

ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี

Opinions of the Applicants for the Assessment of Knowledge and Competence on the Service Quality of the Singburi Office of Skill Development

คุณานนต์ จันทรภูมิ¹

Kunanon Chantaphoom

Received: July 02, 2022

Revised: August 17, 2022

Accepted: August 24, 2022

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการประเมินรับรองความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการประเมินรับรองความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ จำนวนผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ จำนวน 107 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .980 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ One-way ANOVA ผลการวิจัย พบว่า 1) ความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการประเมินรับรองความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้รับบริการ ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ และด้านการบริการและคุณภาพการให้บริการ และ 2) ความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการประเมินรับรองความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี จำแนกตาม อายุ การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ทำงาน พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

¹ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี; Faculty of Humanities and Social Sciences, Thepsatri Rajabhat University

Corresponding author, e-mail: thanis.mol25@gmail.com, Tel. 084-6965489

คำสำคัญ: ระดับความคิดเห็น, การประเมินรับรองความรู้ความสามารถ, คุณภาพการให้บริการ, สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี

Abstract

The purposes of this research article were 1) to study the level of opinions of service recipients towards the competency certification assessment of Singburi Skill Development Office; and 2) to compare the opinions of service recipients towards the competency certification assessment of Singburi Skill Development Office classified by individual factors. The population used in this research was 107 people who received competency certification assessment. The tools used to collect data were questionnaires with a reliability of .980. Statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, statistics, and one-way ANOVA. The results of the research were as follows: 1) the opinions of the service recipients towards the competency certification assessment of Singburi Skill Development Office, overall, was at the highest level. When considering each aspect, they were the aspect of the criteria and qualifications of the service recipients, the aspect of providing quality service and service and service quality by sorting the average from the most to the least; and 2) the opinions of the service recipients towards the competency certification assessment of Singburi Skill Development Office classified by age, education, occupation and work experience found that there were no significant differences. There was statistical significance at the 0.05 level.

Keywords: Level of Opinions, Competency Certification Assessment, Service Quality, Singburi Skill Development Office

บทนำ

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ถูกก่อตั้งขึ้นโดยมีพันธกิจในการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานฝีมือแรงงานให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล, พัฒนาระบบการพัฒนาฝีมือแรงงานรองรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง, ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างเครือข่ายเพื่อการพัฒนาฝีมือแรงงาน, พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ โดยมีงานเกี่ยวกับการพัฒนาฝีมือแรงงาน ดังนี้

1. งานฝึกอบรมฝีมือแรงงาน ให้กับแรงงานใหม่ และแรงงานในสถานประกอบการ
กิจการ

2. งานมาตรฐานฝีมือแรงงาน ได้แก่ การจัดทำมาตรฐานฝีมือแรงงาน การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน และแข่งขันมาตรฐานฝีมือแรงงาน

3. งานประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ให้กับผู้ประกอบการอาชีพในสาขาอาชีพที่อาจเป็นอันตรายต่อสาธารณะ ตามที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานกำหนดให้ต้องมีหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ

จะเห็นได้ว่าการเข้ารับการประเมินความรู้ความสามารถเป็นงานสำคัญที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานให้ความสำคัญในการสร้างมาตรฐานและความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนโดยการออกหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ ผู้เข้ารับการประเมินจะต้องผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานและการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ซึ่งตลอดระยะเวลาที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้ให้บริการประเมินรับรองความรู้ความสามารถนั้น มีผู้มาเข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถเป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการปลุกจ้างในสถานประกอบการกิจการในสาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคารที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้กำหนดให้เป็นสาขาอาชีพที่เป็นอันตรายต่อสาธารณะจำเป็นต้องมีหนังสือรับรองความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพ

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ได้เปิดให้บริการฝึกอาชีพ พัฒนาฝีมือแรงงาน ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ในสาขาต่าง ๆ เช่น ช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ช่างเครื่องปรับอากาศ ช่างเชื่อมอาร์คโลหะด้วยมือ ช่างบำรุงรักษารถยนต์ และช่างตัดเย็บ เป็นต้น ให้กับกลุ่มเป้าหมายลูกจ้างในสถานประกอบการ และประชาชนในพื้นที่ที่มีความรู้ ทักษะ และความสามารถในสาขาต่าง ๆ สามารถนำความรู้ไปประกอบอาชีพได้ และต่อมาได้มีการให้บริการการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ เพื่อสร้างมาตรฐานและความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน และผู้ประกอบการโดยมีทั้งหมด 3 สาขา คือ สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร สาขาช่างเครื่องปรับอากาศ และสาขาช่างเชื่อมอาร์คโลหะด้วยมือ เพื่อตอบสนอง พันธกิจและงาน ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ตลอดระยะเวลาที่สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรีให้บริการการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ผู้เข้ารับการประเมินส่วนใหญ่ผู้ประกอบการปลุกจ้างในสถานประกอบการ และเข้าประเมินในสาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร และสาขาช่างเครื่องปรับอากาศ ส่วนสาขาช่างเชื่อมอาร์คโลหะด้วยมือ นั้น ยังไม่มีผู้มาเข้ารับการประเมินที่สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี

ผู้ศึกษาเห็นว่า สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรีความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถที่มีต่อการประเมินรับรองความรู้ความสามารถนั้น ไม่ได้มีการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ซึ่งความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถนั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะสร้างคุณภาพในการให้บริการ พัฒนาระบบการของการประเมินรับรองความรู้ความสามารถที่เหมาะสม เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ ไปใช้ในการปรับปรุง แก้ไข

และพัฒนาการให้บริการกับผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ให้เป็นที่ประทับใจของผู้เข้ารับการประเมินความรู้ความสามารถต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถที่มีต่อการประเมินรับรองความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถที่มีต่อการประเมินรับรองความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

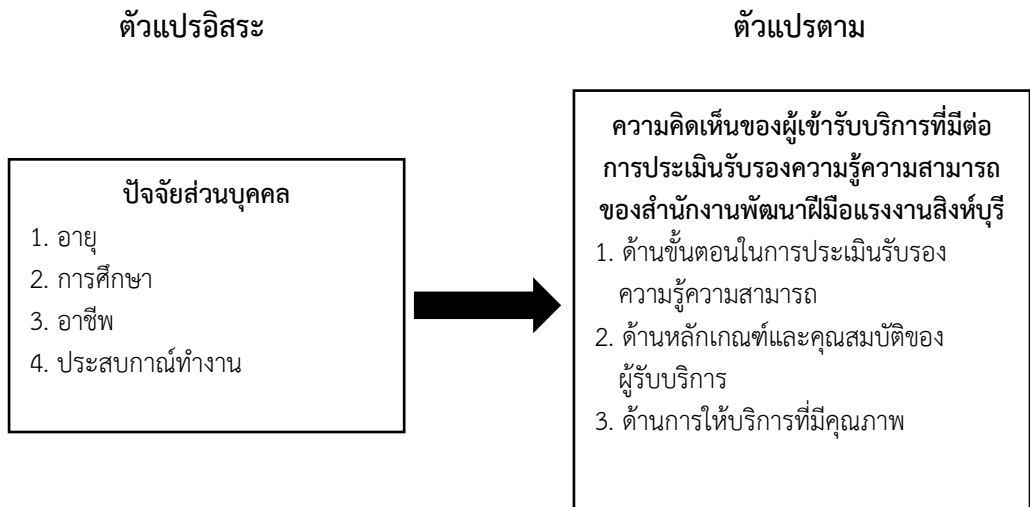
บทความวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากงานเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ทั้งที่เป็นแนวคิด ทฤษฎี เพื่อสร้างเครื่องมือในการศึกษาโดยใช้เป็นแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ และตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ผ่านการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ประจำปีงบประมาณ 2564 จำนวน 107 คน (สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี, 2564) ซึ่งสามารถแบ่งแบบสอบถามเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบสำรวจรายการ (Check List) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับตัวแปรอิสระต่าง ๆ ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรีประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนในการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ด้านหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้รับบริการ และด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ

เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน แล้วหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแต่ละข้อคำถาม ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00 แสดงว่า สามารถนำไปใช้งานได้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติ One-way ANOVA โดยสามารถเขียนกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้สรุปผลดังนี้

1. ความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการประเมินรับรองความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้รับบริการ ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ และด้านขั้นตอนในการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ของแต่ละด้าน

	ค่าเฉลี่ย(μ)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)
ด้านขั้นตอนในการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ	4.736	0.472
ด้านหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้รับบริการ	4.771	0.476
ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ	4.774	0.489
ภาพรวม	4.760	0.463

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการประเมินรับรองความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี เมื่อจำแนกตามอายุ การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ทำงาน พบว่า ในภาพรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว จำแนกตามอายุ

การให้บริการของของสำนักงาน พัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านขั้นตอนในการประเมินรับรอง ความรู้ความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	0.12	2	0.06	0.27	0.76
	ภายในกลุ่ม	23.50	104	0.23		
	รวม	23.62	106			
2. ด้านหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.34	2	0.17	0.76	0.47
	ภายในกลุ่ม	23.68	104	0.23		
	รวม	24.03	106			
3. ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.33	2	0.17	0.69	0.50
	ภายในกลุ่ม	25.01	104	0.24		
	รวม	25.35	106			

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว จำแนกตามการศึกษา

การให้บริการของของสำนักงาน พัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านขั้นตอนในการประเมินรับรอง ความรู้ความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	0.57	5	0.11	0.50	0.78
	ภายในกลุ่ม	23.05	101	0.23		
	รวม	23.62	106			
2. ด้านหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.60	5	0.12	0.51	0.77
	ภายในกลุ่ม	23.43	101	0.23		
	รวม	24.03	106			
3. ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.48	5	0.10	0.43	0.83
	ภายในกลุ่ม	24.87	101	0.25		
	รวม	25.35	106			

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว จำแนกตามอาชีพ

การให้บริการของของสำนักงาน พัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านขั้นตอนในการประเมินรับรอง ความรู้ความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	0.26	3	0.09	0.38	0.77
	ภายในกลุ่ม	23.37	103	0.23		
	รวม	23.62	106			
2. ด้านหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.31	3	0.10	0.45	0.71
	ภายในกลุ่ม	23.71	103	0.23		
	รวม	24.03	106			

การให้บริการของของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
3. ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.37	3	0.12	0.50	0.68
	ภายในกลุ่ม	24.98	103	0.25		
	รวม	25.35	106			

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

การให้บริการของของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านขั้นตอนในการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	0.26	3	0.09	0.38	0.77
	ภายในกลุ่ม	23.37	103	0.23		
	รวม	23.62	106			
2. ด้านหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.41	3	0.14	0.54	0.62
	ภายในกลุ่ม	23.62	103	0.23		
	รวม	24.03	106			
3. ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.39	3	0.13	0.52	0.66
	ภายในกลุ่ม	24.96	103	0.25		
	รวม	25.35	106			

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการประเมินรับรองความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้ เพราะเจ้าหน้าที่ ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ มีเจ้าหน้าที่ดูแลและอธิบายขั้นตอนอย่างชัดเจน สามารถอธิบายการให้คะแนนตามหลักเกณฑ์และคุณสมบัติให้กับผู้รับบริการเข้าใจได้อย่างถูกต้อง พร้อมทั้งได้แจ้งข้อมูลที่เป็นที่ผู้รับบริการต้องรับรู้อย่างทั่วถึง นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ยังมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พร้อมทั้งจะให้บริการ มีความสุภาพ และพร้อมที่จะให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังสามารถแจ้งหรือร้องเรียน เรื่องต่าง ๆ ได้ตลอดเวลาจึงทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิรินทร์พร ศิลชัย (2555) พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการฝึกอบรมฝีมือแรงงานของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน จังหวัดแม่ฮ่องสอนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภรณ์ จินตัม (2558) พบว่า ผู้เข้าร่วมฝึกในหลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค4 ราชบุรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผู้เข้าร่วมฝึกมีระดับความพึงพอใจในการฝึกอบรมฝีมือแรงงานด้านเวลาในการฝึกอบรม อยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในการฝึกอบรมฝีมือแรงงานด้านกิจกรรมฝึกอบรม อยู่ในระดับระดับน้อยที่สุด

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการประเมินรับรองความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี เมื่อจำแนกตามอายุ การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ทำงาน พบว่า ในภาพรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรีมีการให้บริการที่รวดเร็ว มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่มีการเลือกปฏิบัติ และประกอบกับเจ้าหน้าที่เป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความสุภาพ สามารถสร้างความคุ้นเคยกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ทำให้การให้บริการเป็นกันเอง ด้วยเหตุนี้ ผู้เข้ารับบริการการประเมินรับรองความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี จึงมีความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการประเมินรับรองความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรีไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประมาณ จันท (2559) พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 2 สุพรรณบุรี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวรรณ เดชน้อย เสถียรภัส ศรีวระมย์ และ นฤพล ธนจิตชัย (2564) พบว่า ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการน้ำประปาของกองประปาเทศบาลตำบลดอนหวาย จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ประชาชนที่มีเพศที่แตกต่างกัน อายุแตกต่างกัน ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้ พบว่า ความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อการประเมินรับรองความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย โดยลำดับแรกคือ ด้านหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้รับบริการ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ และด้านขั้นตอนในการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ตามลำดับดังนี้

1. ด้านการให้บริการที่มีคุณภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เพราะเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พร้อมทั้งจะให้บริการ มีความสุภาพ และพร้อมที่จะให้บริการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังสามารถแจ้งหรือร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา

2. ด้านหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เพราะ ผู้ประเมินสามารถอธิบายการให้คะแนนตามหลักเกณฑ์และคุณสมบัติให้กับผู้รับบริการเข้าใจได้อย่างถูกต้อง พร้อมทั้งได้แจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรับรู้อย่างทั่วถึง เช่น อัตราค่าธรรมเนียม บทลงโทษ ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนและคุณสมบัติ ในการประเมินความรู้ความสามารถ มีความเหมาะสม

3. ด้านขั้นตอนในการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เพราะเจ้าหน้าที่ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับตามกฎหมายเป็นสำคัญ มีเจ้าหน้าที่ดูแลและอธิบายขั้นตอนอย่างชัดเจน และขั้นตอนการประเมินรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยทั้ง 3 ด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนในการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด จึงมีข้อเสนอแนะคือ มีการประชุมหารือปรับปรุงขั้นตอนการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น นำการจ่ายเงินผ่านระบบธนาคารออนไลน์มาใช้ในการชำระเงินค่าธรรมเนียม, สร้างระบบรับสมัครออนไลน์เพื่อลดระยะเวลาการสมัครเข้ารับการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ควรนำหลักการให้บริการที่ดีมาประยุกต์ใช้กับการให้บริการการประเมินรับรองความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี แก้ไขปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จิราภรณ์ จินตัม. (2558). ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมฝึกในหลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 4 ราชบุรี. *วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา*, 4(2), 115-121.
- ประมาณ จันโท. (2559). ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 2 สุพรรณบุรี. *ลพบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี*.
- สุวรรณ เดชน้อย, เสถียรภัส ศรีวะระมย์ และนฤชล ธนจิตชัย. (2564). *คุณภาพการให้บริการของกองประปาเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา. วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.)*, 27(1), 13-20.
- สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี. (2564). *เอกสารสรุปผลการดำเนินงาน สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี. (อัดสำเนา)*
- ศิรินทร์พร ศิลชัย. (2555). *คุณภาพการให้บริการด้านการฝึกอบรมฝีมือแรงงานของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน จังหวัดแม่ฮ่องสอน. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต)*. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา.

