



Factors Affecting the Satisfaction of Those Taking the Assessment and Certification of Knowledge and Abilities: Case Study of the Institute for Skill Development 1, Samut Prakarn Province

Yuttaporn Songsang¹, Sitthiporn Soonthorn², and Rungsun Injun³

Faculty of Political Science and Public Administration, Maha Sarakham Rajabhat University, Thailand

¹E-mail: indy.bm2530@gmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0008-0969-5722>

²E-mail: sitthiporn.so@rmu.ac.th, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-3195-833X>

³E-mail: rungsun_injun@hotmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0007-1042-4770>

Received 29/09/2023

Revised 14/11/2023

Accepted 20/11/2023

Abstract

Background and Aims: Human resources are an important resource for the development of organizations in both the business and industrial sectors, society as well as the development of the country. Human resources are developed to have quality and knowledge to keep up with changes by providing knowledge and reforming processes. Learn to upgrade the skills of workers to meet standards. Therefore, it is very necessary to be consistent with the production structure and changing technology. At present, there are no provisions related to encouraging professionals to undergo assessment and certification of knowledge and abilities for use in work. Occupation and development of efficiency of business establishments. Skill Development Institute 1 Samut Prakan, located in Samut Prakan Province, is a province with many types of industrial sectors, including occupations, job positions, or work characteristics that may be dangerous to the public. This research aims; (1) To study the level of factors affecting the satisfaction of those taking the assessment and certification of knowledge and abilities. (2) To study the satisfaction level of those taking the assessment and certification of knowledge and abilities. (3) To study the factors affecting the satisfaction of those taking the assessment and certification of knowledge, and abilities. And (4) To study recommendations for improving the satisfaction of those taking the assessment and certifying their knowledge and abilities.

Methodology: The sample group included 286 participants who took part in the assessment and certification of knowledge and abilities at the Skill Development Institute 1, Samut Prakan, Fiscal Year 2023. The researcher gathered data through a questionnaire and statistical analysis, which included frequency distribution statistics, percentage, mean, standard deviation, and linear multiple regression analysis utilizing the Enter method at a statistical significance level of .05.

[287]

Citation:

Songsang, Y., Soonthorn, S., & Injun, R. (2024). Factors Affecting the Satisfaction of Those Taking the Assessment and Certification of Knowledge and Abilities: Case Study of the Institute for Skill Development 1, Samut Prakarn Province. *Interdisciplinary Academic and Research Journal*, 4 (1), 287-304; DOI: <https://doi.org/10.60027/iarj.2024.270297>





Results: The research results found that (1) The level of factors affecting the satisfaction of those taking the assessment and certification of overall knowledge and ability is at the highest level. (2) The level of satisfaction of those taking the assessment and certification of their overall knowledge and abilities is at the highest level. (3) Factors that affect the satisfaction of those taking the assessment and certification of knowledge and abilities. It was found that $.595$ ($R = .595$) all independent variables were able to explain the variation of the dependent variable equal to 35.5 percent with a value of $R^2 = .355$ and a value of $F=38.584$. And (4) suggestions on factors that affect the satisfaction of those taking the assessment and certification of knowledge and abilities, including Assessment and certification of knowledge and skills should be promoted to be more widely known for the benefit of those who pass the skill standard test. Should survey needs/monitor performance/evaluate results so that people are satisfied when they undergo the evaluation and certification of knowledge and abilities? Public relations among educational institutions and organizations should be increased to allow more people to be evaluated and certified for knowledge and ability. Personnel in each technical field should be increased to be sufficient for those to be assessed and certified for knowledge and ability. There should be more locations for evaluating and certifying knowledge and abilities to facilitate the public.

Conclusion: Satisfaction level of those taking the assessment and certification of knowledge and abilities. In the case study of Skill Development Institute 1, Samut Prakan, the value was the highest. All factors can explain 35.5 percent of the variation in satisfaction, with greater awareness and publicity playing an important role in increasing the satisfaction of those taking the competency assessment and certification.

Keywords: Factor; Occupational Licensing Assessment; Skill Development



ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษา สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ

ยุทธพร ส่งแสง, ลีทิพพร สุนทร และ รังสรรค์ อินทจันทร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

บทคัดย่อ

ภูมิหลังและวัตถุประสงค์: ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรทั้งภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมสังครมวมถึงการพัฒนาประเทศซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพและความรู้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้วยการให้ความรู้และปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ยกระดับทักษะฝีมือของแรงงานให้ได้มาตรฐาน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้มีความสอดคล้องกับโครงสร้างการผลิตและเทคโนโลยีการเปลี่ยนแปลงปัจจุบันยังไม่มีทบทวนผลที่เกี่ยวกับการส่งเสริมให้ผู้ประกอบอาชีพเข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ เพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ และการพัฒนาประสิทธิภาพของสถานประกอบการ กิจการ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการเป็นจังหวัดที่มีภาคอุตสาหกรรมหลากหลายประเภท รวมถึงมีอาชีพ ตำแหน่งงาน หรือลักษณะงานที่อาจเป็นอันตรายต่อสาธารณะ ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ (2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ และ (4) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ

ระเบียบวิธีการศึกษา: กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ จำนวน 286 คน เครื่องมือในการวิจัยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง โดยวิธี Enter ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการศึกษา: (1) ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ พบว่า .595 ($R = .595$) ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้เท่ากับร้อยละ 35.5 มีค่า $R^2 = .355$ และมีค่า $F = 38.584$ และ (4) ข้อเสนอแนะต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ ได้แก่ ควรส่งเสริมให้การประเมินและรับรองความรู้ความสามารถเป็นที่รู้จักมากขึ้น เพื่อประโยชน์สำหรับผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ควรสำรวจความต้องการ/ติดตามการปฏิบัติงาน/ประเมินผล เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจเมื่อเข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ตามสถานศึกษา องค์กร ให้ประชาชน

เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้น ควรเพิ่มบุคลากรแต่ละสาขาข้างให้เพียงพอต่อผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ และ ควรเพิ่มสถานที่การประเมินและรับรองความรู้ความสามารถให้มีหลายจุด เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

สรุปผล: ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ ในกรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ มีค่าสูงที่สุด และปัจจัยทั้งหมดสามารถอธิบายการผันแปรของความพึงพอใจได้ถึงร้อยละ 35.5 โดยความรู้จักมากขึ้นและการประชาสัมพันธ์มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ

คำสำคัญ: ปัจจัย; การประเมินและการรับรองความรู้ความสามารถ; ฝีมือแรงงาน

บทนำ

ในปัจจุบันกระแสเศรษฐกิจโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว และซับซ้อนมากขึ้น รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจของโลกแบบใหม่ตามกระแสอุตสาหกรรม 4.0 ที่เป็นการเปลี่ยนไปใช้เทคโนโลยีใหม่และวิธีการทำธุรกิจที่เป็นนวัตกรรมใหม่ แรงงานจะเป็นกลไกที่สำคัญที่สุดในการเปลี่ยนแปลงบนโลกเศรษฐกิจสมัยใหม่ กระทรวงแรงงาน เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อการจัดการศึกษาตลอดชีวิตให้แก่ผู้ใหญ่ที่อยู่ในวัยแรงงาน เพื่อพัฒนาทักษะฝีมือ ความรู้ความสามารถให้มีศักยภาพเพียงพอ ต่อการประกอบอาชีพและการแข่งขันทางเศรษฐกิจอย่างมีประสิทธิภาพ โดยปฏิบัติงานควบคู่ไปกับการคุ้มครองแรงงานให้ได้รับสิทธิประโยชน์อย่างเป็นธรรม การมีหลักประกันในการดำรงชีวิตที่มั่นคง และการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (กระทรวงแรงงาน, 2559: 11) กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงานมีภารกิจในการพัฒนาฝีมือแรงงานซึ่งจะต้อง ดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุนให้กำลังแรงงานไทยเป็นผู้มีฝีมือ มีความรู้ความสามารถและทัศนคติ ในการทำงานสอดคล้องกับความต้องการ และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาดแรงงาน เพื่อให้มีงานทำ มีรายได้ สามารถดำรงชีวิตและเลี้ยงดูครอบครัวได้ตามสมควรแก่อัตภาพตลอดจนเพื่อการแข่งขัน ทางเศรษฐกิจของประเทศ

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ เป็นหน่วยงานระดับภูมิภาคที่รับผิดชอบ ดูแลพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ในการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถในสาขาอาชีพ ตำแหน่งงาน หรือลักษณะงานใดที่อาจเป็นอันตรายต่อสาธารณะหรือต้องดำเนินการโดยผู้มีความรู้ความสามารถที่ได้รับการรับรองความรู้ความสามารถ จังหวัดสมุทรปราการเป็นจังหวัดที่มีภาคอุตสาหกรรมหลากหลายประเภท รวมถึงมีอาชีพ ตำแหน่งงาน หรือลักษณะงานที่อาจเป็นอันตรายต่อสาธารณะ หรือต้องดำเนินการโดยผู้มีความรู้ความสามารถตลอดระยะเวลาที่สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ ให้บริการการประเมินรับรองความรู้ความสามารถจำนวนมาก แต่ไม่ได้มีการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ

จากการทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากฐานศูนย์ดัชนีวารสารไทย (TCI) พบว่างานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานหลังสถานการณ์โควิด-19 ของ

พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในเขตอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา (กชกร สุวรรณะ, 2566) ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมทำงาน พบว่า ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ สังคมไร้การสัมผัส การพัฒนาอาชีพ และค่าตอบแทนและสวัสดิการมีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน, การประยุกต์ใช้กลยุทธ์ทางการตลาด 4C นำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้าร้านหนังสือ: กรณีศึกษา ร้านหนังสือซีไอดีบุ๊คเซ็นเตอร์ สาขาโอเอเซียน จังหวัดชุมพร (อุษณีย์ เสวกวีศรี, 2566) ผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์ทางการตลาด 4C นำไปสู่ความต้องการของผู้บริโภค และด้านความสะดวกในการซื้อของผู้บริโภค ทั้งในเรื่องประสิทธิภาพของสินค้าและบริการในอดีต มุมมองที่มีต่อสินค้าและบริการของธุรกิจคู่แข่ง การรีวิวกความคิดเห็นการแนะนำแบบปากต่อปาก และความคาดหวังที่เกิดจากพนักงานขาย เพราะสิ่งเหล่านี้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ในระยะยาว รวมถึงการเกิดการซื้อซ้ำ, รูปแบบการมีส่วนร่วมในการพัฒนาฝีมือแรงงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรีรินทร์ (เมตต์ เมตต์การุณจิต, 2561) ผลการวิจัยพบว่า ด้านความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาฝีมือแรงงาน บุคลากรและสมาชิกสภาท้องถิ่นมีความรู้ความเข้าใจและเห็นความจำเป็นในเรื่องของการพัฒนาฝีมือแรงงานให้เป็นแรงงานที่มีฝีมือและมีคุณภาพ จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยพัฒนาการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ ให้ตรงกับความต้องการและตอบสนองต่อภารกิจของหน่วยงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ
4. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ อยู่ในระดับมาก
2. ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ อยู่ในระดับมาก

3. ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยทักษะฝีมือ ปัจจัยความรู้ ปัจจัยความสามารถ และปัจจัยประสบการณ์หรือความสำเร็จในการประกอบอาชีพ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว บูรณาการการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่2) พ.ศ. 2557 จำนวน 4 ปัจจัย สำหรับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ ปรับปรุงจากการประเมินและเกณฑ์การประเมินความรู้ความสามารถ ตามประกาศกระทรวงแรงงาน เรื่อง กำหนดสาขาอาชีพที่อาจเป็นอันตรายต่อสาธารณะ ราชกิจจานุเบกษา (เล่ม 132 ตอนพิเศษ 269 ง, 2558) จำนวน 5 ด้าน

2. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัย ดังนี้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ จำนวน 1,000 คน (ระบบรายงานแผน/ผล (War room) : กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ จำนวน 286 คน คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 727)

3. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้ 1) ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ จำนวน 4 ปัจจัย ประกอบด้วย 1) ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล 2) ปัจจัยทักษะฝีมือ 3) ปัจจัยความรู้ ความสามารถ 4) ปัจจัยประสบการณ์หรือความสำเร็จในการประกอบอาชีพ 2) ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านวิธีการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ 2) ด้านเอกสารการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ 3) ด้านสถานที่ประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ 4) ด้านเจ้าหน้าที่ประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ 5) ด้านเนื้อหาของการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ

4. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการวิจัย พื้นที่ในการวิจัย คือ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ และขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัย ระยะเวลาในการวิจัย 1 พฤษภาคม – 31 กรกฎาคม 2566

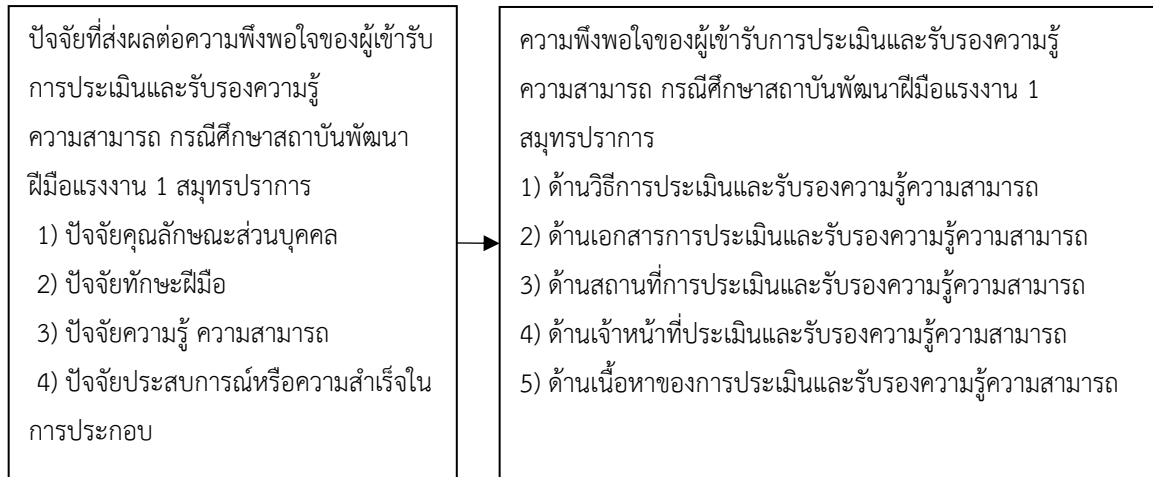
ทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิดทฤษฎี เอกสาร ตำรา วารสาร สิ่งพิมพ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้ แนวคิด ทฤษฎีปัจจัย จำนวน 4 ปัจจัย ประกอบด้วย 1) ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ลักษณะด้านปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่นิยมนำมาใช้ในการกำหนดลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มเป้าหมาย (ปราโมทย์ ประสาทกุล, 2556) 2) ปัจจัยทักษะฝีมือ คือ ทักษะ (Skilled) เป็นการสะสมประสบการณ์จนเกิดเป็นความชำนาญมีความสามารถเพียงพอที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดและเสร็จตามเวลาที่กำหนดไว้ (สำนักพัฒนามาตรฐานและทดสอบฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2548) 3) ปัจจัยความรู้ ความสามารถ หมายถึง ความสามารถในการระลึกถึงเรื่องราวต่างๆ ออกมาได้อย่างแม่นยำโดยสามารถจัดเป็นระเบียบแบบแผนเพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับเรื่องราวอื่นๆได้ และในเรื่องของความรู้ที่บุคคลหนึ่งๆ จะต้องมีความรู้ในด้านอาชีพของตนเองเป็นอย่างดีด้วย (สมศักดิ์ เพ็งธรรม, 2548) 4) ปัจจัยประสบการณ์หรือความสำเร็จในการประกอบอาชีพ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับผลหรือ ประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน ซึ่งเกิดจากการประเมินตนเองว่าสิ่งที่ได้รับนั้นเป็นผลบวกที่ทำให้เกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด (เจนจิรา เจนจิตรวณิช, 2562) ซึ่งตัวแปรอิสระ และแนวคิด ทฤษฎีความพึงพอใจ กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ แนวความคิดของเชลลี (Shelly, 1975 : 215) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก ซึ่งเป็นตัวแปรตาม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการงานวิจัย โดยสังเคราะห์ออกมาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ประกอบด้วย

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ
(Independent Variables)

ตัวแปรตาม
(Dependent Variables)



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ 1,000 คน (ระบบรายงานแผน/ผล (War room) : กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ จำนวน 286 คน คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 : 727)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพ ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบระบุรายการ (Check List) ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ จำนวน 4 ปัจจัย เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนแบบประมาณค่าตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likerts) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ จำนวน 5 ด้าน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนแบบประมาณค่าตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likerts) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมิน

และรับรองความรู้ความสามารถของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open Ended)

3. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการสร้างแบบสอบถามมีขั้นตอนดังนี้ ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ ที่ตรงกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม กำหนดขอบเขตคำถามในแบบสอบถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดการวิจัย นำร่างแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และปรับปรุงแบบสอบถาม ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Survey) ตามขั้นตอน ดังนี้ มีผู้ช่วยผู้วิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 3 คน เพื่อนำแบบสอบถามแจกให้กลุ่มตัวอย่าง 286 คน และเก็บข้อมูลทุกข้อมู เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ตำรา หนังสือ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์และสื่อพิมพ์ออนไลน์ต่าง ๆ

5. ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) 2) วิเคราะห์หาระดับปัจจัย โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 3) วิเคราะห์ทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยใช้สถิติสัมประสิทธิ์ Pearson Product Moment Correlation และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Enter ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 4) วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดที่แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ข้างต้น ในประเด็นดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับระดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ

ตารางที่ 1 ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบัน พัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายปัจจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล	3.68	0.38	มาก
2. ปัจจัยทักษะฝีมือ	4.45	0.34	มากที่สุด
3. ปัจจัยความรู้ความสามารถ	4.43	0.33	มากที่สุด
4. ปัจจัยประสบการณ์หรือความสำเร็จในการประกอบอาชีพ	4.59	0.22	มากที่สุด
รวม	4.29	0.21	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายปัจจัยอยู่ในระดับมากที่สุด (= 4.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยมีระดับปัจจัยอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ปัจจัย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ปัจจัยประสบการณ์หรือความสำเร็จในการประกอบอาชีพ รองลงมาคือ ปัจจัยทักษะฝีมือ และปัจจัยความรู้ความสามารถ ระดับปัจจัยอยู่ในระดับมาก 1 ปัจจัย คือ ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านวิธีการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ	4.55	0.28	มากที่สุด
2. ด้านเอกสารการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ	4.37	0.36	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่การประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ	4.60	0.26	มากที่สุด
4. ด้านเจ้าหน้าที่ประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ	4.60	0.26	มากที่สุด
5. ด้านเนื้อหาของการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ	4.57	0.25	มากที่สุด
รวม	4.54	0.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (= 4.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านสถานที่การ

ประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ และด้านเจ้าหน้าที่ประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ ด้านเนื้อหาของการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ ด้านวิธีการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ และด้านเอกสารการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถที่มีค่าสหสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยความรู้ ความสามารถ มากที่สุด โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ .527 รองลงมาคือ ปัจจัยทักษะฝีมือ โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ เท่ากับ .484 ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก เท่ากับ .245 และปัจจัยประสบการณ์หรือความสำเร็จในการประกอบอาชีพ โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก เท่ากับ .181 โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ โดยรวม

ตัวแปร	Regression Coefficient			
	B	SE	Beta	t
ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล (X_1)	.146	.116	.065	1.260
ปัจจัยทักษะฝีมือ (X_2)	.688	.143	.279	4.816
ปัจจัยความรู้ ความสามารถ (X_3)	.894	.145	.351	6.177
ปัจจัยประสบการณ์หรือความสำเร็จในการประกอบอาชีพ (X_4)	.397	.184	.105	2.150
ค่าคงที่ (Constant)	66.334			
Multiple R	.595			
R^2	.355			
Adjusted R^2	.345			
F	38.584			

จากตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ โดยภาพรวม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถมากที่สุดคือ ปัจจัยความรู้

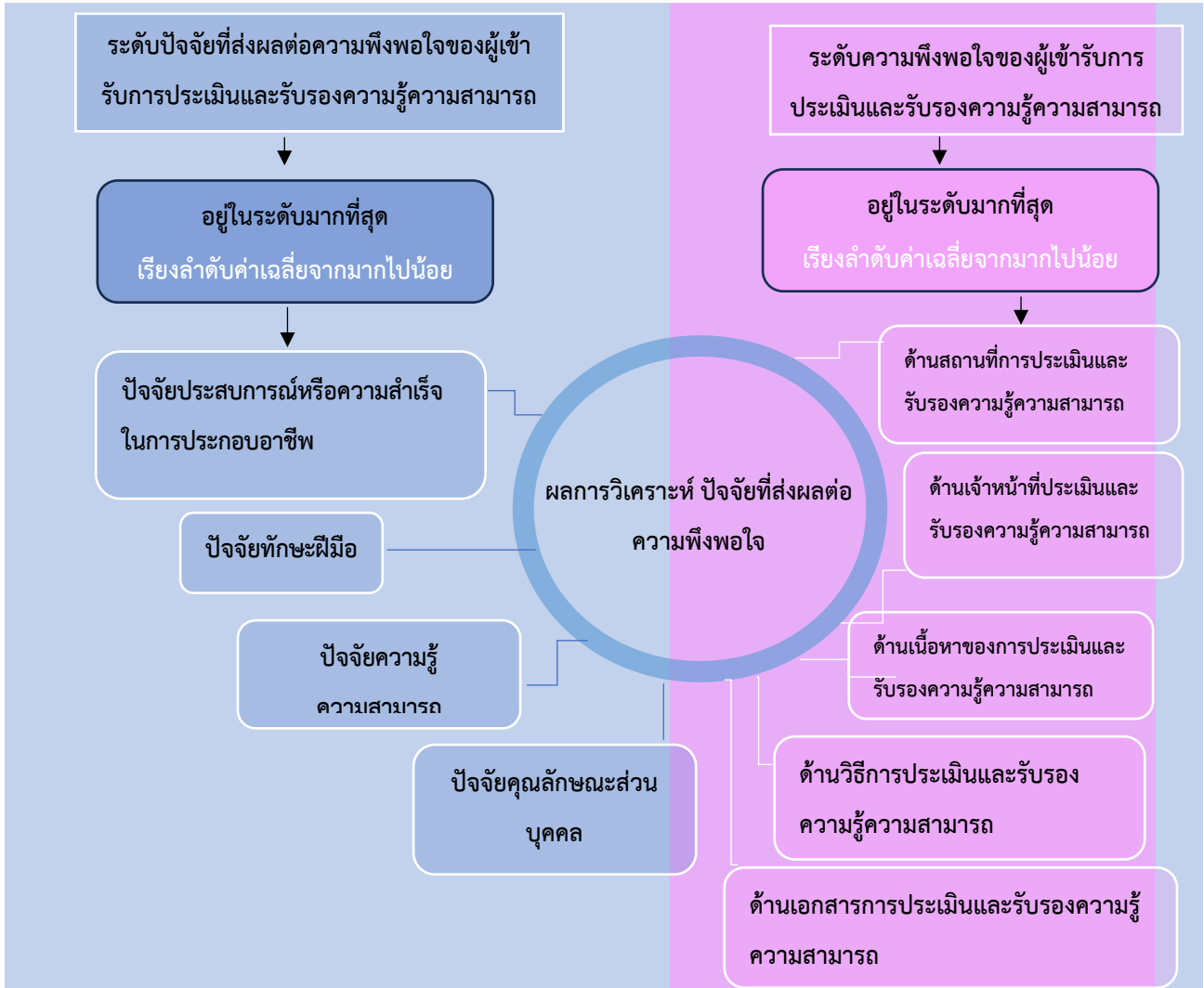
ความสามารถ มีค่าเท่ากับ .351 รองลงมาคือ ปัจจัยทักษะฝีมือ มีค่าเท่ากับ .279 ปัจจัยประสบการณ์หรือความสำเร็จในการประกอบอาชีพ มีค่าเท่ากับ .105 และปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล มีค่าเท่ากับ .065 ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .595 ($R = .595$) ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้เท่ากับร้อยละ 35.5 มีค่า $R^2 = .355$ และมีค่า $F = 38.584$ ซึ่งแสดงว่าตัวแปรอิสระส่งผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ

ตารางที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ

ข้อเสนอแนะ	จำนวนความถี่
1. ควรส่งเสริมให้การประเมินและรับรองความรู้ความสามารถเป็นที่รู้จักมากขึ้น เพื่อประโยชน์สำหรับผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน	25
2. ควรสำรวจความต้องการ/ติดตามการปฏิบัติงาน/ประเมินผล เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจเมื่อเข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ	12
3. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ตามสถานศึกษา สถานประกอบการ ให้ประชาชนเข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้น	10
4. ควรเพิ่มบุคลากรแต่ละสาขาช่างให้เพียงพอต่อผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ	7
5. ควรเพิ่มสถานที่การประเมินและรับรองความรู้ความสามารถให้มีหลายจุด เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	5

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้อเสนอแนะต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ มีดังนี้ ควรส่งเสริมให้การประเมินและรับรองความรู้ความสามารถเป็นที่รู้จักมากขึ้น เพื่อประโยชน์สำหรับผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ควรสำรวจความต้องการ/ติดตามการปฏิบัติงาน/ประเมินผล เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจเมื่อเข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ตามสถานศึกษา สถานประกอบการ ให้ประชาชนเข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้น ควรเพิ่มบุคลากรแต่ละสาขาช่างให้เพียงพอต่อผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ ควรเพิ่มสถานที่การประเมินและรับรองความรู้ความสามารถให้มีหลายจุด เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน



แผนภาพที่ 2 diagram ผลการวิจัยโดยภาพรวม

สรุปผล

สรุปผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สรุปผลได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 94.40 อายุ 31-40 ปี จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 81.10 รายได้ 15,000- 20,000 บาท จบการศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 63.60 ประกอบอาชีพ พนักงาน/ลูกจ้างสถานประกอบการ จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 62.20

2. ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายปัจจัยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยมีระดับปัจจัยอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ปัจจัย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ

ปัจจัยประสบการณ์หรือความสำเร็จในการประกอบอาชีพ รองลงมาคือ ปัจจัยทักษะฝีมือ และปัจจัยความรู้ความสามารถ ระดับปัจจัยอยู่ในระดับมาก 1 ปัจจัย คือ ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล

3. ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านสถานที่การประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ ด้านเจ้าหน้าที่ประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ ด้านเนื้อหาของประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ ด้านวิธีการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ และด้านเอกสารการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถที่มีค่าสหสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยความรู้ ความสามารถ มากที่สุด โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ .527 รองลงมาคือ ปัจจัยทักษะฝีมือ โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ เท่ากับ .484 ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก เท่ากับ .245 และปัจจัยประสบการณ์หรือความสำเร็จในการประกอบอาชีพ โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก เท่ากับ .181 โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .595 ($R = .595$) ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้เท่ากับร้อยละ 35.5 มีค่า $R^2 = .355$ และมีค่า $F = 38.584$ ซึ่งแสดงว่า ตัวแปรอิสระส่งผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ

5. ข้อเสนอแนะต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ มีดังนี้ ควรส่งเสริมให้การประเมินและรับรองความรู้ความสามารถเป็นที่รู้จักมากขึ้น เพื่อประโยชน์สำหรับผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานสำรวจความต้องการ/ติดตามการปฏิบัติงาน/ประเมินผล เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจเมื่อเข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ตามสถานศึกษา องค์กร ให้ประชาชนเข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้น และเพิ่มบุคลากรแต่ละสาขาช่างให้เพียงพอต่อผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ ควรเพิ่มสถานที่การประเมินและรับรองความรู้ความสามารถให้มีหลายจุด เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

อภิปรายผล

อภิปรายผลการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ สามารถอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยพบว่า ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายปัจจัยอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ในความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการนั้น ผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถมีปัจจัยในการเข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ จากผลการวิจัยพบว่า ระดับปัจจัยความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ ทั้งปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยทักษะฝีมือ ปัจจัยความรู้ ความสามารถ และปัจจัยประสบการณ์หรือความสำเร็จในการประกอบอาชีพ เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถเกิดความพึงพอใจต่อการเข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ ที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของล็อก (Lock, 1976 : 132) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่ได้ทำการศึกษาวิจัย ในปี ค.ศ.1976 ไว้ 9 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ด้วงาน 2) เงินเดือน 3) การเลื่อนตำแหน่ง 4) การได้รับการยอมรับนับ 5)ผลประโยชน์เกื้อกูล 6) สภาพการ 7) การนิเทศงาน 8) เพื่อน 9) บริษัทและการบริหารงาน ผลการวิจัยที่พบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพล นันทวิวัฒน์ และ ศิริยศ มหาพันธ์ (2563) ศึกษาเรื่องแนวทางการรับรองความรู้ความสามารถ รองรับแนวโน้มแห่งอนาคต จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลทั้งในและต่างประเทศเกี่ยวกับการรับรองความรู้ความสามารถและการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ซึ่งเป็นภารกิจสำคัญของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้ข้อสรุป ดังนี้ การมี License ของผู้ประกอบการอาชีพในต่างประเทศส่งผลเชิงบวกต่อทั้งผู้มี License ซึ่งได้รับค่าตอบแทนสูงกว่าผู้ที่ไม่ได้ License ประเทศไทยมีการให้ License กับวิชาชีพต่าง ๆ โดยหน่วยงานเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพนั้น ส่วนกรม ให้การรับรองความรู้ความสามารถในสาขาอาชีพที่เป็นอันตรายต่อสาธารณะและต้องใช้ความรู้ความสามารถ ซึ่งจะต้องผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานมาก่อน ดังนั้น ทั้งสองภารกิจของกรมจึงมีความเชื่อมโยงกัน สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถควรดำเนินการเลือกสาขาที่จะประกาศรับรองความรู้ความสามารถและจัดทำมาตรฐานการรับรองความรู้ความสามารถจากสาขาทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานตามผลการศึกษาข้างต้น

สมมติฐานที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ โดยรวมและจำแนกเป็นรายปัจจัยอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ ได้รับการบริการที่ตรงต่อความต้องการ มีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ได้ถูกต้องและครบถ้วน มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย สถานที่ประเมินได้มาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอเคย์และแอนเดอร์เซน (Aday & Andersen, 1978) กล่าวถึงทฤษฎีพื้นฐาน 6 ประเภท ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและ

ความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบ บริการว่าได้มีการเข้าถึง ผู้ใช้บริการ มีความพึง ผลการวิจัยที่พบ สอดคล้องกับงานวิจัยของศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน กรมการจัดหางาน (2562) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจใน การทำงานของแรงงานนอกระบบบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม : กรณีศึกษาผู้ขับรถแท็กซี่ในจังหวัดขอนแก่น พบว่า ความพึงพอใจด้านรายได้ในภาพรวม ทั้งสองกลุ่มมีระดับความพึงพอใจด้านรายได้ ในระดับปานกลางเท่านั้น เมื่อพิจารณาในหัวข้อประเด็นย่อยพบว่าความพึงพอใจของคนขับรถแท็กซี่ค่อนข้างน้อยมาก

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยทักษะฝีมือ ปัจจัยความรู้ ปัจจัยความสามารถ และ ปัจจัยประสบการณ์หรือความสำเร็จในการประกอบอาชีพ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับการประเมิน และรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ ความสามารถที่มีค่าสหสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยความรู้ ความสามารถ มากที่สุด โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ .527 รองลงมาคือ ปัจจัยทักษะฝีมือ โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ เท่ากับ .484 ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก เท่ากับ .245 และปัจจัยประสบการณ์หรือความสำเร็จในการประกอบ อาชีพ โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก เท่ากับ .181 โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะจากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยทักษะฝีมือ ปัจจัยความรู้ ปัจจัยความสามารถ และปัจจัยประสบการณ์หรือความสำเร็จในการประกอบอาชีพ เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิด ความพึงพอใจในการเข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ ตามแนวคิดของปราโมทย์ ประสาท กุล (2556) กล่าวว่า ลักษณะด้านปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่นิยมนำมาใช้ในการกำหนดลักษณะด้าน ประชากรศาสตร์ของกลุ่มเป้าหมาย วันทนี นวลละออง (2553) ได้กล่าวไว้ว่า ทักษะ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่คล่องแคล่ว ว่องไว รวดเร็ว ถูกต้องและชำนาญจนเป็นที่ยอมรับทั่วไป และความรู้ เป็นเรื่อง ของบุคคล ซึ่งอาจจะเกิดมาจากประสบการณ์ การเรียนรู้ สารสนเทศ ตลอดจนสิ่งแวดล้อม ที่ผ่านกระบวนการ คิดวิเคราะห์ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจสามารถนำไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือนำความรู้ไปปฏิบัติให้เกิด ประโยชน์ได้ ผลการวิจัยที่พบ สอดคล้องกับงานวิจัยกองเศรษฐกิจการแรงงาน สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน (2564) รายงานการศึกษาวิจัยแนวทางการเพิ่มผลิตภาพแรงงาน เพื่อพัฒนาคุณภาพของผลิตภาพแรงงานไทย พบว่าแรงงานไทยต้องมีการยกระดับทักษะเดิม (Upskill) และการเพิ่มเติมทักษะใหม่ (Reskill) เพื่อให้ตนเองมี ทักษะที่ตลาดแรงงานต้องการ และสามารถปรับทักษะได้ตลอดเวลาเมื่อแนวโน้มความต้องการ แรงงาน เปลี่ยนไป โดยแรงงานควรให้ความสำคัญกับทักษะทางเทคนิคหรือวิชาชีพ (Hard skills) และทักษะที่เป็น คุณสมบัติภายในตัวบุคคล (Soft skills) ที่จะมีความสำคัญในอนาคต เนื่องจากทักษะเหล่านี้จะช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ มีข้อเสนอแนะเป็นดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ ให้ทราบถึงผู้ปฏิบัติงานในสาขาอาชีพ ตำแหน่งงาน หรือลักษณะงานที่อาจเกิดอันตรายต่อสาธารณสุข หรือต้องใช้ผู้มีความรู้ความสามารถตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด ต้องมีหนังสือรับรองความรู้ความสามารถจึงจะทำงานได้

1.2 สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ ต้องมีการสำรวจความพึงพอใจจากผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถหลังจากดำเนินการประเมินทุกครั้ง เพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไข และนำข้อคิดเห็นเหล่านั้นมาพัฒนาในการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ ให้ดีขึ้น

1.3 สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ ควรส่งเสริมให้สถานประกอบกิจการจัดตั้งเป็นศูนย์ประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกจ้าง หรือประชาชนในละแวกใกล้เคียง สามารถเข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถได้

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถกับสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ

2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบประชาชนที่เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถและไม่เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถแตกต่างกันหรือไม่ เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 1 สมุทรปราการ

2.3 ควรศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถกับสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดอื่น ๆ เพื่อพัฒนาต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กชกร สุวรรณะ และ คณະ. (2566). พฤติกรรมและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

หลังสถานการณ์โควิด-19 ของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในเขตอำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา.

วารสารสุทธิปริทัศน์. 37 (2), 57-68.

กรมการจัดหางาน. (2562). *ภาวะการทำงานของประชากร สถานการณ์ตลาดแรงงานปี 2562*. กรุงเทพฯ:

กรมการจัดหางาน.

กระทรวงแรงงาน (2559). *รายงานประจำปี 2559 สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน

ปลัดกระทรวงแรงงาน

กองเศรษฐกิจการแรงงาน สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน. (2564). *รายงานการศึกษาวิจัยแนวทางการเพิ่ม*

ผลิตภาพแรงงานเพื่อพัฒนาคุณภาพของผลิตภาพแรงงานไทย. กรุงเทพฯ: กองเศรษฐกิจการแรงงาน

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน.

เจนจิรา เจนจิตรวานิช และ เจตต์ คชฤทธิ์. (2562). การสร้างแรงจูงใจในการจัดการความรู้ของคนพิการ

ทางการเคลื่อนไหวที่ประกอบอาชีพอิสระ: ข้อสังเกตบางประการจากข้อมูลการวิจัยภาคสนาม. *วารสาร*

สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. 45(2), 27-51

- ณัฐพล นันทาวีวัฒน์ และ ศิริยศ มหาจันทร์. (2563). *แนวทางการรับรองความรู้ความสามารถ รองรับแนวโน้มแห่งอนาคต*. กลุ่มงานวิจัยและพัฒนาเครือข่าย, กองแผนงานและสารสนเทศ, กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน.
- ปราโมทย์ ประสาทกุล. (2556). *สถานการณ์ผู้สูงอายุ แนวโน้ม และผลกระทบจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน*. ใน เอกสารการสัมมนาทางวิชาการเรื่องประชาคมอาเซียนกับสังคมสูงวัย. กรุงเทพฯ.
- พระราชบัญญัติ ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557. (2557, ธันวาคม 26). ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 131 ตอนที่ 87 ก. หน้า 19.
- เมตต์ เมตต์การุณจิต. (2556). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาจากทฤษฎีสู่ปฏิบัติเชิงรุก*. พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี: โรงพิมพ์บริษัทบุ๊คพอยท์ จำกัด
- วันทนี นวลละออง. (2553). *ความต้องการความรู้ ทักษะ และบริการสำหรับผู้ป่วยสูงอายุที่บ้าน : กรณีศึกษาญาติผู้ดูแลผู้ป่วยสูงอายุที่เข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลราชวิถี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมศักดิ์ เพ็ชรธรรม. (2548). *ความต้องการช่างฝีมือแรงงานของสถานประกอบการ ในจังหวัดหนองบัวลำภู*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานกรัฐมนตรี. (2559). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักพัฒนามาตรฐานและทดสอบฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. (2548). *คู่มือปฏิบัติงานการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ*. กรุงเทพฯ: สำนักพัฒนามาตรฐานและทดสอบฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน.
- อุษณีย์ เสาววัชร (2566). การประยุกต์ใช้กลยุทธ์ทางการตลาด 4C'S ที่นำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้าร้านหนังสือ. *มนุษยสังคมสาร (มสส.) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*, 21(2), 261–278. <https://doi.org/10.14456/jhusoc.2023.25>
- Aday, L.N., & Andersen, R. (1978). Theoretical and Methodological Issues in Sociological Studies of Consumer Satisfaction with Medical Care. *Social Science and Medicine*. 12, 28
- Locke, E.A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. In: Dunnette, M.D., Ed., *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. 1, 1297-1343.
- Shelly, M.W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowden Hutchison.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: New York: Harper. & Row.