมุ่งการปรับปรุง

7) จัดเตรียมข้อมูลพื้นฐานสำหรับการตัดสินผลลัพธ์ของเป้าหมายมุ่งการปรับปรุงหรือ ความพยายามในการให้บริการ

การประเมินบริบทอาจจะประเมินได้ทั้งก่อน ระหว่าง หรือแม้กระทั่งหลังการดำเนิน โครงการ แผนงาน หรือสิ่งแทรกแซง (Intervention) อื่น ๆ (Stufflebeam; and Shinkfield, 2007: 336) ในกรณีประเมินบริบทก่อนการดำเนินโครงการ องค์กร หรือหน่วยงานจะใช้ผลจากการประเมิน บริบทเพื่อช่วยจัดลำดับความสำคัญและกำหนดเป้าหมายสำหรับโครงการนั้น แต่ถ้าเป็นการประเมินบริบท ระหว่างหรือหลังดำเนินโครงการหรือสิ่งแทรกแซงอื่น ๆ องค์กรและหน่วยงานมักจะดำเนินการและจัดทำ รายงานการประเมินบริบทควบรวมไปกับการประเมินปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต กรณีนี้ การประเมินบริบทจึงมีประโยชน์สำหรับการตัดสินใจกำหนดเป้าหมายของโครงการและช่วยให้ผู้รับบริการได้ประเมินว่าโครงการหรือสิ่งแทรกแซงดังกล่าวมีคุณประโยชน์ ตอบสนองหรือเป็นไปตามความต้องการ จำเป็นของกลุ่มผู้ใช้ประโยชน์หรือไม่เพียงไร

เทคนิควิธีการที่ใช้ในการประเมินบริบท ควรใช้วิธีการเก็บรวบรวมสารสนเทศ อย่างหลากหลาย ครอบคลุมสมาชิกที่เป็นประชากรเป้าหมาย รวมทั้งสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ของโครงการหรือ สิ่งแทรกแซงนั้น ซึ่งโดยปกติมักเริ่มจากการซักถามผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อช่วยระบุ ขอบข่ายการศึกษา หลังจากนั้นนักประเมินอาจจะทำการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการจำเป็น ในการรับบริการหรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ ซึ่งอาจทำได้โดยการทบทวนเอกสาร การวิเคราะห์ข้อมูลภูมิหลัง และการปฏิบัติงานของบุคคล การจัดเวทีรับฟังจากชุมชน การทดสอบและ การสัมภาษณ์ผู้รับประโยชน์ รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคนอื่น ๆ ในกรณีที่ผู้รับประโยชน์และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ตลอดจนผู้รับบริการจากโครงการหรือสิ่งแทรกแซงเป็นประชากรที่มีจำนวนมาก นักประเมินอาจใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแล้วสร้างแบบสอบถามหรือแบบสำรวจความต้องการจำเป็นและทำการทดสอบ สมมติฐานเปรียบเทียบความต้องการจำเป็นจำแนกตามกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวกับโครงการหรือสิ่งแทรกแซงนั้น หรืออาจศึกษาปัญหาและความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับการปรับปรุงผลสัมฤทธิ์หรือประสิทธิผล ทางการเรียนของนักเรียน ในกรณีเช่นนี้นักประเมินก็อาจใช้แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน รายวิชาใด ๆ เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาใช้ทดสอบเปรียบเทียบก็ได้

ผลการประเมินบริบทสามารถนำมาใช้ได้อย่างกว้างขวาง ยกตัวอย่างเช่น ผู้บริหารสามารถ นำผลการประเมินที่ได้ไปใช้สื่อสารกับสมาชิกในองค์กร เพื่อแลกเปลี่ยนระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน ความต้องการจำเป็น คุณสมบัติที่มีค่าโอกาสและการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาขององค์กร แต่สำหรับนักพัฒนาโครงการก็สามารถที่จะนำผลการประเมิน

บริบทไปใช้เพื่อสนับสนุน ขอรับทุนหรือ จัดทำสัญญาต่าง ๆ เกี่ยวกับโครงการดังกล่าว ในขณะที่องค์กรให้บริการทางสังคมหรือองค์กรการกุศล อาจใช้สารสนเทศจากผลประเมินบริบทเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ในการพัฒนาคณะทำงานหรือเพื่อจำแนก จัดลำดับให้ความช่วยเหลือประชากรเป้าหมาย สำหรับโรงเรียนนั้นก็อาจใช้การประเมินบริบทเพื่อให้ ความช่วยเหลือนักเรียนและผู้ปกครองในการชี้แนะและพัฒนาความก้าวหน้าทางการเรียนให้ดียิ่งขึ้น ในส่วนของนักประเมินก็ต้องใช้ผลการประเมินบริบทเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ได้อย่างเหมาะสมและ มีความสัมพันธ์กับแผนงานโครงการหรือสิ่งแทรกแซงนั้น ๆ

1.2.2 การประเมินปัจจัยนำเข้า: Input Evaluation จุดมุ่งเน้นหลักของการประเมินปัจจัยนำเข้า ก็เพื่อช่วยจัดลำดับโครงการที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความต้องการจำเป็นโดยการศึกษาและตรวจสอบอย่างถี่ถ้วนเกี่ยวกับแนวทางต่าง ๆ ที่มีศักยภาพหรือมีความเป็นไปได้มากที่สุด ในอันที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว การประเมินปัจจัยนำเข้าจะเป็นตัวบ่งบอกล่วงหน้าถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวหรือประสิทธิผลของความพยายามเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่โครงการ หรือสิ่งแทรกแซงนั้น ๆ ต้องการให้เกิด จุดมุ่งเน้นประการที่สองของการประเมินปัจจัยนำเข้าก็เพื่อ สร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับแนวทางที่เป็นทางเลือกต่าง ๆ และเพราะเหตุใดจึงเลือกแนวทางนั้น ในกรณีเช่นนี้สารสนเทศที่ได้จากการประเมินปัจจัยนำเข้าจะมีความสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับบ่งบอก ให้เห็นถึงความรับผิดรับชอบ (Accountability) ใด ๆ ของผู้พัฒนาโครงการที่พยายามออกแบบและ ปรับปรุงงบประมาณใด ๆ ของโครงการหรือสิ่งแทรกแซงดังกล่าว นอกจากนี้แล้วการประเมินปัจจัยนำเข้า ก็จะช่วยจำแนกและจัดลำดับแนวทางที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้มีหน้าที่ตัดสินใจได้ใช้เป็นทางเลือกสำหรับ การดำเนินงานต่อไป โดยสรุปการประเมินปัจจัยนำเข้าก็เพื่อช่วยผู้ทำหน้าที่ตัดสินใจเลือกกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่จะช่วยให้บรรลุเป้าหมาย ตอบสนองความต้องการจำเป็นให้แก่ผู้รับประโยชน์ ก่อให้เกิดแผนงานที่ปฏิบัติ ได้จริงและใช้งบประมาณได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งการบันทึกและสร้างสำนึกรับผิดรับชอบเกี่ยวกับ การได้มาซึ่งทรัพยากรและวิธีการดำเนินงานในแผนงานนั้น ๆ นอกจากนี้แล้วหน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ของการประเมินปัจจัยนำเข้าก็เพื่อช่วยให้ผู้นำโครงการหลีกเลี่ยงความสูญเปล่าใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น จากการใช้นวัตกรรมหรือโครงการที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์คุ้มค่าถึงทรัพยากรที่จะต้องสูญเสียไป

นักประเมินสามารถทำการประเมินปัจจัยนำเข้าได้หลายขั้นตอนโดยไม่จำเป็นต้องกระทำตามลำดับต่อเนื่องกัน นักประเมินอาจเริ่มจากการทบทวนปฏิบัติงานที่จะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ และตอบสนองความต้องการจำเป็นที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งทำได้ตามขั้นตอนหรือวิธีการต่าง ๆ ได้แก่

1) การทบทวนวรรณกรรมหรือเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) การตรวจเยี่ยมโครงการตัวอย่างหรือโครงการ ที่มีลักษณะคล้ายกัน

3) การปรึกษาผู้เชี่ยวชาญและตัวแทนจากรัฐบาล

4) สืบค้นสารสนเทศเกี่ยวกับ การให้บริการจากแหล่งสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต

5) ทบทวนเอกสาร บทความเกี่ยวกับรายงานผู้บริโภคหรือ เอกสารอื่น ๆ ที่ตีพิมพ์เรื่องราวที่คล้ายคลึงกันเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการให้บริการ และ

6) การชี้ชวน ให้ผู้ปฏิบัติงานจัดทำข้อเสนอ

นักประเมินอาจจัดสารสนเทศเหล่านี้อย่างเป็นหมวดหมู่ไว้ในห้องวางแผนโดยเฉพาะและ จัดกลุ่มที่ศึกษาเฉพาะเพื่อทำการสืบค้นหรือดำเนินการจัดทำแผนสัมมนาโดยตรงเกี่ยวกับการวิเคราะห์ วัสดุอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในโครงการ นักประเมินต้องใช้สารสนเทศที่ได้ทั้งหมดเพื่อนำไปสู่การได้กลยุทธ์หรือ แนวทางการดำเนินงานที่มีแนวโน้มศักยภาพก่อให้เกิดการยอมรับได้ต่อการนำไปใช้ ทั้งนี้โดยอาจจัดลำดับ แนวทางการดำเนินงานดังกล่าวโดยอาศัยหรือพิจารณาจากเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องต่อไปนี้

1) ตอบสนองการบรรลุความต้องการจำเป็นของกลุ่มผู้รับประโยชน์

2) ตอบสนองต่อเป้าหมายที่เป็นปัญหาขององค์กร

3) ศักยภาพของประสิทธิผล

4) ต้นทุนที่ต้องใช้

5) สอดคล้องมีอยู่จริงในทางการเมือง

6) มีความเป็นไปได้ในการบริหารจัดการ

7) มีศักยภาพเพียงพอที่จะก่อให้เกิดผลกระทบภายนอกพื้นที่หนึ่ง ๆ

ต่อจากนั้นนักประเมินสามารถที่จะให้คำแนะนำแก่ผู้ทำหน้าที่ตัดสินใจว่าควรจะเลือกหรือ ค้นหาแนวทางการดำเนินงานหรือไม่อย่างไร ในกรณีที่เป็นการค้นหานวัตกรรมหรือแนวทาง การดำเนินงานใหม่ ๆ นักประเมินและผู้รับบริการอาจจัดทำเกณฑ์อย่างเป็นเอกสารชัดเจนที่นวัตกรรมนั้น ต้องบรรลุและจัดลำดับข้อเสนอแนวทางต่าง ๆ ตามเกณฑ์ที่ต้องการบรรลุซึ่งเลือกไว้แล้ว ในลำดับต่อไป นักประเมินอาจจัดลำดับข้อเสนอหรือแนวทางที่มีศักยภาพแก่การยอมรับได้และชี้แนะแนวทางหรือ คุณลักษณะที่ดีที่สุดให้แก่องค์กรหรือหน่วยงานว่าควรจะดำเนินการอย่างไร นอกจากนั้นนักประเมิน ก็อาจทำได้โดยการจัดให้มีการรับฟังเพื่อให้ได้สารสนเทศเพิ่มเติมจากผู้ปฏิบัติหรือผู้บริหารเกี่ยวกับ ข้อเสนอหรือแนวทางต่าง ๆ ที่ดีที่สุดสำหรับเป็นทางเลือกการตัดสินใจให้แก่หน่วยงานองค์กรนั้น ๆ

การประเมินปัจจัยนำเข้านำไปประยุกต์ใช้ได้หลายกรณี อาทิ ผู้บริหารใช้สำหรับจัดทำ ข้อเสนอเพื่อขอรับเงินลงทุนสนับสนุนการดำเนินงานจากคณะกรรมการกำหนดนโยบายในหน่วยงาน หนึ่ง ๆ โรงเรียนหรือหน่วยงานทางการศึกษาใช้สำหรับจัดทำข้อเสนอเพื่อขอรับงบประมาณสนับสนุน แผนงาน โครงการทางการศึกษา ในขณะเดียวกันผู้กำหนดนโยบายหรือผู้ทำหน้าที่ตัดสินใจทางการศึกษาก็ใช้สำหรับการพิจารณาตัดสินใจเกี่ยวกับความคุ้มค่าหรือประสิทธิผลที่จะได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุน หรืองบประมาณที่ต้องจัดสรรให้กับโครงการหรือนวัตกรรมทางการศึกษาใหม่ ๆ

1.2.3 การประเมินกระบวนการ: Process Evaluation เป็นการตรวจสอบการนำแผนงาน หรือโครงการไปใช้หรือตรวจสอบการดำเนินงานการใช้แผนงาน โครงการ วัตถุประสงค์ที่สำคัญ ประการหนึ่งของการประเมินกระบวนการก็คือ การให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้จัดการและผู้ปฏิบัติงาน ในโครงการนั้น ๆ เกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของโครงการว่าเป็นไปตามตารางเวลาที่กำหนด หรือไม่ การใช้งบประมาณและประสิทธิภาพเป็นอย่างไร สำหรับวัตถุประสงค์อีกประการหนึ่งก็เพื่อชี้แนะ แนวทางให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในการปรับปรุงการใช้งบประมาณและแนวทางการดำเนินงานของโครงการให้มี ความเหมาะสมยิ่งขึ้น เพราะโดยปกติแล้วเมื่อมีการเริ่มต้นการดำเนินงานของโครงการหรือแผนงาน ผู้ปฏิบัติงานย่อมไม่สามารถที่จะกำหนดสิ่งต่าง ๆ ได้ทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการจัดกิจกรรม การใช้ บุคลากร งบประมาณ หรืออื่น ๆ ดังนั้นการได้รับสารสนเทศจากการประเมินกระบวนการก็สามารถ นำไปใช้ประกอบการตัดสินใจปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ ในโครงการให้สามารถดำเนินการต่อไปและมีความเป็นไปได้ที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการในการประเมินกระบวนการนั้นควรทำ การเปรียบเทียบระหว่างกิจกรรมและค่าใช้จ่ายจริงกับกิจกรรมในแผนงาน โครงการ และงบประมาณ ที่กำหนดไว้ว่ามีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงไร รวมทั้งบรรยายให้เห็นถึงปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับการนำ โครงการไปใช้ และท้ายที่สุดก็ควรจัดทำรายงานที่ผู้ร่วมโครงการหรือผู้ทำการสังเกตได้ตัดสินคุณภาพของกระบวนการใช้โครงการแผนงานดังกล่าว

นักประเมินกระบวนการจำเป็นต้องดำเนินการค่อนข้างมากในการควบคุมกำกับ และจัดทำเอกสารเกี่ยวกับกิจกรรมของโครงการหรือตัวแทรกแซง ซึ่งอาจเริ่มจากการทบทวนกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง แผนการปฏิบัติงาน งบประมาณ และการประเมินภูมหลังของโครงการหรือสิ่งที่แทรกแซงเพื่อที่จะพิจารณาว่ากิจกรรมอะไรที่ควรต้องกำกับในโครงการหรือสิ่งแทรกแซงดังกล่าว การพิจารณาตัวอย่าง ที่เป็นไปได้ในการให้บริการกลุ่มผู้รับประโยชน์

การฝึกอบรมให้คำปรึกษาทีมผู้ปฏิบัติงาน การจัดประชุม ทีมผู้ปฏิบัติงาน การควบคุมกำกับผังงาน (Work flow) การบำรุงรักษาตรวจสอบเครื่องอุปกรณ์ การจัดลำดับและแจกจ่ายวัสดุ การควบคุมค่าใช้จ่าย การจัดการสารสนเทศของโครงการเหล่านี้ เป็นต้น

เทคนิควิธีที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศในการประเมินกระบวนการนั้น นักประเมิน ควรใช้วิธีการที่ไม่ก่อให้เกิดการรบกวน (Unobtrusive) แก่ผู้ปฏิบัติงานให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ในขณะเดียวกันก็ต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีแก่ผู้ปฏิบัติงานในโครงการ แผนงานหรือสิ่งแทรกแซงนั้น ๆ ด้วยเช่นกัน นักประเมินอาจพิจารณาภาพรวมว่ากิจกรรมหรือการดำเนินงานของโครงการดังกล่าว เป็นอย่างไร โดยการตรวจเยี่ยมและสังเกตที่ศูนย์ของกิจกรรมนั้น การทบทวนวิเคราะห์เอกสารที่ปรากฏ (เช่น แผนปฏิบัติงาน งบประมาณ รายงานบัญชี และระยะเวลาการจัดประชุม) การเข้าร่วมประชุมกับทีมปฏิบัติงาน และการสัมภาษณ์บุคคลหลัก หลังจากนั้นนักประเมินต้องจัดทำรายงานสรุปเกี่ยวกับแผนการเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อค้นพบและประเด็นการสังเกต นักประเมินควรแสดงให้เห็นเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ของกระบวนการอย่างชัดเจนตามที่ได้จากผู้ปฏิบัติงาน พร้อมทั้งนำเสนอรายงานนี้ในการประชุม ทีมผู้ปฏิบัติงาน และเชื้อเชิญผู้อำนวยการของทีมผู้ปฏิบัติงานให้เป็นผู้นำในการอภิปรายเกี่ยวกับข้อค้นพบ ซึ่งปรากฏในรายงาน ทีมงานของโครงการอาจจะใช้รายงานเพื่อการตัดสินใจให้เหมาะกับการปฏิบัติงานของตนต่อไป ต่อจากนั้นนักประเมินก็ควรทบทวนเกี่ยวกับแผนงานการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งต่อไป รวมทั้งการจัดทำรายงาน ตามลำดับ โดยการสอบถามความคิดเห็นข้อเสนอแนะจากทีมผู้ปฏิบัติงานถึงช่วงเวลาที่เหมาะสมเพื่อที่จะทำให้ได้สารสนเทศที่มีประโยชน์มากที่สุด ในการจัดประชุมนำเสนอรายงานให้กับทีมผู้ปฏิบัติงานในครั้งต่อไป ซึ่งทีมผู้ปฏิบัติงานก็อาจจะให้ข้อเสนอแนะที่ดีเกี่ยวกับ การเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมินว่าควรจะเก็บอย่างไร เช่น อาจใช้การสังเกต บันทึกการปฏิบัติงานประจำวันของทีมผู้ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์และการใช้แบบสอบถาม เป็นต้น นอกจากนั้นนักประเมิน ก็ควรจะสอบถามผู้ปฏิบัติงานถึงช่วงเวลาที่เหมาะสมหรือดีที่สุดสำหรับการใช้ประโยชน์จากรายงาน การประเมินช่วงถัดไป

นักประเมินกระบวนการควรจัดลำดับรายงานโดยพิจารณาว่าจะก่อให้เกิดผลดีที่สุด แก่ทีมผู้ปฏิบัติงานในการนำไปใช้ในแผนปฏิบัติงานและบูรณาการเข้ากับสิ่งแวดล้อมโดยรอบโครงการหรือสิ่งแทรกแซงนั้น นักประเมินควรจะต้องบรรยายให้เห็นถึงสิ่งที่เบี่ยงเบนออกไปจากแผนงานที่กำหนดและควรชี้ให้เห็นถึงความผันแปรเหล่านี้ว่ามีลักษณะอย่างไร เมื่อพิจารณาจากความแตกต่างระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคลหรือสถานที่ที่แตกต่างเบี่ยงเบนไปจากแผนงานนั้น

ผลการประเมินกระบวนการนำไปใช้ประโยชน์ได้หลายกรณียกตัวอย่าง เช่น สมาชิกในทีมงานใช้สำหรับชี้แนะแนวทางการดำเนินกิจกรรม แก้ไขแผนงานที่ผิดพลาดและจัดทำบันทึก ความรับผิดชอบ ผู้จัดการบางคนใช้ตารางหรือปฏิทินสะท้อนผลกลับผลการประเมินกระบวนการที่จัดทำ ตามปกติหรือสม่ำเสมอเพื่อทำให้ทีมผู้ปฏิบัติงานรักษาหน้าที่และความรับผิดชอบของตน การประเมินกระบวนการยังช่วยให้บุคคลภายนอกได้เรียนรู้ว่าอะไรคือสิ่งสำคัญที่ต้องทำและอะไรคือต้นทุนค่าใช้จ่าย ที่ต้องเสียในกรณีที่พวกตนต้องการกระทำในลักษณะที่คล้าย ๆ กันนี้

1.2.4 การประเมินผลผลิต: Product Evaluation วัตถุประสงค์หลักของการประเมินผลผลิตก็เพื่อสอบวัด ตีความ และตัดสินผลสัมฤทธิ์ของโครงการ แผนงานหรือสิ่งแทรกแซงว่าตอบสนองบรรลุความต้องการจำเป็นของกลุ่มผู้รับประโยชน์หรือไม่ นอกจากนั้นการประเมินผลผลิตก็ยังต้องประเมินผลลัพธ์ (Outcomes) ทั้งที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจ ทั้งที่เป็นไปในทางบวกและทางลบอีกด้วย ยิ่งไปกว่านั้น บ่อยครั้งที่นักประเมินยังขยายขอบเขตการประเมินผลผลิตไปสู่การประเมินในสิ่งที่เรียกว่า ผลลัพธ์ระยะยาว อีกด้วย

การประเมินผลผลิตควรดำเนินการโดยอาศัยการรวบรวมและวิเคราะห์การตัดสินของ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อโครงการหรือสิ่งที่ได้รับการประเมิน (Evaluand) นั้น ในบางครั้งก็อาจทำการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับโครงการหรือสิ่งที่ได้รับการประเมินอื่นซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกันและก็มีอยู่บ่อย ๆ ที่ผู้รับบริการจากโครงการต้องการจะรู้ว่าโครงการดังกล่าวได้ผลสัมฤทธิ์เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ที่กำหนดหรือไม่ และมีประโยชน์คุ้มกับการลงทุนดำเนินการเพียงไร ดังนั้นในทางที่เหมาะสมแล้ว นักประเมินก็ควรที่วิเคราะห์ ตีความให้เห็นว่าจุดอ่อนของการใช้โครงการหรือแผนปฏิบัติงานส่วนใดที่เป็น สาเหตุทำให้ได้ผลลัพธ์อ่อนด้อยลงไปด้วย เทคนิควิธีการที่ใช้ประเมินผลผลิตมิได้กำหนดไว้อย่างเป็นแบบแผนตายตัว แต่นักประเมินอาจต้องใช้วิธีการอย่างหลากหลายร่วมกันเพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจในการศึกษาผลลัพธ์ทั้งหมดของสิ่งที่ได้รับการประเมิน รวมทั้งยังช่วยในการตรวจสอบข้ามกันไปมาระหว่างข้อค้นพบที่หลากหลายอีกด้วย

ในการประเมินผลการปฏิบัติที่เกิดขึ้นนอกเหนือจากวัตถุประสงค์ที่กำหนดนั้น นักประเมินจำเป็นต้องศึกษาค้นหาผลลัพธ์ที่มิได้คาดหมายด้วย ทั้งผลลัพธ์ในเชิงบวกและเชิงลบ โดยการรับฟังความคิดเห็นหรือสัมภาษณ์กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสิ่งที่ได้รับการประเมินเพื่อที่จะทำการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับผลลัพธ์ให้ครอบคลุมทุกด้าน และสืบหาข้อเท็จจริงอย่างรอบคอบสำหรับยืนยันหรือไม่ยืนยันสมมติฐานเกี่ยวกับผลลัพธ์ดังกล่าว นอกจากนี้แล้วนักประเมินอาจใช้วิธีการศึกษารายกรณี โดยเลือกบุคคลที่ได้รับประสบการณ์จากโครงการหรือสิ่งที่ได้รับการประเมิน

เพื่อทำการสัมภาษณ์ระดับลึก เกี่ยวกับผลที่เกิดจากโครงการดังกล่าว หรือนักประเมินอาจใช้วิธีการสำรวจความคิดเห็นทางโทรศัพท์หรือ ทางจดหมายของกลุ่มผู้เข้าร่วมโครงการเพื่อให้ตัดสินใจเกี่ยวกับการได้รับบริการตามมุมมองของแต่ละคน ทั้งที่เป็นภาพบวกและภาพลบ ยิ่งไปกว่านั้นนักประเมินก็อาจจะให้ผู้เข้าร่วมโครงการหรือสิ่งที่ได้รับการประเมิน เขียนเสนอตัวอย่างที่เป็นรูปธรรมเกี่ยวกับการได้รับบริการ และก่อให้เกิดผลดีต่อ การปฏิบัติงานของตน เช่น ผลผลิตของงานที่เพิ่มขึ้น หรือตำแหน่งหน้าที่การงานใหม่ที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งนักประเมินอาจใช้การสังเกตเพื่อจำแนกและเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ของกลุ่มบุคคลโดยเปรียบเทียบ ตามรายการตรวจสอบผลลัพธ์กับโครงการให้บริการอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับโครงการที่ได้รับการประเมิน

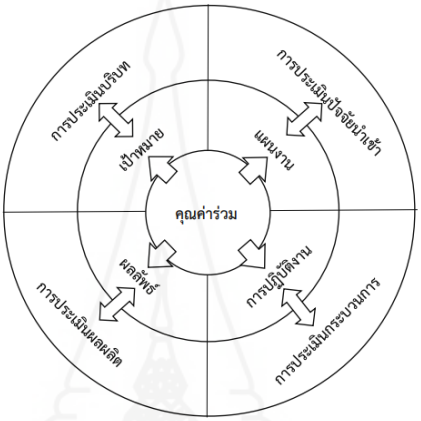
การจัดทำรายงานข้อค้นพบจากการประเมินผลผลิตอาจทำให้แตกต่างกันตามขั้นตอน กล่าวคือ นักประเมินอาจจัดทำรายงานผลผลิตที่เกิดขึ้นในแต่ละวงรอบของโครงการ รายงานดังกล่าวนี้ ควรจะแสดงให้เห็นว่าโครงการหรือสิ่งแทรกแซงนั้น ๆ ได้บรรลุเป้าหมายความต้องการจำเป็นเพียงไร ในขณะที่รายงานเมื่อสิ้นสุดวงรอบทั้งหมดของโครงการควรเป็นรายงานที่นำเสนอให้เห็นถึงผลสัมฤทธิ์ สรุปรวมทั้งหมดของโครงการดังกล่าว ดังนั้นรายงานผลการประเมินผลผลิตจึงต้องเป็นการสรุปตีความ ให้เห็นถึงผลที่ชัดเจนในการตอบสนองความต้องการจำเป็น ต้นทุนที่ใช้ดำเนินการ และผลตอบแทนหรือ ผลการปฏิบัติทั้งหมดที่ได้รับในแผนงาน โครงการนั้น ๆ นักประเมินยังต้องจัดทำรายงานการศึกษา ติดตามเพื่อแสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ระยะยาวที่เกิดขึ้นอีกด้วย นอกจากนั้นบางกรณีอาจต้องจัดทำรายงาน วิเคราะห์และบูรณาการผลที่ได้รับทั้งหมดเข้าด้วยกันเพื่อเสนอต่อกลุ่มย่อยแต่ละกลุ่มหรือแต่ละบุคคล

ผลการประเมินผลผลิตนั้นประชาชนทั่วไปนำมาใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจว่าโครงการ แผนงาน หรือสิ่งแทรกแซงนั้นมีคุณประโยชน์เพียงพอต่อการนำไปดำเนินการต่อเนื่องต่อไป หรือควรดำเนินการซ้ำอีกหรือควรขยายขอบเขตการนำไปใช้ในสถานการณ์หรือสถานที่อื่น ๆ ต่อไป ในขณะเดียวกันสถาบันและหน่วยงานก็ยังใช้สำหรับปรับเปลี่ยนหรือแทนที่แผนการปฏิบัติในการที่จะ ทำให้เกิดประสิทธิผลได้มากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนและตอบความต้องการจำเป็นของสมาชิก ทั้งหมดที่เน้นประชากร เป้าหมาย ผลจากการประเมินผลผลิตมีความสำคัญในทางจิตวิทยาเป็นอย่างมาก เมื่อผลจากการประเมินแสดงให้เห็นถึงความงอกงามที่เกิดขึ้นจากแนวทางที่ชาญฉลาดในการดำเนินโครงการ ผลการประเมินเช่นนี้นับเป็นสิ่งเสริมแรงที่ดีสำหรับทั้งทีมปฏิบัติงานในโครงการและผู้รับบริการจากโครงการหรืออาจจะเป็นสิ่งที่ทำลายลดทอนแรงจูงใจก็ได้ ถ้าหากผลที่ได้จากการประเมินผลผลิตนั้น มีความอ่อนด้อยหรือไม่แสดงถึงความงอกงามใด ๆ ที่จะพึงได้รับจากโครงการนั้น ๆ เลย

ประเด็นสำคัญสุดท้ายที่ต้องพึงระวังในการจัดทำรายงานการประเมินผลผลิต ก็คือ นักประเมินไม่ควรเร่งรีบประเมินผลผลิตและจัดทำรายงานสู่สาธารณะอย่างทันทีทันใด เพราะเหตุว่า การดำเนินโครงการต้องการระยะเวลาพอสมควรที่จะทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์บรรลุตามความรับผิดรับชอบ (Accountability) ที่ระบุไว้ การจัดทำรายงานการประเมินผลผลิตที่ยังไม่มีวุฒิภาวะสุกงอม (Premature) อย่างเพียงพอ อาจนำไปสู่ความไม่สามารถตัดสินใจได้เกี่ยวกับความต่อเนื่องของโครงการเพราะเหตุว่า ทำให้ไม่พบผลลัพธ์ใด ๆ เกิดขึ้นเลย ทั้งนี้เนื่องจากผลลัพธ์ของโครงการต้องใช้ระยะเวลายาวพอสมควร ในการศึกษาติดตาม ดังนั้นถ้าหากการจัดทำรายงานการประเมินผลผลิตสู่สาธารณะได้มีการหน่วงเวลาอย่างสมเหตุสมผลแล้ว นักประเมินอาจจะพบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นภายหลังและมีความสำคัญอย่างยิ่ง สำหรับใช้สนับสนุนการดำเนินงานโครงการอย่างต่อเนื่องต่อไป

แต่อย่างไรก็ตามนักประเมินก็สามารถจะตอบสนองข้อเรียกร้องของทีมผู้ปฏิบัติงานในโครงการได้อย่างเหมาะสมเกี่ยวกับการแสดงผลข้อค้นพบหรือผลการประเมินผลผลิตเป็นระยะ ๆ (Formative product evaluation) เพื่อช่วยให้บรรลุความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามโครงการ โดยการแลกเปลี่ยนข้อค้นพบให้แก่สมาชิกผู้ปฏิบัติงานในโครงการนั้นโดยตรง กฎกำปั้นหลัก (Rules of thumb) สำหรับนักประเมินนั่นคือ ควรลดความสำคัญในการประเมินผลผลิตของโครงการในระยะแรก ๆ และไม่ควรเร่งรีบจัดทำรายงานสู่สาธารณะควรเสนอข้อค้นพบจากการประเมินผลผลิตเป็นระยะ ๆ ให้แก่ ทีมผู้ปฏิบัติงานได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เท่านั้น นักประเมินควรแจกจ่ายข้อค้นพบจากการประเมินผลผลิตให้กับผู้มีสิทธิ์รับรู้ภายหลังจากโครงการนั้นมีระยะเวลาพอสมควรและมีวุฒิภาวะสุกงอมที่จะทำให้เกิดผลลัพธ์แล้วหรือกล่าวอย่างถึงที่สุดได้ว่าจำเป็นต้องแสดงให้เห็นถึงมีความเป็นมืออาชีพในการตัดสินใจ เกี่ยวกับการดำเนินการจัดทำรายงานข้อค้นพบการประเมินผลผลิต สารสนเทศที่ได้จากการประเมิน ผลผลิตเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งที่แสดงถึงรายงานความรับผิดรับชอบของสถาบันหรือหน่วยงาน ที่ดำเนินโครงการแผนงาน หรือสิ่งแทรกแซงใด ๆ เมื่อใดก็ตามที่รายงานนั้นแสดงให้เห็นความมีนัยสำคัญของผลสัมฤทธิ์อย่างเด่นชัดก็จะถูกนำไปใช้โน้มน้าวชุมชนและหน่วยงานให้ทุน สนับสนุนเพื่อให้เพิ่มเติม งบประมาณและขอรับการสนับสนุนทางการเมืองได้เป็นอย่างดี แต่ถ้าหากผู้มีอำนาจตัดสินใจรู้ว่า สิ่งแทรกแซงหรือโครงการนั้น ๆ ไม่ทำให้ได้ผลตอบแทนที่มีความสำคัญอื่นใดเลยก็จะทำให้ยกเลิก การลงทุนดำเนินการอีกต่อไป

จากมิติการประเมิน 4 ด้านของรูปแบบการประเมิน CIPP สรุปสาระสำคัญของรูปแบบได้ 4 ประเด็น ดังต่อไปนี้ 1) องค์ประกอบด้านคุณค่าของรูปแบบ หมายถึง รูปแบบการประเมิน CIPP มีคุณค่า ต่อการประเมินอะไรบ้างและเป็นการประเมินที่สัมพันธ์กับมิติใดของรูปแบบ ซึ่งแสดงดังภาพประกอบ 2.1



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบหลักของรูปแบบการประเมิน CIPP และความสัมพันธ์กับโครงการ (ปรับจาก Stufflebeam and Shinkfield, 2007, p. 333)

ที่มา: รัตนะ บัวสนธ์, รูปแบบการประเมิน CIPP และ CIPPiest มโนทัศน์คลาดเคลื่อนและถูกต้องในการใช้ : วารสารศิลปากรศึกษาศาสตร์วิจัย. หน้า 17)

จากภาพประกอบ 2.1 แสดงให้เห็นวงกลมสำคัญ 3 วง วงในสุดเป็นส่วนที่แสดงถึง คุณค่าร่วมกันของการประเมินในการนำไปใช้กำหนดส่วนต่าง ๆ ในวงกลมที่สองซึ่งเป็นส่วนประกอบ ของโครงการ ได้แก่ เป้าหมาย แผนงานหรือแผนการปฏิบัติงาน การปฏิบัติหรือการกระทำตามแผนงาน และผลลัพธ์ที่ได้ใน 4 ส่วนประกอบของโครงการก็จะสัมพันธ์กับมิติการประเมินทั้ง 4 ด้านของรูปแบบการประเมิน CIPP ซึ่งเป็นวงกลมนอกสุด นั่นคือ การประเมินเพื่อนำมาใช้กำหนดเป้าหมายของโครงการ ก็คือ การประเมินบริบท การประเมินปัจจัยนำเข้า ก็ใช้สำหรับจัดทำแผนปฏิบัติงาน แต่การปฏิบัติงานหรือคุณค่าร่วม การกระทำตามแผนก็ต้องอาศัยการประเมินกระบวนการ และท้ายที่สุดหากจะประเมินผลลัพธ์ทั้งหมดของโครงการก็ต้องทำการประเมินผลผลิต

2) บทบาทการประเมินเป็นระยะ ๆ และการประเมินสรุปรวม เนื่องจากรูปแบบการประเมิน CIPP สามารถนำมาใช้ได้ทั้งเป็นการประเมินเป็นระยะ ๆ (Formative evaluation) และ การประเมินสรุปรวม (Summative evaluation) ดังนั้น วัตถุประสงค์และการใช้ผลการประเมินในมิติ 4 ด้านของรูปแบบการประเมินจึงแตกต่างกัน ซึ่งสรุปให้เห็นตามตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ความสัมพันธ์ของมิติทั้ง 4 ด้าน ในรูปแบบการประเมิน CIPP กับบทบาทการประเมินเป็นระยะ ๆ และการประเมินสรุปรวม

บทบาทการประเมิน Evaluation Roles	**บริบท Context**	**ปัจจัยนำเข้า Input**	**กระบวนการ Process**	**ผลผลิต Product**
การประเมินเป็นระยะ: มุ่งใช้สารสนเทศที่ได้จาก CIPP เพื่อมอง มุ่งไปข้างหน้า ช่วยสำหรับการตัดสินใจและประกันคุณภาพของโครงการ แผนงาน หรือสิ่งแทรกแซง	ชี้แนะสำหรับการจำแนกความต้องการจำเป็นของสิ่งแทรกแซงและเลือกจัดลำดับเป้าหมาย (บนพื้นฐานการประเมินความต้องการ จำเป็น ปัญหา คุณสมบัติที่มีค่า และโอกาสที่จะเกิดขึ้น)	ชี้แนะสำหรับการเลือกแผนปฏิบัติงานหรือกลยุทธ์อื่น ๆ (บนพื้นฐานของการประเมินทางเลือกกลยุทธ์และทรัพยากรที่จัดให้สำหรับโครงการ แผนงาน หรือสิ่งแทรกแซง) รวมทั้งการตรวจสอบแผนปฏิบัติงาน	ชี้แนะสำหรับการนำแผนปฏิบัติงานไปใช้ (บนพื้นฐานของ การกำกับควบคุม และการตัดสินกิจกรรม ในแผนงานนั้น)	ชี้แนะสำหรับการดำเนินงานต่อเนื่อง การปรับเปลี่ยน การดัดแปลงหรือแม้กระทั่งการยุติหรือระงับความพยายามใด ๆ ของโครงการ แผนงาน หรือสิ่งแทรกแซงนั้น (บนพื้นฐานของการประเมินผลลัพธ์และผลข้างเคียงที่คาดว่าจะเกิดขึ้น)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

บทบาทการประเมิน Evaluation Roles	บริบท Context	ปัจจัยนำเข้า Input	กระบวนการ Process	ผลผลิต Product
การประเมิน สรุปรวม : มุ่งใช้สารสนเทศที่ได้จาก CIPP เพื่อมองย้อนกลับสรุปเกี่ยวกับ	เปรียบเทียบการประเมินความต้องการจำเป็น ปัญหา คุณสมบัติที่มีค่าและโอกาส กับ	เปรียบเทียบกลยุทธ์การออกแบบและงบประมาณของโครงการกับความต้องการ	การบรรยายอย่างครอบคลุมเกี่ยวกับกระบวนการและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง	เปรียบเทียบผลลัพธ์และผลข้างเคียงทั้งหมดของโครงการกับความต้องการ จำเป็น
คุณภาพ คุณประโยชน์ ความซื่อสัตย์ แม่นยำ และความมีนัยสำคัญของโครงการ	เป้าหมายและการจัดลำดับความสำคัญ	จำเป็นของกลุ่มเป้าหมายและผู้รับประโยชน์ของโครงการนั้น	โดยการเปรียบเทียบกับกิจกรรม ในแผนงานที่ออกแบบไว้	ของกลุ่มเป้าหมายและเปรียบเทียบ กับผลที่เกิดขึ้นจากโครงการที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน ตีความผลที่ได้รับโดยพิจารณาร่วมกับผลการประเมิน บริบท ปัจจัยนำเข้า และกระบวนการ

ที่มา : (Stufflebeam and Shinkfield, 2007, p. 329 อ้างถึงใน รัตนะ บัวสนธ์, 2556, น. 18)

จากสาระโดยสรุปในตาราง 2.1 จะเห็นว่าถ้าเป็นการนำรูปแบบการประเมิน CIPP มาใช้ในการประเมินเป็นระยะ ๆ ตามมิติการประเมิน 4 ด้านนั้น เป็นการประเมินที่มุ่งพิจารณาไปข้างหน้าหรือคาดคะเนถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นและนำผลที่ได้ในแต่ละมิติไปใช้เพื่อการชี้แนะแนวทางการตัดสินใจสำหรับ ดำเนินการในแต่ละเรื่อง ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่าโครงการ แผนงาน หรือสิ่งแทรกแซงนั้น ๆ จะมีประสิทธิผล ประสิทธิภาพ คุ้มค่ากับทรัพยากรที่ต้องสูญเสียไป ตอบสนองความต้องการจำเป็น ของกลุ่มเป้าหมายและสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ในขณะที่ถ้านำรูปแบบการประเมิน CIPP มาใช้ ประเมินสรุปรวมตามมิติการประเมินทั้ง 4 ด้าน ก็เป็นการ

ประเมินที่มุ่งพิจารณาย้อนหลังสิ่งที่เกิดขึ้นแล้ว และนำผลการประเมินในแต่ละมิติที่เกิดขึ้นแล้วนี้ไปเปรียบเทียบกับที่ออกแบบกำหนดไว้ ทั้งนี้ เพื่อสรุป ให้เห็นภาพรวมว่าโครงการ แผนงานหรือสิ่งแทรกแซงนั้น ๆ มีคุณภาพ คุณประโยชน์ มีความแม่นยำ และมีนัยสำคัญเพียงไร

3) ลักษณะสำคัญของการประเมินมิติ 4 ด้านของรูปแบบการประเมิน CIPP การประเมินมิติ 4 ด้านของรูปแบบการประเมิน CIPP มีลักษณะสำคัญแตกต่างกันออกไปทั้งในแง่วัตถุประสงค์และวิธีการประเมิน รวมทั้งความสัมพันธ์ของการตัดสินใจในกระบวนการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสรุปได้ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 ลักษณะสำคัญของการประเมิน 4 มิติ ตามรูปแบบการประเมิน CIPP

ลักษณะสำคัญ	การประเมินบริบท	การประเมินปัจจัยนำเข้า	การประเมินกระบวนการ	การประเมินผลผลิต
วัตถุประสงค์	1. เพื่อนิยามบริบทที่เกี่ยวข้อง 2. เพื่อจำแนกประชากรเป้าหมาย และประเมินความต้องการ จำเป็นของประชากรดังกล่าว 3. เพื่อจำแนกโอกาส สำหรับกำหนดความต้องการ จำเป็น 4. เพื่อวินิจฉัยปัญหาบนพื้นฐาน ความต้องการ จำเป็น	1. เพื่อจำแนกและประเมินสมรรถวิสัยของระบบการทำงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ 2. เพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางเลือกของโครงการ 3. เพื่อกำหนดออกแบบแนวทางการนำโครงการไปใช้ 4. เพื่อกำหนดแนวทางการใช้งบประมาณและตาราง (ปฏิทิน)	1. เพื่อค้นหาและคาดคะเนข้อจำกัด หรือข้อบกพร่องเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินกิจกรรมหรือการนำโครงการไปใช้ 2. เพื่อจัดหาสารสนเทศสำหรับการตัดสินใจเกี่ยวกับกิจกรรมหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากแนวทาง	1. เพื่อค้นหาการบรรยายและตัดสินใจเกี่ยวกับผลลัพธ์ของโครงการโดยพิจารณาจากความสัมพันธ์ กับสารสนเทศ ของวัตถุประสงค์ บริบท ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการ 2. ตีความเกี่ยวกับคุณภาพ คุณประโยชน์ ความมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ลักษณะสำคัญ	การประเมินบริบท	การประเมินปัจจัยนำเข้า	การประเมินกระบวนการ	การประเมินผลผลิต
	5. เพื่อตัดสินใจว่า เป้าหมายของโครงการ ตอบสนองความต้องการ จำเป็นของ กลุ่มเป้าหมายได้อย่างเพียงพอหรือไม่	การปฏิบัติงาน	การดำเนินงานของโครงการ	และความถูกต้องแม่นยำของโครงการ แผนงาน หรือสิ่งแทรกแซง
วิธีการ	การใช้วิธีการต่าง ๆ เช่น การวิเคราะห์ ระบบ การสำรวจ การทบทวนเอกสาร การวิเคราะห์ ข้อมูลทุติยภูมิ การรับฟัง ความคิดเห็น การสัมภาษณ์แบบทดสอบ วินิจฉัย และเทคนิคเดลไฟ	สำรวจและวิเคราะห์ การมีอยู่ของ บุคคล และวัสดุ อุปกรณ์ กลยุทธ์ การแก้ไข ปัญหา และแนวทางอื่น ที่เกี่ยวข้อง ความเป็นไปได้ ต้นทุน และภาวะ ทางเศรษฐกิจ ใช้วิธีการบางอย่าง ได้แก่ การค้นหาเอกสาร ตรวจเยี่ยมโครงการ ตัวอย่าง	ควบคุมกำกับกิจกรรมต่าง ๆ และกระตุ้นเตือนเกี่ยวกับการไม่ได้เข้าร่วมโครงการของบุคคลใด ๆ บรรยาย กระบวนการจริงที่เกิดขึ้น สร้างปฏิสัมพันธ์ และทำการสังเกตอย่างต่อเนื่องเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ ของทีม	นิยาม เชิงปฏิบัติการ และวัดผลลัพธ์ ตามเกณฑ์ รวบรวมการตัดสินใจเกี่ยวกับผลลัพธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับโครงการ หรือสิ่งแทรกแซงนั้น ๆ โดยใช้ การวิเคราะห์ เชิงปริมาณและ เชิงคุณภาพ รวมทั้งเปรียบเทียบ

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

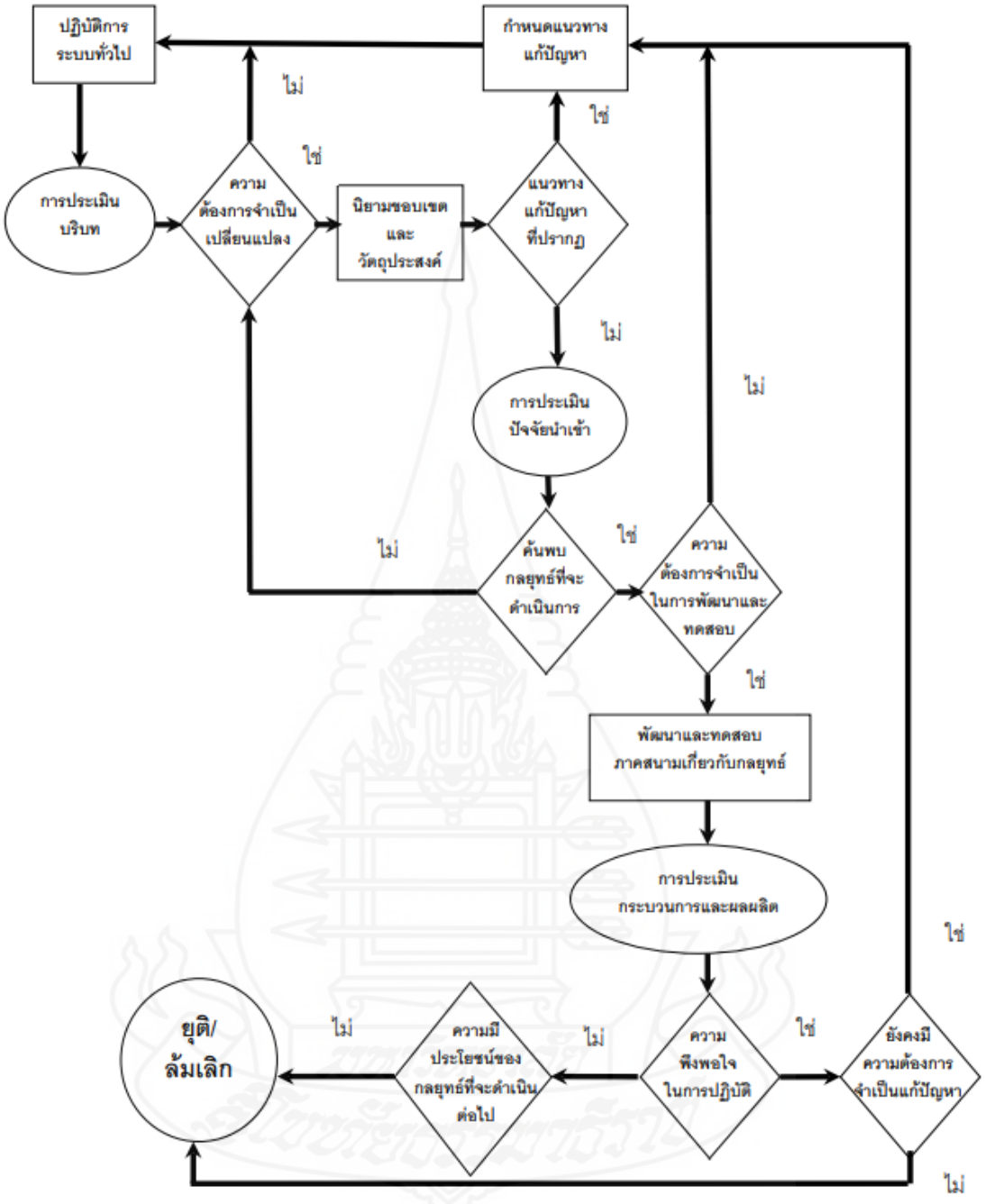
ลักษณะสำคัญ	การประเมินบริบท	การประเมินปัจจัยนำเข้า	การประเมินกระบวนการ	การประเมินผลผลิต
		การโน้มน้าว ทีมงาน และ การทดลองนำร่อง	ปฏิบัติงาน ในโครงการและ ผู้มีส่วนได้ส่วยเสีย อื่น ๆ	ผลลัพธ์ทั้งหมด กับความต้องการ จำเป็น ในการ ได้รับ การ ตอบสนอง ของ กลุ่มเป้าหมาย
ความสัมพันธ์กับการตัดสินใจ ในกระบวนการเปลี่ยนแปลง	สำหรับตัดสินใจ กำหนดสิ่งต่าง ๆ ได้แก่ ความสัมพันธ์ ของเป้าหมายกับ ความต้องการ จำเป็นที่จะได้รับ การบริการหรือ	สำหรับเลือก แหล่งให้การ สนับสนุนกลยุทธ์ การแก้ปัญหา และการออกแบบ แนวทางการ ดำเนินงาน โครงการ	สำหรับการใช้ และ ปรับการ ออกแบบ โครงการควบคุม ผลที่จะเกิดจาก กระบวนการ ควบคุมผล ที่อาจจะเกิดจาก กระบวนการและ	สำหรับการ ตัดสินใจเกี่ยวกับ ความต่อเนื่อง การยุติ การปรับแต่ง หรือเปลี่ยนแปลง จุดเน้นของ กิจกรรมและ
	การได้รับโอกาส การจัดลำดับ ความสำคัญ เกี่ยวกับ ระยะเวลา การใช้งบประมาณและ ทรัพยากร ความสัมพันธ์ ของ วัตถุประสงค์กับ	การตัดสินใจ ปรับเปลี่ยน กิจกรรม งบประมาณ และ ตารางเวลา การ ดำเนิน กิจกรรม เป็นการจัดหา สารสนเทศเพื่อ เป็นพื้นฐาน การ ตัดสินใจ นำ	จัดเตรียม คำอธิบาย กระบวนการ ที่เกิดขึ้นจริง เพื่อใช้ตีความ ผลลัพธ์ ที่จะเกิดขึ้น ในตอนท้าย	นำเสนอ บันทึก รายงานที่ชัดเจน ของผลที่เกิดขึ้น ทั้งหมดจาก กิจกรรมต่าง ๆ (ทั้งที่ตั้งใจและ ไม่ตั้งใจทั้งเชิง บวกและเชิงลบ) เปรียบเทียบ ผลการประเมิน

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ลักษณะสำคัญ	การประเมินบริบท	การประเมินปัจจัยนำเข้า	การประเมินกระบวนการ	การประเมินผลผลิต
	การแก้ไขปัญหา การจัดทำ แผน เปลี่ยนแปลง ความต้องการ จำเป็น แ ละ จัดเตรียม สารสนเทศ พื้นฐาน สำหรับ การตัดสิน ผลลัพธ์	โครงการไปใช้		ความต้องการ จำเป็นที่ได้รับ การตอบสนอง กับวัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้

ที่มา : (Stufflebeam and Shinkfield, 2007, p. 335 อ้างถึงใน รัตนะ บัวสนธ์, 2556, น.19 – 21)

4) รูปแบบการประเมิน CIPP มีลักษณะเป็นกลยุทธ์เชิงระบบสำหรับการปรับปรุง เนื่องจากรูปแบบการประเมิน CIPP ในแต่ละมิติของการประเมินจะมีความต่อเนื่องส่งผลต่อกันสำหรับการตัดสินใจเปลี่ยนแปลงปรับแต่งส่วนต่าง ๆ ของโครงการหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่ารูปแบบการประเมิน CIPP สามารถนำมาใช้ในฐานะกลยุทธ์เชิงระบบสำหรับการปรับปรุงโครงการ แผนงานหรือสิ่งแทรกแซง ดังแสดงให้เห็นได้ตามภาพประกอบ 2.2



ภาพที่ 2.2 ผังไหลของรูปแบบการประเมินในฐานะที่เป็นตัวกระตุ้นการปรับปรุงเชิงระบบ (ดัดแปลงจาก Stufflebeam and Shinkfield, 2007, p. 348)

ที่มา: รัตนะ บัวสนธ์, รูปแบบการประเมิน CIPP และ CIPPiest มโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนและถูกต้องในการใช้ : วารสารศิลปากรศึกษาศาสตร์วิจัย. หน้า 22

จากภาพประกอบ 2.2 จะเห็นว่าผลจากการประเมินมิติ 4 ด้านตามรูปแบบการประเมิน CIPP จะนำมาใช้สำหรับการปรับปรุงการดำเนินงานในขั้นตอนต่อ ๆ ไปตามลำดับ รวมทั้งยังใช้สำหรับการประเมินในมิติต่อ ๆ ไปอีกด้วย ยกตัวอย่างเช่น ผลจากการประเมินบริบททำให้พบความต้องการจำเป็นสำหรับการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงวัตถุประสงค์และแนวทางแก้ปัญหา หลังจากนั้นก็จะทำการประเมินปัจจัยนำเข้า ซึ่งจะทำให้ได้กลยุทธ์ที่จะใช้ดำเนินการแก้ปัญหา และนำไปสู่การพัฒนาและทดสอบภาคสนามเกี่ยวกับกลยุทธ์ดังกล่าว โดยการประเมินกระบวนการและผลผลิต ถ้าหากการประเมินกระบวนการและผลผลิตก่อให้เกิดความพึงพอใจผลการปฏิบัติหรือดำเนินโครงการ ที่ผ่านมาก็นำไปสู่การพิจารณาเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นในการแก้ปัญหาต่อไปตามลำดับวัฏจักรเดิม แต่ถ้าผลการปฏิบัติของโครงการไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจหรือแม้ว่าพึงพอใจแต่ความต้องการจำเป็น ในการแก้ปัญหาไม่เป็นที่ต้องการอีกต่อไปก็จะนำไปสู่การยุติล้มเลิกการดำเนินการในที่สุด

1.3 รูปแบบการประเมิน CIPPIEST และการนำไปใช้ รูปแบบการประเมิน CIPPIEST คือ ส่วนปรับขยายของรูปแบบการประเมิน CIPP โดยปรับขยาย การประเมินผลผลิต (Product evaluation) ออกเป็นการประเมินผลกระทบ (Impact evaluation) การประเมินประสิทธิผล (Effectiveness evaluation) การประเมินความยั่งยืน (Sustainability Evaluation) และการประเมินการถ่ายทอดส่งต่อ (Transportability evaluation) ของสิ่งที่ได้รับ การประเมินซึ่งมักได้แก่ โครงการ แผนงานหรือสิ่งแทรกแซงต่าง ๆ โดยที่ส่วนขยายของมิติการประเมินที่เพิ่มขึ้นนี้มีความหมายครอบคลุมรวมถึงการประเมินผลผลิตเดิมและการประเมินผลลัพธ์นั่นเอง ทั้งนี้ ความหมายของมิติการประเมินที่เพิ่มขึ้น พิจารณาได้จากการตั้งคำถามการประเมิน (Evaluation questions) แต่ละมิติดังนี้ (Stufflebeam, Gulickson and Wingate, 2002: 66; Stufflebeam and Shinkfield, 2007: 327 อ้างถึงใน รัตนะ บัวสนธ์, 2556: 23 – 24)

1.3.1 การประเมินผลกระทบ เป็นการประเมินโดยตั้งคำถามว่า สิ่งที่ผู้รับผลประโยชน์ (จากโครงการหรือสิ่งแทรกแซง) ได้รับเกินไปกว่าเป้าหมายความต้องการที่จะได้รับตอบสนองตามความต้องการจำเป็นนั้นคืออะไรบ้าง คำถามนี้ชี้ให้เห็นว่าไม่ว่าสิ่งที่ได้รับเกินไปกว่าที่กำหนดไว้นั้น จะเป็นไปในทางบวกหรือทางลบก็ล้วนแต่เป็นผลกระทบทั้งสิ้น

1.3.2 การประเมินประสิทธิผล เป็นการประเมินโดยตั้งคำถามว่า โครงการหรือสิ่งแทรกแซง บรรลุตอบสนองความต้องการจำเป็นของกลุ่มผู้รับประโยชน์ได้อย่างครอบคลุมหรือไม่

1.3.3 การประเมินความยั่งยืน เป็นการประเมินโดยตั้งคำถามว่า แนวทางการปฏิบัติอย่างเป็นระบบหรือเป็นทางการเกี่ยวกับการนำโครงการไปใช้ให้ประสบผลสำเร็จอย่างยั่งยืนคือ

อะไร คำถามดังกล่าวมุ่งพิจารณาประเมินความคงอยู่หรือความต่อเนื่องในการทำโครงการที่ประสบผลสำเร็จ ไปใช้ รวมถึงวิธีการในการรักษาไว้ซึ่งความสำเร็จของโครงการดังกล่าว

1.3.4 การประเมินการถ่ายทอดส่งต่อ เป็นการประเมินโดยตั้งคำถามว่า มีการนำโครงการ หรือ สิ่งแทรกแซงที่ประสบความสำเร็จไปประยุกต์หรือปรับปรุงใช้ในที่อื่น ๆ หรือไม่

จะเห็นว่ามิติการประเมินที่เพิ่มขึ้นทั้ง 4 ด้านจากการขยายการประเมินผลผลิตตามรูปแบบ การประเมิน CIPP เดิมนั้น แท้ที่จริงก็คือ การประเมินในส่วนที่สตัฟเฟิลบีมเรียกว่า “ผลลัพธ์” (Outcomes) ของโครงการนั่นเอง เพียงแต่เป็นการจำแนกและตั้งคำถามการประเมินให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนั้นวิธีการนำรูปแบบการประเมิน CIPPIEST ไปใช้จึงยังคงมีลักษณะเช่นเดียวกับการใช้รูปแบบ30 การประเมิน CIPP ที่กล่าวผ่านมาไม่ว่าจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับคุณค่าของรูปแบบการประเมินทั้งที่เป็น การประเมินเป็นระยะ ๆ และการประเมินสรุปรวม เหล่านี้เป็นต้น

1.4 สรุปการประเมินแบบ CIPP และ CIPPIEST รูปแบบการประเมิน CIPP และ CIPPIEST ที่นำมาใช้ในการประเมินสิ่งที่ได้รับการประเมินควรใช้ประเมินเป็นระยะ ๆ และประเมินสรุปรวมโดยใช้เทคนิควิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างหลากหลาย สอดคล้องกับประเด็นย่อย ๆ ที่ต้องการประเมินในแต่ละมิติ รวมทั้งใช้ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ สำหรับนำมาวิเคราะห์ สรุปตีความผลการประเมิน ทั้งนี้แหล่งที่มาของข้อมูลในการประเมินก็ต้อง เก็บรวบรวมหรือได้มาอย่างหลากหลาย ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด ทั้งที่เป็นทีมผู้ปฏิบัติงานในโครงการ ผู้รับผลประโยชน์จากโครงการ ผู้บริหารหรือผู้เป็นเจ้าของโครงการ รวมทั้งข้อมูลจากเอกสาร บันทึกต่าง ๆ ประกอบด้วยเช่นกัน

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

3.1 ความหมายของการบริการ

การบริการมีความหมายตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ.2530 คือ การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐโดยเฉพาะในลักษณะ งานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้าหรือผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการบริการให้แก่ผู้รับบริการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิด เกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

เวเบอร์ (Waber, 1996, p.98) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์จากประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล

หรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอ สนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

คอสเลอร์ (Kotler, 2000, pp. p.99) กล่าวว่า การบริการหมายถึงกิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งไม่สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนใด

การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ซึ่งมีผลต่อการออกแบบการดำเนินงานทางการตลาด ดังต่อไปนี้ (Kotler, 2010)

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือรู้สึกได้ก่อนการซื้อและไม่สามารถคาดเดาผลที่จะเกิดขึ้นได้ ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยงผู้ซื้อจะมองหาสัญญาณที่บ่งบอกถึงคุณภาพของการบริการ โดยจะพิจารณาจากสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและราคา ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างสิ่งเหล่านี้ขึ้นมาเพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้ซื้อ

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน นั่นคือ ไม่มีตัวสินค้าที่สามารถเก็บรักษา ทำการจำหน่ายและบริโภคทีหลังได้ ผู้ให้บริการหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้เพียงหนึ่งราย ทำให้เกิดปัญหาเรื่องข้อจำกัดด้านเวลาขึ้น ซึ่งกลยุทธ์ที่จะแก้ปัญหาดังกล่าวนั้นผู้ให้บริการอาจทำการขยายกลุ่มผู้ใช้บริการให้มีขนาดใหญ่ขึ้น และกำหนดมาตรฐานเวลาการให้บริการ ให้รวดเร็วซึ่งทำให้สามารถบริการลูกค้าได้ มากขึ้น

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการให้บริการมีความไม่แน่นอนสูง ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ตัวผู้ให้บริการ ช่วงเวลาที่ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการ ดังนั้น ธุรกิจที่เป็นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องควบคุมคุณภาพการให้บริการซึ่งสามารถทำได้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

3.1 การคัดเลือก และการอบรมการให้บริการแก่พนักงาน

3.2 กำหนดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบของธุรกิจ

3.3 การตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า จากการสอบถามความคิดเห็น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การให้บริการนั้นไม่สามารถเก็บได้เหมือนกับสินค้าอื่นซึ่งจะเกิดปัญหาขึ้นเมื่อความต้องการไม่แน่นอนทำให้เกิดเหตุการณ์การให้บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้าเกิดขึ้น ดังนั้น ธุรกิจที่ให้บริการจะต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อที่จะปรับความต้องการซื้อและการให้บริการให้ความสอดคล้องกัน เช่น การนำเอากลยุทธ์

การตั้งราคาที่แตกต่างกัน เพื่อให้เกิดความต้องการซื้ออย่างสม่ำเสมอ หรือการจ้างพนักงานเพิ่มชั่วคราวในช่วงเวลาที่มีจำนวนลูกค้ามากกว่าปกติ เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น

สุนันท์ บุญวโรดม (2543, หน้า 22) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์ (2544, หน้า 11) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น การบริการมีความหมายโดยรวม คือ

1. การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์หรือให้ความสะดวก
2. กิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่น ตามหน้าที่การงาน

ดวงตะวัน พงษ์รูป (2549, หน้า 26) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใดที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจด้านลักษณะเฉพาะตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่ กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของกับสินค้านั้น

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการคือกิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตนและสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพอใจให้กับผู้บริโภคได้ ซึ่งสินค้าเกี่ยวกับบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไปคือ การตัดสินใจซื้อบริการจะขึ้นอยู่กับความไว้วางใจของลูกค้า เป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ การผลิตและ

การบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ไม่สามารถกำหนดได้แน่นอนเก็บรักษาสินค้าไว้ไม่ได้ และไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ ผู้รับบริการทุกรายสามารถเข้าถึงบริการที่เหมือนกันได้เสมอ

3.2 ความสำคัญของการบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546, หน้า 14) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ในงานด้านต่าง ๆ อาจพิจารณาได้ 2 ด้าน ได้แก่ 1) ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร 2) ถ้าบริการไม่ดีจะเกิดผลเสียอย่างไร

1. การบริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบความพึงพอใจ ดังนี้

1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ

1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ

1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก

1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน

1.5 มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น แนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

1.6 มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. การบริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ คือ ความไม่ชอบ และความไม่พึงพอใจ ดังนี้

2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ

2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ

2.3 มีความผิดหวัง และไม่มาใช้บริการอีก

2.4 มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน

2.5 มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ที่กล่าวถึงข้างต้นจะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลมาจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากของการบริการ

3.3 ประเภทของการบริการ

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2547, หน้า 19) กล่าวว่า งานบริการ แบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่

1. การบริการโดยตรง เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการเฉพาะหน้า เช่น ขายของให้ จัดส่งให้ เป็นต้น

2. การบริการทางอ้อม เป็นการดำเนินการที่เป็นประโยชน์โดยไม่ได้สัมผัสเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการโดยตรง แต่ผู้รับบริการได้รับประโยชน์โดยอาจไม่เคยพบเห็นผู้ให้บริการเลย เช่น คนออกแบบตกแต่งห้อง ให้บริการความสวยความงาม ประโยชน์ใช้สอยของห้องมีการให้และการรับบริการระหว่างกัน

สรุปได้ว่า ผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญในการบริการทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด

4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545 เกิดขึ้นจากเหตุผลที่ต้องการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติส่งเสริมการฝึกอาชีพ พ.ศ.2537 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้สถานประกอบกิจการภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาฝีมือแรงงานให้มากยิ่งขึ้น โดยการใช้มาตรการจูงใจด้านการยกเว้นและลดหย่อนภาษีอากรรวมทั้งการให้สิทธิและประโยชน์ในด้านต่าง ๆ โดยปรับปรุงสิทธิและประโยชน์ให้มีความเหมาะสมและเพิ่มมากยิ่งขึ้น ในกรณีที่นายจ้างและลูกจ้างของตนเองและให้มีการจัดตั้งกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานเพื่อเป็นทุนหมุนเวียนในการใช้จ่ายเกี่ยวกับการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีการส่งเสริมในเรื่องมาตรฐานฝีมือแรงงาน

มาตรฐานฝีมือแรงงาน หมายถึง ข้อกำหนดทางวิชาการที่ใช้เป็นเกณฑ์วัดระดับฝีมือ ความรู้ความสามารถ และทัศนคติในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพในสาขาต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545 ประกอบด้วย

(1) ความรู้ (Knowledge) ซึ่งจำเป็นที่จะต้องนำมาใช้ในการทำงานได้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ

(2) ความสามารถ (Competency) เป็นการสะสมประสบการณ์จนเกิดความชำนาญ มีความสามารถเพียงพอที่จะทำงานได้อย่างมีคุณภาพตามข้อกำหนด ถูกขั้นตอน และเสร็จตามเวลาที่กำหนดไว้

(3) ทัศนคติ (Attitude) จะต้องมีจิตสำนึกในการทำงานที่ดี ประกอบด้วย จริยธรรมและจรรยาบรรณของวิชาชีพ

ซึ่งการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน จำแนกรายการสมรรถนะออกเป็นระดับต่าง ๆ ตามลำดับความยากง่ายของงานและตำแหน่งการจ้างงาน โดยมีกรอบดังนี้

ระดับ 1 หมายถึง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดด้วยความชำนาญภายใต้คำแนะนำของระดับ 2

ระดับ 2 หมายถึง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดด้วยความชำนาญได้อย่างมีคุณภาพ เชื่อถือได้ (Quality & Reliability) สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานได้ด้วยตนเองและสามารถควบคุมดูแลให้คำแนะนำ หรือให้คำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

ระดับ 3 หมายถึง สามารถปฏิบัติงานที่ซับซ้อน และมีส่วนร่วมในการวางแผนและควบคุมการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ความรู้ ทักษะหรือความสามารถในการแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง และสามารถสอนงานผู้ใต้บังคับบัญชาได้

ระดับ 4 หมายถึง ออกแบบระบบการปฏิบัติงาน สินค้า และบริการ การบริหารจัดการ วิเคราะห์ วางแผนการทำงาน ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานและแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยใช้องค์ความรู้และทักษะด้านอื่น ๆ มาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม

ระดับ 5 หมายถึง พัฒนาระบบงาน สินค้าและบริการ การบริหารจัดการองค์กร การทำงานและบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนสามารถสังเคราะห์และประเมินเพื่อแก้ไขวิกฤตปัญหาขององค์กร

ระดับ 6 หมายถึง กำหนดทิศทาง อนาคตและเปลี่ยนวัฒนธรรมขององค์กรได้อย่างเป็นที่ยอมรับในระดับองค์กรและสังคม พัฒนาระบบและสร้างนวัตกรรม

5. ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

5.1 ข้อมูลทั่วไปของจังหวัดสุพรรณบุรี

จังหวัดสุพรรณบุรี มีประชากรรวม 838,628 คน แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 10 อำเภอ 110 ตำบล 1,008 หมู่บ้าน โดยแบ่งเป็นเขตการปกครองส่วนท้องถิ่น 127 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาลเมือง 43 แห่ง เทศบาลตำบล 2 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 81 แห่ง จังหวัดสุพรรณบุรีมีผู้อยู่ในวัยทำงาน (ผู้มีอายุ 15 ปีขึ้นไป) 724,880 คน เป็นผู้อยู่ในกำลังแรงงาน 459,066 คน ผู้มีงานทำ 447,815 คน ผู้ว่างงาน 4,990 คน และผู้รอฤดูกาล 6,261 คน (รายงานสถานการณ์แรงงานจังหวัดสุพรรณบุรี รายปี 2563 : มกราคม – ธันวาคม 2563)

5.2 ข้อมูลทั่วไปของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ตั้งอยู่ที่ 13/1 หมู่ 4 ตำบลไผ่ขวาง อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี บนที่ดินสาธารณประโยชน์แปลง “ดอนโป่ง” เป็นหน่วยงานบริการราชการส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค สังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

5.3 อำนาจหน้าที่ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี

ภารกิจของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี คือ ดำเนินการพัฒนาฝีมือแรงงาน ให้กับประชากรที่มีอายุ ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป และทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ส่งเสริมให้สถานประกอบกิจการทั้งภาครัฐและเอกชนนำมาตรฐานฝีมือแรงงานไปใช้ ให้กับประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สายสวาท โสขวัญฟ้า (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิผลในการดำเนินงานของสภาวัฒนธรรมจังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2547 - 2549 ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า

1. การประเมินความเหมาะสมและประสิทธิผลของกระบวนการ (Process) ในการดำเนินงานของสภาวัฒนธรรมจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกเป็นการประเมินความเหมาะสมของกระบวนการด้านการบริหารและการจัดการ ด้านการประสานงาน ด้านการงบประมาณ โดยรวมมีความเหมาะสมและประสิทธิผลสอดคล้องกับเกณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง

2. การประเมินประสิทธิผลของผลผลิต (Product) ตามภารกิจของสภาวัฒนธรรมจังหวัดสมุทรปราการ ในการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ/งาน/กิจกรรมตามภารกิจ 2 ด้าน คือ ด้านศาสนา ด้านศิลปะและวัฒนธรรม ด้วยการประเมินเชิงสรุปรวม (Summative Evaluation) พบว่าโดยรวมมีความเหมาะสมและประสิทธิผลสอดคล้องกับเกณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง และการประเมินประสิทธิผลสืบเนื่องจากการดำเนินงานโครงการ/งาน/กิจกรรมที่เกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมาย พบว่าโดยรวมมีความเหมาะสมและประสิทธิผลสอดคล้องกับเกณฑ์อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ โครงการด้านศาสนา กลุ่มเป้าหมายมีความคิดเห็นว่า สภาวัฒนธรรมอำเภอมีการให้ความรู้ความเข้าใจในสาระของโครงการ ความตระหนักและศรัทธาต่อสาระและประโยชน์ของโครงการ/งาน/กิจกรรม อยู่ในระดับมาก และโครงการด้านศิลปะและวัฒนธรรม กลุ่มเป้าหมายมีความคิดเห็นว่า สภาวัฒนธรรมอำเภอมีการให้ความรู้ความเข้าใจในสาระของโครงการ การนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันอยู่ในระดับมากเช่นกัน จากผลการประเมินในด้านต่าง ๆ ทำให้สามารถสรุปผลการประเมินในภาพรวมได้ว่า ประสิทธิผลในการดำเนินงานของสภาวัฒนธรรมจังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2547 – 2549 มีประสิทธิผลในการดำเนินงานผ่านเกณฑ์ คือ อยู่ในระดับปานกลาง และเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด สภาวัฒนธรรมจังหวัดสมุทรปราการควรมีการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานโดยเปิดโอกาสให้เครือข่าย เครือญาติภาคีสมาชิกและประชาชนทั่วไปสามารถเข้ามามีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการดำเนินงานวัฒนธรรมของท้องถิ่นและของจังหวัดร่วมกันอย่างกว้างขวางและทั่วถึง ด้วยการสร้างแรงจูงใจ สร้างความรู้ ความเข้าใจและตระหนักในคุณค่าและความสำคัญของวัฒนธรรมและงานวัฒนธรรม ต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของวัตถุประสงค์และหน้าที่ต่าง ๆ ที่ไม่ขัดกับมูลเหตุจูงใจความประสงค์และความสามารถของเครือข่ายเครือญาติภาคีสมาชิก มีการประชุมปรึกษาหารือกันเป็นเนืองนิจ การดำเนินงานวัฒนธรรมที่เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นควรเพื่อแก้ปัญหาสังคมของท้องถิ่นและเพื่อพัฒนาวิถีชีวิตของคนในท้องถิ่น ส่วนในด้านผลผลิตควรปรับส่วนที่ก้าวหน้าของวัฒนธรรมตะวันตกกับวัฒนธรรมพื้นบ้านให้เข้า

กันให้ได้ วัฒนธรรมพื้นบ้านไม่ใช่เพื่อชาวบ้านเพื่อชาวนาเท่านั้น แต่เพื่อพ่อค้าด้วยวัฒนธรรมพื้นบ้านไทยจึงควรเป็นวัฒนธรรมของหลายชนชั้น ควรสร้างภูมิต้านทานแก่นักเรียน นักศึกษา เยาวชน ประชาชนเพื่อให้สามารถต่อสู้กับกระแสวัฒนธรรมให้สามารถเลือกสรร กลั่นกรองวัฒนธรรมจากต่างชาติมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตแบบไทยได้อย่างเหมาะสมและไม่อาจปล่อยให้เป็นบทบาทหน้าที่ของภาครัฐแต่เพียงลำพังอีกต่อไป

ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา โดยดำเนินการวิจัยส่วนงานให้บริการทั้งหมด 5 ส่วนงามคือ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส งานทะเบียนราษฎร์ ศูนย์บริการสาธารณสุขเตาหลวง และศูนย์บริการสาธารณสุขสระเกษ ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลนครสงขลา อยู่ในระดับดีมาก ในส่วนของกองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส และงานทะเบียนราษฎร์ ไม่พบปัญหาและอุปสรรคจากการรับบริการ รวมถึงไม่พบ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการแต่อย่างใด ส่วนหน่วยงานที่มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการคือศูนย์บริการสาธารณสุขเตาหลวง โดยให้เพิ่มที่จอดรถในการให้บริการ อยากให้เพิ่มพื้นที่ในการอก่อนการตรวจ เพิ่มพัดลม เพราะแออัด

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า

นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละประเภทหน้าเคาน์เตอร์การให้บริการ ด้านการดำเนินการ ด้านลักษณะการให้บริการ ด้านการบริหารดำเนินงาน ด้านเทคโนโลยี โดยรวมเฉลี่ยแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก

กลุ่มตัวอย่างได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมโดยเรียงลำดับดังนี้

1. ควรมีการปรับปรุงความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ตให้เหมาะสมกับการใช้งาน

2. ควรมีการปรับปรุงระบบการลงทะเบียนเรียนให้เหมาะสม เนื่องจากช่วงการลงทะเบียนจะเกิดปัญหาของระบบอินเตอร์เน็ตล่มบ่อยมาก

3. ควรขยายเวลาชำระค่าเทอมโดยไม่เสียค่าปรับ

4. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ทั่วถึง

5. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

6. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรยิ้มแย้ม แจ่มใส

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลวังดินในภาพรวมแล้ว ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.60 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และด้านงานสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 84.00

2. งานด้านสาธารณสุข คิด เป็นร้อยละ 83.80

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 83.60

4. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยน้อยสุด คิดเป็น ร้อยละ 83.40

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษา

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาการประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี คือ ผู้เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ในปีงบประมาณ 2563 จำนวน 1,097 คน มีรายละเอียดดังนี้

1. สาขาอาชีพช่างไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ จำนวน 577 คน
2. สาขาอาชีพช่างอุตสาหการ จำนวน 282 คน
3. สาขาอาชีพเครื่องกล จำนวน 214 คน
4. สาขาอาชีพช่างก่ออิฐ จำนวน 24 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่าง เป็นการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากการอ่านตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เครจซี่และมอร์แกน ขนาดประชากรจำนวน 1,097 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 285 คน ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย ผู้เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ จำนวน 285 คน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling)

ขั้นตอนที่ 1 เป็นการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลากสาขาสาขาอาชีพช่างไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ ได้แก่ สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคารและสาขาช่างเครื่องปรับอากาศในบ้านและการพาณิชย์ขนาดเล็ก สาขาอาชีพช่างอุตสาหการ ได้แก่ ช่างควบคุมเครื่องกลึง CNC และสาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ สาขาอาชีพเครื่องกล ช่างซ่อมรถยนต์และสาขาช่างบำรุงรักษารถยนต์ และสาขาอาชีพช่างก่ออิฐ ได้แก่ สาขาช่างก่ออิฐ ได้แก่ ช่างก่ออิฐ

ขั้นตอนที่ 2 เป็นการสุ่มแบบช่วงชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสาขาอาชีพ ทั้งหมด 285 คน

ขั้นตอนที่ 3 เป็นการสุ่มแบบบังเอิญหรือตามสะดวก (Convenience Sampling) รวมทั้งหมด 285 คน รายละเอียดดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. สาขาอาชีพอาชีพช่างไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์		
- ผู้เข้ารับการทดสอบสาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร	257	106
- ผู้เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเครื่องปรับอากาศในบ้านและการพาณิชย์ขนาดเล็ก	78	32
2. สาขาอาชีพช่างอุตสาหการ		
- ผู้เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเครื่องกลึง CNC	175	72
- ผู้เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ	27	11
3. สาขาอาชีพเครื่องกล		
- ผู้เข้ารับการทดสอบสาขาช่างซ่อมรถยนต์	50	21
- ผู้เข้ารับการทดสอบสาขาช่างบำรุงรักษารถยนต์	80	33
4. สาขาอาชีพช่างก่ออิฐ		
- ผู้เข้ารับการทดสอบข่างก่ออิฐ	24	10
รวมทั้งสิ้น	691	285

ข้อมูลดังกล่าว ได้จากการคำนวณ ดังต่อไปนี้

1. จากการอ่านตารางกลุ่มตัวอย่าง ของเครจซีและมอร์แกน ขนาดประชากร จำนวน 1,097 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 285 คน

2. จากการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนแต่ละสาขาอาชีพ และใช้สูตรในการคำนวนหาสัดส่วนของจำนวกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสาขาอาชีพ ดังนี้

$$ni = Ni\frac{n}{N}$$

n_i = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภท

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

N_i = จำนวนประชากรของแต่ละประเภท

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

2.1 สาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร จำนวนประชากร 257 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 106 คน คำนวณจาก

$$ni = 257\frac{285}{691}$$ =106.00

2.2 สาขาช่างเครื่องปรับอากาศในบ้านและการพาณิชย์ขนาดเล็ก จำนวนประชากร 78 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 32 คน คำนวณจาก

$$ni = 78\frac{285}{691}$$ =32.17

2.3 สาขาช่างเครื่องกลึง CNC จำนวนประชากร 175 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 72 คน คำนวณจาก

$$ni = 175\frac{285}{691}$$ =72.18

2.4 สาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ จำนวนประชากร 27 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 11 คน คำนวณจาก

$$ni = 27\frac{285}{691}$$ =11.14

2.5 สาขาช่างซ่อมรถยนต์ จำนวนประชากร 50 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 21 คน คำนวณจาก

$$ni = 50\frac{285}{691}$$ =20.62

2.6 สาขาช่างบำรุงรักษารถยนต์ จำนวนประชากร 80 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 33 คน คำนวณจาก

$$ni = 80\frac{285}{691}$$ =33.00

2.7 ช่างก่ออิฐ จำนวนประชากร 24 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 10 คน คำนวณจาก

$$ni = 24\frac{285}{691}$$ =9.90

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการเชิงประเมินโดยใช้แบบสอบถาม ประชากร ได้แก่ เป้าหมายในการดำเนินการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานตามของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ 2563 จำนวน 1,097 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากการอ่านตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน ขนาดประชากรจำนวน 1,097 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 285 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบสำรวจรายการ (Check List) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับตัวแปรอิสระต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา ประสบการณ์การทำงาน เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานสาขา จำนวนครั้งในการรับบริการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบริบท 2) ด้านปัจจัยนำเข้า 3) ด้านกระบวนการดำเนินงานการให้บริการ 4) ด้านผลผลิตการให้บริการทดสอบฝีมือแรงงานมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการทดสอบฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการ โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาเทคนิคและวิธีการสร้างแบบสอบถามจากงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับปัจจัย หรือตัวแปรต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. รวบรวมข้อมูลที่จะใช้ในการสร้างแบบสอบถาม โดยศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร เอกสารและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ

3. ศึกษาสภาพความเป็นจริงของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี เกี่ยวกับภารกิจ หน้าที่ ความรับผิดชอบ ทรัพยากร สารนิเทศ การให้บริการ ตลอดจนพัฒนาการในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4. สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสอดคล้องกับปัจจัยหรือตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง แล้วนำไปให้ผู้มีประสบการณ์และเชี่ยวชาญได้ตรวจสอบและแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามฉบับร่าง จากนั้นจึงนำมาปรับปรุงแก้ไขและพิมพ์เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ต่อไป

5. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

6. จัดทำร่างแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน (รายชื่อตามภาคผนวก) เพื่อพิจารณาตรวจสอบความครอบคลุมและความถูกต้องของเนื้อหา และสำนวนภาษาแล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขข้อมูล

8. นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาเสนอแนะไปทดลองใช้ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (Try Out) จำนวน 30 คน ประกอบด้วย

- สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร จำนวน 10 คน
- สาขาช่างเครื่องปรับอากาศในบ้านและการพาณิชย์ขนาดเล็ก จำนวน 12 คน
- สาขาช่างบำรุงรักษารถยนต์ จำนวน 8 คน

เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ของ แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach,1990) (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544)

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
มากกว่า 0.90	ดีมาก
มากกว่า 0.80	ดี
มากกว่า 0.70	พอใช้
มากกว่า 0.60	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า 0.50	ต่ำ
น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 0.50	ไม่สามารถรับได้

พบว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.856 ซึ่งผลความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดี จึงนำแบบสอบถามที่ผ่านการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือแล้วนำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง

9. นำแบบสอบถามที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไข ให้มีความเที่ยงตรงและค่าความเชื่อมั่นตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อให้ความสมบูรณ์และครอบคลุมกับวัตถุประสงค์มากขึ้น และนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

3. การเก็บรวมรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ใช้แบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูลจากเป้าหมายในการดำเนินการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานตามของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ 2563 จำนวน 1,097 คน โดยใช้ชุดคำถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ระดับประสิทธิผลการให้บริการ ปัญหาและแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการ

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษา ค้นคว้าข้อมูลต่าง ๆ จากอินเตอร์เน็ต บทความ วรรณกรรม งานวิจัยต่างๆ ข้อมูลทางเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ผู้ศึกษาจะวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยแบ่งเป็น

4.1.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามโดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

4.1.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามโดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในด้านของภาพรวมและรายข้อ จากนั้นนำค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับเห็นด้วยมากที่สุด (Strongly agree)
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับเห็นด้วยมาก (Agree)
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับเห็นด้วยปานกลาง (Neither agree nor disagree)
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับเห็นด้วยน้อย (Disagree)
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด (Strongly disagree)

4.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติอนุมาน (inferential statistic) ประกอบด้วยการทดสอบ ที (t-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One Way ANOVA)

4.3 เกณฑ์การประเมิน

เกณฑ์การประเมินตามตัวแบบ(CIPP Model) กำหนดไว้ดังนี้ (เฉลิมพงศ์ มีสมนัย (2560)

1. การประเมินบริบท ประเมินจากสภาพแวดล้อมการดำเนินงานด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน โดยกำหนดระดับการประเมินความคิดเห็นโดยใช้เกณฑ์การตัดสินระดับมากขึ้นไป (มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 ขึ้นไปจากการประเมิน 5 ระดับ) ถือว่าผ่านการประเมิน

2. การประเมินปัจจัยนำเข้า ประเมินจากปัจจัยนำเข้าเพื่อการดำเนินงานด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน โดยกำหนดระดับการประเมินความคิดเห็นโดยใช้เกณฑ์การตัดสินระดับมากขึ้นๆไป (มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 ขึ้นไปจากการประเมิน 5 ระดับ) ถือว่าผ่านการประเมิน

3. การประเมินกระบวนการดำเนินงาน ประเมินจากกระบวนการดำเนินงานด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงงาน โดยกำหนดระดับการประเมินความคิดเห็นโดยใช้เกณฑ์การตัดสินระดับมากขึ้นๆไป (มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 ขึ้นไปจากการประเมิน 5 ระดับ) ถือว่าผ่านการประเมิน

4. การประเมินผลผลิต ประเมินจากคุณภาพของการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน โดยกำหนดระดับการประเมินความคิดเห็นโดยใช้เกณฑ์การตัดสินระดับมากขึ้นๆไป (มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 ขึ้นไปจากการประเมิน 5 ระดับ) ถือว่าผ่านการประเมิน

4.4 การหาค่าความถี่และค่าร้อยละ สำหรับการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) สำหรับปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

4.5 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

4.5.1 ใช้ค่าความถี่ (Frequency value) เป็นการแสดงค่าความถี่ของข้อมูลที่เก็บมาได้โดยแสดงเป็นจำนวนและร้อยละ (%)

4.5.2 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์รายละเอียดการคำนวณหาสัดส่วนของข้อมูลในแต่ละตัวเปรียบเทียบกับข้อมูลรวมทั้งหมด โดยให้ข้อมูลรวมทั้งหมดมีค่าเป็นร้อย

4.5.3 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) **($\bar{X}$)** วิเคราะห์หาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

สูตรคำนวณ

$$\overline{X} = \frac{\sum X}{N}$$

$\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

$\sum X$ แทน ผลรวมของจำนวนข้อมูล (ความถี่) ที่ต้องการนำมาหาค่าร้อยละ

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

4.5.4 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อตรวจสอบการกระจายตัว

สูตรคำนวณ

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของกำลังสองของคะแนน

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

4.5.5ใช้สถิติอนุมาน (inferential statistic) ประกอบด้วยการทดสอบ ที (t-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “การประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี” ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานเพื่อที่จะตอบคำถามในการศึกษาว่าเป็นไปตามสมมติฐานหรือไม่ โดยทำการส่งแบบสอบถามไปยังผู้เข้ารับบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ 2563 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 1,097 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากการอ่านตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน ขนาดประชากรจำนวน 1,097 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 285 คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้ทำการส่งแบบสอบถามไปยังผู้เข้ารับบริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ 2563 จำนวน 285 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	272	95.40
หญิง	13	4.60
รวม	285	100.00

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 285 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 95.40 ส่วนที่เหลือเป็นเพศหญิงจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	44	15.44
20-30 ปี	114	40.00
31-40 ปี	63	22.11
41-50 ปี	46	16.14
มากกว่า 50 ปี	18	6.31
รวม	285	100.00

จากตารางที่ 4.2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 285 คน พบว่าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 อายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 22.11 อายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 16.14 อายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 15.44 และอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.31

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการทำงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
3. สถานภาพการทำงาน		
มีงานทำ	200	70.20
ไม่มีงานทำ	10	3.50
นักเรียน/นักศึกษา	75	26.30
รวม	285	100.00

จากตารางที่ 4.3 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการทำงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 285 คน พบว่าส่วนใหญ่มีงานทำ จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 70.20 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 และไม่มีงานทำ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่า ม.3	24	8.42
ม.3	33	11.58
ม.6	30	10.53
ปวช.	55	19.29
ปวส.	102	35.79
ปริญญาตรี	40	14.04
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	1	0.35
รวม	285	100.00

จากตารางที่ 4.4 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 285 คน พบว่าส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับชั้น ปวส. จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 35.79 ระดับชั้น ปวช. จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 19.29 ระดับชั้นปริญญาตรี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 14.04 ระดับชั้น ม.3 จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.58 ระดับชั้น ม.6 จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53 ต่ำกว่า ม.3 จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.42 และสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.35

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	11	3.86
พนักงานภาคเอกชน	168	58.95
เจ้าของ	6	2.10
นักศึกษา	77	27.02
อิสระ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ รับจ้าง/รับเหมา	16	5.62
เกษตรกรรม	1	0.35
อื่น ๆ	6	2.10
รวม	285	100.00

จากตารางที่ 4.5 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 285 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นพนักงานภาคเอกชน จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 58.95 นักศึกษา จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 27.02 อาชีพอิสระ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ รับจ้าง/รับเหมา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.62 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.86 เจ้าของ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10 และอื่น ๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10 ส่วนที่เหลือเป็นเกษตรกรรม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.35

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
6. ภูมิลำเนา		
ในจังหวัดสุพรรณบุรี	109	38.25
จังหวัดอื่น ๆ (กาญจนบุรี, กรุงเทพมหานคร, กำแพงเพชร, ขอนแก่น, ฉะเชิงเทรา, ชัยนาท, ชุมพร, ชลบุรี, เชียงราย, เชียงใหม่, ตรัง, ตาก, นครปฐม, นครราชสีมา, นครศรีธรรมราช, นครสวรรค์, นนทบุรี, บุรีรัมย์, ปทุมธานี, ปราจีนบุรี, พระนครศรีอยุธยา, พิจิตร, ภูเก็ต, ยโสธร, ระนอง, ระยอง, ร้อยเอ็ด, ศรีษะเกษ, สกลนคร, สมุทรปราการ, สมุทรสาคร, สระบุรี, สระแก้ว, สุราษฎร์ธานี, สุรินทร์, สิงห์บุรี, อ่างทอง, อำนาจเจริญ, อุดรธานี, อุบลราชธานี, อุตรดิตถ์)	176	61.75
รวม	285	100.00

จากตารางที่ 4.6 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามภูมิลำเนา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 285 คน พบว่าส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดอื่น ๆ (กาญจนบุรี, กรุงเทพมหานคร, กำแพงเพชร, ขอนแก่น, ฉะเชิงเทรา, ชัยนาท, ชุมพร, ชลบุรี, เชียงราย, เชียงใหม่, ตรัง, ตาก, นครปฐม, นครราชสีมา, นครศรีธรรมราช, นครสวรรค์, นนทบุรี, บุรีรัมย์, ปทุมธานี, ปราจีนบุรี, พระนครศรีอยุธยา, พิจิตร, ภูเก็ต, ยโสธร, ระนอง, ระยอง, ร้อยเอ็ด, ศรีษะเกษ, สกลนคร, สมุทรปราการ, สมุทรสาคร, สระบุรี, สระแก้ว, สุราษฎร์ธานี, สุรินทร์, สิงห์บุรี, อ่างทอง, อำนาจเจริญ, อุดรธานี, อุบลราชธานี, อุตรดิตถ์) จำนวน 176 คน คิดเป็น ร้อยละ 61.75 และจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 38.25

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
7. ประสบการณ์ในการทำงาน		
ไม่มีประสบการณ์	81	28.42
ต่ำกว่า 1 ปี	13	4.56
1-5 ปี	144	50.53
6-10 ปี	16	5.61
มากกว่า 10 ปี	31	10.88
รวม	285	100.00

จากตารางที่ 4.7 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 285 คน พบว่าส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 5 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 50.53 ไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 28.42 มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 10.88 มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 – 10 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.61 และมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.56

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาช่าง
ที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
8. สาขาอาชีพที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ		
สาขาอาชีพช่างไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์		
- สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร	106	37.19
- สาขาช่างเครื่องปรับอากาศในบ้านและการพาณิชย์ขนาดเล็ก	32	11.23

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สาขาอาชีพช่างอุตสาหการ		
- สาขาช่างเครื่องกลึง CNC	72	25.26
- สาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ	11	3.86
ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สาขาอาชีพเครื่องกล		
- สาขาช่างซ่อมรถยนต์	21	7.37
- สาขาช่างบำรุงรักษารถยนต์	33	11.58
สาขาอาชีพช่างก่อสร้าง		
- สาขาช่างก่ออิฐ	10	3.51
รวม	285	100.00

จากตารางที่ 4.8 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขาช่างที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 285 คน พบว่าส่วนใหญ่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานสาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคารจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 37.19 สาขาช่างเครื่องกลึง CNC จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 25.26 สาขาช่างบำรุงรักษารถยนต์จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.58 สาขาช่างครื่องปรับอากาศในบ้านและการพาณิชย์ขนาดเล็กจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 11.23 สาขาช่างซ่อมรถยนต์จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.37 สาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.86 และสาขาช่างก่ออิฐจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.51

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ เป็นครั้งที่

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
9. การเข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ เป็นครั้งที่		
ครั้งที่ 1	259	90.88
ครั้งที่ 2	25	8.77
ครั้งที่ 3	1	0.35
รวม	285	100.00

จากตารางที่ 4.9 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ เป็นครั้งที่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 285 คน พบว่าส่วนใหญ่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติเป็นครั้งที่ 1 จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 90.88 เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติเป็นครั้งที่ 2 จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.77 และเข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติเป็น ครั้งที่ 3 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.35

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

1. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลการดำเนินงาน แสดงได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตการให้บริการ

ระดับประสิทธิผลการให้บริการ	ระดับความเหมาะสม			ผลการประเมินตามเกณฑ์
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	
1. สภาวะแวดล้อมในการให้บริการ	4.02	0.64	มาก	ผ่าน
2. ปัจจัยนำเข้า	4.48	0.55	มาก	ผ่าน
3. กระบวนการให้บริการ	3.92	0.81	มาก	ผ่าน
4. ผลผลิตการให้บริการ	4.48	0.55	มาก	ผ่าน
รวม	4.23	0.64	มาก	ผ่าน

จากตารางที่ 4.10 การประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าในภาพรวมมีประสิทธิผลในระดับมาก($\bar{X}$=4.23) ผ่านเกณฑ์ประเมินจากเกณฑ์การตัดสินระดับมากขึ้นไปโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 ขึ้นไปจากการประเมิน 5 ระดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าปัจจัยนำเข้า ผลผลิตการให้บริการ สภาวะแวดล้อมในการให้บริการ และกระบวนการให้บริการมีประสิทธิผลการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X}$=4.48, 4.48, 4.02 และ 3.92) ตามลำดับ ถือว่า ผ่านเกณฑ์ประเมิน

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีด้านสภาวะแวดล้อมแสดงได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อมในการให้บริการ

ระดับประสิทธิผลการให้บริการด้านสภาวะแวดล้อมในการให้บริการ	ระดับความเหมาะสม			ผลการประเมินตามเกณฑ์
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	
1. การเดินทางมารับบริการเป็นไปได้อย่างสะดวก	3.77	0.71	มาก	ผ่าน
2. การสื่อสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลการดำเนินงานทดสอบครบถ้วน ถูกต้อง	3.94	0.65	มาก	ผ่าน
3. มีจุดบริการ ประชาสัมพันธ์เข้าถึงได้ง่าย	3.92	0.64	มาก	ผ่าน
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ รวดเร็ว แจ้งข้อมูลครบถ้วน	4.45	0.57	มาก	ผ่าน
รวม	4.02	0.64	มาก	ผ่าน

จากตารางที่ 4.11 การประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานด้านสภาวะแวดล้อมผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าในภาพรวมมีประสิทธิผลในระดับมาก ($\bar{x}$=4.02) ผ่านเกณฑ์ประเมิน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ รวดเร็ว แจ้งข้อมูลครบถ้วน การสื่อสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลการดำเนินงานทดสอบครบถ้วน ถูกต้องมีจุดบริการ ประชาสัมพันธ์เข้าถึงได้ง่าย และการเดินทางมารับบริการเป็นไปได้อย่างสะดวกมีผลการประเมินอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{x}$=4.45, 3.94, 3.92 และ 3.77) ตามลำดับ ถือว่าทุกข้อ ผ่านเกณฑ์ประเมิน

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านปัจจัยนำเข้า

ระดับประสิทธิผลการให้บริการด้านปัจจัยนำเข้า	ระดับความเหมาะสม			ผลการประเมินตามเกณฑ์
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	
5. มีงบประมาณเพียงพอในการให้บริการ	4.29	0.60	มาก	ผ่าน
6. ความพร้อมเครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการ	4.46	0.58	มาก	ผ่าน
7. การปฏิบัติงานของผู้ทดสอบมีมารยาท เอาใจใส่	4.57	0.51	มาก	ผ่าน
8. ผู้ทดสอบสามารถสื่อสารกับผู้เข้ารับการทดสอบให้เข้าใจเนื้อหา โจทย์คำถาม และขั้นตอนการทดสอบ	4.61	0.50	มาก	ผ่าน
รวม	4.48	0.55	มาก	ผ่าน

จากตารางที่ 4.12 การประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานด้านปัจจัยนำเข้า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าในภาพรวมมีประสิทธิผลในระดับมาก ($\bar{X}$=4.48) ผ่านเกณฑ์ประเมิน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ทดสอบสามารถสื่อสารกับผู้เข้ารับการทดสอบให้เข้าใจเนื้อหา โจทย์คำถาม และขั้นตอนการทดสอบ การปฏิบัติงานของผู้ทดสอบมีมารยาท เอาใจใส่ ความพร้อมเครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการ และ มีงบประมาณเพียงพอในการให้บริการ มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X}$=4.61, 4.57, 4.46 และ 4.29) ตามลำดับ ถือว่าทุกข้อผ่านเกณฑ์ประเมิน

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ

ระดับประสิทธิผลการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความเหมาะสม			ผลการประเมินตามเกณฑ์
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	
9. มีการวางแผนดำเนินงานกิจกรรม	4.29	0.58	มาก	ผ่าน
10. ความเหมาะสมของระยะเวลาดำเนินงาน	4.31	0.56	มาก	ผ่าน
11. วิธีดำเนินงาน/ขั้นตอนการดำเนินงานยุ่งยาก ซับซ้อน	2.91	1.36	ปานกลาง	ไม่ผ่าน
12. การติดตามผลการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน	4.17	0.74	มาก	ผ่าน
รวม	3.92	0.81	มาก	ผ่าน

จากตารางที่ 4.13 การประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานด้านกระบวนการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าในภาพรวมมีประสิทธิผลในระดับมาก($\bar{X}$=3.92) ผ่านเกณฑ์ประเมิน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีผลการประเมินอยู่ในระดับมากในด้านความเหมาะสมของระยะเวลาดำเนินงาน มีการวางแผนดำเนินงานกิจกรรมและการติดตามผลการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน ($\bar{X}$= 4.31, 4.29, และ 4.17) ตามลำดับ ถือว่าทุกข้อผ่านเกณฑ์ประเมิน สำหรับในส่วนที่เกี่ยวกับวิธีดำเนินงาน/ขั้นตอนการดำเนินงานยุ่งยาก ซับซ้อนนั้นพบว่ามีประสิทธิผลในระดับปานกลาง ($\bar{X}$= 2.91) ถือว่าไม่ผ่านประเมินตามเกณฑ์ แสดงว่าในความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานมีความยุ่งยาก มีขั้นตอนการดำเนินงานที่มีรายละเอียดและซับซ้อน สร้างความยุ่งยากต่อการทดสอบฝีมือแรงงาน แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาประกอบกับค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีค่าเท่ากับ 1.36 แสดงว่าในการตอบแบบสอบถามในข้อคำถามนี้ผู้ตอบมีความเห็นที่แตกต่างกันมาก มีทั้งส่วนที่เห็นว่าเป็นขั้นตอนการดำเนินงานที่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีส่วนที่เห็นว่าเป็นขั้นตอนที่ไม่มีความยุ่งยาก ซับซ้อนรวมอยู่ด้วย

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านผลผลิตการให้บริการ

ระดับประสิทธิผลการให้บริการด้านผลผลิตการให้บริการ	ระดับความเหมาะสม			ผลการประเมินตามเกณฑ์
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	
13. ความเป็นกลาง ความเป็นธรรม ความเที่ยงตรง และความน่าเชื่อถือของกระบวนการทดสอบ	4.51	0.54	มากที่สุด	ผ่าน
14. ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน	4.45	0.58	มาก	ผ่าน
15. ความเหมาะสมของวิธีการ และเนื้อหาที่นำมาใช้ในการทดสอบ	4.48	0.53	มาก	ผ่าน
16. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการจัดสอบ	4.45	0.53	มาก	ผ่าน
17. ความสะดวกในการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	4.51	0.58	มากที่สุด	ผ่าน
รวม	4.48	0.81	มาก	ผ่าน

จากตารางที่ 4.14 การประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานด้านผลผลิตการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าในภาพรวมมีประสิทธิผลในระดับมาก($\bar{X}$=4.48) ผ่านเกณฑ์ประเมิน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุดในข้อความเป็นกลาง ความเป็นธรรม ความเที่ยงตรง และความน่าเชื่อถือของกระบวนการทดสอบ และข้อความสะดวกในการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ($\bar{X}$= 4.51 และ 4.51) ตามลำดับ ถือว่าผ่านเกณฑ์ประเมินทั้ง 2 ข้อ สำหรับในข้อ15. ความเหมาะสมของวิธีการ และเนื้อหาที่นำมาใช้ในการทดสอบ 14. ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน และ 16. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการจัดสอบนั้นพบว่ามีประสิทธิผลในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.48, 4.45 และ 4.45) ตามลำดับ ถือว่าผ่านประเมินตามเกณฑ์ทั้ง 3 ข้อ

3. การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ให้แสดงในรูปตารางดังต่อไปนี้

3.1 การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี

ตารางที่ 4.15 แสดงปัญหาและอุปสรรคการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี

ปัญหาและอุปสรรค การให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ	จำนวน ผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
1) ไม่มีปัญหาและอุปสรรค, ไม่พบบัญหาและอุปสรรคใดๆ, เป็นระเบียบดีอยู่แล้ว, ที่ทำก็ดีอยู่แล้วครับ, ขอบพระคุณอาจารย์และบุคคลากรทุกฝ่ายที่จัดดำเนินการทดสอบมาตราฐานฝีมือแรงงานที่ สพร.2 เป็นไปด้วยดียิ่งครับ, มีที่พักให้ด้วย	6	42.88
2) เจ้าหน้าที่ดีพร้อม ให้กระทรวงสนับสนุนอุปกรณ์ให้มาก	1	7.14
3) ข่าวสารได้มีการแจ้งล่วงหน้าในเวป	1	7.14
4) ให้ใช้ข้อมูลในการทดสอบร่วมสมัยให้ใหม่ขึ้นมากครับ	1	7.14
5) ปัญหาทางข้อมูลเก่าเกินไป	1	7.14
6) ระบบคอมพิวเตอร์ (ยังขาดความทันสมัย)	1	7.14
7) บางครั้งอาจติดขัดเรื่องงบประมาณในการจัดทดสอบมาตรฐานฯ	1	7.14
8) ทำตามนโยบายภาครัฐมากเกินบางครั้งผู้เข้าทดสอบมาเป็นกลุ่มจะผ่านเพราะ....อะไร?	1	7.14
9) ระบบ..คือ..อะไร?พวกท่านควรเกาะติดผู้ผ่านการประเมินว่าใครมีใบขับขี่บ้างไม่ใช่รุ่นแล้วรุ่นเล่าตามประกาศกระทรวง	1	7.14
รวม	14	100.00

จากตารางที่ 4.15 การตอบแบบสอบถามเรื่องปัญหาและอุปสรรคการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีนั้น มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 14 คน ส่วนใหญ่เห็นว่า ในด้านสภาวะแวดล้อมในการให้บริการนั้น ผู้ตอบได้ขอบพระคุณอาจารย์และบุคคลากรทุกฝ่ายที่จัดดำเนินการทดสอบมาตราฐานฝีมือแรงงานที่ สพร.2 เป็นไปด้วยดียิ่ง ในด้านปัจจัยนำเข้านั้นผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าวิธีการดำเนินการทดสอบ

เป็นระเบียบดีอยู่แล้วรวมทั้งกระทรวงแรงงานได้สนับสนุนอุปกรณ์เกี่ยวกับการทดสอบฯ จำนวนมาก อีกทั้งยังได้จัดที่พักให้ให้แก่ผู้เข้ารับการทดสอบอีกด้วย, ในด้านกระบวนการให้บริการนั้นผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าไม่มีปัญหาและอุปสรรคหรือประสบกับบัญหาและอุปสรรคใด ๆ และในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็เห็นว่าเต็มใจให้บริการเป็นอย่างดี, ในด้านของผลผลิตการให้บริการโดยรวมนั้นผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าที่ทำก็ดีอยู่แล้ว และบางคนเห็นว่ามีข่าวสารการทดสอบฝีมือแรงงานที่เป็นการแจ้งล่วงหน้าในเวปไซต์ของหน่วยงาน และหน่วยงานให้ใช้ข้อมูลในการทดสอบร่วมสมัยให้ใหม่ขึ้นมาก รวมจำนวน 6 คน แต่มีผู้ตอบแบบสอบถามบางรายเห็นว่าในด้านปัจจัยนำเข้านั้นระบบคอมพิวเตอร์ยังขาดความทันสมัย และบางครั้งอาจติดขัดเรื่องงบประมาณในการจัดทดสอบมาตรฐานฯ และในด้านกระบวนการให้บริการนั้นผู้ตอบแบบสอบถามประสบกับปัญหาทางด้านข้อมูลที่เก่าเกินไป

3.2 แนวทางและวิธีการแก้ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี

ตารางที่ 4.16 แสดงแนวทางและวิธีการแก้ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี

แนวทางและวิธีการแก้ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
1) มีการคอนเฟิร์มกับผู้ทดสอบว่าจะมารวมทดสอบตามนัดหรือไม่	1	33.33
2) ให้ความรู้และทักษะแก่ผู้เข้าทดสอบด้านต่าง ๆ	1	33.33
3) เพิ่มงบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์และสิ่งจำเป็น	1	33.33
รวม		100.00

จากตารางที่ 4.16 การตอบแบบสอบถามเรื่องแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี นั้น มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 3 คน ส่วนใหญ่เห็นว่า ในด้านสภาวะแวดล้อมในการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนวทางให้มีการคอนเฟิร์มกับผู้ทดสอบว่าจะมารวมทดสอบตามนัดหรือไม่ และให้ความรู้และทักษะแก่ผู้เข้าทดสอบด้านต่าง ๆ ในด้านปัจจัยนำเข้านั้นผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนวทางให้เพิ่มงบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์และสิ่งจำเป็น

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา

สมมติฐานการศึกษา ความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการด้านประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ วิเคราะห์โดยการนำข้อมูลคำนวณหาค่า t-Test สำหรับการเปรียบเทียบข้อมูลจำนวน 2 กลุ่มและ One Way ANOVA สำหรับการเปรียบเทียบข้อมูลจำนวนตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดค่านัยสำคัญที่ระดับ 0.05

1. การทดสอบสมมติฐาน โดยการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างเพศชายกับเพศหญิงต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต โดยกำหนดสมมติฐานการศึกษาไว้ดังนี้

H_0: ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายกับเพศหญิงไม่แตกต่างกัน

H_0: ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายกับเพศหญิงแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมติฐานแสดงได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต จำแนกตามเพศ

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	sig
1. ด้านสภาวะแวดล้อมการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน					
เพศชาย	272	4.03	0.50	2.42	0.107
เพศหญิง	13	3.71	0.29		
2. ด้านปัจจัยนำเข้าการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน					
เพศชาย	272	4.49	0.48	1.39	0.038*
เพศหญิง	13	4.38	0.34		
3. ด้านกระบวนการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน					
เพศชาย	272	3.95	0.61	3.61	0.293
เพศหญิง	13	3.37	0.42		

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	sig
4. ด้านผลผลิตการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน					
เพศชาย	272	4.49	0.49	1.33	0.057
เพศหญิง	13	4.34	0.43		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ในด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต จำแนกตามเพศ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อม กระบวนการ และผลผลิตไม่แตกต่างกัน แต่จะมีความคิดเห็นต่อปัจจัยนำเข้าแตกต่างกันโดยเพศชายเห็นว่าประสิทธิผลการให้บริการของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีสูงกว่าเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. การทดสอบสมมติฐาน โดยการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุต่างกันต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ในด้านสภาวะแวดล้อม เกี่ยวกับปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต โดยกำหนดสมมติฐานการศึกษาไว้ดังนี้

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมติฐานแสดงได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต จำแนกตามช่วงอายุ

ระดับความคิดเห็นการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
1. ด้านสภาวะแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	8.10	4	2.02	9.31	0.001*
	ภายในกลุ่ม	60.83	280	0.22		
	รวม	68.93	284			
2. ด้านปัจจัยนำเข้า	ระหว่างกลุ่ม	2.85	4	0.71	3.31	0.009*
	ภายในกลุ่ม	60.24	280	0.22		
	รวม	63.10	284			
3. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	1.40	4	0.35	0.94	0.177
	ภายในกลุ่ม	104.62	280	0.37		
	รวม	106.02	284			
4. ด้านผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	1.45	4	0.36	1.56	0.145
	ภายในกลุ่ม	64.90	280	0.23		
	รวม	66.35	284			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต จำแนกตามอายุ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีด้านกระบวนการ และด้านผลผลิตไม่แตกต่างกัน แต่จะมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านสภาวะแวดล้อมและด้านปัจจัยนำเข้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ ดังนั้นต้องทำการเปรียบเทียบรายคู่ว่าความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้าน

การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ช่วงอายุใดที่แตกต่างกัน โดยการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe' method) ผลการทดสอบแสดงได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อมแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	$\bar{x}$	น้อยกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี
		3.77	3.96	4.14	4.08	4.47
น้อยกว่า 20 ปี	3.77	1	-0.19	-0.38*	-0.31*	-0.71*
20-30 ปี	3.96		1	-0.19	-0.12	-0.51
31-40 ปี	4.14			1	0.69	-0.33
41-50 ปี	4.08				1	-0.39
มากกว่า 50 ปี	4.47					1

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อมแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี, ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี และมากกว่า 50 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้านสภาวะแวดล้อมต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี โดยที่ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี, ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี และช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี เห็นว่ามีประสิทธิผลมากกว่า ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านปัจจัยนำเข้าแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	$\bar{x}$	น้อยกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี
		3.77	3.96	4.14	4.08	4.47
น้อยกว่า 20 ปี	3.77	1	-0.27*	-0.31*	-0.18	-0.21
20-30 ปี	3.96		1	-0.05*	-0.08	-0.54
31-40 ปี	4.14			1	0.13	-0.10
41-50 ปี	4.08				1	-0.22
มากกว่า 50 ปี	4.47					1

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านปัจจัยนำเข้าแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี, ช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้านปัจจัยนำเข้าต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี โดยที่ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี, ช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี เห็นว่ามีประสิทธิผลมากกว่าตามลำดับ และช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้านปัจจัยนำเข้าต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี โดยที่ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี เห็นว่ามีประสิทธิผลมากกว่า

3. การทดสอบสมมติฐาน โดยการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพการทำงานต่างกันต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ในด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต โดยกำหนดสมมติฐานการศึกษาไว้ดังนี้

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมติฐานแสดงได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต จำแนกตามสถานภาพการทำงาน

ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
1. ด้านสภาวะแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	10.97	2	5.48	26.69	0.001*
	ภายในกลุ่ม	57.96	282	0.21		
	รวม	68.93	284			
2. ด้านปัจจัยนำเข้า	ระหว่างกลุ่ม	2.13	2	1.06	4.92	0.008*
	ภายในกลุ่ม	60.97	282	0.22		
	รวม	63.10	284			
3. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	1.48	2	0.74	2.00	0.137
	ภายในกลุ่ม	104.54	282	0.37		
	รวม	106.10	284			

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
4. ด้านผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	1.62	2	0.81	3.52	0.031*
	ภายในกลุ่ม	64.74	282	0.23		
	รวม	66.35	284			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตจำแนกตามสถานภาพการทำงาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน แต่จะมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านสภาวะแวดล้อม ด้านปัจจัยนำเข้า และด้านผลผลิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ ดังนั้นต้องทำการเปรียบเทียบรายคู่ว่าความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพการทำงานใดที่แตกต่างกันโดยการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe' method) ผลการทดสอบแสดงได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อมแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามสถานภาพการทำงาน

สถานภาพการทำงานของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	$\bar{x}$	ไม่มีงานทำ	นักเรียน/นักศึกษา	มีงานทำ
		4.00	3.70	4.14
ไม่มีงานทำ	4.00	1	0.30	-0.15
นักเรียน/นักศึกษา	3.70		1	-0.45*
มีงานทำ	4.14			1

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อมแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามสถานภาพการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีงานทำ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีงานทำมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้านสภาวะแวดล้อมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา

ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านปัจจัยนำเข้าแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามสถานภาพการทำงาน

สถานภาพการทำงานของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	$\bar{x}$	ไม่มีงานทำ	นักเรียน/นักศึกษา	มีงานทำ
		4.40	4.34	4.54
ไม่มีงานทำ	4.40	1	0.06	-0.14
นักเรียน/นักศึกษา	4.34		1	-0.19*
มีงานทำ	4.54			1

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านปัจจัยนำเข้าแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามสถานภาพการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีงานทำ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีงานทำมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้านปัจจัยนำเข้ามากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา

ตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านผลผลิตแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามสถานภาพการทำงาน

สถานภาพการทำงานของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	$\bar{x}$	ไม่มีงานทำ	นักเรียน/นักศึกษา	มีงานทำ
		4.42	4.36	4.53
ไม่มีงานทำ	4.42	1	0.06	-0.11
นักเรียน/นักศึกษา	4.36		1	-0.17*
มีงานทำ	4.53			1

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านผลผลิตแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามสถานภาพการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีงานทำ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีงานทำมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้านผลผลิตมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา

4. การทดสอบสมมติฐาน โดยการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ในด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิต โดยกำหนดสมมติฐานการศึกษาไว้ดังนี้

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมติฐานแสดงได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
1. ด้านสภาวะแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2.80	6	0.47	1.96	0.071
	ภายในกลุ่ม	66.13	278	0.24		
	รวม	68.93	284			
2. ด้านปัจจัยนำเข้า	ระหว่างกลุ่ม	4.41	6	0.74	3.48	0.002*
	ภายในกลุ่ม	58.68	278	0.21		
	รวม	63.10	284			
3. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	1.08	6	0.18	0.48	0.827
	ภายในกลุ่ม	104.94	278	0.38		
	รวม	106.10	284			

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
4. ด้านผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	2.52	6	0.42	1.83	0.094
	ภายในกลุ่ม	63.84	278	0.23		
	รวม	66.35	284			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตจำแนกตามระดับการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีด้านสภาวะแวดล้อม กระบวนการ และผลผลิตไม่แตกต่างกัน แต่จะมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านปัจจัยนำเข้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ ดังนั้นต้องทำการเปรียบเทียบรายคู่ว่าความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับใดที่แตกต่างกัน แต่เนื่องจากระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีค่าความถี่เท่ากับ 1 จึงไม่สามารถวิเคราะห์ผลความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาได้

5. การทดสอบสมมติฐาน โดยการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ในด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต โดยกำหนดสมมติฐานการศึกษาไว้ดังนี้

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมติฐานแสดงได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต จำแนกตามอาชีพ

ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านสภาวะแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	13.49	6	2.25	11.27	<0.001*
	ภายในกลุ่ม	55.44	278	1.99		
	รวม	68.93	284			
2. ด้านปัจจัยนำเข้า	ระหว่างกลุ่ม	3.71	6	0.62	2.90	0.009*
	ภายในกลุ่ม	59.38	278	0.21		
	รวม	63.10	284			
3. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	3.33	6	0.56	1.50	0.177
	ภายในกลุ่ม	102.69	278	0.37		
	รวม	106.10	284			
4. ด้านผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	2.23	6	0.37	1.61	0.145
	ภายในกลุ่ม	64.13	278	0.23		
	รวม	66.35	284			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต จำแนกตามอาชีพ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีด้านกระบวนการและด้านผลผลิตไม่แตกต่างกัน แต่จะมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านสภาวะแวดล้อม และด้านปัจจัยนำเข้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ ดังนั้นต้องทำการเปรียบเทียบรายคู่ว่าความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพใดที่แตกต่างกัน แต่เนื่องจากอาชีพเกษตรกรรมมีค่าความถี่เท่ากับ 1 จึงไม่สามารถวิเคราะห์ผลความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอาชีพได้

6. การทดสอบสมมติฐาน โดยการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาต่างกันต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ในด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต โดยจำแนกตามภูมิลำเนา โดยกำหนดสมมติฐานการศึกษาไว้ดังนี้

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมติฐานแสดงได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต จำแนกตามภูมิลำเนา

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	sig
1. ด้านสภาวะแวดล้อมการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน					
ในจังหวัดสุพรรณบุรี	109	4.03	0.56	0.38	0.031*
จังหวัดอื่น ๆ	176	4.01	0.45		

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	sig
2. ด้านปัจจัยนำเข้าการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน					
ในจังหวัดสุพรรณบุรี	109	4.46	0.47	-0.45	0.300
จังหวัดอื่น ๆ	176	4.49	0.47		
3. ด้านกระบวนการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน					
ในจังหวัดสุพรรณบุรี	109	4.05	0.52	3.09	0.003*
จังหวัดอื่น ๆ	176	3.83	0.65		
4. ด้านผลผลิตการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน					
ในจังหวัดสุพรรณบุรี	109	4.42	0.46	-1.43	0.169
จังหวัดอื่น ๆ	176	4.51	0.50		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต จำแนกตามภูมิลำเนา ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ภูมิลำเนาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีด้านปัจจัยนำเข้าและด้านผลผลิตไม่แตกต่างกัน แต่จะมีความคิดเห็นต่อด้านสภาวะแวดล้อมและด้านกระบวนการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดสุพรรณบุรีเห็นว่าการให้บริการทดสอบฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีด้านสภาพแวดล้อมและด้านกระบวนการมีประสิทธิผลสูงกว่าผู้ที่มีภูมิลำเนานอกจังหวัดสุพรรณบุรี

7. การทดสอบสมมติฐาน โดยการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ในด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต โดยจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน โดยกำหนดสมมติฐานการศึกษาไว้ดังนี้

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมติฐานแสดงได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านสภาวะแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	13.31	4	3.33	16.75	<0.001*
	ภายในกลุ่ม	55.62	280	0.20		
	รวม	68.93	284			
2. ด้านปัจจัยนำเข้า	ระหว่างกลุ่ม	3.12	4	0.78	3.64	0.007*
	ภายในกลุ่ม	59.97	280	0.21		
	รวม	63.09	284			
3. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	0.79	4	0.20	0.52	0.718
	ภายในกลุ่ม	105.23	280	0.38		
	รวม	106.02	284			

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
4. ด้านผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	2.97	4	0.74	3.28	0.012*
	ภายในกลุ่ม	63.38	280	0.23		
	รวม	66.35	284			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน แต่จะมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า และผลผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ ดังนั้นต้องทำการเปรียบเทียบรายคู่ว่าความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีที่มีประสบการณ์ในการทำงานใดที่แตกต่างกันโดยการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe' method) ผลการทดสอบแสดงได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.29 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อมแตกต่างกัน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์ทำงานของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	$\bar{x}$	ไม่มีประสบการณ์	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.70	4.23	4.09	4.17	4.34
ไม่มีประสบการณ์	3.70	1	-0.53*	-0.39*	-0.47*	-0.65*
ต่ำกว่า 1 ปี	4.23		1	-0.14	-0.06	-0.12
1-5 ปี	4.09			1	-0.08	-0.26
6-10 ปี	4.17				1	-0.18
มากกว่า 10 ปี	4.34					1

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อมแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีประสบการณ์ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 1 ปี มีประสบการณ์ 1-5 ปี มีประสบการณ์ 6-10 ปี และมีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีประสบการณ์ต่ำกว่า 1 ปี มีประสบการณ์ 6-10 ปี และมีประสบการณ์ 1-5 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้านสภาวะแวดล้อมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีประสบการณ์

ตารางที่ 4.30 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านปัจจัยนำเข้าแตกต่างกัน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์ทำงานของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	$\bar{x}$	ไม่มีประสบการณ์	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		4.33	4.62	4.56	4.50	4.42
ไม่มีประสบการณ์	4.33	1	-0.28	-0.23*	-0.17	-0.09
ต่ำกว่า 1 ปี	4.62		1	-0.05	-0.12	-0.20
1-5 ปี	4.56			1	-0.06	-0.14
6-10 ปี	4.50				1	-0.08
มากกว่า 10 ปี	4.42					1

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านปัจจัยนำเข้าแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีประสบการณ์ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ 1-5 ปี โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ 1-5 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้านปัจจัยนำเข้ามากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีประสบการณ์

ตารางที่ 4.31 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านผลผลิตแตกต่างกัน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์ทำงานของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	$\bar{x}$	ไม่มีประสบการณ์	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.46	3.82	3.62	3.68	3.54
ไม่มีประสบการณ์	3.46	1	-0.41	-0.18	-0.25	-0.11
ต่ำกว่า 1 ปี	3.82		1	-0.23	-0.15	-0.30
1-5 ปี	3.62			1	-0.08	-0.07
6-10 ปี	3.68				1	-0.14
มากกว่า 10 ปี	3.54					1

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านผลผลิตแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานไม่แตกต่างกัน โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 1 ปี มีประสบการณ์ 6-10 ปี มีประสบการณ์ 1-5 ปี มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี และไม่มีประสบการณ์มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้านผลผลิต ตามลำดับ

8. การทดสอบสมมติฐาน โดยการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสาขาอาชีพต่างกันต่อประสิทธิผลการให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ในด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต จำแนกตามสาขาที่เข้ารับการทดสอบ โดยกำหนดสมมติฐานการศึกษาไว้ดังนี้

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสาขาที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสาขาที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมติฐานแสดงได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต จำแนกตามสาขาที่เข้ารับการทดสอบ

ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านสภาวะแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	11.96	6	1.99	9.73	<0.001*
	ภายในกลุ่ม	56.97	278	0.20		
	รวม	68.93	284			
*2. ด้านปัจจัยนำเข้า	ระหว่างกลุ่ม	4.00	6	0.67	3.14	0.005*
	ภายในกลุ่ม	59.09	278	0.21		
	รวม	63.09	284			
3. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	20.17	6	3.36	10.88	<0.001*
	ภายในกลุ่ม	85.85	278	0.31		
	รวม	106.02	284			
4. ด้านผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	3.21	6	0.54	2.36	0.031*
	ภายในกลุ่ม	63.14	278	0.23		
	รวม	66.35	284			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต จำแนกตามสาขาที่เข้ารับการทดสอบ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสาขาที่เข้ารับการทดสอบต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี แตกต่างกันในด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ ดังนั้นต้องทำการเปรียบเทียบรายคู่ว่าความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี สาขาที่เข้ารับการทดสอบใดที่แตกต่างกันโดยการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe' method) ผลการทดสอบแสดงได้ดังตารางต่อไป

ตารางที่ 4.33 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อมแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามสาขาที่เข้ารับการทดสอบ

สาขาที่เข้ารับการทดสอบของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	$\bar{x}$	สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร	สาขาช่างเครื่องปรับอากาศในบ้านและการพาณิชย์ขนาดเล็ก	สาขาช่างเครื่องกลึง CNC	สาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ	สาขาช่างซ่อมรถยนต์	สาขาช่างบำรุงรักษารถยนต์	สาขาช่างก่ออิฐ
		4.20	4.08	3.76	4.23	4.17	3.74	4.20
สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร	4.20	1	0.10	0.43*	-0.03	0.03	0.45*	-0.00
สาขาช่างเครื่องปรับอากาศในบ้านและการพาณิชย์ขนาดเล็ก	4.08		1	0.33	-0.13	-0.73	0.35	-0.11
สาขาช่างเครื่องกลึง CNC	3.76			1	-0.46	-0.40*	0.02	-0.44

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

สาขาที่เข้ารับการทดสอบของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	$\bar{X}$	สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร	สาขาช่างเครื่องปรับอากาศในบ้านและการพาณิชย์ขนาดเล็ก	สาขาช่างเครื่องกลึง CNC	สาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ	สาขาช่างซ่อมรถยนต์	สาขาช่างบำรุงรักษารถยนต์	สาขาช่างก่ออิฐ
		4.20	4.08	3.76	4.23	4.17	3.74	4.20
สาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ	4.23				1	0.06	0.48	0.02
สาขาช่างซ่อมรถยนต์	4.17					1	0.42	-0.03
สาขาช่างบำรุงรักษารถยนต์	3.74						1	-0.46
สาขาช่างก่ออิฐ	4.20							1

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อมแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามสาขาที่เข้ารับการทดสอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคารมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเครื่องกลึง CNC และสาขาช่างบำรุงรักษารถยนต์ โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคารมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้านสภาวะแวดล้อมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเครื่องกลึง CNC และสาขาช่างบำรุงรักษารถยนต์ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเครื่องกลึงมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างซ่อมรถยนต์ โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขา

ช่างเครื่องกลึง CNC มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้านสภาวะแวดล้อมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างซ่อมรถยนต์

ตารางที่ 4.34 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านปัจจัยนำเข้าแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามสาขาที่เข้ารับการทดสอบ

สาขาที่เข้ารับการทดสอบของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	$\bar{x}$	สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร	สาขาช่างเครื่องปรับอากาศในบ้านและการพาณิชย์ขนาดเล็ก	สาขาช่างเครื่องกลึง CNC	สาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ	สาขาช่างซ่อมรถยนต์	สาขาช่างบำรุงรักษารถยนต์	สาขาช่างก่ออิฐ
		4.50	4.53	4.39	4.95	4.38	4.43	4.70
สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร	4.50	1	-0.03	0.11	-0.46	0.12	0.07	-0.20
สาขาช่างเครื่องปรับอากาศในบ้านและการพาณิชย์ขนาดเล็ก	4.53		1	0.146	-0.42	0.15	0.10	-0.17
สาขาช่างเครื่องกลึง CNC	4.39			1	-0.57*	0.00	-0.05	-0.31
สาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ	4.95				1	0.57	0.52	0.25
สาขาช่างซ่อมรถยนต์	4.38					1	-0.05	-0.32

ตารางที่ 4.34 (ต่อ)

สาขาที่เข้ารับการทดสอบของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	$\bar{\chi}$	สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร	สาขาช่างเครื่องปรับอากาศในบ้านและการพาณิชย์ขนาดเล็ก	สาขาช่างเครื่องกลึง CNC	สาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ	สาขาช่างซ่อมรถยนต์	สาขาช่างบำรุงรักษารถยนต์	สาขาช่างก่ออิฐ
		4.50	4.53	4.39	4.95	4.38	4.43	4.70
สาขาช่างบำรุงรักษารถยนต์	4.43						1	-0.27
สาขาช่างก่ออิฐ	4.70							1

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านปัจจัยนำเข้าแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามสาขาที่เข้ารับการทดสอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเครื่องกลึง CNC มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบ สาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้านปัจจัยนำเข้ามากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเครื่องกลึง CNC

ตารางที่ 4.35 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านกระบวนการแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามสาขาที่เข้ารับการทดสอบ

สาขาที่เข้ารับการทดสอบของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	$\bar{x}$	สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร	สาขาช่างเครื่องปรับอากาศในบ้านและการพาณิชย์ขนาดเล็ก	สาขาช่างเครื่องกลึง CNC	สาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ	สาขาช่างซ่อมรถยนต์	สาขาช่างบำรุงรักษารถยนต์	สาขาช่าง ก่ออิฐ
		4.01	4.02	3.61	4.68	4.19	4.01	3.25
สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร	4.01	1	-0.01	0.40*	-0.67*	0.12	0.00	0.76
สาขาช่างเครื่องปรับอากาศในบ้านและการพาณิชย์ขนาดเล็ก	4.02		1	0.41	-0.66	-0.11	0.02	0.78*
สาขาช่างเครื่องกลึง CNC	3.61			1	-1.07*	-0.52*	-0.40	-0.36
สาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ	4.68				1	0.55	0.67	1.43*
สาขาช่างซ่อมรถยนต์	4.19					1	0.12	0.88*
สาขาช่างบำรุงรักษารถยนต์	4.01						1	-0.76*
สาขาช่างก่ออิฐ	3.25							1

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบัน

พัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านกระบวนการแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามสาขาที่เข้ารับการทดสอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบ สาขาช่างเครื่องกลึง CNC สาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้านกระบวนการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร สาขาช่างเครื่องกลึง CNC ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเครื่องปรับอากาศในบ้านและการพาณิชย์ขนาดเล็ก มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างก่ออิฐ โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเครื่องปรับอากาศในบ้านและการพาณิชย์ขนาดเล็ก มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้านกระบวนการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างก่ออิฐ และผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเครื่องกลึง CNC มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ และสาขาช่างซ่อมรถยนต์ โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้าน กระบวนการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างซ่อมรถยนต์ และสาขาช่างเครื่องกลึง CNC ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างก่ออิฐ โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้านกระบวนการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างก่ออิฐ และผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างซ่อมรถยนต์ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างก่ออิฐ โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างซ่อมรถยนต์ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้านกระบวนการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างก่ออิฐ และผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างบำรุงรักษารถยนต์ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างก่ออิฐ โดยที่ผู้ตอบ

แบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างบำรุงรักษารถยนต์ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้านกระบวนการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างก่ออิฐ

ตารางที่ 4.36 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านผลผลิตแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามสาขาที่เข้ารับการทดสอบ

สาขาที่เข้ารับการทดสอบของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	$\bar{x}$	สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร	สาขาช่างเครื่องปรับอากาศในบ้านและการพาณิชย์ขนาดเล็ก	สาขาช่างเครื่องกลึง CNC	สาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ	สาขาช่างซ่อมรถยนต์	สาขาช่างบำรุงรักษารถยนต์	สาขาช่างก่ออิฐ
		4.50	4.49	4.47	4.89	4.50	4.28	4.54
สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร	4.50	1	0.01	0.03	-0.39	-0.01	0.21	-0.04
สาขาช่างเครื่องปรับอากาศในบ้านและการพาณิชย์ขนาดเล็ก	4.49		1	0.02	-0.40	-0.02	0.20	-0.05
สาขาช่างเครื่องกลึง CNC	4.47			1	-0.42	-0.04	0.18	-0.07
สาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ	4.89				1	0.39	0.61*	0.35
สาขาช่างซ่อมรถยนต์	4.50					1	0.22	-0.04
สาขาช่างบำรุงรักษารถยนต์	4.28						1	-0.26
สาขาช่างก่ออิฐ	4.54							1

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านผลผลิตแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามสาขาที่เข้ารับการทดสอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบ สาขาช่างบำรุงรักษารถยนต์ โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้านผลผลิตมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างบำรุงรักษารถยนต์

9. การทดสอบสมมติฐาน โดยการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสาขาอาชีพต่างกันต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ในด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต โดยกำหนดสมมติฐานการศึกษาไว้ดังนี้

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมติฐานแสดงได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน	**แหล่งความแปรปรวน**	**SS**	**df**	**MS**	**F**	**P**
1. ด้านสภาวะแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2.07	2	1.04	4.37	0.013*
	ภายในกลุ่ม	66.85	282	0.24		
	รวม	68.95	284			
2. ด้านปัจจัยนำเข้า	ระหว่างกลุ่ม	0.24	2	0.12	0.54	0.584
	ภายในกลุ่ม	62.85	282	0.22		
	รวม	63.09	284			

ตารางที่ 4.37 (ต่อ)

ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
3. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	1.32	2	0.66	1.78	0.170
	ภายในกลุ่ม	104.70	282	0.37		
	รวม	106.02	284			
4. ด้านผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	0.53	2	0.26	1.12	0.326
	ภายในกลุ่ม	65.84	282	0.23		
	รวม	66.35	284			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการและด้านผลผลิตไม่แตกต่างกัน แต่จะมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านสภาวะแวดล้อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ ดังนั้นต้องทำการเปรียบเทียบรายคู่ว่าความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานใดที่แตกต่างกัน แต่เนื่องจากจำนวนครั้งที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ครั้งที่ 3 มีค่าความถี่เท่ากับ 1 จึงไม่สามารถวิเคราะห์ผลความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานได้

บทที่ 5
สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี และเพื่อศึกษาปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี โดยมีสมมติฐานการศึกษาว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน และความต้องการของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการเชิงประเมิน โดยใช้แบบสอบถาม ประชากร ได้แก่ เป้าหมายในการดำเนินการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานตามของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ 2563 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากการอ่านตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน ขนาดประชากรจำนวน 1,097 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 285 คนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาจะวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามโดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ และการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามโดยหาค่าเฉลี่ย($\bar{X}$)และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติอนุมาน(inferential statistic) ประกอบด้วยการทดสอบ ที (t-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One Way ANOVA)

1. สรุปการศึกษา

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วน ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

1.1 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 95.40 และเป็นเพศหญิงจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60

1.2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 อายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 22.11 อายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 16.14 อายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 15.44 และอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.31

1.3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีงานทำ จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 70.20 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 และไม่มีงานทำ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50

1.4 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับชั้น ปวส. จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 35.79 ระดับชั้น ปวช. จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 19.29 ระดับชั้นปริญญาตรี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 14.04 ระดับชั้น ม.3 จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.58 ระดับชั้น ม.6 จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53 ต่ำกว่า ม.3 จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.42 และสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.35

1.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานภาคเอกชน จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 58.95 นักศึกษา จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 27.02 อาชีพอิสระ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ รับจ้าง/ รับเหมา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.62 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.86 เจ้าของ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10 และอื่น ๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10 ส่วนที่เหลือเป็นเกษตรกรรม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.35

1.6 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดอื่น ๆ (กาญจนบุรี, กรุงเทพมหานคร, กำแพงเพชร, ขอนแก่น, ฉะเชิงเทรา, ชัยนาท, ชุมพร, ชลบุรี, เชียงราย, เชียงใหม่, ตรัง, ตาก, นครปฐม, นครราชสีมา, นครศรีธรรมราช, นครสวรรค์, นนทบุรี, บุรีรัมย์, ปทุมธานี, ปราจีนบุรี, พระนครศรีอยุธยา, พิจิตร, ภูเก็ต, ยโสธร, ระนอง, ระยอง, ร้อยเอ็ด, ศรีษะเกษ, สกลนคร, สมุทรปราการ, สมุทรสาคร, สระบุรี, สระแก้ว, สุราษฎร์ธานี, สุรินทร์, สิงห์บุรี, อ่างทอง, อำนาจเจริญ, อุดรธานี, อุบลราชธานี, อุตรดิตถ์) จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 61.75 และจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 38.25

1.7 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 5 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 50.53 ไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 28.42 มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 10.88 มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 – 10 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.61 และมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.56

1.8 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานสาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคารจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 37.19 สาขาช่างเครื่องกลึง CNC จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 25.26 สาขาช่างบำรุงรักษารถยนต์จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.58 สาขาช่างครื่องปรับอากาศในบ้านและการพาณิชย์ขนาดเล็กจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 11.23 สาขาช่างซ่อมรถยนต์จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.37 สาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.86 และสาขาช่างก่ออิฐจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.51

1.9 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานเป็นครั้งที่ 1 จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 90.88 เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานเป็นครั้งที่ 2 จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.77 และเข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานเป็นครั้งที่ 3 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.35

2. ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานนีมือแรงงาน

การประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าในภาพรวมมีประสิทธิผลในระดับมาก($\bar{X}$=4.23) ผ่านเกณฑ์ประเมิน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าปัจจัยนำเข้า ผลผลิตการให้บริการ สภาวะแวดล้อมในการให้บริการ และกระบวนการให้บริการมีประสิทธิผลการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X}$=4.48, 4.48, 4.02 และ 3.92) ตามลำดับ ถือว่า ผ่านเกณฑ์ประเมิน โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ด้านสภาวะแวดล้อม การประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานด้านสภาวะแวดล้อมผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าในภาพรวมมีประสิทธิผลในระดับมาก ($\bar{X}$=4.02) ผ่านเกณฑ์ประเมิน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ รวดเร็ว แจ้งข้อมูลครบถ้วน การสื่อสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลการดำเนินงานทดสอบครบถ้วน ถูกต้องมีจุดบริการ ประชาสัมพันธ์เข้าถึงได้ง่าย และการเดินทางมารับบริการเป็นไปได้อย่างสะดวกมีผลการประเมินอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X}$=4.45, 3.94, 3.92 และ 3.77) ตามลำดับ ถือว่าทุกข้อ ผ่านเกณฑ์ประเมิน

2.2 ด้านปัจจัยนำเข้า การประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานด้านปัจจัยนำเข้า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าในภาพรวมมีประสิทธิผลในระดับมาก ($\bar{X}$=4.48) ผ่านเกณฑ์ประเมิน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ทดสอบสามารถสื่อสารกับผู้เข้ารับการทดสอบให้เข้าใจเนื้อหา โจทย์คำถาม และขั้นตอนการทดสอบ การปฏิบัติงานของผู้ทดสอบมีมารยาท เอาใจใส่ ความพร้อมเครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการ และ มีงบประมาณเพียงพอในการให้บริการ มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X}$=4.61, 4.57, 4.46 และ 4.29) ตามลำดับ ถือว่าทุกข้อผ่านเกณฑ์ประเมิน

2.3 ด้านกระบวนการการประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานด้านกระบวนการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าในภาพรวมมีประสิทธิผลในระดับมาก($\bar{X}$=3.92) ผ่านเกณฑ์ประเมิน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีผลการประเมินอยู่ในระดับมากในด้านความเหมาะสมของระยะเวลาดำเนินงาน มีการวางแผนดำเนินงานกิจกรรม และการติดตามผลการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน ($\bar{X}$= 4.31, 4.29, และ 4.17) ตามลำดับ ถือว่าทุกข้อผ่านเกณฑ์ประเมิน สำหรับในส่วนที่เกี่ยวกับวิธีดำเนินงาน/ขั้นตอนการดำเนินงานยุ่งยาก ซับซ้อน นั้นพบว่ามีประสิทธิผลในระดับปานกลาง ($\bar{X}$= 2.91) ถือว่าไม่ผ่านประเมินตามเกณฑ์ แสดงว่าในความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานมีความยุ่งยาก มีขั้นตอนการดำเนินงานที่มีรายละเอียดและซับซ้อน สร้างความยุ่งยากต่อการทดสอบฝีมือแรงงาน แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาประกอบกับค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีค่าเท่ากับ 1.36 แสดงว่าในการตอบแบบสอบถามในข้อคำถามนี้ผู้ตอบมีความเห็นที่แตกต่างกันมาก มีทั้งส่วนที่เห็นว่าเป็นขั้นตอนการดำเนินงานที่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีส่วนที่เห็นว่าเป็นขั้นตอนที่ไม่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน รวมอยู่ด้วย

2.4 ด้านผลผลิตการประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานด้านผลผลิตการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าในภาพรวมมีประสิทธิผลในระดับมาก ($\bar{X}$=4.48) ผ่านเกณฑ์ประเมิน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุดในข้อความเป็นกลาง ความเป็นธรรม ความเที่ยงตรง และความน่าเชื่อถือของกระบวนการทดสอบ และข้อความสะดวกในการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ($\bar{X}$= 4.51 และ 4.51) ตามลำดับ ถือว่าผ่านเกณฑ์ประเมินทั้ง 2 ข้อ สำหรับในข้อ 15. ความเหมาะสมของวิธีการ และเนื้อหาที่นำมาใช้ในการทดสอบ 14. ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน และ 16. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการจัดสอบนั้นพบว่ามีประสิทธิผลในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.48, 4.45,และ 4.45) ตามลำดับ ถือว่าผ่านประเมินตามเกณฑ์ทั้ง 3 ข้อ

3. การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี

3.1 การตอบแบบสอบถามเรื่องปัญหาและอุปสรรคการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ในด้านสภาวะแวดล้อมในการให้บริการนั้นผู้ตอบได้ขอบพระคุณอาจารย์และบุคคลากรทุกฝ่ายที่จัดดำเนินการทดสอบมาตราฐานฝีมือแรงงานที่ สพร.2 เป็นไปด้วยดียิ่ง ในด้านปัจจัยนำเข้านั้นผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าวิธีการดำเนินการทดสอบเป็นระเบียบดีอยู่แล้ว รวมทั้งกระทรวงแรงงานได้สนับสนุนอุปกรณ์เกี่ยวกับการทดสอบฯ จำนวนมาก อีกทั้งยังได้จัดที่พักให้ให้แก่ผู้เข้ารับการทดสอบอีกด้วย, ในด้านกระบวนการให้บริการนั้นผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าไม่มีปัญหาและอุปสรรคหรือประสบกับบัญหาและอุปสรรคใด ๆ และในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็เห็นว่าเต็มใจให้บริการเป็นอย่างดี, ในด้านของผลผลิตการให้บริการโดยรวมนั้นผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าที่ทำก็ดีอยู่แล้ว และบางคนเห็นว่ามีข่าวสารการทดสอบฝีมือแรงงานที่เป็นการแจ้งล่วงหน้าในเวปไซต์ของหน่วยงาน และหน่วยงานให้ใช้ข้อมูลในการทดสอบร่วมสมัยให้ใหม่ขึ้นมาก รวมจำนวน 6 คน แต่มีผู้ตอบแบบสอบถามบางรายเห็นว่าในด้านปัจจัยนำเข้านั้นระบบคอมพิวเตอร์ยังขาดความทันสมัย และบางครั้งอาจติดขัดเรื่องงบประมาณในการจัดทดสอบมาตรฐานฯ และในด้านกระบวนการให้บริการนั้นผู้ตอบแบบสอบถามประสบกับปัญหาทางด้านข้อมูลที่เก่าเกินไป

3.2 การตอบแบบสอบถามเรื่องแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีนั้น กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เห็นว่า ในด้านสภาวะแวดล้อมในการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนวทางให้มีการคอนเฟิร์มกับผู้ทดสอบว่าจะมารวมทดสอบตามนัดหรือไม่ และให้ความรู้และทักษะแก่ผู้เข้าทดสอบด้านต่าง ๆ ในด้านปัจจัยนำเข้านั้นผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนวทางให้เพิ่มงบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์และสิ่งจำเป็น

2. อภิปรายผล

ผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีประเด็นที่จะนำเสนอ อภิปรายตามรายละเอียดการค้นพบ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมมีประสิทธิผลในระดับมาก ($\bar{X}$=4.23) ผ่านเกณฑ์ประเมิน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าปัจจัยนำเข้า ผลผลิตการให้บริการ สภาวะแวดล้อมในการให้บริการ และกระบวนการให้บริการมีประสิทธิผลการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X}$=4.48, 4.48, 4.02 และ 3.92) ตามลำดับ ถือว่า ผ่านเกณฑ์ประเมิน แต่เมื่อได้พิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ใน ตารางที่ 4.13 ดูผลการวิเคราะห์ในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านกระบวนการให้บริการ

ระดับประสิทธิผลการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความเหมาะสม			ผลการประเมินตามเกณฑ์
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	
9. มีการวางแผนดำเนินงานกิจกรรม	4.29	0.58	มาก	ผ่าน
10. ความเหมาะสมของระยะเวลาดำเนินงาน	4.31	0.56	มาก	ผ่าน
11. วิธีดำเนินงาน/ขั้นตอนการดำเนินงานยุ่งยาก ซับซ้อน	2.91	1.36	ปานกลาง	ไม่ผ่าน
12. การติดตามผลการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน	4.17	0.74	มาก	ผ่าน
รวม	3.92	0.81	มาก	ผ่าน

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าในภาพรวมมีประสิทธิผลในระดับมาก ($\bar{X}$=3.92) ผ่านเกณฑ์ประเมิน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีผลการประเมินอยู่ในระดับมากในด้านความเหมาะสมของระยะเวลาดำเนินงาน มีการวางแผนดำเนินงานกิจกรรม และการติดตามผลการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน ($\bar{X}$= 4.31, 4.29, และ 4.17) ตามลำดับ ถือว่าทุกข้อผ่านเกณฑ์ประเมิน สำหรับในส่วนที่เกี่ยวกับวิธีดำเนินงาน/ขั้นตอนการดำเนินงานยุ่งยาก ซับซ้อน นั้นพบว่ามีประสิทธิผลในระดับปานกลาง ($\bar{X}$= 2.91) ถือว่าไม่ผ่านประเมินตามเกณฑ์ สำหรับในส่วนที่เกี่ยวกับวิธีดำเนินงาน/ขั้นตอนการดำเนินงานยุ่งยาก ซับซ้อน นั้นพบว่ามีประสิทธิผลในระดับปานกลาง ($\bar{X}$= 2.91) ถือว่าไม่ผ่านประเมินตามเกณฑ์ แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานมีความยุ่งยาก มีขั้นตอนการดำเนินงานที่มีรายละเอียดและซับซ้อน สร้างความยุ่งยากต่อการทดสอบฝีมือแรงงาน ซึ่งการดำเนินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยมีคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน ประกาศกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการดำเนินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติไว้อย่างชัดเจน รวมถึงข้อสอบทั้งภาคความรู้และภาคความสามารถ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการทดสอบในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงานทุกจังหวัดทั่วประเทศต้องถือปฏิบัติ ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขดังกล่าวอย่างเคร่งครัด ทำให้มีขั้นตอนในการดำเนินการที่ยุ่งยาก ซับซ้อน เพื่อรักษาความลับของข้อสอบ ทั้งภาคความรู้และภาคความสามารถ แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาประกอบกับค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีค่าเท่ากับ 1.36 แสดงว่าในการตอบแบบสอบถามในข้อคำถามนี้ผู้ตอบมีความเห็นที่แตกต่างกันมาก มีทั้งส่วนที่เห็นว่าเป็นขั้นตอนการดำเนินงานที่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีส่วนที่เห็นว่าเป็นขั้นตอนที่ไม่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน รวมอยู่ด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน เป็นครั้งที่ 2 หรือครั้งที่ 3 แม้จะเข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานในสาขาที่แตกต่างกันแต่จะมีวิธีการ และขั้นตอนในการดำเนินการที่เหมือนกันทำให้เกิดความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการเข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ

2. ในส่วนของผลการทดสอบสมมติฐานที่มีความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการด้านประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา ประสบการณ์ในการทำงาน สาขาที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน จำนวนครั้งที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน วิเคราะห์โดยการนำข้อมูลคำนวณหาค่า t-

Test สำหรับการเปรียบเทียบข้อมูลจำนวน 2 กลุ่มและ One Way ANOVA สำหรับการเปรียบเทียบข้อมูลจำนวนตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดค่านัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนี้

2.1 การทดสอบสมมติฐาน โดยการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างเพศชายกับเพศหญิงต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต จำแนกตามเพศ โดยกำหนดสมมติฐานการศึกษาไว้ดังนี้

H_0: ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายกับเพศหญิงไม่แตกต่างกัน

H_0: ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายกับเพศหญิงแตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีด้านสภาวะแวดล้อม กระบวนการ และผลผลิตไม่แตกต่างกัน แต่จะมีความคิดเห็นต่อปัจจัยนำเข้าแตกต่างกัน โดยเพศชายเห็นว่าประสิทธิผลการให้บริการของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีสูงกว่าเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า ในการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของแต่ละสาขาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาครั้งนี้ คือ สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร สาขาช่างเครื่องปรับอากาศในบ้านและการพาณิชย์ขนาดเล็ก สาขาช่างเครื่องกลึง CNC สาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ สาขาช่างซ่อมรถยนต์ สาขาช่างบำรุงรักษารถยนต์ และสาขาช่างก่ออิฐ ทุกสาขาเป็นสาขาที่ต้องใช้แรงและความเชี่ยวชาญ สภาพการทดสอบภาคความสามารถอยู่ในลักษณะของการปฏิบัติงานจริง ต้องใช้เครื่องมือหนัก อีกทั้งเครื่องมืออุปกรณ์บางรายการตามข้อกำหนดของข้อทดสอบยังไม่ทันสมัย ผู้ตอบแบบสอบถามจึงมีความเห็นว่าประสิทธิผลการให้บริการของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีเพศชายแตกต่างจากเพศหญิง

2.2 การทดสอบสมมติฐาน โดยการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุต่างกันต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ในด้านสภาวะแวดล้อม เกี่ยวกับปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต จำแนกตามอายุ โดยกำหนดสมมติฐานการศึกษาไว้ดังนี้

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิตไม่แตกต่างกัน แต่จะมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านสภาวะแวดล้อมและด้านปัจจัยนำเข้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ ดังนั้นเมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ว่าความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ช่วงอายุใดที่แตกต่างกัน โดยการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe' method) ผลการทดสอบแสดงได้ดังตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อมแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี, ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี และมากกว่า 50 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้านสภาวะแวดล้อมต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี โดยที่ช่วงอายุมากกว่า 50 ปี, ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี และช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี เห็นว่ามีประสิทธิผลมากกว่า ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี เป็นนักศึกษาไม่สะดวกในการเดินทาง เพราะสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี มีที่ตั้งอยู่ในจุดที่ไม่มีรถประจำทางผ่าน การเดินทางต้องเดินทางด้วยยานพาหนะส่วนตัว โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี, ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี และมากกว่า 50 ปีส่วนใหญ่เป็นผู้มีงานทำและมียานพาหนะส่วนตัวทำให้สามารถเดินทางได้สะดวก และจากตารางที่ 4.20 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านปัจจัยนำเข้าแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี, ช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้านปัจจัยนำเข้าต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี โดยที่ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี, ช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี เห็นว่ามีประสิทธิผลมากกว่าตามลำดับ และช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้านปัจจัยนำเข้าต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี โดยที่ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี เห็นว่ามีประสิทธิผลมากกว่า แสดงให้เห็นว่าผู้เข้าทดสอบที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ยังไม่มีประสบการณ์ในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ ซึ่งเป็นข้อกำหนดการทดสอบเพื่อใช้ในการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ทั้งการทดสอบความรู้และภาคความรู้และภาคความสามารถ จึงประเมินว่าไม่มีประสิทธิผลในข้อความพร้อมของเครื่องมือ

อุปกรณ์ที่ให้บริการ ซึ่งในส่วนนี้เครื่องมือ อุปกรณ์หลายรายการเป็นเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้เฉพาะในการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานฝีมือแรงงานแห่งชาติเท่านั้น ในสถานศึกษา และสถานประกอบกิจการหลาย ๆ แห่งไม่ได้ใช้ทำให้ไม่มีความชำนาญในการใช้ ทำให้ทำข้อทดสอบไม่ได้

3. การทดสอบสมมติฐาน โดยการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพการทำงานต่างกันต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ในด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต จำแนกตามสถานภาพการทำงาน โดยกำหนดสมมติฐานการศึกษาไว้ดังนี้

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน แต่จะมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านสภาวะแวดล้อม ด้านปัจจัยนำเข้า และด้านผลผลิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ ดังนั้นเมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ว่าความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพการทำงานใดที่แตกต่างกันโดยการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe' method) ผลการทดสอบแสดงได้ดังตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีงานทำ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีงานทำมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้านสภาวะแวดล้อมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาจึงเดินทางมายังสถานที่ทดสอบไม่สะดวก เนื่องจากสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี มีที่ตั้งอยู่ในจุดที่ไม่มีรถประจำทางผ่าน การเดินทางต้องเดินทางด้วยยานพาหนะส่วนตัว และตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีด้านปัจจัยนำเข้าแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามสถานภาพการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีงานทำ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา

โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีงานทำมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้านปัจจัยนำเข้ามากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ในการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ เป็นการทดสอบความรู้ทั้งภาคความรู้และภาคความสามารถ ซึ่งให้ความสำคัญกับการทดสอบภาคความสามารถ ดังนั้นผู้เข้าทดสอบที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาซึ่งยังไม่มีประสบการณ์ในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ นอกจากที่ได้ศึกษาจากวิทยาลัย ทำให้ใช้เครื่องมืออื่น ๆ ตามข้อทดสอบไม่ได้ จึงประเมินว่าไม่มีประสิทธิผลในข้อความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการ และตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านผลผลิตแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามสถานภาพการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีงานทำมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีงานทำมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้านผลผลิตมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา แสดงให้เห็นว่าผู้เข้าทดสอบที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาซึ่งยังไม่มีประสบการณ์ในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ นอกจากที่ได้ศึกษาจากวิทยาลัย ทำให้ใช้เครื่องมืออื่น ๆ ตามข้อทดสอบไม่ได้และไม่เสร็จตามเวลาที่กำหนด จึงทำประเมินว่าไม่มีประสิทธิผลในข้อความเหมาะสมของวีการ และเนื้อหาที่นำมาใช้ในการทดสอบ และความเหมาะสมของระยะเวลาในการจัดสอบ

4. การทดสอบสมมติฐาน โดยการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ในด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา โดยกำหนดสมมติฐานการศึกษาไว้ดังนี้

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีด้านสภาวะแวดล้อม กระบวนการ และผลผลิตไม่แตกต่างกัน แต่จะมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านปัจจัยนำเข้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ ดังนั้นเมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ว่าความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบัน

พัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับใดที่แตกต่างกัน แต่เนื่องจากระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีค่าความถี่เท่ากับ 1 จึงไม่สามารถวิเคราะห์ผลความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาได้ ผลการประเมินประสิทธิผลด้านสภาวะแวดล้อม กระบวนการและผลผลิตไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจขั้นตอน วิธีการในการดำเนินการตามหลักเกณฑ์เดียวกัน ทำให้ผลการประเมินด้านสภาวะแวดล้อม กระบวนการ และผลผลิตไม่แตกต่างกัน แต่ในปัจจัยนำเข้าที่ผลการประเมินมีข้อแตกต่างเนื่องจากต้องมีประสบการณ์ในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ ที่ทางสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีจัดให้ใช้ตามข้อกำหนดของข้อสอบ

5. การทดสอบสมมติฐาน โดยการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ในด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต จำแนกตามอาชีพ โดยกำหนดสมมติฐานการศึกษาไว้ดังนี้

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีด้านกระบวนการและด้านผลผลิตไม่แตกต่างกัน แต่จะมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านสภาวะแวดล้อม และด้านปัจจัยนำเข้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ ดังนั้นเมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ว่าความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพใดที่แตกต่างกัน แต่เนื่องจากอาชีพเกษตรกรรมมีค่าความถี่เท่ากับ 1 จึงไม่สามารถวิเคราะห์ผลความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอาชีพได้ แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ และมีประสบการณ์สาขาอาชีพที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่ใช้ในการทดสอบ ทำให้สามารถทำการทดสอบได้จึงประเมินในส่วนด้านกระบวนการและด้านผลผลิต

ไม่แตกต่างกัน แต่ด้านสภาวะแวดล้อม ซึ่งเป็นการประเมินผลเกี่ยวกับการเดินทางมารับบริการเป็นไปได้อย่างสะดวก และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลการดำเนินการทดสอบครบถ้วนถูกต้อง ในแต่ละสาขาอาชีพมีการรับข่าวสารไม่เหมือนกัน สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน แต่ผู้ตอบแบบสอบถามมีพื้นฐานการเข้าถึงการประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน และด้านปัจจัยนำเข้าซึ่งมีในประเด็นผู้ทดสอบสามารถสื่อสารกับ ผู้เข้ารับการทดสอบให้เข้าใจเนื้อหา โจทย์คำถามและขั้นตอนการทดสอบ ซึ่งในการทำการทดสอบเป็นหลักการทางวิชาการ ทำให้ผู้ประกอบอาชีพที่มีความชำนาญในการปฏิบัติแต่อาจจะไม่มีความเข้าใจด้านทฤษฎีหรือภาคความรู้ ไม่เข้าใจและไม่สามารถทำการทดสอบได้

6. การทดสอบสมมติฐาน โดยการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาต่างกันต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ในด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิต จำแนกตามภูมิลำเนา โดยจำแนกตามภูมิลำเนา โดยกำหนดสมมติฐานการศึกษาไว้ดังนี้

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ภูมิลำเนาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีด้านปัจจัยนำเข้าและด้านผลผลิตไม่แตกต่างกัน แต่จะมีความคิดเห็นต่อด้านสภาวะแวดล้อมและด้านกระบวนการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดสุพรรณบุรีเห็นว่าการให้บริการทดสอบฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีด้านสภาพแวดล้อมและด้านกระบวนการมีประสิทธิผลสูงกว่าผู้ที่มีภูมิลำเนานอกจังหวัดสุพรรณบุรี แสดงให้เห็นว่า ในด้านสภาวะแวดล้อมผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่จังหวัดอื่น ๆ จะพบปัญหาในการเดินทางมาเข้ารับการทดสอบ ซึ่งต้องเดินทางโดยรถพาหนะส่วนตัว และในเรื่องการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลการดำเนินงานทดสอบที่ครบถ้วนถูกต้อง การติดต่อสื่อสารจะติดต่อสื่อสารผ่านทางหน้าเว็บไซต์หรือโทรศัพท์ติดต่อสื่อสารข้อมูล ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามบางคนไม่สะดวกในการติดต่อทั้งทางเว็บไซต์และทางโทรศัพท์ ส่วนในด้านกระบวนการผู้ตอบแบบสอบถามที่เดินทางมาจากจังหวัดอื่น ๆ ต้องทำเวลาในการทดสอบเพื่อให้สามารถเดินทางกลับได้ แต่ระยะเวลาในการทำการทดสอบในบางสาขาใช้เวลาทำการทดสอบ 6 ชั่วโมง ซึ่งหากผู้เข้าทดสอบทำการทดสอบเกินเวลาจะทำให้เกิดความไม่สะดวกในการเดินทาง ทั้งนี้ในการทำการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ

ในทุกสาขาต้องถือปฏิบัติตามวิธีการ ขั้นตอน หลักเกณฑ์ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยไม่มีข้อยกเว้น ทำให้ผลการประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานมีความแตกต่างกัน

7. การทดสอบสมมติฐาน โดยการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ในด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต โดยจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน โดยกำหนดสมมติฐานการศึกษาไว้ดังนี้

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน แต่จะมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า และผลผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ว่าความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีที่มีประสบการณ์ในการทำงานใดที่แตกต่างกันโดยการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe' method) ผลการทดสอบแสดงได้ดังตารางที่ 4.29 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ด้านสภาวะแวดล้อมแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีประสบการณ์ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 1 ปี มีประสบการณ์ 1-5 ปี มีประสบการณ์ 6-10 ปี และมีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีประสบการณ์ต่ำกว่า 1 ปี มีประสบการณ์ 6-10 ปี และมีประสบการณ์ 1-5 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้านสภาวะแวดล้อมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีประสบการณ์ จากตารางที่ 4.30 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือ

แรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีด้านปัจจัยนำเข้าแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีประสบการณ์ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ 1-5 ปี โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ 1-5 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้านปัจจัยนำเข้ามากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีประสบการณ์ และจากตารางที่ 4.31 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีด้านผลผลิตแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานไม่แตกต่างกัน โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 1 ปี มีประสบการณ์ 6-10 ปี มีประสบการณ์ 1-5 ปี มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี และไม่มีประสบการณ์มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้านผลผลิตตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ประสบการณ์ในการทำงานส่งผลต่อการปรับตัวให้สามารถเข้ากับสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า และผลผลิต ของการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานซึ่งให้ความสำคัญกับการทดสอบภาคความสามารถ ต้องใช้ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจริงจะทำให้สามารถทำการทดสอบได้จึงมีประสิทธิผลการให้บริการมากกว่าผู้ไม่มีประสบการณ์

8. การทดสอบสมมติฐาน โดยการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสาขาอาชีพต่างกันต่อประสิทธิผลการให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ในด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต จำแนกตามสาขาที่เข้ารับการทดสอบ โดยกำหนดสมมติฐานการศึกษาไว้ดังนี้

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสาขาที่เข้ารับการทดสอบต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสาขาที่เข้ารับการทดสอบต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสาขาที่เข้ารับการทดสอบต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี แตกต่างกันในด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ว่าความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อประสิทธิผล

การให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี สาขาที่เข้ารับการทดสอบใดที่แตกต่างกัน โดยการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe' method) ผลการทดสอบแสดงได้ดังตารางที่ 4.33 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีด้านสภาวะแวดล้อมแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามสาขาที่เข้ารับการทดสอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเครื่องกลึง CNC และสาขาช่างบำรุงรักษารถยนต์ โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคารมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้านสภาวะแวดล้อมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเครื่องกลึง CNC และสาขาช่างบำรุงรักษารถยนต์ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเครื่องกลึงมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างซ่อมรถยนต์ โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเครื่องกลึง CNC มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้านสภาวะแวดล้อมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างซ่อมรถยนต์ จากตารางที่ 4.34 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีด้านปัจจัยนำเข้าแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามสาขาที่เข้ารับการทดสอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเครื่องกลึง CNC มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้านปัจจัยนำเข้ามากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเครื่องกลึง CNC จากตารางที่ 4.35 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีด้านกระบวนการแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามสาขาที่เข้ารับการทดสอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบ สาขาช่างเครื่องกลึง CNC สาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบ

สาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้านกระบวนการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร สาขาช่างเครื่องกลึง CNC ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเครื่องปรับอากาศในบ้านและการพาณิชย์ขนาดเล็ก มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างก่ออิฐ โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเครื่องปรับอากาศในบ้านและการพาณิชย์ขนาดเล็ก มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้านกระบวนการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างก่ออิฐ และผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเครื่องกลึง CNC มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ และสาขาช่างซ่อมรถยนต์ โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้าน กระบวนการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างซ่อมรถยนต์ และสาขาช่างเครื่องกลึง CNC ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างก่ออิฐ โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้านกระบวนการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างก่ออิฐ และผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างซ่อมรถยนต์ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างก่ออิฐ โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างซ่อมรถยนต์ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้านกระบวนการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างก่ออิฐ และผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างบำรุงรักษารถยนต์ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างก่ออิฐ โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างบำรุงรักษารถยนต์ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้านกระบวนการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างก่ออิฐ จากตารางที่ 4.36 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีด้านผลผลิตแตกต่างกัน

เมื่อจำแนกตามสาขาที่เข้ารับการทดสอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบ สาขาช่างบำรุงรักษารถยนต์ โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบฝีมือแรงงานด้านผลผลิตมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับการทดสอบสาขาช่างบำรุงรักษารถยนต์ แสดงให้เห็นว่า สาขาที่เข้ารับการทดสอบมีผลต่อการประเมินประสิทธิผลการให้บริการในทุกด้าน อันเนื่องมาจากวิธีการ ขั้นตอน หลักเกณฑ์ตลอดจนระยะเวลาของการทดสอบในแต่ละสาขาแตกต่างกัน ซึ่งในการกำหนดวิธีการ ขั้นตอน หลักเกณฑ์ ตลอดจนระยะเวลาของการทดสอบในแต่ละสาขามาจากการระดมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ ผู้มีประสบการณ์ในสาขาอาชีพนั้น ๆ ซึ่งใช้ในการปฏิบัติงานเมื่อไปประกอบอาชีพนั้น ๆ

9. การทดสอบสมมติฐาน โดยการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสาขาอาชีพต่างกันต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ในด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิต จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน โดยกำหนดสมมติฐานการศึกษาไว้ดังนี้

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่เข้ารับการทดสอบต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_0: ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่เข้ารับการทดสอบต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.37 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการและด้านผลผลิตไม่แตกต่างกัน แต่จะมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านสภาวะแวดล้อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ ดังนั้นต้องทำการเปรียบเทียบรายคู่ว่าความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนครั้งที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานใดที่แตกต่างกัน แต่เนื่องจากจำนวนครั้งที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ครั้งที่ 3 มีค่าความถี่เท่ากับ 1 จึงไม่สามารถวิเคราะห์ผลความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี แตกต่างกัน เมื่อจำแนก

ตามจำนวนครั้งที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานได้ แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซึ่งเข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานเป็นครั้งที่ 1 ยังพบปัญหาในการเดินทางมาเข้ารับบริการ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลการทดสอบที่ครบถ้วนถูกต้อง จึงมีผลการประเมินที่แตกต่าง

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ในทางการบริหารโดยจำแนกตามรายด้านของผลการศึกษาตาม CIPP Model

การประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ครั้งนี้ สามารถให้ข้อเสนอแนะการนำผลการศึกษาไปใช้ดังนี้

1. ด้านสภาวะแวดล้อมการให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเรื่องการเดินทางมารับบริการ และข้อมูลเรื่องขั้นตอน วิธีการ ในการเข้ารับการทดสอบให้กับผู้มีความประสงค์สมัครเข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานกับสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีเพิ่มมากขึ้น

2. ด้านปัจจัยนำเข้าการให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ควรมีการปรับปรุงพัฒนาเครื่องมืออุปกรณ์ในการดำเนินการให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน เนื่องจากมีในหลายสาขาที่เครื่องมืออุปกรณ์ยังมีไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย และทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการทดสอบในการชี้แจง สื่อสารข้อมูลทั้งด้านเนื้อหา โจทย์คำถามและขั้นตอนการทดสอบให้ผู้เข้ารับการทดสอบเข้าใจเป็นรายบุคคล

3. ด้านกระบวนการให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ในการจัดทำแผนการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ควรปรับระยะเวลาเพื่อให้สอดคล้องกับจำนวนผู้เข้ารับการทดสอบในจำนวนที่เหมาะสมกับระยะเวลาการทดสอบของแต่ละสาขาช่าง และประชาสัมพันธ์วิธีการดำเนินงาน/ขั้นตอนการดำเนินงานในทุกขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง ให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบก่อนที่จะตัดสินใจเข้ารับบริการ และทำความเข้าใจอีกครั้งเมื่อเข้าสู่กระบวนการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ทั้งนี้ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีควรนำเสนอปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติให้กับกรมพัฒนาฝีมือแรงงานทราบเพื่อปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน/ขั้นตอนการดำเนินงานให้ทันสมัยต่อไป

4. ด้านผลผลิตการให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ควรมีการปรับปรุงในเรื่องของระยะเวลาในการจัดสอบ ให้สอดคล้องกับการนัดสอบในแต่ละสาขาช่าง ซึ่งอาจมีผลมาจากการสอบแต่ละสาขามีข้อกำหนดเรื่องกำหนดเวลาในการสอบ แต่สามารถทำต่อไปได้โดยหักคะแนนการทดสอบตามระยะเวลาที่ใช้เกินไป ทำให้ผู้ที่รอเข้าทดสอบต่อไม่สามารถดำเนินการทดสอบได้ตามแผนที่กำหนดไว้

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษานี้เป็นการประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรีเท่านั้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน อาจมีการขยายการเก็บรวบรวมข้อมูลนี้ไปยังหน่วยงานต่างๆ ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่ดำเนินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรต่อไป

2. ควรมีการศึกษาถึงความเห็นของผู้ประกอบการซึ่งส่งพนักงานเข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานว่าหลังจากเข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแล้วมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นหรือไม่อย่างไร

3. ควรศึกษาวิธีการการประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานโดยใช้วิธีการผสมผสาน (Mixed research) โดยวิธีการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน และการสำรวจความเห็นของผู้ปฏิบัติงาน/ให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานประกอบด้วย จะทำให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมในมิติต่าง ๆ ครบถ้วนยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กฤติน ติ๊บปะละ. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสถานีโทรทัศน์และสถานีวิทยุแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพฯ, กรุงเทพฯ.

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. (2559). *การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน*. (งานวิจัย ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, ลำปาง.

เจษฎา พลายชุมพล. (2560). *แนวทางการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของช่างไฟฟ้าภายในอาคาร*. (รายงานวิจัย ไม่ได้ตีพิมพ์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

เฉลิมพงศ์ มีสมนัย.(2560). *รายงานการวิจัยเรื่องการประเมินการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี*.โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

_____ . (2551). การศึกษาค้นคว้าอิสระทางรัฐประศาสนศาสตร์โดยการวิจัย. ใน *ประมวลสาระชุดวิชา การศึกษาค้นคว้าอิสระ*. (หน่วยที่ 2, น. 1-52). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ดวงตะวัน พงษ์รูป. (2549). *พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. (สารนิพนธ์ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.

ทิรัศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ. (2557). *การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา*. (รายงานการวิจัย ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, สงขลา.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2549). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS ครอบคลุมทุกเวอร์ชั่น*. กรุงเทพฯ : วี.อินเตอร์ พริ้นท์.

นพดล น้อยอุทัย. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการพัฒนาฝีมือแรงงานในสถานประกอบกิจการจังหวัดชัยนาท*. (สารนิพนธ์ ไม่ได้ตีพิมพ์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น, กาญจนบุรี.

ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์. (2544). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่*. (สารนิพนธ์ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

พัชราวลัย ธนารุณ. (2550). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานราชการ กรมโยธาธิการและผังเมือง (ถนนพระรามที่ 6).* (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ไม่ได้ตีพิมพ์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ภานุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.* (รายงานวิจัย ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.

รัตนะ บัวสนธ์. (2556). วิจัยเชิงคุณภาพการศึกษา. (พิมพครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รัตนะ บัวสนธ์. (2556, กรกฎาคม - ธันวาคม). รูปแบบการประเมิน CIPP และ CIPPiest มโนทัศน์ที่คลาดเคลื่อนและถูกต้องในการใช้ : วารสารศิลปากรศึกษาศาสตร์วิจัย. สืบค้นจาก http://www4.educ.su.ac.th/2013/images/stories/081957-03.pdf

รวมกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานและกฎหมายที่เกี่ยวกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. (2557). *กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน,* กรุงเทพฯ.

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ท้อป.

สมิต สัชฌุกร. (2546). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.

สายสวาท โสขวัญฟ้า. (2551). *การประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสภาวัฒนธรรมจังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2547 – 2549.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2541). การประเมินผลโครงการ : หลักการและการประยุกต์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เลี่ยงเซียง.

สุนิษา กิตติพันธ์วรกุล. (2555). *ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขอำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม.* (สารนิพนธ์ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, กรุงเทพฯ.

อมรรัตน์ ภิญโญอนันตพงษ์. (2547). *การวิจัยเชิงสำรวจ.* ใน *ประมวลสาระชุดวิชา ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์.* (หน่วยที่ 8, น. 1-33). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

American Psychological Association. (2010). *การอ้างอิงและการเขียนรายการเอกสารอ้างอิงตามแบบ APA* แปลจาก [Publication manual of the American Psychological Association] (พิมพ์ครั้งที่ 6) (นันทพร ธนะกูลบริภัณฑ์, ผู้แปล). นนทบุรี: สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

Brown, F.G. (1983). Principle of Education and Psychological Testing. 3rd ed., New York: CBS College Publishing,14.

Good, C.V. (1973). *Dictionary of Education. New York, McGraw-Hill Book Company*. Robbins, Stephen P. and Coulter. Mary. (1996). *Management*. 5th ed. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.

Kotler. (2000). Marketing Management (10th ed.): New Jersey: Prentice-Hall. Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. Journal of Retailing.

Shertzer & linden. (1979). Fundamentals of Individual Apprisal. Boston: Houghton Mifflin Company, 13.

Stufflebeam, D.L., et al. (1971). *Educational Evaluation and Decision Making. Itasca, Illinois, Peacock*.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

1. คุณชาตรี กอบัวแก้ว	นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการพิเศษ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี
2. คุณเจษฎา พลายชุมพล	นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี
3. คุณปฏิญญา สารสุวรรณ	ครูฝึกฝีมือแรงงาน ระดับ ช3 สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง การประเมินประสิทธิผลการให้บริการด้านทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี

.....

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ
   1.1. เพื่อประเมินประสิทธิผลการให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี
   1.2. เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาในการรับบริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี
2. แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัยเท่านั้น ผลการวิจัยจะบรรลุผลได้ดีตามวัตถุประสงค์เพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับการอนุเคราะห์ของท่าน ที่ได้กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นจริงและถูกต้องมากที่สุด
3. แบบสอบถามฉบับนี้ สำหรับผู้รับบริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี
4. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย
   ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
   ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี
   ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการแก้ปัญหาการให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี
5. ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากทุกท่าน กรุณาตอบแบบสอบถามตามความจริงของท่านมากที่สุด และโปรดตอบทุกข้อ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะเป็นความลับและไม่มีผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูล

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมืออย่างดีมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นางเสาวลักษณ์ น้อยอุทัย
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ และกรอกข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่านให้สมบูรณ์

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ น้อยกว่า 20 ปี ☐ 20-30 ปี ☐ 31-40 ปี
   ☐ 41-50 ปี ☐ มากกว่า 50 ปี
3. สถานภาพ ☐ มีงานทำ ☐ ไม่มีงานทำ
   ☐ นักเรียน/นักศึกษา
4. ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่า ม.3 ☐ ม.3 ☐ ม.6 ☐ ปวช.
   ☐ ปวส. ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าระดับปริญญาตรี
5. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานภาคเอกชน
   ☐ อื่น ๆ ระบุ.....
6. ภูมิลำเนา ☐ ในจังหวัดสุพรรณบุรี ☐ จังหวัดอื่นๆระบุ.....
7. ประสบการณ์ในการทำงาน ☐ ไม่มีประสบการณ์ ☐ ต่ำกว่า 1 ปี ☐ 1-5 ปี
   ☐ 6-10 ปี ☐ มากกว่า 10 ปี
8. เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ
   - ☐ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์
     - ☐ สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร
     - ☐ สาขาช่างเครื่องปรับอากาศในบ้านและการพาณิชย์ขนาดเล็ก
   - ☐ สาขาอาชีพช่างอุตสาหการ
     - ☐ สาขาช่างเครื่องกลึง CNC
     - ☐ สาขาช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ
   - ☐ สาขาอาชีพเครื่องกล
     - ☐ สาขาช่างซ่อมรถยนต์
     - ☐ สาขาช่างบำรุงรักษารถยนต์
   - ☐ สาขาอาชีพช่างก่อสร้าง
     - ☐ สาขาช่างก่ออิฐ
9. เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ เป็นครั้งที่.....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี

คำชี้แจง

1. โปรดพิจารณาประสิทธิผลการให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยกำหนดเกณฑ์วัดระดับ ดังนี้

   5 หมายถึง มีประสิทธิภาพมากที่สุด 4 หมายถึง มีประสิทธิภาพมาก

   3 หมายถึง มีประสิทธิภาพปานกลาง 2 หมายถึง มีประสิทธิภาพน้อย

   1 หมายถึง มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

2. โปรดกรอกข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ตามคิดเห็นของท่าน

ท่านมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ข้อต่อนี้ ในระดับใด

ประสิทธิผลการให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี	**ระดับประสิทธิภาพ**					**ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**
	5	**4**	**3**	**2**	**1**	
ด้านสภาวะแวดล้อมการให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน						
1. การเดินทางมารับบริการเป็นไปได้อย่างสะดวก						
2. การสื่อสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลการดำเนินงานทดสอบครบถ้วนถูกต้อง						
3. มีจุดบริการ ประชาสัมพันธ์เข้าถึงได้ง่าย						
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ รวดเร็ว แจ้งข้อมูลครบถ้วน						
ด้านปัจจัยนำเข้าการให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน						
5. มีงบประมาณเพียงพอในการให้บริการ						
6. ความพร้อมเครื่องมืออุปกรณ์ที่ให้บริการ						
7. การปฏิบัติงานของผู้ทดสอบมีมารยาท เอาใจใส่						
8. ผู้ทดสอบสามารถสื่อสารกับ ผู้เข้ารับการทดสอบ ให้เข้าใจเนื้อหา โจทย์คำถามและขั้นตอนการทดสอบ						

ประสิทธิผลการให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี	ระดับประสิทธิภาพ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
ด้านกระบวนการให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน 9. มีการวางแผนดำเนินงานกิจกรรม						
10.ความเหมาะสมของระยะเวลาดำเนินงาน						
11.วิธีดำเนินงาน/ขั้นตอนการดำเนินงานยุ่งยากซับซ้อน						
12.การติดตามผลการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน						
ด้านผลผลิตการให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน 13.ความเป็นกลาง ความเป็นธรรม ความเที่ยงตรง และความน่าเชื่อถือของกระบวนการทดสอบ						
14.ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน						
15.ความเหมาะสมของวิธีการ และเนื้อหาที่นำมาใช้ในการทดสอบ						
16.ความเหมาะสมของระยะเวลาในการจัดสอบ						
17.ความสะดวกในการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์						

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการแก้ปัญหาการให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี

คำชี้แจง : โปรดกรอกปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการแก้ปัญหาตามคิดเห็นของท่าน

1. ท่านคิดว่าการให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้าง

   .....

   .....

2. ท่านคิดว่าสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี ควรแก้ปัญหาการให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติอย่างไร

   .....

   .....

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

   .....

   .....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางเสาวลักษณ์ น้อยอุทัย
วัน เดือน ปีเกิด	15 มิถุนายน 2517
สถานที่เกิด	อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2545
สถานที่ทำงาน	สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 2 สุพรรณบุรี
ตำแหน่ง	นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ