

ประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ
สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคารของสำนักงาน
พัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์

นายวสันต์ พันผา



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2559

**The Effectiveness of Assessment process of Licensed Occupation
Certification of Electrical Installation for Interior of Prachuap
Khiri Khan Office for Skill Development**

Mr. Wasan Phuenpha

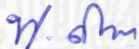
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2016

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ประสิทธิภาพการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ
สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือ
แรงงานประจวบคีรีขันธ์
ชื่อและนามสกุล นายวสันต์ พันผา
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 14 กันยายน 2560

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพดล อุดมวิสุกุล)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นราธิป ศิริราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ประสิทธิภาพการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้า
ภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์

ผู้ศึกษา นายวสันต์ พันผา **รหัสนักศึกษา** 2573005432 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์ **ปีการศึกษา** 2559

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงานกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ กับประสิทธิภาพการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ (3) เสนอแนะการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์

ประชากรของการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถสาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 520 คน จำนวนหากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง 227 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็นแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และการทดสอบสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ประสิทธิภาพการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงานกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ กับประสิทธิภาพการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับมีความสัมพันธ์กันสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานควรมีการประชาสัมพันธ์ และการโฆษณาเพื่อให้ประชาชนทั่วไป ผู้จ้างงาน และช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ได้รับรู้เกี่ยวกับการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร และ ควรมีการจัดสถานที่ให้กับผู้เข้ารับการประเมินระหว่างรอเข้ารับการประเมินฯ ให้เหมาะสม และควรประกาศผลการประเมินฯและมอบหนังสือรับรองความรู้ความสามารถให้กับผู้เข้ารับการประเมินภายในวันที่เข้ารับการประเมิน

คำสำคัญ ประสิทธิภาพ การประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์

Independent Study title: The Effectiveness of Assessment process of Licensed Occupation Certification of Electrical Installation for Interior of Prachuap Khiri Khan Office for Skill Development

Author: Mr. Wasan Phuenpha **ID:** 2573005432; **Degree:** Master of Public Administration;

Independent Study advisor: Dr. Panompatt Smitananda; **Academic year:** 2016

Abstract

The objectives of this study were (1) to study the effectiveness of Assessment process of licensed occupation certification of electrical installation for interior of Prachuap Khiri Khan Office for Skill Development, (2) study the relationship between operating factor of competency assessment and accreditation and the effectiveness of licensed occupation certification of electrical installation for interior of Prachuap Khiri Khan Office for Skill Development, (3) to suggest the enhancement of the effectiveness of licensed occupation certification of electrical installation for interior of Prachuap Khiri Khan Office for Skill Development.

The population was 520 persons whose registered for interior of Prachuap Khiri Khan Office for Skill Development and were assessed and accredited. The sample size was calculated by using Taro Yamane Formula at 0.05 of significance, therefore total sample was 227. Sample were selected by accidental sampling method . The instrument was questionnaire. Statistics used in analysis were Mean, Standard Deviation, Percentage and Pearson's Correlation Coefficient Statistics Testing.

The findings indicated that (1) overall the effectiveness of assessment process of licensed occupation certification of electrical installation for interior of Prachuap Khiri Khan Office for Skill Development was at high level, (2) the operating factor of licensed occupation certification and the effectiveness of licensed occupation certification of electrical installation for interior of Prachuap Khiri Khan Office for Skill Development were related in the same direction and at high level at 0.05 of statistical significance level, and (3) in order to enhance operating effectiveness, publicity and advertisement work unit should be available so that general public, employers and electrical installation for interior will recognize and aware of the effectiveness of licensed occupation certification of electrical installation for interior. The appropriate venue should be organized for the assesseees during waiting for assessment. In addition, the assessment result should be announced and certificate of competency should be granted to the assesseees within the assessment date.

Keywords: Effectiveness, Licensed Occupation Certification, Prachuap Khiri Khan Office for Skill Development

กิตติกรรมประกาศ

การดำเนินการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จาก อาจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพดล อุดมวิสกกุล อาจารย์ประจำสาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำการศึกษาค้นคว้าตลอดมาตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ และเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ ที่กรุณาให้ข้อมูลและเอกสารที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งสามท่านที่ให้ความกรุณาตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม และขอขอบคุณประชาชนผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

วสันต์ พันผา
สิงหาคม 2560



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
ปัญหาการวิจัย	4
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
สมมติฐานในการวิจัย	10
นิยามเชิงปฏิบัติการ	10
ประโยชน์ที่ได้รับ	12
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	13
แนวคิดประสิทธิผล	13
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	60
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	73
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	73
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	74
การเก็บรวบรวมข้อมูล	77
การวิเคราะห์ข้อมูล	77

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	79
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	80
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงาน พัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์	83
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงานกระบวนการ ประเมินรับรองความรู้ความสามารถ กับประสิทธิผลการดำเนินการ ประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายใน อาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์	97
ตอนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการประเมิน รับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์	101
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	103
สรุปการวิจัย	103
อภิปรายผล	108
ข้อเสนอแนะ	116
บรรณานุกรม	118
ภาคผนวก	124
ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)	125
ข แบบสอบถาม	130
ประวัติผู้ศึกษา	136

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	คะแนนของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 36
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ 80
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ 80
ตารางที่ 4.3	จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา 81
ตารางที่ 4.4	จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามประสบการณ์ ในการทำงาน 81
ตารางที่ 4.5	จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ 82
ตารางที่ 4.6	จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพการทำงาน 82
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการดำเนินการประเมินรับรอง ความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคารของสำนักงาน พัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ 83
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมิน รับรองความรู้ความสามารถสาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร รายด้าน และ โดยรวม ... 84
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินรับรอง ความรู้ความสามารถสาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ด้านความรู้ความสามารถ จำแนกตามรายข้อ 85
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินรับรอง ความรู้ความสามารถสาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ด้านประสบการณ์ จำแนกตามรายข้อ 87
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินรับรอง ความรู้ความสามารถสาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามรายข้อ 88
ตารางที่ 4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการดำเนินการประเมิน รับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ด้านผลลัพธ์ (Outcome) รายด้าน และ โดยรวม 90

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการเข้ารับบริการ ที่หน่วยงาน รายด้าน และ โดยรวม	91
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการเข้ารับบริการ ที่หน่วยงาน ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และการรับสมัคร จำแนกตามรายชื่อ	92
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการเข้ารับบริการ ที่หน่วยงาน ด้านการพิจารณาคำขออนุญาตรับรองความรู้ความสามารถ จำแนกตามรายชื่อ	93
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการเข้ารับบริการ ที่หน่วยงาน ด้านการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ และการประเมินผล จำแนกตามรายชื่อ	94
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการเข้ารับบริการ ที่หน่วยงาน ด้านการประกาศผลการประเมินฯ และออกหนังสือ รับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินฯ จำแนกตามรายชื่อ	95
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การนำไปใช้ประกอบอาชีพ จำแนกตามรายชื่อ	96
ตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงานกระบวนการ การประเมินรับรองความรู้ความสามารถ กับประสิทธิผลการดำเนินการ การประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์	98
ตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงานกระบวนการ การประเมินรับรองความรู้ความสามารถ กับประสิทธิผลการดำเนินการ การประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ ด้านผลผลิต (Output)	99

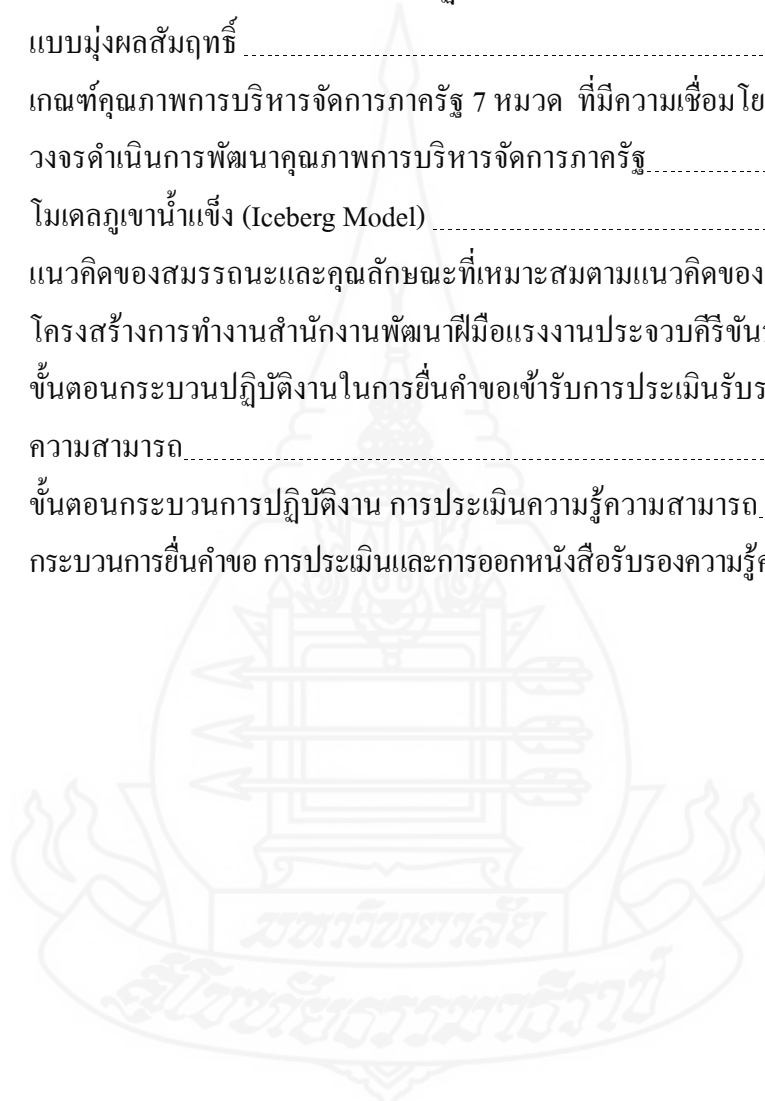
สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงานกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ กับประสิทธิผลการดำเนินงานประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคารของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ ด้านผลลัพธ์ (Outcome)	100
ตารางที่ 4.22 จำนวนและร้อยละ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคารของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์	101



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	7
ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในเรื่องการวัดผลการปฏิบัติงานในการบริหาร แบบมุ่งผลสัมฤทธิ์	14
ภาพที่ 2.2 เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 7 หมวด ที่มีความเชื่อมโยงในเชิงระบบ ...	33
ภาพที่ 2.3 วงจรดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ.....	35
ภาพที่ 2.4 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)	40
ภาพที่ 2.5 แนวคิดของสมรรถนะและคุณลักษณะที่เหมาะสมตามแนวคิดของ ISO.....	43
ภาพที่ 2.6 โครงสร้างการทำงานสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์.....	50
ภาพที่ 2.7 ขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานในการยื่นคำขอเข้ารับการประเมินรับรองความรู้ ความสามารถ.....	57
ภาพที่ 2.8 ขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงาน การประเมินความรู้ความสามารถ.....	58
ภาพที่ 2.9 กระบวนการยื่นคำขอ การประเมินและการออกหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ.....	59



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถิติอุบัติเหตุการเกิดเพลิงไหม้ของประเทศไทย ทั้งภาคครัวเรือน และภาคอุตสาหกรรมตั้งแต่ปี พ.ศ. 2532 – 2558 พบว่าเกิดเหตุเพลิงไหม้ จำนวน 55,437 ครั้ง มีผู้เสียชีวิต 1,916 คน โดยสาเหตุการเกิดเพลิงไหม้ส่วนใหญ่เกิดจากไฟฟ้าลัดวงจร โดยมูลค่าความเสียหายรวม 33,012,504,868 บาท (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558 ศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย) ซึ่งจากสถิติดังกล่าวจะเห็นได้ว่ามีความสูญเสียทั้งการบาดเจ็บ เสียชีวิต และทรัพย์สินทั้งผู้ประกอบการ เจ้าของบ้าน และบุคคลทั่วไปเป็นจำนวนมาก ทำให้การปฏิบัติงานช่างไฟฟ้าภายในอาคารถือเป็นลักษณะงานที่เป็นอันตรายต่อสาธารณะ และที่ผ่านมาผู้ที่ประกอบอาชีพหรือปฏิบัติงานด้านช่างไฟฟ้าภายในอาคารมีทั้งบุคคลที่มีวุฒิการศึกษาทางด้านช่างไฟฟ้าโดยตรง (จบการศึกษาระดับ ปวช. หรือ ปวส. สาขาช่างไฟฟ้า) และผู้ที่ไม่มีความรู้ทางด้านช่างไฟฟ้า แต่อาศัยความชำนาญ และใช้ประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา นำมาใช้ในการประกอบอาชีพหรือปฏิบัติงานช่างไฟฟ้าภายในอาคาร และไม่มีกฎหมายในควบคุมหรือการออกใบอนุญาตในการปฏิบัติงานด้านช่างไฟฟ้าโดยตรง

ซึ่งในรัฐบาลของพลเอกประยุทธ์ จันทร์ โอชา นายกรัฐมนตรี ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของลักษณะงานที่เป็นอันตรายต่อสาธารณะจึงได้ออกพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557 มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและยกระดับมาตรฐานฝีมือแรงงานของผู้ประกอบอาชีพในประเทศไทยให้มีมาตรฐาน ผู้ประกอบกิจการมีความเชื่อมั่นในฝีมือการทำงานของลูกค้า เพิ่มผลิตภาพในการทำงาน และควบคุมการประกอบอาชีพหรือปฏิบัติงานที่เป็นอันตรายต่อสาธารณะ หรืองานต้องใช้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนทั่วไปได้รับการคุ้มครองความปลอดภัยสาธารณะจากการทำงาน และจากประกาศกระทรวงแรงงาน เรื่องกำหนดสาขาอาชีพ ที่อาจเป็นอันตรายต่อสาธารณะ ซึ่งต้องดำเนินการโดยผู้ได้รับหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ ลงวันที่ 13 ตุลาคม 2558 และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2558 ได้กำหนดให้สาขาอาชีพช่างไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์เฉพาะสาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคารเป็นสาขาที่อาจเป็นอันตรายต่อสาธารณะโดยต้อง

ดำเนินการให้ผู้ที่ประกอบอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคารจะต้องมีหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ โดยมีระบบการประเมิน และให้นายทะเบียนหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจควบคุม การดำเนินการของศูนย์ประเมินความรู้ความสามารถ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพฝีมือ แรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557 และมีผลบังคับใช้วันที่ 26 ตุลาคม 2559 เป็นต้นไป หากผู้ใดฝ่าฝืน ทำงานช่างไฟฟ้าภายในอาคารโดยไม่มีหนังสือรับรองความรู้ความสามารถสาขาช่างไฟฟ้าภายใน อาคาร ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 5,000 บาท และผู้จ้างงานผู้ที่ไม่ มีหนังสือรับรองความรู้ ความสามารถทำงาน ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 30,000 บาท

หลักเกณฑ์ในการประเมินความรู้ความสามารถ เป็นการประเมินวัดทั้งทางด้านความรู้ ด้านความสามารถ ด้านประสบการณ์ในการประกอบอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร และคุณลักษณะ ส่วนบุคคล ซึ่งการวัดผลการประเมินประกอบด้วย

1. ความรู้ความสามารถ ทักษะฝีมือ และทัศนคติในการทำงานคิดเป็นร้อยละ 50 คะแนน โดยจะต้องเป็นผู้ที่สอบผ่านมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติสาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคารระดับ 1 ขึ้นไป
2. ประสบการณ์ คิดเป็นร้อยละ 25 คะแนน โดยประเมินจาก การศึกษา การฝึกอบรม การสัมมนา การทำงาน
3. คุณลักษณะส่วนบุคคล คิดเป็นร้อยละ 25 คะแนน ประเมินโดยการสัมภาษณ์ที่แสดง ถึงศักยภาพในการทำงานหรือการประกอบอาชีพ

ทั้งนี้ผู้ที่จะได้รับหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ จะต้องผ่านการประเมิน โดยได้ คะแนนร้อยละ 85 ขึ้นไป จึงจะสามารถประกอบอาชีพหรือปฏิบัติงานช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย โดยผู้ประสงค์ที่จะเข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สามารถยื่นคำขอเข้ารับการประเมินได้ที่ศูนย์ประเมินความรู้ความสามารถกลางของกรมพัฒนาฝีมือ แรงงาน โดยในส่วนภูมิภาคสามารถเข้ารับการประเมินได้ที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน และ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานทั่วประเทศ หรือศูนย์ประเมินความรู้ความสามารถที่เป็นหน่วยงาน ของรัฐหรือเอกชนที่ขึ้นทะเบียนเป็นองค์กรอาชีพ

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน มีภารกิจในการดำเนินการฝึกอบรม ภารกิจ ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ เพื่อพัฒนาฝีมือแรงงานและศักยภาพของกำลังแรงงาน และ ผู้ประกอบกิจการ ให้กำลังแรงงานได้มาตรฐานในระดับสากล แรงงานสามารถประกอบอาชีพตาม ความต้องการของตลาดแรงงานทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ และตามพระราชบัญญัติส่งเสริม การพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557 ได้เพิ่มภารกิจใหม่ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ในเรื่องของการประเมินรับรองความรู้ความสามารถในสาขาอาชีพที่เป็นอันตรายต่อสาธารณะ และได้ ประกาศสาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคารเป็นอาชีพที่เป็นอันตรายต่อสาธารณะ และกระจาย

อำนาจให้สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์เป็นศูนย์ประเมินความรู้ความสามารถกลางของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ตามมาตรา 26/4(1) จึงมีอำนาจหน้าที่ ตามมาตรา 26/5 ของพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557

จากสถิติการเกิดเพลิงไหม้ของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ทั้งภาคครัวเรือนและภาคอุตสาหกรรมตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 – 2558 พบว่าเกิดเหตุเพลิงไหม้จำนวน 206 ครั้ง (ศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย) เมื่อเปรียบเทียบกับจังหวัดในภูมิภาคตะวันตก 5 จังหวัด (ตาก กาญจนบุรี ราชบุรี เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์) แล้วพบว่าการเกิดเพลิงไหม้ในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์อยู่ในลำดับที่ 3 ของภูมิภาค สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน รับผิดชอบในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ของ ปฏิบัติตามภารกิจของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และในฐานะเป็นศูนย์ประเมินความรู้ความสามารถกลางของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ตามมาตรา 26/4(1) จึงมีอำนาจหน้าที่ ตามมาตรา 26/5 ของพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในสาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคารในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัย ทั้งต่อตนเองและผู้ผู้อื่น มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน และปฏิบัติงานช่างไฟฟ้าได้ถูกต้องตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557 ทั้งนี้ภารกิจการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557 สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร เป็นการดำเนินงานที่เป็นภารกิจที่ใหม่ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ยังไม่มีแนวทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน อีกทั้งนายจ้างและลูกจ้างผู้ประกอบการอาชีพ หรือปฏิบัติงานช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจ ในขั้นตอนกระบวนการเข้ารับการประเมินความรู้ความสามารถเพียงพอ ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาค้นคว้าประสิทธิผลการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลกระบวนการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร และเสนอแนวทางการพัฒนาการดำเนินการรับรองความรู้ความสามารถสาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ให้เป็นที่ยอมรับ และตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับบริการมากที่สุดต่อไป

2. ปัญหาการวิจัย

2.1 การดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ในสาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ มีประสิทธิผลหรือไม่

2.2 ปัจจัยด้านการดำเนินงานของกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ กับประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ มีความสัมพันธ์กันหรือไม่

2.3 ควรดำเนินการอย่างไรถ้าต้องการเพิ่มประสิทธิผลการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ ให้สูงขึ้น

3. วัตถุประสงค์การวิจัย

3.1 เพื่อศึกษาประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์

3.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงานกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ กับประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์

3.3 เพื่อเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์

4. ขอบเขตของการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ จะมีเนื้อหาครอบคลุมในเรื่องประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการดำเนินงานของกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ กับประสิทธิผลการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ พร้อมทั้งเสนอ

แนวทางการเพิ่มประสิทธิผลการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์

4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้เฉพาะสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์

4.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรในการศึกษา แบ่งเป็น 2 ตัวแปร

4.3.1 ตัวแปรอิสระ

(1) ปัจจัยส่วนบุคคล โดยเป็นการอธิบายลักษณะทั่วไปของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถสาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งไม่ได้นำมาวิเคราะห์ผลการศึกษา

(2) ปัจจัยด้านการดำเนินงานของกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถสาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร มีทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และการรับสมัคร ด้านที่ 2 การพิจารณาคำขออนุญาตรับรองความรู้ความสามารถ ด้านที่ 3 การดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ และการประเมินผล ด้านที่ 4 การประกาศผลการประเมินฯ และออกหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินฯ

4.3.2 *ตัวแปรตาม* คือประสิทธิผลการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์

4.4 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.4.1 *ประชากร* ได้แก่ ผู้รับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ ปีงบประมาณ 2560 จำนวน 520 คน

4.4.2 *กลุ่มตัวอย่าง* ได้แก่ ผู้รับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถสาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร จากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 227 คน โดยใช้สูตร ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

4.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาค้นคว้านี้เริ่มต้นเดือนมกราคมถึง เดือนกรกฎาคม 2560

5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า เรื่อง ประสิทธิภาพการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจวบคีรีขันธ์ ปัจจัยด้านส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการดำเนินงานของกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถสาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร มีทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และการรับสมัคร ด้านที่ 2 การพิจารณาคำขออนุญาตรับรองความรู้ความสามารถ ด้านที่ 3 การดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ และการประเมินผล ด้านที่ 4 การประกาศผลการประเมินฯ และออกหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินฯ โดยสามารถสรุปได้ ดังภาพที่ 1.1



ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ปัจจัยด้านส่วนบุคคล	
1. เพศ	2. อายุ
3. การศึกษา	4. ประสบการณ์ทำงาน
5. รายได้	6. สถานภาพการทำงาน

ปัจจัยด้านการดำเนินงานของกระบวนการประเมินรับรอง ความรู้ความสามารถสาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร
1. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และการรับสมัคร <ul style="list-style-type: none"> • วิธีการประชาสัมพันธ์ • วิธีและขั้นตอนการรับสมัครผู้ขอรับการประเมิน
2. การพิจารณาคำขออนุญาตรับรองความรู้ความสามารถ <ul style="list-style-type: none"> • การรับคำขอ และการตรวจสอบเอกสาร • การเก็บค่าธรรมเนียม • การชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนวิธีการประเมินฯ ให้ผู้สมัครรับทราบ
3. การดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ และการประเมินผล <ul style="list-style-type: none"> • สถานที่ในการประเมินฯ • ความรู้ความสามารถของผู้ประเมินฯ • ความชัดเจนในหลักเกณฑ์การประเมินผลการประเมินฯ
4. การประกาศผลการประเมินฯ และออกหนังสือรับรองว่า เป็นผู้ผ่านการประเมินฯ <ul style="list-style-type: none"> • วิธีและขั้นตอนการประกาศผลการประเมินฯ • ขั้นตอนการออกหนังสือรับรองว่า เป็นผู้ผ่านการประเมินฯ

ตัวแปรตาม (dependent Variables)

ประสิทธิผลการประเมินรับรองความรู้ ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์
ผลผลิต (Output) <ol style="list-style-type: none"> 1. สมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร <ul style="list-style-type: none"> • ด้านความรู้ความสามารถ (ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ระดับ 1) • ด้านประสบการณ์ (การศึกษา การทำงาน การฝึกอบรม) • คุณลักษณะส่วนบุคคล (ทัศนคติการทำงานด้านช่างไฟฟ้าภายในอาคาร)
ผลลัพธ์ (Outcome) <ol style="list-style-type: none"> 2. ความพึงพอใจการเข้ารับบริการที่หน่วยงาน 3. การนำไปใช้ประกอบอาชีพ

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากกรอบแนวคิดการวิจัยดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปถึงที่มาของกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้

5.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

5.1.1 ปัจจัยด้านส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพการทำงาน ไม่ได้นำมาวิเคราะห์ผลการศึกษา

5.1.2 ปัจจัยด้านการดำเนินงานของกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ได้แก่ (1) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และการรับสมัคร (2) การพิจารณาคำขอหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ (3) การดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ และการประเมินผล (4) การประกาศผลการประเมินฯ และออกหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินฯ ทั้ง 4 หัวข้อมาจากคู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การดำเนินการรับรองความรู้ความสามารถและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557

5.2 ตัวแปรตาม (dependent Variables) คือ ประสิทธิภาพการประเมินรับรองความรู้ความสามารถสาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจำบุรีรัมย์ ประกอบด้วย

5.2.1 ผลผลิต (Output) คือ สมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ประกอบด้วย

- 1) ด้านความรู้ความสามารถ ได้แก่ ความรู้ ทักษะฝีมือ และทัศนคติในการทำงาน
- 2) ด้านประสบการณ์ ได้แก่ การศึกษา การทำงาน การฝึกอบรม
- 3) คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ศักยภาพในการประกอบอาชีพด้านช่างไฟฟ้าภายในอาคาร

ไฟฟ้าภายในอาคาร

ทั้ง 3 หัวข้อมาจากประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการยื่นคำขอ การประเมิน การออกหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ อายุหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ และการออกใบแทนหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ ข้อ 3 การประเมินให้เป็นที่ไปตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

1) ให้ใช้ผลการผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ เป็นการประเมินในส่วนของ การวัดค่าความรู้ความสามารถ ทักษะฝีมือ และทัศนคติในการทำงาน

2) กรณีที่สาขาอาชีพหรือตำแหน่งงานใดยังไม่มีกำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ให้กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน กำหนดกรอบความรู้ความสามารถ ทักษะฝีมือ และทัศนคติในการทำงาน เพื่อใช้ในการประเมิน

3) ประสบการณ์ในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือความสำเร็จในการประกอบอาชีพหรือการทำงานหรือการฝึกอบรม

4) คุณลักษณะส่วนบุคคลที่แสดงถึงศักยภาพในการประกอบอาชีพหรือการทำงานที่มีอยู่ในตัวบุคคล เช่น ทักษะในการจัดการเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ทักษะเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ทักษะในการเรียนรู้เกี่ยวกับสถานที่ทำงาน ทักษะในเรื่องของความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน เป็นต้น

5.2.2 ผลลัพธ์ (Outcome) ได้แก่

1) ความพึงพอใจการเข้ารับบริการที่หน่วยงาน มาจากแนวคิดการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ของภาครัฐ เป็นการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่เน้นตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นการยกระดับคุณภาพของการบริการให้เป็นที่พอใจต่อผู้รับบริการ องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการคือการเข้าถึง ความสะดวกในการรับบริการ (accessibility and convenience) เช่น สถานที่ให้บริการ เวลาเปิดทำการ ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น ความยุ่งยาก หรือง่ายต่อความเข้าใจ (simplicity) เช่น แบบฟอร์มที่ใช้ขั้นตอนการขอรับบริการ การบริการให้ถูกต้อง (accuracy) การให้บริการที่รวดเร็ว (timeliness) และการให้บริการที่ปลอดภัยในการนี้ คุณภาพการให้บริการ ยังครอบคลุมเกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมายของผู้รับบริการ กลไกในการให้คำปรึกษา การตอบคำถามผู้รับบริการ การกำหนดมาตรฐานของการบริการให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการบริการ การมีทางเลือกให้ผู้รับบริการ และการให้มีการร้องเรียนจากผู้รับบริการ และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหมวด 6 การจัดการกระบวนการ เป็นการประเมินการจัดกระบวนการการให้บริการ ออกแบบกระบวนการตามความต้องการผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บรรลุเป้าหมาย พันธกิจของหน่วยงาน

2) ประโยชน์การนำไปใช้ประกอบอาชีพมาจากเกณฑ์การวัดประสิทธิผลองค์การของ ชีรานนตรี ประชุมศักดิ์ (2551) ผลผลิต ปริมาณของสินค้า หรือบริการ คุณภาพของสินค้าหรือบริการ ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง กำไร การเจริญเติบโตขององค์กร ภาพพจน์ขององค์กร

6. สมมติฐานในการวิจัย

6.1 ปัจจัยด้านการดำเนินงานของกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ในสาขาอาชีพช่างไฟฟ้า ภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์

6.2 ปัจจัยด้านการดำเนินงานของกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ในสาขาอาชีพช่างไฟฟ้า ภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ ด้านผลผลิต (Output)

6.3 ปัจจัยด้านการดำเนินงานของกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ในสาขาอาชีพช่างไฟฟ้า ภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ ด้านผลลัพธ์ (Outcome)

7. นิยามเชิงปฏิบัติการ

7.1 ประสิทธิภาพการดำเนินการ หมายถึง ผลสำเร็จของการดำเนินการกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ได้แก่ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และการรับสมัคร การพิจารณาคำขออนุญาตรับรองความรู้ความสามารถ การดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ และการประเมินผล การประกาศผลการประเมินฯ และออกหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินฯ

7.2 การประเมิน หมายถึง การพิจารณาและวัดค่าทักษะฝีมือ ความรู้ความสามารถ คุณลักษณะส่วนบุคคล และประสบการณ์หรือความสำเร็จในการประกอบอาชีพในระดับต่าง ๆ ตามที่ คณะกรรมการประกาศกำหนด

7.3 การประเมินรับรองความรู้ความสามารถ หมายถึง การประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ในการประกอบอาชีพของบุคคลที่ผ่านการประเมินในแต่ละระดับตามที่ คณะกรรมการประกาศกำหนด

7.4 หนังสือรับรองความรู้ความสามารถ หมายถึง หนังสือที่ออกให้แก่บุคคลที่ผ่านการรับรองความรู้ความสามารถ

7.5 ช่างไฟฟ้าภายในอาคาร หมายถึง ช่างที่ประกอบอาชีพในงานติดตั้งระบบไฟฟ้า และอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร การแก้ไขปัญหาข้อบกพร่อง และการตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในอาคาร

7.6 ผู้ประเมิน หมายความว่า บุคคลซึ่งได้รับการขึ้นทะเบียนให้ทำหน้าที่ประเมินผู้ขอหนังสือรับรอง ความรู้ความสามารถ

7.7 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

7.8 ปัจจัยด้านการดำเนินงานของกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร หมายถึง ความชัดเจนในขั้นตอนของกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ อันประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยที่ 1 การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ และการรับสมัคร ปัจจัยที่ 2 การพิจารณาคำขอหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ ปัจจัยที่ 3 การดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ และการประเมินผล และปัจจัยที่ 4 การประกาศผลการทดสอบ และออกหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินฯ

7.9 การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ และการรับสมัคร หมายถึง การชี้แจงและเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลและกิจกรรมกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ แบ่งออกเป็น (1) วิธีการประชาสัมพันธ์ (2) วิธีและขั้นตอนการรับสมัครผู้ขอรับการประเมิน

7.10 การพิจารณาคำขอหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ หมายถึง ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร หลักฐานประกอบการรับสมัครการประเมินฯ การชำระค่าธรรมเนียมการประเมิน แบ่งออกเป็น (1) การรับคำขอ และการตรวจสอบเอกสาร (2) การเก็บค่าธรรมเนียม (3) การชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนวิธีการประเมินฯ ให้ผู้สมัครรับทราบ

7.11 การดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ และการประเมินผล หมายถึง ขั้นตอนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ แบ่งออกเป็น (1) สถานที่ในการประเมินฯ (2) ความรู้ความสามารถของผู้ประเมินฯ (3) ความชัดเจนในหลักเกณฑ์การประเมินผลการประเมินฯ

7.12 การประกาศผลการทดสอบ และออกหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินฯ หมายถึง ขั้นตอนดำเนินการประกาศผลการประเมินฯ และการออกหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์

7.13 ผลผลิต (Output) หมายถึง สมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านความรู้ความสามารถ (ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ระดับ 1) (2) ด้านประสบการณ์ (การศึกษา การทำงาน การฝึกอบรม) (3) คุณลักษณะส่วนบุคคล (ทัศนคติการทำงานด้านช่างไฟฟ้าภายในอาคาร)

7.14 ผลลัพธ์ (Outcome) หมายถึง ผลที่ประโยชน์ที่ได้จากการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ ความพึงพอใจการเข้ารับบริการที่หน่วยงาน และการปฏิบัติงานด้านช่างไฟฟ้าภายในอาคารถูกต้องและปลอดภัย

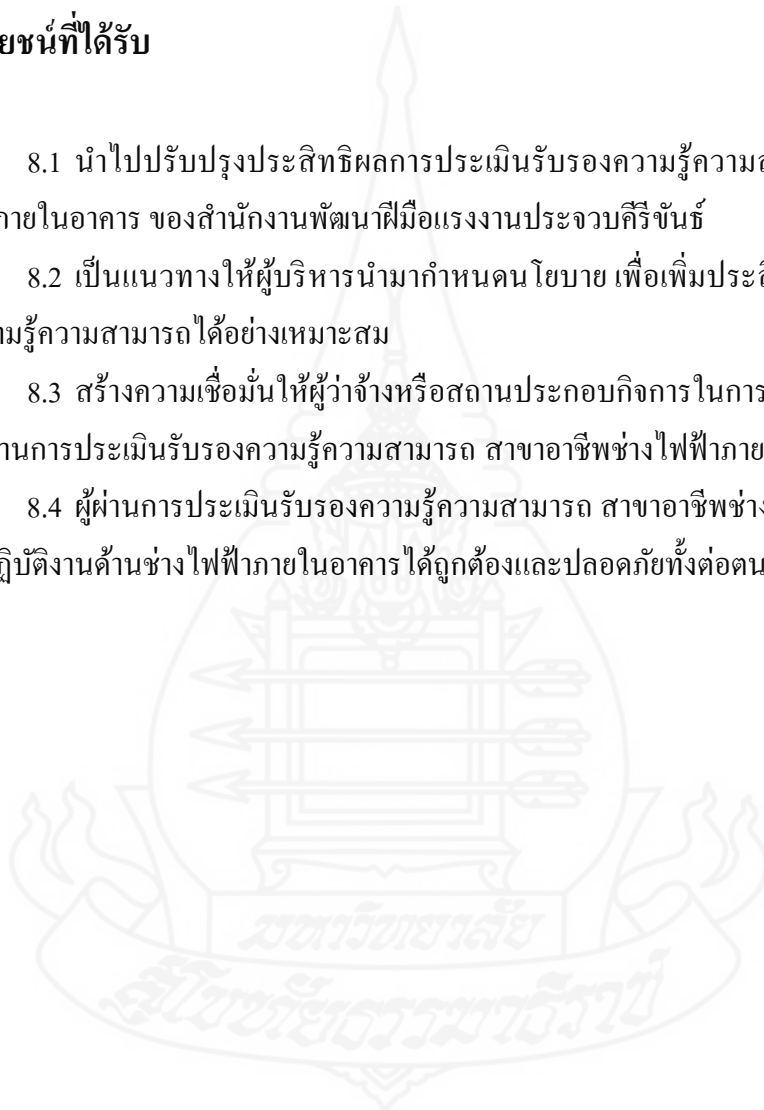
8. ประโยชน์ที่ได้รับ

8.1 นำไปปรับปรุงประสิทธิภาพผลการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์

8.2 เป็นแนวทางให้ผู้บริหารนำมากำหนดนโยบาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประเมินรับรองความรู้ความสามารถได้อย่างเหมาะสม

8.3 สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ว่าจ้างหรือสถานประกอบการในการรับช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ที่ผ่านการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร

8.4 ผู้ผ่านการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร สามารถปฏิบัติงานด้านช่างไฟฟ้าภายในอาคารได้ถูกต้องและปลอดภัยทั้งต่อตนเองและผู้อื่น



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

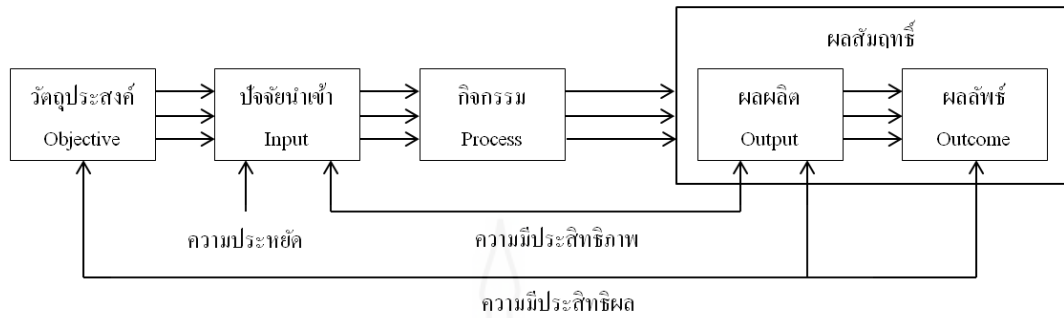
การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการดำเนินการรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างอาชีพไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจำบุรีรัมย์” ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้า

1. แนวคิดประสิทธิผล
2. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดประสิทธิผล

ประสิทธิผลเป็นเรื่องของการเน้นผลสัมฤทธิ์ ซึ่งการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ของภาครัฐถือเป็นการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) การให้บริการสาธารณะที่เน้นตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยภาครัฐจะมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงานมากกว่าปัจจัยนำเข้า กระบวนการทำงาน และกฎระเบียบที่เคร่งครัด ซึ่งการบริหารมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ จะให้ความสำคัญกับการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และการกำหนดผลผลิตที่ชัดเจน เพื่อให้การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชน และเกิดความคุ้มค่าในการใช้จ่าย ดังนั้นสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจำบุรีรัมย์ ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการ สังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน จึงจำเป็นต้องมีการดำเนินงานที่ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้มาใช้บริการ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ให้เกิดความคุ้มค่าในการดำเนินงาน จึงต้องมีการบริหารงานโดยมุ่งเน้นการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ทิพาวดี เหมสุวรรณค์ (2543) ได้กล่าวถึง การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ว่าเป็นการจัดการทรัพยากรการบริหารอย่างประหยัด (economy) การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (efficiency) และให้ได้ผลงานที่บรรลุเป้าหมายขององค์กร หรือความมีประสิทธิภาพ (effectiveness) แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์หากพิจารณาการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในลักษณะของระบบ (systems) แล้วพบว่า การบริหารแบบสัมฤทธิ์มีองค์ประกอบแสดงได้ ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในเรื่องการวัดผลการปฏิบัติงานในการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

จากภาพกรอบแนวคิดในเรื่องการวัดผลการปฏิบัติงานในการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ สามารถอธิบายแนวคิดได้ ดังนี้

- 1) วัตถุประสงค์ (Objectives) หมายถึง เป้าหมายของงานที่กำหนดไว้ทั้งในระยะสั้นระยะกลาง หรือระยะยาว
- 2) ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้ได้ผลผลิต เช่น งบประมาณ บุคลากร สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ กฎระเบียบที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
- 3) กิจกรรมหรือกระบวนการทำงาน (Process) หมายถึง การนำปัจจัยนำเข้ามาผ่านกิจกรรมหรือกระบวนการเพื่อให้เกิดผลงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
- 4) ผลผลิต (Output) หมายถึง ผลงานหรือบริการที่สร้างขึ้นโดยกระบวนการที่อยู่ภายใต้การควบคุมขององค์กร เช่น การออกใบอนุญาต
- 5) ผลลัพธ์ (Outcome) หมายถึง ผลที่เกิดจากผลผลิตซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ และการเปลี่ยนแปลง
- 6) ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) หากผลผลิตที่ได้มีค่ามากกว่าปัจจัยนำเข้า หมายความว่ามีความมีประสิทธิภาพมาก แต่หากผลผลิตมีค่าน้อยกว่าปัจจัยนำเข้า หมายความว่ามีความมีประสิทธิภาพน้อย
- 7) ความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างวัตถุประสงค์ (Objectives) กับผลลัพธ์ (Outcome) ขององค์กร ว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มากน้อยเพียงใด
- 8) ความประหยัด (Economy) หมายถึง การใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้าที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า ประหยัดมากที่สุด

1.1 ความหมายประสิทธิผล

เรดิน (Reddin อ้างใน ถวิล เกื้อกุลวงศ์ 2530: 247) ประสิทธิภาพ หมายถึง ระดับขั้นที่ผู้บริการประสบความสำเร็จ ในการทำให้ความต้องการด้านผลงานของบทบาทผู้บริหารบรรลุวัตถุประสงค์

พิทยา บวรวัฒนา (2530: 68) ประสิทธิภาพ หมายถึง การพิจารณาว่าองค์การประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้หรือปรารถนาให้เกิดขึ้น

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2538: 51) ประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยเปรียบเทียบกับผลลัพธ์และผลกระทบของแผนงาน โครงการกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

สมบัติ ชำรงชัยวงศ์ (2540: 534) ประสิทธิภาพ หมายถึง เป็นการเปรียบเทียบความสำเร็จของการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ กับต้นทุนของการดำเนินงานไปทั้งหมด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542: 26 อ้างใน บุญชู มีศรี 2547: 45) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นการวัดผลผลิตของงาน (Output) ซึ่งเป็นการบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การที่กำหนดไว้ซึ่งบางครั้งไม่ได้คำนึงถึงปริมาณทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการปฏิบัติงาน เป็นการอธิบายถึงการกระทำที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการทำงานที่สามารถช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพจะอธิบายถึงการกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the right things) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมหรือวิธีการที่จะทำให้เกิดการบรรลุวัตถุประสงค์ ส่วนประสิทธิภาพจะแสดงถึงความสำคัญระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลผลิต (Output) โดยมีเป้าหมายที่จะใช้ต้นทุนหรือทรัพยากรที่ต่ำที่สุด

สมชาย ดุรงค์เดช (2542: 208) ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การที่กำหนดไว้ โดยการเปรียบเทียบระหว่างผลลัพธ์กับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

อังคณา ชันทะ (2546: 20) ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถขององค์การที่ใช้ทรัพยากรที่มีอย่างคุ้มค่าและสามารถดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และอาจได้รับประโยชน์อย่างอื่นที่ไม่คาดหวังอีกด้วย ทำให้บุคลากรในองค์การเกิดความพึงพอใจในงาน

สำนักงานพัฒนาาระบบราชการ (อ้างถึงใน สิทธิ เสวตวงศ์ 2554: 35) ได้ให้ความหมายของ “ประสิทธิภาพ” ไว้ในหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีว่า หมายถึง ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการ

ตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน โดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผล และพัฒนาปรับปรุง อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

เดวิด เจ. ลอว์เลส (David J. Lawless 1972: 388 อ้างใน วีรกุล หวังวีระ, 2543: 9) ประสิทธิผล หมายถึง เกณฑ์วัดที่ใช้สำหรับวัดวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ เมื่อปฏิบัติแล้วสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์การได้ตั้งไว้หรือไม่

จากแนวคิดของนักวิชาการทั้งหมด สรุปได้ว่า ประสิทธิผล หมายถึง เกณฑ์ที่ใช้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานขององค์การว่าประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด โดยเปรียบเทียบจากผลลัพธ์กับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การกระทำที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการทำงานที่สามารถช่วยให้้องค์การบรรลุเป้าหมาย

1.2 แนวคิดทฤษฎีประสิทธิผล

วเรช จันทรศร (2527: 535 – 553 อ้างในศิริพร แจ่มจั่น 2551: 14) ได้เสนอตัวแบบที่มีฐานคติมาจากที่องค์การจะมีประสิทธิผลนั้นต้องมีตัวแบบ ดังนี้

1) ตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล (Rational Model) ซึ่งมีฐานคติที่ว่าองค์การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องมีการวางแผน ควบคุมตัวแปร ที่มีผลต่อการมีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน คือ การมีวัตถุประสงค์ การกำหนดภารกิจและการมอบหมายงาน การมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน การมีระบบวัดผล การมีมาตรการให้คุณภาพให้โทษ

2) ตัวแบบทางด้านการจัดการ (Management Model) โดยมีฐานคติว่า สมรรถนะขององค์การมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การ ซึ่งสมรรถนะขององค์การประกอบด้วย โครงสร้าง บุคลากร งบประมาณ สถานที่และวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้

3) ตัวแบบทางด้านการพัฒนาองค์การ (Organization Development Model) มีฐานคติว่าการมีส่วนร่วมจะทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นตัวแปรในที่นี้คือ การจูงใจ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีม ความผูกพัน และการยอมรับ

แคทซ์ และ คาห์น (Katz and Kaha อ้างใน วิชัย บุญบัณฑิต 2538: 11) มองประสิทธิผลในรูปแบบของระบบย่อยๆ ภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กัน และเกี่ยวโยงซึ่งกันและกัน ดังนี้ 1) ระบบย่อยเกี่ยวกับการผลิต 2) ระบบย่อยที่ทำหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุน 3) ระบบย่อยที่ผลุงการทำงาน 4) ระบบย่อยสำหรับการปรับปรุง 5) ระบบย่อยของการบริการ โดย มนุญ วงษ์นารี (อ้างใน กมล ปิยภักดิ์ 2531: 41) กล่าวว่าสำหรับองค์การที่จะมีประสิทธิภาพนั้น บุคลากรจำเป็นต้อง

ช่วยกันทำงานเป็นทีม โดยทีมงานนั้นจะต้องเรียนรู้งานซึ่งกันและกัน โดยมีจุดมุ่งหมายหลักร่วมกัน ช่วยกันแก้ไขปัญหา ขอมรับในกฎระเบียบตลอดจนร่วมกันจัดความค้ำข้องใจของคนในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มัลลี เวชชาชีวะ (อ้างใน จรัส เป็ยวน้อย 2541: 25) กล่าวว่าองค์กร จะมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

- 1) ทุกคนมีความรู้สึกว่าเป็นเจ้าขององค์กร รักในองค์กร หวงแหนปกป้องชื่อเสียงขององค์กรอย่างจริงจัง
- 2) องค์กรต้องมีความยืดหยุ่น โดยสามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสถานการณ์ได้
- 3) มีการกระจายอำนาจการสั่งการ วินิจฉัยงานต่างๆ ไปยังระดับต่าง ๆ โดยให้หน่วยงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ รวมถึงกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร
- 4) มีการประเมินความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอย่างมีเหตุผล ความเป็นไปได้ มากกว่าพิจารณาว่ามาจากไหน
- 5) ให้การสนับสนุนบุคลากรในองค์กรอย่างเต็มที่ในการดำเนินงาน และบุคลากรก็สนับสนุนซึ่งกันและกัน
- 6) โครงสร้างองค์กรมีความยืดหยุ่น
- 7) บุคลากรมีความมุ่งมั่นและสนใจในความสำเร็จของงาน มากกว่ายึดกฎระเบียบประเพณี
- 8) การประสานงาน ติดต่อสื่อสารในองค์กรเป็นไปอย่างเปิดเผยทั้งองค์กร จากบนลงล่าง หรือจากล่างขึ้นบน
- 9) บุคลากรในองค์กรเข้าใจในวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างแท้จริง
- 10) การประชุมเป็นไปเพื่อการแก้ไขปัญหาขององค์กรเป็นสำคัญ
- 11) มีการพัฒนาบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ
- 12) งานของบุคลากรแต่ละคนมีความสำคัญและน่าสนใจ
- 13) การทำงานของบุคลากรมีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ มีความเชี่ยวชาญในการทำงาน และมีความรับผิดชอบ

เรดดิน (Reddin 1970: 277 อ้างใน เฉียบ ไทยยิ่ง 2539: 43) ได้แบ่งระดับมาตรฐานของประสิทธิผลเป็น 3 ระดับคือ ระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน และระดับบุคคล ดังนี้

- 1) ประสิทธิภาพระดับองค์กร (Corporate) เกี่ยวข้องกับการลงทุนทั้งหมด และกำหนดโดยทีมงาน ที่มีแนวโน้มระยะยาวเป็น 5 ปี ถึงแม้ว่า 1 ปี ถือว่าเป็นเรื่องธรรมดาที่ตามประสิทธิผลองค์กรจึงเกี่ยวข้องในเรื่องผลตอบแทน ความสามารถในการทำผลกำไร ตำแหน่งการ

แข่งขัน ความเจริญเติบโต ผลผลิตภาพ ความยืดหยุ่น ระดับของเทคโนโลยีการพัฒนาพนักงาน ความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กร ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ รวมถึงความสัมพันธ์กับรัฐบาล

2) ประสิทธิภาพระดับหน่วยงาน (Departmental or divisional) เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนในหน่วยย่อยขององค์กร เป็นการเชื่อมระหว่างองค์กรกับความเชี่ยวชาญเฉพาะระดับการจัดการ(บุคคล) รวมถึงการเชื่อมโยงระหว่างผลกำไร ผลผลิตหรือความต้องการด้านบริการ และการบูรณาการบทบาทระหว่างหน่วยงานหนึ่งกับอีกหน่วยงานหนึ่งในองค์กรใหญ่ทั้งหมด

3) ประสิทธิภาพระดับการจัดการหรือบุคคล (Managerial standards) คือส่วนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผลผลิต ซึ่งเป็นประสิทธิผลของผู้ในระดับการจัดการโดยตรง

เจมส์ (Jame, 1973 อ้างในภรณ์ชัย (กิริติบุตร) มหานนท์ 2529) ได้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร โดยจำกัดแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลเพียงว่า เป็นความสามารถในการบรรลุเป้าหมาย (Degree of goal achievement) เท่านั้น โดยได้เสนอเกณฑ์ที่ใช้ประเมินประสิทธิผลขององค์กร ที่เรียกว่า ตัวแปรแทรกซ้อน (Intervening variable) เป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์กรมีผลกระทบที่สำคัญต่อความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลและการแบ่งส่วนงาน การติดต่อสื่อสาร และขนาดองค์กร ซึ่งกล่าวคือการที่จะระบุให้ได้ว่าอะไรเป็นสาเหตุของความแตกต่างในประสิทธิผลก็คือการระบุถึงตัวแปรแทรกซ้อน ได้แก่

- 1) ความสามารถในการผลิต (Productivity)
- 2) การยินยอมปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร (Conformity)
- 3) ขวัญ (Moral)
- 4) ความสามารถในการปรับตัว (Adaptiveness)
- 5) ความเป็นปึกแผ่น (Institutionalizations)

นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงขอบเขตของประสิทธิผลแต่ละอย่างว่าควรมีลักษณะ ดังนี้

1) เป็นตัวแทนของผลงาน ไม่ใช่ตัวแทนของทรัพยากรป้อนระบบ ขอบเขตของประสิทธิผลควรเป็นตัวนำไปสู่ประสิทธิผล

2) นำไปสู่วัตถุประสงค์ที่สามารถวัดได้ ขอบเขตของประสิทธิผลจะต้องชี้ให้เห็นว่าเมื่อทำงานในของเขตที่กำหนดนั้นแล้ว จะส่งผลออกมาตามวัตถุประสงค์ที่มีอยู่และสามารถวัดได้ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด

3) เป็นส่วนสำคัญของตำแหน่ง

4) ต้องอยู่ในขอบเขตของอำนาจและความรับผิดชอบของตำแหน่งนั้น ไม่ควรกำหนดเกินอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่

1.3 เกณฑ์การประเมินประสิทธิผล

ประทับ ทองภู (2539: 14–15 อ้างใน บุญชู มีศรี 2547: 45 - 46) กล่าวว่าแนวทางการประเมินประสิทธิผลขององค์กรไว้ 3 แนวทาง ดังนี้

แนวทางที่ 1 การประเมินประสิทธิผลในด้านของเป้าหมาย โดยใช้การจำลองเป้าหมาย (Goal Model) เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ประสิทธิผล ซึ่งประกอบด้วย

- 1) ความสามารถในการผลิต
- 2) ความยืดหยุ่นในการผลิต
- 3) การปราศจากความกดดันหรือความขัดแย้ง
- 4) ขวัญ กำลังใจ
- 5) การปฏิบัติงานตามแบบอย่าง
- 6) ความเป็นปึกแผ่น

แนวทางที่ 2 การประเมินประสิทธิผลในด้านของระบบทรัพยากร ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อหลีกเลี่ยงจุดอ่อนและจุดบกพร่องของการบรรลุวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย

- 1) การใช้ทรัพยากรในการแลกเปลี่ยน ทดแทน และตัวป้อน
- 2) ความมีเสถียรภาพเหมาะสม และเป็นสากล
- 3) การใช้เทคนิคหรือบริการในด้านการผลิต ผลผลิตในรูปแบบของการบริการ

หรือสินค้าอย่างมีเหตุมีผล

- 4) การลงทุนในองค์กรเพื่อมุ่งแสวงผลกำไร
- 5) ตอบสนองความสนใจ ความพึงพอใจอย่างมีคุณค่า
- 6) กระบวนการขององค์กร มุ่งทางด้านเป้าหมายเป็นระบบ และใช้การปฏิบัติ

ตามเกณฑ์ของพฤติกรรม

แนวทางที่ 3 การประเมินประสิทธิผลโดยใช้หลายเกณฑ์ มีความเหมาะสม เป็นที่ยอมรับโดยทั่วกัน ทั้งในแง่ของวิชาการ และการนำไปใช้วัดองค์การในการปฏิบัติ ซึ่งประกอบด้วย

- 1) ความสามารถการผลิต โดยวัดจากการผลิต
- 2) ลักษณะขององค์กร เช่น บรรยากาศ วิธีการทำงาน สมรรถนะ
- 3) พฤติกรรมในการผลิต เช่น ความร่วมมือร่วมใจ การพัฒนา และความน่าเชื่อถือ
- 4) การพัฒนา ปรับตัวอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจ

วิวรรณ พูนสวัสดิ์ (2542: 25 – 26 อ้างใน บุญชู มีศรี 2547: 47 - 48) ได้สรุปเกณฑ์การประเมินประสิทธิผลขององค์กรไว้ดังนี้

1) การผลิต (Production) หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการผลิตให้ได้ผลผลิตที่มีปริมาณ และคุณภาพตามที่ต้องการ ทั้งนี้ความสามารถในการผลิตนั้นถือเป็นตัวแปรที่สำคัญที่จะวัดประสิทธิผลในแง่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร

2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง อัตราส่วนระหว่างค่าใช้จ่าย และผลประโยชน์ซึ่งเกิดจากการดำเนินงานเพื่อให้วัตถุประสงค์ขององค์กร ทั้งนี้ประสิทธิภาพนั้นถือเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล โดยเฉพาะการปฏิบัติงานขององค์กรภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ดังนั้นการวัดประสิทธิผลจึงเป็นการวัดในแง่ของการบรรลุเป้าหมายภายใต้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัด

3) ความพอใจ (Satisfaction) หมายถึง การที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้มากน้อยเพียงใด ลักษณะการทำงานอาจเป็นเงื่อนไขที่ช่วยจูงใจ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน การประเมินประสิทธิผลขององค์กร โดยพิจารณาความพึงพอใจของบุคลากรมีพื้นฐานมาจากแนวคิดที่ว่าองค์กรเป็นระบบสังคม จึงจำเป็นต้องพิจารณาผลประโยชน์ของผู้มีส่วนร่วมในองค์กร เช่นเดียวกับประโยชน์ที่ลูกค้าองค์กรได้รับ

4) การปรับตัว (Adaptation) หมายถึง ความสามารถขององค์กรที่จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขปัญหาทั้งภายในและภายนอกองค์กร แม้ว่าการปรับตัวขององค์กรอาจส่งผลให้ประสิทธิภาพขององค์กรลดน้อยลง ทั้งนี้เพื่อเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานขององค์กรให้มีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม หรืออาจทำให้ขวัญกำลังใจของบุคลากรในองค์กรตกต่ำลงไปก็ตาม การปรับตัวขององค์กรก็ยังถือว่าเป็นสิ่งจำเป็น และถือว่าเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในที่สุด

5) การพัฒนา (Development) หมายถึง การที่องค์กรสามารถเพิ่มสมรรถนะที่จะอยู่รอดได้ในระยะยาว หรือหมายถึง กระบวนการที่องค์กรจะเพิ่มประสิทธิผลด้วยการผสมผสานความปรารถนาของบุคคลที่จะเจริญก้าวหน้า และพัฒนาเข้ากับเป้าหมายขององค์กร โดยการพัฒนาอาจทำในรูปแบบการฝึกอบรม หรือวิธีการทางจิตวิทยา โดยการพัฒนาจะเริ่มวางแผนโดยฝ่ายบริหาร และมีเป้าหมายของการพัฒนาอยู่ที่การเพิ่มสมรรถนะภาพขององค์กร และความมีประสิทธิภาพต่อไป

6) การอยู่รอด (Survival) หมายถึง การที่องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้ในสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบองค์กรนั้น การอยู่รอดขององค์กรถือเป็นข้อบ่งชี้ ที่จะทดสอบว่าองค์กรนั้นมีประสิทธิภาพ

ในระยะยาวหรือไม่ โดยการอยู่รอดขององค์กรนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

พิทยา บวรวัฒนา (2543: 184 บุญชู มีศรี 2547: 48 - 49) กล่าวว่า การวัดประสิทธิผลของการปฏิบัติงานขององค์กรมี 4 วิธี ดังนี้

1) วัดจากความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมาย (the goal attainment approach) โดยถือหลักว่าการวัดประสิทธิผลขององค์กรได้จากความสามารถขององค์กรในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร เช่น การค้าขายได้กำไร ดำรงจับขโมยได้ หมอรักษาคนไข้หาย เป็นต้น

2) วัดโดยอาศัยความคิดระบบ (The system approach) เป็นการวัดประสิทธิผลขององค์กร โดยคำนึงถึงความสามารถขององค์กรในการหาปัจจัยนำเข้า เช่น เงิน ทรัพยากร บุคคล ที่จำเป็นต่อการผลิตปัจจัยนำออก ความสามารถขององค์กรในการแปรสภาพปัจจัยนำเข้าให้เป็นปัจจัยนำออก ความสามารถขององค์กรในการอยู่รอดภายใต้สภาวะสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไป และความสัมพันธ์แบบพึ่งพากันและกันของส่วนต่างๆ ในองค์กร

3) วัดจากความสามารถขององค์กรในการเอาชนะใจผู้มีอิทธิพล (The Strategic – constituencies approach) โดยในองค์กรหนึ่งนั้นจะประกอบด้วยบุคคลหรือกลุ่มอิทธิพลดังกล่าวสามารถควบคุมทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการอยู่รอดขององค์กร ดังนั้นองค์กรที่มีประสิทธิผลนั้นจึงเป็นองค์กรที่สามารถชนะใจบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ ทำให้ไม่ดำเนินการขัดขวางการทำงานขององค์กร โดยองค์กรสามารถกำหนดเป้าหมายสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ดังกล่าว

4) วัดจากค่านิยมที่แตกต่างกันของสมาชิกองค์กร (The competing – values approach) เนื่องจากในองค์กรประกอบด้วยบุคคลหลายฝ่าย และมีความต้องการที่หลากหลายทำให้มีเป้าหมายหลายเป้าหมายทำให้เกิดการขัดแย้งกัน เพราะบุคคลทั้งหลายที่กำหนดเป้าหมายขององค์กรมีค่านิยมที่แตกต่างกัน การวัดประสิทธิผลขององค์กรจึงต้องพิจารณาค่านิยมต่างๆ ของผู้ประเมินว่าจะใช้มาตรวัดแบบใด

อนันต์ เกตุวงศ์ (อ้างใน นันทวัน วรรณดี 2545: 25) กล่าวว่า การวัดประสิทธิผลสามารถกระทำได้โดยพิจารณาได้ดังนี้

1) วัดอุปสงค์ของแผนงาน โดยเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จที่เกิดจากการปฏิบัติงานตามแผนกับความสำเร็จของผู้วางแผนคาดว่าจะได้รับและวัดโดยการนำเอาสถานะที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานลบด้วยสถานะที่เป็นอยู่

2) ทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงานตามแผนงาน โดยเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนหรือปริมาณของทรัพยากรว่าจะต้องใช้เท่าใดกับทรัพยากรที่ใช้ไปจริง

3) กิจกรรมที่กำหนดไว้กับกิจกรรมที่ทำจริง เปรียบเทียบผลงานที่ได้กับผลงานที่กำหนดไว้หรือวัดประสิทธิผล คือ การวัดความสามารถของกระบวนการหรือวิธีการหรือกิจกรรมต่างๆ เทียบกับเป้าหมายที่กำหนด

ซีรานเนตร ประชุมศักดิ์ (2551) เสนอว่าการวัดประสิทธิผลองค์กรจากแนวคิดเชิงระบบจะประกอบด้วยเกณฑ์การวัดประสิทธิผลจากเกณฑ์ต่างๆ หลายประการคือ เกณฑ์การวัดประสิทธิผลทางด้านปัจจัยนำเข้าองค์กรจะสามารถวัดผลสำเร็จได้จากเรื่องต่าง ๆ คือ

- 1) ความสามารถแสวงหาทรัพยากร
- 2) คุณภาพของทรัพยากรที่หามาได้
- 3) ความทันต่อเวลาของการได้ทรัพยากร
- 4) ราคาของทรัพยากรหรือปัจจัยการผลิตที่ได้มา
- 5) จำนวนทรัพยากรที่ได้รับ

เกณฑ์การวัดผลสำเร็จด้านกระบวนการในการดำเนินงานขององค์กร หรือกระบวนการในการแปรสภาพปัจจัยนำเข้าให้เป็นปัจจัยนำออกอาจวัดได้จาก

- 1) ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
- 2) ประสิทธิภาพ
- 3) ความคล่องตัว หรือความสะดวกในการปฏิบัติงาน
- 4) ขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน
- 5) การเกิดอุบัติเหตุในระหว่างการทำงาน
- 6) อัตราของเสียที่เกิดขึ้นในกระบวนการปฏิบัติงาน
- 7) ทักษะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ
- 8) บรรยากาศ สภาพแวดล้อมในการทำงาน

เกณฑ์การวัดผลด้านผลผลิตขององค์กรองค์กรสามารถพิจารณาได้จาก

- 1) ผลผลิต
- 2) ปริมาณของสินค้า หรือบริการ
- 3) คุณภาพของสินค้าหรือบริการ
- 4) ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง
- 5) กำไร
- 6) การเจริญเติบโตขององค์กร

7) ภาพพจน์ขององค์กร

ณัฐพงษ์ ชาวแหล่ง (2553: 43) กล่าวว่า การวัดประสิทธิผลขององค์กรสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

1) การวัดประสิทธิผลโดยใช้ตัวบ่งชี้เดี่ยว (Single Criteria measures of Effectiveness) โดยจะใช้ตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมที่สุดเพียงตัวเดียวในการวัดความสำเร็จขององค์กร เช่น วัดความสำเร็จจากความสามารถในการผลิต ความสำเร็จ ความมั่นคง การบรรลุเป้าหมาย เป็นต้น

2) การวัดประสิทธิผลโดยใช้ตัวบ่งชี้หลายตัว (Multiple Criteria measures of Effectiveness) โดยเป็นการยากที่จะยอมรับว่าตัวบ่งชี้เพียงตัวเดียวจะสามารถครอบคลุม และเพียงพอต่อการวัดประสิทธิผลขององค์กร เพราะโดยทั่วไปองค์กรจะมีวัตถุประสงค์หลายประการ และจะไม่สะท้อนให้เห็นถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลประสิทธิผลขององค์กรได้ ดังนั้น ประสิทธิภาพขององค์กรจึงควรใช้ตัวบ่งชี้หลายตัว

มอทท์ (Mott. 1972: 96 อ้างใน สมหมาย นาควิเชียร, 2548: 22) ได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิผลขององค์กร โดยพิจารณาจาก

- 1) ปริมาณและคุณภาพของผลผลิต
- 2) ประสิทธิภาพ
- 3) ความสามารถในการปรับตัว
- 4) ความสามารถในการยืดหยุ่น

ฮอย และ มิสเกล (Hoy and Miskel. 1991: 384 อ้างใน สมหมาย นาควิเชียร 2548: 23) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินประสิทธิผลองค์กร โดยพิจารณาจาก

- 1) ความสามารถในการปรับเปลี่ยน
- 2) การบรรลุเป้าหมาย
- 3) ความพึงพอใจ
- 4) ความสนใจในชีวิต

1.4 การให้บริการสาธารณะ

1.4.1 ความหมายแนวคิดการให้บริการสาธารณะ

ชวงส์ นายยะบุตร (2536: 3) ได้อธิบายเกี่ยวกับแนวคิดการให้บริการสาธารณะว่าเป็นภารกิจสำคัญของรัฐบาล หน่วยงานราชการ และข้าราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยที่มีการพัฒนาทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจและสังคมตามแบบแนวคิดเสรีนิยม ซึ่งภารกิจเดิมของรัฐจะมุ่งเน้นในเรื่องการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงของประเทศเป็นสำคัญ แต่ในแนวคิดการให้บริการสาธารณะต้องเน้นการให้บริการแก่ประชาชนควบคู่กันไปด้วย

นอกจากนี้ศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ ยังมีผลโดยตรงกับการพัฒนาประเทศ ถ้าหากระบบราชการไม่สามารถจัดการให้บริการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน และภาคเอกชนได้แล้วนั้น ระบบราชการก็จะกลายเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาและการเจริญเติบโตของประเทศในที่สุด

ประยูร กาญจนกุล (2540: 1088 อ้างในเจษฎา ไชยทน 2550: 15) อธิบายความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในการควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการในส่วนรวมของประชาชน นอกจากนี้สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547: 448) ได้ให้ความหมายเพิ่มเติมว่า ทั้งนี้ต้องมีลักษณะที่เป็นการให้บริการหรือดำเนินการอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนซึ่งต้องไม่เป็นการจำกัดอำนาจของประชาชน แต่เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และต้องเป็นกิจกรรมที่สร้างขึ้นโดยไม่หวังผลกำไร แต่หวังให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์สูงสุด

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธุ์ (2536: 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือเอกชน ที่มีหน้าที่ต่อการให้บริการสาธารณะต่อประชาชน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในส่วนรวม และยังคงกล่าวต่ออีกว่าในการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบนั้นจะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วนคือ

- 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
- 2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
- 3) กระบวนการและกิจกรรม
- 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ
- 5) ช่องทางการให้บริการ
- 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จันทร์เพ็ญ (2542: 49 อ้างใน จิตติมา พักเพียง 2549: 32) การบริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการสาธารณะว่าเป็นบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งในความหมายนี้เป็นการชี้ให้เห็นว่าการบริการประกอบด้วย ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

จากแนวคิดของนักวิชาการทั้งหมด สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง ภาครัฐ หน่วยงานราชการ หรือข้าราชการที่มีภารกิจหน้าที่ในการให้บริการต่าง ๆ โดยใช้

อำนาจหน้าที่ ที่มีอยู่ตามกฎหมาย เพื่อตอบสนองความต้องการ อำนาจความสะดวกและเกิดความพึงพอใจหรือประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในส่วนรวม แต่ไม่หวังผลกำไรในการให้บริการนั้นๆ

1.4.2 แนวคิดการให้บริการสาธารณะ

เจษฎา ไชยทน (2550: 16) แต่เดิมการบริการสาธารณะเป็นภารกิจของรัฐ โดยตรงที่จะต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนรวม แต่ต่อมาจำนวนประชากรมีเพิ่มมากขึ้น สังคมเกิดการขยายตัวมากขึ้น ความต้องการของประชาชนมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ ส่งผลให้รัฐไม่สามารถดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้แต่เพียงผู้เดียวและทั่วถึง รัฐจึงจำเป็นต้องหาความร่วมมือกับองค์กรอื่น หรืออาจต้องให้องค์กรอื่นเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ เพื่อให้การบริการสาธารณะเป็นไปอย่างทั่วถึง มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชน

จันทจิรา เอี่ยมมยุรา (2529: 5-6) กล่าวว่าภารกิจของรัฐที่เป็นการบริการสาธารณะนั้นสามารถแยกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1) ภารกิจพื้นฐาน (Primary Function) ได้แก่ การป้องกันมิให้เกิดข้อพิพาท และยุติข้อพิพาทที่เกิดขึ้นแล้วหรืออีกนัยหนึ่งคือ การดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยและรักษาความมั่นคงปลอดภัย ความมั่นคงปลอดภัยนี้มีอยู่ด้วยกัน 2 ลักษณะ คือความมั่นคงปลอดภัยในชุมชน และความมั่นคงปลอดภัยจากการประทุษร้ายอันมีที่มาจากนอกชุมชน

2) ภารกิจลำดับรอง (Secondary Function) ได้แก่ การส่งเสริมคุณภาพตลอดจนการขยายความมั่นคงของชาติไปยังประชาชนกลุ่มต่างๆ เพื่อให้เกิดความยุติธรรมทางสังคม รัฐส่งเสริมสวัสดิภาพของราษฎรทั้งในทางกายภาพและจิตใจ รัฐประกันเงื่อนไขแห่งการครองชีพขั้นต่ำของราษฎรทุกคน เช่น การให้บริการศึกษา การขนส่ง การรักษาพยาบาล การพักผ่อนหย่อนใจ การเล่นกีฬา ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ประกันการว่างงาน คุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น

จอร์น ดี มิลเล็ท (Millet, 1954 : 397 อ้างในเทพศักดิ์ บุญรัตนพันธุ์ (2536: 14- 15) ได้กล่าวถึงเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะว่ามีเป้าหมายที่สำคัญคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกๆ ที่ผู้ให้บริการจะต้องยึดถืออยู่เสมอ พร้อมกับต้องยึดหลักของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงต่อเวลา ความพอเพียง ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า กล่าวคือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการให้บริการ โดยประชาชนทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งแยกการให้บริการ จะต้องปฏิบัติกับประชาชนในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลใช้มาตรฐานเดียวกันในการให้บริการ

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการ สาธารณะจะต้องมีความตรงต่อเวลา หากไม่ตรงเวลาประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานนั้นจะไม่มีเลย ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจกับประชาชน

3) การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง จำนวนการ ให้บริการและสถานที่ในการให้บริการจะต้องมีความเหมาะสม ทั้งนี้ มีลี้ลับ เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้ง ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่สม่ำเสมอ โดยยึดถือผลประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมเป็นหลัก ไม่ยึดตามความ พึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริกรว่าจะให้บริการหรือจะหยุดบริการเมื่อไหร่ก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและการปฏิบัติงานอยู่เสมอ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือเป็นการเพิ่ม ประสิทธิภาพหรือความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น โดยที่ใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ชวงค์ ฉายะบุตร (2548: 11 - 14 อ้างใน ประยุทธ์ จันทรพิทักษ์กุล, 2558 : 10 - 11) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาให้บริการในเชิงรุก เรียกว่าหลัก Package Service ซึ่งมีเป้าหมายดังนี้

1) การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ โดยผู้ให้บริการต้องให้บริการกับประชาชนทุก คนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน การใช้กฎระเบียบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ ของผู้รับบริการมากที่สุด และต้องให้บริการอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงกับทุกคน

2) ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยการนำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้ ในการปฏิบัติงาน และมีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีทัศนคติ มีความรู้ เพื่อเพิ่มความชำนาญ ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งต้องมีการกระจายอำนาจให้มากขึ้นเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ใช้ เวลาค้นน้อยที่สุด

3) การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ โดยความสำเร็จสมบูรณ์ของการ ให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงจะได้รับ ซึ่งลักษณะที่ดี ของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง นอกจากนี้ยังหมายความรวมถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับ บริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตามแต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิ ประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ

4) ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน หรือให้บริการ
 5) การให้บริการต้องมีความถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้
 6) การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ

7) การให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งข้าราชการมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน จะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน

Lucy et al. (1977 อ้างใน จิตติมา พักเพียง 2549: 33) ได้กล่าวไว้ว่าการให้บริการสาธารณะประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1) ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ทุน อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

2) กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

3) ผลลัพธ์ (Result) หรือผลผลิต (Outputs) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นอันเนื่องจากการใช้ทรัพยากร

4) ความเห็น (Output) ต่อผลกระทบ (Input) หมายถึง ความเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

1.5 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้ดำเนิน โครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการจัดการของหน่วยงานภาครัฐให้ได้มาตรฐานสากล โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หรือเรียกว่า PMQA ย่อมาจาก Public Sector Management Quality Award มาเป็นกรอบในการประเมินองค์กรตนเอง ซึ่งจะช่วยให้ทราบว่าต้องปรับปรุงในด้านใด และสามารถจัดทำแผนพัฒนาองค์กรได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และเพื่อปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.5.1 วัตถุประสงค์ของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

1) เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

2) เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานสู่ระดับมาตรฐานสากล

3) เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินตนเอง และเป็นบรรทัดฐานการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ

1.5.2 ประโยชน์ของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐต่อส่วนราชการ

1) เป็นกรอบการประเมินระดับมาตรฐานสากล เพื่อไปเปรียบเทียบกับระบบการบริหารจัดการของส่วนราชการ ตั้งแต่การตรวจประเมินองค์การด้วยตนเอง ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารส่วนราชการทราบว่าหน่วยงานของตนเองมีความบกพร่องในเรื่องใด จึงทำให้ผู้บริหารสามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจน ในการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงองค์การให้ดีขึ้นต่อไป

2) เป็นเครื่องมือในการจัดการ การดำเนินการของส่วนราชการ เพื่อยกระดับการบริหารจัดการของส่วนราชการ ให้สามารถส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นทั้งผลผลิต และบริการให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3) ส่วนราชการที่มีการบริหารจัดการที่เป็นเลิศจะมีภาพลักษณ์ที่ดีได้รับความนิยมนิยมชมชอบจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยังมีโอกาสส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถของส่วนราชการอื่นๆ โดยการนำเสนอวิธีปฏิบัติที่นำไปสู่ความสำเร็จให้กับส่วนราชการอื่น และเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารและแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของส่วนราชการ เพื่อเป็นแบบอย่างให้แก่ส่วนราชการอื่นๆ นำไปประยุกต์ใช้ให้ประสบผลสำเร็จเช่นเดียวกัน

1.5.3 ลักษณะสำคัญของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประกอบด้วย ข้อคำถามต่าง ๆ ที่มุ่งเน้นการประเมิน แต่ไม่ใช่รายการตรวจสอบ (Check List) โดยมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1) เกณฑ์มุ่งเน้นผลลัพธ์ มุ่งเน้นให้ส่วนราชการปฏิบัติราชการให้เกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งมีการ ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ฉะนั้นเกณฑ์จึงต้องครอบคลุมทั้งกระบวนการและผลลัพธ์ โดยในด้านผลลัพธ์จะมุ่งเน้นผลลัพธ์ในเรื่องหลัก ๆ เกี่ยวกับประสิทธิผลของการบรรลุพันธกิจ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บุคลากร การนำองค์การและธรรมาภิบาล รวมถึงงบประมาณ การเงินและการเติบโตองค์ประกอบของตัววัดเหล่านี้ทำให้มั่นใจได้ว่ายุทธศาสตร์ของส่วนราชการมีความสมดุล

2) เกณฑ์สามารถปรับใช้ได้ตามภารกิจของหน่วยงาน เกณฑ์ประกอบด้วย ข้อคำถามที่มุ่งเน้นผลลัพธ์และไม่ได้มีการกำหนดวิธีการ เครื่องมือ โครงสร้าง หรือรูปแบบในการปฏิบัติงาน เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้ต้องผันแปรไปตามภารกิจ และกระบวนการปฏิบัติงาน ดังนั้นส่วนราชการจึงสามารถนำเกณฑ์นี้ไปประยุกต์ใช้ได้ตาม “ลักษณะสำคัญขององค์การ” สามารถ

ปรับเปลี่ยนได้ตามยุทธศาสตร์ที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนสามารถเลือกใช้เครื่องมือ เทคนิคต่างๆ ได้ตามความเหมาะสม

3) เกณฑ์สนับสนุนมุมมองเชิงระบบเพื่อให้เป้าประสงค์สอดคล้องไปในทางเดียวกัน ได้มาจากกระบวนการของส่วนราชการที่มีการเชื่อมโยงและเสริมซึ่งกัน และกัน ตัววัดเหล่านี้ผูกโยงโดยตรงกับคุณค่าในมุมมองของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกับผลการดำเนินการโดยรวม ดังนั้นการใช้ตัววัดเหล่านี้ จึงเป็นกรอบที่ทำให้กิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปในทิศทางเดียวกันอย่างต่อเนื่องโดยลดความจำเป็นที่จะต้องกำหนดวิธีปฏิบัติโดยละเอียด หรือลดกระบวนการจัดการที่ซับซ้อนเกินไป ดังนั้นตัววัดเหล่านี้จึงเป็นทั้งเครื่องมือในการสื่อสาร และเป็นวิธีการถ่ายทอดความต้องการของผลการดำเนินการไปสู่การปฏิบัติอย่างคงเส้นคงวา ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันนี้ ทำให้มั่นใจว่าส่วนราชการมีความมุ่งหมายที่แน่ชัด และเป็นที่ยอมรับทั่วทั้งองค์กร ในขณะที่เดียวกันก็สนับสนุนความคล่องตัว การสร้างนวัตกรรม และการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ

4) เกณฑ์สนับสนุนการตรวจประเมินที่เน้นเป้าประสงค์ เกณฑ์และแนวทางการให้คะแนน ประกอบด้วยระบบการตรวจประเมินซึ่งแยกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) ส่วนที่เป็นกระบวนการ 2) ส่วนที่เป็นผลลัพธ์การใช้เกณฑ์เพื่อประเมินตนเอง ช่วยให้ส่วนราชการทราบภาพคร่าว ๆ ของจุดแข็งและโอกาสพัฒนาจากการตอบคำถามตามข้อกำหนดต่างๆ 18 หัวข้อ ซึ่งเน้นที่ผลการดำเนินการตามระดับพัฒนาการอย่างต่อเนื่องของกระบวนการและผลการดำเนินการ

1.5.4 ค่านิยมและหลักการเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จัดทำขึ้นโดยอาศัยค่านิยมหลัก (Core Value) 11 ประการ ดังนี้

1) การนำองค์การอย่างมีวิสัยทัศน์ ผู้บริหารของส่วนราชการต้องให้ความสำคัญกับเรื่อง การกำหนดทิศทาง ค่านิยมที่มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรม การจัดทำยุทธศาสตร์ระบบงาน และวิธีการต่างๆ การกำหนดให้มีระบบการติดตามและทบทวนผลการดำเนินการ การส่งเสริมให้มีการกำกับดูแลที่ดีและการเสริมสร้างจริยธรรมภายในหน่วยงาน การสร้างแรงบันดาลใจ จูงใจ และกระตุ้นให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมในการวางแผน การสื่อสาร การสอนงาน การพัฒนาผู้นำในอนาคต การยกย่องชมเชยบุคลากร และการเป็นแบบอย่างที่ดี

2) ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน ดังนั้นส่วนราชการจำเป็นต้องมุ่งเน้นดำเนินการให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน โดยประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะตัดสินใจว่าส่วนราชการใดดำเนินการประสบความสำเร็จ ทั้งนี้

องค์การที่มุ่งเน้นผู้รับบริการควรให้ความสำคัญกับเรื่อง การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ในปัจจุบัน และการคาดการณ์ความต้องการของผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต การสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ รวมทั้งมุ่งเน้นประโยชน์สุขที่เกิดกับภาคประชาชนเป็นสำคัญ

3) การเรียนรู้ขององค์การและของระดับบุคลากร การเรียนรู้ต้องถูกปลูกฝังลงไปในแนวทาง ที่ส่วนราชการปฏิบัติการ รวมถึงความคิดของบุคลากร การวิจัยและพัฒนา ข้อมูลจากผู้รับบริการ การแบ่งปันวิधिปฏิบัติที่เป็นเลิศ และการเทียบเคียง ดังนั้น การเรียนรู้จึงไม่ควรมุ่งเพียงแต่การให้ได้ผลผลิตและบริการที่ดีขึ้น แต่ควรมุ่งถึงความสามารถในการตอบสนองผู้รับบริการ การปรับตัว นวัตกรรมและมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นด้วย

4) การให้ความสำคัญกับบุคลากรและเครือข่าย เป็นการที่จะทำให้บุคลากร มีความพึงพอใจ มีการพัฒนาและมีความสุข ซึ่งเกี่ยวข้องกับวิधिปฏิบัติงานที่มีความยืดหยุ่น และมีผลการดำเนินการที่ดีที่ปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของบุคลากรที่มีความแตกต่างกัน ในด้านสถานที่ทำงานและชีวิตครอบครัว

5) ความสามารถในการปรับตัว องค์การต้องมีความสามารถในการปรับตัว เพื่อให้ประสบผลสำเร็จ เนื่องจากในภาวะปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และมีการแข่งขันในระดับโลก ซึ่งหมายถึงส่วนราชการต้องมีความพร้อม มีการตอบสนองที่รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยมีความยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนตามความต้องการของผู้รับบริการเฉพาะราย ใช้ระยะเวลาที่สั้นลงในการส่งมอบผลผลิตและบริการใหม่ หรือที่ปรับปรุงใหม่ๆ ลดความซับซ้อนของหน่วยงาน และกระบวนการ หรือสามารถส่งต่องานจากกระบวนการหนึ่งไปสู่อีกกระบวนการหนึ่งอย่างรวดเร็ว

6) การมุ่งเน้นอนาคต ส่วนราชการต้องมีแนวคิดในการมุ่งเน้นอนาคตอย่างจริงจัง และมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างพันธมิตรระยะยาวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ได้แก่ ผู้รับบริการ บุคลากร ผู้ส่งมอบบริการ สาธารณชน เครือข่าย และชุมชนของส่วนราชการด้วยนั้น ส่วนราชการจึงต้องมีการวางแผนงาน มีการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงปัจจัยต่างๆ เช่น ความต้องการของผู้รับบริการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การพัฒนาด้านเทคโนโลยีการเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ความคาดหวังของชุมชนและสังคม เป็นต้น

7) การสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม ส่วนราชการต้องให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงบริการ กระบวนการ และการปฏิบัติงานของส่วนราชการ รวมทั้งการสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จนนำไปสู่มิติใหม่ของการดำเนินการ ซึ่งนวัตกรรมไม่เพียงแต่จำกัดอยู่ในขอบเขตของการวิจัยและพัฒนาเท่านั้น นวัตกรรมยังมีความสำคัญต่อการดำเนินการในทุกแง่มุมและทุกกระบวนการ ผู้บริหารของส่วนราชการจึงควรชี้แนะ และจัดการให้นวัตกรรมเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมการเรียนรู้

8) การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง ผลการดำเนินการของส่วนราชการ จำเป็นต้องใช้ข้อมูลและสารสนเทศหลายประเภท ซึ่งควรครอบคลุมถึงผลการดำเนินการด้าน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลผลิตและการบริการ รวมทั้งการเปรียบเทียบผลการ ดำเนินการด้านการปฏิบัติการ กระบวนการ และผลการดำเนินการเทียบกับคู่เทียบ รวมถึงผลการ ดำเนินการของผู้ส่งมอบบุคลากร ตลอดจนจรรยาภิบาลและการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ

9) ความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้บริหารของส่วนราชการควรให้ความสำคัญ ต่อพฤติกรรมที่มีจริยธรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม และการพิจารณาถึงความผาสุกของ สังคมและประโยชน์สุขของสังคมด้วย นอกจากนี้ส่วนราชการควรให้ความสำคัญต่อการอนุรักษ์ ทรัพยากรและการลดความสูญเสียดังแต่ต้นทาง จึงควรมีการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงผลกระทบในเชิงลบ ที่อาจเกิดขึ้นจากการผลิต การส่งมอบ และการบริการ

10) การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า ส่วนราชการจำเป็นต้องมุ่งเน้น ผลลัพธ์ที่สำคัญ ผลลัพธ์ดังกล่าวควรใช้เพื่อสร้างคุณค่าและรักษาความสมดุลของคุณค่าให้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ได้แก่ ผู้รับบริการ บุคลากร ผู้กำหนดนโยบาย ผู้ส่งมอบสาธารณะ และ ชุมชนจากการสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญเหล่านี้ ทำให้ส่วนราชการสามารถสร้าง ภาวะที่พึงประสงค์

11) มุมมองในเชิงระบบ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้มุมมอง ในเชิงระบบในการบริหารส่วนราชการและกระบวนการที่สำคัญ เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์นั้นคือผลการ ดำเนินการที่เป็นเลิศ เกณฑ์ทั้ง 7 หมวด และค่านิยมหลักเป็นกรอบในการสร้างระบบและการบูรณา การกลไกของระบบเข้าด้วยกัน อย่างไรก็ตาม การจัดการผลการดำเนินการโดยรวมให้ประสบความสำเร็จ ต้องอาศัยการสังเคราะห์ที่มองภาพรวมของส่วนราชการ มุ่งเน้นวิสัยทัศน์พันธกิจ วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการให้มีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และ การบูรณาการร่วมกัน

1.5.5 โครงสร้างของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ความสัมพันธ์ของกลุ่มต่างๆ สามารถแบ่งตามลักษณะการปฏิบัติการเป็น กลุ่มย่อย 4 กลุ่ม ดังนี้

1) ลักษณะสำคัญขององค์การ บ่งบอกถึงบริบทและอธิบายวิธีการ ปฏิบัติการของส่วนราชการสภาพแวดล้อมการดำเนินการ ความสัมพันธ์ที่สำคัญในการปฏิบัติการ และความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ซึ่งเป็นแนวทางที่ครอบคลุมระบบการจัดการผลการดำเนินการ โดยรวม ลูกศรทิศทางเดียว (ตามภาพที่ 2.2) จากหมวดการนำองค์การไปยังลักษณะสำคัญ

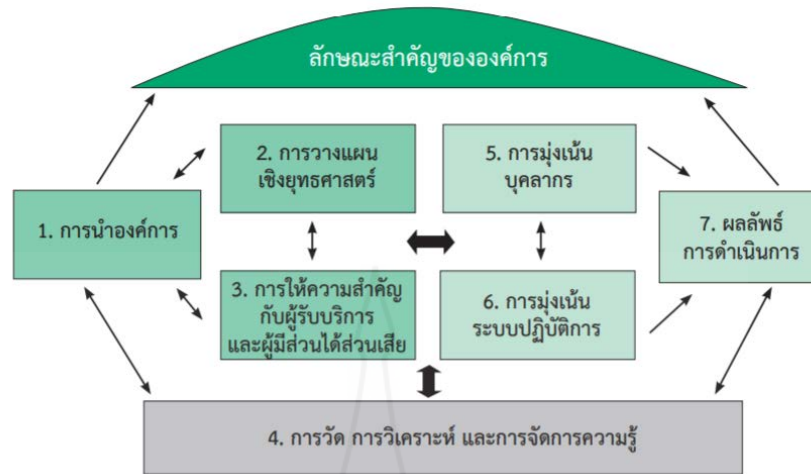
ขององค์การแสดงว่าการเปลี่ยนแปลงสำคัญของลักษณะสำคัญขององค์การต้องเกิดจากหมวดการนำองค์การ

2) กลุ่มการนำองค์การ เน้นให้เห็นความสำคัญว่าการนำองค์การต้องมุ่งเน้นที่ยุทธศาสตร์ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้บริหารของส่วนราชการต้องกำหนดทิศทางของส่วนราชการและสร้างความยั่งยืน โดยหมวดการนำองค์การ หมวดการวางแผนยุทธศาสตร์ และหมวดการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้ง 3 หมวดนี้ต้องมีการปฏิสัมพันธ์เชื่อมโยงกันอยู่ตลอดเวลา

3) กลุ่มผลลัพธ์ ประกอบด้วยกระบวนการที่มุ่งเน้นบุคลากร กระบวนการปฏิบัติการที่สำคัญ และผลลัพธ์การดำเนินการ

4) พื้นฐานของระบบ (การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้ส่วนราชการมีการจัดการที่มีประสิทธิผล และมีการปรับปรุงผลการดำเนินการ และความสามารถในการแข่งขัน โดยระบบที่ใช้ข้อมูลจริง และใช้ความรู้เป็นแรงผลักดัน โดยกลุ่มพื้นฐานของระบบเชื่อมโยงกับหมวด 1 การนำองค์การ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารของส่วนราชการจำเป็นต้องมีข้อมูลจริง เพื่อใช้ในการตัดสินใจ และมีการเชื่อมโยงกับหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ แสดงให้เห็นว่าต้องมีการวัด การวิเคราะห์ เพื่อให้สามารถรายงานผลลัพธ์การดำเนินการของส่วนราชการ นอกจากนี้ยังมีการเชื่อมโยงระหว่างหมวด 4 กับหมวดอื่นๆ ทุกหมวด แสดงให้เห็นว่าในการบริหารจัดการนั้น ต้องมีการใช้ข้อมูล และสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา





ภาพที่ 2.2 เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 7 หมวด ที่มีความเชื่อมโยงในเชิงระบบ

ที่มา: เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558

1.5.6 เกณฑ์เกณฑ์คุณภาพการบริการบริหารจัดการภาครัฐ

เกณฑ์คุณภาพการบริการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นแนวทางการประเมินองค์กร โดยเป็นชุดของคำถามเกี่ยวกับเรื่องสำคัญ 7 หมวด ดังนี้

1) หมวด 1 การนำองค์การ เป็นการประเมินว่าผู้บริหารของหน่วยงาน มีวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม และความคาดหวังในผลดำเนินการอย่างไร รวมถึงให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม และการเรียนรู้ในหน่วยงาน และประเมินหน่วยงานของตนเองมีการดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนอย่างไร

2) หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการประเมินวิธีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมทั้งแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน และนำเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมทั้งแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้า

3) หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการประเมินว่าหน่วยงานกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร รวมถึงหน่วยงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร และกำหนดปัจจัยที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจ

4) หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการประเมินหน่วยงาน โดยเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ ปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ โดยจัดการความรู้ให้เป็นระบบ เชื่อถือได้ ปลอดภัย ใช้งานง่าย มีความพร้อมในการให้บริการ

5) หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้บุคลากร สร้างแรงจูงใจ และพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีศักยภาพอย่างเต็มที่ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าประสงค์และแผนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน รวมทั้งประเมินการสร้างสภาพแวดล้อม บรรยากาศในการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ สร้างความเจริญหน้าที่การงานของบุคลากรในหน่วยงาน

6) หมวด 6 การจัดการกระบวนการ เป็นการประเมินการจัดการกระบวนการให้บริการ ออกแบบกระบวนการตามความต้องการผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บรรลุเป้าหมาย พันธกิจของหน่วยงาน

7) หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการประเมินผลการดำเนินการ แนวโน้มในมิติต่างๆ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร และมีการเปรียบเทียบกับหน่วยงานหรือองค์กรอื่นที่มีการกิจคล้ายกัน

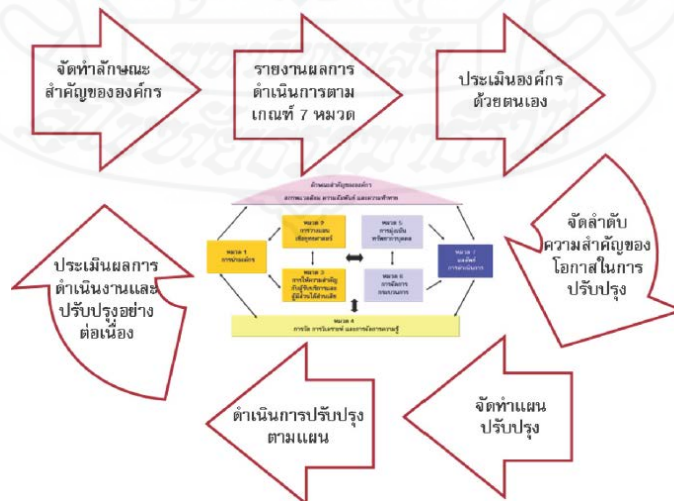
ซึ่งคำถามเหล่านี้ผูกโยงกันเป็นกรอบการบริหารผลการดำเนินการที่มีการบูรณาการเป็นหนึ่งเดียว การตอบคำถามเหล่านี้จะช่วยให้ส่วนราชการจัดการเรื่องทรัพยากรให้สอดคล้องกัน ค้นหาจุดแข็งและโอกาสในการพัฒนา การปรับปรุงการสื่อสารการเพิ่มประสิทธิภาพและความมีประสิทธิผล รวมทั้งบรรลุเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ท้ายที่สุดแล้ว ส่วนราชการจะก้าวหน้าสู่ความเป็นเลิศ โดยส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งส่งผลให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน และความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ปรับปรุงประสิทธิผลการดำเนินการและขีดความสามารถของส่วนราชการ มีการปรับปรุงและเกิดการเรียนรู้ของส่วนราชการ และบุคลากรทุกระดับในส่วนราชการมีการเรียนรู้และพัฒนา

1.5.7 ขั้นตอนการดำเนินการ PMQA

การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นการประเมินองค์กรตามเกณฑ์ 7 หมวด จำนวน 90 คำถาม ซึ่งก่อนดำเนินการนั้นหน่วยงานจะต้องร่วมกันจัดทำรายงานลักษณะสำคัญขององค์กรเพื่อความเข้าใจ และเห็นภาพรวมขององค์กรที่ตรงกัน เมื่อทำการประเมินตนเองและทราบวิธีหรือแนวทางการปรับปรุงแล้ว ก็จะดำเนินการจัดทำแผนการ

ปรับปรุงองค์กร สิ่งที่สำคัญที่สุดในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ คือ การพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยสามารถสรุปเป็นขั้นตอนการดำเนินการได้ดังนี้

- 1) จัดทำลักษณะสำคัญขององค์กร โดยมีการตอบคำถาม 15 ข้อ เพื่อให้ทราบถึงภาพรวมของหน่วยงานในปัจจุบัน
- 2) จัดทำรายงานผลการดำเนินการ โดยเป็นการตอบคำถาม 90 ข้อ ครอบคลุมทั้ง 7 หมวด เพื่อให้ทราบถึงการบริหารจัดการอยู่ในสถานะใด
- 3) ประเมินองค์กร โดยการเทียบกับเกณฑ์คุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งทำให้หน่วยงานทราบถึงจุดแข็ง และโอกาสในการปรับปรุงองค์กร เพื่อองค์กรจะได้นำไปจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงองค์กรต่อไป
- 4) นำโอกาสในการปรับปรุงที่ได้มาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อให้ทราบว่าควรดำเนินการปรับปรุงในเรื่องใดก่อน
- 5) จัดทำแผนการปรับปรุง โดยระบุขั้นตอน ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ ให้ชัดเจน เพื่อให้องค์กรสามารถติดตามความคืบหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 6) ดำเนินการปรับปรุงตามแผนที่กำหนด ซึ่งในการใช้เครื่องมือในการดำเนินการนั้น ไม่ได้กำหนดตายตัว ดังนั้นหน่วยงานจึงสามารถเลือกใช้เครื่องมือ หรือเทคนิคการบริหารจัดการที่มีความเหมาะสมกับองค์กรมาใช้ในการปรับปรุงได้
- 7) ประเมินผลการดำเนินการ และวางแผนการปรับปรุงองค์กรในปีต่อไป เพราะการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐนั้นจะต้องมีการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 2.3 วงจรดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

1.5.8 คะแนนของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

คะแนนของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีหัวข้อทั้งหมด 18 หัวข้อ รวม 1,000 คะแนน ซึ่งแต่ละหัวข้อมีจุดมุ่งเน้นที่เฉพาะเจาะจงหัวข้อเหล่านี้แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ตามประเภทของข้อมูลที่ส่วนราชการต้องอธิบาย ตามตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 คะแนนของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

หมวดและหัวข้อต่างๆ		คะแนน
1	การนำองค์การ	120
	1.1 การนำองค์การ โดยผู้บริหารของส่วนราชการ	70
	1.2 การกำกับดูแลองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม	50
2	การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	80
	2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์	40
	2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ	40
3	การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	110
	3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	50
	3.2 การสร้างความผูกพัน	60
4	การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	100
	4.1 การวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ	50
	4.2 การจัดการความรู้สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	50
5	การมุ่งเน้นบุคลากร	90
	5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร	40
	5.2 ความผูกพันของบุคลากร	50
6	การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ	100
	6.1 กระบวนการทำงาน	60
	6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ	40

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

หมวดและหัวข้อต่างๆ		คะแนน
7	ผลลัพธ์การดำเนินการ	400
	7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ	60
	7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	70
	7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	70
	7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแล	70
	7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต	60
	7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน	70
คะแนนรวม		1,000

2. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

สมรรถนะ (Competency) หรือความสามารถของบุคคลในองค์กร ได้เริ่มขึ้นในปี 1960 จากการเสนอบทความทางวิชาการของ McClelland โดยกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคลในองค์กรกับระดับทักษะ ความรู้ ความสามารถ โดยระบุว่าการวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพเป็นวิธีที่ไม่เหมาะสม แต่ควรใช้บุคคลที่ความสามารถมากกว่าคะแนนทดสอบ ซึ่งต่อมา McClelland ได้ใช้แบบทดสอบที่มุ่งการทดสอบทางด้านทักษะที่คิดว่าจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน แต่จากการทดสอบพบว่าผู้ที่ทำคะแนนสอบได้ดีกลับไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามที่องค์กรต้องการ จึงได้พัฒนาเครื่องมือชนิดใหม่ในการคัดเลือก โดยใช้วิธีการประเมินที่เรียกว่า Behavioral Event Interview (BEI) เพื่อค้นหาลักษณะพฤติกรรมของผู้ที่ปฏิบัติงานดีแล้วเปรียบเทียบกับผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์เฉลี่ย เพื่อหาพฤติกรรมที่แตกต่างกัน แล้วเรียกพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีว่า สมรรถนะ

ต่อมาในปี 1973 McClelland ได้แสดงแนวคิดเรื่องสมรรถนะไว้ในบทความชื่อ Testing for Competence Rather Than Intelligence ว่า IQ ที่ประกอบด้วยความถนัดหรือความเชี่ยวชาญ ความรู้ และความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ ไม่ใช่ตัวชี้วัดที่ดีของผลงาน แต่สมรรถนะของบุคคลต่างหากถึงจะเป็นสิ่งที่สามารถคาดหมายความสำเร็จของงานได้ดีกว่า ทำให้เห็นอย่างชัดเจนว่าผู้ที่มีความสามารถในการประยุกต์ใช้หลักการที่มีอยู่ในตัวเองเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในงานที่ตนทำ จึงกล่าวได้ว่าบุคคลนั้นมีสมรรถนะ

2.1 ความหมายของสมรรถนะ

McClelland (อ้างใน สุกัญญา รัศมิ์โชติ 2546) ให้ความหมายของสมรรถนะ ว่าเป็นบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ โดยมีองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่

1) Skill สิ่งที่บุคคลกระทำได้ดี เช่น ทักษะของทันตแพทย์ในการอุดฟัน โดยไม่ทำให้คนไข้รู้สึกเสียวเส้นประสาท หรือเจ็บ

2) Knowledge ความรู้เฉพาะด้านของบุคคล เช่น ความรู้ภาษาอังกฤษ ความรู้ด้านการเงิน บัญชี งานช่าง เป็นต้น

3) Self – concept ทศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง หรือสิ่งที่คุณคิดว่าตนเองเป็น เช่น เป็นคนที่มีความเชื่อมั่นในตนเองว่าตนเองสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง เป็นต้น

ทิพาวดี เมฆสวรรค์, คุณหญิง (2543: 10 อ้างใน อรรพรรณ ยานุกัณฑ์ 2547: 27) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะว่า กลุ่มของความรู้ ความสามารถ ทักษะตลอดจนทัศนคติที่จำเป็นในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) ให้ความหมายว่า คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร

คนัย (2540 อ้างใน นันทวัฒน์ วงษ์ชนะชัย 2553: 70) ให้ความหมายคำว่า สมรรถนะ หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่ประกอบด้วยทักษะ ความรู้ที่สามารถทำงานได้ตามมาตรฐานขององค์กรกำหนด โดยแบ่งความสามารถเป็น 2 มิติ คือ มิติของพฤติกรรม และมิติของงาน

Spencer and Spencer (1993 อ้างใน ชนวัฒน์ วัฒนชัย 2553: 13) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐานที่มีอยู่ในตัวบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย อึดทน โน้ตสนั่น ความรู้ และทักษะ ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดัน หรือมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล ให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือสูงกว่าเกณฑ์อ้างอิง หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

วัฒนา พัฒนพงศ์ (2546: 33 อ้างใน ญาณิ ล้วนประเสริฐ 2553: 60) ได้ให้ความหมายสมรรถนะ คือ ระดับของความสามารถในการปรับใช้กระบวนการทัศน ทัศนคติ พฤติกรรม ความรู้ และทักษะ เพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคลในองค์กร

เตชา เศษะวัตนะไพศาล (2543 อ้างใน ธนวัฒน์ วัฒนชัย 2553: 13) กล่าวว่าสมรรถนะ หมายถึง ทักษะ ความรู้ ความสามารถ หรือพฤติกรรมของบุคลากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน กล่าวคือในการทำงานหนึ่งๆ เราต้องมีความรู้อะไรบ้าง เมื่อมีความรู้หรือข้อมูลนั้นแล้วเราต้องรู้ว่า จะต้องทำงานนั้นอย่างไร และเราควรมีพฤติกรรมหรือคุณลักษณะเฉพาะอย่างไร จึงจะสามารถทำงานนั้นได้อย่างประสบความสำเร็จ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรรู้ว่าคุณสมบัติที่ดีในการทำงานของบุคลากรนั้นเป็นอย่างไร

ขจรศักดิ์ หาญณรงค์ (2544: 33 ญาณี ล้วนประเสริฐ 2553 : 60) ได้ให้ความหมาย สมรรถนะ คือ สิ่งที่แสดงคุณลักษณะและคุณสมบัติของบุคคล รวมถึงความรู้ทักษะและพฤติกรรมที่แสดงออกมา ซึ่งทำให้บรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพสูงกว่ามาตรฐาน

จากแนวคิดของนักวิชาการทั้งหมด สรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ทักษะคิด เพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคล และบรรลุเป้าหมายขององค์กร

2.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ

เสนห์ จุ้ยโต (2554: 124) องค์ประกอบที่สำคัญของสมรรถนะมี 6 ประการ

1) ความรู้ (Knowledge) คือ ข้อมูลความรู้ที่มีบุคคลสาขาต่างๆ เช่น ความรู้ภาษาอังกฤษ ความรู้การบริหารงาน ความรู้เกี่ยวกับการผลิต เป็นต้น

2) ทักษะ (Skills) คือ ความเชี่ยวชาญหรือความชำนาญพิเศษในด้านต่าง ๆ เป็นสิ่งที่บุคคลสามารถกระทำได้ดี และฝึกปฏิบัติอยู่เป็นประจำจนเกิดความชำนาญในงานนั้น เช่น ทักษะในการจัดเอกสาร ทักษะการนำเสนอ ทักษะในการคำนวณ เป็นต้น

3) บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Role) คือ บทบาทที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งเป็นการแสดงพฤติกรรมให้เหมาะสมกับปัจจัยทางสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งในทางกลับกันบทบาทหน้าที่ที่แสดงออกต่อสังคมก็เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลนั้นด้วย เช่น ผู้นำองค์กรจะต้องแสดงบทบาทในฐานะผู้กระตุ้น ผู้ประสาน ผู้เจรจา ผู้เป็นสัญลักษณ์ เป็นต้น

4) ภาพลักษณ์ภายใน (Self-image) คือ ความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับเอกลักษณ์ และคุณค่าของงาน ซึ่งแสดงออกในรูปของทัศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น การเชื่อมั่นว่าจะแก้ปัญหาได้ การยึดถือค่านิยมในความจริงจัง ความรับผิดชอบและความเสียสละเพื่อส่วนรวม เป็นต้น

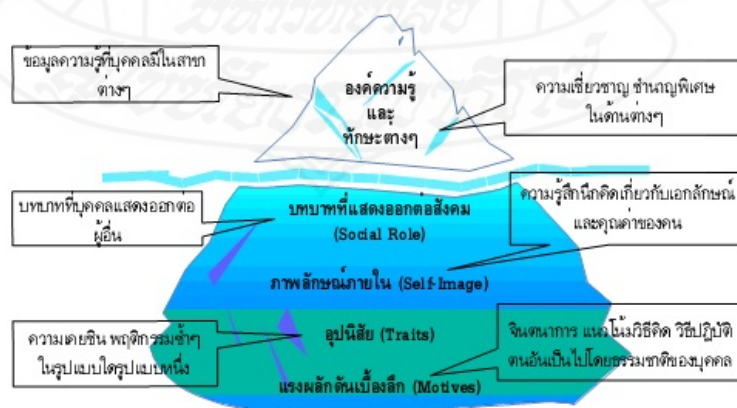
5) อุปนิสัยหรือคุณลักษณะ (Traits) คือ ความเคยชินจนเกิดพฤติกรรมซ้ำๆ ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง เป็นบุคลิกประจำตัวของบุคคล เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลผู้นั้น เช่น การเป็นที่น่าเคารพนับถือ เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจ การมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น

6) แรงผลักดันเบื้องต้น (Motives) คือ จินตนาการ แนวโน้ม วิธีคิด วิธีปฏิบัติตน อันเป็นไปโดยธรรมชาติของบุคคล เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (drive) ซึ่งทำให้บุคคล แสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ แรงจูงใจใฝ่อำนาจ เป็นต้น

McClelland (อ้างใน เรชา ชูสุวรรณ 2550 : 28) สมรรถนะบุคคลเกิดจากองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

- 1) ทักษะ (Skill) หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติได้ดี เกิดจากการฝึกปฏิบัติจนชำนาญ
- 2) ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความรู้เฉพาะบุคคล
- 3) ทักษะคิด ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง (Self-Concept) เป็นคนที่มีความเชื่อมั่นในตัวเอง โดยจะเชื่อว่าตนเองสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้
- 4) บุคลิกประจำตัวบุคคล (Trait) เป็นสิ่งอธิบายถึงตัวบุคคลนั้นๆ เช่น เป็นคนที่มีความน่าเชื่อถือ เป็นคนที่มีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น
- 5) แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (Motive) ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมาย เช่น บุคคลที่มุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ โดยจะพยายามทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย และพยายามปรับปรุงวิธีการทำงานให้เหมาะกับตนเองอยู่ตลอดเวลา

องค์ประกอบของสมรรถนะ อาจอธิบายด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ดังภาพที่ 2.4 ซึ่งอธิบายถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลสามารถเปรียบเทียบได้กับภูเขาน้ำแข็ง มีทั้งส่วนที่อยู่เหนือน้ำ เรียกว่า Hard Skills โดยมองว่าเป็นส่วนที่บุคคลสามารถพัฒนาได้ไม่ยาก และส่วนที่อยู่ใต้น้ำ เรียกว่า Soft Skills ซึ่งเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก เพราะเป็นสิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ในตัวบุคคล



ภาพที่ 2.4 แสดง โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model)

ที่มา: สำนักงาน ก.พ. (2548: 4) การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์

จากภาพที่ 2.4 สามารถอธิบายได้ว่าองค์ประกอบทั้ง 5 ประการ ที่รวมกันเป็นคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล และก่อให้เกิดสมรรถนะเป็นสิ่งที่ซ่อนอยู่ภายใน จะเห็นได้เฉพาะพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นได้เท่านั้น โดย Spencer and Spencer (1993) ได้เปรียบเทียบคุณลักษณะดังกล่าวไว้ใน โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) และอธิบายว่าคุณลักษณะของบุคคลแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่สามารถมองเห็นได้คือ ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ซึ่งสามารถพัฒนาได้ไม่ยากโดยสามารถพัฒนาด้วยการศึกษาค้นคว้าทำให้เกิดความรู้ และการฝึกฝนปฏิบัติทำให้เกิดทักษะความชำนาญ และส่วนที่ซ่อนอยู่ภายในซึ่งสังเกตได้ยาก ได้แก่ ทักษะคิด ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง (Self – Concept) บุคลิกประจำตัวบุคคล (Trait) รวมทั้งแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (Motive) เป็นสิ่งที่ยากต่อการพัฒนา

2.3 ประเภทของสมรรถนะ

สุมาลี นิกรแสน (2553: 32) ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1) Core Competency หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะคิด ความเชื่อ และอุปนิสัยของคนในองค์กร โดยรวมที่ช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์

2) Job Competency หมายถึงบุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะคิด ความเชื่อ และอุปนิสัย ที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคคลนั้นสามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้นๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน

3) Personal Competency หมายถึงบุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะคิด ความเชื่อ และอุปนิสัยที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้โดดเด่นกว่าคนทั่วไป

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แบ่งประเภทของสมรรถนะในการทำงาน ออกเป็น 4 กลุ่มด้วยกัน ดังนี้

1) สมรรถนะหลัก (Core Competency: CC) หมายถึง ทักษะ และคุณลักษณะที่ทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมีเป็นพื้นฐานที่จะนำองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ ซึ่งสมรรถนะหลักประกอบไปด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี ความร่วมแรงร่วมใจ จริยธรรม และการส่งเสริมความชำนาญในงานอาชีพ

2) สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ (Functional Competency: FC) หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่บุคลากรจำเป็นต้องมี เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่ประกอบไปด้วย การคิดวิเคราะห์ การมองภาพองค์รวม การสืบเสาะ

หาข้อมูล ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม ความเข้าใจผู้อื่น การดำเนินการเชิงรุก ความถูกต้องของงาน ความมั่นใจของตนเอง ความยืดหยุ่นผ่อนปรน ศิลปะการสื่อสารจูงใจ สนุกทริยภาพทางศิลปะ การประสานงาน การวางแผน การติดตามงาน การเจรจาต่อรอง การแก้ปัญหา การให้คำปรึกษา การบริหารงานวิจัย การบริหารโครงการ การบริหารงบประมาณ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ความสามารถในการใช้อุปกรณ์ IT และความสามารถในการจัดทำเอกสาร

3) สมรรถนะด้านการบริหาร (Management Competency: MC) หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะด้านการบริหารจัดการที่จำเป็นสำหรับพนักงานที่มีหน้าที่ในระดับจัดการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายวางไว้ ซึ่งสมรรถนะด้านการบริหาร ประกอบไปด้วย วิสัยทัศน์ การบริหาร การเปลี่ยนแปลง การให้อำนาจผู้อื่น การบริหารผลการปฏิบัติงาน และการพัฒนาศักยภาพคน

4) ความรู้ตามสายงาน (Job Competency: JC) หมายถึง ความรู้เฉพาะสายงานที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายวางไว้ ซึ่งความรู้ตามสายงานประกอบไปด้วย ความรู้ด้านงานทรัพยากรบุคคล การบริหารด้านงานสารสนเทศ ความรู้ด้านงานบัญชี ความรู้ในด้านงานคลังพัสดุและจัดซื้อ เป็นต้น

2.4 ประโยชน์ของสมรรถนะ

สุมาลี นิกรแสน (2553: 32 - 33) บอกถึงประโยชน์ของการมีสมรรถนะ ดังนี้

1) ช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร สมรรถนะที่เป็นหลักหรือที่เรียกว่า Core Competency นั้นจะช่วยในการสร้างกรอบแนวคิด พฤติกรรม ความเชื่อ ทักษะคิดของคนในองค์กรให้ไปในทิศทางเดียวกันกับวิสัยทัศน์ ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์กร และ Core Competency ยังเปรียบเสมือนตัวเร่งปฏิกิริยาให้เป้าหมายต่างๆ บรรลุได้ดีและเร็วยิ่งขึ้น

2) การสร้างวัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture) ช่วยสร้างกรอบการแสดงออกทางพฤติกรรมของคนในองค์กรโดยรวมให้ไปในทิศทางเดียวกัน สนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ ทำให้เห็นถึงแนวทางการพัฒนาบุคลากรขององค์กรได้อย่างชัดเจน และป้องกันไม่ให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่พึงประสงค์

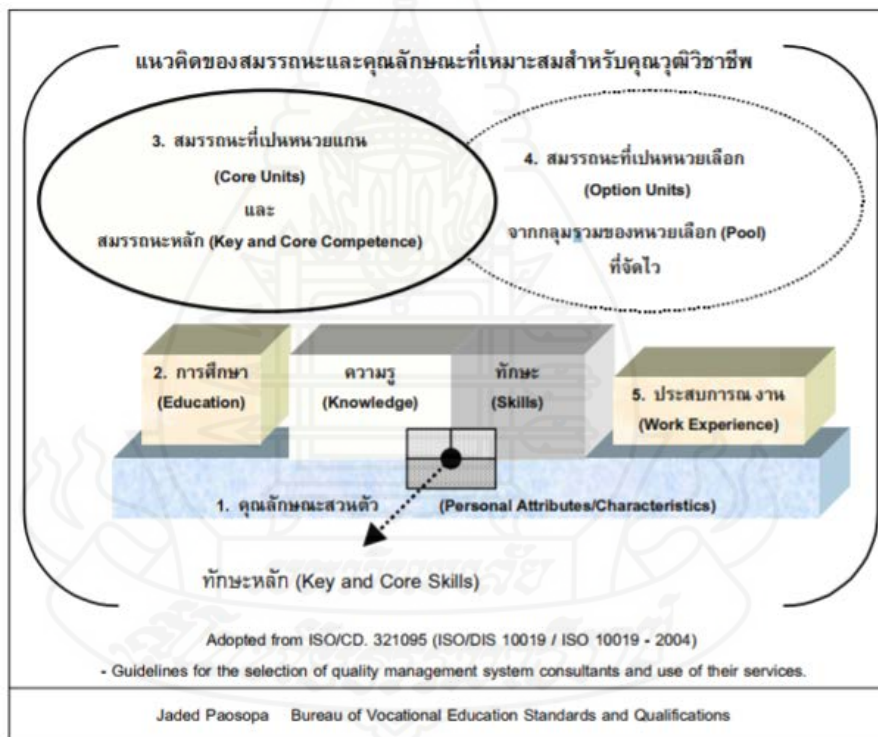
3) เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ และการคัดเลือกบุคลากร โดยช่วยให้การคัดเลือกคนเข้าทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น เหมาะสมกับลักษณะการทำงานในตำแหน่งงาน เหมาะสมกับลักษณะวัฒนธรรมขององค์กร ลดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการทดลองงาน ลดทรัพยากรในการพัฒนาฝึกอบรมพนักงานใหม่ ใช้ในการเลื่อนระดับปรับตำแหน่งงาน โยกย้ายตำแหน่งหน้าที่งาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการบริหารค่าตอบแทน

จะเด็ด และ มนตรี (2548: 1-5) กล่าวว่ามาตรฐานสมรรถนะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ดังนี้

- 1) เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการพรรณนางาน หรืออธิบายลักษณะงาน
- 2) เพื่อหาความต้องการการฝึกอบรม พัฒนาบุคลากรในองค์กร
- 3) เพื่อพัฒนาโปรแกรมหรือแนวทางการฝึกอบรม
- 4) เพื่อเป็นฐานสำหรับการประเมินและการให้รางวัลหรือค่าตอบแทน
- 5) เป็นการวัดหรือเป็นเกณฑ์เปรียบเทียบสมรรถนะสำหรับการพัฒนา

2.5 แนวคิดสมรรถนะ

International Organization for Standardization (ISO) (อ้างใน จะเด็ด และมนตรี 2548: 1-1) กล่าวว่าคุณสมบัติด้านสมรรถนะ และความเหมาะสมของที่ปรึกษาระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management Consultants) ของ ISO เป็นรูปแบบทั่วไปของทุกวิชาชีพ ซึ่งประกอบด้วย



ภาพที่ 2.5 แนวคิดของสมรรถนะและคุณลักษณะที่เหมาะสมตามแนวของ ISO

ที่มา: จะเด็ด และมนตรี 2548: 1-1

- 1) คุณลักษณะส่วนตัว (Personal Attributes)
- 2) การศึกษาที่เกี่ยวข้อง (Relevant Education)
- 3) ความรู้และทักษะที่จำเป็นเพื่อสนองวัตถุประสงค์โดยรวมขององค์การสำหรับระบบบริหารงานคุณภาพ (knowledge and skills necessary to meet the organization's overall objectives for QMS)
- 4) ประสบการณ์การทำงาน (Work Experience)
- 5) พฤติกรรมทางจริยธรรม (Ethical Behavior)

นอกจากนั้น จะเด็ด และมนตรี ยังกล่าวต่ออีกว่าผู้ที่ประกอบวิชาชีพนอกจากจะต้องมีสมรรถนะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานนั้นๆ แล้ว ยังต้องมีคุณลักษณะที่เหมาะสมอื่น ๆ ที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของอาชีพ ดังนี้

1) คุณลักษณะส่วนตัว (Personal Attributes) เป็นลักษณะการแสดงออกทางด้านจิตพิสัย หรือเจตคติโดยสามารถสังเกตได้จาก การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ความกระตือรือร้น ความเชื่อมั่นในตนเอง ความมีพลังและยืนหยัด ความเชื่อถือได้ ความเฉลียวฉลาด ความซื่อสัตย์สุจริต ความพร้อมที่จะปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความคิดใหม่ๆ ความเห็นอกเห็นใจ ความมีสายสัมพันธ์และยอมรับนับถือต่อผู้ร่วมงาน ความกล้าแสดงออก เป็นต้น

2) ทักษะหลัก (Key and Core Skills) สังเกตได้จากการบูรณาการพิสัย 3 ด้าน คือ ความฉลาดทางเชาว์ปัญญา ทักษะทางกายภาพ และความฉลาดทางอารมณ์ให้เข้ากัน ดังนั้น ทักษะหลักจึงนับเป็นสมรรถนะชนิดหนึ่งด้วย

3) ทักษะส่วนตัว (Personal Skills) เป็นคุณสมบัติทางด้านพุทธิพิสัยหรือเชาว์ปัญญาเป็นส่วนใหญ่ของผู้ที่ประกอบอาชีพพึงมี เนื่องจากเป็นสิ่งสำคัญมากทักษะส่วนตัวนี้สามารถพัฒนาและฝึกฝนให้เป็นเอกลักษณ์ หรือลักษณะเด่นของอาชีพนั่นได้ เช่น การวิเคราะห์ การวางแผนและการจัดลำดับความสำคัญ การบริหารเวลา การแก้ปัญหา การคิดสร้างสรรค์ การตัดสินใจการจัดการกับความขัดแย้ง เป็นต้น

ขจรศักดิ์ ศิริมัย กล่าวว่า การวัดและประเมิน Competency แบ่งออกเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ 3 กลุ่ม ดังนี้

1) Tests of Performance เป็นแบบทดสอบที่ให้ผู้รับการทดสอบทำงานบางอย่าง เช่น การเขียนอธิบายคำตอบ การเลือกตอบข้อที่ถูกที่สุด หรือการคิดว่าถ้ารูปทรงเรขาคณิตที่แสดงบนจอหมุนไปแล้วจะเป็นรูปใด แบบทดสอบประเภทนี้ออกแบบมาเพื่อวัดความสามารถของบุคคล (can do) ภายใต้เงื่อนไขของการทดสอบตัวอย่างของแบบทดสอบประเภทนี้ได้แก่ แบบทดสอบความสามารถทางสมองโดยทั่วไป (general mental ability) แบบทดสอบที่วัด ความสามารถเฉพาะ

เช่น spatial ability หรือความเข้าใจด้านเครื่องยนต์กลไกและแบบทดสอบที่วัดทักษะ หรือความสามารถทางด้านร่างกาย

2) Behavior Observations เป็นแบบทดสอบที่เกี่ยวข้องกับการสังเกตพฤติกรรมของผู้เข้ารับการทดสอบในบางสถานการณ์ แบบทดสอบประเภทนี้ต่างจากประเภทแรกตรงที่ผู้เข้ารับการทดสอบไม่ต้องพยายามทำงานอะไรบางอย่างที่ออกแบบมาเป็นอย่างดีแล้ว แต่จะวัดจากการสังเกตและประเมินพฤติกรรมในบางสถานการณ์ เช่น การสังเกตพฤติกรรมการเข้าสังคม พฤติกรรมการทำงาน การสัมภาษณ์ที่อาจจัดอยู่ในกลุ่มนี้ด้วย

3) Self Reports เป็นแบบทดสอบที่ให้ผู้ตอบรายงานเกี่ยวกับตนเอง เช่น ความรู้สึก ทักษะ ทักษะ ความเชื่อ ความสนใจ แบบทดสอบบุคลิกภาพ แบบสอบถาม แบบสำรวจความคิดเห็นต่างๆ การตอบคำถามประเภทนี้อาจจะไม่ได้เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่แท้จริงของผู้ตอบก็ได้ การทดสอบบางอย่าง เช่น การสัมภาษณ์อาจเป็นการผสมกันระหว่าง Behavior Observations และ Self Reports เพราะการถามคำถามในการสัมภาษณ์อาจเกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความคิด และทัศนคติของผู้ถูกสัมภาษณ์และในขณะที่ผู้สัมภาษณ์ก็สังเกตพฤติกรรมของผู้ถูกสัมภาษณ์ด้วยในขณะเดียวกัน

การวัดสมรรถนะทำได้ค่อนข้างลำบากจึงต้องอาศัยวิธีการหรือใช้เครื่องมือบางชนิดเพื่อวัดสมรรถนะของบุคคล ดังนี้

1) ประวัติการทำงานของบุคคลว่าทำอะไรบ้างมีความรู้ ทักษะ หรือความสามารถอะไร เคยมีประสบการณ์อะไรมาบ้างจากประวัติการทำงาน ทำให้ได้ข้อมูลส่วนบุคคล

2) ผลประเมินการปฏิบัติงาน (Performance appraisal) ซึ่งจะเป็ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานใน 2 ลักษณะ คือ ผลการปฏิบัติที่เป็นเนื้องาน และผลงานการปฏิบัติที่ไม่ใช่เนื้องาน แต่เป็นบริบทของเนื้องาน

3) ผลการสัมภาษณ์ (interview) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ อาจจะเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง คือ กำหนดคำถามไว้แล้ว สัมภาษณ์ตามที่กำหนดประเด็นไว้กับการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง คือ สอบถามตามสถานการณ์ คล้ายกับเป็นการพูดคุยกันธรรมดา แต่ผู้สัมภาษณ์จะต้องเตรียมคำถามไว้ในใจ โดยใช้กระบวนการสนทนาให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สบายใจให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพจริงมากที่สุด

4) ศูนย์ประเมิน (Assessment center) จะเป็นศูนย์รวมเทคนิคการวัดทางจิตวิทยาหลายๆ อย่างเข้าด้วยกัน รวมทั้งการสนทนากลุ่มแบบไม่มีหัวหน้ากลุ่มรวมอยู่ด้วยในศูนย์นี้

5) 360 Degree feedback หมายถึง การประเมินรอบด้าน ได้แก่ การประเมินจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และลูกค้า เพื่อตรวจสอบความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ

ขจรศักดิ์ ศิริมัย กล่าวต่อว่า ระดับของสมรรถนะ หมายถึง ระดับความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะซึ่งแตกต่างกัน สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) แบบกำหนดเป็นสเกล (Scale) สมรรถนะแต่ละตัวจะกำหนดระดับความรู้ ทักษะและคุณลักษณะแตกต่างกันตามปัจจัยจะกำหนดเป็นตัวชี้บ่งพฤติกรรม (Behavioral indicator) ที่สะท้อนถึงความสามารถในแต่ละระดับ (proficiency scale) โดยกำหนดเกณฑ์การจัดระดับความสามารถไว้ 5 ระดับคือ

- (1) ระดับเริ่มต้น คือ ยังไม่สามารถทำได้ตามมาตรฐาน
- (2) ระดับมีความรู้บ้าง คือ สามารถทำได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้บางส่วน
- (3) ระดับมีความรู้ปานกลาง คือ สามารถทำได้ตามมาตรฐานที่กำหนด
- (4) ระดับมีความรู้สูง คือ สามารถทำได้สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด
- (5) ระดับความเชี่ยวชาญ คือ สามารถทำได้สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดมาก

2) แบบไม่กำหนดเป็นสเกล เป็นสมรรถนะที่เป็นพฤติกรรมเชิงความรู้ลึก หรือ เจตคติที่ไม่ต้องใช้สเกล เช่น ความซื่อสัตย์ ความตรงต่อเวลา เป็นต้น

2.6 กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ในปี พ.ศ. 2475 รัฐบาลให้ความสำคัญด้านแรงงาน โดยมีพระราชบัญญัติที่เกี่ยวกับด้านแรงงานว่าด้วยเรื่องการบริหารจัดการหางานของรัฐและเอกชน ภายใต้กรมแรงงาน กระทรวงมหาดไทย ปี พ.ศ. 2484 มีการโอนงานด้านการสงเคราะห์ประชาชนให้มีอาชีพ จึงโอนงานมาสังกัดกรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงมหาดไทย และได้มีการจัดตั้งศูนย์ฝึกออาชีพ สังกัดกองแรงงาน ในปี พ.ศ. 2508 มีการยกฐานะส่วนแรงงานเป็นกรมแรงงาน มีภารกิจหลักด้านการจัดการหางาน การคุ้มครองแรงงานและแรงงานสัมพันธ์ รวมทั้งการฝึกออาชีพ และได้มีการจัดตั้งสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานแห่งชาติ ควบคู่ไปกับกองพัฒนาอาชีพ จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2516 มีพระราชกฤษฎีกาฯ เปลี่ยนจากกองอาชีพเป็นสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน และขยายการจัดตั้งสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานไปยังส่วนภูมิภาคอีก 8 แห่ง คือ จังหวัดราชบุรี ชลบุรี ลำปาง ขอนแก่น สงขลา นครสวรรค์ อุบลราชธานี และสุราษฎร์ธานี และยังได้มี การจัดตั้งศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดขึ้นด้วยอีก 2 แห่ง คือ ที่จังหวัดปัตตานี และชัยภูมิ และในปี พ.ศ. 2535 คณะรัฐมนตรีมีมติยุบส่วนราชการกรมแรงงาน พร้อมจัดตั้งกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สังกัดกระทรวงมหาดไทย ต่อมาในปี พ.ศ. 2536 มีการจัดตั้งกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม จึงโอนกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเข้าสังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม และต่อมา พ.ศ. 2545 รัฐบาลได้มีการปฏิรูประบบบริหารราชการใหม่ โดยปรับโครงสร้างกระทรวง ทบวง กรม ทั้งหมดตามบทบาท ภารกิจ ทำให้กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ถูกแบ่งเป็น 2

กระทรวง คือกระทรวงแรงงาน และ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงานสังกัดกระทรวงแรงงาน

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (2557) การพัฒนาฝีมือแรงงาน หมายถึง กระบวนการที่ทำให้ผู้รับการศึกษาและประชากรวัยทำงานมีความสามารถในการพัฒนาปรับปรุงงาน มีฝีมือ ความรู้ ความสามารถ จรรยาบรรณ แห่งวิชาชีพ และทัศนคติเกี่ยวกับการทำงานเพื่อพัฒนาเป็นแรงงานที่มีคุณภาพ อันได้แก่ การฝึกอบรม ฝีมือแรงงาน การกำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงาน การรับรองความรู้ ความสามารถ และการอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.6.1 ภารกิจกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (2559) ภารกิจของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน มีหน้าที่ดำเนินงานตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน ศึกษา วิเคราะห์ จัดทำ และกำหนดนโยบาย แผนยุทธศาสตร์ กำหนดแนวทางการพัฒนาฝีมือแรงงานของไทยของทุกหน่วยงาน ทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน จัดทำมาตรฐานฝีมือแรงงาน ให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และความต้องการของตลาดแรงงานทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ พัฒนาระบบการฝึกอบรมเพื่อรองรับการพัฒนากำลังแรงงานให้มีสมรรถนะ ดำเนินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ให้แรงงานมีมาตรฐานในระดับสากล และควบคุมกำกับดูแลการประกอบอาชีพที่เป็นอันตรายต่อสาธารณะ

1) ภารกิจการศึกษาฝึกอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน การพัฒนาฝีมือแรงงาน ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานสามารถแบ่งออกเป็น 3 หลักสูตร ดังนี้

(1) หลักสูตรเตรียมเข้าทำงาน คือ การฝึกอบรมให้แก่แรงงานใหม่เป็นการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน ให้แรงงานมีความรู้ ความสามารถ นิสัยอุตสาหกรรมในการทำงาน และจรรยาบรรณวิชาชีพในสาขาอาชีพนั้นๆ โดยแบ่งเป็นการฝึกทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ และมีการออกหาประสบการณ์ในการทำงานกับสถานประกอบการจริงภายนอก

(2) หลักสูตรยกระดับฝีมือ คือ การฝึกอบรมให้กับแรงงานที่มีทักษะพื้นฐานอยู่แล้ว ให้มีความรู้ความสามารถในการทำงานเพิ่มมากขึ้น แล้วนำความรู้มาเพิ่มประสิทธิภาพ เพิ่มผลผลิต ในการทำงาน และก้าวทันต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง

(3) หลักสูตรอาชีพเสริม คือ การฝึกอบรมฝีมือแรงงานให้แก่กลุ่มเกษตรกร ทหาร นักเรียน/นักศึกษา ผู้ว่างงาน ผู้ถูกเลิกจ้าง ผู้พิการ ผู้บำบัดยาเสพติด ผู้ต้องขัง ซึ่งเป็นการเพิ่มเติมความรู้ ความสามารถในสาขาอาชีพอื่นที่นอกเหนือจากสาขาอาชีพที่ปฏิบัติอยู่ หรือผู้ที่ต้องการเปลี่ยนอาชีพใหม่จากเดิม

2) ภารกิจด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (2545) การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน หมายความว่า การทดสอบฝีมือ ความรู้ ความสามารถ และทัศนคติใน การทำงานของผู้ประกอบอาชีพตามเกณฑ์กำหนดของมาตรฐานฝีมือแรงงาน โดยดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 และมี คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นคณะกรรมการบริหารงาน ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงแรงงาน (ประธานกรรมการ) ผู้แทนจากภาครัฐ (กรรมการ) ผู้แทนจากภาคเอกชน (กรรมการ) ผู้ทรงคุณวุฒิ (กรรมการ) ผู้แทนนายจ้าง และผู้แทนลูกจ้าง (กรรมการ) อธิบดีกรม พัฒนาฝีมือแรงงาน (กรรมการและเลขานุการ) ซึ่งการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สามารถแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ตามลำดับความยากของงาน ดังนี้

(1) ระดับ 1 เป็นผู้มีความรู้ ทักษะขั้นพื้นฐานในการทำงานสาขานั้นๆ ใช้การคิดใจน้อย ในการปฏิบัติงานต้องมีผู้แนะนำหรือคอยตรวจสอบ

(2) ระดับ 2 เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถสูง งานที่ได้มีคุณภาพดี สามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ได้ดีถูกต้อง ในการปฏิบัติงานไม่ต้องมีผู้แนะนำ

(3) ระดับ 3 เป็นผู้ที่มีความรู้และทักษะสูงสามารถวินิจฉัยงานได้ ประยุกต์ใช้ความรู้ความสามารถกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้ สามารถตัดสินใจ แก้ไขปัญหา และให้ คำปรึกษาแนะนำผู้อื่นได้

เกณฑ์วัดระดับความรู้ ทักษะและเจตคติในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพ ในสาขาต่างๆ ประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ที่จำเป็นจะต้องนำมาใช้ในการทำงานได้อย่าง ถูกต้องตามหลักวิชาการ, ทักษะ (Skills) เป็นการสะสมประสบการณ์จนเกิดความชำนาญ มีความสามารถเพียงพอที่จะทำงานได้อย่างมีคุณภาพตามข้อกำหนด ถูกขั้นตอน และเสร็จตามเวลา ที่กำหนดไว้, เจตคติ (Attitude) จะต้องมีจิตสำนึก ทัศนคติ นิสัยอุตสาหกรรมในการทำงานที่ดี มีจริยธรรม และจรรยาบรรณของวิชาชีพ ซึ่งลักษณะการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ จะแบ่งเป็นการทดสอบทั้งภาคความรู้เป็นข้อสอบแบบปรนัยชนิด 4 ตัวเลือก คะแนน คิดเป็น ประมวลร้อยละ 20 ของคะแนนทั้งหมด ขึ้นอยู่กับสาขาอาชีพที่กำหนด ประกอบด้วยความรู้เรื่อง ความปลอดภัยในการทำงานวิธีการใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์ และวัสดุ ความรู้ในงาน ของสาขาอาชีพนั้น และภาคทักษะ (ปฏิบัติ) ให้ปฏิบัติตามแบบทดสอบที่กำหนดให้ คะแนนคิดเป็น ประมวล ร้อยละ 80 ของคะแนนทั้งหมด เกณฑ์การประกอบด้วยวิธีการใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ อย่างปลอดภัยในการทำงาน การเลือกใช้วัสดุได้อย่างถูกต้องและประหยัด ความสามารถในการ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามคำสั่ง ปฏิบัติงานเสร็จในเวลาที่กำหนด และผลงานได้คุณภาพ เป็นที่ยอมรับ มาตรฐานฝีมือแรงงานสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1) มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ แบ่งเป็นมาตรฐานฝีมือแรงงานตามอาชีพ และมาตรฐานฝีมือแรงงานตามอุตสาหกรรม

2) มาตรฐานฝีมือแรงงานของผู้ประกอบอาชีพ

3) มาตรฐานฝีมือคนหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศ

4) มาตรฐานฝีมือแรงงานอาเซียน

โดยสามารถเข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ หน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ได้แก่ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานคร โดยมีอัตราเรียกเก็บค่าทดสอบดังนี้ มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติระดับ 1 ค่าธรรมเนียม 100 บาท ระดับ 2 ค่าธรรมเนียม 150 บาท และระดับ 3 ค่าธรรมเนียม 200 บาท หรือสามารถเข้ารับการทดสอบฯ ที่ศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนอื่นๆ ที่ได้รับอนุญาตจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยมีอัตราเรียกเก็บค่าทดสอบในอัตรา 500 – 2,000 บาท ในแต่ละสาขา และแต่ละระดับ ตามประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานเรื่อง กำหนด อัตราค่าทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

2.6.2 สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ ได้เริ่มดำเนินการให้บริการกับประชาชน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 เพื่อพัฒนาฝีมือแรงงานให้แก่แรงงานใหม่และยกระดับฝีมือแรงงานให้แก่แรงงานที่มีงานทำอยู่แล้วในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยจัดฝึกอบรมในหลักสูตรที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ มีวิสัยทัศน์ “พัฒนาแรงงานสร้างเครือข่าย ได้มาตรฐานสากล”

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ มีพันธกิจ ดังนี้

1) ส่งเสริมและพัฒนามาตรฐานฝีมือแรงงานไทยให้ได้มาตรฐานสากล

2) ส่งเสริมและพัฒนาการฝึกอบรม และทดสอบฝีมือแรงงานไทย เพื่อเพิ่ม

ขีดความสามารถในการแข่งขัน

3) ส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายการพัฒนาฝีมือแรงงาน

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ มีประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้

- 1) พัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและสถานประกอบการ
 - 2) ยกระดับศักยภาพแรงงานให้ได้มาตรฐานฝีมือแรงงานรองรับการก่อตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
 - 3) เสริมสร้างความเข้มแข็งเครือข่ายพัฒนาฝีมือแรงงาน
 - 4) เป็นศูนย์กลางข้อมูลด้านการพัฒนาฝีมือแรงงานของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ มีโครงสร้างในการทำงาน โดยแบ่งเป็น 4 ฝ่าย และ 1 งาน มีอัตรากำลังข้าราชการ 7 คน ลูกจ้างประจำ 4 คน พนักงานราชการ 6 คน ลูกจ้างชั่วคราว 1 คน รวม 18 คน มีโครงสร้าง ดังนี้



ภาพที่ 2.6 โครงสร้างการทำงานสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์

2.7 แนวคิดการประเมินรับรองความรู้ความสามารถสาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร

สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (2557) ได้ให้ความหมายของช่างไฟฟ้าภายในอาคาร หมายถึง ช่างซึ่งประกอบอาชีพในงานติดตั้งระบบไฟฟ้าและอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร การแก้ไขปัญหาข้อบกพร่อง และการตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในอาคาร โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน ดังนี้

1) งานใช้อุปกรณ์ป้องกันกระแสเกินเช่น อุปกรณ์ตัดวงจรอัตโนมัติ (Circuit breaker) และฟิวส์ เป็นต้น

- 2) งานเดินสายไฟฟ้าด้วยเข็มขัดรัดสาย
- 3) งานเดินสายไฟฟ้าด้วยท่อร้อยสายไฟฟ้า
- 4) งานติดตั้งและต่อวงจรไฟฟ้าสำหรับบริษัทไฟฟ้า
- 5) งานต่อตัวนำแบบต่างๆ
- 6) งานตรวจสอบการทำงานของวงจรไฟฟ้า

2.7.1 ความหมายของการประเมิน

ศุภามณ จันทรสกุล (2557: บทคัดย่อ) การประเมินผล (Evaluation) เป็นการวัดผล โดยวิธีการเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ เพื่อตัดสินคุณค่า ความคุ้มค่า และประโยชน์ที่จะได้รับจากสิ่งที่ถูกประเมิน

พิทักษ์ เลหาสมบุรณ์ (2523: 61) กล่าวว่า การประเมินผลงาน คือ การปรึกษาหารือระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน เพื่อหาข้อเท็จจริงว่าการทำงานของพนักงานเป็นอย่างไร เหตุใดจึงได้ผลออกมาเป็นเช่นนั้น และพนักงานจะทำเช่นไรถึงจะได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมที่เป็นอยู่ โดยการประเมินมีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยให้ผู้บังคับบัญชารู้จักพนักงานดียิ่งขึ้น รู้ถึงความสามารถ ทักษะ จุดอ่อน จุดแข็งของตัวพนักงาน พนักงานมีกำลังใจในการทำงานมากขึ้น และผู้บังคับบัญชามีความเที่ยงธรรมเป็นกลาง ในการปฏิบัติต่อพนักงาน ซึ่งกระบวนการประเมินผลมีดังนี้

1) การสังเกตการทำงาน of พนักงาน วิธีการสังเกตที่ถูกต้องนั้นจะต้องอาศัยการสังเกตบ่อยๆ ของผู้บังคับบัญชา และการมีอคติต่อพนักงานแต่ละคนอย่างไร เช่น halo หรือ horn effects

2) การวัดผล เป็นการนำผลงานที่ปฏิบัติมาแล้ว นำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานของงานนั้นๆ ซึ่งการพิจารณาแบบนี้จะต้องใช้ระยะเวลาที่นาน และใช้ผลงานหลายๆ อย่างมาประกอบการพิจารณา

3) การสัมภาษณ์ เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวัดผลอย่างเต็มที่ โดยให้ตัวพนักงานและผู้บังคับบัญชาได้ชี้แจงร่วมกัน

4) การเปลี่ยนวิธีการทำงานของพนักงาน วิธีนี้เป็นการเปลี่ยนนิสัย หรือวิธีการทำงาน โยสามารถทำได้ 3 วิธี คือ (1) ใช้ไม้แข็ง เป็นการใช้อำนาจ การออกคำสั่ง บังคับให้พนักงานเปลี่ยนวิธีการทำงาน (2) ใช้ไม้นวม เป็นการเกลี้ยกล่อม โน้มน้าว โดยให้พนักงาน

มีโอกาสพูดโต้ตอบได้อย่างเต็มที่ (3) ให้แก้ปัญหาลอง เป็นการให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้เลี้ยง และปล่อยให้ตัวพนักงานแก้ไขด้วยตัวเอง

5) การติดตามผล เมื่อประเมินผลแล้ว ผู้บังคับบัญชาจะต้องติดตามผลต่ออีก โดยจัดให้มีการอบรม ประชุม ซึ่งการติดตามผลนั้นจะต้องติดตามอย่างต่อเนื่อง เอาใจใส่อย่างจริงจัง และต้องดำเนินการติดตามด้วยตนเอง

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (2557) การประเมิน หมายความว่า การพิจารณา และวัดค่าทักษะฝีมือ ความรู้ความสามารถคุณลักษณะส่วนบุคคล และประสบการณ์ หรือความสำเร็จในการประกอบอาชีพในระดับต่าง ๆ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

2.7.2 การประเมินรับรองความรู้ความสามารถ

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (2557) การรับรองความรู้ความสามารถ หมายความว่า การรับรองความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพของบุคคลที่ผ่านการประเมินในแต่ละระดับตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด โดยลักษณะงานในสาขาอาชีพที่เป็นอันตราย ต่อสาธารณะ หรือต้องใช้ผู้มีความรู้ความสามารถซึ่งต้องดำเนินการปฏิบัติงานในด้านนั้น ๆ ซึ่งการประเมินรับรองความรู้ความสามารถมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องดังนี้

1) พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (2557) หมวดที่ 2/1 การรับรองความรู้ความสามารถ มาตรา 26/3 ผู้ปฏิบัติงานในสาขาอาชีพ ตำแหน่งงาน หรือลักษณะงานที่รัฐมนตรีประกาศ ตามมาตรา 7 (2) ต้องได้รับหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ ที่ออกโดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (เป็นศูนย์ประเมิน ความรู้ความสามารถกลาง) หรือองค์กรอาชีพหรือหน่วยงานของรัฐตามประเภทที่คณะกรรมการ ประกาศกำหนด ได้รับการรับรองจากนายทะเบียนให้เป็นศูนย์ประเมินความรู้ความสามารถ ผู้ฝ่าฝืน ปฏิบัติงานโดยไม่มีหนังสือรับรองความรู้ความสามารถต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 5,000 บาท ตามมาตรา 53/1 และผู้ใดจ้างงานผู้ที่ไม่ได้รับหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ ทำงานในสถาน ประกอบกิจการในสาขาอาชีพ ตำแหน่งงาน หรือลักษณะงานที่อาจเป็นอันตรายต่อสาธารณะ ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 30,000 บาท

2) ประกาศกระทรวงแรงงาน เรื่อง กำหนดสาขาอาชีพ ที่อาจเป็นอันตราย ต่อสาธารณะ ซึ่งต้องดำเนินการ โดยผู้ได้รับหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ กระทรวงแรงงาน (2558) กำหนดสาขาอาชีพ ที่อาจเป็นอันตรายต่อสาธารณะซึ่งต้องดำเนินการให้ผู้ปฏิบัติงาน ต้องมี รับหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ เพื่อคุ้มครองป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และ ประโยชน์สาธารณะ โดยกำหนดให้สาขาอาชีพช่างไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ เฉพาะ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร เป็นสาขาอาชีพที่อาจเป็นอันตรายต่อสาธารณะ ซึ่งต้อง

ดำเนินการโดยผู้ได้รับหนังสือรับรอง ความรู้ความสามารถตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน

3) ประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานเรื่อง หลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการยื่นคำขอ การประเมิน การออกหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ อายุหนังสือรับรองความรู้ความสามารถและการออกใบแทนหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ ลงวันที่ 22 เมษายน 2558 คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน (2558) ผู้มีความประสงค์ยื่นขอรับรองความรู้ความสามารถให้เขียนคำขอตามแบบ คร.10 ต่อศูนย์ประเมินความรู้ความสามารถกลาง หรือตามแบบ คร.11 ต่อองค์การอาชีพหรือหน่วยงานของรัฐที่ได้รับการรับรองจากนายทะเบียนให้เป็นศูนย์ประเมินความรู้ความสามารถ ในการประเมินแต่ละครั้งจะต้องมีผู้ประเมินไม่น้อยกว่า 3 คน โดยมีเกณฑ์การประเมินดังนี้

(1) ให้ใช้ผลการผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ เป็นการประเมินในส่วนของการวัดค่าความรู้ความสามารถ ทักษะฝีมือ และทัศนคติในการทำงาน

(2) กรณีที่สาขาอาชีพหรือตำแหน่งงานใดยังไม่มีกำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ให้กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน กำหนดกรอบความรู้ความสามารถ ทักษะฝีมือ และทัศนคติในการทำงาน เพื่อใช้ในการประเมิน

(3) ประสพการณ์ในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือความประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพหรือการทำงานหรือการฝึกอบรม

(4) คุณลักษณะส่วนบุคคลที่แสดงถึงศักยภาพในการประกอบอาชีพหรือการทำงานที่มีอยู่ในตัวบุคคล เช่น ทักษะในการจัดการเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ทักษะเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ทักษะในการเรียนรู้เกี่ยวกับสถานที่ทำงาน ทักษะในเรื่องของความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน เป็นต้น

ผู้ขอรับรองความรู้ความสามารถจะต้องได้รับคะแนนการประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 ของคะแนนรวม จึงจะถือว่าผ่านการประเมินและมีสิทธิได้รับหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ

2.7.3 การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ระดับ 1

คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน (2552) การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานเป็นการทดสอบความรู้ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพ ตามหลักเกณฑ์มาตรฐานฝีมือแรงงาน ตามประกาศคณะกรรมการส่งเสริม

การพัฒนาฝีมือแรงงาน เรื่องมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติสาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ให้ความหมายของช่างไฟฟ้าภายในอาคาร หมายถึงช่างซึ่งประกอบอาชีพในงานติดตั้งระบบไฟฟ้า กำลัง แรงดันไฟฟ้ากระแสสลับไม่เกิน 1,000 โวลต์ สำหรับระบบไฟฟ้า 1 เฟส หรือ 3 เฟสหรือใช้กับไฟฟ้ากระแสตรงไม่เกิน 1,500 โวลต์ และอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร การแก้ไขปัญหา ข้อขัดข้อง และการตรวจสอบระบบไฟฟ้า โดยสามารถปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานซ่อมบำรุง การใช้เครื่องมือ การใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารและหลักการใช้ทั่วไปของเครื่องใช้ไฟฟ้าสำหรับใช้ในที่อยู่อาศัยได้ตามความสามารถในระดับชั้นที่กำหนดไว้ ซึ่งสาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคารสามารถแบ่งการทดสอบออกเป็น 3 ระดับดังนี้

1) ระดับ 1 หมายถึง ช่างซึ่งประกอบอาชีพในงานติดตั้งระบบไฟฟ้า และอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร

2) ระดับ 2 หมายถึง ช่างซึ่งประกอบอาชีพในงานติดตั้งระบบไฟฟ้า และอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารและการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง

3) ระดับ 3 หมายถึง ช่างซึ่งประกอบอาชีพในงานติดตั้งระบบไฟฟ้าและอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารและการตรวจสอบระบบไฟฟ้า

โดยช่างไฟฟ้าภายในอาคารระดับ 1 มีเกณฑ์วัดระดับฝีมือ ความรู้ความสามารถ และทัศนคติในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพดังนี้

(1) ด้านความรู้ประกอบด้วย ขอบเขตความรู้ ความเข้าใจในเรื่องความปลอดภัยเบื้องต้นในการปฏิบัติงานทางไฟฟ้าการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลเบื้องต้น การป้องกันอันตรายจากไฟฟ้า การปฐมพยาบาลผู้ถูกช็อกไฟฟ้า สัญลักษณ์ความปลอดภัย คุณสมบัติของสายไฟฟ้า (Cable) ตัวนำแท่ง (Bus Bar) ตัวต้านทานและตัวเหนี่ยวนำ การเลือกชนิด ขนาดของสายไฟฟ้า (Cable) ตัวนำแท่ง (Bus Bar) ตัวต้านทาน ตัวเหนี่ยวนำอุปกรณ์สำหรับการประกอบ การติดตั้ง การเดินสายไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า วิธีการต่อเต้ารับไฟฟ้า ต่อสวิตช์ไฟฟ้า และต่อตัวนำป้องกัน (PE, Protective conductor) หลักการใช้ทั่วไปของเครื่องใช้ไฟฟ้าสำหรับใช้ในที่อยู่อาศัย เครื่องวัดทางไฟฟ้าสำหรับการวัดแรงดันไฟฟ้า กระแสไฟฟ้า และความต้านทานไฟฟ้า ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับไฟฟ้าและมาตรฐานการติดตั้ง โดยลักษณะข้อสอบเป็นข้อสอบแบบปรนัย 4 ตัวเลือกจำนวน 60 ข้อ ในระยะเวลา 1 ชั่วโมงคะแนนเต็ม 60 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 30 ของคะแนนทั้งหมด

(2) ด้านความสามารถ ประกอบด้วยขอบเขตความสามารถในการปฏิบัติงาน การใช้ การบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลเบื้องต้นการเลือกใช้อุปกรณ์ป้องกันกระแสเกิน เช่น อุปกรณ์ตัดวงจรอัตโนมัติ (circuit breaker) และฟิวส์ เป็นต้น

การตรวจสอบบริษัทไฟฟ้าและอุปกรณ์ประกอบก่อนการต่อเข้ากับการติดตั้งทางไฟฟ้า การเดินสายไฟฟ้าบนผิวผนังด้วยเข็มขัดรัดสาย การเดินสายไฟฟ้าด้วยท่อร้อยสายไฟฟ้าชนิดพีวีซี การติดตั้งบริษัทไฟฟ้าการต่อตัวนำแบบต่างๆ การต่อสายได้ทุกแบบ การต่อตัวนำเข้ากับขั้วต่อ การพันฉนวนหุ้มบริเวณจุดต่อสาย การต่อเต้ารับไฟฟ้า การต่อวงจรไฟฟ้าของผู้ไฟฟ้า การต่อวงจรไฟฟ้าควบคุมการเปิด – ปิดวงจรแสงสว่างการตรวจสอบการทำงานของวงจรไฟฟ้า ลักษณะแบบทดสอบเป็นการทดสอบความสามารถ โดยให้ผู้เข้ารับการทดสอบปฏิบัติงานตามรูปแบบ กฎเกณฑ์ ในวิธีการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติสาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ระดับ 1 แบ่งเป็น 2 แบบทดสอบ คือแบบทดสอบที่ 1 เวลา 4 ชั่วโมง 30 นาที และแบบทดสอบที่ 2 เวลา 30 นาที คะแนนเต็ม 400 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 70 ของคะแนนทั้งหมด

(3) ด้านทัศนคติ ประกอบด้วย การปฏิบัติงาน การตรงต่อเวลา การรักษา วินัย มีความซื่อสัตย์ และความประหยัด ความสะอาด และการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงความถูกต้อง และความปลอดภัย

ผู้เข้ารับการทดสอบจะต้องสอบทั้งการทดสอบความรู้ และความสามารถ โดยจะต้องสอบได้คะแนนรวมทั้งหมดไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของคะแนนทั้งหมด จึงถือว่าสอบผ่าน มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติสาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ระดับ 1

คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน (2552) ได้กำหนดคุณสมบัติ ของผู้เข้ารับการทดสอบ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ระดับ 1 ดังนี้

- 1) ผู้เข้ารับการทดสอบต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์นับถึงวันสมัครเข้ารับการทดสอบ และ
- 2) มีประสบการณ์การทำงานหรือประกอบอาชีพเกี่ยวกับสาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคารไม่น้อยกว่า 1 ปี หรือ
- 3) ผ่านการฝึกฝีมือแรงงานหรือฝึกอาชีพ ในสาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ไม่น้อยกว่า 540 ชั่วโมง และมีประสบการณ์จากการฝึก หรือปฏิบัติงานในกิจการในสาขาที่เกี่ยวข้องไม่น้อยกว่า 250 ชั่วโมง หรือ
- 4) เป็นผู้ที่จบการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ในสาขาที่เกี่ยวข้องกับอาชีพนี้

2.7.4 ขั้นตอนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ

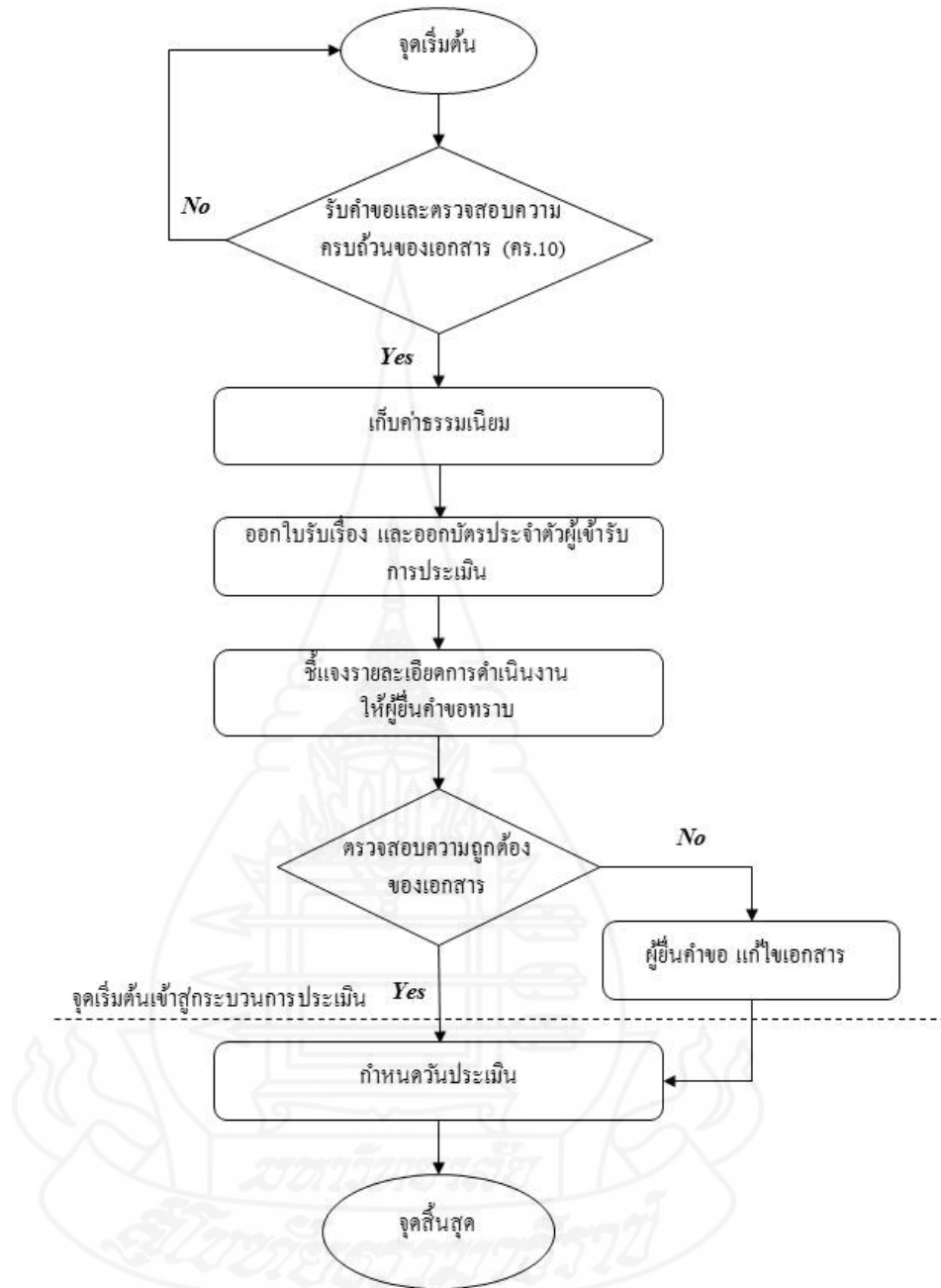
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (2559) ผู้ที่ประสงค์จะเข้ารับการประเมินความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร สามารถยื่นความประสงค์ได้ที่ศูนย์ประเมินความรู้ความสามารถกลาง (สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานหรือสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน) หรือ

องค์กรอาชีพหรือหน่วยงานของรัฐที่ได้รับการรับรองจากนายทะเบียนให้เป็นศูนย์ประเมินความรู้ความสามารถ โดยมีเอกสารประกอบการยื่นขอรับการประเมิน ดังนี้

- 1) แบบ คร.10 คำขออนุญาตรับรองความรู้ความสามารถ
- 2) รูปถ่าย ขนาด 1 x 1.5 นิ้ว พื้นหลังสีขาว ถ่ายมาไม่เกิน 6 เดือน จำนวน 2 รูป
- 3) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- 4) สำเนาใบรับรองผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ
- 5) ใบรับรองประสบการณ์ทำงาน
- 6) ใบรับรองผ่านการอบรม สัมมนา และประสบการณ์ด้านอื่น ๆ
- 7) สำเนาวุฒิการศึกษาโดยเอกสารข้อที่ 4 – 7 สามารถใช้ข้อมูลจากสมุด

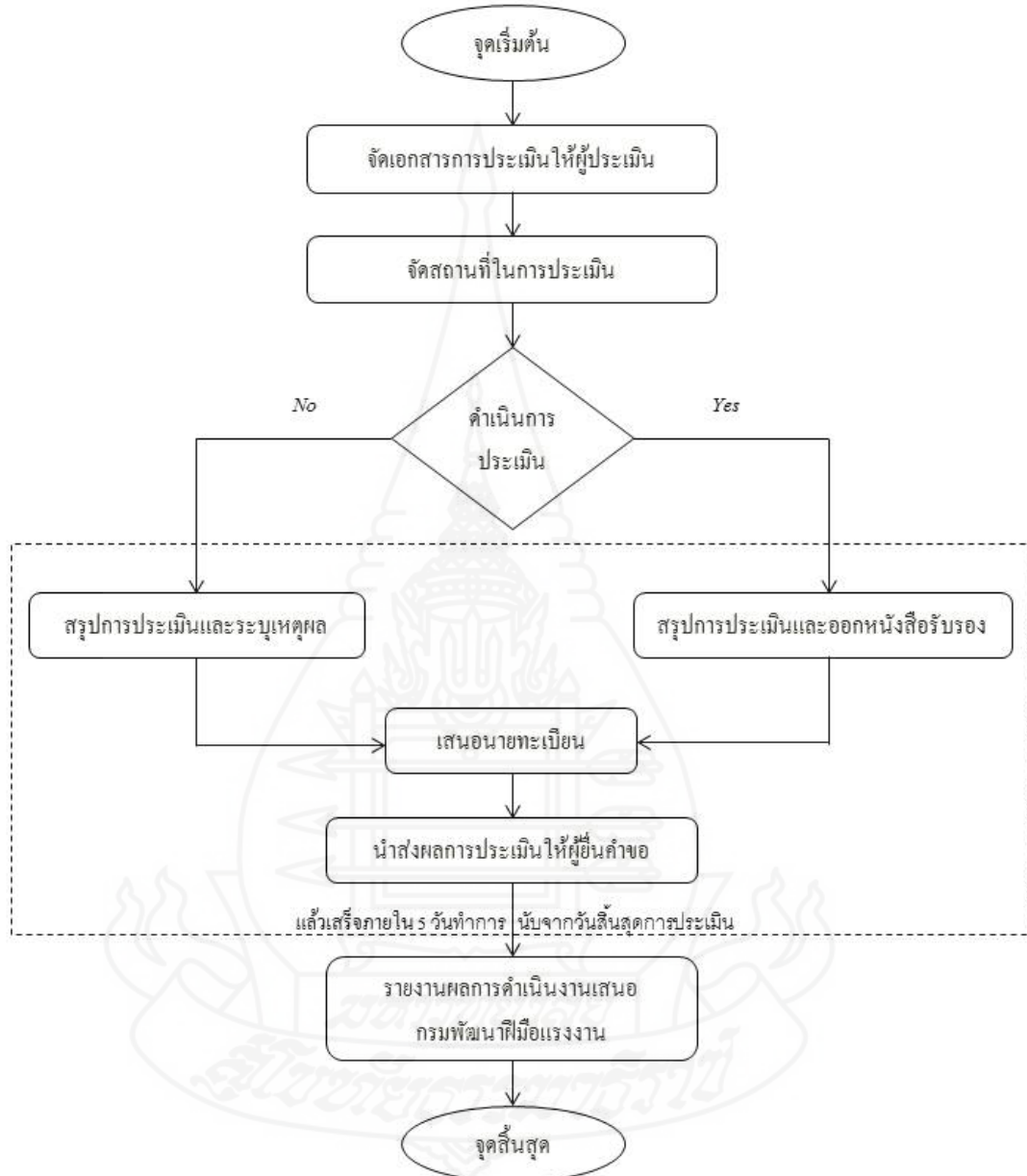
ประจำตัวแทนได้ โดยไม่ต้องแสดงเอกสารหลักฐานซ้ำอีก และมีค่าธรรมเนียมในการเข้ารับการประเมิน 1,000 บาท โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานในการยื่นคำขอ ดังนี้





ภาพที่ 2.7 ขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานในการยื่นคำขอเข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ

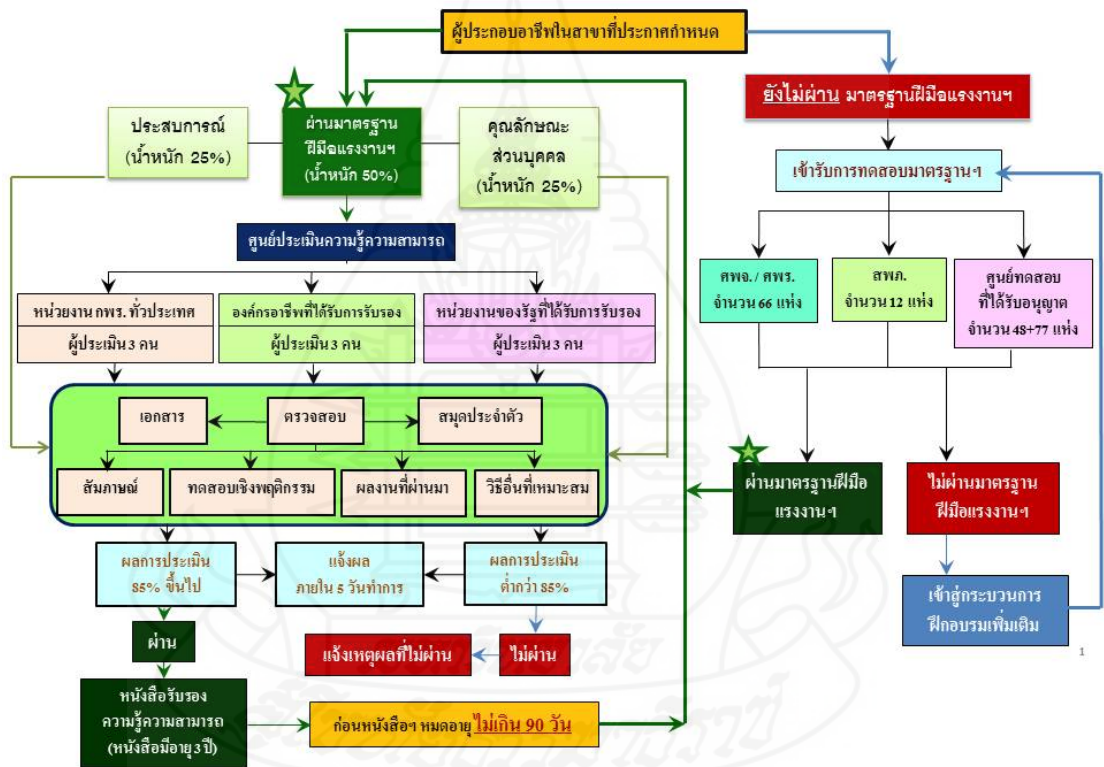
ในการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้กำหนดขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงาน ดังนี้



ภาพที่ 2.8 ขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ

การประเมินรับรองความรู้ความสามารถนั้น ผู้ที่จะเข้ารับการประเมินจะต้องผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติในสาขานั้นๆ ก่อน (50 คะแนน) จึงจะสามารถเข้ารับการประเมินได้ และยื่นขอความประสงค์ที่จะประเมินรับรองความรู้ความสามารถ

ได้ที่ ศูนย์ประเมินความรู้ความสามารถกลาง (สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานหรือสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน) หรือองค์กรอาชีพหรือหน่วยงานของรัฐที่ได้รับการรับรองจากนายทะเบียนให้เป็นศูนย์ประเมินความรู้ความสามารถ โดยมีผู้ที่ทำหน้าที่ประเมิน 3 คน โดยคณะผู้ประเมินจะตรวจเอกสารหลักฐานต่างๆ และเริ่มทำการประเมินโดยวิธีการสัมภาษณ์ (25 คะแนน) และดูประสบการณ์ทำงาน การศึกษา การฝึกอบรมที่ผ่านมา (25 คะแนน) โดยเกณฑ์ผ่านการประเมินต้องได้ 85 คะแนนขึ้นไป โดยจะแจ้งผลการประเมินภายใน 5 วันทำการ และผู้ผ่านการประเมินจะได้รับหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ มีอายุ 5 ปี สำหรับผู้ที่ไม่ผ่านการประเมิน (คะแนนน้อยกว่า 85 คะแนน) จะต้องเริ่มกระบวนการยื่นความประสงค์ที่จะเข้ารับการประเมินใหม่ตามแบบ คร.10



ภาพที่ 2.9 กระบวนการยื่นคำขอ การประเมินและการออกหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ

2.7.5 ผู้ประเมินรับรองความรู้ความสามารถ

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (2557) ได้ให้คำนิยามของผู้ประเมิน หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการขึ้นทะเบียนให้ทำหน้าที่ผู้ประเมินผู้ขอหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ โดยหน้าที่ของผู้ประเมินทำหน้าที่พิจารณาและวัดค่าทักษะฝีมือ ความรู้ ความสามารถ คุณลักษณะ

ส่วนบุคคล และประสบการณ์หรือความสำเร็จในการประกอบอาชีพในระดับต่างๆ ของผู้ขอหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ โดยผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินนั้นจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้

- 1) จบการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีในสาขาที่เกี่ยวข้องกับการประเมินหรือ ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติในสาขาอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน
- 2) ต้องมีประสบการณ์การทำงานในสาขาอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการประเมินไม่น้อยกว่า 5 ปี
- 3) ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรการเป็นผู้ประเมิน ตามที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานกำหนด

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กนิษฐา ตูละทา (2558) ได้ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลของกระบวนการให้ข้อมูลผู้ใช้บริการสวนสัตว์เชียงใหม่” โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ แนวคิดการสื่อสาร ทฤษฎีการบริหารจัดการ และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ มาใช้ในการศึกษาค้นคว้า โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษากระบวนการและประเมินประสิทธิผลของการให้บริการข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการในสวนสัตว์เชียงใหม่ เพื่อที่จะได้นำผลที่ได้จากการศึกษามาเสนอแนะรูปแบบการให้บริการข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการสวนสัตว์เชียงใหม่ โดยมีตัวแปรในการศึกษาคือ (1)ด้านกระบวนการให้บริการข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการสวนสัตว์เชียงใหม่ ได้แก่ การรับรู้ การสื่อสารข้อมูลของผู้ให้บริการ และการให้บริการข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการสวนสัตว์เชียงใหม่ (2)ประสิทธิผลของกระบวนการให้ข้อมูลผู้ใช้บริการสวนสัตว์เชียงใหม่ ได้แก่ ความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลโดยเจ้าหน้าที่สวนสัตว์เชียงใหม่ ความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลโดยเจ้าหน้าที่รถบริการ และความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลโดยสื่อสิ่งพิมพ์ มีประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นกลุ่มเจ้าหน้าที่ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายพัฒนาธุรกิจและประชาสัมพันธ์ ฝ่ายบริหารทั่วไป ฝ่ายพัฒนาสวนสัตว์ ฝ่ายบำรุงสัตว์ ฝ่ายอนุรักษ์วิจัย โครงการวิจัยและจัดแสดงหมีแพนด้า และเจ้าหน้าที่ของรถบริการ รวมจำนวน 283 คน และผู้ใช้บริการสวนสัตว์เชียงใหม่ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2556 ถึง เมษายน 2557 จำนวน 600,000 คน นามาคำนวณเฉลี่ยต่อเดือนได้จำนวน 120,000 คน กลุ่มตัวอย่างกลุ่มเจ้าหน้าที่ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายพัฒนาธุรกิจและประชาสัมพันธ์ ฝ่ายบริหารทั่วไป ฝ่ายพัฒนาสวนสัตว์ ฝ่ายบำรุงสัตว์ ฝ่ายอนุรักษ์วิจัย โครงการวิจัยและจัดแสดงหมีแพนด้า และเจ้าหน้าที่ของรถบริการ โดยทำการศึกษาเจ้าหน้าที่ฝ่ายละ 5 คน ใช้วิธีการเก็บตัวอย่างแบบเจาะจงโดยใช้แบบสอบถาม และ

แบบสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูล รวมจำนวน 40 คน และกลุ่มผู้ใช้บริการที่มาท่องเที่ยวในสวนสัตว์ เชียงใหม่ ใช้วิธีการคำนวณจาก สูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน เก็บตัวอย่างแบบ สดวก โดยใช้แบบสอบถามรวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 440 คน การวิเคราะห์ข้อมูลโดย คำร้อยละ และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า

1) ด้านกระบวนการให้บริการข้อมูลมี 3 ขั้นตอนได้แก่ (1) การให้บริการข้อมูล (2) การสื่อสารข้อมูลของผู้ให้บริการ (3) การรับรู้ข้อมูลของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจเกี่ยวกับ กระบวนการให้บริการข้อมูลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า ในด้าน การให้บริการข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการสวนสัตว์เชียงใหม่มีค่าคะแนนมากที่สุด รองลงมาคือด้านการ สื่อสาร และด้านการรับรู้ข้อมูลของผู้ให้บริการซึ่งมีระดับค่าคะแนนเท่ากันอยู่ในระดับปานกลาง ก่อนข้างมาก

2) ด้านประสิทธิผลของกระบวนการให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการในสวนสัตว์เชียงใหม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลโดยเจ้าหน้าที่ของสวนสัตว์ เชียงใหม่มากที่สุด รองลงมาคือการให้บริการข้อมูลโดยเจ้าหน้าที่รถบริการ และการให้บริการ ข้อมูลโดยสื่อ/สิ่งพิมพ์ ตามลำดับ

ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษาครั้งนี้ว่า ควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับการ เลือกซื้อบัตร โดยละเอียด เช่น การติดตั้งป้ายราคาบัตรเข้าชมสวนสัตว์แต่ละชนิดเพิ่มเติม จัดเจ้าหน้าที่แจกโบว์ชัวร์รายละเอียดราคาบัตรเข้าชมสวนสัตว์แต่ละชนิดตรงบริเวณประตูทางเข้า ด้านหน้าสวนสัตว์ เพิ่มจุดให้บริการด้านแผ่นพับและโบว์ชัวร์ พัฒนารูปแบบให้บริการข้อมูลด้วยการนำแอปพลิเคชันมาช่วยในการให้บริการด้านข้อมูล จัดเวทีการนำเสนอการค้นพบข้อมูลใหม่ๆ สำหรับเจ้าหน้าที่ในสวนสัตว์ ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพในด้านการนำเสนอ และการสื่อ ความหมายให้กับเจ้าหน้าที่รถบริการ

นันทพร สูงงาม (2557) ได้ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้าน ตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการ ดำเนินงานของ กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในเขตตำบลบ้านสา และศึกษาระดับความรู้ ความสามารถ ในการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรม Microsoft Excel ที่มีประสิทธิผลต่อการ ดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในเขตตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง โดยใช้ แนวคิดการประเมินผลและการประเมินผลประสิทธิผลขององค์กร และแนวคิดการนำนโยบาย สาธารณะไปสู่การปฏิบัติ มีตัวแปรที่เกี่ยวข้องคือ (1) ด้านคุณสมบัติของสมาชิกของกองทุน ได้แก่ อาชีพของสมาชิกกองทุน รายได้ของสมาชิกกองทุน และจำนวนของสมาชิกกองทุน (2) ด้าน

ความรู้ความสามารถของคณะกรรมการ ได้แก่ บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการกองทุนฯ การนำคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลมาใช้ในการดำเนินงาน ทักษะในการใช้โปรแกรม Microsoft Excel เบื้องต้นของคณะกรรมการ ประสบการณ์ของคณะกรรมการในการจัดทำบัญชี และความสามารถในการจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลมาใช้ในการบริหารกองทุน (3) ด้านการนำเงินไปใช้ตามเป้าหมายของสมาชิก ได้แก่ การมีวินัยในการกู้ยืมของสมาชิก ใช้คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านหรือผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินงาน ในกองทุนฯ แต่ละแห่งของกองทุนหมู่บ้านในตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง จำนวน 10 หมู่ๆ ละ 6 คน รวม 60 คน สมาชิกกองทุนหมู่บ้านที่กู้เงินกองทุนของแต่ละหมู่บ้านในตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง จำนวน 1,030 คน และได้ดำเนินการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย โดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 288 คน รวมกลุ่มตัวอย่าง 348 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) ตามแบบลิเคอร์ (R.A. Likert) โดยกำหนดคำตอบเป็น 5 ระดับ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมดที่เป็นเชิงปริมาณมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานต่างๆ จากการศึกษาพบว่า

1) ประสิทธิภาพการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ในเขตตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพิจารณาจากความรู้ความสามารถของคณะกรรมการในด้านบทบาทหน้าที่ ความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของกองทุน การจัดทำทะเบียนสมาชิก เอกสารและบัญชีที่เกี่ยวกับงบประมาณของกองทุน ความสามารถในการบริหารงบประมาณ

2) ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer) และ โปรแกรม Microsoft Excel ของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านในพื้นที่ตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง พบว่าระดับทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer) และ โปรแกรม Microsoft Excel ของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านในพื้นที่ตำบลบ้านสา อยู่ในระดับน้อย เนื่องจากระดับการศึกษาของสมาชิกส่วนใหญ่อยู่ในระดับชั้นประถมศึกษา รวมถึงโอกาสการเข้าถึงเทคโนโลยีในการบริหารจัดการกองทุนที่มีอยู่น้อย

3) การใช้เงินของสมาชิกกองทุนให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดของกองทุน ทั้งนี้พบว่าเป้าหมายของสมาชิกในการกู้ยืมเงินส่วนใหญ่ นำเงินไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์ของกองทุนฯ

ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษาครั้งนี้ว่า

1) ด้านความรู้ความสามารถของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ๆ เพื่อให้การดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านให้เกิดประสิทธิผลควรมีการกำหนดระเบียบ กฎเกณฑ์ ในการดำเนินงานที่ชัดเจน เข้าใจง่ายและปฏิบัติได้จริง

2) ด้านการตรวจสอบการใช้เงินของสมาชิกให้ตรงตามวัตถุประสงค์ คณะกรรมการควรมีการติดตาม ตรวจสอบการใช้เงินของสมาชิกให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการก่อตั้งกองทุนหมู่บ้านในการเสริมสร้างอาชีพและความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่คนในหมู่บ้าน

3) การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในกองทุนหมู่บ้านฯ ควรมีการสนับสนุนจากหน่วยงานหลักเช่น กรมพัฒนาชุมชน โดยสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเจ้าหมื่น ทั้งด้านวัสดุอุปกรณ์ ในการดำเนินงานตลอดจนการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้เกี่ยวกับการจัดทำบัญชี

4) ด้านคุณสมบัติของสมาชิกกองทุนฯ ควรเข้าไปมีบทบาทในการตรวจสอบการดำเนินงานของคณะกรรมการกองทุนฯ เช่น การเข้าร่วมรับฟังการประชุมของคณะกรรมการ และมีส่วนร่วมในการเสนอปัญหาความต้องการกับคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน

พิรา ปานพรม (2555) ได้ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการออกใบอนุญาตของเจ้าพนักงานสาธารณสุขตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535” โดยในแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การและการประเมินประสิทธิผลขององค์การ และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์การมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิผล และหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะองค์การ บรรยากาศขององค์การและภาวะผู้นำ กับประสิทธิผลการออกใบอนุญาตของเจ้าพนักงานสาธารณสุขตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 มีตัวแปรอิสระคือ (1) ด้านปัจจัยลักษณะองค์การ ได้แก่ ระดับชั้นของเทศบาล ของเขตอำนาจความรับผิดชอบ จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงาน (2) ด้านบรรยากาศองค์การเทศบาล ได้แก่ ขนาดและโครงสร้าง เป้าหมายขององค์การ เทคโนโลยี นโยบายการบริหาร การเมือง และการติดต่อสื่อสาร (3) ด้านภาวะผู้นำ มีประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าพนักงานสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานอยู่จริงในเทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบลแต่ละจังหวัด 70 จังหวัดทั่วประเทศ (ยกเว้น 5 จังหวัดชายแดนใต้) จำนวน 1,619 แห่ง ใช้สูตรการคำนวณค่าสัดส่วนประชากรของแดนเนิยลในการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 280 แห่ง ผู้วิจัยขอเพิ่มอีก 10% จึงได้กลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจำนวน 310 แห่ง ใช้แบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ มีเพียงประสบการณ์การทำงาน ($P = 0.044 < 0.05$) การฝึกอบรมหรือการศึกษาดูงาน ($P = 0.013 < 0.05$) และจำนวนครั้งของการฝึกอบรม ($P = 0.011 < 0.05$) ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการออกใบอนุญาต ในส่วนของปัจจัย

ลักษณะองค์การนั้น มีเพียงจำนวนสถานประกอบการตามกฎหมายสาธารณสุขในพื้นที่รับผิดชอบในเขตเทศบาล ($P = 0.001 < 0.05$) ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการออกใบอนุญาตของเจ้าพนักงานสาธารณสุข ในด้านบรรยากาศขององค์การพบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการออกใบอนุญาตของเจ้าพนักงานสาธารณสุข ($P < 0.05$) และภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการออกใบอนุญาตของเจ้าพนักงานสาธารณสุข ($P < 0.05$) ด้วยเช่นกัน ซึ่งจากผลการศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มการจัดฝึกอบรมและนำเทคโนโลยีมาใช้กับบุคลากรภายในองค์การให้มากยิ่งขึ้นเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงาน รวมถึงสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ดียิ่งขึ้นด้วย

ภัทรวดี ตันตวิญญูพงศ์ (2554) ได้วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตพื้นที่ อำเภอเมือง เชียงใหม่ ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

1. ประสิทธิภาพภายหลังการประเมินคุณภาพภายนอกระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ในด้านของสถานศึกษา มีผลการศึกษาคือ สถานศึกษามีการพัฒนาและเกิดประสิทธิผลของการจัดการศึกษาในระดับมากที่สุด ซึ่งหมายถึง ภายหลังจากการได้รับการประเมินจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาในรอบที่สอง สถานศึกษาได้มีการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการจัดการศึกษาจนก่อเกิดคุณภาพของการจัดการศึกษาที่ดีมากในภาพรวม

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการศึกษากับประสิทธิผลของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ภายหลังจากการประเมินคุณภาพภายนอกระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา พบว่าปัจจัยทางการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา คือปัจจัยเกี่ยวกับงบประมาณของสถานศึกษา จำนวนนักเรียน จำนวนบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา ส่วนปัจจัยระดับการจัดการศึกษา การสังกัดหน่วยงานการศึกษา และการมีส่วนร่วมได้ส่วนเสียของผู้เกี่ยวข้อง ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ภายหลังจากการประเมินคุณภาพภายนอก ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

3. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา พบว่า ปัญหาของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเป็นปัญหาที่เกิดจากปัจจัยหลายปัจจัยประกอบกัน ซึ่งได้แก่ นักเรียน ครูผู้สอน และผู้บริหารสถานศึกษา การมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง งบประมาณ การพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษา ระเบียบข้อบังคับ กฎเกณฑ์ของการศึกษา กระบวนการของการบริหารจัดการ

ของสถานศึกษา โดยปัญหาที่เกิดขึ้นของสถานศึกษาแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน ที่ขึ้นอยู่กับตัวบุคคล สภาพครอบครัว และสภาพแวดล้อมบริบทของแต่ละสถานศึกษาที่มีความหลากหลาย รวมทั้งกระบวนการบริหารจัดการ ที่มีความแตกต่างกัน

เพชร แสนชัยกุลกิจ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรเมืองปราจีนบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรเมืองปราจีนบุรี (2) เปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรเมืองปราจีนบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการงานสอบสวนกับประสิทธิผลการให้บริการงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรเมืองปราจีนบุรี ได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล และแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีตัวแปรอิสระคือ (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประสบการณ์การได้รับบริการงานสอบสวน สถานะของผู้ติดต่อรับบริการ และลักษณะคดี (2) ปัจจัยการให้บริการงานสอบสวน ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ประชากรที่มารับบริการงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรเมืองปราจีนบุรี ในช่วงเดือน สิงหาคม – ตุลาคม พ.ศ. 2553 และใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550: 48) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 385 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีแอลเอสดี และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

1) ประสิทธิผลการให้บริการงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรเมืองปราจีนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านการพิจารณาสั่งคดีของพนักงานอัยการ ด้านการสรุปและเสนอสำนวนการสอบสวนของพนักงานสอบสวน ด้านการรับแจ้งความของพนักงานสอบสวน และด้านการสอบสวนของพนักงานสอบสวน

2) ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประสบการณ์การได้รับบริการงานสอบสวนต่างกัน มีความเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรเมืองปราจีนบุรีจำแนก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) การให้บริการงานสอบสวนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการให้บริการงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรเมืองปราจีนบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ทั้งนี้ ได้มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิจัยประชาชนยังมีความเข้าใจด้านกฎหมายน้อย ขาดอัตรากำลังของพนักงานสอบสวน ควรมีการกำหนดมาตรฐาน และมาตรการในการควบคุม กำกับการดำเนินการสอบสวนของพนักงานสอบสวน และให้ทางฝ่ายอัยการเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น

ฉัตรชาญ ทองจับ (2552) ได้ศึกษารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะแรงงานในสถานประกอบการ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ใช้กำหนดสมรรถนะแรงงาน 6 ข้อ ได้แก่ ความรู้ในการปฏิบัติงาน, คุณภาพและผลสำเร็จของงาน, การใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ, การปรับตัวในการทำงาน, ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และจิตพิสัยในการทำงาน โดยกำหนดแยกย่อยรายละเอียดพฤติกรรมที่เหมาะสมเป็นสมรรถนะเฉพาะ จำนวน 15 หัวข้อย่อย ผ่านกระบวนการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำรูปแบบดังกล่าวนี้ ไปพัฒนาเป็นหลักสูตรฝึกอบรมพัฒนาสมรรถนะให้กับแรงงาน การพัฒนาหลักสูตร ฝึกอบรม เริ่มจากการนำรูปแบบที่ได้กำหนดเป็นหัวข้อฝึกอบรม โดยแจกแบบสอบถามหาสมรรถนะที่จำเป็นของแรงงานในสถานประกอบการกับกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศและทำความเย็น จำนวน 68 บริษัท แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล และกำหนด วัตถุประสงค์ ในการฝึกอบรม นำมาสร้างชุดฝึกอบรม ที่ประกอบด้วย เนื้อหาสื่อ วิธีการ ฝึกอบรม และวิธีประเมิน โดยทำการทดลองและนำหลักสูตร ไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง จากนั้น ทำการประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรมตามรูปแบบการประเมินของ Donald L. Kirkpatrick ผลการวิเคราะห์ในขั้นตอนการวิจัย โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 2 ชุด พบว่า สมรรถนะแรงงานมีระดับ ความสำคัญโดยรวม ในระดับมาก (\bar{X}) = 3.86 และความสอดคล้องของข้อกำหนดร่างรูปแบบ มีความสอดคล้องกันทุกรายการ ส่วนผลการวิเคราะห์ในขั้นตอนการพัฒนาหลักสูตร ในเรื่อง สมรรถนะที่จำเป็นจากสถานประกอบการ พบว่า มีความต้องการในระดับมาก (\bar{X}) = 3.54 ด้าน หลักสูตรฝึกอบรมได้ประเมินผลตามรูปแบบของ Kirkpatrick ที่แบ่งเป็น 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 ประเมินปฏิกิริยาตอบสนองจากผู้เข้ารับการฝึกอบรม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มาก (\bar{X}) = 4.17 ขั้นตอนที่ 2 ประเมินผลการเรียน ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ มีค่าเฉลี่ยจากแบบฝึกหัด ทำขบทเรียนทั้งสถานประกอบการ คิดเป็นร้อยละ 60.21 อยู่ในเกณฑ์มาก ทางด้านทักษะ จากแบบ ประเมินผลทักษะในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 70.25 อยู่ในเกณฑ์มาก และทางด้านเจตคติจาก แบบประเมินผลจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 73.54 อยู่ในเกณฑ์มากเช่นกัน ขั้นตอนที่ 3 ประเมินพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปหลังการอบรมจากการทำแบบทดสอบก่อนฝึกอบรม คิดเป็นร้อยละ 54.5 อยู่ในเกณฑ์พอใช้ และหลัง ทำการฝึกอบรมที่มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น คิดเป็นร้อยละ 58.5 โดยใช้แบบทดสอบชุดเดียวกัน และขั้นตอนที่ 4 ประเมินผลที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงานประเมิน พฤติกรรมหลังการฝึกอบรม พบว่า ผู้บริหารมีความคิดเห็นที่เหมาะสมปานกลาง (\bar{X}) = 3.2 แต่ผู้เข้ารับการอบรมมีความคิดเห็นที่เหมาะสมมาก (\bar{X}) = 4.03 แล้วนำผลคะแนนจากการ

ฝึกรอบบรมสรุปผลตามสมรรถนะ โดยมีการประเมินจากระดับสมรรถนะที่ดูความแตกต่างของพนักงานเปรียบเทียบกับระดับสมรรถนะที่ผู้บริหารคาดหวังไว้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาสมรรถนะแรงงานเป็นรายบุคคลต่อไป

อัมรินทร์ เซ็นเสถียร (2552) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” พบว่าหน่วยงานที่มาติดต่อขอใช้บริการส่วนใหญ่คือการบริการส่วนการคลัง ผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ผู้มาใช้บริการที่มีปัจจัยพื้นฐานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทองโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความรวดเร็วที่ให้บริการแตกต่างกัน ส่วนผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านความรวดเร็วที่ให้บริการแตกต่างกัน ผู้มาใช้บริการที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการแตกต่างกัน

สนั่น ไชยเจริญ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอกคำใต้ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา” โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลและแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี มีตัวแปรต้นคือ (1) ปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ (2) ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (3) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่พักอาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอกคำใต้ จำนวน 4,294 คน กลุ่มตัวอย่าง กำหนดจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamanae) กำหนดความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 366 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติคือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัย จากผลการวิจัยพบว่า

1) ปัจจัยพื้นฐานทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชากรส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมีอายุ 30 – 39 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษามัธยมศึกษาและอนุปริญญา ส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลดอกคำใต้ ในช่วงเวลา 10.01-12.00 น.และใช้ระยะเวลาการบริการแต่ละครั้ง 16 - 30 นาที ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลดอกคำใต้ จากหอกระจายข่าว

ในหมู่บ้าน และบุคคลภายในหมู่บ้าน ด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการเข้าร่วมประชาคมหมู่บ้านร่วมพัฒนาหมู่บ้านและท้องถิ่นร่วมกับอบต. และร่วมวางแผนชุมชนและแผนพัฒนาสามปีของอบต.

2) ผลการศึกษาเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ดอกคำใต้ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ วัดเป็นอันดับหนึ่งอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.58$) เช่น อบต. มีรายได้ไม่น้อยและทำประโยชน์ในท้องถิ่นได้มาก การจัดเก็บภาษีต่าง ๆ อบต. สามารถจัดเก็บได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการวัดเป็นอันดับสองอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.57$) เช่น เจ้าหน้าที่โดยรวมใช้ความรู้ความสามารถในการให้บริการและได้รับการยอมรับจากผู้รับบริการ ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ทำให้การบริการประชาชนและการทำงานเป็นไปตามหลักความเสมอภาคและยุติธรรม ด้านประสิทธิผลการบริหารงานวัดเป็นอันดับสามอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.48$) เช่น ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ เน้นการพัฒนาท้องถิ่น ยึดการมีส่วนร่วมจากประชาชนเป็นหลัก และด้านสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) เช่น กลุ่มผู้สูงอายุได้รับการดูแลไม่ถูกทอดทิ้งและได้รับเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพทุกคน มีนโยบายช่วยเหลือกลุ่มผู้ด้อยโอกาสโดยให้ความช่วยเหลือในอันดับต้นๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ได้มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิจัยดังนี้

1) ข้อเสนอแนะทั่วไป องค์การบริหารส่วนตำบลดอกคำใต้ ควรจัดทำระบบฐานข้อมูลผู้ด้อยโอกาสหรือผู้ยากไร้ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อใช้ฐานข้อมูลในการพิจารณาแก้ไขปัญหาหากกลุ่มเหล่านี้ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และควรมีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านสวัสดิการสังคม เพื่อให้สามารถมองปัญหาและแก้ไขปัญหาได้ตรงกับชุมชน และควรใช้เทคโนโลยีมาจัดระบบฐานข้อมูล เพื่อความรวดเร็วในการค้นหา และรองรับการเชื่อมต่อข้อมูลผู้ด้อยโอกาสกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในอนาคต

2) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ผู้บริหารท้องถิ่น ควรให้ความสำคัญกับนโยบายด้านสวัสดิการสังคมเป็นลำดับต้นๆ รองจากด้านการศึกษา และด้านสาธารณสุข มากกว่าด้านโครงสร้างพื้นฐาน และในด้านนโยบายด้านการสงเคราะห์ ให้ความช่วยเหลือคนในชุมชน เช่น การให้ทุนการศึกษา การสงเคราะห์ผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อ และผู้สูงอายุ โดยการจัดสวัสดิการให้เงินอุดหนุนช่วยเหลืออย่างเป็นธรรม และเสมอภาคเท่าเทียมกัน และในด้านนโยบายด้านการเกษตร ผู้บริหารควรสนับสนุน เกษตร โดยใช้นโยบายเชิงรุกในการแก้ไขปัญหาผลผลิตทางการเกษตร โดยการส่งเสริมให้ประชาชนหันมาใช้ปุ๋ยอินทรีย์ หรือปุ๋ยชีวภาพ แทนปุ๋ยเคมี เพื่อเป็นการฟื้นฟูสภาพดิน และลดค่าใช้จ่ายในการเพาะปลูก

3) ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ ควรมีการศึกษาสภาพของแวดล้อมทางกายภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลออกค่าใช้จ่ายเพื่อรองรับในการช่วยเหลือและการแก้ไขปัญหาต่างๆให้แก่ชุมชน และควรมีการศึกษาศักยภาพในการจัดการทรัพยากรของท้องถิ่นหรือทุนทางสังคมโดยชุมชนมีส่วนร่วม เพื่อรองรับการขยายตัวของเป็นชุมชนเมืองในอนาคต

นางลลิตา อุทัยธรรม (2551) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” พบว่าความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ของพระสังฆาธิการที่มาติดต่อส่วนใหญ่เห็นด้วยว่ามีการให้บริการอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ผลการศึกษาเห็นด้วยบริการของเจ้าหน้าที่ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์พระสังฆาธิการที่มาติดต่อ ที่มี อายุ ระดับการศึกษา (ทางธรรม) ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบุคคลที่มาติดต่อที่มี เพศ อายุการศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา (ในเขตอำเภอ) ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบุคคลที่มาติดต่อมีความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการให้ แตกต่างกับพระสังฆาธิการกับบุคคลที่มาติดต่อมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน

พงษ์ณต คงทอง (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ผลการฝึกอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานที่มีต่ออัตราการเกิดอุบัติเหตุ” โดยใช้ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยและอุบัติเหตุในการทำงาน และทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม ตัวแปรอิสระได้แก่ การฝึกอบรมหลักสูตรความปลอดภัยในการทำงาน ตัวแปรตาม ได้แก่ อัตราการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน และความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน กลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 60 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 30 คน กลุ่มควบคุม 30 คน กลุ่มทดลองได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรความปลอดภัยในการทำงานเป็นเวลา 1 วัน ส่วนกลุ่มควบคุม ไม่ต้องเข้าฝึกอบรมเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับ ความปลอดภัยในการทำงาน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าที (t-test) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ผลการวิจัยพบว่า (1) ก่อนการฝึกอบรมพนักงานทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม มีอุบัติเหตุเกิดขึ้น 1 ครั้ง และ

หลังจากการฝึกอบรมพนักงานกลุ่มทดลองมีอุบัติเหตุเกิดขึ้น 1 ครั้ง พนักงานกลุ่มควบคุมมีอุบัติเหตุเกิดขึ้น 2 ครั้ง จากการคำนวณหาอัตราการเกิดอุบัติเหตุ พบว่า ก่อนการฝึกอบรมมีค่าเท่ากับ 160.3 ครั้งต่อหนึ่งล้านชั่วโมงทำงาน และหลังจากการฝึกอบรม พนักงานกลุ่มควบคุมมีค่าอัตราการเกิดอุบัติเหตุ เท่ากับ 320.5 ครั้งต่อหนึ่งล้านชั่วโมงทำงาน พนักงานกลุ่มทดลองมีค่าอัตราการเกิดอุบัติเหตุ เท่ากับ 160.3 ครั้งต่อหนึ่งล้านชั่วโมงทำงาน (2) หลังการฝึกอบรมพนักงานกลุ่มทดลองมีความรู้มากกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 14.6 คะแนน กลุ่มควบคุมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 11.5 คะแนน

ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล (2549) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร” โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ เกษตรกรลูกค้าเงินกู้และลูกค้าเงินฝาก ธ.ก.ส. สาขาเวียงชัย จำนวน 670 คน และสหกรณ์การเกษตร จำนวน 15 สหกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ด้านเกษตรกร ลูกค้าเงินกู้และลูกค้าเงินฝากพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการการทำคำขอกู้เงินของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดเชียงรายอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสถานที่ของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงรายอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ด้านสหกรณ์การเกษตร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการเงินกู้ของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงรายอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจกับระเบียบในการกำหนดสัดส่วนเงินกู้ที่ ธ.ก.ส. ให้สหกรณ์ชำระคืนอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะในการวิจัยดังนี้

- 1) ผู้บริหารควรส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในองค์กรได้ปฏิบัติหน้าที่และให้บริการลูกค้าให้อยู่ในระดับที่ดียิ่งขึ้น
- 2) ที่บุคลากรในองค์กรจะต้องสนใจตลอดจนให้ความสำคัญต่อการให้บริการเพราะว่าการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพนั้นจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจประทับใจ และอยากกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

สนิท ปิ่นประดับ (2548) ศึกษาวิจัยเรื่อง “จิตสำนึกในการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยในการทำงานของช่างไฟฟ้า : ศึกษากรณีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน” ใช้แนวคิดเกี่ยวกับจิตสำนึกในเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติเกี่ยวกับไฟฟ้า มีตัวอิสระปัจจัยส่วนบุคคลของช่างไฟฟ้า ได้แก่ ตำแหน่งงาน, ความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัย, ระยะเวลาปฏิบัติงาน และประสบการณ์การเกิดอุบัติเหตุ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ช่างไฟฟ้าจำนวน 37 คน

เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติไคสแควร์ (X^2 - test) ผลการวิจัย พบว่า ช่างไฟฟ้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน ในระดับมากที่สุด และมีจิตสำนึกในการปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยในการทำงานในระดับสูงมาก และการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตำแหน่งงาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานระยะเวลาการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการเกิดอุบัติเหตุ ไม่มีความสัมพันธ์กับจิตสำนึกในการปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยในการทำงาน และมีข้อเสนอแนะว่าช่างไฟฟ้าควรตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ชำรุด หรือถ้ายังไม่ชำรุดก็ควรจะต้องเปลี่ยนเมื่อถึงเวลา และควรสร้างจิตสำนึกในเรื่องไม่ให้มีการนำวัสดุสิ่งของใดๆ ไปตั้งขวางบริเวณจุดติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า และจัดให้มีการอบรมในเรื่องการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ

ฤกษ์ชัย ศรีสมบัติ (2545) ศึกษาการวิเคราะห์องค์ประกอบเกี่ยวกับสมรรถภาพทางวิชาชีพของช่างไฟฟ้าในงานอุตสาหกรรม โดยใช้แนวคิดสมรรถภาพ (Competency) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย อาจารย์แผนกวิชาช่างไฟฟ้า สังกัดกองวิทยาลัยเทคนิคกรมอาชีวศึกษา จำนวน 650 คน หัวหน้างาน และช่างไฟฟ้าประจำโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 459 คน รวมทั้งสิ้น 1,109 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ตัวประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis: PCA) และการหมุนแกนตัวประกอบแบบหมุนฉากด้วยวิธีวาริแมกซ์ (Varimax) ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98 ผลการศึกษา ดังนี้

1. ตัวประกอบที่สำคัญด้านความรู้ (Knowledge) ของช่างไฟฟ้าในงานอุตสาหกรรม มี 6 ตัวประกอบ คือ 1) หลักการและวิธีการควบคุมการทำงานของอุปกรณ์และเครื่องกลไฟฟ้า 2) วงจรควบคุมการทำงานของเครื่องกลไฟฟ้า 3) เครื่องมือและอุปกรณ์ในงานไฟฟ้าและอุตสาหกรรม 4) หลักการและวิธีการเกี่ยวกับความปลอดภัยในงานอุตสาหกรรม 5) ความรู้ทั่วไปที่ใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน และ 6) ความรู้พื้นฐานงานช่างไฟฟ้าอุตสาหกรรม

2. ตัวประกอบที่สำคัญด้านทักษะ (Skills) ของช่างไฟฟ้าในงานอุตสาหกรรมมี 4 ตัวประกอบ คือ 1) การต่อวงจรควบคุมการทำงานของอุปกรณ์และเครื่องกลไฟฟ้า 2) การติดตั้งระบบไฟฟ้าในอาคารและโรงงานอุตสาหกรรม 3) การตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ไฟฟ้า และระบบไฟฟ้าในงานอุตสาหกรรม และ 4) ทักษะทั่วไปและความปลอดภัยในโรงงานอุตสาหกรรม

3. ตัวประกอบที่สำคัญด้านกิจนิสัย (Working Habit) ของช่างไฟฟ้าในงานอุตสาหกรรมมี 3 ตัวประกอบ คือ 1) กิจนิสัยส่วนตัวและบุคลิกภาพ 2) ลักษณะของการเป็นบุคคลที่รอบรู้ และ 3) การเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่พร้อมจะเรียนรู้

เจลิยว บุรีภักดี (2529) ศึกษาแนวโน้มการทำงานของเยาวชนไทยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเยาวชนผู้ประกอบการอาชีพอิสระ พบว่าภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพโดยทำแทนบิดามารดา เคยเป็นลูกจ้างพอชำนาญแล้วทำเอง ส่วนเหตุผลที่เลือกอาชีพอิสระ เพราะมีความรู้ความสามารถในตนเอง สภาพแวดล้อมภายในครอบครัวเอื้ออำนวยผลตอบแทนทางเศรษฐกิจดี และมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ ชอบงานที่มีความอิสระ การทำงานสะดวก สามารถใช้ความรู้ความสามารถของตนเอง และพอใจเนื่องจากพบบุคคลจำนวนมาก เป็นผู้มีอุดมการณ์ในการดำเนินชีวิตทางการงานประจำใจของตนเอง ในด้านความช่วยเหลือที่ต้องปรากฏว่าผู้ประกอบการอาชีพอิสระต้องการความช่วยเหลือด้านเงินกู้ยืมเพื่อการลงทุน การหาตลาดขายส่ง การฝึกอบรมด้านต่างๆ การประกันราคาผลผลิต ตลอดจนการได้รับความรู้และบริการเกี่ยวกับสุขภาพและยารักษาโรคอันเกิดจากการประกอบอาชีพ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้านี้มุ่งศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการดำเนินการรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างอาชีพไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจวบคีรีขันธ์” ได้กำหนดรูปแบบการวิจัย ประชากรที่ใช้ศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียด ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถสาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ ปีงบประมาณ 2560 จำนวน 520 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ รวมกลุ่มตัวอย่าง 227 คน ซึ่งผู้ศึกษาได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\ N &= \text{จำนวนประชากรหรือผู้เข้ารับการประเมิน} \\ \text{รับรอง} & \text{ความรู้ความสามารถฯ จำนวน 520 คน} \\ E &= \text{ค่าความเบี่ยงเบน 0.05} \\ \text{ดังนั้น } n \text{ (กลุ่มตัวอย่าง)} &= \frac{520}{1 + 520(0.05)^2} \\ &= 226.09 \approx 227 \text{ คน} \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร จากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจำศิริราช ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เท่ากับ 227 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) แบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง “ประสิทธิผลการดำเนินการรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างอาชีพไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจำศิริราช” เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ที่เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจำศิริราช แบ่งออกเป็น 4 ตอน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามหรือข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และสภาพการทำงาน โดยเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) หรือคำถามปลายปิด

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ด้านผลผลิต (Output) ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถ (ความรู้ ทักษะฝีมือ และทัศนคติในการทำงาน) ด้านประสบการณ์ (การศึกษา การทำงาน การฝึกอบรม) คุณลักษณะส่วนบุคคล (ศักยภาพในการประกอบอาชีพด้านช่างไฟฟ้าภายในอาคาร) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 4 ระดับ ลักษณะคำถามปลายปิด

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ด้านผลลัพธ์ (Outcome) ได้แก่ ด้านความพึงพอใจการเข้ารับบริการที่หน่วยงาน และประโยชน์การนำไปใช้ประกอบอาชีพซึ่งมีระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 4 ระดับ ลักษณะคำถามปลายปิด

ตอนที่ 4 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และการรับสมัคร การพิจารณาคำขออนุญาตรับรองความรู้ความสามารถ การดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ และการประเมินผล และการประกาศผล

การประเมินฯ และออกหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินฯเพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินการ ลักษณะคำถามปลายเปิด

2.1 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลดังนี้

2.1.1 การสร้างแบบสอบถาม

1) ศึกษารายละเอียดของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการ จากงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำความเข้าใจในโครงสร้างด้านเนื้อหา และนำผลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม

2) สร้างแบบสอบถามทั้ง 4 ตอน

3) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาชั้นคณาจารย์ และผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านพิจารณาตรวจสอบความตรง (Content Validity) หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงนำไปปรับปรุงและทดสอบเครื่องมือต่อไป

2.1.2 การหาค่าคุณภาพของเครื่องมือ

การทดสอบหาความเที่ยง และความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่สร้างขึ้น มีรายละเอียด ดังนี้

1) การตรวจสอบความตรง (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนทั้งสิ้น 3 คน ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

2) หาค่าความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามกับประสงค์ หรือหาคะแนน (Index of Item objective Congruence : IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

คะแนน -1 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

นำค่าที่ได้มาคำนวณตามสูตรของโรวินลลีและแฮมเบิลตัน (Rovinelli and

Hambleton, 1977: 49-60 อ้างใน สิทธิกร พิมอักษร 2554: 33)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดยที่ IOC แทนดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์การตัดสินค่า IOC ถ้ามีค่า 0.5 ขึ้นไปแสดงว่าข้อคำถามนั้นตรงจุดประสงค์ หรือตรงตามเนื้อหาอันแสดงว่าข้อคำถามนั้นใช้ได้ (ปราณี หล้าเบญญะ, 2559: 3)

ปรากฏผลการหาค่าความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (IOC) มีคะแนนแต่ละข้ออยู่ที่ 0.67 กับ 1 และมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.89 ซึ่งมีค่าที่สูงกว่าเกณฑ์ตัดสินที่ 0.5 ถือได้ว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีข้อคำถามความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

3) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มาประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1970: อ้างถึงในอรัญญา สุวรรณวิก, 2542: 7) ซึ่งการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เกณฑ์ยอมรับอยู่ที่ 0.7 ขึ้นไป (สราวุธ กันหลง, 2555)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{S_i^2}{S_t^2} \right]$$

α = ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อถือได้

S_i^2 = ความแปรปรวนของคะแนน

K = จำนวนข้อทั้งหมด

S_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

จากการแทนค่าปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ 0.98 ซึ่งมีค่าที่สูงกว่าเกณฑ์ที่ยอมรับ 0.7 ถือได้ว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีความเชื่อถือได้ จึงนำแบบสอบถามนี้ไปใช้ในการวิจัยต่อไป

2.1.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ด้านผลผลิต (Output) ปัจจัยการดำเนินงานของกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจวบคีรีขันธ์ ด้านผลลัพธ์ (Outcome) ปัจจัยความพึงพอใจการเข้ารับบริการที่หน่วยงาน และปัจจัยด้านประโยชน์การนำไปใช้ประกอบอาชีพ ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงาน กระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ กับประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายความต้องการเกี่ยวกับการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ (Percentage)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

- 3.1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 227 ชุด แล้วรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง
- 3.2 หลังจากเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์ไปจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- 4.1 การตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล
- 4.2 การลงรหัสข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบข้อมูลแล้วกำหนดใส่รหัส
- 4.3 การวิเคราะห์ ผู้วิจัยทำการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4.4 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจวบคีรีขันธ์ โดยกำหนดเกณฑ์การใช้น้ำหนักแปลความหมายค่าเฉลี่ย ใช้เกณฑ์การคำนวณช่วงการวัดตาม แนวคิดของลิเคอร์ต (Likert Scale) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{4 - 1}{4} = 0.75$$

ดังนั้นเกณฑ์ในการแปลความหมายเพื่อจัดลำดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วงได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ประสิทธิผล
3.26 – 4.00	หมายถึง มีประสิทธิผลการดำเนินการมากที่สุด
2.51 – 3.25	หมายถึง มีประสิทธิผลการดำเนินการมาก
1.76 – 2.50	หมายถึง มีประสิทธิผลการดำเนินการน้อย
1.00 – 1.75	หมายถึง มีประสิทธิผลการดำเนินการน้อยที่สุด

4.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงานกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ กับประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังนี้ (Hinkle D. E. 1998, p 118)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับของความสัมพันธ์
0.90 - 1.00	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
0.70 - 0.90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
0.50 - 0.70	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
0.30 - 0.50	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
0.00 - 0.30	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมากหรือแทบไม่มีความสัมพันธ์กัน

เครื่องหมาย + หรือ - แสดงถึงทิศทางของความสัมพันธ์ คือ

r มีเครื่องหมาย + หมายถึง ตัวแปรมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

r มีเครื่องหมาย - หมายถึง ตัวแปรมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม

บทที่ 4

ผลการศึกษาวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินการรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างอาชีพไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 227 คน โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

ตอนที่ 2.1 ด้านผลผลิต (Output)

ตอนที่ 2.2 ด้านผลลัพธ์ (Outcome)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงานกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ กับประสิทธิภาพการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

n	แทน	จำนวนตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้และสถานภาพการทำงาน ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	227	100.00
หญิง	0	00.00
รวม	227	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นเพศชาย จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	46	20.26
31 – 40 ปี	85	37.44
41 – 50 ปี	88	38.77
50 ปีขึ้นไป	8	3.52
รวม	227	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 38.77 รองลงมา อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 37.44 อายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 20.26 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.52

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	26	11.45
ปวช.	48	21.15
ปวส./อนุปริญญา	99	43.61
ปริญญาตรีขึ้นไป	54	23.79
รวม	227	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญา จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 43.61 รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 23.79 มีระดับการศึกษาปวช. จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 21.15 และมีระดับศึกษามัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 11.45

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	10	4.41
1 – 2 ปี	21	9.25
2 – 3 ปี	32	14.10
4 ปีขึ้นไป	164	72.25
รวม	227	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 4 ปีขึ้นไป จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 72.25 รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงาน 2 – 3 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 14.10 มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 2 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 และมีประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.41

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5,000 – 10,000 บาท	22	9.69
10,001 – 20,000 บาท	98	43.17
20,001 – 30,000 บาท	66	29.07
30,001 บาทขึ้นไป	41	18.06
รวม	227	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 43.17 มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 29.07 มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 18.06 และมีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 9.69

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพการทำงาน

สถานภาพการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานบริษัทเอกชน	154	67.84
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	4	1.76
ประกอบอาชีพอิสระ	66	29.07
นักศึกษาจบใหม่/ว่างงาน	3	1.32
รวม	227	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 67.84 รองลงมาประกอบอาชีพอิสระ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 29.07 เป็นข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.76 และเป็นนักศึกษาจบใหม่/ว่างงาน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.32

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจวบคีรีขันธ์

การวิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านผลผลิต (Output) และด้านผลลัพธ์ (Outcome) โดยใช้สถิติพื้นฐาน คือการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังนี้

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจวบคีรีขันธ์

ประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร	ประสิทธิผลการดำเนินการ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ด้านผลผลิต (Output)	3.20	.310	มาก	1
ด้านผลลัพธ์ (Outcome)	3.14	.387	มาก	2
รวม	3.17	.326	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ โดยรวม อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.17$)

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านผลผลิต (Output) เป็นลำดับที่ 1 คือ อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.20$) และด้านผลลัพธ์ (Outcome) เป็นลำดับที่ 2 คือ อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.14$)

ตอนที่ 2.1 ด้านผลผลิต (Output)

ประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้า ภายในอาคาร ด้านผลผลิต (Output) คือ การวิเคราะห์สมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจำบริษัทรันช์ ซึ่งประกอบด้วย ด้านความรู้ความสามารถ ด้านประสบการณ์ และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้สถิติพื้นฐาน คือการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตารางที่ 4.8 ถึงตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถสาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร รายด้าน และโดยรวม

สมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร	ประสิทธิผลการดำเนินการ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ด้านความรู้ความสามารถ	3.23	.367	มาก	2
ด้านประสบการณ์	3.02	.318	มาก	3
ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	3.34	.370	มากที่สุด	1
รวม	3.20	.310	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า สมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร โดยรวม อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.20$)

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล เป็นลำดับที่ 1 คือ อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมากที่สุด ($\bar{X} = 3.34$) รองลงมาได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถ เป็นลำดับที่ 2 คือ อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.23$) และด้านประสบการณ์ เป็นลำดับที่ 3 คือ อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.02$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถสาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ด้านความรู้ความสามารถ จำแนกตามรายชื่อ

สมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถสาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ด้านความรู้ความสามารถ	ประสิทธิผลการดำเนินการ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีความรู้ความปลอดภัยเบื้องต้นในการปฏิบัติงานทางไฟฟ้าภายในอาคาร เช่น การใช้อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล การป้องกันอันตรายจากไฟฟ้า การปฐมพยาบาลผู้ถูกไฟฟ้าดูด สัญลักษณ์ความปลอดภัย	3.30	.485	มากที่สุด	3*
2. มีความรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติของสาย ไฟฟ้า ตัวนำแท่ง ตัวต้านทาน ตัวเหนี่ยวนำ	3.00	.346	มาก	11
3. มีความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์สำหรับการประกอบติดตั้ง การเดินสายไฟฟ้า และระบบไฟฟ้าภายในอาคาร	3.07	.552	มาก	10
4. มีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร	3.15	.459	มาก	8
5. สามารถเลือกใช้ชนิด และขนาดของสายไฟฟ้า	3.25	.507	มาก	5
6. สามารถต่อเต้ารับไฟฟ้า วิธีการต่อสวิตช์ไฟฟ้า และวิธีการต่อตัวนำป้องกัน	3.41	.510	มากที่สุด	1
7. สามารถใช้เครื่องมือวัดแรงดันไฟฟ้า กระแสไฟฟ้า และความต้านทานไฟฟ้า	3.30	.531	มากที่สุด	3*
8. สามารถใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลเบื้องต้น	3.31	.501	มากที่สุด	2
9. สามารถเลือกใช้อุปกรณ์ป้องกันกระแสเกิน เช่น อุปกรณ์ตัดวงจรอัตโนมัติ และฟิวส์ เป็นต้น	3.23	.489	มาก	6
10. สามารถตรวจสอบวัสดุ อุปกรณ์ไฟฟ้า ก่อนติดตั้งสายไฟฟ้า	3.28	.489	มากที่สุด	4*
11. สามารถเดินสายไฟฟ้าภายในอาคาร บนพื้นผนังด้วยเข็มขัดรัดสาย	3.28	.547	มากที่สุด	4*
12. สามารถเดินสายไฟฟ้าภายในอาคาร ด้วยท่อร้อยสายไฟฟ้าชนิดพีวีซี	3.12	.460	มาก	9
13. สามารถต่อวงจรไฟฟ้าควบคุมการเปิด-ปิดระบบ แสงสว่าง	3.21	.616	มาก	7*
14. สามารถตรวจสอบระบบการทำงานของวงจรไฟฟ้า	3.21	.609	มาก	7*
15. มีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน เช่น การตรงต่อเวลา การปฏิบัติ ตามกฎระเบียบ มีความซื่อสัตย์ต่อนายจ้างหรือลูกค้า ใ้ใช้วัสดุด้วยความประหยัด	3.28	.638	มากที่สุด	4*
รวม	3.23	.367	มาก	

* หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน

จากตารางที่ 4.9 พบว่า สมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ด้านความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.23$)

เมื่อพิจารณารายข้อ ปรากฏว่าค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.00 – 3.41 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้ดังต่อไปนี้

ลำดับ 1 สามารถต่อเต้ารับไฟฟ้า วิธีการต่อสวิตซ์ไฟฟ้า และวิธีการต่อตัวนำป้องกัน อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพการดำเนินการมากที่สุด ($\bar{X} = 3.41$)

ลำดับ 2 สามารถใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลเบื้องต้น อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพการดำเนินการมากที่สุด ($\bar{X} = 3.31$)

ลำดับ 3 มีความรู้ความปลอดภัยเบื้องต้นในการปฏิบัติงานทางไฟฟ้าภายในอาคาร เช่น การใช้อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล การป้องกันอันตรายจากไฟฟ้า การปฐมพยาบาลผู้ถูกไฟฟ้าดูด สัญลักษณ์ความปลอดภัย และสามารถใช้เครื่องมือวัดแรงดันไฟฟ้า กระแสไฟฟ้า และความต้านทานไฟฟ้า อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพการดำเนินการมากที่สุด ($\bar{X} = 3.30$)

ลำดับ 4 สามารถตรวจสอบวัสดุ อุปกรณ์ไฟฟ้า ก่อนติดตั้งสายไฟฟ้า สามารถเดินสายไฟฟ้าภายในอาคาร บนพื้นผนังด้วยเข็มขัดรัดสาย และมีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน เช่น การตรงต่อเวลา การปฏิบัติตามกฎระเบียบ มีความซื่อสัตย์ต่อนายจ้างหรือลูกค้า ใช้วัสดุด้วยความประหยัด อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพการดำเนินการมากที่สุด ($\bar{X} = 3.28$)

ลำดับ 5 สามารถเลือกใช้ชนิด และขนาดของสายไฟฟ้า อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.25$)

ลำดับ 6 สามารถเลือกใช้อุปกรณ์ป้องกันกระแสเกิน เช่น อุปกรณ์ตัดวงจรอัตโนมัติ และฟิวส์ เป็นต้น อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.23$)

ลำดับ 7 สามารถต่อวงจรไฟฟ้าควบคุมการเปิด-ปิดระบบแสงสว่าง สามารถตรวจสอบระบบการทำงานของวงจรไฟฟ้า สายไฟฟ้า อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.21$)

ลำดับ 8 มีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.15$)

ลำดับ 9 สามารถเดินสายไฟฟ้าภายในอาคาร ด้วยท่อร้อยสายไฟฟ้าชนิดพีวีซี อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.12$)

ลำดับ 10 มีความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์สำหรับการประกอบติดตั้ง การเดินสายไฟฟ้า และระบบไฟฟ้าภายในอาคาร อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.07$)

ลำดับ 11 มีความรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติของสาย ไฟฟ้า ตัวนำแท่ง ตัวต้านทาน ตัวเหนี่ยวนำ อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.00$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถสาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ด้านประสบการณ์ จำแนกตามรายชื่อ

สมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ด้านประสบการณ์	ประสิทธิผลการดำเนินการ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ทราบถึงจุดเด่น-จุดด้อยในการทำงานช่างไฟฟ้าภายในอาคาร	3.01	.339	มาก	3
2. ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับงานช่างไฟฟ้า เช่น ศึกษาหรือฝึกอบรมเกี่ยวกับช่างไฟฟ้า	2.89	.452	มาก	5
3. สามารถถ่ายทอดความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ด้านไฟฟ้าแก่ผู้อื่น	2.94	.452	มาก	4
4. ปรับปรุงกระบวนการทำงานด้าน ไฟฟ้าภายในอาคารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การจัดลำดับขั้นตอนการทำงาน	3.15	.478	มาก	1
5. นำทักษะและประสบการณ์จากการทำงานที่ผ่านมาประยุกต์ ใช้กับการทำงานปัจจุบัน เช่น การนำประสบการณ์ทำงานที่ผิดพลาดเป็นบทเรียน และคิดวิธีการทำงานที่เป็นการป้องกันความผิดพลาดซ้ำ	3.12	.564	มาก	2
รวม	3.02	.318	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า สมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถสาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ด้านประสบการณ์ อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.02$)

เมื่อพิจารณารายชื่อ ปรากฏว่าค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.89 – 3.15 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้ดังต่อไปนี้

ลำดับ 1 ปรับปรุงกระบวนการทำงานด้าน ไฟฟ้าภายในอาคารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การจัดลำดับขั้นตอนการทำงาน อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.15$)

ลำดับ 2 นำทักษะและประสบการณ์จากการทำงานที่ผ่านมาประยุกต์ ใช้กับการทำงานปัจจุบัน เช่น การนำประสบการณ์ทำงานที่ผิดพลาดเป็นบทเรียน และคิดวิธีการทำงานที่เป็นการป้องกันความผิดพลาดซ้ำ อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.12$)

ลำดับ 3 ทราบถึงจุดเด่น-จุดด้อยในการทำงานช่างไฟฟ้าภายในอาคาร อยู่ในระดับ มีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.01$)

ลำดับ 4 สามารถถ่ายทอดความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ด้านไฟฟ้าแก่ผู้อื่น อยู่ใน ระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 2.94$)

ลำดับ 5 ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับงานช่างไฟฟ้า เช่น ศึกษาหรือฝึกอบรมเกี่ยวกับ ช่างไฟฟ้า อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 2.89$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ ความสามารถสาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตาม รายชื่อ

สมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล	ประสิทธิผลการดำเนินการ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. สามารถจัดการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาหากไฟฟ้าเกิดข้อขัดข้องได้ อย่างถูกต้อง และปลอดภัย	3.22	.439	มาก	6
2. สามารถแก้ไขปัญหาหรือควบคุมสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม กับการปฏิบัติงานไฟฟ้า	3.28	.532	มากที่สุด	5
3. มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร	3.31	.501	มากที่สุด	3
4. มีทัศนคติที่ดีในการทำงานต่อเพื่อนร่วมงาน นายจ้างหรือ ผู้บังคับบัญชา	3.30	.487	มากที่สุด	4
5. ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัยในการทำงานต่อตนเองและ ผู้อื่น	3.42	.494	มากที่สุด	2
6. มีจรรยาบรรณที่ดีต่ออาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร	3.48	.518	มากที่สุด	1
รวม	3.34	.370	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า สมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการ มากที่สุด ($\bar{X} = 3.34$)

เมื่อพิจารณารายชื่อ ปรากฏว่าค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.22 – 3.48 ซึ่งสามารถเรียงลำดับ ค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้ดังต่อไปนี้

ลำดับ 1 มีจรรยาบรรณที่ดีต่ออาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมากที่สุด ($\bar{X} = 3.48$)

ลำดับ 2 ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัยในการทำงานต่อตนเองและผู้อื่น อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมากที่สุด ($\bar{X} = 3.42$)

ลำดับ 3 มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมากที่สุด ($\bar{X} = 3.31$)

ลำดับ 4 มีทัศนคติที่ดีในการทำงานต่อเพื่อนร่วมงาน นายจ้างหรือผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมากที่สุด ($\bar{X} = 3.30$)

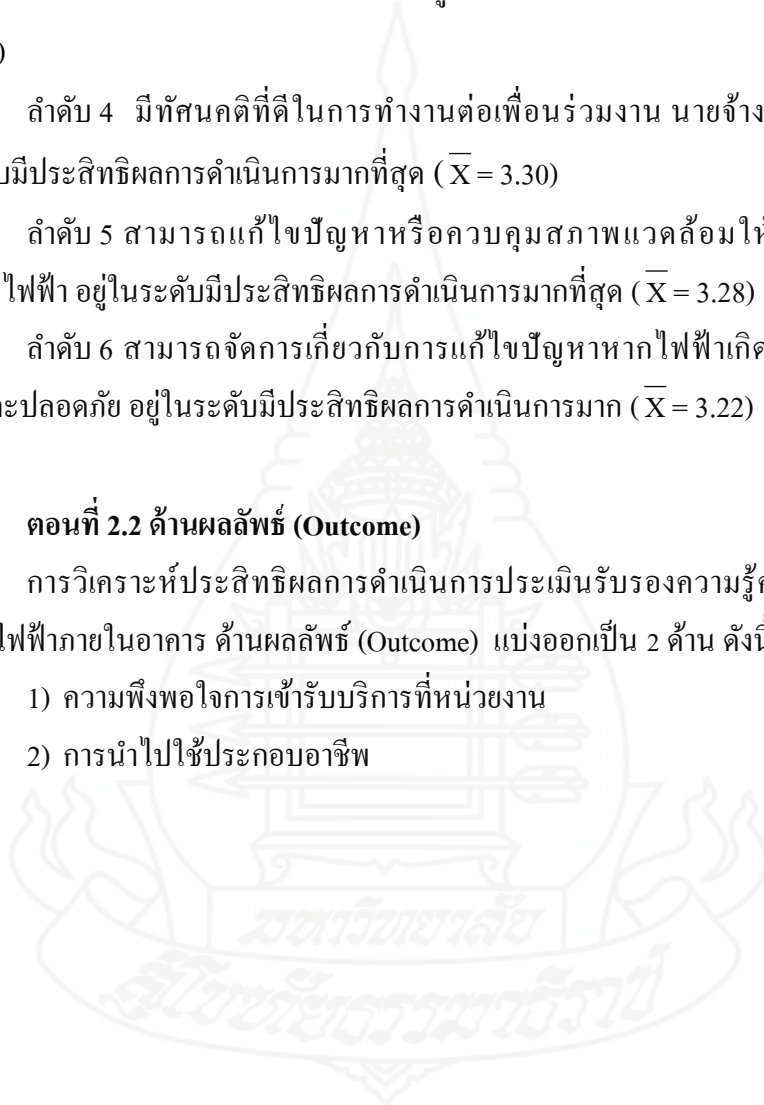
ลำดับ 5 สามารถแก้ไขปัญหาหรือควบคุมสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานไฟฟ้า อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมากที่สุด ($\bar{X} = 3.28$)

ลำดับ 6 สามารถจัดการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาหากไฟฟ้าเกิดข้อขัดข้องได้อย่างถูกต้อง และปลอดภัย อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.22$)

ตอนที่ 2.2 ด้านผลลัพธ์ (Outcome)

การวิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ด้านผลลัพธ์ (Outcome) แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจการเข้ารับบริการที่หน่วยงาน
- 2) การนำไปใช้ประกอบอาชีพ



ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ด้านผลลัพธ์ (Outcome) รายด้าน และโดยรวม

ประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ด้านผลลัพธ์ (Outcome)	ประสิทธิผลการดำเนินการ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ความพึงพอใจการเข้ารับบริการที่หน่วยงาน	3.12	.391	มาก	2
การนำไปใช้ประกอบอาชีพ	3.24	.480	มาก	1
รวม	3.14	.388	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ด้านผลลัพธ์ (Outcome) โดยรวม อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.14$)

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า การนำไปใช้ประกอบอาชีพ เป็นลำดับที่ 1 คือ อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.24$) และความพึงพอใจการเข้ารับบริการที่หน่วยงาน เป็นลำดับที่ 2 คือ อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.12$)

2.2.1 ความพึงพอใจการเข้ารับบริการที่หน่วยงาน

การวิเคราะห์ความพึงพอใจการเข้ารับบริการที่หน่วยงาน ซึ่งประกอบไปด้วยด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และการรับสมัคร ด้านการพิจารณาคำขออนุญาตรับรองความรู้ความสามารถ ด้านการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถและการประเมินผล และด้านการประกาศผลการประเมินฯ และออกหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินฯ โดยใช้สถิติพื้นฐานคือการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตารางที่ 4.13 ถึงตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการเข้ารับบริการที่หน่วยงาน
รายด้าน และโดยรวม

ความพึงพอใจการเข้ารับบริการที่หน่วยงาน	ประสิทธิผลการดำเนินการ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และการรับสมัคร	2.96	.529	มาก	4
ด้านการพิจารณาคำขอหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ	3.11	.395	มาก	3
ด้านการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ และการประเมินผล	3.23	.410	มาก	1
ด้านการประกาศผลการประเมินฯ และออกหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินฯ	3.18	.459	มาก	2
รวม	3.12	.391	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความพึงพอใจการเข้ารับบริการที่หน่วยงาน โดยรวม อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.12$)

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ และการประเมินผล เป็นลำดับที่ 1 คือ อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.23$) รองลงมาได้แก่ ด้านการประกาศผลการประเมินฯ และออกหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินฯ เป็นลำดับที่ 2 คือ อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.18$) ด้านการพิจารณาคำขอหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ เป็นลำดับที่ 3 คือ อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.11$) และด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และการรับสมัคร เป็นลำดับที่ 4 คือ อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 2.96$)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการเข้ารับบริการที่หน่วยงานด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และการรับสมัคร จำแนกตามรายชื่อ

ความพึงพอใจการเข้ารับบริการที่หน่วยงาน ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และการรับสมัคร	ประสิทธิผลการดำเนินการ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ได้รับข้อมูลข่าวสารการประเมินรับรองความรู้ความสามารถผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ วารสาร นายจ้าง/ผู้นำชุมชน เป็นต้น	2.93	.583	มาก	4
2. การประชาสัมพันธ์มีความรวดเร็ว ชัดเจนและนำเสนอข้อมูลให้ท่านเข้าใจได้ง่าย	3.07	.671	มาก	1
3. มีการจัดทำผังแสดงขั้นตอนการรับสมัครที่ชัดเจน	2.94	.603	มาก	3
4. วิธีการและขั้นตอนการรับสมัครมีความสะดวกรวดเร็ว	2.89	.643	มาก	5
5. มีช่องทางการรับสมัครหลายช่องทาง	2.96	.590	มาก	2
รวม	2.96	.529	มาก	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความพึงพอใจการเข้ารับบริการที่หน่วยงานด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และการรับสมัคร อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 2.96$)

เมื่อพิจารณารายชื่อ ปรากฏว่าค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.89 – 3.07 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้ดังต่อไปนี้

ลำดับ 1 การประชาสัมพันธ์มีความรวดเร็ว ชัดเจนและนำเสนอข้อมูลให้ท่านเข้าใจได้ง่าย อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.07$)

ลำดับ 2 มีช่องทางการรับสมัครหลายช่องทาง อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 2.96$)

ลำดับ 3 มีการจัดทำผังแสดงขั้นตอนการรับสมัครที่ชัดเจน อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 2.94$)

ลำดับ 4 ได้รับข้อมูลข่าวสารการประเมินรับรองความรู้ความสามารถผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ วารสาร นายจ้าง/ผู้นำชุมชน เป็นต้น อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 2.93$)

ลำดับ 5 วิธีการและขั้นตอนการรับสมัครมีความสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 2.89$)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการเข้ารับบริการที่หน่วยงาน
ด้านการพิจารณาคำขอหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ จำแนกตามรายชื่อ

ความพึงพอใจการเข้ารับบริการที่หน่วยงาน ด้านการพิจารณาคำขอหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ	ประสิทธิผลการดำเนินการ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ได้รับความสะดวกในการยื่นคำขอ (คร.10)	3.01	.370	มาก	5
2. วัสดุอุปกรณ์และสถานที่ มีความพร้อมในการให้บริการ	3.14	.483	มาก	3
3. การตรวจเอกสารมีความสะดวกและรวดเร็ว	3.04	.579	มาก	4
4. ขั้นตอนการชำระค่าธรรมเนียมมีความรวดเร็วและโปร่งใส	3.15	.456	มาก	2
5. เจ้าหน้าที่ชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนวิธีการประเมินฯ ได้อย่างชัดเจน	3.20	.480	มาก	1
รวม	3.11	.395	มาก	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความพึงพอใจการเข้ารับบริการที่หน่วยงาน ด้านการพิจารณาคำขอหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.11$)

เมื่อพิจารณารายชื่อ ปรากฏว่าค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.01 – 3.20 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้ดังต่อไปนี้

ลำดับ 1 เจ้าหน้าที่ชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนวิธีการประเมินฯ ได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.20$)

ลำดับ 2 ขั้นตอนการชำระค่าธรรมเนียมมีความรวดเร็วและโปร่งใส อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.15$)

ลำดับ 3 วัสดุอุปกรณ์และสถานที่ มีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.14$)

ลำดับ 4 การตรวจเอกสารมีความสะดวกและรวดเร็ว อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.04$)

ลำดับ 5 ได้รับความสะดวกในการยื่นคำขอ (คร.10) อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.01$)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการเข้ารับบริการที่หน่วยงานด้านการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถและการประเมินผล จำแนกตามรายชื่อ

ความพึงพอใจการเข้ารับบริการที่หน่วยงาน ด้านการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถและ การประเมินผล	ประสิทธิผลการดำเนินการ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ความเหมาะสมของสถานที่ในการประเมินฯ	3.28	.506	มากที่สุด	1
2. สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอการประเมินฯ เช่น ที่พัก น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ	3.21	.577	มาก	5
3. ขั้นตอนการดำเนินการประเมินฯ มีความชัดเจนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.25	.518	มาก	4
4. ผู้ประเมินมีจำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน	3.27	.482	มากที่สุด	2
5. คำถามของผู้ประเมินเกี่ยวข้องกับสาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร	3.17	.472	มาก	7
6. หลักเกณฑ์การประเมินผลการประเมินฯ มีความชัดเจน	3.19	.452	มาก	6
7. การให้คะแนนของผู้ประเมินมีความยุติธรรม	3.26	.469	มากที่สุด	3
รวม	3.23	.410	มาก	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความพึงพอใจการเข้ารับบริการที่หน่วยงานด้านการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถและการประเมินผล อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.23$)

เมื่อพิจารณารายชื่อ ปรากฏว่าค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.17 – 3.28 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้ดังต่อไปนี้

ลำดับ 1 ความเหมาะสมของสถานที่ในการประเมินฯ อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมากที่สุด ($\bar{X} = 3.28$)

ลำดับ 2 ผู้ประเมินมีจำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมากที่สุด ($\bar{X} = 3.27$)

ลำดับ 3 การให้คะแนนของผู้ประเมินมีความยุติธรรม อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมากที่สุด ($\bar{X} = 3.26$)

ลำดับ 4 ขั้นตอนการดำเนินการประเมินฯ มีความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.25$)

ลำดับ 5 สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอการประเมินฯ เช่น ที่พัก น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.21$)

ลำดับ 6 หลักเกณฑ์การประเมินผลการประเมินฯ มีความชัดเจน อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.19$)

ลำดับ 7 คำถามของผู้ประเมินเกี่ยวข้องกับสาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.17$)

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจการเข้ารับบริการที่หน่วยงานด้านการประกาศผลการประเมินฯ และออกหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินฯ จำแนกตามรายชื่อ

ความพึงพอใจการเข้ารับบริการที่หน่วยงาน ด้านการประกาศผลการประเมินฯ และออกหนังสือรับรองว่า เป็นผู้ผ่านการประเมินฯ	ประสิทธิผลการดำเนินการ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. แจ้งผลการประเมินภายใน 5 วันทำการนับจากวันประเมิน	3.20	.565	มาก	2*
2. การประกาศผลมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	3.20	.498	มาก	2*
3. ช่องทางการประกาศผลมีหลายช่องทาง	3.11	.484	มาก	3
4. การออกหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินฯ มีความรวดเร็ว	3.22	.604	มาก	1
รวม	3.18	.459	มาก	

* หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ความพึงพอใจการเข้ารับบริการที่หน่วยงานด้านการประกาศผลการประเมินฯ และออกหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินฯ อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.18$)

เมื่อพิจารณารายชื่อ ปรากฏว่าค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.11 – 3.22 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้ดังต่อไปนี้

ลำดับ 1 การออกหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินฯ มีความรวดเร็ว อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.22$)

ลำดับ 2 แจ้งผลการประเมินภายใน 5 วันทำการนับจากวันประเมิน และการประกาศผลมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.20$)

ลำดับ 3 ช่องทางการประกาศผลมีหลายช่องทาง อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.11$)

2.2.2 การนำไปใช้ประกอบอาชีพ

การวิเคราะห์การนำไปใช้ประกอบอาชีพ โดยใช้สถิติพื้นฐาน คือการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การนำไปใช้ประกอบอาชีพ จำแนกตามรายชื่อ

การนำไปใช้ประกอบอาชีพ	ประสิทธิผลการดำเนินการ			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. มีความรู้ความสามารถด้านช่างไฟฟ้าภายในอาคารได้รับการยอมรับมากขึ้น เช่น นายจ้างให้ความไว้วางใจในการทำงานช่างไฟฟ้าภายในอาคาร	3.33	.533	มากที่สุด	2
2. ได้รับค่าจ้างหรือค่าตอบแทนที่สูงขึ้น	2.88	.832	มาก	6
3. มีความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน	3.13	.621	มาก	4
4. สามารถปฏิบัติงานด้านไฟฟ้าด้วยความปลอดภัยต่อตนเอง	3.48	.535	มากที่สุด	1*
5. สามารถปฏิบัติงานด้านไฟฟ้าด้วยความปลอดภัยต่อผู้อื่น	3.48	.518	มากที่สุด	1*
6. นำหนังสือรับรองความรู้ความสามารถไปใช้เป็นหลักฐานประกอบการสมัครงาน	3.11	.670	มาก	5
7. เพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ เช่น เปลี่ยนงาน หรือ หายรายได้เสริมจากอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร	3.29	.700	มากที่สุด	3
รวม	3.24	.480	มาก	

* หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน

จากตารางที่ 4.18 พบว่า การนำไปใช้ประกอบอาชีพ อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.24$)

เมื่อพิจารณารายชื่อ ปรากฏว่าค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.88 – 3.48 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้ดังต่อไปนี้

ลำดับ 1 สามารถปฏิบัติงานด้านไฟฟ้าด้วยความปลอดภัยต่อตนเอง และสามารถปฏิบัติงานด้านไฟฟ้าด้วยความปลอดภัยต่อผู้อื่น อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมากที่สุด ($\bar{X} = 3.48$)

ลำดับ 2 มีความรู้ความสามารถด้านช่างไฟฟ้าภายในอาคารได้รับการยอมรับมากขึ้น เช่น นายจ้างให้ความไว้วางใจในการทำงานช่างไฟฟ้าภายในอาคาร อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมากที่สุด ($\bar{X} = 3.33$)

ลำดับ 3 เพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ เช่น เปลี่ยนงาน หรือ หารายได้เสริมจากอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมากที่สุด ($\bar{X} = 3.29$)

ลำดับ 4 มีความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.13$)

ลำดับ 5 นำหนังสือรับรองความรู้ความสามารถไปใช้เป็นหลักฐานประกอบการสมัครงาน อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.11$)

ลำดับ 6 ได้รับค่าจ้างหรือค่าตอบแทนที่สูงขึ้น อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 2.88$)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงานกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ กับประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงานกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ กับประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ ดังนี้

สมมติฐาน ปัจจัยด้านการดำเนินงานของกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานย่อยที่ 1 ปัจจัยด้านการดำเนินงานของกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ ด้านผลผลิต (Output)

สมมติฐานย่อยที่ 2 ปัจจัยด้านการดำเนินงานของกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ ด้านผลลัพธ์ (Outcome) ผลการทดสอบ ดังตารางที่ 4.19 ถึงตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงานกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ กับประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์

ตัวแปร	ประสิทธิผลการดำเนินการ		
	r	P-value	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยด้านการดำเนินงานกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ	.937*	.000	สูงมาก
1. ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และการรับสมัคร	.810*	.000	สูง
2. ด้านการพิจารณาคำขอหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ	.815*	.000	สูง
3. ด้านการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ และการประเมินผล	.849*	.000	สูง
4. ด้านการประกาศผลการประเมินฯ และออกหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินฯ	.803*	.000	สูง

* $P < .05$

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ปัจจัยด้านการดำเนินงานของกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ โดยอยู่ในระดับมีความสัมพันธ์กันสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .937$)

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยด้านการดำเนินงานของกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และการรับสมัคร ด้านการพิจารณาคำขอหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ ด้านการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ และการประเมินผล และด้านการประกาศผลการประเมินฯและออกหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการ

การประเมินฯ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ โดยอยู่ในระดับมีความสัมพันธ์กันสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .810$, $r = .815$, $r = .849$, $r = .803$ ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงานกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ กับประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ ด้านผลผลิต (Output)

ตัวแปร	ประสิทธิผลการดำเนินการ ด้านผลผลิต (Output)		
	r	P-value	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยด้านการดำเนินงานกระบวนการประเมินรับรองความรู้ ความสามารถ	.742*	.000	สูง
1. ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และการรับสมัคร	.621*	.000	ปานกลาง
2. ด้านการพิจารณาคำขอหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ	.695*	.000	ปานกลาง
3. ด้านการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ และ การประเมินผล	.695*	.000	ปานกลาง
4. ด้านการประกาศผลการประเมินฯ และออกหนังสือรับรองว่า เป็นผู้ผ่านการประเมินฯ	.595*	.000	ปานกลาง

* $P < .05$

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ปัจจัยด้านการดำเนินงานของกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ ด้านผลผลิต (Output) โดยอยู่ในระดับมีความสัมพันธ์กันสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .742$)

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยด้านการดำเนินงานของกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และการรับสมัคร ด้านการพิจารณาคำขอหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ ด้านการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ และ

การประเมินผล และด้านการประกาศผลการประเมินฯและออกหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินฯ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ ด้านผลผลิต (Output) โดยอยู่ในระดับมีความสัมพันธ์กันปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .621$, $r = .695$, $r = .695$, $r = .595$ ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงานกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ กับประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ ด้านผลลัพธ์ (Outcome)

ตัวแปร	ประสิทธิผลการดำเนินการ ด้านผลลัพธ์ (Outcome)		
	r	P-value	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยด้านการดำเนินงานกระบวนการประเมินรับรองความรู้ ความสามารถ	.985*	.000	สูงมาก
1. ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และการรับสมัคร	.867*	.000	สูง
2. ด้านการพิจารณาคำขอหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ	.817*	.000	สูง
3. ด้านการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ และ การประเมินผล	.871*	.000	สูง
4. ด้านการประกาศผลการประเมินฯ และออกหนังสือรับรองว่า เป็นผู้ผ่านการประเมินฯ	.876*	.000	สูง

* $P < .05$

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ปัจจัยด้านการดำเนินงานของกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ ด้านผลลัพธ์ (Outcome) โดยอยู่ในระดับมีความสัมพันธ์กันสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .937$)

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยด้านการดำเนินงานของกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และการรับสมัคร ด้านการพิจารณา

คำขอหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ ด้านการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ และการประเมินผล และด้านการประกาศผลการประเมินฯ และออกหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินฯ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจวบคีรีขันธ์ ด้านผลลัพธ์ (Outcome) โดยอยู่ในระดับมีความสัมพันธ์กันสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .867$, $r = .817$, $r = .871$, $r = .876$ ตามลำดับ)

ตอนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์

จากการเก็บข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิด แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 จำนวนและร้อยละ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. รอคิวสัมภาษณ์นาน	1	0.44
2. เดินทางมาประเมินไกลมากน่าจะมีการประเมินนอกสถานที่	4	1.76
3. การประชาสัมพันธ์ยังไม่ค่อยทั่วถึงผู้จ้างงานส่วนใหญ่และช่างไฟฟ้า บางคนยังไม่รู้	6	2.64
4. ควรจะมีการโฆษณาเพื่อให้ประชาชนทั่วไปได้รับรู้ได้ทั่วถึงเกี่ยวกับการประเมิน	1	0.44
5. บัตรรับรองควรเป็นแบบ Smart card เพื่อความคงทนและสวยงาม	2	0.88
6. น่าจะมีห้องสำหรับรอการประเมิน	2	0.88
7. รอผลประกาศและบัตรรับรองนานมาก	4	1.76
8. เป็นการดำเนินการที่ดีสามารถนำไปใช้ในการสมัครงานได้	5	2.20

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. น่าจะมีห้องสำหรับรอกการประเมิน	2	0.88
7. รอผลประกาศและบัตรรับรองนานมาก	4	1.76
8. เป็นการดำเนินการที่ดีสามารถนำไปใช้ในการสมัครงานได้	5	2.20
9. ทำให้มีความรู้เกี่ยวกับงานไฟฟ้าเพิ่มมากขึ้น	1	0.44
10. ผ่านการประเมินแล้วทำให้มีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น นายจ้างก็เชื่อมั่นในฝีมือการทำงานมากขึ้น	1	0.44
11. ค่าธรรมเนียมการประเมินแพง	1	0.44
12. เหมาะสมแล้วช่างไฟฟ้าจะได้มีมาตรฐานเหมือนกันทุกคน		
13. อยากให้หนังสือรับรองที่ได้มามีผลกับการปรับค่าจ้าง	2	0.88
14. หลักเกณฑ์ผู้ที่เข้ารับการประเมิน ควรมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน	1	0.44

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจำบุรีรัมย์ โดยข้อที่มีความถี่มากที่สุด คือ ข้อ 3. การประชาสัมพันธ์ยังไม่ค่อยทั่วถึง ผู้จ้างงานส่วนใหญ่และช่างไฟฟ้าบางคนยังไม่รู้ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.64 และรองลงมาคือ ข้อ 8. เป็นการดำเนินการที่ดี สามารถนำไปใช้ในการสมัครงานได้ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 และข้อที่มีความถี่น้อยที่สุด คือ ข้อ 1. รอคิวสัมภาษณ์นาน ข้อ 4. ควรจะมีการโฆษณาเพื่อให้ประชาชนทั่วไปได้รับรู้ได้ทั่วถึงเกี่ยวกับการประเมิน ข้อ 9. ทำให้มีความรู้เกี่ยวกับงานไฟฟ้าเพิ่มมากขึ้น ข้อ 10. ผ่านการประเมินแล้วทำให้มีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น นายจ้างก็เชื่อมั่นในฝีมือการทำงานมากขึ้น ข้อ 11. ค่าธรรมเนียมการประเมินแพง ข้อ 12. เหมาะสมแล้ว ช่างไฟฟ้าจะได้มีมาตรฐานเหมือนกันทุกคน และข้อ 14. หลักเกณฑ์ผู้ที่เข้ารับการประเมิน ควรมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวินิจฉัยเรื่องประสิทธิผลการดำเนินการรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างอาชีพไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถสาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร จากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ โดยสามารถสรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์

1.1.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงานกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ กับประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์

1.1.3 เพื่อเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากร

ประชากรของการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2560 จำนวน 520 คน

1.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจำบุรีรัมย์ จำนวน 227 คน โดยการใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) แบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

1.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจำบุรีรัมย์ ด้านผลผลิต (Output) และด้านผลลัพธ์ (Outcome) จำนวน 54 ข้อ

1.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม จำนวน 227 ชุด แจกให้กับผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจำบุรีรัมย์ด้วยตัวเอง แล้วนำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์ของข้อมูล

1.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

ตอนที่ 1 บัญชีส่วนบุคคลของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจำบุรีรัมย์ ใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequencies) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจำบุรีรัมย์ ด้านผลผลิต (Output) และด้านผลลัพธ์ (Outcome) ใช้สถิติพื้นฐาน คือการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงานกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ กับประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจำบุรีรัมย์ ใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจวบคีรีขันธ์ ใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage)

1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นเพศชาย จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนใหญ่มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 38.77 มีระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญา จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 43.61 มีประสบการณ์ในการทำงาน 4 ปีขึ้นไป จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 72.25 มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 43.17 และเป็นพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 67.84

1.3.2 สรุปผลตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจวบคีรีขันธ์

ผู้ศึกษาได้ศึกษาประสิทธิผลการดำเนินการประเมินฯ โดยรวมอยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.17$) โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านผลผลิต (Output) และด้านผลลัพธ์ (Outcome) ซึ่งได้ผลการศึกษา ดังนี้

1) ด้านผลผลิต (Output)

สมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถสาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร โดยรวม อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.20$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

ลำดับที่ 1 ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมากที่สุด ($\bar{X} = 3.34$) โดยเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก ได้แก่ มีจรรยาบรรณที่ดีต่ออาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ($\bar{X} = 3.48$) และปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัยในการทำงานต่อตนเองและผู้อื่น ($\bar{X} = 3.42$)

ลำดับที่ 2 ด้านความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.23$) โดยเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก ได้แก่ สามารถต่อตัวรับไฟฟ้า วิธีการต่อสวิตซ์ไฟฟ้า และวิธีการต่อตัวนำป้องกัน ($\bar{X} = 3.41$) และสามารถใช้อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลเบื้องต้น ($\bar{X} = 3.31$)

ลำดับที่ 3 ด้านประสบการณ์ อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.02$) โดยเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก ได้แก่ ปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านไฟฟ้าภายในอาคารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การจัดลำดับขั้นตอนการทำงาน ($\bar{X} = 3.15$) และนำทักษะและประสบการณ์จากการทำงานที่ผ่านมาประยุกต์ใช้กับการทำงานปัจจุบัน เช่น การนำประสบการณ์ทำงานที่ผิดพลาดเป็นบทเรียน และคิดวิธีการทำงานที่เป็นการป้องกันความผิดพลาดซ้ำ ($\bar{X} = 3.12$)

2) ด้านผลลัพธ์ (Outcome)

ประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ด้านผลลัพธ์ (Outcome) โดยรวม อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.14$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

(1) ความพึงพอใจการเข้ารับบริการที่หน่วยงาน

ความพึงพอใจการเข้ารับบริการที่หน่วยงาน โดยรวม อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.12$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า

ลำดับที่ 1 ด้านการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ และการประเมินผล อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.23$) โดยเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก ได้แก่ ความเหมาะสมของสถานที่ในการประเมินฯ ($\bar{X} = 3.28$) และผู้ประเมินมีจำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน ($\bar{X} = 3.27$)

ลำดับที่ 2 ด้านการประกาศผลการประเมินฯ และออกหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินฯ อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.18$) โดยเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก ได้แก่ การออกหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินฯ มีความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.22$) และแจ้งผลการประเมินภายใน 5 วันทำการนับจากวันประเมิน และการประกาศผลมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 3.20$)

ลำดับที่ 3 ด้านการพิจารณาคำขอหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.11$) โดยเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนวิธีการประเมินฯ ได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.20$) และขั้นตอนการชำระค่าธรรมเนียมมีความรวดเร็วและโปร่งใส ($\bar{X} = 3.15$)

ลำดับที่ 4 ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และการรับสมัคร อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 2.96$) โดยเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก ได้แก่ การประชาสัมพันธ์มีความรวดเร็ว ชัดเจนและนำเสนอข้อมูลให้ท่านเข้าใจได้ง่าย ($\bar{X} = 3.07$) และมีช่องทางการรับสมัครหลายช่องทาง ($\bar{X} = 2.96$)

(2) การนำไปใช้ประกอบอาชีพ

การนำไปใช้ประกอบอาชีพ อยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.24$) โดยเมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก ได้แก่ การออกหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินฯ มีความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.22$) และแจ้งผลการประเมินภายใน 5 วันทำการนับจากวันประเมิน และการประกาศผลมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 3.20$)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงาน กระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ กับประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจวบคีรีขันธ์

ผู้ศึกษาได้ใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) โดยตั้งสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านการดำเนินงานของกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับ ประสิทธิผลการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจวบคีรีขันธ์ โดยอยู่ในระดับมีความสัมพันธ์กันสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .937$)

สมมติฐานย่อยที่ 1 ปัจจัยด้านการดำเนินงานของกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับ ประสิทธิผลการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจวบคีรีขันธ์ ด้านผลผลิต (Output) โดยอยู่ในระดับมีความสัมพันธ์กันสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .742$)

สมมติฐานย่อยที่ 2 ปัจจัยด้านการดำเนินงานของกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจวบคีรีขันธ์ ด้านผลลัพธ์ (Outcome) โดยอยู่ในระดับมีความสัมพันธ์กันสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .937$)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้า ภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ โดยลำดับตามความถี่จากมากไปหาน้อย สรุปได้ดังนี้

- 1) การประชาสัมพันธ์ยังไม่ค่อยทั่วถึงผู้จ้างงานส่วนใหญ่และช่างไฟฟ้าบางคนยังไม่รู้ (จำนวน 6 คน)
- 2) เป็นการดำเนินการที่ดีสามารถนำไปใช้ในการสมัครงานได้ (จำนวน 5 คน)
- 3) เดินทางมาประเมินไกลมากน่าจะมีการประเมินนอกสถานที่ และรอผลประกาศและบัตรรับรองนานมาก (จำนวน 4 คน)
- 4) บัตรรับรองควรเป็นแบบ Smart card เพื่อความคงทนและสวยงาม น่าจะมีห้องสำหรับรอการประเมิน และอยากให้หนังสือรับรองที่ได้มามีผลกับการปรับค่าจ้าง (จำนวน 2 คน)
- 5) รอคิวสัมภาษณ์นาน ควรจะมีการโฆษณาเพื่อให้ประชาชนทั่วไปได้รับรู้ได้ทั่วถึงเกี่ยวกับการประเมิน ทำให้มีความรู้เกี่ยวกับงานไฟฟ้าเพิ่มมากขึ้น ผ่านการประเมินแล้วทำให้มีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้นนายจ้างก็เชื่อมั่นในฝีมือการทำงานมากขึ้น ค่าธรรมเนียมการประเมินแพง เหมาะสมแล้วช่างไฟฟ้าจะได้มีมาตรฐานเหมือนกันทุกคน และหลักเกณฑ์ผู้ที่เข้ารับการประเมินควรมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน (จำนวน 1 คน)

2. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินการรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ มีประเด็นสำคัญที่ได้นำมาอภิปราย ดังนี้

2.1 ศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์

2.1.1 ด้านผลผลิต (Output) สมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถสาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.20$) ผู้ศึกษาขออภิปรายแต่ละด้าน โดยเริ่มจากด้านที่มีประสิทธิผลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

(1) **ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล** มีสมรรถนะมากที่สุด ($\bar{X} = 3.4$) แสดงให้เห็นว่าผู้ผ่านการประเมินฯ มีจรรยาบรรณที่ดีต่ออาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัยในการทำงานต่อตนเองและผู้อื่น มีทัศนคติที่ดีทั้งต่อองค์กร นายจ้าง เพื่อร่วมงาน สามารถแก้ไขปัญหาหรือควบคุมสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานไฟฟ้า ซึ่งสอดคล้องกับข้อกำหนดที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้กำหนดไว้

(2) **ด้านความรู้ความสามารถ** ($\bar{X} = 3.23$) ในด้านนี้ผู้เข้าประเมินฯ จะต้องผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ระดับ 1 เป็นการทดสอบความรู้ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าผู้ผ่านการประเมินฯ จะมีความรู้ทางด้านวิชาการ และความสามารถในการปฏิบัติงานด้านไฟฟ้าภายในอาคาร ซึ่งความรู้ความสามารถที่ผู้ผ่านการประเมินฯ มากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ลำดับที่ 1 สามารถต่อเต้ารับไฟฟ้า วิธีการต่อสวิตซ์ไฟฟ้า และวิธีการต่อตัวนำป้องกัน ลำดับที่ 2 สามารถใช้และบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลเบื้องต้น ลำดับที่ 3 มีคะแนนเท่ากันคือ สามารถใช้เครื่องมือวัดแรงดันไฟฟ้า กระแสไฟฟ้า, ความต้านทานไฟฟ้าและมีความรู้ความปลอดภัยเบื้องต้นในการปฏิบัติงานทางไฟฟ้าภายในอาคาร เช่น การใช้อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล การป้องกันอันตรายจากไฟฟ้า การปฐมพยาบาลผู้ถูกไฟฟ้าดูด สัญลักษณ์ความปลอดภัย และจากการสำรวจด้านความรู้ความสามารถพบว่า 2 ลำดับที่มีสมรรถนะน้อยที่สุด ได้แก่ มีความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์สำหรับการประกอบ การติดตั้ง การเดินสายไฟฟ้า และระบบไฟฟ้าภายในอาคาร, มีความรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติของสาย ไฟฟ้า ตัวนำแท่ง ตัวต้านทานตัวเหนี่ยวนำ ดังนั้นหากมีการฝึกอบรมหรือให้ความรู้กับผู้เข้าประเมินก็จะทำให้ผู้ผ่านการประเมินสามารถปฏิบัติงานด้านช่างไฟฟ้าภายในอาคารได้ดียิ่งขึ้น แต่โดยภาพรวมด้านความรู้ความสามารถยังสอดคล้องกับข้อกำหนดที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้กำหนดไว้ และสุดท้าย

(3) **ด้านประสบการณ์** ($\bar{X} = 3.02$) ในด้านนี้ผู้ผ่านการประเมินฯ จะต้องนำความรู้ความสามารถที่มีนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานตลอดจนปรับปรุงกระบวนการทำงาน และสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้อื่นได้ พบว่าผู้ผ่านการประเมินฯ สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านไฟฟ้าภายในอาคารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การจัดลำดับขั้นตอนการทำงาน มาเป็นลำดับที่ 1 ถัดมาเป็นนำทักษะและประสบการณ์จากการทำงานที่ผ่านมาประยุกต์ ใช้กับการทำงานปัจจุบัน เช่น การนำประสบการณ์ทำงานที่ผิดพลาดเป็นบทเรียน และคิดวิธีการทำงานที่เป็น การป้องกันความผิดพลาดซ้ำ ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า ผู้ผ่านการประเมินฯ มีความรู้ความสามารถในงานด้านไฟฟ้าภายในอาคารเป็นอย่างดี ทำให้สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นได้ และผู้ศึกษาสังเกตว่าหัวข้อค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับงานช่างไฟฟ้า เช่น ศึกษา หรือ

ฝึกอบรมเกี่ยวกับช่างไฟฟ้ามาเป็นลำดับสุดท้าย ผู้ศึกษามีความเห็นว่าเป็นเกิดจากผู้ผ่านการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงานและเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จึงไม่มีเวลาหาความรู้เพิ่มเติมได้นอกจากบริษัทจะส่งเข้าฝึกอบรม

จากที่กล่าวมาข้างต้น การวัดผลผลิต (Output) จากการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ในสาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจวบคีรีขันธ์ โดยทำการวัดจากสมรรถนะ 3 ด้าน สอดคล้องกับแนวคิดดังนี้

1. แนวคิด McClelland (1960) สมรรถนะบุคคลเกิดจากองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการ คือ ทักษะ (Skill), ความรู้ (Knowledge), ทักษะค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง (Self - Concept), บุคลิกประจำตัวบุคคล (Trait), แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (Motive)

2. เสน่ห์ จุ้ยโต (2554) องค์ประกอบที่สำคัญของสมรรถนะมี 6 ประการ คือ ความรู้ (Knowledge), ทักษะ (Skills), บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Role), ภาพลักษณ์ภายใน (Self-image), อุปนิสัยหรือคุณลักษณะ (Traits), แรงผลักดันเบื้องต้น (Motives)

3. งานวิจัยของฤกษ์ชัย ศรีสมบัติ (2545) ได้ศึกษา “การวิเคราะห์องค์ประกอบเกี่ยวกับสมรรถภาพทางวิชาชีพของช่างไฟฟ้าในงานอุตสาหกรรม” โดยใช้แนวคิดสมรรถภาพ (Competency) ได้กำหนดตัวประกอบที่สำคัญของช่างไฟฟ้าในงานอุตสาหกรรม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะ (Skills) และด้านกิจนิสัย (Working Habit)

4. งานวิจัยของ ฉัตรชาญ ทองจับ (2552) ได้ศึกษา “รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะแรงงานในสถานประกอบการ” ซึ่งเป็นกระบวนการที่ใช้กำหนดสมรรถนะแรงงาน 6 ข้อ ได้แก่ ความรู้ในการปฏิบัติงาน, คุณภาพและผลสำเร็จของงาน, การใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ, การปรับตัวในการทำงาน, ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และจิตพิสัยในการทำงาน

5. ขจรศักดิ์ สิริมัย (2554) กล่าวว่า การวัดสมรรถนะต้องอาศัยวิธีการหรือใช้เครื่องมือบางชนิดเพื่อวัดสมรรถนะของบุคคล ดังนี้ ประสิทธิภาพการทำงาน, ผลประเมินการปฏิบัติงาน, ผลการสัมภาษณ์, ศูนย์ประเมิน, การประเมินรอบด้าน (360 Degree feedback)

6. สนิท ปิ่นประดับ (2548) ได้ศึกษา “จิตสำนึกในการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยในการทำงานของช่างไฟฟ้า : ศึกษากรณีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน” พบว่า ตำแหน่งงาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานระยะเวลาการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการเกิดอุบัติเหตุ ไม่มีความสัมพันธ์กับจิตสำนึกในการปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยในการทำงาน และมีข้อเสนอแนะว่า ช่างไฟฟ้าควรตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ชำรุด หรือถ้ายังไม่ชำรุดก็ควรจะต้องเปลี่ยนเมื่อถึงเวลา และควรสร้างจิตสำนึกในเรื่องไม่ให้มีการนำวัสดุสิ่งของใด ๆ ไปตั้ง

ขวางบริเวณจุดติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า และจัดให้มีการอบรมในเรื่องการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ

2.1.2 ด้านผลลัพธ์ (Outcome) พบว่าภาพรวมประสิทธิผลการดำเนินการประเมินฯ พบว่า ด้านผลลัพธ์ (Outcome) มีค่าประสิทธิผลการดำเนินการประเมินฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.14$) โดยผู้ศึกษาขอแบ่งการอภิปรายผลออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1) ด้านความพึงพอใจการเข้ารับบริการที่หน่วยงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีประสิทธิผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.12$) พิจารณาในแต่ละด้านได้ดังนี้

(1) ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และการรับสมัคร พบว่ามีระดับประสิทธิผลน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.92$) จากการผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่า ในส่วนของวิธีการและขั้นตอนการรับสมัครมีความสะดวกรวดเร็ว มาเป็นลำดับสุดท้ายของด้านนี้ แสดงให้เห็นว่าการรับสมัครนั้นยังมีความล่าช้า อาจเป็นเพราะวิธีการในการรับสมัครยังใช้วิธีการกรอกใบสมัครลงในแบบฟอร์ม (คร.10) ซึ่งมีรายละเอียดในการกรอกข้อมูลค่อนข้างเยอะทำให้เสียเวลา

(2) การพิจารณาคำขอหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ พบว่ามีระดับประสิทธิผลเป็นลำดับที่ 3 ($\bar{X} = 3.11$) แสดงให้เห็นว่ามีเจ้าหน้าที่ชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนวิธีการประเมินฯ ได้อย่างชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็วในการยื่นคำขอ (คร.10) และการตรวจเอกสารหลักฐาน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ เช่น โตะ เก้าอี้ ปากกา ในการพิจารณาคำขอมีความพร้อมในการให้บริการ

(3) การดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ และการประเมินผล พบว่ามีระดับประสิทธิผลเป็นลำดับที่ 1 ($\bar{X} = 3.23$) แสดงให้เห็นว่าการประเมินผลของผู้ประเมินมีจำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน การให้คะแนนของผู้ประเมินมีความยุติธรรม หลักเกณฑ์การประเมินผลมีความชัดเจน และจากการผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่าผู้เข้ารับการประเมินฯ มีความพึงพอใจเรื่องความเหมาะสมของสถานที่มากที่สุด ทำให้มองได้ว่าสถานที่ใช้ในการประเมินฯ มีความเหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เพียงพอต่อการประเมินแล้ว

(4) การประกาศผลการประเมินฯ และออกหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินฯ พบว่ามีระดับประสิทธิผลเป็นลำดับที่ 2 ($\bar{X} = 3.18$) แสดงให้เห็นว่าการออกหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินฯ มีความรวดเร็ว และการประกาศผลมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ และมีการประกาศผลการประเมินฯ ในหลายช่องทาง ทำให้ผู้ผ่านการประเมินฯ สามารถตรวจสอบผลการประเมินได้สะดวก

จากที่กล่าวมาข้างต้น การวัดผลลัพธ์ (Outcome) ด้านความพึงพอใจการเข้ารับบริการที่หน่วยงานจากการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ในสาขาอาชีพช่าง

ไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ โดยทำการวัดจากกระบวนการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถสอดคล้องกับแนวคิดหรืองานวิจัยดังนี้

1) ชวงศ์ ฉายะบุตร (2548) หลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาให้บริการในเชิงรุกมีเป้าหมาย โดยมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ มีความรวดเร็วในการให้บริการ โดยการนำเอาเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงจะได้รับ เจ้าหน้าที่ต้องมีความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน มีความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ และให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน

2) แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ในหมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ โดยในหมวดนี้เป็นการตรวจประเมินแง่มุมที่สำคัญของการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นๆ ที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการบรรลุพันธกิจของหน่วยงาน ตลอดจนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่างๆ ที่ครอบคลุมกระบวนการทั้งหมดของหน่วยงาน เช่น การวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน ละเป้าหมายในอนาคต การกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการจัดการ และพื้นฐานความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีกระบวนการสนับสนุนตามแนวทางของรัฐ

3) งานวิจัยของ กนิษฐา ตูละทา (2558) ได้ศึกษา “ประสิทธิผลของกระบวนการให้ข้อมูลผู้ใช้บริการสวนสัตว์เชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการให้บริการข้อมูลมี 3 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การให้บริการข้อมูล (2) การสื่อสารข้อมูลของผู้ให้บริการ (3) การรับรู้ข้อมูลของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการข้อมูลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประสิทธิผลของกระบวนการให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการในสวนสัตว์เชียงใหม่ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษาว่า ควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกซื้อบัตร โดยละเอียด เช่น การติดตั้งป้ายราคาบัตรเข้าชมสวนสัตว์แต่ละชนิดเพิ่มเติม จัดเจ้าหน้าที่แจกโบว์ชัวร์รายละเอียดราคาบัตรเข้าชมสวนสัตว์แต่ละชนิดตรงบริเวณประตูทางเข้าด้านหน้าสวนสัตว์ เพิ่มจุดให้บริการด้านแผ่นพับและโบว์ชัวร์ พัฒนารูปแบบให้บริการข้อมูลด้วยการนำแอปพลิเคชันมาช่วยในการให้บริการด้านข้อมูล จัดเวทีการนำเสนอการค้นพบข้อมูลใหม่ๆ สำหรับเจ้าหน้าที่ในสวนสัตว์ ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพในด้านการนำเสนอและการสื่อความหมายให้กับเจ้าหน้าที่รถบริการ

4) ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล (2549) ได้ศึกษา “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร” ผลการวิจัยพบว่า ด้านเกษตรกร ลูกค้ำเงินกู้ และลูกค้ำเงินฝาก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการการทำค้ำขอกู้เงินของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดเชียงรายอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสถานที่อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ด้านสหกรณ์การเกษตร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการเงินกู้ของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจกับระเบียบในการกำหนดสัดส่วนเงินกู้ที่ ธ.ก.ส.ให้สหกรณ์ชำระคืนอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะในการวิจัยดังนี้

1) ผู้บริหารควรส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในองค์กรได้ปฏิบัติหน้าที่และให้บริการลูกค้าให้อยู่ในระดับที่ดียิ่งขึ้น

2) ที่บุคลากรในองค์กรจะต้องสนใจตลอดจนให้ความสำคัญต่อการให้บริการเพราะว่าการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพนั้นจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจประทับใจและอยากกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

2) ด้านการนำไปใช้ประกอบอาชีพ อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพผลการดำเนินการมาก ($\bar{X} = 3.24$) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าผู้ผ่านการประเมินฯ สามารถปฏิบัติงานด้านไฟฟ้าด้วยความปลอดภัยต่อตนเองและต่อผู้อื่น มีความรู้ความสามารถด้านช่างไฟฟ้าภายในอาคารได้รับการยอมรับมากขึ้น เช่น นายจ้างให้ความไว้วางใจในการทำงานช่างไฟฟ้าภายในอาคาร และเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ เช่น เปลี่ยนงาน หรือ หารายได้เสริมจากอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร โดยหัวข้อที่ได้รับค่าระดับความคิดเห็นมากที่สุด หัวข้อสามารถปฏิบัติงานด้านไฟฟ้าด้วยความปลอดภัยต่อตนเอง และหัวข้อสามารถปฏิบัติงานด้านไฟฟ้าด้วยความปลอดภัยต่อผู้อื่น มีระดับประสิทธิผลมากที่สุด ($\bar{X} = 3.48$) แสดงให้เห็นว่าผู้ผ่านการประเมินฯ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัยทั้งต่อตนเองและผู้อื่นตรงตามวัตถุประสงค์ของการประเมินที่ต้องการให้เกิดอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงานด้านไฟฟ้าลดลง ส่วนหัวข้อการได้รับค่าจ้างหรือค่าตอบแทนที่สูงขึ้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่าจะเกิดจากผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน 4 ปีขึ้นไป และส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท ซึ่งเป็นรายได้ที่สูงกว่าค่าแรงขั้นต่ำอยู่แล้ว จึงไม่มีผลต่อการปรับค่าแรง

จากที่กล่าวมาข้างต้นการวัดผลลัพธ์ (Outcome) ด้านการนำไปใช้ประกอบอาชีพ สอดคล้องกับแนวคิดหรืองานวิจัย ดังนี้

(1) งานวิจัยของ พงษ์ณตคุณ คงทอง (2550) ศึกษา เรื่อง “ผลการฝึกอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานที่มีต่ออัตราการเกิดอุบัติเหตุ” พบว่า การฝึกอบรมเรื่องความปลอดภัยในการทำงานให้กับพนักงาน จะทำให้อุบัติเหตุในการทำงานลดลง โดยให้ข้อเสนอแนะการนำผลวิจัยไปใช้ว่า พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมมีความรู้ในด้านความปลอดภัยในการทำงานเพิ่มขึ้น ดังนั้นหน่วยงานจึงควรให้การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยในการทำงานให้กับพนักงาน เพื่อยกระดับความรู้ในด้านความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุในการทำงานได้

(2) งานวิจัยของ เฉลียว บุรีภักดิ์ (2553) ศึกษา “แนวโน้มการทำงานของเยาวชนไทยในส่วนที่เกี่ยวกับเยาวชนผู้ประกอบการอาชีพอิสระ” ผลการวิจัยพบว่า เหตุผลที่เลือกอาชีพอิสระ เพราะมีความรู้ความสามารถในตนเอง สภาพแวดล้อมภายในครอบครัวเอื้ออำนวยผลตอบแทนทางเศรษฐกิจดี และมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ ชอบงานที่มีความอิสระ การทำงานสะดวก สามารถใช้ความรู้ความสามารถของตนเอง

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการดำเนินงานกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ กับประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์

ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า “ปัจจัยด้านการดำเนินงานของกระบวนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการประเมินรับรองความรู้ความสามารถในสาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์” พบว่า ปัจจัยด้านการดำเนินงานกระบวนการประเมินฯ ทั้ง 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยที่ 1 การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และการรับสมัคร ปัจจัยที่ 2 การพิจารณาคำขออนุญาตรับรองความรู้ความสามารถ ปัจจัยที่ 3 การดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ และการประเมินผล และปัจจัยที่ 4 การประกาศผลการประเมินฯ และออกหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินฯ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินการประเมินฯ ในระดับที่สูงมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .937$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ พชร แสสนชัยกุลกิจ (2554) ที่ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการงานสอบสวนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการให้บริการงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรเมืองปราจีนบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรทวี ดันติวิญญูพงศ์ (2554) ที่ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา คือปัจจัยเกี่ยวกับงบประมาณของสถานศึกษา จำนวนนักเรียน และจำนวนบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา

ผู้ศึกษาพิจารณาความสัมพันธ์ทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ด้านผลผลิต (Output) และด้านผลลัพธ์ (Outcome) ดังนี้

2.2.1 ด้านผลผลิต (Output) มีความสัมพันธ์ระดับสูง ($r = 0.742$) ซึ่งเมื่อพิจารณาพบว่าปัจจัยที่ 2 การพิจารณาคำขอหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ และปัจจัยที่ 3 การดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ และการประเมินผล มีความสัมพันธ์มากที่สุดที่ระดับปานกลาง ($r = 0.695$) ผู้ศึกษาวิเคราะห์ได้ว่าปัจจัยที่ 2 การพิจารณาคำขอหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเนื่องจากเป็นขั้นตอนการยื่นคำขอ (คร.10) การตรวจความถูกต้องของเอกสารหลักฐานในการเข้ารับการประเมินฯ ได้แก่ เอกสารการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ระดับ 1 วุฒิการศึกษา เอกสารผ่านการฝึกอบรม เอกสารผ่านการทำงาน เป็นต้น และในขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่จะต้องชี้แจงรายละเอียด ขั้นตอนการประเมินฯ ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อการเข้ารับการประเมินว่าจะสามารถเป็นผู้มีสิทธิ์ได้เข้ารับการประเมินหรือไม่ และปัจจัยที่ 3 การดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ และการประเมินผล ก็มีความสำคัญเช่นเดียวกัน เนื่องจากเป็นขั้นตอนที่ตัดสินใจว่าผู้เข้ารับการประเมินฯ จะผ่านการประเมินฯ หรือไม่ โดยมีคณะผู้ประเมินฯ จำนวน 3 คน มีหน้าที่ในการตั้งคำถามสัมภาษณ์เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ทำงาน คุณลักษณะ ทักษะ และทำหน้าที่ให้คะแนน ซึ่งหากคำถามของผู้ประเมินไม่ชัดเจนหรือการให้คะแนนไม่มีความยุติธรรม ก็จะส่งผลกระทบต่อผู้เข้ารับการประเมินโดยตรง

2.2.2 ด้านผลลัพธ์ (Outcome) มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก ($r = 0.985$) ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วพบว่าปัจจัยที่ 4 การประกาศผลการประเมินฯ และออกหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินฯ มีความสัมพันธ์มากที่สุด ในระดับความสัมพันธ์สูง ($r = 0.876$) ผู้ศึกษาวิเคราะห์ได้ว่าเนื่องจากเป็นขั้นตอนสุดท้ายที่จะทำให้ผู้เข้ารับการประเมินฯ จะทราบผลว่าตนผ่านการประเมินฯ หรือไม่ โดยหากมีการประกาศผลที่รวดเร็ว มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ก็จะทำให้ผู้เข้ารับการประเมินฯ ทราบว่าตนมีความรู้ความสามารถ ทักษะที่มากพอในการปฏิบัติงานด้านช่างไฟฟ้าภายในอาคารหรือไม่ และตนเองต้องมีการปรับปรุงหรือหาความรู้เพิ่มเติมในด้านช่างไฟฟ้าภายในอาคารในเรื่องใดบ้าง

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากการศึกษาศึกษาประสิทธิภาพผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถสาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ ทำให้ทราบระดับประสิทธิภาพผลการดำเนินการประเมินฯ ทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพผลการดำเนินการประเมินฯ ทำให้สามารถเสนอแนะแนวทางดำเนินการประเมินฯ ในแต่ละปัจจัย ดังนี้

3.1.1 การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และการรับสมัคร

ผู้ศึกษามีความเห็น ว่าควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายช่องทางมากกว่านี้ เช่น วิทยุชุมชน โทรทัศน์ท้องถิ่น หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น แผ่นพับ เว็บไซต์ต่างๆ หรือผ่านการประชุมของชุมชน การประชุมของกลุ่มอุตสาหกรรมในจังหวัด เป็นต้น เพื่อเป็นตัวกลางในการถ่ายทอดการประชาสัมพันธ์ต่อไป ส่วนในเรื่องการรับสมัครควรมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เช่น การรับสมัครผ่านระบบออนไลน์ เพื่อเพิ่มความสะดวกต่อผู้เข้ารับการประเมินฯ

3.1.2 การพิจารณาคำขอหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ

ผู้ศึกษามีความเห็น ว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์ มีความรู้และเข้าใจในขั้นตอนการประเมินฯ และสามารถชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการประเมินฯ ให้กับผู้เข้ารับการประเมินฯ เข้าใจได้เป็นอย่างดีแล้ว แต่ควรมีการปรับปรุงในเรื่องการยื่นแบบคำขอ (คร.10) ที่ยังใช้วิธีการเก็บโดยเป็นเอกสารแบบกระดาษซึ่งทำให้การสืบค้นข้อมูลเป็นไปได้ด้วยความลำบากหรือล่าช้า จึงควรมีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการเก็บข้อมูลของผู้เข้ารับการประเมินฯ

3.1.3 การดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ และการประเมินผล

ผู้ศึกษามีความเห็น ว่าสถานที่ในการประเมินฯ มีความเหมาะสม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้ารับการประเมินที่เพียงพอแล้ว แต่ควรมีการเพิ่มเติมในเรื่องของการจัดห้องพักระหว่างรอเข้ารับการประเมินฯ ให้กับผู้เข้ารับการประเมินฯ เนื่องจากมีผู้เข้ารับการประเมินฯ บางคนต้องรอเข้ารับการประเมินตั้งแต่เช้าจนถึงเย็น ซึ่งถ้ามีห้องพักระหว่างรอก็จะทำให้ผู้เข้ารับการประเมินสะดวกสบายยิ่งขึ้น และคณะผู้ทำหน้าที่ประเมินฯ ทั้ง 3 คน ควรมีการชี้แจง

เกี่ยวกับเกณฑ์การให้คะแนนให้กับผู้เข้ารับการประเมินฯ มีความเข้าใจยิ่งขึ้นเพื่อคลายข้อสงสัยต่างๆ

3.1.4 การประกาศผลการประเมินฯ และออกหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินฯ

ผู้ศึกษามีความเห็นว่า การประกาศผลการประเมินฯ และออกหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินฯ มีความรวดเร็วอยู่แล้ว แต่ถ้าสามารถประกาศผลและออกหนังสือรับรองฯ ได้ภายในวันเดียวกับวันที่ประเมินฯ ก็จะเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ผ่านการประเมินฯ ในการขอรับหนังสือรับรองฯ ที่ไม่ต้องเดินทางมารับอีกครั้งในวันอื่น และสำหรับผู้ที่ไม่ผ่านการประเมินฯ ก็จะสามารถสอบถามเหตุผลกับคณะผู้ทำหน้าที่ประเมินฯ ทั้ง 3 คน ได้ว่าตนมีจุดบกพร่อง หรือต้องเพิ่มเติมในเรื่องใดบ้าง

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาในเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร เกี่ยวกับประสิทธิภาพการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคารของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์

3.2.2 ควรมีการศึกษาโดยเปรียบเทียบกับหน่วยงานในระนาบเดียวกัน เช่น สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเพชรบุรี เป็นต้น



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนิษฐา ตูละทา. (2558). *ประสิทธิผลของกระบวนการให้ข้อมูลผู้ใช้บริการสวนสัตว์เชียงใหม่* (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ขจรศักดิ์ สิริมัย. (2560, 18 สิงหาคม). *เรื่องนำรัฐเกี่ยวกับสมรรถนะ*, น. 1 – 28. สืบค้นจาก <http://competency.rmutp.ac.th/wp-content/uploads/2011/01/aboutcompetency.pdf>
- เจลิยา บุรีภักดี. (2529). *แนวโน้มการเข้าทำงานของเยาวชนไทยสรุปผลการวิจัยเชิงสำรวจทั่วประเทศ พ.ศ.2526*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ศูนย์พัฒนศึกษาแห่งชาติของประเทศไทย ทบวงมหาวิทยาลัย.
- จะเด็ด และมนตรี. (2548). *การพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ เรื่อง การพัฒนามาตรฐานสมรรถนะเพื่อนำไปสู่การพัฒนามอดุล*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.
- จิตติมา พักเพียง. (2549). *ความคิดเห็นของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอคำ เนินสะควง จังหวัดราชบุรีที่มีต่อการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- จกกฤษณ์ เขียนทอง. (2550). *ประสิทธิผลการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง : กรณีศึกษาเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ* (วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- เจษฎา ไชยทน. (2550). *การบริหารจัดการบริการสาธารณะในพื้นที่การเกษตรลุ่มแม่น้ำอิงขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีและองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยซ้อ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย* (วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย.
- ฉัตรชาญ ทองจับ. (2552). *รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะแรงงานในสถานประกอบการ* (วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพฯ.

- ชีรานนตร ประชุมศักดิ์. (2551). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการบริหารจัดการกองทุนสวัสดิการชุมชนเครือข่ายออมทรัพย์หลักสี่-ดอนเมือง* (วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร , กรุงเทพฯ.
- ณัฐพงษ์ ชาวแหล่ง. (2553). *ประสิทธิผลกองทุนเงินให้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย* (ค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย , เชียงราย.
- ญาณี ล้วนประเสริฐ. (2553). *สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษานักงานเขตพื้นที่การศึกษาสงขลา เขต 3* (วิทยานิพนธ์ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยทักษิณ, สงขลา.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ* (วิทยานิพนธ์ดุขฎิบัณฑิต ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุขฎิบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ชนวัฒน์ ประกอบศรีกุล. (2549). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร* (วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย.
- ชนวัฒน์ วัฒนชัย. (2553). *การศึกษาความคาดหวังในสมรรถนะของบุคลากรด้านวิศวกรรมโยธาในอุตสาหกรรมก่อสร้างไทย* (วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, กรุงเทพฯ.
- นงลักษณ์ อุทัยธรรม. (2551). *ความคิดเห็นของผู้มาติดต่อที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา* (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.
- นันทพร สูงงาม. (2557). *ประสิทธิผลการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้าน ตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง* (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- บุญชู มีศรี. (2547). *ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานป้องกันปราบปรามอาชกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเลย* (วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, เลย.

- ประยูทธ จันทร์พิทักษ์กุล. (2558). *ระบบและกระบวนการให้บริการทะเบียนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี* (วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.
- ปราณี อินทวงศ์. (2550). *ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี* (วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพฯ.
- ปราณี หล้าเบ็ญสะ. (2559). *การหาคุณภาพของเครื่องมือวัด (โครงการบริการวิชาการ ทำสาบโมเดล). มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, ยะลา*
- ปานใจ เพ็ชรรัตนมณี. (2549). *ประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี กลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนบน* (วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- พงษ์ณตณ กงทอง. (2550). *ผลการฝึกอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานที่มีต่ออัตราการเกิดอุบัติเหตุ* (สารนิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพฯ.
- เพชร แสนชัยกุลกิจ. (2554). *ประสิทธิผลการให้บริการงานสอบสวนของสถานีตำรวจภูธรเมืองปราจีนบุรี* (วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, เพชรบุรี.
- พีร่า ปานพรม. (2555). *ประสิทธิผลการออกใบอนุญาตของเจ้าพนักงานสาธารณสุขตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535* (วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- พัฒนา เส็งเรียบ. (2545). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานวิชาการในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสมุทรสาคร* (วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม
- ไพฑูรย์ รินสาร. (2555). *ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติหน้าที่งานควบคุมฝูงชนของข้าราชการตำรวจกองกำกับการควบคุมฝูงชน กองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน* (วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, นครศรีธรรมราช

- ภัทรวดี ดันติวิญญูพงศ์. (2554). *ประสิทธิผลของการประเมินคุณภาพภายนอก ของสถานศึกษา ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตพื้นที่ อำเภอเมือง เชียงใหม่ (ค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).*
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- เรชา ชูสุวรรณ. (2550). *รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (วิทยานิพนธ์ ปริญญาศาสตรดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).*
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี, ปัตตานี
- ศิริพร แจ่มจัน. (2551). *ประสิทธิผลการให้บริการของสำนักงานขนส่งเขตพื้นที่ 1. กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- สนั่น ไชยเจริญ. (2551). *ประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอกคำใต้ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา (ศึกษาอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).* มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- สนิท ปิ่นประดับ. (2548). *จิตสำนึกในการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยในการทำงานของช่างไฟฟ้า : ศึกษากรณีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน (วิทยานิพนธ์ ปริญญา ศรศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).* มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพฯ.
- สรายุทธ กันหลง. (2555). *การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม Cronbach's alpha .*
สืบค้นจาก <http://www.ipernity.com/blog/248956/424773>
- สุกิจ ศรีพรหม. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับแบบแผนการบริหารราชการแนวใหม่ : กรณีศึกษาการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน (วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).* มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สมหมาย นาควิเชียร. (2548) *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูกับ ประสิทธิภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1 (วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)* มหาวิทยาลัยราชภัฏราช นครินทร์, ฉะเชิงเทรา.
- สุมาลี นิกรแสน. (2553). *การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของเลขานุการที่นายจ้าง ต้องการ (วิทยานิพนธ์ ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).*
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพฯ.

- อังคณา จันทร์. (2546). *ประสิทธิผลโครงการการให้บริการแก่ผู้ป่วยนอกนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลน่าน จังหวัดน่าน พุทธศักราช 2544-2545* (วิทยานิพนธ์ ปริญญา ครุศาสตรมหาบัณฑิตการบริหารการศึกษา ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุตรดิตถ์, อุตรดิตถ์.
- อัมรินทร์ เซ็นเสถียร. (2552). *ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).* มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.
- อรรรรณ ชาญชัย. (2547). *ประสิทธิผลของการดำเนินงานตามแผนแม่บทการพัฒนาทรัพยากรบุคคล สำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2543-2545 : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.)* (วิทยานิพนธ์ ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.





ภาคผนวก

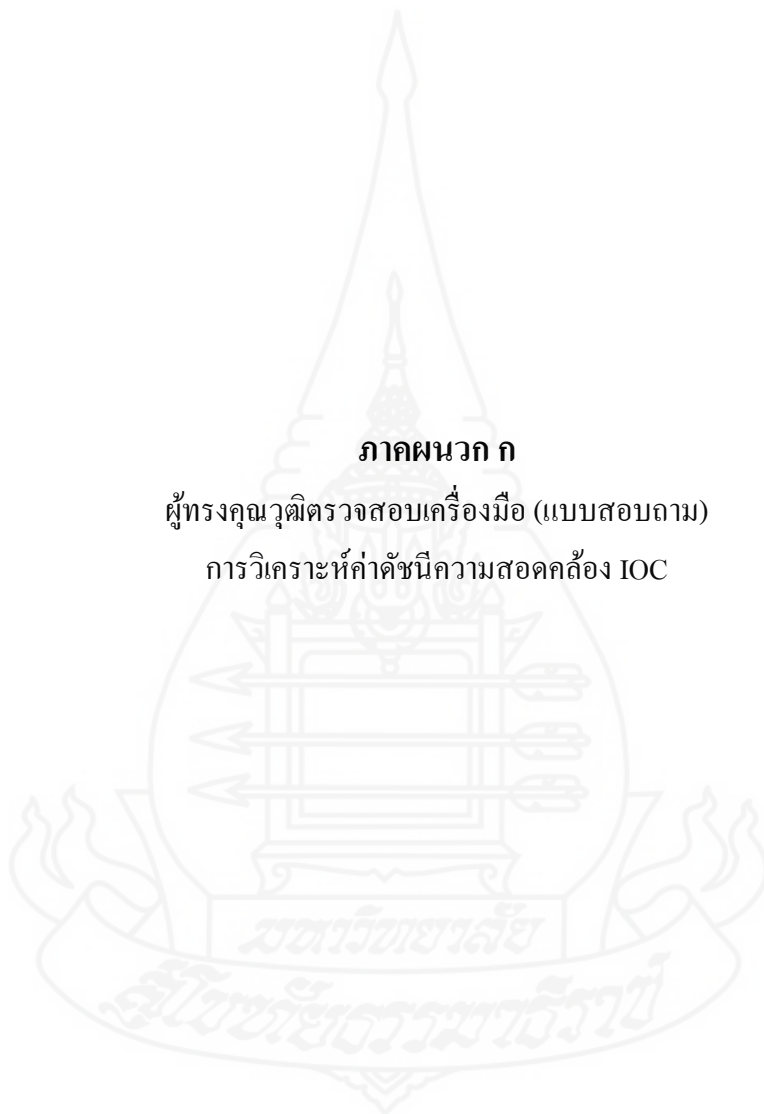
มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

ภาคผนวก ก

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

1. นางสาวกอบกุล มะลิวัลย์
ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน
ประจวบคีรีขันธ์
รัฐศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. นายจำเนียร ขาวจันทร์
ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานกาญจนบุรี
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม
3. นางสาวนุชจรินทร์ สายรัตทอง
นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ สำนักงาน
รับรองความรู้ความสามารถ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
การจัดการภาครัฐและภาคเอกชนมหาบัณฑิต สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC

ตารางการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC เรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ด้านผลผลิต (Output)

1. ด้านความรู้ ความสามารถ (ความรู้ ทักษะฝีมือ และทัศนคติในการทำงาน)					
รายการประเมิน คำถามข้อที่	คะแนนตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum x$	ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ข้อที่ 1.1	+1	+1	+1	+3	1.0
ข้อที่ 1.2	+1	+1	+1	+3	1.0
ข้อที่ 1.3	+1	+1	+1	+3	1.0
ข้อที่ 1.4	+1	+1	0	+2	0.67
ข้อที่ 1.5	+1	+1	+1	+3	1.0
ข้อที่ 1.6	+1	+1	+1	+3	1.0
ข้อที่ 1.7	+1	+1	+1	+3	1.0
ข้อที่ 1.8	+1	+1	+1	+3	1.0
ข้อที่ 1.9	+1	+1	+1	+3	1.0
ข้อที่ 1.10	+1	+1	+1	+3	1.0
ข้อที่ 1.11	+1	+1	+1	+3	1.0
ข้อที่ 1.12	+1	+1	+1	+3	1.0
ข้อที่ 1.13	+1	+1	+1	+3	1.0
ข้อที่ 1.14	+1	+1	+1	+3	1.0
ข้อที่ 1.15	+1	+1	+1	+3	1.0
2. ด้านประสบการณ์ (การศึกษาการทำงาน การฝึกอบรม)					
ข้อที่ 2.1	+1	+1	+1	+3	1.0
ข้อที่ 2.2	+1	+1	+1	+3	1.0
ข้อที่ 2.3	+1	+1	0	+2	0.67
ข้อที่ 2.4	+1	+1	+1	+3	1.0
ข้อที่ 2.5	+1	+1	0	+2	0.67

ตารางการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (ต่อ)

3. คุณลักษณะส่วนบุคคล (ศักยภาพในการประกอบอาชีพด้านช่างไฟฟ้าภายในอาคาร)					
รายการประเมิน คำถามข้อที่	คะแนนตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum x$	ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ข้อที่ 3.1	+1	+1	+1	+3	1.0
ข้อที่ 3.2	+1	+1	0	+2	0.67
ข้อที่ 3.3	+1	+1	+1	+3	1.0
ข้อที่ 3.4	+1	+1	+1	+3	1.0
ข้อที่ 3.5	+1	+1	+1	+3	1.0
ข้อที่ 3.6	+1	+1	+1	+3	1.0

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ด้านผลลัพธ์ (Outcome)

ด้านความพึงพอใจการเข้ารับบริการที่หน่วยงาน

1. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และการรับสมัคร

รายการประเมิน คำถามข้อที่	คะแนนตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum x$	ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ข้อที่ 1.1	+1	+1	+1	+3	1.0
ข้อที่ 1.2	0	+1	+1	+2	0.67
ข้อที่ 1.3	+1	+1	+1	+3	1.0
ข้อที่ 1.4	+1	+1	+1	+3	1.0
ข้อที่ 1.5	0	+1	+1	+2	0.67

2. การพิจารณาคำขอหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ

ข้อที่ 2.1	+1	+1	0	+2	0.67
ข้อที่ 2.2	+1	+1	0	+2	0.67
ข้อที่ 2.3	0	+1	+1	+2	0.67
ข้อที่ 2.4	+1	+1	+1	+3	1.0
ข้อที่ 2.5	+1	+1	+1	+3	1.0

ตารางการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (ต่อ)

3. การดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ และการประเมินผล					
รายการประเมิน คำถามข้อที่	คะแนนตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum x$	ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ข้อที่ 3.1	+1	+1	+1	+3	1.0
ข้อที่ 3.2	+1	+1	+1	+3	1.0
ข้อที่ 3.3	+1	+1	0	+2	0.67
ข้อที่ 3.4	+1	+1	+1	+3	1.0
ข้อที่ 3.5	0	+1	+1	+2	0.67
ข้อที่ 3.6	+1	+1	+1	+3	1.0
ข้อที่ 3.7	+1	+1	+1	+3	1.0
4. การประกาศผลการประเมินฯ และออกหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินฯ					
ข้อที่ 4.1	0	+1	+1	+2	0.67
ข้อที่ 4.2	+1	+1	+1	+3	1.0
ข้อที่ 4.3	+1	+1	+1	+3	1.0
ข้อที่ 4.4	0	+1	+1	+2	0.67

ด้านประโยชน์การนำไปใช้ประกอบอาชีพ

3. การดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ และการประเมินผล					
รายการประเมิน คำถามข้อที่	คะแนนตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			$\sum x$	ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ข้อที่ 1	+1	+1	+1	+3	1.0
ข้อที่ 2	0	+1	+1	+2	0.67
ข้อที่ 3	0	+1	+1	+2	0.67
ข้อที่ 4	+1	+1	+1	+3	1.0
ข้อที่ 5	+1	+1	+1	+3	1.0
ข้อที่ 6	+1	+1	+1	+3	1.0
ข้อที่ 7	+1	+1	0	+2	0.67



ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
สืบราชสันตติวงศ์

แบบสอบถาม

เรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสำหรับงานวิจัย เพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระของหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ข้อมูลต่างๆ ที่ศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงวิชาการจะไม่มีผลกระทบในทางลบแก่ผู้ให้ข้อมูลแต่ประการใด จึงขอความร่วมมือจากท่านได้ให้คำตอบในการตอบแบบสอบถามอย่างตรงไปตรงมา ตรงตามข้อเท็จจริง โดยหวังว่าคงจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ให้ตรงกับข้อเท็จจริง เกี่ยวกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. () ชาย

2. () หญิง

2. อายุ

1. () ไม่เกิน 30 ปี

2. () 31 – 40 ปี

3. () 41 – 50 ปี

4. () 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. () มัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า

2. () ปวช.

2. () ปวส./อนุปริญญา

4. ()ปริญญาตรีขึ้นไป

4. ประสบการณ์ทำงาน

1. () ต่ำกว่า 1 ปี

2. () 1 – 2 ปี

3. () 2 – 3 ปี

4 () 4 ปีขึ้นไป

5. รายได้

1. () 5,000 – 10,000 บาท

2. () 10,001 – 20,000 บาท

3. () 20,001 – 30,000 บาท

4 () 30,001 บาทขึ้นไป

6. สถานภาพการทำงาน

1. () พนักงานบริษัทเอกชน
 2. () ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ
 3. () ประกอบอาชีพอิสระ
 4. () นักศึกษาจบใหม่/ว่างงาน

**ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้
 ความสามารถ ด้านผลผลิต (Output)**

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง หลังข้อความตามความเห็น
 ของท่าน

- | | | |
|---|---------|------------|
| 1 | หมายถึง | น้อยที่สุด |
| 2 | หมายถึง | น้อย |
| 3 | หมายถึง | มาก |
| 4 | หมายถึง | มากที่สุด |

ข้อ	การดำเนินงานของกระบวนการประเมิน รับรองความรู้ความสามารถ	ระดับความคิดเห็น			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
1	ด้านความรู้ ความสามารถ (ความรู้ ทักษะฝีมือ และทัศนคติในการทำงาน)				
1.1	มีความรู้ความปลอดภัยเบื้องต้นในการปฏิบัติงานทางไฟฟ้าภายในอาคาร เช่น การใช้อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล การป้องกันอันตรายจากไฟฟ้า การปฐมพยาบาลผู้ถูกไฟฟ้าดูด สัญลักษณ์ความปลอดภัย				
1.2	มีความรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติของสาย ไฟฟ้า ตัวนำแท่ง ตัวต้านทานตัวเหนี่ยวนำ				
1.3	มีความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์สำหรับการประกอบ การติดตั้ง การเดินสายไฟฟ้า และระบบไฟฟ้าภายในอาคาร				
1.4	มีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร				
1.5	สามารถเลือกใช้ชนิด และขนาดของสายไฟฟ้า				
1.6	สามารถต่อตัวรับไฟฟ้า วิธีการต่อสวิตช์ไฟฟ้า และวิธีการต่อตัวนำป้องกัน				
1.7	สามารถใช้เครื่องมือวัดมัลติมิเตอร์ สำหรับการวัดแรงดันไฟฟ้า กระแสไฟฟ้า และ ความต้านทานไฟฟ้า				
1.8	สามารถใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลเบื้องต้น				

ข้อ	การดำเนินงานของกระบวนการประเมิน รับรองความรู้ความสามารถ	ระดับความคิดเห็น			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
1.9	สามารถเลือกใช้อุปกรณ์ป้องกันกระแสเกิน เช่น อุปกรณ์ตัดวงจรอัตโนมัติ และฟิวส์ เป็นต้น				
1.10	สามารถตรวจสอบวัสดุ อุปกรณ์ไฟฟ้า ก่อนติดตั้งสายไฟฟ้า				
1.11	สามารถเดินสายไฟฟ้าภายในอาคาร บนพื้นผนังด้วยเข็มขัดรัดสาย				
1.12	สามารถเดินสายไฟฟ้าภายในอาคาร ด้วยท่อร้อยสายไฟฟ้าชนิดพีวีซี				
1.13	สามารถต่อวงจรไฟฟ้าควบคุมการเปิด-ปิดระบบแสงสว่าง				
1.14	สามารถตรวจสอบระบบการทำงานของวงจรไฟฟ้า				
1.15	มีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน เช่น การตรงต่อเวลา การปฏิบัติตามกฎระเบียบ มีความซื่อสัตย์ต่อนายจ้างหรือลูกค้า ใ้ใช้วัสดุด้วยความประหยัด				
2	ด้านประสบการณ์ (การศึกษา การทำงาน การฝึกอบรม)				
2.1	ทราบถึงจุดเด่น – จุดด้อยในการทำงานช่างไฟฟ้าภายในอาคาร				
2.2	ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับงานช่างไฟฟ้า เช่น ศึกษาหรือฝึกอบรมเกี่ยวกับช่างไฟฟ้า				
2.3	สามารถถ่ายทอดความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ด้าน ไฟฟ้าแก่ผู้อื่น				
2.4	ปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านไฟฟ้าภายในอาคารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การจัดลำดับขั้นตอนการทำงาน				
2.5	นำทักษะและประสบการณ์จากการทำงานที่ผ่านมาประยุกต์ใช้กับการทำงานปัจจุบัน เช่น การนำประสบการณ์ทำงานที่ผิดพลาดเป็นบทเรียน และคิดวิธีการทำงานที่เป็นการป้องกันความผิดพลาดซ้ำ				
3	คุณลักษณะส่วนบุคคล (ศักยภาพในการประกอบอาชีพด้านช่างไฟฟ้าภายในอาคาร)				
3.1	สามารถจัดการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาหากไฟฟ้าเกิดข้อขัดข้องได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย				
3.2	สามารถแก้ไขปัญหาหรือควบคุมสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานไฟฟ้า				
3.3	มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร				
3.4	มีทัศนคติที่ดีในการทำงานต่อเพื่อนร่วมงาน นายจ้างหรือผู้บังคับบัญชา				
3.5	ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัยในการทำงานต่อตนเองและผู้อื่น				
3.6	มีจรรยาบรรณที่ดีต่ออาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร				

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ
ด้านผลลัพธ์ (Outcome)

ความพึงพอใจการเข้ารับบริการที่หน่วยงาน

ข้อ	การดำเนินงานของกระบวนการประเมิน รับรองความรู้ความสามารถ	ระดับความคิดเห็น			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
1	การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และการรับสมัคร				
1.1	ได้รับข้อมูลข่าวสารการประเมินรับรองความรู้ความสามารถผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ วารสาร นายจ้าง/ผู้นำชุมชน เป็นต้น				
1.2	การประชาสัมพันธ์มีความรวดเร็ว ชัดเจนและนำเสนอข้อมูลให้ท่านเข้าใจได้ง่าย				
1.3	มีการจัดทำผังแสดงขั้นตอนการรับสมัครที่ชัดเจน				
1.4	วิธีการและขั้นตอนการรับสมัครมีความสะดวกรวดเร็ว				
1.5	มีช่องทางการรับสมัครหลายช่องทาง				
2	การพิจารณาคำขอหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ				
2.1	ได้รับความสะดวกในการยื่นคำขอ (คร.10)				
2.2	วัสดุอุปกรณ์และสถานที่ มีความพร้อมในการให้บริการ				
2.3	การตรวจเอกสารมีความสะดวกและรวดเร็ว				
2.4	ขั้นตอนการชำระค่าธรรมเนียมมีความรวดเร็วและโปร่งใส				
2.5	เจ้าหน้าที่ชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนวิธีการประเมินฯ ได้อย่างชัดเจน				
3	การดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ และการประเมินผล				
3.1	ความเหมาะสมของสถานที่ในการประเมินฯ				
3.2	สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอการประเมินฯ เช่น ที่พัก น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ				
3.3	ขั้นตอนการดำเนินการประเมินฯ มีความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน				
3.4	ผู้ประเมินมีจำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน				
3.5	คำถามของผู้ประเมินเกี่ยวข้องกับสาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร				
3.6	หลักเกณฑ์การประเมินผลการประเมินฯ มีความชัดเจน				
3.7	การให้คะแนนของผู้ประเมินมีความยุติธรรม				

4	การประกาศผลการประเมินฯ และออกหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินฯ				
4.1	แจ้งผลการประเมินภายใน 5 วันทำการนับจากวันประเมิน				
4.2	การประกาศผลมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้				
4.3	ช่องทางการประกาศผลมีหลายช่องทาง				
4.4	การออกหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการประเมินฯ มีความรวดเร็ว				

ด้านประโยชน์การนำไปใช้ประกอบอาชีพ

ข้อ	ประโยชน์การนำไปใช้ประกอบอาชีพ ด้านช่างไฟฟ้าภายในอาคาร	ระดับความคิดเห็น			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
1	มีความรู้ความสามารถด้านช่างไฟฟ้าภายในอาคารได้รับการยอมรับมากขึ้น เช่น นายจ้างให้ความไว้วางใจในการทำงานช่างไฟฟ้าภายในอาคาร				
2	ได้รับค่าจ้างหรือค่าตอบแทนที่สูงขึ้น				
3	มีความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน				
4	สามารถปฏิบัติงานด้านไฟฟ้าด้วยความปลอดภัยต่อตนเอง				
5	สามารถปฏิบัติงานด้านไฟฟ้าด้วยความปลอดภัยต่อผู้อื่น				
6	นำหนังสือรับรองความรู้ความสามารถไปใช้เป็นหลักฐานประกอบการสมัครงาน				
7	เพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ เช่น เปลี่ยนงาน หรือ หารายได้เสริมจากอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร				

ตอนที่ 4 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ สาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าของท่าน
ในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายวสันต์ พันผา
วัน เดือน ปีเกิด	17 พฤษภาคม 2527
สถานที่เกิด	อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี
ประวัติการศึกษา	ครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต (วิศวกรรมเครื่องกล) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สำเร็จการศึกษาปี 2550
สถานที่ทำงาน	สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานประจวบคีรีขันธ์
ตำแหน่ง	นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานปฏิบัติการ

