



รายงานฉบับสมบูรณ์

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการฯ
และการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคม
จากการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ ปีงบประมาณ 2567



พฤศจิกายน 2567

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ และการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ และสังคมจากการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ ปีงบประมาณ 2567 ภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รวมถึงให้ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และการจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพ

กรอบแนวคิดในการดำเนินงาน เป็นการประยุกต์แนวคิดการประเมินการปฏิบัติงานของภาครัฐตามแนวทางของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) ประกอบกับการประเมินผลรูปแบบ CIPP ของสัทพ์เฟิลบีและคูบา (Stufflebeam and Guba) โดยมุ่งเน้นเฉพาะส่วนปัจจัยนำเข้า (Input: I) กระบวนการ (Process: P) และผลผลิต (Product: P) ซึ่งครอบคลุมประเด็นการสำรวจความพึงพอใจใน 6 ประเด็น ได้แก่ (1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (5) ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service และ (6) ความพึงพอใจต่อบริการในภาพรวม รวมถึงการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) เพื่อประโยชน์ในการสังเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในส่วนของการความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ดำเนินการโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคลรวมทั้งสิ้น 35 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของจำนวนเป้าหมายการสำรวจ และดำเนินการผ่านการสอบถามรวมทั้งสิ้น 695 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 104.51 ของจำนวนเป้าหมายการสำรวจ จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย 6 กลุ่ม ประกอบด้วย (1) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จำนวน 64 องค์กร (คิดเป็นร้อยละ 128.00 ของเป้าหมาย) (2) กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำนวน 530 ราย (คิดเป็นร้อยละ 102.91 ของเป้าหมาย) (3) กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ จำนวน 50 ราย (คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของเป้าหมาย) (4) กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ จำนวน 50 ราย (คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของเป้าหมาย) (5) กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ จำนวน 30 ราย (คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของเป้าหมาย) และ (6) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม จำนวน 6 ราย (คิดเป็นร้อยละ 120.00 ของเป้าหมาย)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในภาพรวมพบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.21 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 84.23 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.26 คะแนน หรือร้อยละ 85.25) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (4.25 คะแนน หรือร้อยละ 85.06) ความพึงพอใจต่อบริการในภาพรวม (4.22 คะแนน หรือร้อยละ 84.36) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (4.21 คะแนน หรือร้อยละ 84.21) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (4.18 คะแนน หรือร้อยละ 83.68) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.14 คะแนน หรือร้อยละ 82.80)

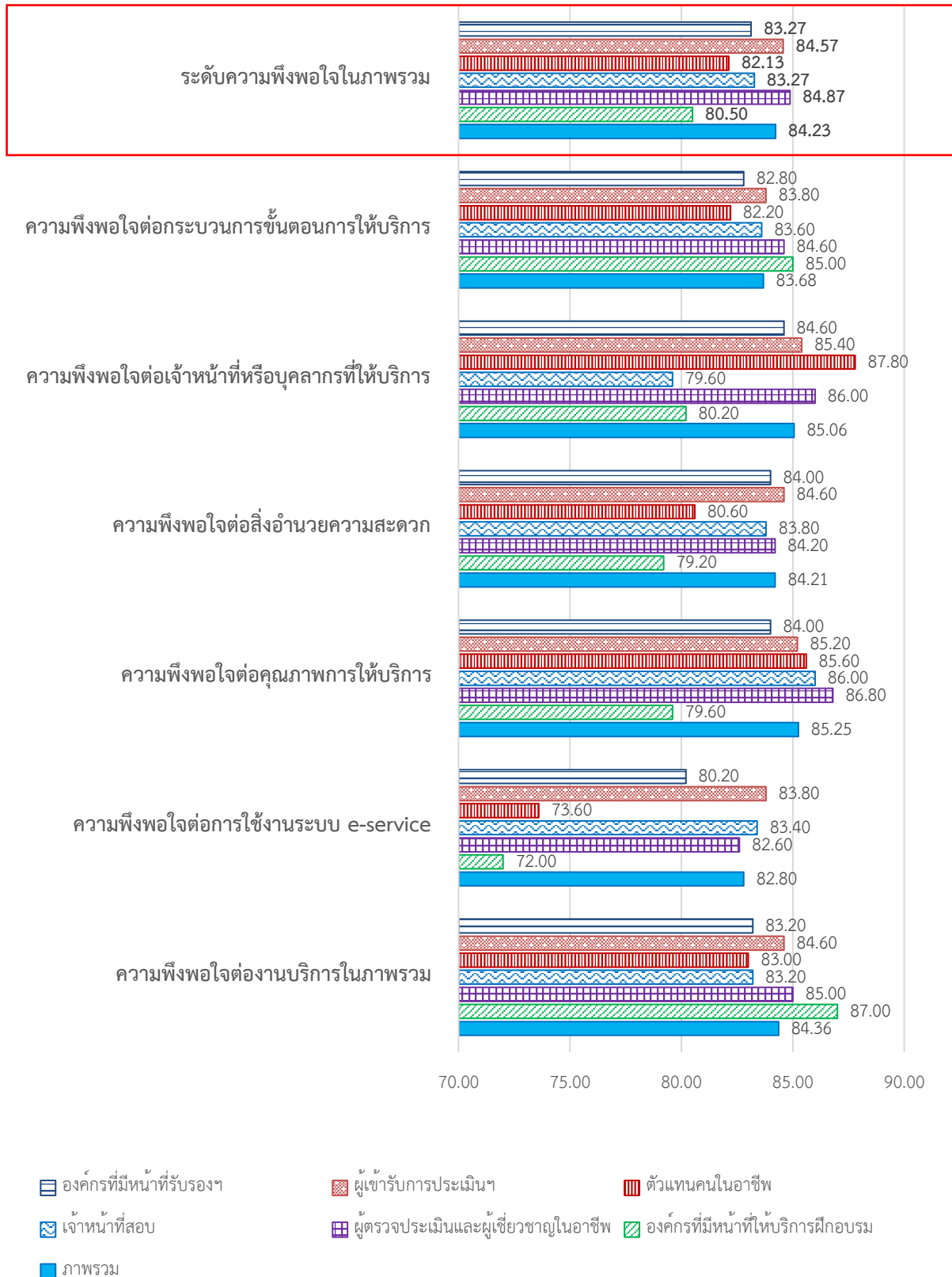
ทั้งนี้ หากพิจารณาตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. สูงที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.24 คะแนน หรือร้อยละ 84.87) รองลงมา คือ กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (4.23 คะแนน หรือร้อยละ 84.57) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ (4.16 คะแนน หรือร้อยละ 83.27) กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ (4.11 คะแนน หรือร้อยละ 82.13) ในขณะที่กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.03 คะแนน หรือร้อยละ 80.50) แสดงดังตารางที่ 1 และภาพที่ 1

ตารางที่ 1 ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ประเด็น	กลุ่มเป้าหมาย						ภาพรวม
	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	ผู้เข้ารับการประเมินฯ ปี2566	ตัวแทนคนในอาชีพ	เจ้าหน้าที่สอบ	ผู้ตรวจประเมินฯ	กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม	
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.16 (83.27) มาก	4.23 (84.57) มากที่สุด	4.11 (82.13) มาก	4.16 (83.27) มาก	4.24 (84.87) มากที่สุด	4.03 (80.50) มาก	4.21 (84.23) มากที่สุด
1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.14 (82.80) มาก	4.19 (83.80) มาก	4.11 (82.20) มาก	4.18 (83.60) มาก	4.23 (84.60) มากที่สุด	4.25 (85.00) มากที่สุด	4.18 (83.68) มาก
2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.23 (84.60) มากที่สุด	4.27 (85.40) มากที่สุด	4.39 (87.80) มากที่สุด	3.98 (79.60) มาก	4.30 (86.00) มากที่สุด	4.01 (80.20) มาก	4.25 (85.06) มากที่สุด
3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.20 (84.00) มาก	4.23 (84.60) มากที่สุด	4.03 (80.60) มาก	4.19 (83.80) มาก	4.21 (84.20) มากที่สุด	3.96 (79.20) มาก	4.21 (84.21) มากที่สุด
4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.20 (84.00) มาก	4.26 (85.20) มากที่สุด	4.28 (85.60) มากที่สุด	4.30 (86.00) มากที่สุด	4.34 (86.80) มากที่สุด	3.98 (79.60) มาก	4.26 (85.25) มากที่สุด
5) ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	4.01 (80.20) มาก	4.19 (83.80) มาก	3.68 (73.60) มาก	4.17 (83.40) มาก	4.13 (82.60) มาก	3.60 (72.00) มาก	4.14 (82.80) มาก
6) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.16 (83.20) มาก	4.23 (84.60) มากที่สุด	4.15 (83.00) มาก	4.16 (83.20) มาก	4.25 (85.00) มากที่สุด	4.35 (87.00) มากที่สุด	4.22 (84.36) มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 1 ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567



ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา การดำเนินงานของ สคช.

จากการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากการสอบถามและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากรายบุคคล สามารถสรุปประเด็นสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการดำเนินงานด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยพบ**จุดแข็ง (Strengths)** ประกอบด้วย การเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของประเทศ ความสามารถในการบูรณาการและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานหรือองค์กร ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน การมีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์และสามารถผลักดันการดำเนินงานสู่เป้าหมาย และการมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน **จุดอ่อน (Weaknesses)** ประกอบด้วย การขาดการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพที่หลากหลาย เหมาะสม และเข้าถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ การขาดประสิทธิภาพในการสร้างการยอมรับและใช้ประโยชน์หนังสือรับรองสมรรถนะในเชิงประจักษ์ อย่างเป็นรูปธรรม การขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในสาขาวิชาชีพต่างๆ และสาขาวิชาชีพเฉพาะทาง และการขาดการบูรณาการการดำเนินงานร่วมกันระหว่างส่วนงานภายในของ สคช. **โอกาส (Opportunities)** ประกอบด้วย การสนับสนุนการดำเนินงานและงบประมาณจากภาครัฐ การมีเครือข่ายหน่วยงาน/องค์กรและผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ร่วมดำเนินงานหลากหลายและครอบคลุมทุกสาขาวิชาชีพ การมีโครงการความร่วมมือกับต่างประเทศ และความตระหนักถึงความสำคัญของการยกระดับสมรรถนะแรงงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศ และ**อุปสรรค (Threats)** ประกอบด้วย การขาดความตระหนักถึงความสำคัญของการรับรองมาตรฐานในการประกอบอาชีพ การขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ การขาดนโยบายในการเพิ่มค่าตอบแทนแก่ผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ ของสถานประกอบการ และการขาดกฎหมายรองรับหรือบังคับใช้หนังสือรับรองสมรรถนะในการประกอบอาชีพ

ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ประกอบกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมให้เกิดการใช้ประโยชน์จากระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนดกลยุทธ์เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ สคช. ได้ดังนี้

กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategies) คือ การจัดทำกลยุทธ์การขยายความร่วมมือร่วมกับภาคีเครือข่ายที่มีศักยภาพ ประกอบด้วย

- 1) การขยายความร่วมมือกับหน่วยงาน/องค์กรที่มีศักยภาพในการเข้าร่วมเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม โดย สคช. อำนวยความสะดวกในการเตรียมความพร้อมจัดตั้งเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรมตามเกณฑ์ที่กำหนด และสนับสนุนปัจจัยที่จำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์กร
- 2) การขยายความร่วมมือกับสถานประกอบการ โดยมุ่งเน้นการเทียบเคียงหลักสูตรของสถานประกอบการให้สอดคล้องตามกรอบมาตรฐานอาชีพในแต่ละระดับคุณวุฒิวิชาชีพ และการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในสถานประกอบการเข้าสู่ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและได้รับการรับรองสมรรถนะฯ ตามมาตรฐานอาชีพ
- 3) การขยายความร่วมมือกับหน่วยงานระดับชาติทั้งในและต่างประเทศ โดยการร่วมมือกับหน่วยงานในประเทศ เช่น กระทรวงแรงงาน กระทรวงการต่างประเทศ และหน่วยงานระดับชาติในต่างประเทศ ในการส่งเสริมและสนับสนุนให้คนในอาชีพที่ผ่านการประเมินด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าจากการทำงานในต่างประเทศ

กลยุทธ์เชิงพัฒนา (WO Strategies) คือ การจัดทำกลยุทธ์การผลักดันนโยบายการใช้ประโยชน์จากระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ ประกอบด้วย

- 1) การผลักดันนโยบายสนับสนุนด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพจากภาครัฐอย่างเป็นทางการ โดยเฉพาะการเร่งสร้างความร่วมมือกับสำนักงาน ก.พ. ในการกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อพิจารณารับบุคลากรที่ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ เข้าทำงาน และใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพเป็นช่องทางในการพัฒนาศักยภาพในรูปแบบ upskill & reskill ของบุคลากรในหน่วยงานราชการ
- 2) การผลักดันให้เกิดการกำหนดนโยบายหรือการออกระเบียบ/ข้อบังคับที่เกี่ยวกับการสนับสนุนค่าตอบแทนแก่ผู้ที่ได้รับการรับรองสมรรถนะฯ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการใช้ประโยชน์จากใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองสมรรถนะฯ อย่างเป็นทางการ
- 3) การผลักดันให้เกิดการเชื่อมโยงหลักสูตรของทั้งสถาบันการศึกษาและสถานประกอบการให้สอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพที่จัดทำโดย สคช. ซึ่งรับรองมาตรฐานอาชีพจากต่างประเทศ เพื่อให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะแรงงานไทยอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ

กลยุทธ์เชิงรับ (ST Strategies) คือ การจัดทำกลยุทธ์การสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพ ประกอบด้วย

- 1) การบูรณาการการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพร่วมกับหน่วยงาน/องค์กร ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมถึงจัดให้มีช่องทางในการรับฟังประเด็นปัญหาเกี่ยวกับเครื่องมือในการประเมินฯ และพิจารณาให้สามารถดำเนินการแก้ไขปรับปรุงได้ทันกับสถานการณ์และการจัดทดสอบประเมินฯ ในรอบถัดไป
- 2) การประชาสัมพันธ์กรณีความสำเร็จ (Success Case) จากสถานประกอบการที่ดำเนินงานร่วมกับ สคช. โดยเฉพาะประโยชน์ที่ได้รับจากการเทียบเคียงหลักสูตรของสถานประกอบการตามกรอบมาตรฐานอาชีพของ สคช. และการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในสถานประกอบการเข้าสู่ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและได้รับการรับรองสมรรถนะฯ ตามมาตรฐานอาชีพ
- 3) การพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งเจ้าหน้าที่ สคช. เจ้าหน้าที่สอบและบุคลากรในองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรมและผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ เพื่อยกระดับการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานและสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

กลยุทธ์เชิงถอย (WT Strategies) คือ การจัดทำกลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพเพื่อรองรับการดำเนินงานอย่างรอบด้าน ประกอบด้วย

- 1) การพัฒนาความเร็วในการดำเนินงาน
 - 1.1) การวิเคราะห์เพื่อวางแผนอัตรากำลังของบุคลากรในส่วนงานที่มีการขยายตัว เช่น ส่วนงานด้านการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพให้ครอบคลุมกลุ่มอาชีพต่างๆ ส่วนงานด้านการประสานกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม และส่วนงานด้านการขยายความร่วมมือกับสถานประกอบการ
 - 1.2) การปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความเร็ว โดยเฉพาะกระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณ (สำหรับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ) และการออกใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองสมรรถนะ (สำหรับผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ)
- 2) การพัฒนาการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์
 - 2.1) การพัฒนาการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ในวงกว้าง ทั้งการประชาสัมพันธ์ทางสื่อโทรทัศน์ ผ่านช่องหรือรายการที่เป็นที่นิยมของบุคคลทั่วไป และทางสื่อออนไลน์ควบคู่กับการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบที่ทันสมัยและเข้าใจง่ายอย่างต่อเนื่อง

- 2.2) การบูรณาการการประชาสัมพันธ์ร่วมกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่มีศักยภาพและมีเครือข่ายที่เข้มแข็ง พร้อมทั้งสนับสนุนงบประมาณและสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีความทันสมัย เข้าใจง่าย ในรูปแบบที่เหมาะสม

3) การพัฒนาระบบออนไลน์ (e-service)

- 3.1) การพัฒนาระบบออนไลน์ให้มีความเสถียรและเป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ องค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม และเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานร่วมกับ สคช.
- 3.2) การเร่งพัฒนาระบบการเรียนรู้ออนไลน์ (e-Training) ให้ครอบคลุมทุกมาตรฐานอาชีพ เพื่อเป็นช่องทางในการสร้างความรู้ความเข้าใจและพัฒนาทักษะ/สมรรถนะผ่านการฝึกอบรมที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 3.3) การพัฒนาและส่งเสริมให้เกิดการใช้งานระบบ E-Workforce Ecosystem Platform โดยการเชื่อมโยงให้เกิดการใช้ประโยชน์ในหน่วยงาน/องค์กรและสถานประกอบการอย่างกว้างขวาง เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูล การคัดเลือกบุคลากร และการวางแผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบโจทย์ตรงตามความต้องการของหน่วยงาน/องค์กรและสถานประกอบการ

ตารางที่ 2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ สคช.

	จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
	S1 การเป็นหน่วยงานที่มีการกิจหลักด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของประเทศ S2 ความสามารถในการบูรณาการและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน S3 การมีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์และสามารถผลักดันการดำเนินงานสู่เป้าหมาย S4 การมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน	W1 การขาดการสื่อสารประชาสัมพันธ์ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพที่หลากหลาย เหมาะสม และเข้าถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ W2 การขาดประสิทธิภาพในการสร้างการยอมรับและใช้ประโยชน์หนังสือรับรองสมรรถนะในเชิงประจักษ์อย่างเป็นรูปธรรม W3 การขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในสาขาวิชาชีพต่างๆ และสาขาวิชาชีพเฉพาะทาง W4 การขาดการบูรณาการการดำเนินงานร่วมกันระหว่างส่วนงานภายในของ สคช.
โอกาส (Opportunities)	กลยุทธ์เชิงรุก	กลยุทธ์เชิงพัฒนา
O1 การสนับสนุนการดำเนินงานและงบประมาณจากภาครัฐ O2 การมีเครือข่ายหน่วยงาน/องค์กรและผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ร่วมดำเนินงานอย่างหลากหลายและครอบคลุมทุกสาขาวิชาชีพ O3 การมีโครงการความร่วมมือกับต่างประเทศ O4 ความตระหนักถึงความสำคัญของการยกระดับสมรรถนะแรงงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศ	S2O2 การขยายความร่วมมือกับหน่วยงาน/องค์กรที่มีศักยภาพในการเข้าร่วมเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม S1O4 การขยายความร่วมมือกับสถานประกอบการ S1O3 การขยายความร่วมมือกับหน่วยงานระดับชาติทั้งในและต่างประเทศ	W2O1 การผลักดันนโยบายสนับสนุนด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพจากภาครัฐ W2O4 การผลักดันให้เกิดการกำหนดนโยบายหรือการออกระเบียบ/ข้อบังคับที่เกี่ยวกับการสนับสนุนค่าตอบแทนแก่ผู้ที่ได้รับการรับรองฯ W2O2 การผลักดันให้เกิดการเชื่อมโยงหลักสูตร
อุปสรรค (Threats)	กลยุทธ์เชิงรับ	กลยุทธ์เชิงถอย
T1 การขาดความตระหนักถึงความสำคัญของการรับรองมาตรฐานในการประกอบอาชีพ T2 การขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ T3 การขาดนโยบายในการเพิ่มค่าตอบแทนแก่ผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ ของสถานประกอบการ T4 การขาดกฎหมายรองรับหรือบังคับใช้หนังสือรับรองสมรรถนะในการประกอบอาชีพ	S2T1 การบูรณาการการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพร่วมกับหน่วยงาน/องค์กร ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน S1T4 การประชาสัมพันธ์กรณีความสำเร็จจากสถานประกอบการที่ดำเนินงานร่วมกับ สคช. S4T4 การพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง	W4T4 การพัฒนาความรวดเร็วในการดำเนินงาน W1T2 การพัฒนาการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ W2T3 การพัฒนาระบบออนไลน์ (e-service)

ที่มา: จากการสำรวจ

คำนำ

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการฯ และการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ และสังคมจากการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ ปีงบประมาณ 2567 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) หรือ สคช. รวมถึงให้ข้อเสนอแนะและจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพ พร้อมทั้งประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ และสังคมจากการนำระบบคุณวุฒิวิชาชีพไปใช้ประโยชน์จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง

รายงานฉบับนี้เป็นรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหารวม 7 บท ได้แก่ บทที่ 1 เป็นบทนำ บทที่ 2 แสดงกรอบแนวคิดในการดำเนินงาน บทที่ 3 แสดงหลักวิธีการวิเคราะห์และวิธีทางเทคนิค บทที่ 4 นำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. บทที่ 5 นำเสนอผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ บทที่ 6 นำเสนอการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และบทที่ 7 เป็นบทสรุปและข้อเสนอแนะ

อนึ่ง ในการดำเนินโครงการฯ คณะที่ปรึกษาได้ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหารของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ที่ได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ยิ่งต่อการดำเนินโครงการฯ รวมทั้งขอขอบคุณนางสาวจุลดา มีจุล ผู้อำนวยการสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) นายจรณวรรณ ทองหลอม ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ นางสาวภัทรพร กิจชัยนุกูล นางสาวณัฐยา โพธิ์ทอง และนางสาวแพรวไพลิน แก่นจักร ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลทุกมิติที่เกี่ยวข้องและข้อมูลสำหรับการติดต่อประสานงานอย่างดียิ่ง

สุดท้ายนี้ คณะที่ปรึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานและการให้บริการของ สคช. ให้สามารถแสดงผลสัมฤทธิ์ในเชิงประจักษ์ที่สูงขึ้นต่อไป

คณะที่ปรึกษา

พฤศจิกายน 2567

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
สารบัญ	i
สารบัญตาราง	iv
สารบัญภาพ	x

บทที่ 1	บทนำ	
1.1	หลักการและเหตุผล	1-1
1.2	วัตถุประสงค์	1-1
1.3	ขอบเขตของการดำเนินงาน	1-2
1.3.1	กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการที่เป็นภารกิจหลัก และงานบริการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558	1-2
1.3.2	การเก็บข้อมูลและการชี้แจงผลสำรวจ	1-4
1.4	การส่งมอบงาน	1-4
1.5	แผนการดำเนินงาน	1-5
1.6	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1-9
1.7	คณะที่ปรึกษา	1-9
บทที่ 2	กรอบแนวคิดในการดำเนินงาน	
2.1	กรอบแนวคิดการประเมินความคุ้มค่าการปฏิบัติการกิจของภาครัฐ ตามแนวทางของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.)	2-1
2.2	กรอบแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA)	2-3
2.3	การประเมินโครงการของ Stufflebeam (CIPP Model)	2-9
2.4	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	2-10
2.5	กรอบแนวคิดในการกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรค	2-14
2.6	การประเมินโครงการของ OECD/DAC	2-16
2.7	การประยุกต์กรอบแนวคิดในการดำเนินโครงการ	2-17

เรื่อง	หน้า
5.3 ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	5-6
5.4 ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	5-8
5.5 ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ	5-9
5.6 ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม	5-11
บทที่ 6 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	
6.1 ภาพรวมการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis)	6-1
6.1.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน	6-1
6.1.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก	6-3
6.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	6-5
6.3 แผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	6-11
บทที่ 7 สรุปและข้อเสนอแนะ	
7.1 สรุปผลการสำรวจ	7-1
7.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ สคช.	7-10

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก	แบบสอบถาม
ภาคผนวก ข	แบบสัมภาษณ์
ภาคผนวก ค	การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกรายบุคคล

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 แผนการดำเนินงาน	1-5
2.1 สรุปการวิเคราะห์ SWOT	2-15
3.1 จำนวนตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ	3-2
3.2 กลุ่มตัวอย่างองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	3-3
3.3 กลุ่มตัวอย่างองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรอง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2566	3-3
3.4 กลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	3-8
3.5 กลุ่มตัวอย่างตัวแทนคนในอาชีพ	3-9
3.6 กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ	3-12
3.7 กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner)	3-12
3.8 กลุ่มตัวอย่างผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ (Assessor)	3-15
3.9 กลุ่มตัวอย่างองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม	3-16
3.10 รายละเอียดแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.	3-19
3.11 เกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช	3-20
3.12 ผลการทดสอบแบบสอบถามโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Alpha Cronbach Coefficient)	3-20
4.1 ภาพรวมผลการดำเนินการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ	4-2
4.2 ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ 2567	4-4
4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-6
4.4 สาขาวิชาชีพที่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ให้การรับรองสมรรถนะของบุคคล ตามมาตรฐานอาชีพ	4-7
4.5 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์จาก สคช. ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-8
4.6 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสารของ สคช. ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-9

ตารางที่	หน้า
4.7 ภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ 2567 ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-10
4.8 ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-11
4.9 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-13
4.10 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-14
4.11 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-15
4.12 ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-16
4.13 ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-17
4.14 ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-19
4.15 ความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-19
4.16 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	4-20
4.17 เหตุผลที่ตัดสินใจเข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ	4-21
4.18 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	4-22
4.19 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์จาก สคช. ของกลุ่มผู้เข้ารับ การประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	4-23
4.20 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์จากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	4-23
4.21 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ที่สะดวกของกลุ่มผู้เข้ารับ การประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	4-24
4.22 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสารขององค์กรที่มีหน้าที่ รับรองฯ ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	4-25
4.23 ภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ 2567 ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	4-26
4.24 ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมิน สมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	4-27
4.25 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมิน สมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	4-30

ตารางที่	หน้า
4.26 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	4-31
4.27 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	4-32
4.28 ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	4-33
4.29 ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	4-34
4.30 ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรอง ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	4-36
4.31 ความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	4-37
4.32 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-38
4.33 สาขาวิชาชีพที่กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพมีส่วนร่วมในการดำเนินงานกับ สคช.	4-39
4.34 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์จาก สคช. ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-40
4.35 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสารของ สคช. ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-41
4.36 ภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-42
4.37 ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-43
4.38 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-44
4.39 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-45
4.40 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-46
4.41 ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-47
4.42 ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-48
4.43 ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-50
4.44 ความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-50
4.45 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-51
4.46 สาขาวิชาชีพที่เป็นเจ้าหน้าที่สอบและรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ	4-52
4.47 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์จาก สคช. ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-53

ตารางที่	หน้า
4.48 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์จากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-53
4.49 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสารของ สคช. ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-54
4.50 ภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-55
4.51 ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-56
4.52 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-58
4.53 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-59
4.54 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-60
4.55 ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-61
4.56 ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-62
4.57 ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-63
4.58 ความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-64
4.59 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ	4-65
4.60 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์จาก สคช. ของกลุ่มผู้ตรวจประเมิน และผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ	4-66
4.61 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสารของ สคช. ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ	4-67
4.62 ภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ 2567 ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ	4-68
4.63 ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มผู้ตรวจประเมิน และผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ	4-69
4.64 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มผู้ตรวจประเมิน และผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ	4-70
4.65 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญ ในอาชีพ	4-71
4.66 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญ ในอาชีพ	4-72
4.67 ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มผู้ตรวจประเมิน และผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ	4-73

ตารางที่	หน้า
4.68 ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญ ในอาชีพ	4-74
4.69 ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญ ในอาชีพ	4-75
4.70 ความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ	4-76
4.71 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม	4-77
4.72 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์จาก สคช. ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ ให้บริการฝึกอบรม	4-77
4.73 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสารของ สคช. จากกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม	4-78
4.74 ภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ 2567 ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม	4-79
4.75 ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการ ฝึกอบรม	4-80
4.76 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการ ฝึกอบรม	4-81
4.77 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม	4-82
4.78 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม	4-83
4.79 ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการ ฝึกอบรม	4-84
4.80 ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม	4-85
4.81 ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม	4-87
6.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในที่เป็นจุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weaknesses) ในการดำเนินงานของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	6-2
6.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นโอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats) ในการดำเนินงานของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	6-4
6.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ สคช.	6-10
6.4 แผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	6-11
6.5 ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ (Context) ของการดำเนินงานของ สคช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	6-18

ตารางที่	หน้า
6.6 การประเมินประสิทธิผลของการดำเนินงานของ สคช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	6-20
6.7 การประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงานของ สคช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	6-20
6.8 Economics Benefit-Cost Ratio คำนวณจากผลประโยชน์และต้นทุนทางตรงของการดำเนินงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมให้เกิดการใช้ประโยชน์จากระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ	6-21
7.1 ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	7-2
7.2 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	7-4
7.3 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	7-5
7.4 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	7-6
7.5 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	7-7
7.6 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ	7-8
7.7 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม	7-9

สารบัญญภาพ

เรื่อง	ภาพที่	หน้า
2.1	แผนภาพ PMQA Model	2-9
4.1	ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ 2567	4-5
7.1	ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	7-3
7.2	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	7-4
7.3	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับการประเมินสมรรถนะฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	7-5
7.4	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	7-6
7.5	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	7-7
7.6	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ	7-8
7.7	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม	7-9

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) หรือ สคช. เป็นหน่วยงานของรัฐภายใต้การกำกับดูแลของนายกรัฐมนตรี ตามพระราชบัญญัติการจัดตั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2554 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2562 โดยทำหน้าที่ส่งเสริมจัดทำมาตรฐานอาชีพตามมาตรฐานสากลในระบบคุณวุฒิวิชาชีพ กำหนดองค์กรเพื่อรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ และติดตามประเมินผล สนับสนุนพัฒนาสมรรถนะแรงงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันระดับประเทศ และเป็นศูนย์กลางข้อมูลเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) จึงกำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ทั้งนี้ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้ในการประเมินผลตามคำรับรองฯ ตลอดจนเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ โดยได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจมาทบทวนและพัฒนาปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ฝ่ายบริหารของ สคช. ได้สนับสนุนระบบการจัดการคุณภาพของ สคช. ตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 และเพื่อให้การส่งเสริมการปฏิบัติงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลเป็นไปในระดับมาตรฐาน จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ พร้อมรับฟังความคิดเห็นขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะ เพื่อเป็นช่องทางที่จะทำให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และส่งผลให้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพเป็นที่น่าเชื่อถือยิ่งไปกว่านั้น สคช. ได้ตระหนักว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญที่จะผลักดันระบบคุณวุฒิวิชาชีพมาปรับใช้ในสถานประกอบการ ดังนั้น การสำรวจความเชื่อมั่นและรับฟังความคิดเห็นของผู้ประกอบการจะทำให้การพัฒนามาตรฐานอาชีพ และกระบวนการประเมินให้สอดคล้องกับความต้องการการจ้างงานอย่างแท้จริง

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รวมถึงให้ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และการจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพ

1.3 ขอบเขตของการดำเนินงาน

1.3.1 กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการที่เป็นภารกิจหลักและงานบริการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

- 1) ประเด็นในการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่
 - 1.1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
 - 1.2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
 - 1.3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 1.4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
 - 1.5) ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service
 - 1.6) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม
- 2) การเก็บข้อมูล ประกอบด้วย

กลุ่มเป้าหมาย ผู้รับบริการ	จำนวนตัวอย่าง	เครื่องมือ ในการสำรวจ	รูปแบบการจัดเก็บข้อมูล
1. องค์กรที่มีหน้าที่รับรอง สมรรถนะของบุคคล ตามมาตรฐานอาชีพ	อย่างน้อย 50 แห่ง (ต้องมีองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 อย่างน้อย 5 แห่ง)	แบบสัมภาษณ์	การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) อย่างน้อย 10 องค์กร
		แบบสอบถาม (Questionnaire)	การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ หรือวิธีการอื่นๆ ตามความเหมาะสม อย่างน้อย 40 องค์กร
2. ผู้เข้ารับการประเมิน สมรรถนะของบุคคล ตามมาตรฐานอาชีพ	อย่างน้อย 515 คน (ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะบุคคล ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567)	แบบสัมภาษณ์	การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) อย่างน้อย 15 คน
		แบบสอบถาม (Questionnaire)	การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ หรือวิธีการอื่นๆ ตามความเหมาะสม อย่างน้อย 500 คน
3. ผู้ประกอบการ/นายจ้าง/ สมาคม/สมาพันธ์/ หน่วยฝึกอบรม/สถาบัน การศึกษา/ชมรมต่างๆ และกลุ่มอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	อย่างน้อย 50 คน (ต้องมีสถานประกอบการที่มีการนำ ระบบคุณวุฒิวิชาชีพไปใช้ในสถาน ประกอบการ อย่างน้อย 10 คน)	แบบสัมภาษณ์	การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) อย่างน้อย 10 คน
		แบบสอบถาม (Questionnaire)	การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ หรือวิธีการอื่นๆ ตามความเหมาะสม อย่างน้อย 40 คน
4. เจ้าหน้าที่สอบ (Examiner)	อย่างน้อย 50 คน	แบบสอบถาม (Questionnaire)	การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ หรือวิธีการอื่นๆ ตามความเหมาะสม

กลุ่มเป้าหมาย ผู้รับบริการ	จำนวนตัวอย่าง	เครื่องมือ ในการสำรวจ	รูปแบบการจัดเก็บข้อมูล
5. ผู้ตรวจประเมินและ ผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ (Assessor)	อย่างน้อย 30 คน	แบบสอบถาม (Questionnaire)	การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ หรือวิธีการอื่นๆ ตามความเหมาะสม
6. องค์กรที่มีหน้าที่ ให้บริการฝึกอบรม	อย่างน้อย 5 แห่ง	แบบสอบถาม (Questionnaire)	การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ หรือวิธีการอื่นๆ ตามความเหมาะสม

3) ที่ปรึกษานำเสนอขอความเห็นชอบกรอบแนวทางการดำเนินงานและเครื่องมือในการสำรวจ
ต่อคณะกรรมการ สคช.

4) การให้คำปรึกษาและการจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงเพื่อยกระดับ
ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ สคช. ได้แก่

4.1) วิเคราะห์ข้อมูลผลความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ สคช. ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2567 รวมถึงข้อจำกัดต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของ สคช.

4.2) ให้คำปรึกษาหรือแนะนำ รวมถึงข้อคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุง
เพื่อยกระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ สคช.

5) สรุปผลการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ตามประเด็นดังนี้

5.1) บทสรุปผู้บริหาร

5.2) บทนำ (หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ ขอบเขตการดำเนินการ ผลที่คาดว่าจะได้รับ
ระยะเวลาดำเนินการ)

5.3) กรอบแนวคิดและวิธีการดำเนินการสำรวจ (ระบุขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
กระบวนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อสำรวจ การออกแบบเครื่องมือสำรวจ การดำเนินการสำรวจ การวิเคราะห์
และประมวลผล)

5.4) สรุปผลการสำรวจ

5.5) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุง

5.6) แผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

6) ที่ปรึกษานำเสนอผลการสำรวจและข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการ สคช.

1.3.2 การเก็บข้อมูลและการชี้แจงผลสำรวจ

- 1) สคช. อาจเชิญที่ปรึกษาเพื่อรายงานความคืบหน้าในการดำเนินงาน หรือรายงานผลการดำเนินงานกับผู้บริหาร คณะอนุกรรมการ หรือคณะกรรมการสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพเป็นระยะ
- 2) สคช. อาจเข้าร่วมสังเกตการณ์การเก็บข้อมูลของที่ปรึกษา โดย สคช. จะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าที่พัก และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ของเจ้าหน้าที่ สคช.

1.4 การส่งมอบงาน

ระยะเวลาการดำเนินการ 150 วัน (5 เดือน) นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาจ้าง (18 มิถุนายน 2567 ถึง 14 พฤศจิกายน 2567) โดยกำหนดการส่งมอบงานเป็น 3 งวด ดังนี้

งวดที่ 1 : รายงานขั้นต้น (Inception Report) ส่งมอบงานภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา โดยเนื้อหาประกอบด้วย

- 1) กรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ประกอบด้วย การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย กำหนดวัตถุประสงค์ ประเด็นสำรวจ ระบุขอบเขตของประชากร/กลุ่มตัวอย่าง กระบวนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อสำรวจ ออกแบบเครื่องมือสำรวจ และกำหนดการดำเนินงาน
- 2) กรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานของ สคช. ประกอบด้วย การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย กำหนดวัตถุประสงค์ ประเด็นสำรวจ ระบุขอบเขตของประชากร/กลุ่มตัวอย่าง กระบวนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อสำรวจ ออกแบบเครื่องมือสำรวจ และกำหนดการดำเนินงาน

การจัดทำรายงานขั้นต้น (Inception Report) จำนวน 1 รายงาน จัดพิมพ์เป็นภาษาไทย และสำเนา 4 เล่ม (รวมส่งจำนวน 5 เล่ม) บรรจุข้อมูลในรูปแบบไฟล์ docx. และ pdf. ลงในอุปกรณ์บันทึกข้อมูลดิจิทัล (Flash drive) 1 ชุด

งวดที่ 2 : ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) ส่งมอบงานภายใน 120 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1) ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยมีบทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)
- 2) ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานของ สคช. โดยมีบทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การจัดทำร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) จำนวน 2 รายงาน จัดพิมพ์เป็นภาษาไทย และสำเนารายงานละ 4 เล่ม (รวมส่งจำนวน 10 เล่ม) บรรจุข้อมูลในรูปแบบไฟล์ docx. และ pdf. ลงในอุปกรณ์บันทึกข้อมูลดิจิทัล (Flash drive) 1 ชุด

งวดที่ 3 : รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ส่งมอบงานภายใน 150 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา และปรับแก้ไขรายละเอียดตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจรับการจ้าง ซึ่งข้อมูลต้องประกอบเสร็จเรียบร้อยตามสัญญา โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยมีบทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

2) รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานของ สคช. โดยมีบทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) จำนวน 2 รายงาน จัดพิมพ์เป็นภาษาไทย และสำเนารายงานละ 4 เล่ม (รวมส่งจำนวน 10 เล่ม) บรรจุข้อมูลในรูปแบบไฟล์ docx. และ pdf. ลงในอุปกรณ์บันทึกข้อมูลดิจิทัล (Flash drive) 1 ชุด

1.5 แผนการดำเนินงาน

การดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการฯ และการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ ปีงบประมาณ 2567 ประกอบด้วย 10 กิจกรรมหลัก ครอบคลุมระยะเวลาดำเนินงาน จำนวน 150 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 แผนการดำเนินงาน

กิจกรรม	ระยะเวลา (เดือน)				
	1	2	3	4	5
1. การทบทวนและศึกษาข้อมูลพื้นฐาน					
1.1 การศึกษานโยบายและทิศทางการดำเนินงานของ สคช.					
1.2 การศึกษากระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการตามกลุ่มเป้าหมายของ สคช.					
1.3 การทบทวนข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นปีงบประมาณ 2566					
1.4 การประสานขอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ					
2. การจัดทำกรอบแนวทางการประเมินผล					
สาระประกอบด้วย					
2.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการดำเนินงาน					
2.2 กรอบประเด็นการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ					
2.3 กรอบประเด็นการสำรวจความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน					
2.4 กรอบประเด็นการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคม					

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการฯ และการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคม
จากการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ ปีงบประมาณ 2567

กิจกรรม	ระยะเวลา (เดือน)				
	1	2	3	4	5
2.5 การกำหนดขั้นตอนวิธีการและเกณฑ์การประเมินผล ▪ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ▪ การสุ่มตัวอย่างตามหลักสถิติ ▪ การกำหนดประเด็นสัมภาษณ์/ประเด็นข้อคำถามในแบบสอบถาม ▪ ขั้นตอน วิธีการ และเกณฑ์การประเมินผล ▪ การออกแบบเครื่องมือการสำรวจ					
3. การวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ					
3.1 การกำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ					
3.2 การกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ					
3.3 การวางแผนการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ					
3.4 การติดต่อประสานงานการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ					
4. การพัฒนาแบบสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ					
4.1 การพัฒนาแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อใช้ในการสำรวจ <u>ความพึงพอใจต่อการให้บริการ</u> ประกอบด้วย ▪ ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ▪ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ▪ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ▪ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ▪ ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ▪ ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม					
4.2 การพัฒนาแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อใช้ในการสำรวจ <u>ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน</u> ประกอบด้วย ▪ ความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานอาชีพและเครื่องมือในการประเมิน (ทั้งมาตรฐานอาชีพที่มีในปัจจุบัน และการรับรองมาตรฐานจากต่างประเทศ) ▪ ความเชื่อมั่นต่อการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ ▪ ความเชื่อมั่นต่อองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และกระบวนการประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ▪ ความเชื่อมั่นต่อผู้ที่ผ่านการประเมินสมรรถนะ ▪ ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส ▪ ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและวิธีการปฏิบัติงาน ▪ ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการฯ และการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคม

จากการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ ปีงบประมาณ 2567

กิจกรรม	ระยะเวลา (เดือน)				
	1	2	3	4	5
4.3 การพัฒนาแบบสำรวจเพื่อประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคม จากการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์					
4.4 การนำเสนอแบบสำรวจข้อมูลปฐมภูมิเพื่อรับฟังความคิดเห็น จากผู้ที่เกี่ยวข้องและขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ สคช.	○				
5. การจัดทำรายงานขั้นต้น (Inception Report)					
5.1 การจัดทำรายงานขั้นต้น (Inception Report) โดยสาระประกอบด้วย 1) กรอบแนวทางการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ ประกอบด้วย ▪ การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ▪ การกำหนดวัตถุประสงค์และประเด็นสำรวจ ▪ การระบุขอบเขตของประชากร/กลุ่มตัวอย่าง ▪ กระบวนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อสำรวจ ▪ การออกแบบเครื่องมือสำรวจ ▪ กำหนดการดำเนินงาน 2) กรอบแนวทางการดำเนินงานการสำรวจความเชื่อมั่น ต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน ประกอบด้วย ▪ การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ▪ การกำหนดวัตถุประสงค์และประเด็นสำรวจ ▪ การระบุขอบเขตของประชากร/กลุ่มตัวอย่าง ▪ กระบวนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อสำรวจ ▪ การออกแบบเครื่องมือสำรวจ ▪ กำหนดการดำเนินงาน					
5.2 การนำเสนอรายงานขั้นต้น จำนวน 5 เล่ม บรรจุข้อมูลในรูปแบบไฟล์ docx. และ pdf. ลงในอุปกรณ์บันทึกข้อมูลดิจิทัล (Flash drive) 1 ชุด (ภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา)	★				
6. การสำรวจและรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ					
6.1 การสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายตามที่กำหนด					
6.2 การสอบถามกลุ่มเป้าหมายตามที่กำหนด					
7. การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล					
7.1 การจัดทำข้อมูลปฐมภูมิ					
7.2 การวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิ					

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการฯ และการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคม
จากการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ ปีงบประมาณ 2567

กิจกรรม	ระยะเวลา (เดือน)				
	1	2	3	4	5
8. การจัดทำร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report)					
8.1 การจัดทำร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) จำนวน 2 รายงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยมีบทสรุปสำหรับผู้บริหาร 2) ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานของ สคช. โดยมีบทสรุปสำหรับผู้บริหาร					
8.2 การนำเสนอร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ รายงานละ 5 เล่ม (รวมส่งจำนวน 10 เล่ม) บรรจุข้อมูลในรูปแบบไฟล์ docx. และ pdf. ลงในอุปกรณ์บันทึกข้อมูลดิจิทัล (Flash drive) 1 ชุด (ภายใน 120 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา)				★	
9. การนำเสนอผลการสำรวจฯ					
9.1 การนำเสนอผลการสำรวจฯ ให้กับผู้บริหาร คณะกรรมการ และเจ้าหน้าที่ของ สคช. จำนวนไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง					
10. การจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)					
10.1 การจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) จำนวน 2 รายงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยมีบทสรุปสำหรับผู้บริหาร 2) รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานของ สคช. โดยมีบทสรุปสำหรับผู้บริหาร					
10.2 การนำเสนอรายงานฉบับสมบูรณ์ รายงานละ 5 เล่ม (รวมส่งจำนวน 10 เล่ม) บรรจุข้อมูลในรูปแบบไฟล์ docx. และ pdf. ลงในอุปกรณ์บันทึกข้อมูลดิจิทัล (Flash drive) 1 ชุด (ภายใน 150 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา)					★

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ที่จะนำไปใช้ในการวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน รวมถึงระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ
- 2) ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการจะเป็นข้อมูลที่นำมาใช้ประกอบการจัดทำกรอบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานของ สคช. ต่อไป

1.7 คณะที่ปรึกษา

1) รองศาสตราจารย์ ดร. ชลัษฏ์พร อมรวัฒนา หัวหน้าโครงการ

หัวหน้าโครงการและผู้เชี่ยวชาญด้านเศรษฐศาสตร์ การเงิน และการติดตามประเมินผล รับผิดชอบงานทั้งปวงของโครงการ ประกอบด้วย งานการวางแผน การบริหารจัดการ ตลอดจนงานอำนวยการโครงการ การเก็บรวบรวมข้อมูล การสำรวจข้อมูล การวิเคราะห์ผลการสำรวจ และการประเมินผล รวมทั้งการจัดทำรายงานและข้อเสนอแนะ

2) ผศ. ธนภณ เจียรณีย์ ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มวิชาชีพวิจัย

รับผิดชอบการสำรวจข้อมูล การวิเคราะห์และการประเมินผลข้อมูล รวมทั้งการจัดทำข้อเสนอแนะ

3) นางสาวอาริสรา ชิตเมธา ผู้ช่วยนักวิจัย/ผู้ช่วยนักวิเคราะห์

รับผิดชอบการสำรวจข้อมูล การวิเคราะห์และการประเมินผลด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รวมทั้งการจัดทำข้อเสนอแนะ

4) นางสาวรุ่งทิพย์ ผลตระกูล ผู้ช่วยนักวิจัย/ผู้ช่วยนักวิเคราะห์

รับผิดชอบการสำรวจข้อมูล การวิเคราะห์และการประเมินผลด้านความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รวมทั้งการจัดทำข้อเสนอแนะ

5) นางสาวลาวัลย์ ธนาสว่างกุล ผู้ช่วยนักวิจัย/ผู้ช่วยนักวิเคราะห์

รับผิดชอบการสำรวจข้อมูล การวิเคราะห์และการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ รวมทั้งการจัดทำข้อเสนอแนะ

6) นายณัฏฐ์ศุภณ คำชื่น ผู้ช่วยนักวิจัย/ผู้ช่วยนักวิเคราะห์ และผู้ประสานงาน

รับผิดชอบการสำรวจข้อมูลและการประเมินผล และการประสานงานระหว่างจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยกับสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

บทที่ 2

กรอบแนวคิดในการดำเนินงาน

กรอบแนวคิดในการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการฯ และการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ ปีงบประมาณ 2567 ภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สศช. ประกอบด้วย 6 กรอบแนวคิด ดังนี้

2.1 กรอบแนวคิดการประเมินความคุ้มค่าการปฏิบัติการกิจของภาครัฐตามแนวทางของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.)

การประเมินความคุ้มค่า หมายถึง การประเมินการดำเนินการกิจของภาครัฐ เพื่อให้ได้ผลผลิตและผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ และมีผลประโยชน์ที่สมดุลกับทรัพยากรที่ใช้ ทั้งนี้ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นอาจเป็นได้ทั้งผลสำเร็จที่พึงประสงค์ และผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นแก่ประชาชนและสังคม ทั้งที่สามารถคำนวณเป็นตัวเงินได้และไม่สามารถคำนวณเป็นเงินได้

ทั้งนี้ วัตถุประสงค์หลักของการประเมินความคุ้มค่า คือ

- 1) เพื่อประเมินว่าการปฏิบัติการกิจ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อประชาชน และภาครัฐมากหรือน้อยกว่าค่าใช้จ่ายและผลเสียที่เกิดขึ้นเพียงใด
- 2) เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับส่วนราชการในการทบทวนจัดลำดับความสำคัญในการเลือกปฏิบัติการกิจ หรือเป็นข้อมูลสำหรับรัฐบาลเพื่อพิจารณาขุเลิการกิจ รวมทั้งการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติการกิจให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
- 3) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาจัดตั้งงบประมาณของส่วนราชการในปีต่อไป (Self-Control)

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การประเมินความคุ้มค่าเป็นเครื่องมือประกอบการพิจารณาทางเลือกในการปฏิบัติการกิจที่ก่อประโยชน์ต่อประชาชนสูงสุด การประเมินจึงให้ความสำคัญกับประเด็นการทำงานใน 3 มิติ ได้แก่ มิติประสิทธิผล มิติประสิทธิภาพ และมิติผลกระทบ ซึ่งมีความหมายดังนี้

1) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการกิจ เป็นการประเมินการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการปฏิบัติการกิจ โดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับจากการปฏิบัติการกิจว่ามีความสอดคล้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และผลที่คาดว่าจะได้รับที่กำหนดไว้ก่อนดำเนินการหรือไม่ โดยพิจารณาจากตัวชี้วัด 3 ด้าน ได้แก่ การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติการกิจ ความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการ โดยมีขอบเขตแสดงได้ดังนี้

1.1) การบรรลุวัตถุประสงค์ หมายถึง การเปรียบเทียบผลผลิตที่ได้จากการปฏิบัติการกิจ ซึ่งเป็นได้ทั้งสิ่งของหรือบริการ เทียบกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในกรอบระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ เพื่อประเมินระดับความสำเร็จในการทำงานว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้เพียงใด รวมทั้งการประเมินด้วยการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติการกิจนั้นมีค่าใช้จ่ายเท่าใด

1.2) ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจของผู้รับบริการและผู้ใช้ประโยชน์จากผลผลิตและบริการทั้งในด้านคุณภาพของผลผลิตและการให้บริการ ระยะเวลาที่ใช้ในการได้รับบริการ โดยผู้ใช้ประโยชน์อาจหมายถึงประชาชนหรือหน่วยงานอื่นที่ได้รับประโยชน์โดยตรง

1.3) คุณภาพการให้บริการ เป็นการประเมินผลผลิตที่วัดเป็นมูลค่าได้ยาก โดยอาจพิจารณาจากอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ ความสุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส ความสามารถในการเข้าถึงบริการของผู้รับบริการ (การมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่สลับซับซ้อน) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ และความตรงต่อเวลา (การให้บริการเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด) เป็นต้น

2) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการกิจ หมายถึง การประเมินความเหมาะสมสอดคล้องของการใช้ทรัพยากรและกระบวนการทำงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งผลผลิตตามวัตถุประสงค์ โดยพิจารณาจากผลผลิตเทียบกับต้นทุนทั้งหมด การจัดหาทรัพยากรที่ได้มาตรฐาน มีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม รวมทั้งมีกระบวนการทำงานที่ประหยัดทรัพยากร ซึ่งมีตัวชี้วัด 2 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม และการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยมีขอบเขตแสดงได้ดังนี้

2.1) ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ประกอบด้วยประเด็นย่อย อาทิ การผลิตผลผลิตโดยใช้ค่าใช้จ่ายน้อยกว่าแผนที่กำหนดหรือผลผลิตภาพ (อัตราส่วนระหว่างผลผลิตที่ได้ต่อปัจจัยนำเข้า) ของการใช้ปัจจัยการผลิตสูงกว่าแผนที่กำหนด

2.2) การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน ประกอบด้วยประเด็นย่อย อาทิ การมีทางเลือกอื่นๆ ในการดำเนินงาน การปรับปรุงวิธีการทำงานที่มีอยู่ การใช้เทคโนโลยีและเครื่องจักรทดแทนแรงงาน ความพยายามอย่างต่อเนื่องในการลดต้นทุนปัจจัยการผลิต

3) ผลกระทบ หมายถึง ผลอันสืบเนื่องจากการปฏิบัติการกิจ ทั้งที่คาดหวังหรือตั้งใจ และไม่ได้คาดหวัง ทั้งที่เกิดขึ้นระหว่างและภายหลังการปฏิบัติการกิจที่อาจกระทบต่อการพัฒนาในมิติอื่น หรือการปฏิบัติการกิจของหน่วยงานอื่น หรือประชาชนทั้งที่เป็นกลุ่มเป้าหมายและกลุ่มอื่น ทั้งในและนอกพื้นที่ การวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามภารกิจของภาครัฐ ครอบคลุมผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งด้านบวกและด้านลบ ในมิติที่สามารถประเมินในรูปตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน ซึ่งมีประเด็นต่างๆ ดังนี้

3.1) ผลกระทบต่อประชาชน ได้แก่ ผลกระทบที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงานตามภารกิจภาครัฐที่เป็นประโยชน์และความพึงพอใจ เช่น การมีงานทำและการเพิ่มรายได้ให้ประชาชน การพัฒนาศักยภาพและคุณภาพชีวิตของประชาชน หรือผลกระทบทางลบ เช่น การสูญเสียอาชีพ/ทรัพย์สิน การเจ็บป่วยจากมลภาวะที่เกิดจากการดำเนินการกิจ

3.2) ผลกระทบต่อสังคม ได้แก่ ผลกระทบที่เกิดขึ้นแก่สังคมจากการดำเนินงานตามภารกิจภาครัฐ ซึ่งรวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับโครงสร้างทางสังคม วิถีชีวิต อาชีพ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา ชุมชน และการสร้างความเป็นธรรมให้สังคม

3.3) ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามภารกิจภาครัฐ เช่น ด้านมลภาวะ ด้านทรัพยากรธรรมชาติ ด้านระบบนิเวศ และด้านภูมิสถาปัตยกรรม

3.4) ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ ได้แก่ ผลกระทบต่อรายได้ประชาชาติ/การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ และการกระจายรายได้

3.5) ผลกระทบด้านอื่นๆ เช่น ด้านการเมือง และความมั่นคงของประเทศ

2.2 กรอบแนวคิดการพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA)

การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นแนวทางที่จะพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพหรือเรียกว่า High Performance Organization การมีประสิทธิภาพนี้บ่งบอกถึงองค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานสูงและเป็นองค์กรที่มีคุณภาพ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดทำเกณฑ์คูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562 เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้ องค์กรที่เป็นเลิศจะต้องปฏิบัติตามเกณฑ์ทั้ง 7 เกณฑ์ (ส่วนจะทำเรื่องใดมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับภารกิจของแต่ละองค์กร) ดังนี้

เกณฑ์ที่ 1 การนำองค์กร เป็นการประเมินว่าผู้บริหารขององค์กรสั่งการหรือนำองค์กรให้มีความยั่งยืน พร้อมทั้งการประเมินระบบการกำกับดูแลองค์กร วิธีการที่ใช้เพื่อบรรลุผลด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ความรับผิดชอบต่อสังคม ความรับผิดชอบต่อหลักจริยธรรม รวมถึงการสร้างคุณูปการต่อสังคม ประกอบด้วย

1) การนำองค์กรโดยผู้บริหารของส่วนราชการ

- **ด้านวิสัยทัศน์และค่านิยม** : การกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม การถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติ การแสดงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมของส่วนราชการ และการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และความมีจริยธรรม
- **การสื่อสาร** : การสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร พันธมิตร และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ การกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาและเป็นไปในลักษณะสองทิศทาง รวมทั้งการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพในการสื่อสารให้ทราบถึงการตัดสินใจที่สำคัญ พร้อมทั้งการมีบทบาทเชิงรุกในการจูงใจบุคลากร เช่น การให้รางวัลและการยกย่องชมเชย เพื่อเสริมสร้างให้มีผลการดำเนินการที่ดีและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- **พันธกิจและประสิทธิภาพขององค์กร** : การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อมุ่งความสำเร็จและการทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

2) การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างคุณภาพการต่อสังคม

- **การกำกับดูแลองค์กร :** การสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบการกำกับดูแลองค์กรที่ครอบคลุมด้านต่างๆ เช่น ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบด้านการเงินและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความรับผิดชอบของผู้บริหารในการนำองค์กรและการวางแผนยุทธศาสตร์ และการประเมินผลการดำเนินการ เพื่อนำผลการทบทวนผลการดำเนินการไปพัฒนาต่อและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการนำองค์กร
- **การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม :** การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ และการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
- **การสร้างคุณภาพการต่อสังคม :** ความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคม ทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคม และการสนับสนุนชุมชนให้มีความเข้มแข็ง

เกณฑ์ที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการประเมินวิธีการในการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการขององค์กร การนำไปปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป ตลอดจนวิธีการวัดผลความก้าวหน้า ประกอบด้วย

1) การจัดทำยุทธศาสตร์

- **กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ :** กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ การกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม การวิเคราะห์และกำหนดยุทธศาสตร์ ระบบงานและสมรรถนะหลักขององค์กร
- **วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ :** การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญและการพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2) การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

- **การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ :** การจัดทำแผนปฏิบัติการ การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ การจัดสรรทรัพยากร แผนกลยุทธ์ด้านบุคลากรที่ทำให้ยุทธศาสตร์เป็นไปได้ ตัววัดผลการดำเนินการ และการคาดการณ์ผลการดำเนินการ
- **การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ :** วิธีการปรับแผนและนำแผนปฏิบัติการใหม่ไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว ในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผน

เกณฑ์ที่ 3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการประเมินการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อความสำเร็จขององค์กรอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งวิธีการในการค้นหาสารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การตอบสนองความต้องการและการทำให้เหนือกว่าความคาดหวัง และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระยะยาว ประกอบด้วย

1) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- **สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย :** วิธีการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต ปัจจุบันอนาคต และคู่แข่ง/คู่เทียบ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ รวมถึงความแตกต่างของวิธีการระหว่างผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ และวิธีการค้นหาข้อมูลย้อนกลับ/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทันทั่วถึง
- **การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผลผลิตและการบริการ :** วิธีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดความต้องการผลผลิตและการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการค้นหาและปรับปรุงผลผลิตและการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการ และทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อให้เข้าถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใหม่ และขยายความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน

2) การสร้างความผูกพัน

- **ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย :** การจัดการความสัมพันธ์ การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการจัดการกับข้อร้องเรียน
- **การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย :** การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของคู่แข่ง/คู่เทียบ และหน่วยงานอื่นที่มีผลผลิตหรือการบริการที่คล้ายคลึงกัน
- **การใช้ข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง :** การใช้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงข้อมูลและสารสนเทศอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในการดำเนินงาน

เกณฑ์ที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการประเมินวิธีการในการเลือก รวบรวม วิเคราะห์จัดการ และปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ รวมทั้งใช้ผลการวิเคราะห์และ ทบทวน เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ ประกอบด้วย

1) การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

- **การวัดผลการดำเนินการ :** ตัววัดผลการดำเนินการ ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และความคล่องตัวของการวัดผล

- **การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ :** วิธีการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถขององค์กร วิธีการใช้ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญ รวมทั้งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในการทบทวนผลการดำเนินการ การวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการทบทวนผลการดำเนินการ วิธีการของคณะกรรมการในการทบทวนผลการดำเนินการและความก้าวหน้าเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ
- **การปรับปรุงผลการดำเนินการ :** ผลการดำเนินการในอนาคตและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการสร้างนวัตกรรม

2) การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้

- **ข้อมูลและสารสนเทศ :** คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ และความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ
- **ความรู้ของส่วนราชการ :** การจัดการความรู้ การแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่ดีเยี่ยม และการเรียนรู้ระดับองค์กร

เกณฑ์ที่ 5 บุคลากร เป็นการประเมินวิธีการในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร และในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี รวมทั้งการประเมินวิธีการสร้างความผูกพัน การบริหารจัดการ และการพัฒนาบุคลากร เพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ เพื่อสนับสนุนพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการขององค์กร ประกอบด้วย

1) สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

- **ขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร :** ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรใหม่ การทำงานให้บรรลุผล และการจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร
- **บรรยากาศการทำงานของบุคลากร :** สภาพแวดล้อมการทำงานและนโยบายและสวัสดิการ

2) ความผูกพันของบุคลากร

- **การประเมินความผูกพันของบุคลากร :** องค์ประกอบของความผูกพัน การประเมินความผูกพันและความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ของส่วนราชการ
- **วัฒนธรรมส่วนราชการ :** การสร้างวัฒนธรรมองค์การให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้าง การทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี และความร่วมมือของบุคลากร และการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางความคิด วัฒนธรรม และมุมมองของบุคลากร
- **การบริหารจัดการและการพัฒนาบุคลากรและผู้บริหาร :** การประเมินผลการปฏิบัติงาน ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

เกณฑ์ที่ 6 การปฏิบัติการ เป็นการประเมินวิธีการในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิผลของระบบการปฏิบัติการเพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้ประสบความสำเร็จและยั่งยืน โดยพิจารณาประเด็นต่างๆ ประกอบด้วย

1) กระบวนการทำงาน

- **การออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการ :** ประสิทธิภาพของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน แนวคิดในการออกแบบ และข้อกำหนดของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน
- **การจัดการและการพัฒนากระบวนการ :** การนำกระบวนการไปปฏิบัติ กระบวนการสนับสนุน และการปรับปรุงผลผลิต การบริการ และกระบวนการ
- **การจัดการเครือข่ายอุปทาน :** วิธีการในการจัดการเครือข่ายอุปทาน การเลือกผู้ส่งมอบ การส่งเสริมและสนับสนุนการประสานความร่วมมือในการทำงานระหว่างเครือข่ายอุปทาน และการวัดและประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบ
- **การจัดการนวัตกรรม :** วิธีการจัดการนวัตกรรม การพิจารณาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม ในการวางแผนยุทธศาสตร์ การใช้ทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆ ในการสนับสนุนโอกาส ในการสร้างนวัตกรรม และการติดตามผลของโครงการ

2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ

- **การควบคุมต้นทุน :** การควบคุมต้นทุนโดยรวมของการปฏิบัติการ การป้องกันไม่ให้เกิดของเสีย ความผิดพลาดของการให้บริการ และการทำงานซ้ำ การลดต้นทุนโดยรวมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมินกระบวนการ และการสร้างสมดุลระหว่างความจำเป็นในการควบคุมต้นทุนกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- **การจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ :** วิธีการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ สินทรัพย์สำคัญ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบปฏิบัติการ ทั้งด้านความถูกต้อง แม่นยำ ปลอดภัย เป็นความลับ การกำหนดการเข้าถึงข้อมูล และความปลอดภัยและความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ
- **การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน :** ความปลอดภัยและการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

เกณฑ์ที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการประเมินวิธีการในการประเมินผลการดำเนินการและการปรับปรุง ในด้านที่สำคัญในทุกด้านของส่วนราชการ ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลลัพธ์ด้านบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล ส่วนราชการ ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและการเติบโต และผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

และการจัดการเครือข่ายอุปทาน นอกจากนี้ ยังประเมินระดับผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับคู่เทียบที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน พร้อมทั้งให้นำเสนอระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านต่างๆ รวมทั้งให้แสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม โดยพิจารณาประเด็นต่างๆ ประกอบด้วย

1) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ

- **ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลส่วนราชการและแผนปฏิบัติการ :** ครอบคลุมด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลัก และด้านการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

2) ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- **ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย :** ครอบคลุมด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3) ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

- **ผลลัพธ์ด้านบุคลากร :** ครอบคลุมด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร บรรยากาศในการทำงาน ทำให้บุคลากรมีความผูกพัน และการพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ

4) ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล

- **ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ การกำกับดูแลองค์กร และคุณูปการที่มีต่อสังคม :** ครอบคลุมทั้งด้านการนำองค์การ การกำกับดูแลองค์กร กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ การประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และจริยธรรม และสังคมและชุมชน

5) ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

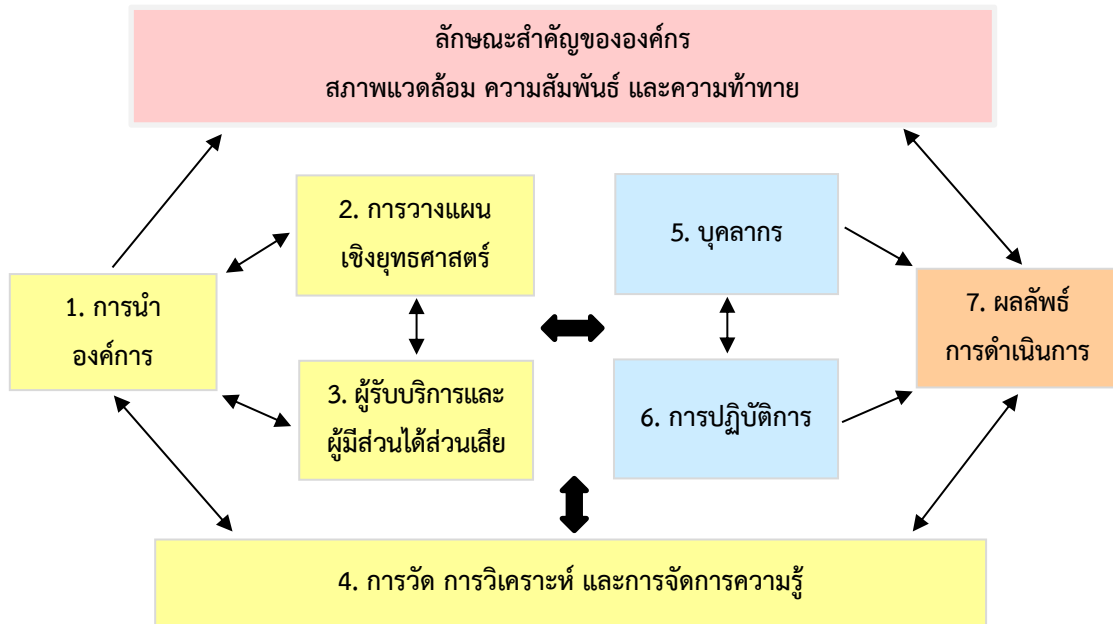
- **ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต :** ครอบคลุมด้านผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน และการเติบโต

6) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการเครือข่ายอุปทาน

(คุณภาพ ประสิทธิภาพต้นทุน)

- **ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติการ :** ครอบคลุมด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ และการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน
- **ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน :** ผลการดำเนินการด้านเครือข่ายอุปทาน เช่น การมีส่วนร่วมของเครือข่ายอุปทานที่สนับสนุนให้การดำเนินงานบรรลุผล

ภาพที่ 2.1 แผนภาพ PMQA Model



ที่มา: สำนักงาน ก.พ.ร.

2.3 การประเมินโครงการของ Stufflebeam (CIPP Model)

การประยุกต์ CIPP Model เพื่อการประเมินโครงการ จำแนกตามองค์ประกอบที่สำคัญของการดำเนินโครงการ/แผนงาน/แผนปฏิบัติการ ใน 4 มิติ ได้แก่ 1) บริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation: C) 2) ปัจจัยนำเข้า (Input: I) 3) กระบวนการดำเนินงาน (Process: P) และ 4) ผลผลิตของโครงการ (Product: P) แสดงรายละเอียด ดังนี้

1) การประเมินบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation: C) เป็นการประเมินเพื่อกำหนดหลักการและเหตุผล รวมทั้งเพื่อพิจารณาความจำเป็นที่จะต้องจัดทำโครงการ การชี้ประเด็นปัญหา ตลอดจนการพิจารณาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการ

2) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสม ความเพียงพอของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน เช่น งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และกลุ่มประชากร เป้าหมาย ตลอดจนเทคโนโลยีสารสนเทศ และแผนของการดำเนินงาน

3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P) เป็นการประเมินความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินงาน รวมทั้งเพื่อหาข้อบกพร่องและแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว ระหว่างการดำเนินงาน

4) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานกับเป้าหมายของงานที่กำหนดไว้แต่ต้น รวมทั้งพิจารณาในประเด็นของการยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนงาน

จากการจัดประเภทของการประเมินดังกล่าวข้างต้น แสดงถึงการประเมินที่ครอบคลุมกระบวนการดำเนินงานตามขั้นตอน “CIPP” ทั้งนี้ การตัดสินใจในกระบวนการของการดำเนินงานหรือแผนงานที่ดี จะต้องมีการตัดสินใจกำหนดโครงสร้างความต้องการของงานว่ามีความต้องการปัจจัยนำเข้าอะไรบ้าง เนื่องจากทั้งประเภท ปริมาณ และคุณภาพของปัจจัยนำเข้ามีผลต่อการดำเนินงาน/การปรับปรุงงาน ในส่วนของการดำเนินงานไปสู่การปฏิบัติจะต้องมีการตัดสินใจว่าจะมีกระบวนการอย่างไร อีกทั้งจะมีการปรับปรุงพัฒนาอะไรบ้าง และสุดท้ายจำเป็นต้องมีการประเมินผลว่าผลผลิตที่ได้รับนั้นเป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ โดยผู้ประเมินต้องทำการประเมินผลองค์ประกอบทั้ง 4 ประการ ในลักษณะดังต่อไปนี้

1) การประเมินบริบทในช่วงเริ่มต้นของโครงการ ต้องระบุความจำเป็น เหตุผลความเป็นมาของโครงการ โดยการให้รายละเอียดเกี่ยวกับสถานะ/โครงการต่างๆ ที่มีอยู่ และนำมาเปรียบเทียบกับโครงการที่ควรจะเป็นอันนำไปสู่การระบุวัตถุประสงค์สำหรับนำไปออกแบบโครงการ รวมถึงการระบุว่าในขณะที่นำโครงการไปปฏิบัติจริงได้ตกอยู่ในบริบทใด ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ

2) การประเมินผลปัจจัยนำเข้า จำเป็นต้องระบุว่าอะไรคือสิ่งที่จำเป็นในการบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดภายใต้บริบทของงาน เช่น ควรปรับปรุงการจัดสรรทรัพยากรใหม่หรือควรให้มีการจัดหาทรัพยากรเพิ่มขึ้น โดยจะต้องให้ข้อมูลแก่ผู้ตัดสินใจว่าจะใช้ประโยชน์สูงสุดจากทรัพยากรต่างๆ ได้อย่างไร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงาน

3) การประเมินผลกระบวนการ เป็นการประเมินที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการกิจกรรมของงาน เพื่อพิจารณาว่าการดำเนินงานเป็นไปตามที่กำหนดหรือไม่ อีกทั้งจะได้ทราบถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย

4) การประเมินผลผลิต เป็นการประเมินผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อให้ทราบว่าผลผลิตเป็นไปตามที่คาดหวังหรือไม่ รวมทั้งเพื่อเป็นสารสนเทศในการตัดสินใจว่างานใดควรดำเนินต่อไปหรือไม่ ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร และงานใดควรยุติ

2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การให้ความหมายของบริการสามารถประมวลได้ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่างๆ

วีรพงษ์ (2539) ให้ความหมายของการบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

ไพรพนา (2544) ให้ความหมายของการบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเองไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

พงษ์เทพ (2546) รายงานว่า หลักของการให้บริการต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ เท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบาย ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอ

รัชยา (2535) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

- 1) ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1) ความสม่ำเสมอ (consistency)
 - 1.2) ความพึ่งพาได้ (dependability)
- 2) การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2) ความพร้อมที่จะให้บริการ
 - 2.3) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4) ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
- 3) ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย
 - 3.1) ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.2) ความสามารถในการบริการ
 - 3.3) ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
- 4) การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
 - 4.1) ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก
 - 4.2) ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและความซับซ้อนเกินไป
 - 4.3) ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
 - 4.4) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.5) อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก

- 5) ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1) การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 6) การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
 - 6.1) มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
 - 6.2) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7) ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
- 8) ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ และอุปกรณ์
- 9) ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1) การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2) การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
- 10) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1) การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2) การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3) การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ อาจเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการแก่ลูกค้าทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

- 1) ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) การให้บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการจึงต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่
 - 1.1) สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ
 - 1.2) บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย
 - 1.3) เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์ในการให้บริการต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ
 - 1.4) วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารโฆษณาต่างๆ ต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า
 - 1.5) สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้องและสื่อความหมายได้

1.6) ราคา (price) การกำหนดราคาควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการ
จำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภค
ในขณะเดียวกันผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิต
และบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายหรือการบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3) ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายหรือบริการเป็นใคร
จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้น ถ้าลักษณะ
ความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

ยุทธ (2528) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่ามีหลักการดังต่อไปนี้

- การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
- การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
- การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
- การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
- การให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ
การสร้าง ความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้น การที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่ง
คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจเป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงาน
ที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด และอย่างไร
ซึ่งสามารถสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็น
ของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้
แต่สามารถที่จะรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

Parasuraman และคณะ (1991) รายงานว่า โดยทั่วไปการวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถ
วัดได้โดยวัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย
โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

- 1) ความเชื่อถือได้ (reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง
- 2) ความสามารถตอบสนอง (responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว
- 3) ความแน่นอน (assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการ
ส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า
- 4) ความเข้าใจลูกค้า (empathy) คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย
- 5) ลักษณะที่สัมผัสได้ (tangibility) คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์
บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

2.5 กรอบแนวคิดในการกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรค

แนวคิดในการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาลักษณะที่นำมาใช้ คือ แนวคิดการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ซึ่งเป็นแนวคิดเกี่ยวกับวิธีการหรือแผนการที่คิดขึ้นอย่างรอบคอบ มีลักษณะเป็นขั้นเป็นตอน มีความยืดหยุ่น ตามสถานการณ์ มุ่งเอาชนะคู่แข่งหรือเพื่อหลบหลีกปัญหาอุปสรรคต่างๆ จนสามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการขององค์กร ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถใช้วิธีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Situation Analysis) หรือการวิเคราะห์ SWOT ซึ่งประกอบด้วยสภาพแวดล้อมภายใน (จุดแข็งและจุดอ่อน) และสภาพแวดล้อมภายนอก (โอกาสและอุปสรรค) สำหรับดำเนินการวางแผนเชิงกลยุทธ์ โดยอาจออกมาเป็นยุทธศาสตร์หรือแผนการปฏิบัติงาน เพื่อแก้ไขปัญหาลักษณะขององค์กร ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน

สภาพแวดล้อมภายใน ประกอบด้วย ปัจจัยที่อยู่ภายในองค์กร ได้แก่ โครงสร้างวัฒนธรรม และทรัพยากรขององค์กร โดยโครงสร้างแสดงให้เห็นถึงการรวมกลุ่มงาน ความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ การไหลเวียนของงาน การติดต่อสื่อสารภายใน และวัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ความเชื่อ ความคาดหวัง และค่านิยมร่วมกัน ซึ่งปรากฏเป็นบรรทัดฐานที่ระบุถึงพฤติกรรมที่ยอมรับกันของบุคคล ตั้งแต่ผู้บริหารลงมาถึงพนักงานระดับล่างสุด ขณะที่ทรัพยากรขององค์กร หมายถึง ทรัพยากรขององค์กร ได้แก่ บุคลากร เงินทุน วัตถุดิบ เทคโนโลยี และทักษะ ทั้งนี้ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน ประกอบด้วย การวิเคราะห์ใน 2 ประเด็นหลัก ได้แก่

จุดแข็ง (Strengths) หมายถึง การดำเนินงานภายในองค์กรที่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จุดอ่อน (Weaknesses) หมายถึง การดำเนินงานภายในองค์กรที่ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จ

2) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก

สภาพแวดล้อมภายนอก ประกอบด้วย ปัจจัยที่อยู่ภายนอกและไม่อยู่ภายใต้การควบคุมขององค์กร จำแนกเป็นสภาพแวดล้อมของการดำเนินงานและสภาพแวดล้อมทั่วไป โดยสภาพแวดล้อมของการดำเนินงาน ประกอบด้วย ปัจจัยที่กระทบและถูกกระทบโดยตรงต่อการดำเนินงาน ได้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการ รัฐบาล ผู้จำหน่ายวัตถุดิบ ชุมชน คู่แข่งขัน และกลุ่มผลประโยชน์ ส่วนสภาพแวดล้อมทั่วไป ประกอบด้วย ปัจจัยที่ไม่กระทบโดยตรงต่อการดำเนินงานในระยะสั้น แต่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในระยะยาว ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ทั้งนี้ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก ประกอบด้วย การวิเคราะห์ใน 2 ประเด็นหลัก ได้แก่

โอกาส (Opportunities) หมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี และการแข่งขันเพื่อการแสวงหาประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมดังกล่าว เช่น การพัฒนาของเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงของประชากร การเปลี่ยนแปลงค่านิยมและทัศนคติ การแข่งขันจากต่างประเทศ เป็นต้น โดยการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้อาจทำให้ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการเปลี่ยนแปลงไป

อุปสรรค (Threats) หมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกที่คุกคามต่อการดำเนินงานขององค์กร ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยี และการแข่งขัน

อนึ่ง จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน (จุดแข็งและจุดอ่อน) และสภาพแวดล้อมภายนอก (โอกาสและอุปสรรค) สามารถแสดงเป็นตาราง SWOT ที่แสดงยุทธศาสตร์/กลยุทธ์เพื่อการพัฒนาองค์กรที่สอดคล้องกับปัญหาและสภาพแวดล้อมขององค์กร แสดงดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 สรุปการวิเคราะห์ SWOT

ปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก	S = ระบุจุดแข็งภายใน	W = ระบุจุดอ่อนภายใน
O = ระบุโอกาสภายนอก	SO = ยุทธศาสตร์เชิงรุก	WO = ยุทธศาสตร์เชิงพัฒนา
T = ระบุอุปสรรคภายนอก	ST = ยุทธศาสตร์เชิงรับ	WT = ยุทธศาสตร์เชิงถอย

จากตารางข้างต้น จำแนกยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ขององค์กรได้ 4 ประเภท ดังนี้

ยุทธศาสตร์เชิงรุก (SO Strategies) เป็นยุทธศาสตร์ที่ดำเนินการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งพิจารณาดำเนินการเมื่อปัจจัยที่เป็นกุญแจแห่งความสำเร็จ ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกอยู่ในช่องจุดแข็ง (S) และโอกาส (O)

ยุทธศาสตร์เชิงพัฒนา (WO Strategies) เป็นยุทธศาสตร์ที่ปรับจุดอ่อนให้เป็นจุดแข็ง เพื่อให้สามารถดำเนินยุทธศาสตร์ได้เมื่อโอกาสอำนวย ซึ่งพิจารณาดำเนินการเมื่อปัจจัยแห่งความสำเร็จของสภาพแวดล้อมภายในอยู่ในช่องจุดอ่อน (W) แต่ปัจจัยแห่งความสำเร็จของสภาพแวดล้อมภายนอกอยู่ในช่องโอกาส (O)

ยุทธศาสตร์เชิงรับ (ST Strategies) เป็นยุทธศาสตร์ที่ปรับอุปสรรคให้เป็นโอกาส เพื่อให้สามารถดำเนินยุทธศาสตร์ได้ ซึ่งพิจารณาดำเนินการเมื่อปัจจัยแห่งความสำเร็จของสภาพแวดล้อมภายในอยู่ในช่องจุดแข็ง (S) แต่ปัจจัยแห่งความสำเร็จของสภาพแวดล้อมภายนอกอยู่ในช่องอุปสรรค (T)

ยุทธศาสตร์เชิงถอย (WT Strategies) เป็นยุทธศาสตร์ที่ก่อให้เกิดการปรับปรุงแบบการดำเนินงานเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ เมื่อปัจจัยแห่งความสำเร็จของสภาพแวดล้อมภายในอยู่ในช่องจุดอ่อน (W) และปัจจัยแห่งความสำเร็จของสภาพแวดล้อมภายนอกอยู่ในช่องอุปสรรค (T)

2.6 การประเมินโครงการของ OECD/DAC

การประเมินโครงการของ Development Assistance Committee of the Economic Cooperation and Development (OECD/DAC) ประกอบด้วย การประเมิน 5 ด้าน ได้แก่ ความสอดคล้อง (Relevance) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ประสิทธิภาพ (Efficiency) ผลกระทบ (Impact) และความยั่งยืน (Sustainability) โดยมีสาระสำคัญดังนี้

1) ความสอดคล้อง (Relevance) เป็นการประเมินว่ากิจกรรมและวิธีการดำเนินโครงการสอดคล้องตามวัตถุประสงค์หรือนโยบายในระดับต่างๆ และเป็นไปตามลำดับความสำคัญของนโยบาย เพื่อตอบคำถามในการประเมิน เช่น วัตถุประสงค์ของโครงการก่อให้เกิดประโยชน์เพียงพอที่จะดำเนินการหรือไม่ วัตถุประสงค์และผลผลิตของโครงการที่ได้รับเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่ และกิจกรรมหรือวิธีการดำเนินโครงการและผลผลิตที่ได้รับสอดคล้องตรงกับผลลัพธ์และผลกระทบที่มุ่งหมายหรือต้องการให้เกิดหรือไม่

2) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) เป็นการประเมินประสิทธิผลของการดำเนินโครงการเพื่อประเมินการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ โดยการเปรียบเทียบผลผลิตที่ได้รับกับเป้าหมายของโครงการ เพื่อตอบประเด็นคำถาม เช่น วัตถุประสงค์ของโครงการมีการบรรลุเป้าหมายในระดับใด หรือมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดผลสำเร็จมากน้อยในระดับใด และปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบหรือสนับสนุนให้โครงการประสบผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย

3) ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นการประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินโครงการเพื่อประเมินความเหมาะสมของปัจจัยที่จะทำให้โครงการสำเร็จตามแผนการดำเนินงานในเชิงของปริมาณและคุณภาพ โดยพิจารณาจากความสอดคล้องระหว่างผลที่ได้รับกับปัจจัยนำเข้า หรือพิจารณาความสัมพันธ์ของการใช้ทรัพยากรในการดำเนินโครงการกับผลที่ได้รับของโครงการ ซึ่งจะช่วยตอบคำถาม เช่น กิจกรรมของโครงการมีประสิทธิภาพในด้านต้นทุนหรือไม่ โครงการสามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือก่อให้เกิดประโยชน์ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้หรือไม่ และการดำเนินโครงการได้ใช้แนวทาง วิธีการ หรือทางเลือกที่เหมาะสมหรือมีประสิทธิภาพมากที่สุดหรือไม่ เมื่อเปรียบเทียบกับทางเลือกทั้งหมดที่มี

4) ผลกระทบ (Impact) เป็นการประเมินการบรรลุเป้าหมายโครงการในภาพรวมหรือในระดับที่กำหนดไว้ ทั้งในแง่ของผลลัพธ์ทางตรงและทางอ้อมจากโครงการ และผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบของโครงการที่มีต่อเทคโนโลยี เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการใช้ประโยชน์จากผลลัพธ์และผลผลิตของโครงการได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ซึ่งจะช่วยตอบคำถาม เช่น ผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการแล้วเสร็จคืออะไร ประโยชน์ที่แท้จริงที่ได้รับหรือความแตกต่างที่เกิดขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเป็นผลจากการดำเนินโครงการคืออะไร และกลุ่มเป้าหมายหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบมีจำนวนมากน้อยเท่าใด

5) ความยั่งยืน (Sustainability) เป็นการประเมินว่าภายหลังจากโครงการสิ้นสุดแล้ว จะมีการบริหารจัดการโครงการต่อไปอย่างไร หน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินโครงการ และการบำรุงรักษาเพื่อให้โครงการสามารถดำเนินการต่อไปได้ รวมถึงการบำรุงรักษาผลผลิตที่เกิดขึ้นจากโครงการ หรือสิ่งที่ได้รับจากโครงการอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง โดยให้ประชาชนเป็นผู้มีส่วนร่วม อีกทั้งยังช่วยตอบคำถาม เช่น หลังจากโครงการเสร็จสิ้นแล้ว ประโยชน์ที่ได้รับของโครงการมีความต่อเนื่องหรือไม่ และมีผู้ได้รับประโยชน์มากน้อยเพียงใด และปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในด้านความยั่งยืนของโครงการ

2.7 การประยุกต์กรอบแนวคิดในการดำเนินโครงการ

จากกรอบแนวคิดการดำเนินโครงการฯ ตามที่กำหนดข้างต้น คณะที่ปรึกษาจะนำกรอบแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

กรอบแนวคิดที่ 1: การประเมินความคุ้มค่าการปฏิบัติการกิจของภาครัฐตามแนวทางของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) โดยใช้เป็นกรอบในการประเมินการดำเนินการกิจของ สคช. ครอบคลุมทั้งด้าน **ประสิทธิผล** พิจารณาจากความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการ **ประสิทธิภาพ** พิจารณาจากประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมและการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน และ **ผลกระทบ** ประกอบด้วย ผลกระทบต่อประชาชน (ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ผลกระทบต่อสังคม และผลกระทบต่อเศรษฐกิจ

กรอบแนวคิดที่ 2: การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) โดยได้ประยุกต์ใช้เกณฑ์ที่ 3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเกณฑ์ที่ 6 การปฏิบัติการ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของ สคช. เพื่อนำไปสู่การจัดทำแนวทางการพัฒนาการดำเนินงาน ให้มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ และมีผลการปฏิบัติงานสูง (High Performance Organization)

กรอบแนวคิดที่ 3: การประเมินโครงการของ Stufflebeam (CIPP Model) ซึ่งใช้ในการกำหนดกรอบประเด็นข้อคำถามในแบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ซึ่งจำแนกตามองค์ประกอบที่สำคัญใน 3 มิติ ดังนี้

1) ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ (Context: C) พิจารณาจากการบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง สคช. 7 วัตถุประสงค์ ประกอบด้วย การศึกษาวิจัยและพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ การส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มอาชีพหรือกลุ่มวิชาชีพในการจัดทำมาตรฐานอาชีพ การรับรองมาตรฐานอาชีพของต่างประเทศ และนำมาใช้เป็นมาตรฐานอาชีพของไทย การให้การรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ การเป็นศูนย์กลางข้อมูลเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ การติดตามและประเมินผลองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และการส่งเสริม สนับสนุน และประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ

2) ปัจจัยนำเข้า (Input: I) ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการใช้งานระบบ e-service

3) กระบวนการดำเนินงาน (Process: P) คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

4) ผลผลิต (Product: P) ประกอบด้วย ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านงานบริการในภาพรวม

กรอบแนวคิดที่ 4: แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยใช้ในการกำหนดข้อคำถามที่สอดคล้องตามประเด็นการสำรวจในแบบสอบถาม ในการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการ เพื่อเป็นการตอบคำถามว่า สคช. มีความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือไม่ เพียงใด และอย่างไร ครอบคลุม 6 ประเด็น ประกอบด้วย กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการให้บริการ การใช้งานระบบ e-service และงานบริการในภาพรวม

กรอบแนวคิดที่ 5: การกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรค โดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Situation Analysis) หรือการวิเคราะห์ SWOT จากข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการสัมภาษณ์และการสอบถามจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจำแนกเป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน (จุดแข็งและจุดอ่อน) และสภาพแวดล้อมภายนอก (โอกาสและอุปสรรค) เพื่อจัดทำกลยุทธ์ขององค์กรใน 4 ประเภท คือ กลยุทธ์เชิงรุก (SO) กลยุทธ์เชิงพัฒนา (WO) กลยุทธ์เชิงรับ (ST) และกลยุทธ์เชิงถอย (WT) เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการของ สคช. ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

กรอบแนวคิดที่ 6: การประเมินโครงการของ OECD/DAC โดยใช้เป็นกรอบในการประเมินและวิเคราะห์ผลจากการสำรวจข้อมูล เพื่อประโยชน์ในการจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของ สคช. ครอบคลุมทั้ง 5 ประเด็น ประกอบด้วย ความสอดคล้อง ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ผลกระทบ และความยั่งยืน

บทที่ 3

หลักวิธีการวิเคราะห์และวิธีทางเทคนิค

การดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ และการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการนำมาตราฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ ปีงบประมาณ 2567 กำหนดวัตถุประสงค์ การดำเนินงานภายใต้ขอบเขตกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยกำหนดรายละเอียด วิธีการวิเคราะห์และวิธีทางเทคนิคเป็นลำดับขั้นตอนไว้ทั้งสิ้น 6 ลำดับ ประกอบด้วย 1) การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง 2) การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 3) การเก็บรวบรวมข้อมูล 4) เทคนิคการ ออกแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ 5) การควบคุมคุณภาพการเก็บข้อมูล และ 6) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล แสดงรายละเอียดดังนี้

3.1 การกำหนดประชากรและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 การกำหนดประชากร

กลุ่มเป้าหมายในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำแนกเป็น 6 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) กลุ่มองค์กรที่มี หน้าที่รับรองสมรรถนะ 2) ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 3) กลุ่มตัวแทนคน ในอาชีพ 4) กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) 5) กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ (Assessor) และ 6) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม แสดงรายละเอียดดังนี้

🕒 **กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ** จำนวนอย่างน้อย 50 แห่ง จำแนกเป็นการสำรวจ โดยวิธีการสัมภาษณ์ อย่างน้อย 10 แห่ง และวิธีการสอบถาม อย่างน้อย 40 แห่ง ทั้งนี้ กลุ่มเป้าหมายต้อง ประกอบด้วยองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 อย่างน้อย 5 แห่ง

🕒 **กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567** จำนวนอย่างน้อย 515 ราย จำแนกเป็นการสำรวจโดยวิธีการสัมภาษณ์ อย่างน้อย 15 ราย และวิธีการสอบถาม อย่างน้อย 500 ราย

🕒 **กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ** ประกอบด้วย ผู้ประกอบการ นายจ้าง สมาคม สมาพันธ์ หน่วยฝึกอบรม สถาบันการศึกษา ชมรมต่างๆ และกลุ่มอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวนอย่างน้อย 50 ราย จำแนกเป็น การสำรวจโดยวิธีการสัมภาษณ์ อย่างน้อย 10 ราย และวิธีการสอบถาม อย่างน้อย 30 ราย ทั้งนี้ กลุ่มเป้าหมาย ต้องประกอบด้วยสถานประกอบการที่มีการนำระบบคุณวุฒิวิชาชีพไปใช้ในสถานประกอบการ อย่างน้อย 10 ราย

🕒 **กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner)** ดำเนินการในรูปแบบของการสอบถาม จำนวน อย่างน้อย 50 ราย

🕒 **กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ (Assessor)** ดำเนินการในรูปแบบของ การสอบถาม จำนวนอย่างน้อย 30 ราย

🕒 **กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม** ดำเนินการในรูปแบบของการสอบถาม จำนวนอย่างน้อย 5 แห่ง

ทั้งนี้ จำนวนการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิภายใต้ขอบเขตกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ รวมทั้งสิ้น 700 ตัวอย่าง จำแนกเป็นวิธีการสัมภาษณ์ จำนวนอย่างน้อย 35 ตัวอย่าง และวิธีการสอบถาม จำนวนอย่างน้อย 665 ตัวอย่าง แสดงดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ

กลุ่มเป้าหมาย	กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ	
	การสัมภาษณ์	การสอบถาม
1) องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	10	40
2) ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	15	500
3) ตัวแทนคนในอาชีพ *	10	40
4) เจ้าหน้าที่สอบ (Examiner)	-	50
5) ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ (Assessor)	-	30
6) องค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม	-	5
รวม	35	665

หมายเหตุ: * หมายถึง ผู้ประกอบการ นายจ้าง สมาคม สมาพันธ์ หน่วยฝึกอบรม สถาบันการศึกษา ชมรมต่างๆ และกลุ่มอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.1.2 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ แสดงรายละเอียดจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย 6 กลุ่มหลัก ดังนี้

1) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จำแนกเป็น 2 กลุ่มย่อย ดังนี้

- องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ขณะที่ปรึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากข้อมูลองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำนวน 5 องค์กร เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. แสดงดังตารางที่ 3.2

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการฯ และการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคม
จากการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ ปีงบประมาณ 2567

ตารางที่ 3.2 กลุ่มตัวอย่างองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ลำดับ	รหัสองค์กร	ชื่อองค์กร	สาขาวิชาชีพ
1	CB-0405-A	สมาคมศูนย์กลางงานปราศจากเชื้อแห่งประเทศไทย	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
2	CB-0419-A	วิทยาลัยเทคนิคระนอง	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร สาขางานโรงแรม
3	CB-0420-A	วิทยาลัยเทคนิคกำแพงเพชร	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมการผลิตแม่พิมพ์
4	CB-0421-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมปิโตรเลียมและปิโตรเคมี
5	CB-0422-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	สาขาวิชาชีพพลังงานและพลังงานทดแทน

ที่มา: ข้อมูลจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

▪ องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2566

คณะที่ปรึกษาได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากข้อมูลองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2566 โดยให้ความสำคัญกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่มีการดำเนินการทดสอบและประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพอย่างต่อเนื่องเป็นลำดับแรก ประกอบกับแนวคิดในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง จำแนกเป็น 2 ขั้นตอน คือ **ขั้นตอนที่ 1** คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ให้ครอบคลุมทุกภูมิภาคทั่วประเทศ และ**ขั้นตอนที่ 2** คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ตามมาตรฐานอาชีพที่ให้การรับรองฯ และให้ครอบคลุมทุกสาขาวิชาชีพ แสดงดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 กลุ่มตัวอย่างองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2566

ลำดับ	รหัสองค์กร	ชื่อองค์กร	สาขาวิชาชีพ
1	CB-0002-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
2	CB-0004-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	สาขาวิชาชีพหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ
3	CB-0005-A	สมาคมตัวแทนออกของรับอนุญาตไทย	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
4	CB-0009-A	ศูนย์รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	สาขาวิชาชีพหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ
5	CB-0020-A	สถาบันไทย-เยอรมัน	สาขาวิชาชีพหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ
6	CB-0025-A	บริษัท ชลาชล จำกัด	สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย
7	CB-0033-A	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมการบิน
8	CB-0049-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ศูนย์พัฒนาทักษะอุตสาหกรรม	สาขาวิชาชีพหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ
9	CB-0057-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	สาขาวิชาชีพหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ
10	CB-0059-A	วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม (สยามเทค)	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการฯ และการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคม
จากการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ ปีงบประมาณ 2567

ลำดับ	รหัสองค์กร	ชื่อองค์กร	สาขาวิชาชีพ
11	CB-0065-A	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
12	CB-0069-A	วิทยาลัยการอาชีพไชยา	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
13	CB-0071-A	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
14	CB-0075-A	สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
15	CB-0078-A	วิทยาลัยเทคโนโลยีศรีวันดี	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
16	CB-0084-A	สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย	สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล
17	CB-0086-A	วิทยาลัยเทคนิคอุตสาหกรรมยานยนต์	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
18	CB-0098-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	สาขาวิชาชีพการเชื่อมอุตสาหกรรม
19	CB-0100-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
20	CB-0102-A	บริษัท รักษาความปลอดภัย ซี.โอ.พี. อินเวสติเกชั่น จำกัด	สาขาวิชาชีพรักษาความปลอดภัย
21	CB-0105-A	วิทยาลัยเทคนิคสตั๊ด	สาขาวิชาชีพหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ
22	CB-0107-A	วิทยาลัยเทคนิคนครราชสีมา	สาขาวิชาชีพการเชื่อมอุตสาหกรรม
23	CB-0113-A	สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์	สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก
24	CB-0117-A	วิทยาลัยอาชีวศึกษาขอนแก่น	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
25	CB-0120-A	บริษัท เรือดำน้ำ เอสเตท (ประเทศไทย) จำกัด	สาขาวิชาชีพธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
26	CB-0126-A	สถาบันไทย-เยอรมัน	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมการผลิตแม่พิมพ์
27	CB-0133-A	วิทยาลัยเทคนิคสุโขทัย	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมก่อสร้างและการผังเมือง
28	CB-0140-A	บริษัท เอสเตท คอร์เนอร์ จำกัด	สาขาวิชาชีพธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
29	CB-0143-A	บริษัท โรงเรียนธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ไทย จำกัด	สาขาวิชาชีพธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
30	CB-0151-A	มหาวิทยาลัยแม่โจ้	สาขาวิชาชีพพลังงานและพลังงานทดแทน
31	CB-0156-A	มูลนิธิ รปภ. ไทย	สาขาวิชาชีพรักษาความปลอดภัย
32	CB-0158-A	วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	สาขาวิชาชีพการบิน
33	CB-0165-A	โรงเรียนปิยะมหาราชาธิราช	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
34	CB-0169-A	บริษัท วี-แวลู จำกัด โดย สถาบันวิชาการวี-เซอร์ฟ	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
35	CB-0171-A	บริษัท แอ๊ดวานซ์ เซ็คคิวริตี้ เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด	สาขาวิชาชีพรักษาความปลอดภัย
36	CB-0173-A	วิทยาลัยอาชีวศึกษาปัตตานี	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
37	CB-0175-A	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
38	CB-0179-A	ห้างหุ้นส่วนจำกัด สุราษฎร์การบริการ	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการฯ และการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคม
จากการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ ปีงบประมาณ 2567

ลำดับ	รหัสองค์กร	ชื่อองค์กร	สาขาวิชาชีพ
39	CB-0181-A	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	สาขาวิชาชีพธุรกิจภาพถ่าย
40	CB-0183-A	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	สาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย
41	CB-0184-A	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	สาขาวิชาชีพการออกแบบและสร้างสรรค์
42	CB-0185-A	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่	สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม
43	CB-0186-A	โรงเรียน ณ สารบรรณบาลนวดไทยสปปายะ	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
44	CB-0190-A	สมาคมนักผังเมืองไทย	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมก่อสร้างและการผังเมือง
45	CB-0192-A	สมาคมนายหน้าสังหาริมทรัพย์ไทย	สาขาวิชาชีพธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
46	CB-0196-A	วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
47	CB-0201-A	วิทยาลัยเทคนิคสมุทรปราการ	สาขาวิชาชีพการเชื่อมอุตสาหกรรม
48	CB-0210-A	โรงเรียนพร้อมจิตบริการ เชียงใหม่	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
49	CB-0212-A	มูลนิธิเด็กก่อนในสลัม ในพระอุปถัมภ์สมเด็จพระเจ้า พี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาส ราชนครินทร์	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
50	CB-0217-A	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
51	CB-0225-A	สมาคมตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
52	CB-0230-A	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
53	CB-0237-A	ศูนย์วิจัยระบบพลังงานสะอาด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	สาขาวิชาชีพพลังงานและพลังงานทดแทน
54	CB-0238-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมการพิมพ์
55	CB-0239-A	วิทยาลัยการพัฒนาและฝึกอบรมด้านการบิน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	สาขาวิชาชีพการบิน
56	CB-0241-A	โรงเรียนแสงทองเทคโนโลยี	สาขาวิชาชีพไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์
57	CB-0242-A	วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคตะวันออก (อ.itech)	สาขาวิชาชีพหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ
58	CB-0245-A	ศูนย์พัฒนาการดับเพลิงและกู้ภัย ซีเคเค ไฟร์ แอนด์ เรสคิว โดย บริษัท ซีเคเค ไฟร์ – เรสคิว เทรนนิ่ง จำกัด	สาขาวิชาชีพการบรรเทาสาธารณภัย
59	CB-0246-A	วิทยาลัยเทคนิคอุบลราชธานี	สาขาวิชาชีพการเชื่อมอุตสาหกรรม
60	CB-0254-A	ศูนย์ฝึกอบรมดับเพลิงและกู้ภัย คลองหลวงแฟง โดย ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซีเอสเอ็น. ไฟร์ เทรนนิ่ง เซอร์วิส	สาขาวิชาชีพธุรกิจสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ
61	CB-0255-A	สมาคมผู้ค้าปลีกไทย	สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก
62	CB-0256-A	สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน	สาขาวิชาชีพหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ
63	CB-0257-A	วิทยาลัยเทคโนโลยีพงษ์สวัสดิ์	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการฯ และการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคม
จากการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ ปีงบประมาณ 2567

ลำดับ	รหัสองค์กร	ชื่อองค์กร	สาขาวิชาชีพ
64	CB-0258-A	บริษัท โรงพยาบาลศุภฤกษ์อุทอง จำกัด	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
65	CB-0265-A	สถาบันการอาชีวศึกษาเกษตรภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม
66	CB-0266-A	วิทยาลัยธาตุพนม มหาวิทยาลัยนครพนม	สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย
67	CB-0268-A	โรงเรียนอนันตรักษ์การบริบาล	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
68	CB-0270-A	สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	สาขาวิชาชีพเทคโนโลยีชีวภาพ
69	CB-0275-A	โรงเรียนสพาทดงามนิกร	สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้าง สุขภาพร่างกาย
70	CB-0278-A	วิทยาลัยนวัตกรรมการวิชาชีพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	สาขาวิชาชีพระบบขนส่งทางราง
71	CB-0280-A	โรงเรียนภาษาและวัฒนธรรม ก้าวหน้า อาจารย์ให้ หยาง	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา
72	CB-0281-A	โรงเรียนไอ ที เอ็ม นวดไทยโบราณ	สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้าง สุขภาพร่างกาย
73	CB-0282-A	วิทยาลัยเทคโนโลยียานยนต์	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
74	CB-0283-A	บริษัท บางกอกแนชั่นเซ็นเตอร์ จำกัด	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
75	CB-0284-A	วิทยาลัยเทคนิคชลบุรี	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
76	CB-0290-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
77	CB-0293-A	มหาวิทยาลัยรังสิต	สาขาวิชาชีพบริการอุตสาหกรรม
78	CB-0296-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	สาขาวิชาชีพการเชื่อมอุตสาหกรรม
79	CB-0297-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	สาขาวิชาชีพบริการอุตสาหกรรม
80	CB-0298-A	วิทยาลัยเทคนิคชัยบุรี	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
81	CB-0299-A	สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
82	CB-0301-A	สมาคมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ไทย	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
83	CB-0302-A	โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
84	CB-0304-A	สมาคมธุรกิจการถ่ายภาพ	สาขาวิชาชีพธุรกิจภาพถ่าย
85	CB-0306-A	สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 2	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมก่อสร้างและการผังเมือง
86	CB-0307-A	บริษัท ดิจิทัล บิสิเนส คอนซัลท์ จำกัด	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
87	CB-0308-A	สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 2	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
88	CB-0311-A	สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
89	CB-0318-A	วิทยาลัยเทคโนโลยีชลบุรี	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
90	CB-0319-A	วิทยาลัยเทคนิคสุทนต์	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์

ลำดับ	รหัสองค์กร	ชื่อองค์กร	สาขาวิชาชีพ
91	CB-0321-A	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก	สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย
92	CB-0322-A	วิทยาลัยเทคนิคแพร่	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
93	CB-0323-A	สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5	สาขาวิชาชีพหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ
94	CB-0327-A	สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
95	CB-0329-A	สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 3	สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย
96	CB-0331-A	สมาคมการศึกษาเอกชนนอกระบบ	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา
97	CB-0335-A	วิทยาลัยเทคนิคกำแพงเพชร	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
98	CB-0340-A	คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
99	CB-0347-A	สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)	สาขาวิชาชีพบริการอุตสาหกรรม
100	CB-0350-A	วิทยาลัยเทคโนโลยีพงษ์สวัสดิ์	สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย
101	CB-0351-A	บริษัท แม็คเวท จำกัด	สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ
102	CB-0352-A	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
103	CB-0353-A	สมาคมการศึกษาเอกชนนอกระบบ	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
104	CB-0356-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
105	CB-0358-A	ศูนย์นวัตกรรมการออกแบบและสื่อคอนเวอร์เจนซ์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมกราฟิก
106	CB-0361-A	วิทยาลัยเทคโนโลยีพงษ์สวัสดิ์	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
107	CB-0362-A	บริษัท ไคว่ฮู้อะมอเตอร์ จำกัด	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
108	CB-0367-A	ศูนย์สิ่งแวดล้อม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต	สาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย
109	CB-0370-A	บริษัท ทู คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
110	CB-0371-A	สมาคมเครือข่ายอุตสาหกรรมชุบโลหะไทย	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมผลิตเครื่องจักรกล และโลหะการ
111	CB-0372-A	วิทยาลัยอาชีวศึกษาสันติราษฎร์ ในพระอุปถัมภ์ฯ	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
112	CB-0373-A	คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
113	CB-0375-A	บริษัท รักษาความปลอดภัย คาลิเบอร์ จำกัด	สาขาวิชาชีพรักษาความปลอดภัย

ที่มา: ข้อมูลจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

2) กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

คณะที่ปรึกษาได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากข้อมูลผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ข้อมูล ณ วันที่ 5 กรกฎาคม 2567 ซึ่งมีผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ จำนวน 8,672 ราย จาก 31 สาขาวิชาชีพ โดยแนวคิดในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง จำแนกเป็น 3 ขั้นตอน คือ **ขั้นตอนที่ 1** คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ให้ครอบคลุมทุกสาขาวิชาชีพที่จัดให้มีการประเมิน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 **ขั้นตอนที่ 2** คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ตามสัดส่วน การให้บริการรายสาขาวิชาชีพ และ**ขั้นตอนที่ 3** คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ให้ครอบคลุมทั้งผู้ผ่านและไม่ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ แสดงดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 กลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ลำดับ	สาขาวิชาชีพ	จำนวนผู้เข้ารับการประเมินฯ (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน เป้าหมาย (500 ราย)
1	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล	1117	12.88	64
2	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์	658	7.59	38
3	สาขาวิชาชีพหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ	287	3.31	17
4	สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย	1865	21.51	108
5	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมปิโตรเลียมและปิโตรเคมี *	37	0.43	2
6	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร	261	3.01	15
7	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์	250	2.88	14
8	สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล	98	1.13	6
9	สาขาวิชาชีพบริการอุตสาหกรรม	221	2.55	13
10	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ	979	11.29	56
11	สาขาวิชาชีพรักษาความปลอดภัย	123	1.42	7
12	สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก	275	3.17	16
13	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา	101	1.16	6
14	สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม	1049	12.10	60
15	สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย	258	2.98	15
16	สาขาวิชาชีพการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม *	12	0.14	1
17	สาขาวิชาชีพธุรกิจภาพถ่าย *	9	0.10	1
18	สาขาวิชาชีพการบิน	91	1.05	5
19	สาขาวิชาชีพพลังงานและพลังงานทดแทน	173	1.99	10
20	สาขาวิชาชีพการเชื่อมอุตสาหกรรม	233	2.69	13
21	สาขาวิชาชีพสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม *	20	0.23	1

ลำดับ	สาขาวิชาชีพ	จำนวนผู้เข้ารับ การประเมินฯ (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน เป้าหมาย (500 ราย)
22	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมก่อสร้างและการผังเมือง	96	1.11	6
23	สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ *	27	0.31	2
24	สาขาวิชาชีพธุรกิจจัดประชุมและนิทรรศการ	58	0.67	3
25	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมบันเทิง *	2	0.02	0
26	สาขาวิชาชีพระบบขนส่งทางราง *	28	0.32	2
27	สาขาวิชาชีพอัญมณี เครื่องประดับ และโลหะมีค่า *	10	0.12	1
28	สาขาวิชาชีพการเดินเรือ	103	1.19	6
29	สาขาวิชาชีพธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว	69	0.80	4
30	สาขาวิชาชีพการกีฬา	159	1.83	9
31	สาขาวิชาชีพอนุรักษ์งานศิลปหัตถกรรมและงานพื้นบ้าน *	3	0.03	0
รวม		8,672	100.00	500

ที่มา: ข้อมูลจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) วิเคราะห์โดยคณะที่ปรึกษา

หมายเหตุ: * คณะที่ปรึกษาจะทำการสำรวจข้อมูลจากผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในสาขาวิชาชีพดังกล่าวมากกว่าจำนวนที่กำหนด

3) กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

คณะที่ปรึกษาได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากข้อมูลผู้ประกอบการ นายจ้าง สมาคม สมาพันธ์ หน่วยงานบริหาร สถาบันการศึกษา ชมรมต่างๆ และกลุ่มอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมทั้งตัวแทนคนในอาชีพที่ร่วมดำเนินการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพ และผู้ประกอบการที่นำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ โดยให้ความสำคัญกับความหลากหลายและครอบคลุมตามมาตรฐานอาชีพ แสดงดังตารางที่ 3.5 และตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.5 กลุ่มตัวอย่างตัวแทนคนในอาชีพ

ลำดับ	รายชื่อ	ตำแหน่ง/หน่วยงาน
1	ดร. เศรษฐา วีระธรรมานนท์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
2	นายคชาหัตต์ บุษปะเกศ	นายกสมาคมนักเขียนบทละครโทรทัศน์
3	คุณนันทวรรณ รุ่งวงศ์พาณิชย์	สมาคมนักเขียนบทละครโทรทัศน์
4	ผศ.ดร. ฆณาการ ภัณฑิพงษ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
5	นางสาววิมลฐกานต์ รัตนธีรวงศ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
6	ศ.ดร. ปรัชญนันท์ นิลสุข	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
7	ผศ.ดร. ชนิษฐา หินอ่อน	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
8	ผศ.ดร. รุ่งโรจน์ สงค์ประกอบ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการฯ และการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคม
จากการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ ปีงบประมาณ 2567

ลำดับ	รายชื่อ	ตำแหน่ง/หน่วยงาน
9		มูลนิธิพลังงานและพลังงานทดแทน
10	คุณธรรมฉัตร คงวิรัตน์	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)
11	ศ.ดร. บัญชา สมบูรณ์สุข	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
12	ผศ.ดร. กุสกาภา ภูบาลา	
13	นายเฉลิม จันทร์จุ่น	สมาคมโทรคมนาคมแห่งประเทศไทย
14	นายสุเทพ ชันชี่กรด	ผู้จัดการทั่วไปหน่วยธุรกิจโทรคมนาคม บริษัท แอโร กรุ๊ป (1992) จำกัด
15	นายวิชัย โอภาณกุล	สถาบันวิจัยเกษตรวิศวกรรม กรมวิชาการเกษตร
16	นายสิริชัย สารวิจิตร	สำนักวิจัยพัฒนาการอารักขาพืช กรมวิชาการเกษตร
17	นายเจนกิจ โชติโก	สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล
18	นายอัศวิน โรมประเสริฐ	ผู้เชี่ยวชาญการผลิตอากาศยานไร้คนขับ กรรมการผู้จัดการ บริษัท อีซี (2018) จำกัด
19	นางสาวภาวิตา ศุภธรรากุล	บริษัท เออาร์ไอที จำกัด
20	นางสาวนันทพร บัวชัยโย	บริษัท เออาร์ไอที จำกัด
21	นายดำรงพล ชนวรรณ	สมาคมอุตสาหกรรมดิจิทัลไทย
22	ผศ.ดร. ทวีศักดิ์ สมานชื่น	มหาวิทยาลัยมหิดล
23	นางสาวศิริพัทธ์ เสมิณคิด	สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)
24	ศ.นพ. พลพันธ์ บุญมาก	ประธานชมรมการสอนด้วยสถานการณ์จำลองทางการแพทย์ แห่งประเทศไทย
25	นางวัลลภี ตันติกาญจน์	นายกสมาคมสปาสมุย
26	นางศีลดา รังสิกรพุม	มูลนิธิเด็กก่อนในสลัม ในพระอุปถัมภ์สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์
27	ผศ.น.สพ.ดร. เฉลิมชาติ สมเกิด	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
28	น.สพ. ทวีโชค อังควาณิช	สถาบันคชบาลแห่งชาติ
29	ผศ.ดร. ธารรัตน์ แก้วกระจ่าง	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
30	นางจุฑารัตน์ พัฒนาร	ผู้อำนวยการฝ่ายประกันคุณภาพ บริษัท สยามแมคโคร จำกัด (มหาชน)
31	ผศ. กาญจนา เหล่าโชคชัยกุล	อาจารย์ประจำหลักสูตร ปริญญาตรี สาขาการจัดการมรดก วัฒนธรรมและอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
32	นายปัญญา นามแสงกลาง	ผู้บริหารกลุ่มงาน ศูนย์รับรองคุณวุฒิวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
33	นางสาวอนุชา อตมกุลศรี	ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
34	นางสาวอินทอร รักชาติ	ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการฯ และการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคม
จากการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ ปีงบประมาณ 2567

ลำดับ	รายชื่อ	ตำแหน่ง/หน่วยงาน
35	อาจารย์ ดร. ธนสร กิรัมย์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
36	นางสาวจารุณี พันธิ์ศิริ	หัวหน้าฝ่าย THAILAND HRCI สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย
37	ผศ.ดร. สถิตย์พงษ์ มั่นหล้า	วิทยาลัยดุสิตธานี
38	ว่าที่ร้อยตรี ดร. เกิดศิริ นกน้อย	รองคณบดีฝ่ายการบริหาร คณะศิลปกรรมศาสตร์ และวัฒนธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
39	นายณรงค์ฤทธิ์เดช คุณทวีเทพ	มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
40	นางสาวกนกพร พูลผล	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.)
41	นางสาวกุลจิรา บุญเรือง	อุทยานวิทยาศาสตร์ (มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี)
42	นางสาวพรนิภา ใจเมือง	บริษัท เจมัม (ไทยแลนด์) จำกัด
43	ผศ.ดร. มานนท์ สุขละมัย	อาจารย์สาขาวิศวกรรมเครื่องกล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
44	นายราชนัน จงใจ	บริษัท ปตท. น้ำมันและการค้าปลีก จำกัด (มหาชน)
45	นายวันนิเทศ พรหมพินิจ	หัวหน้าแผนกพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานธุรกิจยานยนต์ไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
46	นายไพบุลย์ ไตรตั้งวงษ์	นักบริหาร 7 ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกทดสอบอุปกรณ์ประหยัต์พลังงาน และอุปกรณ์ความปลอดภัย การไฟฟ้านครหลวง
47	นายถัถนันท์ กมลรุ่งวรกุล	วิศวกรไฟฟ้า 7 การไฟฟ้านครหลวง
48	นายองอาจ ขาวทอง	หัวหน้าแผนกช่างเทคนิคยานยนต์ไฟฟ้าและระบบขนส่งทางราง วิทยาลัยเทคโนโลยีฐานเทคโนโลยี
49	ผศ.ดร. ชนะ เยี่ยงกมลสิงห์	กรรมการ สมาคมยานยนต์ไฟฟ้า
50	ว่าที่ ร.ต.หญิง กำไร เกษะประกร	ผู้จัดการแผนกอาวุโส สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
51	นายภิญโญ เอกอรุชัยเทพ	ออราเคิล อินเฟอร์ บจก.
52	รศ.ดร. ชาญไชย ไทยเจียม	อาจารย์ประจำภาควิชาวิศวกรรมชีวการแพทย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และเลขาธิการสมาคมวิศวกรรมชีวการแพทย์ไทย
53	ผศ.ดร. จิตราภรณ์ พักโสภา	อาจารย์ประจำภาควิชาวิทยาศาสตร์ทางทะเล คณะประมง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
54	นายมนต์เฑียร วัชรกมล	ผู้เชี่ยวชาญสถาบันไทย-เยอรมัน

ที่มา: ข้อมูลจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

ตารางที่ 3.6 กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ

ลำดับ	รายชื่อ	ตำแหน่ง/หน่วยงาน
1	คุณชนิตา คธาวัชร	บริษัท เอสเค เอ็นดีที แอนด์ อินสเปกชัน จำกัด
2	คุณณัฐธิดา ธนะเนตร	บริษัท มิตรชัย สยาม คอมโพเนนท์ส จำกัด
3	คุณสุมาลี มูลตรีประถม	บริษัท โรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ จำกัด
4	คุณกิตติชัย วิชัยดิษฐ์	บริษัท ฟรินซ์เฟิล เฮลท์แคร์ จำกัด (โรงพยาบาลฟรินซ์)
5	คุณจิรชัย สารสิริรัตน์	บริษัท ปตท. น้ำมันและการค้าปลีก จำกัด (มหาชน) ฝ่ายธุรกิจบริการยานยนต์ (FIT Auto)
6	คุณดารุณี เสือพริก	โรงพยาบาลนวมเวช
7	คุณปัญญาพล เสือไว	บริษัท เคที เรสทัวรองท์ จำกัด
8	คุณสุภรณ์ สุประดิษฐ์	บริษัท มูฟมี ฮีโร่ จำกัด
9	คุณธนกฤต เกตุแก้ว	บริษัท สามมิตร โปรเทค โซลูชัน เซ็นเตอร์ จำกัด
10	คุณอรรถพล รังผึ้ง	บริษัท อมิตา เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด
11	คุณทิพย์สุรี ดาวบริบูรณ์	บริษัท ปานะโฮส จำกัด
12	คุณธีระพงษ์ สุนทรชัยนาคนาง	กลุ่มบริษัทเกษม
13	คุณกิตติภูมิ สุวรรณรัตน์	บริษัท เอสเอ็มซี พร็อพเพอร์ตี้ ซอฟต์แวร์ จำกัด
14	คุณณัฏฐ์ ศรีชมภู	บริษัท เอพี (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)
15	คุณดวงพร หุตะจุฑะ	บริษัท โมโนกรุ๊ป จำกัด (บริษัท พนาพรณ จำกัด)
16	คุณธัญรักษ์ ณ วังขนาย	กลุ่มน้ำตาลวังขนาย
17	ภญ. จุฬาทิพย์ ทิพสุตาวัลย์	บริษัท พานาซี เมดิคอล เซ็นเตอร์ จำกัด
18	คุณนรากร จินตกลสิกรรม	บริษัท ฟิกซ์ จำกัด

ที่มา: ข้อมูลจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

4) กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner)

ขณะที่ปรึกษาได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากข้อมูลเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) โดยให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่สอบที่มีการปฏิบัติหน้าที่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เป็นลำดับแรก ประกอบกับความหลากหลายและความครอบคลุมตามมาตรฐานอาชีพ แสดงดังตารางที่ 3.7

ตารางที่ 3.7 กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner)

ลำดับ	รายชื่อเจ้าหน้าที่สอบ	สาขาวิชาชีพ	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ
1	คุณมลิณภัท บัญคมมา	สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
2	คุณจิโรจน์ หริรักษาพิทักษ์		
3	คุณกมลวรรณ แซ่จ้อง		
4	คุณโสภณ แก้วมาก		

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการฯ และการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคม
จากการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ ปีงบประมาณ 2567

ลำดับ	รายชื่อเจ้าหน้าที่ที่สอบ	สาขาวิชาชีพ	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ
5	คุณสุเทพ เรืองปราชญ์	สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้าง สุขภาพร่างกาย	สมาคมโรงเรียนเสริมสวยและตัดเย็บเสื้อผ้า
6	คุณพันธุ์เทพ พงศ์กุลนันต์โชติ		
7	คุณเพ็ญศรี โชติรัตน์		
8	คุณพรชัย พิศาลสิษฐ์กุล		
9	คุณดวงดาว เมืองสมบัติ	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ	โรงเรียนอนันตรักษ์การบริบาล
10	คุณสุชนา จันทร์ชูกุลิน		
11	คุณชนาพร บุญญาทวี		
12	คุณกนกพร สุทธิกาญจน์	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ	บริษัท โรงพยาบาลศุภฤกษ์อุทอง จำกัด
13	คุณกฤตพล ศรีระชา	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล	บริษัท ดีพีซี กรุ๊ป จำกัด
14	คุณทรงพล หนูบ้านเกาะ		
15	คุณคมสรณ์ ภูทอง	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ
16	คุณสาวตรี จรัสศรี	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล	บริษัท เออาร์ไอที จำกัด
17	คุณกิตติชัย ศรีสุขนาม	สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก	สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
18	คุณวิสิทธิ์ ทองภูสวรรค์		
19	คุณอุเทน จำปาห้อย		
20	คุณชัยสิทธิ์ ศรีเพชร		
21	คุณนพรัตน์ บุญสิทธิ์	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
22	คุณสำราญ ชำโสม		
23	คุณปัญญา วงศ์ต่าย		
24	คุณอิงอร แสนทวีสุข	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร	สมาคมภาษาเพื่อการศึกษาอาชีพ และธุรกิจนำเที่ยว
25	คุณอารีรัตน์ มั่นสงฆ์กาญจน์		
26	คุณปิยพร ภูประเสริฐ		
27	คุณบุลพร สารสุทธิ	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ	โรงเรียน ณ สารบริหารไทยสปปายะ (สบทส)
28	คุณประยุทธ์ สารสุด		
29	คุณปวีศา เอ่งฉ้วน	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ	สมาคมการศึกษาเอกชนนอกระบบ
30	คุณนพพร น้อยวัฒนกุล	สาขาวิชาชีพหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ	วิทยาลัยเทคนิคสัททีบ
31	คุณไพโรจน์ ครองตน		
32	คุณทรงวุฒิ กาฝาก		
33	คุณรัฐพล โพธิ์ศรี		
34	คุณอนุชา บริบูรณ์ทรัพย์	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์	วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม
35	คุณเมธัส สังข์สรุป		
36	คุณทวิช สุขศิริ	สาขาวิชาชีพพลังงานและพลังงานทดแทน	ศูนย์รับรองสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐาน อาชีพ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
37	คุณเอนก ที่ปรึกษา		
38	คุณวารินทร์ คมวงศ์วิวัฒน์		

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการฯ และการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคม
จากการนำมาตราฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ ปีงบประมาณ 2567

ลำดับ	รายชื่อเจ้าหน้าที่สอบ	สาขาวิชาชีพ	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ
39	คุณสุทธิพงษ์ โสภา	สาขาวิชาชีพการเชื่อมอุตสาหกรรม	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
40	คุณณัฐนันท์ มูลสระคู		
41	คุณพลศักดิ์ เลิศหิรัญปัญญา		
42	คุณจันทร์จิรา พิชวงค์	สาขาวิชาชีพการบิน	วิทยาลัยการพัฒนาศึกษาและฝึกอบรม ด้านการบิน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
43	คุณกนกกาญจน์ ปานเปรม	สาขาวิชาชีพการบิน	มหาวิทยาลัยศรีปทุม (วิทยาลัยการท่องเที่ยว และการบริการ)
44	คุณกรวิทย์ กังวล	สาขาวิชาชีพการบิน	วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
45	คุณณภัทร เกวานนท์	สาขาวิชาชีพธุรกิจสิ่งทอหัตถ์	สมาคมนายหน้าสิ่งทอหัตถ์ไทย
46	คุณเทรซี มิเชล บรพพาเซอร์		
47	คุณศุทธดา มงคลมหาลาภ		
48	คุณพิชญ์สินี สุนันทวัฒน์	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา	สมาคมการศึกษาเอกชนนอกระบบ
49	คุณปวีศา บุญรอด		
50	คุณษมาพร คงมั่น		
51	คุณอภิสิทธิ์ คุ้มพาณิชย์	สาขาวิชาชีพรักษาความปลอดภัย	มูลนิธิ รปภ. ไทย
52	คุณศิริชัย ชัยพุด		
53	คุณวัฒนา คำสุข	สาขาวิชาชีพรักษาความปลอดภัย	บริษัท แอ็ดแวนซ์ เซ็คคิวริตี้ เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด
54	คุณสุทธิพงษ์ โสภา	สาขาวิชาชีพบริการอุตสาหกรรม	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
55	คุณโอภาส ว่องวงศ์รักษ์		
56	คุณณัฐนันท์ มูลสระคู		
57	คุณจรรยาศักดิ์ ฉวีศักดิ์	สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล	สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
58	คุณอนัญญา หอรัตนชัย	สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล	สมาคมการจัดการงานบุคคล แห่งประเทศไทย
59	คุณชัชฎา ศรีกิจวิไลกุล		
60	คุณสาธิต โกมลหทัย	สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย	มหาวิทยาลัยเซาธ์อีสต์บางกอก
61	คุณวาสนา ศรีบุญทอง		
62	คุณธนัญกรณ์ ใจผ่อง	สาขาวิชาชีพเทคโนโลยีชีวภาพ	สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
63	คุณพริมา พิริยางกูร		
64	คุณพิตินันท์ วสันตเสนานนท์	สาขาวิชาชีพระบบขนส่งทางราง	วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
65	คุณพงษ์ศักดิ์ รุนกระโทก		
66	คุณสุภาวดี มาสะและ	สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการทำความสะอาด	บริษัท โอวาท โปร แอนด์ ควิก จำกัด
67	คุณสุจิรา วิไล		

ที่มา: ข้อมูลจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

5) กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ (Assessor)

คณะที่ปรึกษาได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากข้อมูลผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ (Assessor) โดยให้ความสำคัญกับความหลากหลายและความครอบคลุมตามมาตรฐานอาชีพ แสดงดังตารางที่ 3.8

ตารางที่ 3.8 กลุ่มตัวอย่างผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ (Assessor)

ลำดับ	รายชื่อผู้ตรวจประเมิน	สาขาวิชาชีพ
1	นายสมรัก รุ่งวัลลาภา	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
2	ผศ. เขาวลิต อุปฐาก	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร
3	นายสมหมาย กรังพานิช	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
4	นายวัชรพงศ์ เมฆมั่ง	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร
5	นางสาวน้ำฝน อัสวเมชิน	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
6	นายอนันต์ ราชเดช	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
7	นางศิรินันท์ ตริมงคลทิพย์	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
8	นายศรัณย์ พินิจพระระ	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
9	ผศ.ดร. ศิริพงศ์ ลัมพาววัฒน์	สาขาวิชาชีพการเชื่อมอุตสาหกรรม
10	นายสงกรานต์ กลมสุข	สาขาวิชาชีพการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม
11	ดร. ชัยพร ทบแป	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
12	นางปราณี ปันราชอำไพ	สาขาวิชาชีพสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม
13	ดร. นพดล ประเสริฐสินเจริญ	สาขาวิชาชีพเทคโนโลยีชีวภาพ
14	รศ.ดร. อัจฉรา ประเสริฐสิน	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
15	นายชาญเฉลิม สิ้นธุเสน	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
16	นายนนทวัฒน์ สาระมาน	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
17	ดร. อุดมธิปก ไพรเกษตร	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
18	ดร. มนต์ศักดิ์ โช้เจริญธรรม	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
19	ดร. กฤตยชญ์ คำมิ่ง	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมเซรามิกและเครื่องเคลือบ
20	นายวัชชัย เสงเจริญ	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร
21	พ.อ. หญิงศิริพร พูนชัย	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
22	นายอิทธิวัตร โกบุตร	สาขาวิชาชีพพลังงานและพลังงานทดแทน
23	นายสิทธิชัย ชำนาญ	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
24	นายพิพัฒน์ชัย จันทรเรือง	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
25	นางอารี ชิวเกษมสุข	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
26	นางสาวกานต์สรี โสภา	สาขาวิชาชีพบริการทางการเงิน
27	นายเอกพล วิสุทธิกุล	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการฯ และการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคม
จากการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ ปีงบประมาณ 2567

ลำดับ	รายชื่อผู้ตรวจประเมิน	สาขาวิชาชีพ
28	นายอรรควิช จาริกจาริต	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา
29	ดร. จารุทัศน์ วงศ์ข้าหลวง	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
30	นางสาวนิภาพร ภูศิริวิวัฒน์	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
31	ผศ. เฉลิมขวัญ ครุบุญยงค์	สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย
32	นางสาวสุภารัตน์ ปันธนาทร	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
33	นายสัญญา คล่องในวัย	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
34	นายพงษ์ศิริ ปัญการณ	สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก
35	ดร. เขมณัฏฐ์ อำนวยวรชัย	สาขาวิชาชีพการบิน
36	นางสาวอัจฉรา ชื่นใจ	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา
37	นายไอศูรย์ เนียมสมบูรณ์	สาขาวิชาชีพธุรกิจโฆษณาประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน
38	นางกชพร ญัฐกฤตา	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา
39	นางสาวศุภธเนสร รอดประชา	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
40	จำอากาศตรี ธนเพชร วรวงษ์	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ

ที่มา: ข้อมูลจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

6) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม

คณะที่ปรึกษาได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากข้อมูลองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม โดยให้ความสำคัญกับความหลากหลายและครอบคลุมตามมาตรฐานอาชีพ แสดงดังตารางที่ 3.9

ตารางที่ 3.9 กลุ่มตัวอย่างองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม

ลำดับ	ประเภทองค์กร	ชื่อองค์กร	ผู้ประสานงานองค์กร
1	องค์การมหาชน	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)	นางสาวอาภรณ์ เด่นศิริอักษร
2	องค์การมหาชน	สำนักงานคณะกรรมการการรักษามันคง ปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ	พันตรีวิชัย บุรพาชลทิศน์
3	บริษัทจำกัด	บริษัท เออาร์ไอที จำกัด	นางสาวปัทมา ชูวิทย์
4	สถาบันการศึกษาของรัฐ	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต	รศ.ดร. ชญานิศ ลือวานิช
5	สมาคม	สมาคมตัวแทนออกของรับอนุญาตไทย	นายเกียรติภูมิ ชากักดี
6	สมาคม	สมาคมศูนย์กลางงานปราดจากเชื้อแห่งประเทศไทย	นางสาวนันทิภาลี สิริจินดาติรัชต์
7	โรงเรียนเอกชนนอกระบบ	โรงเรียนฐานพวงศักริรักษ์ สุขุมวิท	นางพจ สันติเวช
8	บริษัทจำกัด	บริษัท ไอซีดีแอล (ไทยแลนด์) จำกัด	นางสาวนันทพรธณ สุทธิธรรมพานิช
9	สถาบันการศึกษาของรัฐ	คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	นายเฉลิมพล เชียงหลง
10	โรงเรียนเอกชนนอกระบบ	โรงเรียนอินเตอร์แคร์บริรักษ์	นางสาวมณี เศษมา
11	บริษัทจำกัด	บริษัท เจมัม (ไทยแลนด์) จำกัด	นางสาวพรนิภา ใจเมือง

ลำดับ	ประเภทองค์กร	ชื่อองค์กร	ผู้ประสานงานองค์กร
12	องค์กรมหาชน	สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	นางพิมพ์พิชฌา วงศ์ตระกูลกิจ
13	สถาบันการศึกษาของเอกชน	มหาวิทยาลัยศรีปทุม	ดร. ชัยพล ผู้พัฒน์
14	สถาบันการศึกษาของรัฐ	คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	ผศ.ดร. ทวีศักดิ์ สมานชื่น นางสาวอภิญญา ชูชาติ
15	องค์กรมหาชน	บริษัท บางกอกแนชั่น เซ็นเตอร์ จำกัด	น.ส. รสรี ชันจวน น.ส. วรวิทย์ ประภาสวัต

ที่มา: ข้อมูลจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ประกอบด้วย การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสอบถาม โดยแบบสอบถาม (Questionnaire) จะถูกสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจ ทั้งนี้ ข้อคำถามในแบบสอบถามจะเป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) แบบวิธีมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท (Summary Rating Method: the Likert Scale) โดยการให้น้ำหนักคะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ

ระดับคะแนน	หมายถึง
1	น้อยที่สุด
2	น้อย
3	ปานกลาง
4	มาก
5	มากที่สุด

$$\begin{aligned}
 \text{โดยความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ระดับคะแนนที่มีค่าสูงสุด} - \text{ระดับคะแนนที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จะได้เกณฑ์การประเมินผลดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความคิดเห็นเชิงบวกน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	มีความคิดเห็นเชิงบวกน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความคิดเห็นเชิงบวกปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความคิดเห็นเชิงบวกมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นเชิงบวกมากที่สุด

อนึ่ง หากพิจารณาในมิติการคำนวณค่าร้อยละ จะสามารถกำหนดช่วงการประเมินผลได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	20.00 – 36.19	หมายถึง	มีความคิดเห็นเชิงบวกน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	36.20 – 52.19	หมายถึง	มีความคิดเห็นเชิงบวกน้อย
คะแนนเฉลี่ย	52.20 – 68.19	หมายถึง	มีความคิดเห็นเชิงบวกปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	68.20 – 84.19	หมายถึง	มีความคิดเห็นเชิงบวกมาก
คะแนนเฉลี่ย	84.20 – 100.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นเชิงบวกมากที่สุด

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. จำแนกตามกลุ่มเป้าหมายเป็น 6 ชุด
ประเภท ได้แก่

- 1) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (แบบสอบถามชุด A1)
- 2) กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ (แบบสอบถามชุด B1)
- 3) กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ (แบบสอบถามชุด C1)
- 4) กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ (แบบสอบถามชุด D1)
- 5) กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ (แบบสอบถามชุด E1)
- 6) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม (แบบสอบถามชุด F1)

โดยมีประเด็นการสำรวจทั้งหมด 6 ส่วน ดังนี้ (ตารางที่ 3.10)

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทขององค์กร ตำแหน่งและอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม สาขาวิชาชีพที่ให้การรับรองฯ หรือขอเข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ เป็นต้น

ส่วนที่ 2 : การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ จะเป็นการสอบถามถึงการรับรู้และช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ สคช. และข้อมูลข่าวสารที่ต้องการรับทราบเพิ่มเติม

ส่วนที่ 3 : การวัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. จะเป็นการประเมินผลในรูปแบบ CIPP ประกอบด้วย ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ (Context) ปัจจัยนำเข้า (Input) ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ ด้านระบบออนไลน์ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก กระบวนการดำเนินงาน (Process) และผลผลิต (Product) รวมถึงคุณภาพการให้บริการตามบริบทที่เกี่ยวข้องของกลุ่มเป้าหมาย

ส่วนที่ 4 : ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. จะเป็นการสอบถามถึงระดับการให้บริการของ สคช. เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 5 : การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ประกอบด้วย จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคต่อการดำเนินงานของ สคช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ส่วนที่ 6 : ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ จะเป็นการสะท้อนปัญหาอุปสรรคหรือความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน พร้อมแนวทางการแก้ไขหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อการดำเนินงานในภาพรวม

ตารางที่ 3.10 รายละเอียดแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

ประเด็น	กลุ่มเป้าหมาย					
	องค์กร ที่มีหน้าที่ รับรองฯ (ชุด A1)	ผู้เข้ารับ การประเมินฯ ปี 2567 (ชุด B1)	ตัวแทน คนในอาชีพ * (ชุด C1)	เจ้าหน้าที่สอบ (ชุด D1)	ผู้ตรวจประเมิน และผู้เชี่ยวชาญ ในอาชีพ (ชุด E1)	องค์กรที่มีหน้าที่ ให้บริการ ฝึกอบรม (ชุด F1)
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ส่วนที่ 3 การวัดความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ สคช.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
➤ ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง สคช.	✓	-	✓	✓	✓	-
➤ ปัจจัยนำเข้า - ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ - ความพึงพอใจต่อการใช้งาน ระบบ e-service - ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	✓	✓	✓	✓	✓	✓
➤ กระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการและผลผลิต - ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ - ความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการ - ความพึงพอใจต่องานบริการ ในภาพรวม	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ส่วนที่ 4 ความคาดหวังต่อการ ดำเนินงานของ สคช.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะต่อการ ให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ: * หมายถึง ผู้ประกอบการ นายจ้าง สมาคม สมาพันธ์ หน่วยฝึกอบรม สถาบันการศึกษา ชมรมต่างๆ และกลุ่มอื่นๆ
ที่เกี่ยวข้อง

อนึ่ง หลังจากสร้างแบบสอบถามแล้วเสร็จ คณะที่ปรึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลอง (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 ราย เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability of the Test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Alpha Cronbach Coefficient) ซึ่งค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของคำถาม โดยพิจารณาจากเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช แสดงดังตารางที่ 3.11

ตารางที่ 3.11 เกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช

ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α)	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
≥ 0.90	ดีมาก
≥ 0.80	ดี
≥ 0.70	พอใช้
≥ 0.60	ค่อนข้างพอใช้
≥ 0.50	ต่ำ
≤ 0.50	ไม่สามารถรับได้

ทั้งนี้ ผลการทดลองแบบสอบถามจำแนกเป็น แบบสอบถามชุด A1 (กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ) มีค่าระดับความเชื่อมั่นฯ ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.93 แบบสอบถามชุด B1 (กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) มีค่าระดับความเชื่อมั่นฯ ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.94 แบบสอบถามชุด C1 (กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ) มีค่าระดับความเชื่อมั่นฯ ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.92 แบบสอบถามชุด D1 (กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ) มีค่าระดับความเชื่อมั่นฯ ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.93 แบบสอบถามชุด E1 (กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ) มีค่าระดับความเชื่อมั่นฯ ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.92 และแบบสอบถามชุด F1 (กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม) มีค่าระดับความเชื่อมั่นฯ ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.81 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้ดังกล่าวแสดงว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงในระดับดี-ดีมาก มีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างได้จริงในทุกชุดแบบสอบถาม แสดงดังตารางที่ 3.12

ตารางที่ 3.12 ผลการทดสอบแบบสอบถามโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Alpha Cronbach Coefficient)

ชุดแบบสอบถาม	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α)	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
แบบสอบถามชุด A1: กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	0.93 (≥ 0.90)	ดีมาก
แบบสอบถามชุด B1: กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	0.94 (≥ 0.90)	ดีมาก
แบบสอบถามชุด C1: กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	0.92 (≥ 0.90)	ดีมาก
แบบสอบถามชุด D1: กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	0.93 (≥ 0.90)	ดีมาก

ชุดแบบสอบถาม	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α)	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
แบบสอบถามชุด E1: กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ	0.92 (≥ 0.90)	ดีมาก
แบบสอบถามชุด F1: กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม	0.81 (≥ 0.80)	ดี

ที่มา: จากการวิเคราะห์ของที่ปรึกษา

นอกจากนี้ แบบสัมภาษณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการฯ และการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ ปีงบประมาณ 2567 จะดำเนินการในกลุ่มเป้าหมาย 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ 2) กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ 3) กลุ่มผู้ประกอบการ และ 4) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ฝึกอบรม แสดงรายละเอียดดังนี้

ประเด็นที่ 1 : ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานหรือพัฒนาการในการดำเนินงานของ สคช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ครอบคลุมทั้งประเด็นด้านเจ้าหน้าที่และการประสานงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ (สื่อประชาสัมพันธ์และช่องทางการติดต่อสื่อสาร) ด้านระบบออนไลน์ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงาน และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นที่ 2 : ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานของ สคช. ครอบคลุมทั้งประเด็นด้านมาตรฐานอาชีพและเครื่องมือในการประเมิน ด้านการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ ด้านองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และกระบวนการการประเมินสมรรถนะฯ ด้านผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ ด้านการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส ด้านนโยบายและวิธีการปฏิบัติงาน และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ รวมถึงความต้องการให้มีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานของ สคช.

ประเด็นที่ 3 : การสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ หรือรับผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ จาก สคช. เข้าทำงาน พร้อมแสดงประโยชน์ที่ได้รับจากการมีบุคลากรที่ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ อยู่ในสถานประกอบการหรือหน่วยงาน

ประเด็นที่ 4 : การกำหนดนโยบายในการพิจารณาค่าตอบแทน/สิทธิประโยชน์ต่อผู้ที่ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ จาก สคช. เพื่อนำไปสู่การประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์

ประเด็นที่ 5 : ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ สคช.

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ประกอบด้วย การใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ดังนี้

1) การใช้แบบสอบถาม ดำเนินการตามที่ระบุในหัวข้อที่ 1.3 ขอบเขตของการดำเนินงาน ในกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

2) การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกรายบุคคลหรือการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ดำเนินการตามที่ระบุในหัวข้อที่ 1.3 ขอบเขตของการดำเนินงานในกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. โดยมีรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูล ดังนี้

2.1) การสัมภาษณ์แบบ face-to-face

2.2) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

2.3) การสัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์

อนึ่ง การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกรายบุคคลหรือการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ดำเนินการครอบคลุมในทุกสาขาวิชาชีพและทุกภูมิภาคทั่วประเทศ

3.3.2 การรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ

การรวบรวมข้อมูลกลุ่มเป้าหมายในสาขาวิชาชีพต่างๆ ครอบคลุมทุกภูมิภาคทั่วประเทศ ประกอบด้วย กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ (Assessor) และกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม

3.4 เทคนิคการออกแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

3.4.1 เทคนิคการออกแบบสอบถาม มีดังนี้

1) การวางแผนสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุมถึงสิ่งที่ต้องการทราบอย่างครบถ้วน และตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ ในการสร้างคำถามแต่ละคำถามต้องตระหนักว่าคำถามเหล่านี้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อเท็จจริง จึงต้องให้มีประสิทธิภาพ ทุกคำถามต้องมีจุดมุ่งหมายว่า “ถามแล้วจะได้อะไร” ทุกคำถามต้องมีเหตุผล

2) การกำหนดลักษณะของคำถาม โดยชนิดของคำถาม ประกอบด้วย (1) ชนิดกำหนดคำตอบ 2 คำตอบ (2) ชนิดกำหนดคำตอบมากกว่า 2 คำตอบ ชนิดไม่มี Scale และมี Scale และ (3) ชนิดปลายเปิด

3) การสร้างแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยหลักการสำคัญ ได้แก่

- 3.1) แบบสอบถามที่สะดวกต่อการตอบ
- 3.2) แบบสอบถามที่ใช้ความสามารถของผู้ตอบน้อยที่สุด ซึ่งหมายถึงการกำหนดคำตอบไว้เป็นที่เรียบร้อย
- 3.3) แบบสอบถามที่ใช้ถ้อยคำชัดเจน แจ่มแจ้ง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
- 3.4) แบบสอบถามที่สนใจให้ผู้ตอบตอบ และใช้เวลาในการตอบไม่มากจนเกินไป

3.4.2 เทคนิคการออกแบบสัมภาษณ์ มีดังนี้

1) การวางแผนสร้างแบบสัมภาษณ์ ซึ่งจำแนกเป็น 2 แบบ คือ 1) Structured Interview คือ การสัมภาษณ์ที่มีการเขียนคำถามไว้เรียบร้อยแล้ว ซึ่งมีทั้งคำถามปิดและเปิด และ 2) Non-Structured Interview คือ การสัมภาษณ์ที่ไม่มีข้อกำหนด แต่ขึ้นกับผู้สัมภาษณ์ว่าจะสอบถามเรื่องอะไร ซึ่งในทางปฏิบัติสามารถใช้ทั้ง 2 แบบร่วมกัน

2) การวางแผนในการสัมภาษณ์ผ่านการจัดทำรายชื่อผู้ที่จะไปสัมภาษณ์ การทำหนังสือติดต่อไปยังหน่วยงานที่จะไปสัมภาษณ์ และการนัดหมายผู้ที่จะถูกสัมภาษณ์

3.5 การควบคุมคุณภาพการจัดเก็บข้อมูล

ขณะที่ปริญญาดำเนินการนำแบบสอบถามที่ได้รับคำตอบมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ โดยมีขั้นตอนของการควบคุมคุณภาพ ดังนี้

- 1) การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ขณะที่ปริญญารวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
- 2) การลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า
- 3) การประมวลผลข้อมูล (Data Processing) โดยนำข้อมูลที่ได้ลงรหัสแล้วมาทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการนำแบบสอบถามที่ได้ไปประมวลผล ขณะที่ปริญญาดำเนินการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งเป็นการรายงานข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม แจกแจงข้อมูลและค่าที่ได้เป็นค่าร้อยละ (Percentage) โดยข้อคำถามที่เป็นแบบสอบถามแสดงระดับความคิดเห็นแบบ Likert's Scale และรายงานข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย (Mean)

ทั้งนี้ คณะที่ปรึกษาได้นำเสนอกรอบแนวทางการดำเนินงานและเครื่องมือในการสำรวจเพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ในการประชุม 2 ครั้ง ดังนี้

ครั้งที่ 1 : การประชุมคณะกรรมการกลั่นกรองนโยบายและแผนการดำเนินการ เมื่อวันศุกร์ที่ 14 มิถุนายน 2567 โดยมีนางศิริพรรณ ชุมชุม เป็นประธานอนุกรรมการ

ครั้งที่ 2 : การประชุมกรรมการสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) เมื่อวันพฤหัสบดีที่ 20 มิถุนายน 2567 โดยมีนายนคร ศิลปอาชา ประธานกรรมการสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) เป็นประธาน

อีกทั้งยังได้นำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุง พร้อมกับผลการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ ปีงบประมาณ 2567 ในการประชุม 2 ครั้ง ดังนี้

ครั้งที่ 1 : การประชุมคณะกรรมการกลั่นกรองนโยบายและแผนการดำเนินการ เมื่อวันศุกร์ที่ 11 ตุลาคม 2567 โดยมีนางศิริพรรณ ชุมชุม เป็นประธานอนุกรรมการ

ครั้งที่ 2 : การประชุมกรรมการสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) เมื่อวันพฤหัสบดีที่ 24 ตุลาคม 2567 โดยมีนายนคร ศิลปอาชา ประธานกรรมการสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) เป็นประธาน

บทที่ 4

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

การดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการฯ และการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการนำมาตราฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ ปีงบประมาณ 2567 ภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) หรือ สคช. ดำเนินการผ่านเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ 2 ประเภท คือ แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม สามารถจำแนกการรายงานผลการสำรวจข้อมูลเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย 1) ผลการดำเนินงานการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ และ 2) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ 2567 แสดงดังนี้

4.1 ผลการดำเนินงานการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ

การสำรวจข้อมูลปฐมภูมิดำเนินการผ่านเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ 2 ประเภท คือ 1) แบบสัมภาษณ์ และ 2) แบบสอบถาม โดยผ่านการดำเนินงานดังนี้

1) แบบสัมภาษณ์

การสำรวจข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ ดำเนินการผ่าน 2 ช่องทาง ขึ้นอยู่กับความสะดวกและความพร้อมของผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ 1) ช่องทางออนไลน์ ผ่าน ZOOM Meeting โดยการประสานงานเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์ข้อมูล ตามกำหนดวันและเวลาที่ผู้ให้สัมภาษณ์สะดวก และ 2) ช่องทางโทรศัพท์ โดยการประสานงานเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์ข้อมูลทางโทรศัพท์ตามข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ของกลุ่มเป้าหมายที่ได้จากระบบฐานข้อมูลของ สคช.

2) แบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ดำเนินการผ่าน 2 ช่องทาง ขึ้นอยู่กับความสะดวกและความพร้อมของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ 1) ช่องทางออนไลน์ โดยการจัดทำแบบสำรวจออนไลน์ อ้างอิงจากแบบสอบถามที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการของ สคช. ซึ่งมีทั้งหมด 6 ชุดประเภท และดำเนินการประสานงานเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการนำส่งแบบสำรวจออนไลน์ตามที่อยู่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ของกลุ่มเป้าหมาย ตามข้อมูลที่อยู่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้จากระบบฐานข้อมูลของ สคช. และ 2) ช่องทางไปรษณีย์ โดยการจัดส่งแบบสำรวจตามที่อยู่ของกลุ่มเป้าหมายที่ไม่สะดวกในการให้ข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์

ทั้งนี้ การสำรวจข้อมูลปฐมภูมิดำเนินการผ่านการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคลรวมทั้งสิ้น 35 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของจำนวนเป้าหมายการสำรวจ และดำเนินการผ่านการสอบถามรวมทั้งสิ้น 695 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 104.51 ของจำนวนเป้าหมายการสำรวจ โดยภาพรวมผลการดำเนินงานการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ แสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ภาพรวมผลการดำเนินงานการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ

รายละเอียด	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (ชุด A1)	ผู้เข้ารับการประเมินฯ (ชุด B1)	ตัวแทนคนในอาชีพ * (ชุด C1)	เจ้าหน้าที่สอบ (ชุด D1)	ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ (ชุด E1)	องค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม (ชุด F1)
เป้าหมายสำรวจวิธีสัมภาษณ์ (ราย)	10	15	10	-	-	-
ผลการดำเนินงาน	10	15	10	-	-	-
ร้อยละ	100.00	100.00	100.00	-	-	-
เป้าหมายสำรวจวิธีสอบถาม (ราย)	40	500	40	50	30	5
ผลการดำเนินงาน	54	515	40	50	30	6
ร้อยละ	135.00	103.00	100.00	100.00	100.00	120.00
รวม (ราย)	50	515	50	50	30	5
ผลการดำเนินงาน	64	530	50	50	30	6
ร้อยละ	128.00	102.91	100.00	100.00	100.00	120.00

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: * ตัวแทนคนในอาชีพ ประกอบด้วย ผู้ประกอบการ นายจ้าง สมาคม สมาพันธ์ หน่วยฝึกอบรม สถาบันการศึกษา ชมรมต่างๆ และกลุ่มอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ 2567

กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. กำหนดประเด็นการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service และความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม โดยผลการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 6 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ครอบคลุมองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2566 และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยใช้แบบสอบถามชุด A1 2) กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยใช้แบบสอบถามชุด B1 3) กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ ได้แก่ ผู้ประกอบการ นายจ้าง สมาคม สมาพันธ์ หน่วยฝึกอบรม สถาบันการศึกษา ชมรมต่างๆ และกลุ่มอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้แบบสอบถามชุด C1 4) กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) โดยใช้แบบสอบถามชุด D1 5) กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ (Assessor) โดยใช้แบบสอบถามชุด E1 และ 6) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม โดยใช้แบบสอบถามชุด F1 แสดงรายละเอียดดังนี้

4.2.1 ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ 2567

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ 2567 ในภาพรวมพบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.21 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 84.23 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.26 คะแนน หรือร้อยละ 85.25) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (4.25 คะแนน หรือร้อยละ 85.06) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม (4.22 คะแนน หรือร้อยละ 84.36) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (4.21 คะแนน หรือร้อยละ 84.21) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (4.18 คะแนน หรือร้อยละ 83.68) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.14 คะแนน หรือร้อยละ 82.80)

อนึ่ง หากพิจารณาตามกลุ่มเป้าหมายพบว่า กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. สูงที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.24 คะแนน หรือร้อยละ 84.87) รองลงมา คือ กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (4.23 คะแนน หรือร้อยละ 84.57) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ (4.16 คะแนน หรือร้อยละ 83.27) กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ (4.11 คะแนน หรือร้อยละ 82.13) ในขณะที่กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.03 คะแนน หรือร้อยละ 80.50) แสดงดังตารางที่ 4.2 และภาพที่ 4.1

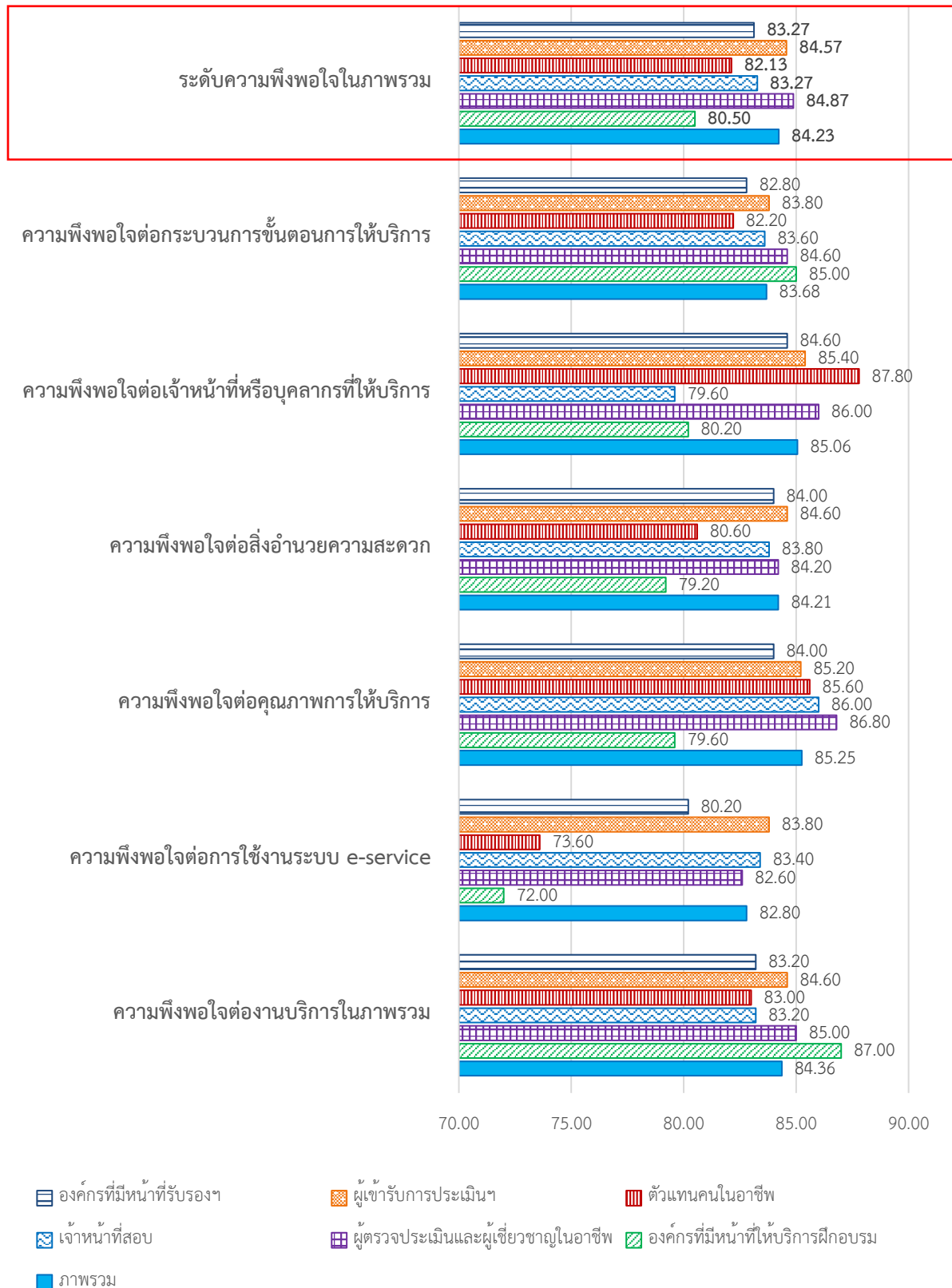
ตารางที่ 4.2 ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สศช. ปีงบประมาณ 2567

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่ รับรองฯ		ผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2567		ตัวแทนคนในอาชีพ *		เจ้าหน้าที่สอบ		ผู้ตรวจประเมิน และผู้เชี่ยวชาญ ในอาชีพ		กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ ให้บริการฝึกอบรม		ภาพรวม	
	คะแนน เฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความ พึงพอใจ	คะแนน เฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความ พึงพอใจ	คะแนน เฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความ พึงพอใจ	คะแนน เฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความ พึงพอใจ	คะแนน เฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความ พึงพอใจ	คะแนน เฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความ พึงพอใจ	คะแนน เฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความ พึงพอใจ
ระดับความพึงพอใจ ในภาพรวม	4.16 (83.27)	มาก	4.23 (84.57)	มากที่สุด	4.11 (82.13)	มาก	4.16 (83.27)	มาก	4.24 (84.87)	มากที่สุด	4.03 (80.50)	มาก	4.21 (84.23)	มากที่สุด
1) กระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	4.14 (82.80)	มาก	4.19 (83.80)	มาก	4.11 (82.20)	มาก	4.18 (83.60)	มาก	4.23 (84.60)	มากที่สุด	4.25 (85.00)	มากที่สุด	4.18 (83.68)	มาก
2) เจ้าหน้าที่หรือ บุคลากรที่ให้บริการ	4.23 (84.60)	มากที่สุด	4.27 (85.40)	มากที่สุด	4.39 (87.80)	มากที่สุด	3.98 (79.60)	มาก	4.30 (86.00)	มากที่สุด	4.01 (80.20)	มาก	4.25 (85.06)	มากที่สุด
3) สิ่งอำนวยความสะดวก	4.20 (84.00)	มาก	4.23 (84.60)	มากที่สุด	4.03 (80.60)	มาก	4.19 (83.80)	มาก	4.21 (84.20)	มากที่สุด	3.96 (79.20)	มาก	4.21 (84.21)	มากที่สุด
4) คุณภาพการให้บริการ	4.20 (84.00)	มาก	4.26 (85.20)	มากที่สุด	4.28 (85.60)	มากที่สุด	4.30 (86.00)	มากที่สุด	4.34 (86.80)	มากที่สุด	3.98 (79.60)	มาก	4.26 (85.25)	มากที่สุด
5) การใช้งานระบบ e-service	4.01 (80.20)	มาก	4.19 (83.80)	มาก	3.68 (73.60)	มาก	4.17 (83.40)	มาก	4.13 (82.60)	มาก	3.60 (72.00)	มาก	4.14 (82.80)	มาก
6) งานบริการในภาพรวม	4.16 (83.20)	มาก	4.23 (84.60)	มากที่สุด	4.15 (83.00)	มาก	4.16 (83.20)	มาก	4.25 (85.00)	มากที่สุด	4.35 (87.00)	มากที่สุด	4.22 (84.36)	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: * ตัวแทนคนในอาชีพ ประกอบด้วย ผู้ประกอบการ นายจ้าง สมาคม สมาพันธ์ หน่วยฝึกอบรม สถาบันการศึกษา ชมรมต่างๆ และกลุ่มอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ภาพที่ 4.1 ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ 2567



ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.2 กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ 2567 ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ครอบคลุมทั้งองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2566 และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ จำนวนอย่างน้อย 50 องค์กร จำแนกเป็นการสำรวจข้อมูลโดยวิธีสัมภาษณ์ จำนวนอย่างน้อย 10 องค์กร และวิธีสอบถาม จำนวนอย่างน้อย 40 องค์กร ทั้งนี้ การสำรวจข้อมูลปฐมภูมิจากกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ สามารถดำเนินการสำรวจผ่านการสัมภาษณ์ รวมทั้งสิ้น 10 องค์กร หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของจำนวนเป้าหมายการสำรวจ (รายละเอียดดังภาคผนวก ค) และดำเนินการสำรวจผ่านการสอบถาม รวมทั้งสิ้น 54 องค์กร หรือคิดเป็นร้อยละ 135.00 ของจำนวนเป้าหมายการสำรวจ แสดงผลการสำรวจได้ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจข้อมูลกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จำนวนรวมทั้งสิ้น 54 องค์กร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นสถานศึกษาของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 27.78 รองลงมา คือ สถานศึกษาของเอกชน (ร้อยละ 24.07) และบริษัทจำกัด/บริษัทมหาชน (ร้อยละ 20.37) โดยส่วนใหญ่เป็นผู้ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 42.59 รองลงมา คือ อื่นๆ (เจ้าหน้าที่และพนักงาน) (ร้อยละ 27.78) และเจ้าของ/ผู้บริหาร และผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ (ร้อยละ 14.81) แสดงดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	54	100.00
ประเภทขององค์กร		
สถานศึกษาของรัฐ	15	27.78
สถานศึกษาของเอกชน	13	24.07
บริษัทจำกัด/บริษัทมหาชน	11	20.37
มูลนิธิ/สมาคม	6	11.11
หน่วยงานราชการ	4	7.41
รัฐวิสาหกิจ	2	3.70
องค์การมหาชน	3	5.56
ตำแหน่ง		
เจ้าของ/ผู้บริหาร	8	14.81
ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ	8	14.81
ผู้ประสานงาน	23	42.59
อื่นๆ (เจ้าหน้าที่และพนักงาน)	15	27.78

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ การสำรวจข้อมูลครอบคลุมองค์กรที่ให้การรับรองฯ จำนวน 20 สาขาวิชาชีพ โดยเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ในสาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ (ร้อยละ 16.67) รองลงมา คือ สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา และสาขาวิชาชีพพลังงานและพลังงานทดแทน (ร้อยละ 9.26) และสาขาวิชาชีพธุรกิจภาพถ่าย (ร้อยละ 7.41) โดยส่วนใหญ่เป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ดำเนินงานร่วมกับ สคช. มากกว่า 1 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 90.74) แสดงดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 สาขาวิชาชีพที่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ให้การรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพ	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	54	100.00
สาขาวิชาชีพที่องค์กรให้การรับรองฯ		
สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมก่อสร้างและการผังเมือง	2	3.70
สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย	3	5.56
สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์	2	3.70
สาขาวิชาชีพรักษาความปลอดภัย	2	3.70
สาขาวิชาชีพธุรกิจภาพถ่าย	4	7.41
สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก	2	3.70
สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย	5	9.26
สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร	1	1.85
สาขาวิชาชีพการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม	3	5.56
สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา	5	9.26
สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ	9	16.67
สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล	1	1.85
สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์	2	3.70
สาขาวิชาชีพพลังงานและพลังงานทดแทน	5	9.26
สาขาวิชาชีพการเชื่อมอุตสาหกรรม	1	1.85
สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล	2	3.70
สาขาวิชาชีพบริการอุตสาหกรรม	2	3.70
สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมการผลิตแม่พิมพ์	1	1.85
สาขาวิชาชีพหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ	1	1.85
สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม	1	1.85

สาขาวิชาชีพ	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
สถานะการเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		
องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ดำเนินงานร่วมกับ สคช. มากกว่า 1 ปีขึ้นไป	49	90.74
องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนครั้งแรก ในปี พ.ศ. 2567	5	9.26

ที่มา: จากการสำรวจ

2) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

ภาพรวมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ สคช. พบว่า องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ สคช. (ร้อยละ 63.41) เมื่อจำแนกตามช่องทางการรับรู้ ประกอบด้วย **ช่องทางภายในของ สคช.** พบว่า องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์ของ สคช. เป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 12.89) รองลงมา คือ งานสัมมนา/นิทรรศการที่จัดโดย สคช. (ร้อยละ 10.94) และเจ้าหน้าที่ สคช. (ร้อยละ 10.55) และ**ช่องทางภายนอกของ สคช.** พบว่า องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อออนไลน์เป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 19.53) รองลงมา คือ การบอกกล่าวของบุคคล (ร้อยละ 12.89) และโทรทัศน์ (ร้อยละ 3.91) แสดงดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์จาก สคช. ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	ร้อยละ
การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สคช. ในปี พ.ศ. 2567	
ไม่เคยรับรู้	36.59
รับรู้	63.41
ช่องทางภายในของ สคช.	
เจ้าหน้าที่ สคช.	10.55
เว็บไซต์ของ สคช.	12.89
อีเมล	7.03
จดหมาย	2.34
Facebook ของ สคช.	8.20
Line Official ของ สคช.	3.91
YouTube ของ สคช.	1.56
เอกสารเผยแพร่ของ สคช.	4.30
งานสัมมนา/นิทรรศการที่จัดโดย สคช.	10.94

ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	ร้อยละ
ช่องทางภายนอกของ สคช.	
โทรทัศน์	3.91
วิทยุ	1.17
หนังสือพิมพ์	0.78
สื่อออนไลน์	19.53
การบอกกล่าวของบุคคล	12.89
รวม	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสารพบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.05 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นย่อยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด (4.11 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพ (4.08 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านช่องทางแสดงความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียนมีความหลากหลาย ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด (3.95 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสารของ สคช. ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.05	81.00	มาก
1. สื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย	4.06	81.20	มาก
2. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ	4.11	82.20	มาก
3. ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลาย และมีประสิทธิภาพ	4.08	81.60	มาก
4. ช่องทางแสดงความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียน มีความหลากหลาย	3.95	79.00	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

สำหรับข้อมูลข่าวสารที่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ต้องการรับทราบเพิ่มเติม ประกอบด้วย ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ เช่น การเปลี่ยนแปลงระเบียบ/ประกาศ กระบวนการเบิกจ่าย โดยผ่านการแจ้งอย่างเป็นทางการ รวมถึงโครงการสนับสนุนของ สคช. ความร่วมมือ และกิจกรรมต่างๆ ที่ดำเนินงานร่วมกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และข่าวสารความคืบหน้าในการดำเนินงาน ด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. จำแนกเป็น 6 ประเด็น ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ 5) ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service และ 6) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ 2567 ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.16 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 83.13 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.23 คะแนน) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและคุณภาพการให้บริการ (4.20 คะแนน) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม (4.16 คะแนน) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (4.14 คะแนน) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.01 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ 2567 ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.16	83.27	มาก
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.14	82.80	มาก
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.23	84.60	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.20	84.00	มาก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.20	84.00	มาก
5. ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	4.01	80.20	มาก
6. ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.16	83.20	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ สามารถแสดงผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จำแนกรายประเด็นได้ดังนี้

3.1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.14 คะแนน) โดยขั้นตอนการสนับสนุนเพื่อเตรียมความพร้อมขององค์กรฯ ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.22 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านการสนับสนุนด้านต่างๆ จาก สคช. เช่น การประชาสัมพันธ์องค์กรฯ การให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ขององค์กรฯ การสอนใช้งานฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ (ICT) เป็นต้น ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.22 คะแนน) รองลงมา คือ ขั้นตอนการตรวจประเมินความพร้อมขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (4.18 คะแนน) โดยประเด็นด้านการลงพื้นที่ตรวจประเมินของคณะผู้ตรวจประเมิน และการตรวจประเมินในรูปแบบออนไลน์ ผ่าน Google Meet หรือ ZOOM Meeting ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.21 คะแนน) และประเด็นด้านการประสานงานก่อนลงพื้นที่และการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการประเมิน ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.14 คะแนน)

ในขณะที่ขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินสนับสนุน ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.04 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการแจ้งผลการพิจารณาการได้รับเงินสนับสนุน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.09 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการเบิกจ่ายเงินสนับสนุน ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.99 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.14	82.80	มาก
1. การประชาสัมพันธ์และการชี้แจงข้อมูล	4.13	82.60	มาก
1.1 ภาพรวมการประชาสัมพันธ์ของ สคช.	4.12	82.40	มาก
1.2 การชี้แจงข้อมูลการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ	4.14	82.80	มาก
2. การสมัครเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4.13	82.60	มาก
• กรณียื่นเอกสารผ่านเจ้าหน้าที่ สคช.	4.15	83.00	มาก
2.1 ขั้นตอนการรับสมัคร	4.11	82.20	มาก
2.2 การตรวจสอบเอกสาร	4.19	83.80	มาก

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
• <u>กรณียื่นเอกสารผ่านระบบออนไลน์</u>	4.10	82.00	มาก
2.3 ขั้นตอนและระบบการสมัคร	4.08	81.60	มาก
2.4 การตรวจสอบเอกสาร	4.11	82.20	มาก
3. การตรวจประเมินความพร้อมขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4.18	83.60	มาก
3.1 การประสานงานก่อนลงพื้นที่และการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการประเมิน	4.14	82.80	มาก
3.2 การลงพื้นที่ตรวจประเมินของคณะผู้ตรวจประเมิน	4.21	84.20	มากที่สุด
3.3 การตรวจประเมินในรูปแบบออนไลน์ ผ่าน Google Meet หรือ ZOOM Meeting	4.21	84.20	มากที่สุด
4. การสนับสนุนเพื่อเตรียมความพร้อมขององค์กรฯ ในการให้บริการ	4.22	84.40	มากที่สุด
4.1 การสนับสนุนด้านต่างๆ จาก สคช. เช่น การประชาสัมพันธ์องค์กรฯ การให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ขององค์กรฯ การสอนใช้งานฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ (ICT) เป็นต้น	4.22	84.40	มากที่สุด
5. การเบิกจ่ายเงินสนับสนุน	4.04	80.80	มาก
5.1 การแจ้งผลการพิจารณาการได้รับเงินสนับสนุน	4.09	81.80	มาก
5.2 การเบิกจ่ายเงินสนับสนุน	3.99	79.80	มาก
6. การตรวจติดตามผลการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4.14	82.80	มาก
6.1 การลงพื้นที่ตรวจติดตามของ สคช. และผู้เชี่ยวชาญในสาขาอาชีพต่างๆ	4.14	82.80	มาก
6.2 การตรวจติดตามโดยใช้แบบสอบถาม	4.14	82.80	มาก
6.3 การตรวจติดตามในรูปแบบออนไลน์ ผ่าน Google Meet หรือ ZOOM Meeting	4.15	83.00	มาก
7. การจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็น	4.11	82.20	มาก
7.1 การจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement)	4.11	82.20	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

3.2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.23 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.40 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ ความรับผิดชอบ และความกระตือรือร้น และด้านความรู้ความสามารถ การให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหา (4.29 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.92 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.23	84.60	มากที่สุด
1. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.92	78.40	มาก
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ ความรับผิดชอบ และความกระตือรือร้น	4.29	85.80	มากที่สุด
3. ความรู้ความสามารถ การให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหา	4.29	85.80	มากที่สุด
4. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม	4.40	88.00	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

3.3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.20 คะแนน) โดยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.22 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านอาคารสถานที่สะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.31 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักคอย ห้องประชุม มีความเหมาะสมและเพียงพอ (4.24 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านทำเลที่ตั้งและการเดินทางมารับบริการที่ สคช. ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.12 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.21 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

(4.24 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.18 คะแนน)

ในขณะที่ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.18 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.22 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกการให้บริการ (4.19 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการดำเนินงานเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.14 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.20	84.00	มาก
ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ	4.21	84.20	มากที่สุด
1. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน	4.18	83.60	มาก
2. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ	4.24	84.80	มากที่สุด
ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด	4.18	83.60	มาก
3. การดำเนินงานเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด	4.14	82.80	มาก
4. กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกการให้บริการ	4.19	83.80	มาก
5. แบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน	4.22	84.40	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.22	84.40	มากที่สุด
6. ทำเลที่ตั้งและการเดินทางมารับบริการที่ สคช.	4.12	82.40	มาก
7. อาคารสถานที่สะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย	4.31	86.20	มากที่สุด
8. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักคอย ห้องประชุม มีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.24	84.80	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

3.4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.20 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้าน สคช. มีความเป็นมิตรและมีความยินดีในการให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาอยู่เสมอ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.28 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้าน สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานในฐานะของการเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (4.22 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้าน สคช. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากองค์กร และมีการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานได้ดีมากขึ้น ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.15 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.20	84.00	มาก
1. สคช. ดำเนินงานร่วมกับองค์กรของท่านในทุกขั้นตอนอย่างเป็นระบบ และการดำเนินงานแล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด	4.17	83.40	มาก
2. สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้องค์กรของท่านสามารถดำเนินงานในฐานะของการเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.22	84.40	มากที่สุด
3. สคช. มีความเป็นมิตรและมีความยินดีในการให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาอยู่เสมอ	4.28	85.60	มากที่สุด
4. สคช. มีความพร้อมในการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรของท่านได้อย่างรวดเร็ว	4.18	83.60	มาก
5. สคช. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากองค์กรของท่าน และมีการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานได้ดีมากขึ้น	4.15	83.00	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

3.5) ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.01 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นย่อยได้รับความพึงพอใจในระดับมากทั้งสิ้น โดยระบบการเรียนรู้สมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพอิเล็กทรอนิกส์ (E-Training) ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.06 คะแนน) รองลงมา คือ ระบบศูนย์กลางข้อสอบประเมินระบบคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI Digital Exam Center) (4.04 คะแนน) ในขณะที่ระบบบริหารการสอบระบบคอมพิวเตอร์ (Computer Based Test : CBT) ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.94 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	4.01	80.20	มาก
1. เว็บไซต์ของ สคช. (https://www.tpqi.go.th/th)	3.99	79.80	มาก
2. ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET)	4.01	80.20	มาก
3. ระบบบริหารการสอบระบบคอมพิวเตอร์ (Computer Based Test : CBT)	3.94	78.80	มาก
4. ระบบศูนย์กลางข้อสอบประเมินระบบคุณวุฒิวิชาชีพ (Digital Exam Center)	4.04	80.80	มาก
5. แพลตฟอร์มอัจฉริยะในการบริหารจัดการข้อมูลด้านกำลังคนและการพัฒนาสมรรถนะเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต (E-Workforce Ecosystem Platform)	4.00	80.00	มาก
6. ระบบการเรียนรู้สมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพอิเล็กทรอนิกส์ (E-Training)	4.06	81.20	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

3.6) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.16 คะแนน) โดยผลผลิตของขั้นตอนการตรวจประเมินความพร้อมขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.25 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นย่อยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้งสิ้น เมื่อพิจารณาในรายละเอียด

พบว่า ประเด็นด้านคำแนะนำที่ได้รับเป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด (4.25 คะแนน) เช่นเดียวกับผลผลิตของขั้นตอนการสนับสนุนเพื่อเตรียมความพร้อมขององค์กรฯ ในการให้บริการ ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านการสนับสนุนจาก สคช. มีความเหมาะสมและตรงกับความต้องการขององค์กรฯ ได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.25 คะแนน)

ในขณะที่ผลผลิตของขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินสนับสนุน ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.04 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านการเบิกจ่ายเงินสนับสนุนเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด (4.04 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.16	83.20	มาก
1. การประชาสัมพันธ์และการชี้แจงข้อมูล	4.11	82.20	มาก
1.1 องค์กรได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความครบถ้วน ชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.11	82.20	มาก
2. การสมัครเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4.13	82.60	มาก
2.1 ขั้นตอนการรับสมัครมีความสะดวกรวดเร็ว	4.17	83.40	มาก
2.2 การแจ้งผลการพิจารณาเอกสารเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด	4.10	82.00	มาก
3. การตรวจประเมินความพร้อมขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4.25	85.00	มากที่สุด
3.1 การตรวจประเมินเป็นไปตามแผนและสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.22	84.40	มากที่สุด
3.2 คำแนะนำที่ได้รับเป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการ	4.31	86.20	มากที่สุด
3.3 การแจ้งผลการตรวจประเมินและการออกหนังสือรับรององค์กรฯ เป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด	4.21	84.20	มากที่สุด
4. การสนับสนุนเพื่อเตรียมความพร้อมขององค์กรฯ ในการให้บริการ	4.25	85.00	มากที่สุด
4.1 การสนับสนุนจาก สคช. มีความเหมาะสมและตรงกับความต้องการขององค์กร	4.25	85.00	มากที่สุด
5. การเบิกจ่ายเงินสนับสนุน	4.04	80.80	มาก
5.1 การเบิกจ่ายเงินสนับสนุนเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด	4.04	80.80	มาก

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
6. การตรวจติดตามผลการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4.15	83.00	มาก
6.1 การดำเนินการเป็นไปตามแผนและสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.11	82.20	มาก
6.2 คำแนะนำที่ได้รับเป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการ	4.18	83.60	มาก
7. การจัดประชุมรับฟังความคิดเห็น	4.18	83.60	มาก
7.1 การจัดประชุมเป็นประโยชน์และตอบโจทย์ความต้องการ	4.18	83.60	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

4) ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช.

จากการสำรวจข้อมูลด้านระดับคุณภาพของการบริการของ สคช. เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง ในภาพรวม พบว่า องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 37.05) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 36.45)

นอกเหนือจากนั้น หากพิจารณารายประเด็น พบว่า (1) ด้านเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 41.67) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 31.94) (2) ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 40.28) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 34.72) (3) ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวังและสูงกว่าความคาดหวังในสัดส่วนที่เท่ากัน (ร้อยละ 36.11) (4) ด้านระบบออนไลน์ ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 36.11) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 33.33) (5) ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 38.89) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 33.33) (6) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 40.00) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 38.57) และ (7) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 41.67) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 31.94) แสดงดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง				
	ต่ำกว่า ความ คาดหวัง เป็นอย่างมาก	ต่ำกว่า ความ คาดหวัง	เท่ากับ ความ คาดหวัง	สูงกว่า ความ คาดหวัง	สูงกว่า ความ คาดหวัง เป็นอย่างมาก
ภาพรวม	0.40	6.37	36.45	37.05	19.72
1. ด้านเจ้าหน้าที่	0.00	5.56	31.94	41.67	20.83
2. ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	0.00	8.33	40.28	34.72	16.67
3. ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ	0.00	6.94	36.11	36.11	20.83
4. ด้านระบบออนไลน์	2.78	9.72	33.33	36.11	18.06
5. ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด	0.00	6.94	33.33	38.89	20.83
6. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	0.00	2.86	38.57	40.00	18.57
7. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	0.00	4.17	41.67	31.94	22.22

ที่มา: จากการสำรวจ

5) ความผูกพันที่มีต่อ สคช.

จากการสำรวจข้อมูลความผูกพันที่มีต่อ สคช. ในภาพรวม พบว่า องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความผูกพันต่อ สคช. ในระดับมากที่สุดทั้งสิ้น โดยมีความยินดีที่จะบอกต่อผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ รวมทั้งจะช่วยส่งเสริมให้บุคคลเข้ารับการประเมินสมรรถนะสูงสุด (4.44 คะแนน) รองลงมา คือ ยินดีที่จะให้ความร่วมมือและเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ สคช. และยินดีที่จะให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ สคช. เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ สคช. ให้ดียิ่งขึ้น (4.43 คะแนน) และยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ต่อไป (4.40 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ต่อไป	4.40	87.92	มากที่สุด
2. ท่านยินดีที่จะให้ความร่วมมือและเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ สคช.	4.43	88.68	มากที่สุด
3. ท่านยินดีที่จะให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ สคช. เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ สคช. ให้ดียิ่งขึ้น	4.43	88.68	มากที่สุด
4. ท่านยินดีที่จะบอกต่อผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ รวมทั้งจะช่วยส่งเสริมให้บุคคลเข้ารับการประเมินสมรรถนะ	4.44	88.89	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.3 กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ 2567 ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ดำเนินการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ จำนวนอย่างน้อย 515 ราย จำแนกเป็นการสำรวจข้อมูลโดยวิธีสัมภาษณ์ จำนวนอย่างน้อย 15 ราย และวิธีสอบถาม จำนวนอย่างน้อย 500 ราย ทั้งนี้ การสำรวจข้อมูลปฐมภูมิจากกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 สามารถดำเนินการสำรวจผ่านการสัมภาษณ์ รวมทั้งสิ้น 15 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของจำนวนเป้าหมายการสำรวจ (รายละเอียดดังภาคผนวก ค) และดำเนินการสำรวจผ่านการสอบถาม รวมทั้งสิ้น 515 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 103.00 ของเป้าหมายการสำรวจ แสดงผลการสำรวจได้ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำนวนรวมทั้งสิ้น 515 ราย พบว่า เป็นเพศชาย ร้อยละ 54.17 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 42.14 เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ พบว่า มีอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.62 รองลงมา คือ อายุ 20-29 ปี (ร้อยละ 26.41) อายุ 40-49 ปี (ร้อยละ 20.00) อายุ 50 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 10.68) และอายุต่ำกว่า 20 ปี (ร้อยละ 10.29) ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 41.75 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (ร้อยละ 15.33) และระดับปวส./อนุปริญญา (ร้อยละ 13.79) และประกอบอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 30.49 รองลงมา คือ นักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 17.09) และข้าราชการ (ร้อยละ 11.46) แสดงดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ข้อมูลทั่วไป	ผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	515	100.00
เพศ		
ชาย	279	54.17
หญิง	217	42.14
ไม่ระบุ	19	3.69
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	53	10.29
20-29 ปี	136	26.41
30-39 ปี	168	32.62
40-49 ปี	103	20.00
50 ปีขึ้นไป	55	10.68

ข้อมูลทั่วไป	ผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	49	9.51
มัธยมศึกษาตอนต้น	35	6.80
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	79	15.33
ปวส./อนุปริญญา	71	13.79
ปริญญาตรี	215	41.75
ปริญญาโท	62	12.04
ปริญญาเอก	4	0.78
อาชีพ		
ข้าราชการ	59	11.46
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	23	4.47
พนักงานบริษัท	157	30.49
รับจ้าง/ลูกจ้าง	40	7.77
ธุรกิจส่วนตัว	50	9.71
อาชีพอิสระ	44	8.54
นักเรียน/นักศึกษา	88	17.09
ยังไม่ประกอบอาชีพ	8	1.55
อื่นๆ	46	8.93

ที่มา: จากการสำรวจ

เมื่อพิจารณาถึงเหตุผลที่ตัดสินใจเข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ พบว่า ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ตัดสินใจเข้ารับการประเมินเพื่อวัดระดับความรู้ความสามารถของตนเองกับมาตรฐานอาชีพ คิดเป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 45.59) รองลงมา คือ เพื่อนำผลไปใช้เป็นเครื่องมือสร้างความก้าวหน้าในงานที่ทำในปัจจุบัน (ร้อยละ 29.52) เพื่อนำผลไปใช้เป็นเครื่องมือรับรองความสามารถและเพิ่มโอกาสในการสมัครงาน (ร้อยละ 24.23) และอื่นๆ คือ เป็นแผนงานพัฒนาบุคลากรขององค์กร และเป็นตัวอย่างให้คนในอาชีพเข้ารับการประเมินฯ แสดงดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 เหตุผลที่ตัดสินใจเข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ

เหตุผลที่ตัดสินใจเข้ารับการประเมินฯ	ร้อยละ
1. เพื่อต้องการวัดระดับความรู้ความสามารถของตนเองกับมาตรฐานอาชีพ	45.59
2. เพื่อนำผลไปใช้เป็นเครื่องมือรับรองความสามารถและเพิ่มโอกาสในการสมัครงาน	24.23
3. เพื่อนำผลไปใช้เป็นเครื่องมือสร้างความก้าวหน้าในงานที่ทำในปัจจุบัน	29.52
4. อื่นๆ (เป็นแผนงานพัฒนาบุคลากรขององค์กร และเป็นตัวอย่างให้คนในอาชีพเข้ารับการประเมินฯ)	0.66
รวม	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

2) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

ภาพรวมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ สคช. พบว่า ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 รู้จัก สคช. หรือภารกิจของ สคช. คิดเป็นร้อยละ 69.60 จากการบอกกล่าวของบุคคล คิดเป็นร้อยละ 38.15 รองลงมา คือ จากการแนะนำขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (ร้อยละ 35.34) และจากการสื่อสาร/การประชาสัมพันธ์ของ สคช. (ร้อยละ 25.30) และผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ คิดเป็นร้อยละ 61.02 และจาก สคช. ร้อยละ 38.98 แสดงดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	ร้อยละ
การรู้จัก สคช. หรือภารกิจของ สคช.	
ไม่รู้จัก	30.40
รู้จัก	69.60
ช่องทางที่รู้จัก สคช. หรือภารกิจของ สคช.	
จากการสื่อสาร/การประชาสัมพันธ์ของ สคช.	25.30
จากการแนะนำขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	35.34
จากการบอกกล่าวของบุคคล	38.15
อื่นๆ (จากการสืบค้นผ่านสื่อออนไลน์)	1.20
การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะฯ	
รับรู้ข่าวสารจาก สคช.	38.98
รับรู้ข่าวสารจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	61.02

ที่มา: จากการสำรวจ

เมื่อพิจารณาช่องทางการประชาสัมพันธ์ของ สคช. ประกอบด้วย **ช่องทางภายในของ สคช.** พบว่า ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์ของ สคช. เป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 17.74) รองลงมา คือ Facebook ของ สคช. (ร้อยละ 13.97) และเจ้าหน้าที่ สคช. (ร้อยละ 9.76) และ**ช่องทางภายนอกของ สคช.** พบว่า ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากการบอกกล่าวของบุคคลเป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 25.28) รองลงมา คือ สื่อออนไลน์ (ร้อยละ 15.08) และโทรทัศน์ (ร้อยละ 6.21) แสดงดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์จาก สคช. ของกลุ่มผู้ได้รับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	ร้อยละ
ช่องทางภายในของ สคช.	
เจ้าหน้าที่ สคช.	9.76
เว็บไซต์ของ สคช.	17.74
อีเมล	3.10
จดหมาย	0.67
Facebook ของ สคช.	13.97
Line Official ของ สคช.	1.77
YouTube ของ สคช.	1.55
เอกสารเผยแพร่ของ สคช.	1.33
งานสัมมนา/นิทรรศการที่จัดโดย สคช.	2.88
ช่องทางภายนอกของ สคช.	
โทรทัศน์	6.21
วิทยุ	0.22
หนังสือพิมพ์	0.44
สื่อออนไลน์	15.08
การบอกกล่าวของบุคคล	25.28
รวม	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

เมื่อพิจารณาช่องทางการประชาสัมพันธ์ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ พบว่า ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเจ้าหน้าที่เป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 39.12) รองลงมา คือ Facebook (ร้อยละ 16.63) และเว็บไซต์ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (ร้อยละ 15.89) แสดงดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์จากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของกลุ่มผู้ได้รับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	ร้อยละ
ช่องทางขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	
เจ้าหน้าที่	39.12
เว็บไซต์ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	15.89
อีเมล	6.85
จดหมาย	1.71
Facebook	16.63

ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	ร้อยละ
Line Official	7.58
YouTube	0.98
เอกสารเผยแพร่	5.38
งานสัมมนา/นิทรรศการ	5.87
รวม	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

เมื่อพิจารณาช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่สะดวกของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ พบว่า Facebook เป็นช่องทางที่สะดวกมากที่สุด (ร้อยละ 21.13) รองลงมา คือ Line Official (ร้อยละ 18.91) และอีเมล (ร้อยละ 18.71) แสดงดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ที่สะดวกของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	ร้อยละ
ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่สะดวก	
Facebook	21.13
Line Official	18.91
อีเมล	18.71
เว็บไซต์	10.87
เจ้าหน้าที่	9.46
โทรศัพท์	4.23
หน่วยงานต้นสังกัด	4.43
โทรศัพท์	3.62
YouTube	3.22
จดหมาย	2.41
TikTok	1.61
งานประชุม/สัมมนาและนิทรรศการ	0.80
Instagram	0.60
รวม	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.15 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นย่อยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นด้านสื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย และช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด (4.17 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ (4.15 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านช่องทางแสดงความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียนมีความหลากหลาย ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด (4.10 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสารขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จากกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ประเด็น	ผู้เข้ารับการประเมินฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.15	82.96	มาก
1. สื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย	4.17	83.36	มาก
2. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ	4.15	82.96	มาก
3. ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลาย และมีประสิทธิภาพ	4.17	83.36	มาก
4. ช่องทางแสดงความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียน มีความหลากหลาย	4.10	81.96	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

สำหรับข้อมูลข่าวสารที่ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ต้องการรับทราบเพิ่มเติม ประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานอาชีพและสาขาวิชาชีพที่ สคช. ให้การรับรองสมรรถนะที่เป็นปัจจุบัน ปฏิทินหรือกำหนดการจัดทดสอบประเมินฯ ในรอบปีของแต่ละสาขาวิชาชีพ พร้อมรายละเอียดในการสมัครเข้ารับการประเมินฯ ข้อมูลการเข้ารับการทดสอบประเมินฯ ในระดับที่สูงขึ้น ข้อมูลหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม หลักสูตรและกำหนดการฝึกอบรมในสาขาวิชาชีพต่างๆ กิจกรรมการอบรม สัมมนา และนิทรรศการต่างๆ ของ สคช. ช่องทางการนำไปประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองสมรรถนะไปใช้ประโยชน์ และการประชาสัมพันธ์ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์ต่างๆ

3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. จำแนกเป็น 6 ประเด็น ประกอบด้วย

- 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ 5) ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service และ 6) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.23 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 84.57** เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.27 คะแนน) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (4.26 คะแนน) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม (4.23 คะแนน) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.19 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ 2567 ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ประเด็น	ผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.23	84.57	มากที่สุด
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.19	83.80	มาก
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.27	85.40	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.23	84.60	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.26	85.20	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	4.19	83.80	มาก
6. ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.23	84.60	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ สามารถแสดงผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำแนกรายประเด็นได้ดังนี้

3.1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.19 คะแนน) โดยขั้นตอนการประเมินสมรรถนะเพื่อรับรองมาตรฐานอาชีพ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.30 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นย่อยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้งสิ้น เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ประเด็นด้านการจัดเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสาร และสถานที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.34 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการประสานและการนัดหมายเพื่อเข้ารับการประเมินฯ และการดำเนินการทดสอบประเมินฯ ด้วยวิธีการเทียบโอนประสบการณ์ (RESK) ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด (4.28 คะแนน) รองลงมา คือ ขั้นตอนการสรุปผลการประเมินสมรรถนะ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.25 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการแจ้งผลการประเมินฯ ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.32 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการแจ้งประเด็นที่ต้องปรับแก้และการนัดหมายเพื่อทำการประเมินใหม่ (กรณีไม่ผ่านการประเมินฯ) ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.19 คะแนน)

ในขณะที่ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์และการชี้แจงข้อมูล ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.08 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นย่อยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับการเตรียมเอกสารและการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.13 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านภาพรวมการประชาสัมพันธ์ของ สคช. และภาพรวมการประชาสัมพันธ์ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด (4.06 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.17 (83.46)	มาก	4.21 (84.12)	มากที่สุด	4.19 (83.80)	มาก
1. การประชาสัมพันธ์และการชี้แจงข้อมูล	4.06 (81.16)	มาก	4.09 (81.86)	มาก	4.08 (81.63)	มาก
1.1 ภาพรวมการประชาสัมพันธ์ของ <u>สคช.</u>	4.06 (81.16)	มาก	-	-	4.06 (81.16)	มาก

ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
1.2 ภาพรวมการประชาสัมพันธ์ของ <u>องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ</u>	-	-	4.06 (81.16)	มาก	4.06 (81.16)	มาก
1.3 การชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับการเตรียมเอกสารและการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ	-	-	4.13 (82.56)	มาก	4.13 (82.56)	มาก
2. การรับสมัครเข้ารับการประเมินฯ	4.25 (84.96)	มากที่สุด	4.22 (84.36)	มากที่สุด	4.23 (84.66)	มากที่สุด
• กรณียื่นคำขอที่ <u>องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ</u>	-	-	4.22 (84.36)	มากที่สุด	4.22 (84.36)	มากที่สุด
2.1 ขั้นตอนการรับสมัคร	-	-	4.23 (84.56)	มากที่สุด	4.23 (84.56)	มากที่สุด
2.2 การพิจารณาและตรวจสอบเอกสาร	-	-	4.21 (84.16)	มากที่สุด	4.21 (84.16)	มากที่สุด
• กรณียื่นคำขอผ่าน <u>ระบบออนไลน์</u> (ยื่นผ่านเว็บไซต์ของ สคช.)	4.25 (84.96)	มากที่สุด	-	-	4.25 (84.96)	มากที่สุด
2.3 ขั้นตอนและระบบการสมัคร	4.23 (84.56)	มากที่สุด	-	-	4.23 (84.56)	มากที่สุด
2.4 การพิจารณาและตรวจสอบเอกสาร	4.27 (85.36)	มากที่สุด	-	-	4.27 (85.36)	มากที่สุด
3. การประเมินสมรรถนะเพื่อรับรองมาตรฐานอาชีพ	-	-	4.30 (85.96)	มากที่สุด	4.30 (85.91)	มากที่สุด
3.1 การประสานและการนัดหมายเพื่อเข้ารับการประเมินฯ	-	-	4.28 (85.56)	มากที่สุด	4.28 (85.56)	มากที่สุด
3.2 การจัดเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องมือ เอกสาร และสถานที่	-	-	4.34 (86.76)	มากที่สุด	4.34 (86.76)	มากที่สุด
3.3 การดำเนินการทดสอบประเมินฯ <u>ภาคปฏิบัติ</u>	-	-	4.29 (85.76)	มากที่สุด	4.29 (85.76)	มากที่สุด
3.4 การดำเนินการทดสอบประเมินฯ <u>ด้วยวิธีการเทียบโอนประสบการณ์ (RESK)</u>	-	-	4.28 (85.56)	มากที่สุด	4.28 (85.56)	มากที่สุด

ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
4. การสรุปผลการประเมินสมรรถนะ	-	-	4.25 (84.96)	มากที่สุด	4.25 (85.06)	มากที่สุด
4.1 การแจ้งผลการประเมินฯ ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	-	-	4.32 (86.36)	มากที่สุด	4.32 (86.36)	มากที่สุด
4.2 การแจ้งประเด็นที่ต้องปรับแก้และการนัดหมายเพื่อทำการประเมินใหม่ (กรณีไม่ผ่านการประเมินฯ)	-	-	4.19 (83.76)	มาก	4.19 (83.76)	มาก
5. การออกหนังสือรับรองสมรรถนะ (กรณีผ่านการประเมินฯ)	4.21 (84.26)	มากที่สุด	4.17 (83.46)	มาก	4.19 (83.86)	มาก
5.1 การรับรองผลผู้ผ่านการประเมินฯ ผ่านระบบฐานข้อมูลออนไลน์ของ สคช.	4.21 (84.16)	มากที่สุด	-	-	4.21 (84.16)	มากที่สุด
5.2 การได้รับประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพ และหนังสือรับรองสมรรถนะ	4.22 (84.36)	มากที่สุด	4.22 (84.36)	มากที่สุด	4.22 (84.36)	มากที่สุด
5.3 การติดต่อเพื่อขอทำซ้ำประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองสมรรถนะ	-	-	4.13 (82.56)	มาก	4.13 (82.56)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

3.2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.27 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.38 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านความรู้ความสามารถ การให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหา (4.32 คะแนน) ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ ความรับผิดชอบ และความกระตือรือร้น (4.29 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.09 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ประเด็น	ผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.27	85.40	มากที่สุด
1. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.09	81.76	มาก
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ ความรับผิดชอบ และความกระตือรือร้น	4.29	85.76	มากที่สุด
3. ความรู้ความสามารถ การให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหา	4.32	86.36	มากที่สุด
4. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม	4.38	87.56	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

3.3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.23 คะแนน) โดยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.34 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นย่อยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้งสิ้น เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านอาคารสถานที่สะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.40 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักคอย ห้องสอบ มีความเหมาะสมและเพียงพอ (4.34 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านทำเลที่ตั้งและการเดินทางมารับบริการที่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด (4.30 คะแนน)

ในขณะที่ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติของ สคช. ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.11 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นย่อยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.15 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และปฏิบัติได้จริง (4.08 คะแนน) เช่นเดียวกับด้านมาตรฐานการบริการของ สคช. (4.11 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.14 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านการให้บริการเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด (4.12 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด (4.08 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.11 (82.16)	มาก	-	-	4.23 (84.60)	มากที่สุด
ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติของ สคช.	4.11 (82.16)	มาก	-	-	4.11 (82.16)	มาก
1. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และปฏิบัติได้จริง	4.08 (81.56)	มาก	-	-	4.08 (81.56)	มาก
2. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัย และน่าสนใจ	4.15 (82.96)	มาก	-	-	4.15 (82.96)	มาก
ด้านมาตรฐานการบริการของ สคช.	4.11 (82.16)	มาก	-	-	4.11 (82.16)	มาก
3. การให้บริการเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด	4.12 (82.36)	มาก	-	-	4.12 (82.36)	มาก
4. กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ	4.08 (81.56)	มาก	-	-	4.08 (81.56)	มาก
5. แบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด มีความเหมาะสมและชัดเจน	4.14 (82.76)	มาก	-	-	4.14 (82.76)	มาก
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	-	-	4.34 (86.76)	มากที่สุด	4.34 (86.76)	มากที่สุด
6. ท่าเลที่ตั้งและการเดินทางมารับบริการที่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	-	-	4.30 (85.96)	มากที่สุด	4.30 (85.96)	มากที่สุด
7. อาคารสถานที่สะอาด ระเบียบร้อย และปลอดภัย	-	-	4.40 (87.96)	มากที่สุด	4.40 (87.96)	มากที่สุด
8. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักคอย ห้องสอบ มีความเหมาะสมและเพียงพอ	-	-	4.34 (86.76)	มากที่สุด	4.34 (86.76)	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

3.4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.26 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความเป็นมิตรและมีความยินดีในการให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาอยู่เสมอ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.32 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้าน สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากท่านเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น (4.30 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้าน สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ อย่างเป็นระบบ และการดำเนินงานแล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.20 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	4.25 (85.09)	มากที่สุด	4.27 (85.36)	มากที่สุด	4.26 (85.23)	มากที่สุด
1. สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ อย่างเป็นระบบ และการดำเนินงานแล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด	4.20 (83.96)	มาก	4.20 (83.96)	มาก	4.20 (83.96)	มาก
2. องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ อำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ เพื่อให้ท่านสามารถเข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ได้อย่างเรียบร้อย	-	-	4.26 (85.16)	มากที่สุด	4.26 (85.16)	มากที่สุด
3. องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความเป็นมิตรและมีความยินดีในการให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาอยู่เสมอ	-	-	4.32 (86.36)	มากที่สุด	4.32 (86.36)	มากที่สุด
4. สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความพร้อมในการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้อย่างรวดเร็ว	4.27 (85.36)	มากที่สุด	4.27 (85.36)	มากที่สุด	4.27 (85.36)	มากที่สุด

ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
5. สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากท่าน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น	4.30 (85.96)	มากที่สุด	4.30 (85.96)	มากที่สุด	4.30 (85.96)	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

3.5) ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ซึ่งให้บริการโดย สคช. พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.19 คะแนน) โดยระบบฐานข้อมูลการประเมินมาตรฐานทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ (Digital Government) ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.25 คะแนน) รองลงมา คือ ระบบบริหารการสอบระบบคอมพิวเตอร์ (Computer Based Test : CBT) (4.23 คะแนน) และแพลตฟอร์มอัจฉริยะในการบริหารจัดการข้อมูลด้านกำลังคนและการพัฒนาสมรรถนะเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต (E-Workforce Ecosystem Platform) (4.22 คะแนน) โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในขณะที่ระบบการเรียนรู้สมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพอิเล็กทรอนิกส์ (E-Training) ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.14 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ประเด็น	ผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	4.19	83.76	มาก
1. เว็บไซต์ของ สคช. (https://www.tpqi.go.th/th)	4.16	83.16	มาก
2. ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET)	4.18	83.56	มาก
3. ระบบบริหารการสอบระบบคอมพิวเตอร์ (Computer Based Test : CBT)	4.23	84.56	มากที่สุด
4. แอปพลิเคชัน “ปักหมุดมีอาชีพ” (Propin)	4.17	83.36	มาก
5. แพลตฟอร์มอัจฉริยะในการบริหารจัดการข้อมูลด้านกำลังคนและการพัฒนาสมรรถนะเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต (E-Workforce Ecosystem Platform)	4.22	84.36	มากที่สุด

ประเด็น	ผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
6. ระบบฐานข้อมูลการประเมินมาตรฐานทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ (Digital Government)	4.25	84.96	มากที่สุด
7. ระบบการเรียนรู้สมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ และคุณวุฒิวิชาชีพอิเล็กทรอนิกส์ (E-Training)	4.14	82.76	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

3.6) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.23 คะแนน)** โดยผลผลิตของขั้นตอนการประเมินสมรรถนะเพื่อรับรองมาตรฐานอาชีพ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.42 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านการดำเนินการเป็นไปตามแผนการประเมินและสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด รองลงมา คือ ผลผลิตของขั้นตอนการสรุปผลการประเมินสมรรถนะ (4.34 คะแนน) โดยประเด็นด้านสรุปผลการประเมินฯ แสดงถึงสมรรถนะของท่านที่ตรงกับความเป็นจริง ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.35 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านการแจ้งผลการประเมินฯ ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (4.33 คะแนน)

ในขณะที่ผลผลิตของขั้นตอนการประชาสัมพันธ์และการชี้แจงข้อมูล ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.11 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน แสดงดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.20 (83.96)	มาก	4.27 (85.40)	มากที่สุด	4.23 (84.68)	มากที่สุด
1. การประชาสัมพันธ์และการชี้แจงข้อมูล	4.11 (82.16)	มาก	4.11 (82.16)	มาก	4.11 (82.16)	มาก
1.1 ท่านได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน	4.11 (82.16)	มาก	4.11 (82.16)	มาก	4.11 (82.16)	มาก

ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
2. การรับสมัครเข้ารับการประเมินฯ	4.23 (84.56)	มากที่สุด	4.23 (84.56)	มากที่สุด	4.23 (84.56)	มากที่สุด
2.1 ขั้นตอนการรับสมัครมีความสะดวก รวดเร็ว	4.22 (84.36)	มากที่สุด	4.22 (84.36)	มากที่สุด	4.22 (84.36)	มากที่สุด
2.2 ท่านได้รับแจ้งผลการพิจารณาการรับสมัครภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.24 (84.76)	มากที่สุด	4.24 (84.76)	มากที่สุด	4.24 (84.76)	มากที่สุด
3. การประเมินสมรรถนะเพื่อรับรองมาตรฐานอาชีพ	-	-	4.42 (88.36)	มากที่สุด	4.42 (88.36)	มากที่สุด
3.1 การดำเนินการเป็นไปตามแผนการประเมินและสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	-	-	4.42 (88.36)	มากที่สุด	4.42 (88.36)	มากที่สุด
4. การสรุปผลการประเมินสมรรถนะ	-	-	4.34 (86.76)	มากที่สุด	4.34 (86.76)	มากที่สุด
4.1 การแจ้งผลการประเมินฯ ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด	-	-	4.33 (86.56)	มากที่สุด	4.33 (86.56)	มากที่สุด
4.2 สรุปผลการประเมินฯ แสดงถึงสมรรถนะของท่านที่ตรงกับความเป็นจริง	-	-	4.35 (86.96)	มากที่สุด	4.35 (86.96)	มากที่สุด
5. การออกหนังสือรับรองสมรรถนะ (กรณีผ่านการประเมินฯ)	4.26 (85.16)	มากที่สุด	4.26 (85.16)	มากที่สุด	4.26 (85.16)	มากที่สุด
5.1 ท่านได้รับประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพ และหนังสือรับรองสมรรถนะภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.26 (85.16)	มากที่สุด	4.26 (85.16)	มากที่สุด	4.26 (85.16)	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

4) ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช.

จากการสำรวจข้อมูลด้านระดับคุณภาพของการบริการของ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง ในภาพรวม พบว่า ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 53.92) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 32.09)

นอกเหนือจากนั้น หากพิจารณารายประเด็น พบว่า (1) ด้านเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 56.00) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 31.60) (2) ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 59.84) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 26.10) (3) ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 50.00) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 33.33) (4) ด้านระบบออนไลน์ ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 50.20) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 28.98) (5) ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 56.00) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 33.20) (6) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 51.82) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 37.25) และ (7) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 53.41) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 34.14) แสดงดังตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ประเด็น	ระดับคุณภาพ				
	ต่ำกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก	ต่ำกว่าความคาดหวัง	เท่ากับความคาดหวัง	สูงกว่าความคาดหวัง	สูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก
ภาพรวม	0.29	4.61	53.92	32.09	9.10
1. ด้านเจ้าหน้าที่	0.00	2.40	56.00	31.60	10.00
2. ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	0.00	6.83	59.84	26.10	7.23
3. ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ	0.00	8.94	50.00	33.33	7.72
4. ด้านระบบออนไลน์	1.22	10.20	50.20	28.98	9.39
5. ด้านมาตรฐานการบริการ	0.00	2.00	56.00	33.20	8.80
6. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	0.40	1.21	51.82	37.25	9.31
7. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	0.40	0.80	53.41	34.14	11.24

ที่มา: จากการสำรวจ

5) ความผูกพันที่มีต่อ สคช.

จากการสำรวจข้อมูลความผูกพันที่มีต่อ สคช. ในภาพรวม พบว่า ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีความผูกพันต่อ สคช. ในระดับมาก-มากที่สุด โดยมีความยินดีที่จะเข้ารับการประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพในระดับคุณวุฒิที่สูงขึ้น และยินดีที่จะบอกต่อผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพที่สูงที่สุด (4.26 คะแนน) รองลงมา คือ ยินดีและภาคภูมิใจที่ได้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพจาก สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (4.23 คะแนน) ยินดีที่จะให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น (4.18 คะแนน) และยินดีที่จะให้ความร่วมมือและเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (4.06 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 ความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ประเด็น	ผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านยินดีและภาคภูมิใจที่ได้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพจาก สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4.23	84.68	มากที่สุด
2. ท่านยินดีที่จะให้ความร่วมมือและเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4.06	81.29	มาก
3. ท่านยินดีที่จะให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น	4.18	83.63	มาก
4. ท่านยินดีที่จะเข้ารับการประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพในระดับคุณวุฒิที่สูงขึ้น	4.26	85.24	มากที่สุด
5. ท่านยินดีที่จะบอกต่อผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ	4.26	85.24	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.4 กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ 2567 ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ ประกอบด้วย ผู้ประกอบการ นายจ้าง สมาคม สมาพันธ์ หน่วยฝึกอบรม สถาบันการศึกษา ชมรมต่างๆ และกลุ่มอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ จำนวนอย่างน้อย 50 ราย จำแนกเป็นการสำรวจข้อมูลโดยวิธีสัมภาษณ์ จำนวนอย่างน้อย 10 ราย และวิธีสอบถาม จำนวนอย่างน้อย 40 ราย ทั้งนี้ การสำรวจข้อมูลปฐมภูมิจากกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพสามารถดำเนินการสำรวจผ่านการสัมภาษณ์ รวมทั้งสิ้น 10 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของจำนวนเป้าหมายการสำรวจ (รายละเอียดดังภาคผนวก ค) และดำเนินการสำรวจผ่านการสอบถาม รวมทั้งสิ้น 40 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของจำนวนเป้าหมายการสำรวจ แสดงผลการสำรวจได้ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ จำนวนรวมทั้งสิ้น 40 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นสถานศึกษาของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมา คือ สถานศึกษาของเอกชน (ร้อยละ 22.50) โดยมีตำแหน่งเป็นนักวิชาการ วิศวกร และพนักงานธุรการ คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ หัวหน้าแผนก (ร้อยละ 45.00) และผู้บริหารระดับสูง (ร้อยละ 5.00) แสดงดังตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	40	100.00
ประเภทขององค์กร		
สถานศึกษาของรัฐ	11	27.50
สถานศึกษาของเอกชน	9	22.50
บริษัทจำกัด/บริษัทมหาชน	5	12.50
มูลนิธิ/สมาคม	6	15.00
หน่วยงานราชการ	5	12.50
รัฐวิสาหกิจ	2	5.00
องค์การมหาชน	2	5.00
ตำแหน่ง		
ผู้บริหารระดับสูง	2	5.00
หัวหน้าแผนก	18	45.00
อื่นๆ (นักวิชาการ วิศวกร และพนักงานธุรการ)	20	50.00

ที่มา: จากการสำรวจ

เมื่อพิจารณาสาขาวิชาชีพที่ตัวแทนคนในอาชีพมีส่วนร่วมในการดำเนินงานกับ สคช. พบว่า เป็นตัวแทนในสาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัลและสาขาวิชาชีพไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็น ร้อยละ 17.50 รองลงมา คือ สาขาวิชาชีพบริหารบุคคล (ร้อยละ 15.00) และสาขาวิชาชีพการผลิตอาหาร และเครื่องดื่ม (ร้อยละ 12.50) แสดงดังตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 สาขาวิชาชีพที่กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพมีส่วนร่วมในการดำเนินงานกับ สคช.

รายละเอียด	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	40	100.00
สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมการพิมพ์	3	7.50
สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์	2	5.00
สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก	4	10.00
สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย	2	5.00
สาขาวิชาชีพการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม	5	12.50
สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ	2	5.00
สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล	6	15.00
สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล	7	17.50
สาขาวิชาชีพชิ้นส่วนยานยนต์	2	5.00
สาขาวิชาชีพไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์	7	17.50

ที่มา: จากการสำรวจ

2) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

ภาพรวมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ สคช. พบว่า ตัวแทนคนในอาชีพส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ สคช. (ร้อยละ 88.89) เมื่อจำแนกตามช่องทางการรับรู้ ประกอบด้วย **ช่องทางภายในของ สคช.** พบว่า ตัวแทนคนในอาชีพรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ สคช. เป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 20.63) รองลงมา คือ เว็บไซต์ของ สคช. (ร้อยละ 15.87) และอีเมล (ร้อยละ 11.11) และ**ช่องทางภายนอกของ สคช.** พบว่า ตัวแทนคนในอาชีพรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากการบอกกล่าวของบุคคลเป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 14.29) รองลงมา คือ สื่อออนไลน์ (ร้อยละ 12.70) และอื่นๆ คือ ป้ายประชาสัมพันธ์โครงการจัดทดสอบประเมินฯ (ร้อยละ 1.59) แสดงดังตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์จาก สคช. ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	ร้อยละ
การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สคช. ในปี พ.ศ. 2567	
ไม่เคยรับรู้	11.11
รับรู้	88.89
ช่องทางภายในของ สคช.	
เจ้าหน้าที่ สคช.	20.63
เว็บไซต์ของ สคช.	15.87
อีเมล	11.11
จดหมาย	4.76
Facebook ของ สคช.	6.35
Line Official ของ สคช.	1.59
YouTube ของ สคช.	3.17
เอกสารเผยแพร่ของ สคช.	3.17
งานสัมมนา/นิทรรศการที่จัดโดย สคช.	4.76
ช่องทางภายนอกของ สคช.	
โทรทัศน์	0.00
วิทยุ	0.00
หนังสือพิมพ์	0.00
สื่อออนไลน์	12.70
การบอกกล่าวของบุคคล	14.29
อื่นๆ (ป้ายประชาสัมพันธ์โครงการจัดทดสอบประเมินฯ)	1.59
รวม	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.85 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นย่อยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นด้านสื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย และประเด็นด้านช่องทางแสดงความคิดเห็นและรับเรื่องราวร้องเรียนมีความหลากหลาย ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด (3.90 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลาย และมีประสิทธิภาพ (3.85 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด (3.74 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสารของ สคช. ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	3.85	76.93	มาก
1. สื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย	3.90	78.04	มาก
2. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ	3.74	74.71	มาก
3. ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลาย และมีประสิทธิภาพ	3.85	76.93	มาก
4. ช่องทางแสดงความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียน มีความหลากหลาย	3.90	78.04	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

สำหรับข้อมูลข่าวสารที่ตัวแทนคนในอาชีพต้องการรับทราบเพิ่มเติม ประกอบด้วย ข้อมูลหลักสูตรและการจัดอบรมต่างๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในสาขาวิชาชีพ การประชาสัมพันธ์ กรณีความสำเร็จ (Success Case) และผลจากการนำระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ ในด้านการเพิ่มรายได้/ค่าตอบแทน ข้อมูลการทบทวนหลักสูตรและหลักสูตรที่มีการรับรองสมรรถนะเพื่อประโยชน์ในการขยายผลต่อไป ข้อมูลสถานประกอบการที่สนใจนำมาตรฐานอาชีพและมาตรฐานสมรรถนะสำหรับบุคลากรในสายการผลิตไปใช้วัดความรู้ในองค์กร รวมถึงจำนวนผู้เข้ารับการประเมินฯ และจำนวนผู้ผ่านการประเมินฯ ทั้งหมด ตั้งแต่เริ่มมีการทดสอบประเมินฯ ในสาขาวิชาชีพต่างๆ และข่าวสารการจัดกิจกรรมต่างๆ ของ สคช.

3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. จำแนกเป็น 6 ประเด็น ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ 5) ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service และ 6) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.11 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 82.13** เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า **ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด** โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.39 คะแนน)

รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (4.28 คะแนน) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม (4.15 คะแนน) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (4.11 คะแนน) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (4.03 คะแนน) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.68 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.36

ตารางที่ 4.36 ภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.11	82.13	มาก
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.11	82.20	มาก
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.39	87.80	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.03	80.60	มาก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.28	85.60	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	3.68	73.60	มาก
6. ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.15	83.00	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ สามารถแสดงผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ จำแนกรายประเด็นได้ดังนี้

3.1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.11 คะแนน) โดยขั้นตอนการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.24 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการจัดทำแผนปฏิบัติงาน โดยการประสานงานกับผู้ประกอบการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มอาชีพเป้าหมาย และประเด็นด้านการสัมมนาประชาสัมพันธ์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพที่ทำการทบทวน ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.30 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการเผยแพร่มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาวิชาชีพที่ทำการทบทวน ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.12 คะแนน)

ในขณะที่ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.87 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นย่อยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการประชาสัมพันธ์การจัดทำมาตรฐานอาชีพ

ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ และประเด็นด้านการชี้แจงข้อมูลการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด (3.90 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการประชาสัมพันธ์การจัดทำมาตรฐานสมรรถนะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด (3.79 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.37 ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.11	82.22	มาก
1. การประชาสัมพันธ์	3.87	77.40	มาก
1.1 การประชาสัมพันธ์การจัดทำมาตรฐานอาชีพให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ	3.90	78.00	มาก
1.2 การประชาสัมพันธ์การจัดทำมาตรฐานสมรรถนะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ	3.79	75.80	มาก
1.3 การชี้แจงข้อมูลการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ	3.90	78.00	มาก
2. การจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ	4.17	83.38	มาก
2.1 การประชุมเพื่อวางแผนการดำเนินงานร่วมกับสถานประกอบการ/องค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.24	84.71	มากที่สุด
2.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ	4.18	83.60	มาก
2.3 การสัมมนาประชาสัมพันธ์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ	4.24	84.71	มากที่สุด
2.4 การเผยแพร่มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ	4.18	83.60	มาก
2.5 การเผยแพร่มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ	4.01	80.27	มาก
3. การจัดทำมาตรฐานสมรรถนะทั่วไปในการทำงาน	4.20	83.97	มาก
3.1 การสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง	4.29	85.82	มากที่สุด
3.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องมาตรฐานสมรรถนะแก่บุคลากรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	4.18	83.60	มาก
3.3 การดำเนินการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะทั่วไปในการทำงานร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้อง	4.12	82.49	มาก
4. การทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ	4.24	84.78	มากที่สุด
4.1 การจัดทำแผนปฏิบัติงาน โดยการประสานงานกับผู้ประกอบการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มอาชีพเป้าหมาย	4.30	85.95	มากที่สุด
4.2 การสัมมนาประชาสัมพันธ์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพที่ทำการทบทวน	4.30	85.95	มากที่สุด

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
4.3 การเผยแพร่มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาวิชาชีพที่ทำการทบทวน	4.24	84.78	มากที่สุด
4.4 การเผยแพร่มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาวิชาชีพที่ทำการทบทวน	4.12	82.42	มาก
5. การนำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพไปใช้ประโยชน์	4.08	81.60	มาก
5.1 สถานประกอบการประเมินความสอดคล้องระหว่างหลักสูตรของสถานประกอบการกับมาตรฐานอาชีพของ สคช.	4.06	81.20	มาก
5.2 สคช. พิจารณาความสอดคล้องระหว่างหลักสูตรของสถานประกอบการกับมาตรฐานอาชีพของ สคช.	4.12	82.40	มาก
5.3 การประชาสัมพันธ์รายละเอียดหลักสูตรฯ ผ่านเว็บไซต์ของ สคช.	4.06	81.20	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

3.2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.39 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.57 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ ความรับผิดชอบ และความกระตือรือร้น และประเด็นด้านความรู้ความสามารถ การให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหา (4.51 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.96 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.38

ตารางที่ 4.38 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.39	87.75	มากที่สุด
1. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.96	79.20	มาก
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ ความรับผิดชอบ และความกระตือรือร้น	4.51	90.20	มากที่สุด
3. ความรู้ความสามารถ การให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหา	4.51	90.20	มากที่สุด
4. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม	4.57	91.40	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

3.3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.03 คะแนน) โดยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.22 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านอาคารสถานที่สะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.43 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านทำเลที่ตั้งและการเดินทางมารับบริการที่ สคช. (4.24 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักคอย ห้องประชุม มีความเหมาะสมและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.99 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด (4.01 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นย่อยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นด้านการดำเนินงานเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.07 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกการดำเนินงาน (4.01 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด (3.96 คะแนน)

ในขณะที่ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.85 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน และประเด็นด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ ได้รับความพึงพอใจเท่ากัน (3.85 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.39 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.03	80.51	มาก
ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ	3.85	76.93	มาก
1. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน	3.85	76.93	มาก
2. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ	3.85	76.93	มาก
ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด	4.01	80.20	มาก
3. การดำเนินงานเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด	4.07	81.40	มาก
4. กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกการดำเนินงาน	4.01	80.20	มาก
5. แบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน	3.96	79.20	มาก

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.22	84.40	มากที่สุด
6. ท่าเลที่ตั้งและการเดินทางมารับบริการที่ สคช.	4.24	84.80	มากที่สุด
7. อาคารสถานที่สะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย	4.43	88.60	มากที่สุด
8. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักคอย ห้องประชุม มีความเหมาะสมและเพียงพอ	3.99	79.80	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

3.4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.28 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นย่อยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้งสิ้น โดยประเด็นด้าน สคช. มีความเป็นมิตรและมีความยินดีในการให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาอยู่เสมอ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงที่สุด (4.36 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้าน สคช. มีความพร้อมในการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และประเด็นด้าน สคช. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ และมีการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานได้ดีมากขึ้น (4.30 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.40

ตารางที่ 4.40 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.28	85.60	มากที่สุด
1. สคช. ดำเนินงานร่วมกับท่าน/องค์กรของท่านในทุกขั้นตอนอย่างเป็นระบบ และการดำเนินงานแล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด	4.24	84.80	มากที่สุด
2. สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้ท่านสามารถดำเนินการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพและมาตรฐานสมรรถนะได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.24	84.80	มากที่สุด
3. สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้องค์กรของท่านได้รับการพิจารณาความสอดคล้องของหลักสูตรตามมาตรฐานอาชีพฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.24	84.80	มากที่สุด
4. สคช. มีความเป็นมิตรและมีความยินดีในการให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาอยู่เสมอ	4.36	87.20	มากที่สุด

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
5. สคช. มีความพร้อมในการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้อย่างรวดเร็ว	4.30	86.00	มากที่สุด
6. สคช. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากท่าน และมีการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานได้ดีมากขึ้น	4.30	86.00	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

3.5) ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.68 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นย่อยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเว็บไซต์ของ สคช. (<https://www.tpqi.go.th/th>) ได้รับความพึงพอใจสูงสุด (3.85 คะแนน) รองลงมา คือ ระบบการเรียนรู้สมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพอิเล็กทรอนิกส์ (E-Training) (3.65 คะแนน) แอปพลิเคชัน "ปักหมุดมืออาชีพ" (Propin) (3.62 คะแนน) ในขณะที่แพลตฟอร์มอัจฉริยะในการบริหารจัดการข้อมูลด้านกำลังคนและการพัฒนาสมรรถนะเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต (E-Workforce Ecosystem Platform) ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด (3.59 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.41

ตารางที่ 4.41 ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	3.68	73.55	มาก
1. เว็บไซต์ของ สคช. (https://www.tpqi.go.th/th)	3.85	77.00	มาก
2. แอปพลิเคชัน "ปักหมุดมืออาชีพ" (Propin)	3.62	72.40	มาก
3. แพลตฟอร์มอัจฉริยะในการบริหารจัดการข้อมูลด้านกำลังคนและการพัฒนาสมรรถนะเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต (E-Workforce Ecosystem Platform)	3.59	71.80	มาก
4. ระบบการเรียนรู้สมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพอิเล็กทรอนิกส์ (E-Training)	3.65	73.00	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

3.6) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.15 คะแนน)** โดยผลผลิตของขั้นตอนการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ **ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด** โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.24 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากการประเด็นด้านการดำเนินการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามแผนที่กำหนด โดยการบูรณาการการทำงานร่วมกัน เช่นเดียวกับผลผลิตของขั้นตอนการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะทั่วไปในการทำงาน (4.24 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากการประเด็นด้านการดำเนินการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะทั่วไปในการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามแผนที่กำหนด โดยการบูรณาการการทำงานร่วมกัน

ในขณะที่ผลผลิตของขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ **ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด** โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.00 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความครบถ้วน ชัดเจน และเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.00 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.42

ตารางที่ 4.42 ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.15	82.94	มาก
1. การประชาสัมพันธ์	4.00	80.00	มาก
ท่านได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความครบถ้วน ชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.00	80.00	มาก
2. การจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ	4.24	84.78	มากที่สุด
การดำเนินการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามแผนที่กำหนด โดยการบูรณาการการทำงานร่วมกัน	4.24	84.78	มากที่สุด
3. การจัดทำมาตรฐานสมรรถนะทั่วไปในการทำงาน	4.24	84.71	มากที่สุด
การดำเนินการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะทั่วไปในการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามแผนที่กำหนด โดยการบูรณาการการทำงานร่วมกัน	4.24	84.71	มากที่สุด
4. การทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ	4.18	83.60	มาก
การดำเนินการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามแผนที่กำหนด โดยการบูรณาการการทำงานร่วมกัน	4.18	83.60	มาก

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
5. การนำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพไปใช้ประโยชน์	4.08	81.60	มาก
การแจ้งผลการพิจารณาความสอดคล้องของหลักสูตรฯ เป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด	4.00	80.00	มาก
คำแนะนำในการปรับปรุงหลักสูตรฯ เป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการ	4.12	82.40	มาก
หลักสูตรที่ได้รับการปรับปรุงมีความสอดคล้องตามมาตรฐานอาชีพของ สคช. และสามารถนำมาปฏิบัติได้จริงในสถานประกอบการ	4.12	82.40	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

4) ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช.

จากการสำรวจข้อมูลด้านระดับคุณภาพของการบริการของ สคช. เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง ในภาพรวม พบว่า ตัวแทนคนในอาชีพส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับ ความคาดหวัง (ร้อยละ 51.26) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 25.21)

นอกเหนือจากนั้น หากพิจารณารายประเด็น พบว่า (1) ด้านเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 35.29) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 29.41) (2) ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 52.94) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 23.53) (3) ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 70.59) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 23.53) (4) ด้านระบบออนไลน์ ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวังและสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 35.29) (5) ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 52.94) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 29.41) (6) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 64.71) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 17.65) และ (7) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 47.06) รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าความคาดหวังและสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 23.53) แสดงดังตารางที่ 4.43

ตารางที่ 4.43 ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	ระดับคุณภาพ				
	ต่ำกว่า ความ คาดหวัง เป็นอย่างมาก	ต่ำกว่า ความ คาดหวัง	เท่ากับ ความ คาดหวัง	สูงกว่า ความ คาดหวัง	สูงกว่า ความ คาดหวัง เป็นอย่างมาก
ภาพรวม	0.00	15.97	51.26	25.21	7.56
1. ด้านเจ้าหน้าที่	0.00	11.76	35.29	29.41	23.53
2. ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	0.00	17.65	52.94	23.53	5.88
3. ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ	0.00	5.88	70.59	23.53	0.00
4. ด้านระบบออนไลน์	0.00	29.41	35.29	35.29	0.00
5. ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด	0.00	5.88	52.94	29.41	11.76
6. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	0.00	11.76	64.71	17.65	5.88
7. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	0.00	23.53	47.06	23.53	5.88

ที่มา: จากการสำรวจ

5) ความผูกพันที่มีต่อ สคช.

จากการสำรวจข้อมูลความผูกพันที่มีต่อ สคช. ในภาพรวม พบว่า **ตัวแทนคนในอาชีพมีความผูกพันต่อ สคช. ในระดับมากที่สุด** โดยมีความยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ยินดีที่จะให้ความร่วมมือและเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ สคช. ยินดีที่จะให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ สคช. เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ สคช. ให้ดียิ่งขึ้น และยินดีที่จะบอกต่อผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ รวมทั้งจะช่วยผลักดันให้สถานประกอบการ/หน่วยงานส่งบุคลากรเพื่อเข้ารับการประเมินสมรรถนะ ในระดับคะแนนเท่ากัน (4.36 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.44

ตารางที่ 4.44 ความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ต่อไป	4.36	87.27	มากที่สุด
2. ท่านยินดีที่จะให้ความร่วมมือและเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ สคช.	4.36	87.27	มากที่สุด
3. ท่านยินดีที่จะให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ สคช. เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ สคช. ให้ดียิ่งขึ้น	4.36	87.27	มากที่สุด
4. ท่านยินดีที่จะบอกต่อผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ รวมทั้งจะช่วยผลักดันให้สถานประกอบการ/หน่วยงานของท่านส่งบุคลากรเพื่อเข้ารับการประเมินสมรรถนะ	4.36	87.27	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.5 กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ 2567 ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) ดำเนินการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิโดยวิธีสอบถาม จำนวนอย่างน้อย 50 ราย ทั้งนี้ การสำรวจข้อมูลปฐมภูมิสามารถดำเนินการสำรวจผ่านการสอบถาม รวมทั้งสิ้น 50 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของจำนวนเป้าหมายการสำรวจ แสดงผลการสำรวจได้ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจข้อมูลกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ จำนวนรวมทั้งสิ้น 50 ราย พบว่า เป็นเพศชาย ร้อยละ 56.00 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 44.00 เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 40-49 ปี และมีอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมา คือ อายุ 30-39 ปี (ร้อยละ 8.00) และอายุ 20-29 ปี (ร้อยละ 4.00) ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 18.00) และระดับปริญญาเอก (ร้อยละ 14.00) โดยมีประสบการณ์การทำงานที่เป็นเจ้าหน้าที่สอบเป็นระยะเวลาตั้งแต่ 1-10 ปี และส่วนใหญ่มีสถานะเป็นบุคลากรขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (ร้อยละ 78.00) แสดงดังตารางที่ 4.45

ตารางที่ 4.45 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	50	100.00
เพศ		
ชาย	28	56.00
หญิง	22	44.00
อายุ		
20-29 ปี	2	4.00
30-39 ปี	4	8.00
40-49 ปี	22	44.00
50 ปีขึ้นไป	22	44.00
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	4	8.00
ปริญญาตรี	9	18.00
ปริญญาโท	30	60.00
ปริญญาเอก	7	14.00
สถานะการเป็นเจ้าหน้าที่สอบ		
บุคลากรขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	39	78.00
บุคลากรภายนอก	11	22.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ สาขาวิชาชีพที่เป็นเจ้าหน้าที่สอบและรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ส่วนใหญ่เป็นสาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 14.00 รองลงมา คือ สาขาวิชาชีพรักษาความปลอดภัย (ร้อยละ 10.00) และสาขาวิชาชีพเกษตรกรรม (ร้อยละ 8.00) แสดงดังตารางที่ 4.46

ตารางที่ 4.46 สาขาวิชาชีพที่เป็นเจ้าหน้าที่สอบและรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพ	จำนวน (องค์กร)	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	50	100.00
สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย	3	6.00
สาขาวิชาชีพธุรกิจสิ่งทอหัตถ์	3	6.00
สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์	3	6.00
สาขาวิชาชีพรักษาความปลอดภัย	5	10.00
สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ	2	4.00
สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก	3	6.00
สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร	3	6.00
สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา	2	4.00
สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ	7	14.00
สาขาวิชาชีพระบบขนส่งทางราง	2	4.00
สาขาวิชาชีพพลังงานและพลังงานทดแทน	3	6.00
สาขาวิชาชีพการเชื่อมอุตสาหกรรม	3	6.00
สาขาวิชาชีพบริการอุตสาหกรรม	3	6.00
สาขาวิชาชีพหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ	3	6.00
สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมการผลิตแม่พิมพ์	1	2.00
สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม	4	8.00

ที่มา: จากการสำรวจ

2) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

ภาพรวมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ สคช. พบว่า เจ้าหน้าที่สอบส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์จากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (ร้อยละ 61.76) เมื่อจำแนกตามช่องทางการรับรู้ ประกอบด้วย ช่องทางภายในของ สคช. พบว่า เจ้าหน้าที่สอบรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ สคช. เป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 16.92) รองลงมา คือ อีเมล (ร้อยละ 15.38) และเว็บไซต์ของ สคช. (ร้อยละ 9.23) และช่องทางภายนอกของ สคช. พบว่า เจ้าหน้าที่สอบรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากการบอกกล่าวของบุคคล (ร้อยละ 20.00) รองลงมา คือ สื่อออนไลน์ (ร้อยละ 15.38) แสดงดังตารางที่ 4.47

ตารางที่ 4.47 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์จาก สคช. ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอ

ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	ร้อยละ
การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์	
รับรู้ข่าวสารจาก สคช.	38.24
รับรู้ข่าวสารจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	61.76
ช่องทางภายในของ สคช.	
เจ้าหน้าที่ สคช.	16.92
เว็บไซต์ของ สคช.	9.23
อีเมล	15.38
จดหมาย	3.08
Facebook ของ สคช.	4.62
Line Official ของ สคช.	4.62
YouTube ของ สคช.	0.00
เอกสารเผยแพร่ของ สคช.	4.62
งานสัมมนา/นิทรรศการที่จัดโดย สคช.	4.62
ช่องทางภายนอกของ สคช.	
โทรทัศน์	1.54
วิทยุ	0.00
หนังสือพิมพ์	0.00
สื่อออนไลน์	15.38
การบอกกล่าวของบุคคล	20.00
รวม	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

เมื่อพิจารณาช่องทางการประชาสัมพันธ์ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ พบว่า เจ้าหน้าที่สอรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเจ้าหน้าที่เป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 38.46) รองลงมา คือ อีเมล (ร้อยละ 17.31) และ Line Official (ร้อยละ 11.54) แสดงดังตารางที่ 4.48

ตารางที่ 4.48 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์จากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอ

ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	ร้อยละ
ช่องทางขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	
เจ้าหน้าที่	38.46
เว็บไซต์ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	5.77
อีเมล	17.31

ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	ร้อยละ
จดหมาย	7.69
Facebook	9.62
Line Official	11.54
YouTube	0.00
เอกสารเผยแพร่	1.92
งานสัมมนา/นิทรรศการ	7.69
รวม	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.78 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นย่อยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นด้านสื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด (3.98 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ (3.78 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพ และประเด็นด้านช่องทางแสดงความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียนมีความหลากหลาย ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด (3.68 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.49

ตารางที่ 4.49 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสารของ สคช. ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	เจ้าหน้าที่สอบ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	3.78	75.60	มาก
1. สื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย	3.98	79.60	มาก
2. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ	3.78	75.60	มาก
3. ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลาย และมีประสิทธิภาพ	3.68	73.60	มาก
4. ช่องทางแสดงความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียน มีความหลากหลาย	3.68	73.60	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

สำหรับข้อมูลข่าวสารที่เจ้าหน้าที่สอบต้องการรับทราบเพิ่มเติม ประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับการต่ออายุบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่สอบ สิทธิและผลประโยชน์ที่จะได้รับ การจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สอบ กำหนดการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ และการทบทวน/ปรับปรุงแผนงานของ สคช.

3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. จำแนกเป็น 6 ประเด็น ประกอบด้วย

- 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ 5) ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service และ 6) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.16 คะแนน หรือ คิดเป็นร้อยละ 83.27** เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.30 คะแนน) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (4.19 คะแนน) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (4.18 คะแนน) ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service (4.17 คะแนน) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม (4.16 คะแนน)** ในขณะที่ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.98 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.50

ตารางที่ 4.50 ภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	เจ้าหน้าที่สอบ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.16	83.27	มาก
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.18	83.60	มาก
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	3.98	79.60	มาก
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.19	83.80	มาก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.30	86.00	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	4.17	83.40	มาก
6. ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.16	83.20	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ สามารถแสดงผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ จำแนกรายประเด็นได้ดังนี้

3.1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.18 คะแนน) โดยขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ (ภาคปกติ) ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.28 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นย่อยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้งสิ้น เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านเกณฑ์การตัดสินผลและการรายงานผลการประเมิน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.37 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านขั้นตอนการเตรียมการประเมินสมรรถนะ และด้านขั้นตอนการดำเนินการประเมินสมรรถนะ (4.23 คะแนน) รองลงมา คือ ขั้นตอนการอบรมเจ้าหน้าที่สอบ (4.27 คะแนน) โดยประเด็นด้านการอบรมหลักสูตร “มาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ (ตามมาตรฐานอาชีพ)” ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.33 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านการอบรมหลักสูตร “มาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ” (4.32 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการอบรมหลักสูตร “การต่ออายุเจ้าหน้าที่สอบ ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ” ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.13 คะแนน)

ในขณะที่ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์และการชี้แจงข้อมูล ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.03 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านภาพรวมการประชาสัมพันธ์ของ สคช. และการชี้แจงข้อมูลการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.03 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.51

ตารางที่ 4.51 ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	เจ้าหน้าที่สอบ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.18	83.53	มาก
1. การประชาสัมพันธ์และการชี้แจงข้อมูล	4.03	80.60	มาก
1.1 ภาพรวมการประชาสัมพันธ์ของ สคช.	4.03	80.60	มาก
1.2 การชี้แจงข้อมูลการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ	4.03	80.60	มาก
2. การคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบ	4.18	83.60	มาก
2.1 การคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบ	4.18	83.60	มาก
3. การอบรมเจ้าหน้าที่สอบ	4.27	85.40	มากที่สุด
3.1 การอบรมหลักสูตร “มาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ”	4.32	86.40	มากที่สุด
3.2 การอบรมหลักสูตร “มาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ ในการเทียบโอนประสบการณ์การทำงาน เพื่อการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ (RESK Examiner)”	4.28	85.60	มากที่สุด

ประเด็น	เจ้าหน้าที่สอบ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
3.3 การอบรมหลักสูตร “มาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ (ตามมาตรฐานอาชีพ)”	4.33	86.60	มากที่สุด
3.4 การอบรมหลักสูตร “การต่ออายุเจ้าหน้าที่สอบ ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ”	4.13	82.60	มาก
4. การขึ้นทะเบียน/การต่ออายุเจ้าหน้าที่สอบ	4.10	82.00	มาก
4.1 การยื่นคำขอสมัคร/คำขอต่ออายุ พร้อมเอกสารประกอบ	4.13	82.60	มาก
4.2 กระบวนการขึ้นทะเบียน/ต่ออายุการเป็นเจ้าหน้าที่สอบ	4.13	82.60	มาก
4.3 การออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่สอบและประกาศนียบัตรเจ้าหน้าที่สอบ	4.04	80.80	มาก
5. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ (ภาคปกติ)	4.28	85.60	มากที่สุด
5.1 ขั้นตอนการเตรียมการประเมินสมรรถนะ	4.23	84.60	มากที่สุด
5.2 ขั้นตอนการดำเนินการประเมินสมรรถนะ	4.23	84.60	มากที่สุด
5.3 เกณฑ์การตัดสินผลและการรายงานผลการประเมิน	4.37	87.40	มากที่สุด
6. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ (การเทียบโอนประสบการณ์ หรือ RESK)	4.20	84.00	มาก
6.1 ขั้นตอนการเตรียมการประเมินเอกสาร	4.18	83.60	มาก
6.2 ขั้นตอนการดำเนินการประเมินเอกสาร	4.18	83.60	มาก
6.3 เกณฑ์การตัดสินผลและการรายงานผลการประเมิน	4.23	84.60	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

3.2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.98 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.28 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ ความรับผิดชอบ และความกระตือรือร้น และประเด็นด้านความรู้ความสามารถ การให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหา (3.99 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.66 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.52

ตารางที่ 4.52 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	เจ้าหน้าที่สอบ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	3.98	79.60	มาก
1. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.66	73.20	มาก
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ ความรับผิดชอบ และความกระตือรือร้น	3.99	79.80	มาก
3. ความรู้ความสามารถ การให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหา	3.99	79.80	มาก
4. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม	4.28	85.60	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

3.3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.19 คะแนน) โดยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.28 คะแนน) โดยประเด็นด้านอาคารสถานที่สะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย และประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักคอย ห้องประชุม มีความเหมาะสมและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.32 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ (4.16 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นย่อยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.18 คะแนน) และประเด็นด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด (4.13 คะแนน)

ในขณะที่ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.13 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องงานดำเนินการดำเนินงาน ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.23 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านการดำเนินงานเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด (4.18 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.98 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.53

ตารางที่ 4.53 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	เจ้าหน้าที่สอบ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.19	83.80	มาก
ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ	4.16	83.20	มาก
1. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน	4.18	83.60	มาก
2. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ	4.13	82.60	มาก
ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด	4.13	82.60	มาก
3. การดำเนินงานเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด	4.18	83.60	มาก
4. กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกการดำเนินงาน	4.23	84.60	มากที่สุด
5. แบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน	3.98	79.60	มาก
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.28	85.60	มากที่สุด
6. ท่าเลที่ตั้งและการเดินทางมารับบริการที่ สคช.	4.18	83.60	มาก
7. อาคารสถานที่สะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย	4.32	86.40	มากที่สุด
8. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักคอย ห้องประชุม มีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.32	86.40	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

3.4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.30 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้าน สคช. มีความเป็นมิตรและมีความยินดีในการให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาอยู่เสมอ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.50 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้าน สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้สามารถเป็นเจ้าหน้าที่สอบได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด และสามารถประเมินสมรรถนะบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ (4.33 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้าน สคช. มีการดำเนินงานในทุกขั้นตอนอย่างเป็นระบบ และการดำเนินงานแล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.18 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.54

ตารางที่ 4.54 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	เจ้าหน้าที่สอบ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.30	86.00	มากที่สุด
1. สคช. มีการดำเนินงานในทุกขั้นตอนอย่างเป็นระบบ และการดำเนินงานแล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด	4.18	83.60	มาก
2. สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้ท่านสามารถเป็นเจ้าหน้าที่สอบได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด และสามารถประเมินสมรรถนะบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.33	86.60	มากที่สุด
3. สคช. มีความเป็นมิตรและมีความยินดีในการให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาอยู่เสมอ	4.50	90.00	มากที่สุด
4. สคช. มีความพร้อมในการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้อย่างรวดเร็ว	4.29	85.80	มากที่สุด
5. สคช. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากท่าน และมีการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานได้ดียิ่งขึ้น	4.23	84.60	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

3.5) ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.17 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า เว็บไซต์ของ สคช. (<https://www.tpqi.go.th/th>) ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.23 คะแนน) รองลงมา คือ ระบบการเรียนรู้สมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพอิเล็กทรอนิกส์ (E-Training) (4.18 คะแนน) แพลตฟอร์มอัจฉริยะในการบริหารจัดการข้อมูลด้านกำลังคน และการพัฒนาสมรรถนะเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต (E-Workforce Ecosystem Platform) (4.13 คะแนน) ในขณะที่ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET) ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.12 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.55

ตารางที่ 4.55 ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	เจ้าหน้าที่สอบ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	4.17	83.30	มาก
1. เว็บไซต์ของ สคช. (https://www.tpqi.go.th/th)	4.23	84.60	มากที่สุด
2. ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET)	4.12	82.40	มาก
3. แพลตฟอร์มอัจฉริยะในการบริหารจัดการข้อมูลด้านกำลังคนและการพัฒนาสมรรถนะเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต (E-Workforce Ecosystem Platform)	4.13	82.60	มาก
4. ระบบการเรียนรู้สมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพอิเล็กทรอนิกส์ (E-Training)	4.18	83.60	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

3.6) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.16 คะแนน)** โดยผลผลิตของขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ (ภาคปกติ) **ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด** โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.36 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากเจ้าหน้าที่สอบสามารถปฏิบัติงานตามแนวทางและหลักเกณฑ์อย่างถูกต้อง ส่งผลให้การประเมินมีมาตรฐาน และสามารถตรวจสอบได้ รองลงมา คือ ผลผลิตของขั้นตอนการอบรมเจ้าหน้าที่สอบ ที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.27 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากเจ้าหน้าที่สอบสามารถปฏิบัติงานตามแนวทางและหลักเกณฑ์อย่างถูกต้อง

ในขณะที่ผลผลิตของขั้นตอนการประชาสัมพันธ์และการชี้แจงข้อมูล **ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด** โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.88 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความครบถ้วน ชัดเจน และเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.88 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.56

ตารางที่ 4.56 ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	เจ้าหน้าที่สอบ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.16	83.20	มาก
1. การประชาสัมพันธ์และการชี้แจงข้อมูล	3.88	77.60	มาก
ท่านได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความครบถ้วน ชัดเจน และเข้าใจง่าย	3.88	77.60	มาก
2. การคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบ	4.23	84.60	มากที่สุด
การคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบเป็นไปตามกระบวนการ และหลักเกณฑ์ ส่งผลให้ได้เจ้าหน้าที่สอบที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด	4.23	84.60	มากที่สุด
3. การอบรมเจ้าหน้าที่สอบ	4.27	85.40	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่สอบมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง	4.27	85.40	มากที่สุด
4. การขึ้นทะเบียน/การต่ออายุเจ้าหน้าที่สอบ	3.99	79.80	มาก
ขั้นตอนการขึ้นทะเบียน/ต่ออายุเจ้าหน้าที่สอบมีความชัดเจน และไม่ยุ่งยาก ส่งผลให้การขึ้นทะเบียน/ต่ออายุเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด	3.99	79.80	มาก
5. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ (ภาคปกติ)	4.36	87.20	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่สอบสามารถปฏิบัติงานตามแนวทางและหลักเกณฑ์อย่างถูกต้อง ส่งผลให้การประเมินมีมาตรฐานและสามารถตรวจสอบได้	4.36	87.20	มากที่สุด
6. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ (การเทียบโอนประสบการณ์ หรือ RESK)	4.23	84.60	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่สอบสามารถปฏิบัติงานตามแนวทางและหลักเกณฑ์อย่างถูกต้อง ส่งผลให้การประเมินมีมาตรฐานและสามารถตรวจสอบได้	4.23	84.60	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

4) ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช.

จากการสำรวจข้อมูลด้านระดับคุณภาพของการบริการของ สคช. เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง ในภาพรวม พบว่า **เจ้าหน้าที่สอบส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับ ความคาดหวังและสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 39.23)**

นอกเหนือจากนั้น หากพิจารณารายประเด็น พบว่า (1) **ด้านเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 50.00) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 38.89)** (2) **ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 35.00) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 30.00)** (3) **ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 45.00) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 35.00)** (4) **ด้านระบบออนไลน์ ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวังและสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 31.58) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 15.79)** (5) **ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 44.44) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 38.89)** (6) **ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 47.06) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 41.18)** และ (7) **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 44.44) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 38.89) แสดงดังตารางที่ 4.57**

ตารางที่ 4.57 ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	ระดับคุณภาพ				
	ต่ำกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก	ต่ำกว่าความคาดหวัง	เท่ากับความคาดหวัง	สูงกว่าความคาดหวัง	สูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก
ภาพรวม	0.00	11.54	39.23	39.23	10.00
1. ด้านเจ้าหน้าที่	0.00	5.56	50.00	38.89	5.56
2. ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	0.00	25.00	35.00	30.00	10.00
3. ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ	0.00	5.00	35.00	45.00	15.00
4. ด้านระบบออนไลน์	0.00	21.05	31.58	31.58	15.79
5. ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด	0.00	5.56	38.89	44.44	11.11
6. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	0.00	5.88	41.18	47.06	5.88
7. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	0.00	11.11	44.44	38.89	5.56

ที่มา: จากการสำรวจ

5) ความผูกพันที่มีต่อ สคช.

จากการสำรวจข้อมูลความผูกพันที่มีต่อ สคช. ในภาพรวม พบว่า **เจ้าหน้าที่สอบมีความผูกพันต่อ สคช. ในระดับมากที่สุด** โดยมีความยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ต่อไปสูงที่สุด (4.71 คะแนน) รองลงมา คือ มีความยินดีที่จะให้ความร่วมมือและเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ สคช. (4.64 คะแนน) มีความยินดีที่จะให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ สคช. เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ สคช. ให้ดียิ่งขึ้น (4.50 คะแนน) และมีความยินดีที่จะบอกต่อผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ รวมทั้งจะช่วยส่งเสริมให้บุคคลเข้ารับการประเมินสมรรถนะ (4.43 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.58

ตารางที่ 4.58 ความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	เจ้าหน้าที่สอบ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ต่อไป	4.71	94.29	มากที่สุด
2. ท่านยินดีที่จะให้ความร่วมมือและเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ สคช.	4.64	92.86	มากที่สุด
3. ท่านยินดีที่จะให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ สคช. เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ สคช. ให้ดียิ่งขึ้น	4.50	90.00	มากที่สุด
4. ท่านยินดีที่จะบอกต่อผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ รวมทั้งจะช่วยส่งเสริมให้บุคคลเข้ารับการประเมินสมรรถนะ	4.43	88.57	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.6 กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ

กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ 2567 ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ (Assessor) ดำเนินการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิโดยวิธีสอบถาม จำนวนอย่างน้อย 30 ราย ทั้งนี้ การสำรวจข้อมูลปฐมภูมิสามารถดำเนินการสำรวจผ่านการสอบถามรวมทั้งสิ้น 30 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของจำนวนเป้าหมายการสำรวจ แสดงผลการสำรวจได้ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจข้อมูลกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ (Assessor) จำนวนรวมทั้งสิ้น 30 ราย พบว่า เป็นเพศชาย ร้อยละ 60.00 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 40.00 เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ พบว่า มีอายุ 40-49 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 43.33 รองลงมา คือ อายุ 30-39 ปี (ร้อยละ 13.33) ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า จบการศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 36.67 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 20.00) และปวช./ปวส./อนุปริญญา (ร้อยละ 6.67)

โดยส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นผู้เชี่ยวชาญ คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมา คือ ผู้ตรวจประเมิน (ร้อยละ 30.00) และผู้ตรวจประเมินฝึกหัด (ร้อยละ 10.00) และมีประสบการณ์ในการเป็นผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ เป็นระยะเวลาตั้งแต่ 1-12 ปี แสดงดังตารางที่ 4.59

ตารางที่ 4.59 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม		
เพศ		
ชาย	18	60.00
หญิง	12	40.00
อายุ		
20-29 ปี	0	0.00
30-39 ปี	4	13.33
40-49 ปี	13	43.33
50 ปีขึ้นไป	13	43.33
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	2	6.67
ปริญญาตรี	6	20.00
ปริญญาโท	11	36.67
ปริญญาเอก	11	36.67
ตำแหน่ง		
ผู้เชี่ยวชาญ	18	60.00
หัวหน้าผู้ตรวจประเมิน	0	0.00
ผู้ตรวจประเมิน	9	30.00
ผู้ตรวจประเมินฝึกหัด	3	10.00

ที่มา: จากการสำรวจ

2) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

ภาพรวมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ สคช. พบว่า ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ สคช. คิดเป็นร้อยละ 70.00 เมื่อจำแนกตามช่องทางการรับรู้ ประกอบด้วย ช่องทางภายในของ สคช. พบว่า ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ สคช. เป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 15.48) รองลงมา คือ เว็บไซต์ของ สคช. (ร้อยละ 14.29) และอีเมล (ร้อยละ 11.90) และช่องทางภายนอกของ สคช. พบว่า ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อออนไลน์เป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 14.29) รองลงมา คือ การบอกกล่าวของบุคคล (ร้อยละ 9.52) แสดงดังตารางที่ 4.60

ตารางที่ 4.60 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์จาก สคช. ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ

ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	ร้อยละ
การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สคช. ในปี พ.ศ. 2567	
ไม่เคยรับรู้	30.00
รับรู้	70.00
ช่องทางภายในของ สคช.	
เจ้าหน้าที่ สคช.	15.48
เว็บไซต์ของ สคช.	14.29
อีเมล	11.90
จดหมาย	1.19
Facebook ของ สคช.	9.52
Line Official ของ สคช.	9.52
YouTube ของ สคช.	2.38
เอกสารเผยแพร่ของ สคช.	1.19
งานสัมมนา/นิทรรศการที่จัดโดย สคช.	8.33
ช่องทางภายนอกของ สคช.	
โทรทัศน์	2.38
วิทยุ	0.00
หนังสือพิมพ์	0.00
สื่อออนไลน์	14.29
การบอกกล่าวของบุคคล	9.52
รวม	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.66 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นย่อยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นด้านสื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด (3.80 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพ (3.72 คะแนน) ประเด็นด้านช่องทางแสดงความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียนมีความหลากหลาย (3.58 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด (3.52 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.61

ตารางที่ 4.61 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสารของ สคช. ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ

ประเด็น	ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	3.66	73.10	มาก
1. สื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย	3.80	76.00	มาก
2. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ	3.52	70.40	มาก
3. ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลาย และมีประสิทธิภาพ	3.72	74.40	มาก
4. ช่องทางแสดงความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียน มีความหลากหลาย	3.58	71.60	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

สำหรับข้อมูลข่าวสารที่ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพต้องการรับทราบเพิ่มเติม ประกอบด้วย ความคืบหน้าและความสำเร็จในการดำเนินงานของ สคช. ผลการตรวจประเมิน การอบรม เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการตรวจประเมิน การใช้งานเอกสารและการบันทึกข้อมูล โดยเสนอให้มีการจัดทำคลิปวิดีโอที่สามารถเข้าชมได้ตลอดเวลา การปรับเปลี่ยนหรือยกเลิกระเบียบ/ข้อบังคับใหม่ที่เกี่ยวข้องกับผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ตรวจประเมินในสาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ และความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กรที่ทำหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม (Training Provider) และระบบ E-Workforce Ecosystem

3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. จำแนกเป็น 6 ประเด็น ประกอบด้วย

- 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- 5) ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service
- 6) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.24 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 84.87** เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.34 คะแนน) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (4.30 คะแนน) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม (4.25 คะแนน) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (4.23 คะแนน) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (4.21 คะแนน)** ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.13 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.62

ตารางที่ 4.62 ภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ 2567 ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ

ประเด็น	ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.24	84.87	มากที่สุด
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.23	84.60	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.30	86.00	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.21	84.20	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.34	86.80	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	4.13	82.60	มาก
6. ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.25	85.00	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ สามารถแสดงผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ จำแนกรายประเด็นได้ดังนี้

3.1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.23 คะแนน) โดยขั้นตอนการตรวจประเมิน ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.45 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นย่อยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้งสิ้น เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการให้คำแนะนำทางเทคนิคจากผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด (4.58 คะแนน) รองลงมา คือ ขั้นตอนการอบรม ที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.31 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นย่อยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้งสิ้น โดยประเด็นด้านการอบรม “มาตรฐานข้อกำหนดทั่วไปสำหรับหน่วยรับรองบุคลากร ISO/IEC 17024 หรือการอบรมมาตรฐานอื่นที่เทียบเท่า” และการอบรม “ความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานอาชีพที่จะทำการตรวจประเมิน” ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด (4.32 คะแนน)

ในขณะที่ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์และการชี้แจงข้อมูล ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.89 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นย่อยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้งสิ้น เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านภาพรวมการประชาสัมพันธ์ของ สคช. ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด (3.83 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.63

ตารางที่ 4.63 ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ

ประเด็น	ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.23	84.57	มากที่สุด
1. การประชาสัมพันธ์และการชี้แจงข้อมูล	3.89	77.80	มาก
1.1 ภาพรวมการประชาสัมพันธ์ของ สคช.	3.83	76.60	มาก
1.2 การชี้แจงข้อมูลการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ	3.95	79.00	มาก
2. การคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ	4.29	85.80	มากที่สุด
2.1 การคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ	4.29	85.80	มากที่สุด
3. การอบรม	4.31	86.20	มากที่สุด
3.1 การอบรม “หลักสูตรผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ”	4.28	85.60	มากที่สุด
3.2 การอบรม “มาตรฐานข้อกำหนดทั่วไปสำหรับหน่วยรับรองบุคลากร ISO/IEC 17024 หรือการอบรมมาตรฐานอื่นที่เทียบเท่า”	4.32	86.40	มากที่สุด
3.3 การอบรม “ความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานอาชีพที่จะทำการตรวจประเมิน”	4.32	86.40	มากที่สุด
4. การทดสอบ	4.29	85.80	มากที่สุด
4.1 การจัดทดสอบความรู้ ความสามารถ และทักษะเพื่อการตรวจประเมิน	4.29	85.80	มากที่สุด
5. การตรวจประเมิน	4.45	89.00	มากที่สุด
5.1 การประสานงานเพื่อเตรียมความพร้อมและการชี้แจงข้อมูลการประเมิน	4.37	87.40	มากที่สุด
5.2 การจัดเตรียมเอกสารประกอบการตรวจประเมิน	4.45	89.00	มากที่สุด
5.3 กระบวนการตรวจประเมินในสถานที่จริง	4.41	88.20	มากที่สุด
5.4 การให้คำแนะนำทางเทคนิคจากผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ	4.58	91.60	มากที่สุด
6. การปรับระดับผู้ตรวจประเมิน	4.14	82.80	มาก
6.1 หลักเกณฑ์การปรับระดับผู้ตรวจประเมิน	4.12	82.40	มาก
6.2 กระบวนการปรับระดับผู้ตรวจประเมิน	4.16	83.20	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

3.2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.30 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.64 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ ความรับผิดชอบ และความกระตือรือร้น (4.37 คะแนน) ประเด็นด้านความรู้ความสามารถ การให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหา (4.29 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.91 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.64

ตารางที่ 4.64 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ

ประเด็น	ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.30	86.05	มากที่สุด
1. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.91	78.20	มาก
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ ความรับผิดชอบ และความกระตือรือร้น	4.37	87.40	มากที่สุด
3. ความรู้ความสามารถ การให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหา	4.29	85.80	มากที่สุด
4. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม	4.64	92.80	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

3.3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.21 คะแนน) โดยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.43 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นย่อยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้งสิ้น เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านอาคารสถานที่สะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.57 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านทำเลที่ตั้งและการเดินทางมารับบริการที่ สคช. (4.43 คะแนน) และประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักคอย ห้องประชุม มีความเหมาะสมและเพียงพอ (4.30 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด (4.22 คะแนน) โดยประเด็นด้านแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.25

คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านการดำเนินงานเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด และกฎระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกต่อการดำเนินงาน (4.20 คะแนน)

ในขณะที่ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.99 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นย่อยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด (4.04 คะแนน) ในขณะที่ ประเด็นด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด (3.94 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.65

ตารางที่ 4.65 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ

ประเด็น	ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.21	84.27	มากที่สุด
ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ	3.99	79.80	มาก
1. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน	4.04	80.80	มาก
2. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ	3.94	78.80	มาก
ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด	4.22	84.40	มากที่สุด
3. การดำเนินงานเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด	4.20	84.00	มาก
4. กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกต่อการดำเนินงาน	4.20	84.00	มาก
5. แบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน	4.25	85.00	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.43	88.60	มากที่สุด
6. ท่าเลที่ตั้งและการเดินทางมารับบริการที่ สคช.	4.43	88.60	มากที่สุด
7. อาคารสถานที่สะอาด ระเบียบเรียบร้อย และปลอดภัย	4.57	91.40	มากที่สุด
8. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักคอย ห้องประชุม มีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.30	86.00	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

3.4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.34 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้าน สคช. มีความเป็นมิตรและมีความยินดีในการให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาอยู่เสมอ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.54 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้าน สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้สามารถดำเนินการในฐานะผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ (4.42 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้าน สคช. มีความพร้อมในการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.16 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.66

ตารางที่ 4.66 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ

ประเด็น	ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.34	86.82	มากที่สุด
1. สคช. มีการดำเนินงานในทุกขั้นตอนอย่างเป็นระบบ และการดำเนินงานแล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด	4.24	84.70	มากที่สุด
2. สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้ท่านสามารถดำเนินการในฐานะผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.42	88.30	มากที่สุด
3. สคช. มีความเป็นมิตรและมีความยินดีในการให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาอยู่เสมอ	4.54	90.70	มากที่สุด
4. สคช. มีความพร้อมในการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้อย่างรวดเร็ว	4.16	83.10	มาก
5. สคช. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากท่าน และมีการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานได้ดีมากขึ้น	4.37	87.30	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

3.5) ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.13 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นย่อยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET) ได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.20 คะแนน) รองลงมา คือ เว็บไซต์ของ สคช. (<https://www.tpqi.go.th/th>) และแพลตฟอร์มอัจฉริยะในการบริหารจัดการข้อมูลด้านกำลังคน และการพัฒนาสมรรถนะเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต (E-Workforce Ecosystem Platform) (4.12 คะแนน) ในขณะที่ระบบการเรียนรู้สมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพอิเล็กทรอนิกส์ (E-Training) ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด (4.08 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.67

ตารางที่ 4.67 ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ

ประเด็น	ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	4.13	82.60	มาก
1. เว็บไซต์ของ สคช. (https://www.tpqi.go.th/th)	4.12	82.40	มาก
2. ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET)	4.20	84.00	มาก
3. แพลตฟอร์มอัจฉริยะในการบริหารจัดการข้อมูลด้านกำลังคน และการพัฒนาสมรรถนะเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต (E-Workforce Ecosystem Platform)	4.12	82.40	มาก
4. ระบบการเรียนรู้สมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ และคุณวุฒิวิชาชีพอิเล็กทรอนิกส์ (E-Training)	4.08	81.60	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

3.6) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.25 คะแนน) โดยผลผลิตของขั้นตอนการตรวจประเมิน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.57 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นย่อยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้งสิ้น โดยประเด็นด้านผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพปฏิบัติหน้าที่ตามแนวทางที่กำหนดอย่างเคร่งครัด ส่งผลให้การตรวจประเมินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการตรวจประเมินมีมาตรฐานและสามารถตรวจสอบได้ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.64 คะแนน) รองลงมา คือ ผลผลิตของขั้นตอนการทดสอบ (4.29 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านผู้ตรวจประเมินมีทักษะความสามารถ และความพร้อมในการตรวจประเมินตามขั้นตอนที่ถูกต้องและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งใกล้เคียงกับผลผลิตของขั้นตอนการอบรม (4.28 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านผู้ตรวจประเมินมีความรู้ความเข้าใจในการตรวจประเมินตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง

ในขณะที่ผลผลิตของขั้นตอนการประชาสัมพันธ์และการชี้แจงข้อมูล ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.95 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน แสดงดังตารางที่ 4.68

ตารางที่ 4.68 ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ

ประเด็น	ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.25	85.00	มากที่สุด
1. การประชาสัมพันธ์และการชี้แจงข้อมูล	3.95	79.00	มาก
ท่านได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน	3.95	79.00	มาก
2. การคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ	4.24	84.80	มากที่สุด
การคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพเป็นไปตามกระบวนการและหลักเกณฑ์ ส่งผลให้ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด	4.24	84.80	มากที่สุด
3. การอบรม	4.28	85.60	มากที่สุด
ผู้ตรวจประเมินมีความรู้ความเข้าใจในการตรวจประเมินตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง	4.28	85.60	มากที่สุด
4. การทดสอบ	4.29	85.80	มากที่สุด
ผู้ตรวจประเมินมีทักษะ ความสามารถ และความพร้อมในการตรวจประเมินตามขั้นตอนที่ถูกต้องและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	4.29	85.80	มากที่สุด
5. การตรวจประเมิน	4.57	91.40	มากที่สุด
การตรวจประเมินเป็นไปตามแผนและสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.49	89.80	มากที่สุด
ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพปฏิบัติหน้าที่ตามแนวทางที่กำหนดอย่างเคร่งครัด ส่งผลให้การตรวจประเมินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการตรวจประเมินมีมาตรฐาน และสามารถตรวจสอบได้	4.64	92.80	มากที่สุด
6. การปรับระดับผู้ตรวจประเมิน	4.20	84.00	มาก
การปรับระดับผู้ตรวจประเมินมีความโปร่งใสและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด	4.20	84.00	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

4) ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช.

จากการสำรวจข้อมูลด้านระดับคุณภาพของการบริการของ สคช. เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง ในภาพรวม พบว่า ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 46.88) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 27.50)

นอกเหนือจากนั้น หากพิจารณารายประเด็น พบว่า (1) ด้านเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 47.83) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 13.04) (2) ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 47.83) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 21.74) (3) ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 43.48) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 30.43) (4) ด้านระบบออนไลน์ ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 47.83) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 30.43) (5) ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 45.45) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 27.27) (6) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 52.17) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 34.78) และ (7) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 43.48) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 34.78) แสดงดังตารางที่ 4.69

ตารางที่ 4.69 ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ

ประเด็น	ระดับคุณภาพ				
	ต่ำกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก	ต่ำกว่าความคาดหวัง	เท่ากับความคาดหวัง	สูงกว่าความคาดหวัง	สูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก
ภาพรวม	8.75	5.00	46.88	27.50	11.88
1. ด้านเจ้าหน้าที่	8.70	4.35	47.83	13.04	26.09
2. ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.35	17.39	47.83	21.74	8.70
3. ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ	8.70	8.70	43.48	30.43	8.70
4. ด้านระบบออนไลน์	13.04	0.00	47.83	30.43	8.70
5. ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด	9.09	4.55	45.45	27.27	13.64
6. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	8.70	0.00	52.17	34.78	4.35
7. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	8.70	0.00	43.48	34.78	13.04

ที่มา: จากการสำรวจ

5) ความผูกพันที่มีต่อ สคช.

จากการสำรวจข้อมูลความผูกพันที่มีต่อ สคช. ในภาพรวม พบว่า ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพมีความผูกพันต่อ สคช. ในระดับมากที่สุด โดยมีความยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ต่อไปสูงที่สุด (4.80 คะแนน) รองลงมา คือ มีความยินดีที่จะบอกต่อผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ รวมทั้งจะช่วยส่งเสริมให้บุคคลเข้ารับการประเมินสมรรถนะ (4.75 คะแนน) และมีความยินดีที่จะให้ความร่วมมือและเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ สคช. รวมถึงมีความยินดีที่จะให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ สคช. เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ สคช. ให้ดียิ่งขึ้น (4.70 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.70

ตารางที่ 4.70 ความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ

ประเด็น	ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ต่อไป	4.80	96.00	มากที่สุด
2. ท่านยินดีที่จะให้ความร่วมมือและเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของ สคช.	4.70	94.00	มากที่สุด
3. ท่านยินดีที่จะให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ สคช. เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ สคช. ให้ดียิ่งขึ้น	4.70	94.00	มากที่สุด
4. ท่านยินดีที่จะบอกต่อผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ รวมทั้งจะช่วยส่งเสริมให้บุคคลเข้ารับการประเมินสมรรถนะ	4.75	95.00	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.7 กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม

กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ 2567 ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรมดำเนินการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิโดยวิธีสอบถาม จำนวนอย่างน้อย 5 ราย ทั้งนี้ การสำรวจข้อมูลปฐมภูมิสามารถดำเนินการสำรวจผ่านการสอบถามรวมทั้งสิ้น 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 120.00 ของจำนวนเป้าหมายการสำรวจ แสดงผลการสำรวจได้ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจข้อมูลกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม จำนวนรวมทั้งสิ้น 6 ราย พบว่า โดยส่วนใหญ่เป็นสถานศึกษาของเอกชน คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมา คือ สถานศึกษาของรัฐ (ร้อยละ 33.33) และมีตำแหน่งเป็นเจ้าของ/ผู้บริหาร ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ และผู้ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 33.33 แสดงดังตารางที่ 4.71

ตารางที่ 4.71 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	6	100.00
ประเภทขององค์กร		
สถานศึกษาของรัฐ	2	33.33
สถานศึกษาของเอกชน	4	66.67
ตำแหน่ง		
เจ้าของ/ผู้บริหาร	2	33.33
ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ	2	33.33
ผู้ประสานงาน	2	33.33

ที่มา: จากการสำรวจ

2) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

ภาพรวมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ สคช. พบว่า กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรมรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ สคช. คิดเป็นร้อยละ 100.00 เมื่อจำแนกตามช่องทางการรับรู้ ประกอบด้วย **ช่องทางภายในของ สคช.** พบว่า องค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรมรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ สคช. และเว็บไซต์ของ สคช. เป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 17.65) รองลงมาคือ Facebook ของ สคช. และงานสัมมนา/นิทรรศการที่จัดโดย สคช. (ร้อยละ 11.76) และ**ช่องทางภายนอกของ สคช.** พบว่า องค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรมรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อออนไลน์เป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 17.65) รองลงมา คือ การบอกกล่าวของบุคคล (ร้อยละ 5.88) แสดงดังตารางที่ 4.72

ตารางที่ 4.72 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์จาก สคช. ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม

ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	ร้อยละ
การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สคช. ในปี พ.ศ. 2567	
ไม่เคยรับรู้	0.00
รับรู้	100.00
ช่องทางภายในของ สคช.	
เจ้าหน้าที่ สคช.	17.65
เว็บไซต์ของ สคช.	17.65
อีเมล	5.88
จดหมาย	5.88
Facebook ของ สคช.	11.76
Line Official ของ สคช.	5.88

ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	ร้อยละ
YouTube ของ สคช.	0.00
เอกสารเผยแพร่ของ สคช.	0.00
งานสัมมนา/นิทรรศการที่จัดโดย สคช.	11.76
ช่องทางภายนอกของ สคช.	
โทรทัศน์	0.00
วิทยุ	0.00
หนังสือพิมพ์	0.00
สื่อออนไลน์	17.65
การบอกกล่าวของบุคคล	5.88
รวม	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.51 คะแนน) โดยประเด็นด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.85 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านสื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย และด้านช่องทางแสดงความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียนมีความหลากหลาย (3.51 คะแนน) ในขณะที่ ประเด็นด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.18 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.73

ตารางที่ 4.73 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสารของ สคช. ของกลุ่มองค์กร ที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	3.51	70.25	มาก
1. สื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย	3.51	70.20	มาก
2. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ	3.85	77.00	มาก
3. ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลาย และมีประสิทธิภาพ	3.18	63.60	ปานกลาง
4. ช่องทางแสดงความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียน มีความหลากหลาย	3.51	70.20	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. จำแนกเป็น 6 ประเด็น ประกอบด้วย

- 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ 5) ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service และ 6) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ขององค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.03 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 80.50** เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า **ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.35 คะแนน)** รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (4.25 คะแนน) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (4.01 คะแนน) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (3.98 คะแนน) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (3.96 คะแนน) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.60 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.74

ตารางที่ 4.74 ภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ 2567 ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.03	80.50	มาก
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.25	85.00	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.01	80.20	มาก
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.96	79.20	มาก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	3.98	79.60	มาก
5. ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	3.60	72.00	มาก
6. ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.35	87.00	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ สามารถแสดงผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม จำแนกรายประเด็นได้ดังนี้

3.1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.25 คะแนน) โดยขั้นตอนการตรวจประเมินความพร้อมในการจัดฝึกอบรม ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.51 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านการประสานงานก่อนลงพื้นที่และการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการประเมิน และประเด็นด้านการลงพื้นที่ตรวจประเมินของคณะผู้ตรวจประเมิน ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.51 คะแนน) รองลงมา คือ ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์และการชี้แจงข้อมูล ที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.35 คะแนน) โดยประเด็นด้านการชี้แจงข้อมูลการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.51 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านภาพรวมการประชาสัมพันธ์ของ สคช. ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.18 คะแนน)

ในขณะที่ขั้นตอนการสนับสนุนเพื่อเตรียมความพร้อมขององค์กรฯ ในการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.85 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านการสนับสนุนด้านต่างๆ จาก สคช. เช่น การประชาสัมพันธ์องค์กรฯ การให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ขององค์กรฯ การสอนใช้งานฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ (ICT) เป็นต้น ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.85 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.75

ตารางที่ 4.75 ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.25	85.00	มากที่สุด
1. การประชาสัมพันธ์และการชี้แจงข้อมูล	4.35	87.00	มากที่สุด
1.1 ภาพรวมการประชาสัมพันธ์ของ สคช.	4.18	83.60	มาก
1.2 การชี้แจงข้อมูลการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ	4.51	90.20	มากที่สุด
2. การสมัครเป็นองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม	4.29	85.80	มากที่สุด
• กรณียื่นเอกสารผ่านเจ้าหน้าที่ สคช.	4.51	90.20	มากที่สุด
2.1 ขั้นตอนการรับสมัคร	4.51	90.20	มากที่สุด
2.2 การตรวจสอบเอกสาร	4.51	90.20	มากที่สุด
• กรณียื่นเอกสารผ่านระบบออนไลน์ (ยื่นผ่านเว็บไซต์ของ สคช.)	4.18	83.60	มาก
2.3 ขั้นตอนและระบบการสมัคร	4.18	83.60	มาก
2.4 การตรวจสอบเอกสาร	4.18	83.60	มาก
2.5 การตรวจสอบรายละเอียดความสอดคล้องของหลักสูตรฯ	4.18	83.60	มาก

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
3. การตรวจประเมินความพร้อมในการจัดฝึกอบรม	4.51	90.20	มากที่สุด
3.1 การประสานงานก่อนลงพื้นที่และการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการประเมิน	4.51	90.20	มากที่สุด
3.2 การลงพื้นที่ตรวจประเมินของคณะผู้ตรวจประเมิน	4.51	90.20	มากที่สุด
4. การสนับสนุนเพื่อเตรียมความพร้อมขององค์กรฯ ในการให้บริการ	3.85	77.00	มาก
4.1 การสนับสนุนด้านต่างๆ จาก สคช. เช่น การประชาสัมพันธ์ องค์กรฯ การให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ขององค์กรฯ การสอนใช้งานฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ (ICT) เป็นต้น	3.85	77.00	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

3.2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.01 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.51 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ ความรับผิดชอบ และความกระตือรือร้น และประเด็นด้านความรู้ความสามารถ การให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหา (4.18 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.18 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.76

ตารางที่ 4.76 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.01	80.25	มาก
1. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.18	63.60	มาก
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ ความรับผิดชอบ และความกระตือรือร้น	4.18	83.60	มาก
3. ความรู้ความสามารถ การให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหา	4.18	83.60	มาก
4. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม	4.51	90.20	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

3.3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.96 คะแนน) โดยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.29 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านอาคารสถานที่สะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย และประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักคอย ห้องประชุม มีความเหมาะสมและเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.51 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านทำเลที่ตั้งและการเดินทางมารับบริการที่ สคช. ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.85 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ ที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.85 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน และด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.85 คะแนน)

ในขณะที่ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.74 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นย่อยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกการดำเนินงาน และด้านแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด (3.85 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการดำเนินงานเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด (3.51 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.77

ตารางที่ 4.77 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.96	79.18	มาก
ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ	3.85	77.00	มาก
1. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน	3.85	77.00	มาก
2. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ	3.85	77.00	มาก
ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด	3.74	74.73	มาก
3. การดำเนินงานเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด	3.51	70.20	มาก
4. กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกการดำเนินงาน	3.85	77.00	มาก
5. แบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน	3.85	77.00	มาก

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.29	85.80	มากที่สุด
6. ท่าเลที่ตั้งและการเดินทางมารับบริการที่ สคช.	3.85	77.00	มาก
7. อาคารสถานที่สะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย	4.51	90.20	มากที่สุด
8. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักคอย ห้องประชุม มีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.51	90.20	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

3.4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.98 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้าน สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานในฐานะของการเป็นองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประเด็นด้าน สคช. มีความเป็นมิตรและมีความยินดีในการให้คำแนะนำให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาอยู่เสมอ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.18 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้าน สคช. ดำเนินงานร่วมกับองค์กรในทุกขั้นตอนอย่างเป็นระบบ และการดำเนินงานแล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด ประเด็นด้าน สคช. มีความพร้อมในการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรของท่านได้อย่างรวดเร็ว และประเด็นด้าน สคช. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากองค์กร และมีการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานได้ดีมากขึ้น ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.85 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.78

ตารางที่ 4.78 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	3.98	79.64	มาก
1. สคช. ดำเนินงานร่วมกับองค์กรของท่านในทุกขั้นตอนอย่างเป็นระบบ และการดำเนินงานแล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด	3.85	77.00	มาก
2. สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้องค์กรของท่านสามารถดำเนินงานในฐานะของการเป็นองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.18	83.60	มาก
3. สคช. มีความเป็นมิตรและมีความยินดีในการให้คำแนะนำให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาอยู่เสมอ	4.18	83.60	มาก

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
4. สคช. มีความพร้อมในการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรของท่านได้อย่างรวดเร็ว	3.85	77.00	มาก
5. สคช. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากองค์กรของท่าน และมีการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานได้ดีมากขึ้น	3.85	77.00	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

3.5) ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.60 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นย่อยที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ระบบการเรียนรู้สมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพอิเล็กทรอนิกส์ (E-Training) ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.85 คะแนน) รองลงมา คือ เว็บไซต์ของ สคช. (<https://www.tpqi.go.th/th>) ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET) และแพลตฟอร์มอัจฉริยะในการบริหารจัดการข้อมูลด้านกำลังคนและการพัฒนาสมรรถนะเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต (E-Workforce Ecosystem Platform) (3.51 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.79

ตารางที่ 4.79 ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	3.60	71.90	มาก
1. เว็บไซต์ของ สคช. (https://www.tpqi.go.th/th)	3.51	70.20	มาก
2. ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET)	3.51	70.20	มาก
3. แพลตฟอร์มอัจฉริยะในการบริหารจัดการข้อมูลด้านกำลังคนและการพัฒนาสมรรถนะเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต (E-Workforce Ecosystem Platform)	3.51	70.20	มาก
4. ระบบการเรียนรู้สมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพอิเล็กทรอนิกส์ (E-Training)	3.85	77.00	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

3.6) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.35 คะแนน)** โดยผลผลิตของขั้นตอนการประชาสัมพันธ์และการชี้แจงข้อมูล **ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.68 คะแนน)** ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านองค์กรได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความครบถ้วน ชัดเจน และเข้าใจ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.68 คะแนน) รองลงมา คือ ผลผลิตของขั้นตอนการตรวจประเมินความพร้อมในการจัดฝึกอบรม (4.51 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านการตรวจประเมินเป็นไปตามแผนและสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ประเด็นด้านคำแนะนำที่ได้รับเป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการ และประเด็นด้านการแจ้งผลการตรวจประเมินและการออกหนังสือรับรององค์กรฯ เป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.51 คะแนน)

ในขณะที่ผลผลิตของขั้นตอนการสนับสนุนเพื่อเตรียมความพร้อมขององค์กรฯ ในการให้บริการ **ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.85 คะแนน)** ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านการสนับสนุนจาก สคช. มีความเหมาะสมและตรงกับความต้องการขององค์กร ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.85 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.80

ตารางที่ 4.80 ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.35	86.95	มากที่สุด
1. การประชาสัมพันธ์และการชี้แจงข้อมูล	4.68	93.60	มากที่สุด
องค์กรได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความครบถ้วน ชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.68	93.60	มากที่สุด
2. การสมัครเป็นองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม	4.35	87.00	มากที่สุด
ขั้นตอนการรับสมัครมีความสะดวกรวดเร็ว	4.18	83.60	มาก
การแจ้งผลการพิจารณาเอกสารเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด	4.51	90.20	มากที่สุด
3. การตรวจประเมินความพร้อมในการจัดฝึกอบรม	4.51	90.20	มากที่สุด
การตรวจประเมินเป็นไปตามแผนและสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.51	90.20	มากที่สุด
คำแนะนำที่ได้รับเป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการ	4.51	90.20	มากที่สุด
การแจ้งผลการตรวจประเมินและการออกหนังสือรับรององค์กรฯ เป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด	4.51	90.20	มากที่สุด

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
4. การสนับสนุนเพื่อเตรียมความพร้อมขององค์กรฯ ในการให้บริการ	3.85	77.00	มาก
การสนับสนุนจาก สคช. มีความเหมาะสมและตรงกับความต้องการขององค์กร	3.85	77.00	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

4) ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช.

จากการสำรวจข้อมูลด้านระดับคุณภาพของการบริการของ สคช. เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง ในภาพรวม พบว่า องค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรมส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 50.00) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวังและสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 22.22)

นอกเหนือจากนั้น หากพิจารณารายประเด็น พบว่า (1) ด้านเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง และระดับสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก ในสัดส่วนเท่ากัน (ร้อยละ 50.00) (2) ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 100.00) (3) ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง และสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก ในสัดส่วนเท่ากัน (ร้อยละ 50.00) (4) ด้านระบบออนไลน์ ได้รับระดับคุณภาพของการบริการต่ำกว่าความคาดหวัง เท่ากับความคาดหวัง และสูงกว่าความคาดหวัง ในสัดส่วนเท่ากัน (ร้อยละ 33.33) (5) ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง สูงกว่าความคาดหวัง และสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก ในสัดส่วนเท่ากัน (ร้อยละ 33.33) (6) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 66.67) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 33.33) และ (7) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 66.67) และระดับสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 33.33) แสดงดังตารางที่ 4.81

ตารางที่ 4.81 ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม

ประเด็น	ระดับคุณภาพ				
	ต่ำกว่า ความ คาดหวัง เป็นอย่างมาก	ต่ำกว่า ความ คาดหวัง	เท่ากับ ความ คาดหวัง	สูงกว่า ความ คาดหวัง	สูงกว่า ความ คาดหวัง เป็นอย่างมาก
ภาพรวม	0.00	5.56	50.00	22.22	22.22
1. ด้านเจ้าหน้าที่	0.00	0.00	50.00	0.00	50.00
2. ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00
3. ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ	0.00	0.00	50.00	0.00	50.00
4. ด้านระบบออนไลน์	0.00	33.33	33.33	33.33	0.00
5. ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด	0.00	0.00	33.33	33.33	33.33
6. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	0.00	0.00	33.33	66.67	0.00
7. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	0.00	0.00	66.67	0.00	33.33

ที่มา: จากการสำรวจ

บทที่ 5

ผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการประมวลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ที่ได้รับจากการสำรวจทั้งโดยวิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคลและวิธีสอบถาม จำแนกรายกลุ่มตัวอย่าง 6 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ 2) กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 3) กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ 4) กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ 5) กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ และ 6) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม สามารถแสดงผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1 ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จากกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ดำเนินการสำรวจข้อมูลครอบคลุมทั้งในองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2566 สามารถสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ในประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้



ด้านเจ้าหน้าที่และการประสานงาน

กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ให้การชื่นชมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สคช. เป็นอย่างมากจากการที่เจ้าหน้าที่มีความเป็นมืออาชีพในการประสานงาน การสนับสนุนข้อมูลและเอกสารต่างๆ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในกลุ่มงานอื่นเพื่อให้องค์กรสามารถขอรับคำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และมีการติดตามการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ แต่อย่างไรก็ดี กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สคช. เพิ่มเติมดังนี้

1) การพิจารณาจัดสรรจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ในขณะที่เจ้าหน้าที่หนึ่งคนต้องรับผิดชอบงานในหลากหลายสาขาวิชาชีพ และต้องให้บริการแก่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ทั่วประเทศ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ติดภารกิจประชุมบ่อยครั้ง ทำให้การบริการเป็นไปด้วยความล่าช้า ดังนั้น จึงมีความจำเป็นในการพิจารณาจัดสรรจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน เพื่อบริการการดำเนินงานของ สคช. ที่กำลังมีการขยายตัวมากขึ้น

2) การพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยมีความต้องการให้เจ้าหน้าที่ สคช. ประสานงานหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมและการประชุมต่างๆ ให้ทั่วถึงและเข้าถึงทุกองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ในทุกสาขาวิชาชีพ และปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น เรื่องแจ้งกำหนดวันประเมินฯ เจ้าหน้าที่บางคนให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จัดทำหนังสือแจ้งมายัง สคช. ในขณะที่บางคนสามารถให้แจ้งผ่านทางอีเมลหรือ LINE ได้เลย เป็นต้น

ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความคิดเห็นว่า สคช. ยังคงต้องให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างการรับรู้อย่างเข้มข้น กว้างขวาง และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในสาขาวิชาชีพต่างๆ ให้มากยิ่งขึ้น ทั้งการประชาสัมพันธ์ถึงภารกิจของ สคช. ความสำคัญของระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพ สาขาวิชาชีพที่มีการจัดประเมินฯ และกระบวนการขอเข้ารับการประเมินฯ รวมถึงการสื่อสารอย่างชัดเจนว่าภารกิจและมาตรฐานอาชีพที่ดำเนินการจัดทำโดย สคช. มีความแตกต่างหรือเชื่อมโยงกับภารกิจและมาตรฐานของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานอย่างไร ควบคู่ไปกับการสร้างการยอมรับและผลักดันให้เกิดการใช้ประโยชน์จากใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองสมรรถนะอย่างเป็นรูปธรรม นอกเหนือจากเป็นเอกสารรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพที่กำหนด โดยพิจารณาเลือกใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีประสิทธิภาพ และเข้าถึงคนในอาชีพอย่างแท้จริง และมีการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ให้มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าใจง่าย ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวนอกจากจะช่วยให้คนในอาชีพรู้จักภารกิจของ สคช. และเห็นความสำคัญของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพมากขึ้นแล้ว ยังเป็นการช่วยสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ในการสร้างความเข้าใจและความสนใจในการเข้ารับการประเมินฯ ของคนในอาชีพอีกด้วย

ด้านระบบออนไลน์ e-Service

กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความคิดเห็นว่า ระบบออนไลน์ที่ สคช. พัฒนาขึ้น ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น แต่ยังคงมีส่วนที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาเพิ่มเติม โดยเฉพาะด้านความเสถียรและการเป็นมิตรต่อการใช้งาน (User Friendly) ของระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET) ซึ่งพบว่ามีความไม่เสถียรและการเข้าถึงข้อมูลค่อนข้างซับซ้อน เนื่องจากมีเมนูและขั้นตอนในการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการค่อนข้างมาก อีกทั้งยังพบปัญหาในการกรอกข้อมูลเข้าสู่ระบบ และฐานข้อมูลในระบบยังไม่เป็นปัจจุบัน

นอกจากนี้ กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ยังมีความต้องการให้ สคช. พัฒนาระบบออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพ ใช้งานง่าย และเชื่อมโยงกับทุกระบบของ สคช. เพื่อลดขั้นตอนในการทำงานด้านเอกสารต่างๆ อีกทั้งเชื่อมโยงระบบออนไลน์ของ สคช. กับแพลตฟอร์มอัจฉริยะในการบริหารจัดการข้อมูลด้านกำลังคน

และการพัฒนาสมรรถนะเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต (E-Workforce Ecosystem Platform) เพื่อสนับสนุนให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ สามารถดำเนินงานได้โดยสะดวก และผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ ได้รับประโยชน์จากการใช้งานระบบ E-Portfolio อย่างเต็มที่ รวมถึงพัฒนาระบบให้สามารถตรวจสอบสถานะการออกไปประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองสมรรถนะได้ด้วย



ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินงาน

กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความคิดเห็นว่า ระบบและโครงสร้างการดำเนินงานของ สคช. มีลำดับขั้นตอนดี โดยกระบวนการจัดตั้งองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความชัดเจนและรวดเร็ว เนื่องจาก สคช. ให้การสนับสนุนเรื่องการเตรียมเอกสาร การให้คำแนะนำ/ข้อเสนอแนะ และการอบรมเจ้าหน้าที่สอบ เพื่อให้สามารถจัดตั้งเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด อีกทั้งยังมีการประสานงานขั้นตอนและวางแผนการดำเนินงานร่วมกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ เป็นอย่างดี แต่อย่างไรก็ตาม กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ยังคงมีความต้องการให้ สคช. ปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ดังนี้

1) การเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงานของ สคช. โดยเฉพาะอย่างยิ่งขั้นตอนการอนุมัติการเบิกจ่ายงบประมาณที่ยังมีความล่าช้าและเบิกจ่ายไม่ทันรอบปีงบประมาณอยู่บ้าง และขั้นตอนการออกไปประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองสมรรถนะที่มีความล่าช้าและไม่ทันต่อความต้องการของผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ โดยพบว่าผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ ได้รับหนังสือรับรองฯ ล่าช้าเป็นระยะเวลา 2-3 เดือน ทำให้เกิดการเสียโอกาสในการนำหนังสือรับรองฯ ไปแนบเป็นเอกสารประกอบการสมัครงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในระดับที่สูงขึ้นต่อไป และส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการดำเนินงานของ สคช. ดังนั้น สคช. จึงควรกำหนดกรอบระยะเวลาการดำเนินงานที่รวดเร็วและควบคุมการดำเนินงานให้อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด และควรพิจารณาปรับระเบียบการอนุมัติเอกสารหรือการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ ให้มีความรวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์มากยิ่งขึ้น โดยอาจพิจารณาให้สามารถดาวน์โหลดเอกสารในรูปแบบ Soft Copy จากระบบออนไลน์ของ สคช. ได้โดยตรง หรือเชื่อมโยงกับ E-Workforce Ecosystem (EWE) เพื่อให้สามารถเก็บรวบรวมใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองสมรรถนะในระบบได้เลย

2) การลดกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความกระชับ ไม่ซับซ้อน และไม่ใช้เวลานานเกินไป เช่น การลดขั้นตอนและปริมาณเอกสารที่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ต้องรวบรวมจากผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ เนื่องจากเอกสารต่อหนึ่งคนมีปริมาณมาก หากมีผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ เป็นจำนวนมาก จะทำให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ต้องใช้ระยะเวลาและกำลังคนเป็นจำนวนมากในการติดตามและรวบรวมเอกสารจากผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ และสถานประกอบการ อีกทั้งยังต้องสแกนและอัปโหลดไฟล์เอกสารทั้งหมดเข้าสู่ระบบ ประกอบกับระบบออนไลน์มีความไม่เสถียร จึงทำให้เป็นภาระในการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ดังนั้น สคช. จึงควรพิจารณาให้มีการกรอกข้อมูลหรือ

อัฟโพลด์ไฟล์เอกสารเท่าที่จำเป็น โดยอนุญาตให้จัดเก็บเอกสารบางส่วนไว้ที่องค์กรฯ แต่ต้องให้สามารถตรวจสอบหรือเรียกดูเอกสารหรือข้อมูลได้ตลอด ด้วยความเชื่อมั่นในองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ผ่านการรับรองจาก สคช.

3) การพิจารณาปรับปรุงเครื่องมือในการประเมินฯ โดยควรพิจารณาให้สามารถดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามในระบบจากการพิจารณาอนุมัติในครั้งนั้นได้เลย โดยไม่ต้องรอแก้ไขตามรอบการทบทวน เพื่อให้ทันต่อการจัดทดสอบประเมินฯ ในครั้งต่อไป



ด้านการสนับสนุนงบประมาณ

กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความต้องการให้ สคช. พิจารณาจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการจัดประเมินฯ ในแต่ละสาขาวิชาชีพอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการขยายโอกาสในการเข้ารับการประเมินฯ ของคนในอาชีพ รวมถึงมีความต้องการการสนับสนุนในด้านต่างๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

5.2 ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จากกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 สามารถสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ในประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้



ด้านเจ้าหน้าที่และการประสานงาน

กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และเจ้าหน้าที่สอบเป็นอย่างมาก จากการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการดำเนินการทดสอบประเมินฯ อย่างเข้มงวดและเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด การให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน ให้ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และการมีความพร้อมในการบริการ แต่อย่างไรก็ตาม ยังพบว่ามีเจ้าหน้าที่สอบบางคน ที่ปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามมาตรฐาน จากการอนุญาตให้ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ เข้าห้องสอบช้ากว่าเวลาที่กำหนด แต่ให้ออกจากห้องสอบตรงเวลา จึงส่งผลให้ระยะเวลาในการทำข้อสอบน้อยกว่าที่กำหนด



ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ มีความคิดเห็นว่า การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง โดยมีความต้องการให้ สคช. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงกลุ่มคนในอาชีพให้มากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นการแนะนำให้ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ รู้จักบทบาทและภารกิจของ สคช. การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญ

ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ กระบวนการ/ขั้นตอนในการเข้ารับการประเมินฯ การจัดอบรมหรือรอบการประเมินฯ ในสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง และประโยชน์ที่จะได้รับการประเมินฯ โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่หลากหลายเพื่อให้ทั่วถึงและเข้าถึงคนในอาชีพ เช่น Facebook เว็บไซต์ LINE เป็นต้น รวมถึงเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และสถานประกอบการ เพื่อให้ผู้บริหารเห็นความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับการประเมินฯ และแรงจูงใจให้เกิดการนำหนังสือรับรองสมรรถนะไปใช้ประโยชน์ในเชิงประจักษ์อย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น

นอกจากนี้ สคช. หรือองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ควรจัดให้มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารเมื่อผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ มีข้อซักถาม ข้อสงสัย หรือต้องการรับคำแนะนำในการเตรียมตัวเข้ารับการทดสอบประเมินฯ ที่ชัดเจน อีกทั้งควรประชาสัมพันธ์เรื่องการรับสมัครเพื่อเข้ารับการประเมินฯ ล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน และควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับผู้สนใจหรือผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ผ่านเว็บไซต์ให้ชัดเจน เช่น เรื่องคู่มือฟรีในการอบรมภาษาอังกฤษ เป็นต้น



ด้านระบบออนไลน์ e-Service

กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ มีความต้องการให้ สคช. พัฒนาระบบการเรียนรู้สมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพอิเล็กทรอนิกส์ (E-Training) ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มสาขาวิชาชีพเพื่อประโยชน์ในการอบรมและเป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมสำหรับคนในอาชีพที่ต้องการเข้ารับการประเมินฯ และพัฒนาระบบออนไลน์ให้มีความเสถียร รวมถึงเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านเว็บไซต์ให้ชัดเจน เช่น เรื่องปฏิทินการสมัครและการสอบเพื่อวัดระดับล่วงหน้า หรือแจ้งเป็นกำหนดการรายปี เพื่อให้ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ สามารถวางแผนและเตรียมความพร้อมในการเข้ารับการประเมินฯ ล่วงหน้าได้



ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินงาน

กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ดังนี้

1) การเพิ่มความรวดเร็วในการออกหนังสือรับรองสมรรถนะ เนื่องจากผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ ได้รับหนังสือรับรองสมรรถนะล่าช้าเป็นระยะเวลาหลายเดือน ทำให้บางรายต้องเสียโอกาสในการใช้ประโยชน์จากหนังสือรับรองฯ ในการสมัครงาน นอกจากนี้ ยังพบว่าบางองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ กำหนดให้ผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ ที่ไม่ได้เข้าร่วมพิธีรับใบประกาศนียบัตรฯ และหนังสือรับรองฯ ต้องเดินทางมารับเอกสารด้วยตนเองเท่านั้น โดยไม่มีบริการจัดส่งทางไปรษณีย์เช่นเดียวกันผู้ที่เข้าร่วมพิธี ทำให้ผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ ที่อยู่ต่างจังหวัดต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางเป็นจำนวนมาก และส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ดังนั้น สคช. จึงควรเร่งดำเนินการในขั้นตอนการออกใบประกาศนียบัตรฯ และหนังสือรับรองฯ รวมทั้งดำเนินการจัดส่งเอกสารให้ถึงผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ

โดยเร็วที่สุด และควรประชาสัมพันธ์ช่องทางในการติดตามความคืบหน้าในการออกหนังสือรับรองฯ อย่างชัดเจน และทั่วถึง อย่างไรก็ตาม ผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ ในบางสาขาวิชาชีพ เช่น สาขาวิชาชีพธุรกิจถ่ายภาพ ยังคงต้องการได้รับเข็มกลัดและบัตรแสดงการเป็นผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ จาก สคช. เพื่อใช้ในการสร้างความเชื่อมั่นกับลูกค้า ซึ่งหาก สคช. มีทางเลือกในการขอรับเข็มกลัดและบัตรดังกล่าว แม้มีค่าใช้จ่าย แต่ผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ ก็ยินดีจ่าย

2) การให้คำแนะนำเรื่องการกรอกใบสมัครและการทำ portfolio อย่างละเอียด โดยผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ มีความคิดเห็นว่าคำอธิบายในหัวข้อการทำ portfolio บางหัวข้อยังไม่ชัดเจน จึงส่งผลให้ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ เกิดความสับสน



ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ มีความต้องการให้พิจารณาความเหมาะสมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทดสอบประเมินฯ เช่น ความเพียงพอของที่นั่งพักคอย ขนาดของห้องสอบ และความเพียงพอของอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในการประเมินฯ



ด้านการสนับสนุนงบประมาณ

กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ มีความต้องการให้ สคช. เพิ่มทุนสนับสนุนสำหรับผู้สนใจเข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ให้ครอบคลุมทุกสาขาวิชาชีพ และสนับสนุนเรื่องหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้ารับการประเมินฯ

5.3 ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จากกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ ประกอบด้วย ผู้ประกอบการ นายจ้าง สมาคม สมาพันธ์ หน่วยงานฝึกอบรม สถาบันการศึกษา ชุมชนต่างๆ และกลุ่มอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สคช. ในประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้



ด้านเจ้าหน้าที่และการประสานงาน

กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพและผู้ประกอบการที่ร่วมดำเนินงานกับ สคช. มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สคช. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเจ้าหน้าที่คอยดูแลเอาใจใส่และมีความเป็นกันเอง มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบตามแผนงานที่กำหนด รวมถึงคอยให้การช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ โดยให้สามารถติดต่อประสานงานผ่านช่องทางที่สะดวก และมีการติดตามงานอยู่เสมอ อีกทั้งยังมีความอดทนในการอธิบายรายละเอียด กฎระเบียบ ขั้นตอน/กระบวนการแก่สถานประกอบการที่เข้าร่วมการดำเนินงานกับ สคช. เป็นครั้งแรก แต่อย่างไรก็ดี กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพยังมีความต้องการให้เกิดความต่อเนื่องในการ

ดำเนินงาน เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานบ่อยครั้ง ทำให้การดำเนินงานเกิดความไม่ต่อเนื่อง ดังนั้น สคช. จึงควรพิจารณาเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการรองรับการดำเนินงานด้านการขยายขอบเขตการประเมินฯ ไปยังคนในอาชีพที่กว้างขวางมากขึ้น และการดำเนินงานร่วมกับสถานประกอบการในการเทียบเคียงหลักสูตรของสถานประกอบการกับมาตรฐานอาชีพของ สคช. ซึ่งคาดว่าจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในระยะต่อไป

ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพมีความคิดเห็นว่า สคช. ยังไม่เป็นที่รู้จักของหน่วยงานและคนในอาชีพในสาขาวิชาชีพต่างๆ เท่าที่ควร จึงยังจำเป็นต้องประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้เกี่ยวกับภารกิจของ สคช. รวมถึงความสำคัญของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และประโยชน์ของหนังสือรับรองสมรรถนะอย่างกว้างขวางและชัดเจนมากยิ่งขึ้น และควรพัฒนาแนวทาง/ช่องทางในการสร้างทัศนคติและการยอมรับของคนในอาชีพต่อความจำเป็นที่จะต้องมีความคุณวุฒิวิชาชีพ และทำให้ผู้ที่มีความคุณวุฒิวิชาชีพได้รับค่าตอบแทนตามมาตรฐานอย่างเหมาะสม ซึ่ง สคช. ควรผลักดันมาตรฐานอาชีพให้เป็นที่ยอมรับในภาคอุตสาหกรรม และผลักดันให้มีข้อกำหนดให้บุคลากรในสถานประกอบการและหน่วยงาน/องค์กรต่างๆ ต้องผ่านการประเมินด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมุ่งเน้นการแสดงให้เห็นถึงประโยชน์ที่สถานประกอบการ หน่วยงาน/องค์กรและบุคลากรจะได้รับอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม รวมถึงการประชาสัมพันธ์ให้เห็นถึงความเชื่อมโยงและความแตกต่างระหว่าง สคช. กับกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ทั้งด้านภารกิจและมาตรฐานที่ดำเนินการจัดทำ

ด้านระบบออนไลน์ e-Service

กลุ่มผู้ประกอบการมีความต้องการให้ สคช. พัฒนาระบบการกรอกข้อมูลสำหรับผู้สนใจเข้ารับการประเมินสมรรถนะ ในสาขาวิชาชีพต่างๆ เพื่อให้ผู้สนใจสามารถกรอกข้อมูลการสมัครเข้าสู่ระบบได้โดยตรง และให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ เข้าไปทำการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลและเอกสาร เพื่อลดกระบวนการและระยะเวลาในการอัปโหลดข้อมูลและเอกสารต่างๆ ซึ่งจะส่งผลต่อความรวดเร็วในการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มากยิ่งขึ้น

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินงาน

กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ดังนี้

1) การพัฒนาการดำเนินงานให้เกิดความรวดเร็วและต่อเนื่อง โดยในส่วนของ การเทียบเคียงหลักสูตรของสถานประกอบการกับหลักสูตรของ สคช. พบว่าเจ้าหน้าที่ สคช. ช่วยแนะนำและร่วมดำเนินการกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มและพิจารณาการใช้คำที่ถูกต้องเหมาะสม ทำให้ขั้นตอนการเตรียมและการยื่น

เอกสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว แต่มีความล่าช้าในขั้นตอนการขออนุมัติหลักสูตร โดยใช้ระยะเวลา 2-3 เดือน และในส่วนของการจัดทดสอบประเมินฯ มีความต้องการให้เพิ่มความรวดเร็วในการออกใบประกาศนียบัตร คุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองสมรรถนะแก่ผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ โดยพบว่าบางสถานประกอบการ อยู่ระหว่างรอพิมพ์ใบชำระเงิน ประกอบกับติดขัดปัญหาเรื่องการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ ทำให้ผู้ผ่านการประเมิน สมรรถนะฯ ยังไม่ได้รับหนังสือรับรองฯ จนล่วงเลยมาเป็นระยะเวลา 3 เดือน

2) การพิจารณาปรับปรุงเครื่องมือในการประเมินฯ ได้ทันท่วงที ในกรณีที่พบความผิดพลาดของข้อสอบ ควรพิจารณาให้สามารถดำเนินการแก้ไขข้อสอบในระบบได้อย่างรวดเร็ว ผ่านการอนุมัติในครั้งนั้น โดยไม่ต้องรอแก้ไขตามรอบการทบทวน เพื่อขจัดปัญหาเรื่องความผิดพลาดและความไม่เป็นปัจจุบันของข้อสอบ อีกทั้งควรพิจารณาระเบียบในการปรับปรุงข้อสอบให้มีความยืดหยุ่นและทันต่อสถานการณ์

3) การพัฒนากระบวนการติดตามและประเมินผล โดยจัดให้มีการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตลอดจนผลลัพธ์และผลกระทบในมิติต่างๆ จากการมีระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

5.4 ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จากกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ สามารถสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สคช. ในประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้



ด้านเจ้าหน้าที่และการประสานงาน

กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบมีความต้องการให้มีการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สคช. ในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลและคำตอบที่ชัดเจนเกี่ยวกับการต่ออายุบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่สอบ



ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบมีความคิดเห็นว่า สคช. ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารแก่เจ้าหน้าที่สอบอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง โดยเฉพาะเรื่องนโยบายต่างๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลง ความชัดเจนของข้อมูลในการจัดประเมินฯ เช่น ข้อสอบที่ชัดเจน เอกสารที่ครบถ้วน และควรจัดให้มีการประชุมร่วมกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ เพื่อรายงานสถานการณ์การดำเนินงานในสาขาวิชาชีพต่างๆ นอกจากนี้ ควรมีการสร้างความเข้าใจและความร่วมมือกับสถานประกอบการและหน่วยงานต่างๆ ในการพิจารณารับบุคลากรที่ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ จาก สคช. เข้าทำงานเป็นกรณีพิเศษ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ทั้งภารกิจของ สคช. ความสำคัญของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพแก่บุคคลทั่วไป และอนุญาตให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ สามารถนำตราสัญลักษณ์ของ สคช. มาใช้ในการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บุคคลทั่วไปได้รับทราบและรู้จัก สคช. มากยิ่งขึ้น นอกเหนือจากที่ปรากฏในใบประกาศการจัดตั้งเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินงาน

กลุ่มเจ้าหน้าที่สอพบมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงาน โดยการเพิ่มความรวดเร็วของกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ และการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอพบให้เป็นไปตามมาตรฐาน ผ่านการจัดอบรมเพื่อเสริมสมรรถนะของเจ้าหน้าที่สอพบ และดำเนินการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอพบอย่างสม่ำเสมอ ควบคู่ไปกับการพิจารณาเพิ่มงบประมาณสนับสนุนให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม กลุ่มเจ้าหน้าที่สอพบมีความคิดเห็นว่าการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่สอพบในองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ บ่อยครั้งเกินไป ทำให้เจ้าหน้าที่สอพบรุ่นใหม่ขาดความรู้ความชำนาญจากการฝึกปฏิบัติงานจริง และอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการจัดทดสอบประเมินฯ และผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ



ด้านระบบออนไลน์ e-Service

กลุ่มเจ้าหน้าที่สอพบมีความต้องการอย่างเร่งด่วนในการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET) ให้มีความเสถียรและรวดเร็ว และพัฒนาระบบโดยให้สามารถตรวจสอบได้ว่าแต่ละบุคคลผ่านการฝึกอบรมหรือการทดสอบประเมินฯ ในด้านใดมาแล้วบ้าง

5.5 ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จากกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ สามารถสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สคช. ในประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้



ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงและพัฒนาด้านการประชาสัมพันธ์ ดังนี้

1) การเพิ่มการประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายในสาขาวิชาชีพต่างๆ ในช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น โดยการประชาสัมพันธ์ถึงภารกิจและหน้าที่ของ สคช. ความสำคัญของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และประโยชน์ที่จะได้รับจากหนังสือรับรองสมรรถนะแก่คนในอาชีพในสาขาวิชาชีพต่างๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อกระตุ้นให้เกิดความสนใจในการเข้ารับการประเมินฯ ควบคู่ไปกับการส่งเสริมให้บุคลากรที่ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ ได้รับประโยชน์จากหนังสือรับรองฯ อย่างแท้จริง ทั้งการพิจารณาเลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่งและการได้รับเงินเดือนที่เพิ่มขึ้นตามความสามารถของแต่ละบุคคล

2) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องหรือข้อมูลข่าวสารการเปลี่ยนแปลงต่างๆ รวมถึงความก้าวหน้าในการดำเนินงานของ สคช. ให้ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพรับทราบอย่างรวดเร็ว ทัวถึง และต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการประสานงานระหว่าง สคช. และผู้เชี่ยวชาญอย่างสม่ำเสมอ



ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินงาน

กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ดังนี้

1) การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงานในด้านต่างๆ เช่น ความรวดเร็วในการออกบัตรผู้เชี่ยวชาญ การจัดทำแผนการประเมินและการติดตามคุณภาพการประเมินประจำปี (สำหรับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ) การพิจารณาจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอและเหมาะสมต่อการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และการสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรให้เกิดความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางมากยิ่งขึ้น รวมถึงการสนับสนุนงบประมาณในการจัดทำชุดฝึกอบรมและผลิตสื่อให้มีคุณภาพทันสมัย ตลอดจนการปรับปรุงเครื่องมือในการประเมินฯ โดยให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ แจ้ง สคช. ถึงปัญหาที่พบจากการจัดทดสอบประเมินฯ ในแต่ละครั้ง เพื่อให้สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ทันต่อการจัดประเมินฯ ในรอบต่อไป

2) การสนับสนุนให้ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพได้ปฏิบัติงาน เนื่องจากบางท่านผ่านการอบรมและได้รับบัตรผู้เชี่ยวชาญแล้ว แต่ยังไม่มีโอกาสใช้ประโยชน์จากความรู้ที่ได้รับจากการอบรม กล่าวคือ ยังไม่ได้มีการปฏิบัติงานจริง เนื่องจากยังขาดศูนย์ทดสอบตามภูมิภาคต่างๆ ประกอบกับหน่วยงาน/องค์กรยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพมากนัก ดังนั้น สคช. จึงควรดำเนินการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความตระหนักให้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ภารกิจของ สคช. เป็นการดำเนินงานในระดับชาติที่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐและมีเครือข่ายทั่วประเทศ จึงควรให้ความสำคัญกับผู้เชี่ยวชาญและเจ้าหน้าที่สอบ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้การดำเนินงานของ สคช. เกิดความน่าเชื่อถือและความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น



ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพมีความต้องการให้ สคช. ปรับปรุงคู่มือแนวทางปฏิบัติให้มีความทันสมัย เข้าใจง่าย และสอดคล้องกับกฎหมายในสาขาวิชาชีพต่างๆ และดำเนินการเผยแพร่คู่มือแนวทางปฏิบัติให้ทั่วถึงผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพทุกท่าน

5.6 ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จากกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม สามารถสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

**ด้านเจ้าหน้าที่และการประสานงาน**

เจ้าหน้าที่ของ สคช. มีความสามารถในการประสานงานและสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกับองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรมได้เป็นอย่างดี แต่อาจมีการติดขัดเรื่องความล่าช้าในการตอบคำถามหรือการยืนยันคำตอบ ซึ่งต้องผ่านการหารือกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเสียก่อน อีกทั้งการติดต่อเจ้าหน้าที่ค่อนข้างยากเนื่องจากเจ้าหน้าที่มีภารกิจมาก จึงไม่สามารถให้บริการได้ทันกับความต้องการขององค์กรฯ เช่น เจ้าหน้าที่ด้านระบบสารสนเทศ (IT) ซึ่งมีจำนวนน้อย ในขณะที่มีปัญหาด้าน IT ที่ต้องดำเนินการแก้ไขอยู่ตลอด ดังนั้นจึงควรพิจารณากำลังคนของ สคช. ให้เพียงพอและเหมาะสมต่อการรองรับการดำเนินงานร่วมกับองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม

**ด้านระบบออนไลน์ e-Service**

ปัญหาที่เห็นได้อย่างชัดเจน คือ ระบบการคีย์ข้อมูล ซึ่งยังไม่สามารถรองรับการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดปัญหาในการปัดโครงการ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ สคช. ในการดำเนินการแก้ไขปัญหามีจำนวนไม่เพียงพอ ปัญหาจึงยังไม่ได้รับการแก้ไขจนเวลาล่วงเลยเป็นระยะเวลาหลายเดือน และทำให้องค์กรฯ ได้รับผลกระทบจากผู้ผ่านการฝึกอบรมที่ยังไม่ได้รับใบประกาศนียบัตร ดังนั้น สคช. จึงควรเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อองค์กรฯ จะสามารถดำเนินการประชาสัมพันธ์การอบรมในรอบต่อไป เพื่อประโยชน์ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและสนองนโยบายการพัฒนาสมรรถนะแรงงานไทยของ สคช. ต่อไป นอกจากนี้ ยังมีความต้องการให้มีการพัฒนาระบบรองรับการส่งเอกสารหรือข้อมูลที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลผู้ผ่านการฝึกอบรม

บทที่ 6

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

การประมวลผลการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิที่ได้รับผ่านการสอบถามและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่าง 6 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ 2) กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 3) กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ 4) กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ 5) กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ และ 6) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม สามารถแสดงผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและนำไปสู่การกำหนดข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของ สคช. พร้อมทั้งเพื่อยกระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานได้ดังนี้

6.1 ภาพรวมการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis)

6.1.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน ประกอบด้วย การวิเคราะห์ใน 2 ประเด็นหลัก ได้แก่

จุดแข็ง (Strengths) หมายถึง การดำเนินงานภายในองค์กรที่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือปัจจัยภายในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นที่ควรนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรและดำรงไว้เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

จุดอ่อน (Weaknesses) หมายถึง การดำเนินงานภายในองค์กรที่ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จ หรือปัจจัยภายในองค์กรที่เป็นจุดด้อย ข้อเสียเปรียบที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือขจัดให้หมดไป

ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้รับผ่านการสอบถามและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปประเด็นสภาพแวดล้อมภายในที่เป็นจุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weaknesses) ในการดำเนินงานของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ใน 4 อันดับแรก แสดงดังตารางที่ 6.1

ตารางที่ 6.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในที่เป็นจุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weaknesses) ในการดำเนินงานของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ลำดับ	ประเด็น	ร้อยละ
	จุดแข็ง (Strengths)	
1	การเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของประเทศ โดย สคช. มีวัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่ในการศึกษาวิจัยและพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ ส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มอาชีพหรือกลุ่มวิชาชีพในการจัดทำมาตรฐานอาชีพ รับรองมาตรฐาน อาชีพของต่างประเทศและนำมาใช้เป็นมาตรฐานอาชีพ ให้การรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ เป็นศูนย์กลางข้อมูลเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ ติดตามและประเมินผล องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ รวมทั้งระบบคุณวุฒิวิชาชีพเพื่อความโปร่งใสและยุติธรรมในการ ดำเนินงาน และส่งเสริม สนับสนุน และประสานความร่วมมือกับสถานศึกษา ศูนย์หรือสถาบัน ฝึกอบรม สถานประกอบการ และหน่วยงานอื่น ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ เพื่อให้มีการเผยแพร่และการใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและการจัดทำมีการฝึกอบรม ตามมาตรฐานอาชีพ	26.67
2	ความสามารถในการบูรณาการและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานหรือองค์กร ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ซึ่งครอบคลุมทั้งผู้ประกอบการ นายจ้าง สมาคม สมาพันธ์ หน่วยฝึกอบรม สถาบันการศึกษา ชมรม และกลุ่มอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ในการดำเนินงานเพื่อจัดทำและทบทวน มาตรฐานอาชีพในหลากหลายสาขาวิชาชีพ การขยายความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ในการ เข้าร่วมเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ การส่งเสริมให้เกิดการประเมินสมรรถนะบุคคลตาม มาตรฐานอาชีพ และการเทียบเคียงหลักสูตรของสถานประกอบการ ตลอดจนการสร้าง ความร่วมมือกับหน่วยงานระดับชาติในต่างประเทศ	21.13
3	การมีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์และสามารถผลักดันการดำเนินงานสู่เป้าหมาย โดยผู้บริหาร ระดับสูงของ สคช. มีความรู้ ความสามารถ มีความเป็นผู้นำ และมีวิสัยทัศน์ในการบริหารงาน และผลักดันการดำเนินงานด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ พร้อมทั้งยังมีความ มุ่งมั่นตั้งใจ ทุ่มีเท และพยายามในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและ มาตรฐานอาชีพให้เป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ	20.97
4	การมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน โดยบุคลากร ของ สคช. มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐาน อาชีพ มีความมุ่งมั่นตั้งใจและทุ่มเทในการทำงาน มีความสามารถในการประสานงาน และมีการ ติดตามการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ	18.28
	จุดอ่อน (Weaknesses)	
1	การขาดการสื่อสารประชาสัมพันธ์ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพที่หลากหลาย เหมาะสม และเข้าถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ที่ครอบคลุมทั้งการประชาสัมพันธ์ภารกิจ ความสำคัญของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ สาขาวิชาชีพที่มีการจัดประเมินฯ กระบวนการขั้นตอนการประเมินฯ คุณค่าหรือประโยชน์ของหนังสือรับรองสมรรถนะ รวมทั้ง ยังขาดการสื่อสารถึงความเชื่อมโยงหรือความแตกต่างระหว่าง สคช. กับกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ทั้งในด้านการกิจและมาตรฐานที่ดำเนินการจัดทำอย่างชัดเจนและกว้างขวาง	25.35

ลำดับ	ประเด็น	ร้อยละ
2	การขาดประสิทธิภาพในการสร้างการยอมรับและใช้ประโยชน์หนังสือรับรองสมรรถนะในเชิงประจักษ์อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งแม้ว่าผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ จะเกิดความภาคภูมิใจและความมั่นใจในการประกอบอาชีพ และได้รับการยอมรับในทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงาน แต่คนในอาชีพส่วนใหญ่ยังไม่เห็นความสำคัญของการประเมินฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประโยชน์ที่จะได้รับจากหนังสือรับรองสมรรถนะ เมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนด้านเวลาและค่าใช้จ่ายเพื่อเข้ารับการประเมินฯ ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากการขาดข้อกำหนด/การบังคับใช้ที่ชัดเจน ประกอบกับขาดการยอมรับในวงกว้างจากภาคเอกชนและสถานประกอบการ	23.59
3	การขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในสาขาวิชาชีพต่างๆ และสาขาวิชาชีพเฉพาะทาง ซึ่งส่งผลต่อความเข้าใจและการสื่อสารในงานด้านการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพ ทำให้เจ้าหน้าที่ สคช. ต้องทำการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในบริบทของสาขาวิชาชีพที่รับผิดชอบอย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น	17.82
4	การขาดการบูรณาการการดำเนินงานร่วมกันระหว่างส่วนงานภายในของ สคช. เนื่องจากโครงสร้างภายในของ สคช. ประกอบด้วยหลายส่วนงาน ถึงแม้จะมีเจ้าหน้าที่ สคช. ประสานงานประจำแต่ละองค์กร แต่เจ้าหน้าที่ที่มีภารกิจการประชุมค่อนข้างมาก และไม่มีเจ้าหน้าที่ท่านอื่นที่สามารถให้ข้อมูลได้ จึงไม่สามารถให้บริการได้ทันกับความต้องการ	16.88

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: ร้อยละที่ปรากฏในตารางคำนวณจากจำนวนผู้ตอบในแต่ละประเด็นเทียบกับจำนวนผู้ตอบทั้งหมด

6.1.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก ประกอบด้วย การวิเคราะห์ใน 2 ประเด็นหลัก ได้แก่

โอกาส (Opportunities) หมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี และการแข่งขัน หรือปัจจัยที่สามารถส่งผลกระทบต่อนโยบาย ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินการขององค์กรในระดับมหภาค และองค์กรสามารถใช้ข้อดีเหล่านี้มาเสริมสร้างให้หน่วยงานเข้มแข็งขึ้นได้

อุปสรรค (Threats) หมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกที่คุกคามต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น สภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยี และการแข่งขัน หรือปัจจัยที่สามารถส่งผลกระทบในระดับมหภาคในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งองค์กรจะต้องหลีกเลี่ยงหรือปรับสภาพองค์กรให้มีความแข็งแกร่งพร้อมที่จะเผชิญแรงกระแทกดังกล่าว

ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้รับผ่านการสอบถามและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปประเด็นสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นโอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats) ในการดำเนินงานของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ใน 4 อันดับแรก แสดงดังตารางที่ 6.2

ตารางที่ 6.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นโอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats) ในการดำเนินงานของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ลำดับ	ประเด็น	ร้อยละ
โอกาส (Opportunities)		
1	การสนับสนุนการดำเนินงานและงบประมาณจากภาครัฐ โดย สคช. เป็นองค์การมหาชน ในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่รับงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานแน่นอน ซึ่งจำแนกเป็น งบประมาณตามพระราชบัญญัติ และงบประมาณอุดหนุนจากหน่วยงานอื่นๆ ที่สอดคล้องกับ กิจกรรมการดำเนินงานของ สคช. เช่น เงินอุดหนุนเพื่อการวิจัย-กองทุน สกสว. และรายได้จาก UNICEF และรายได้จาก Japan International Labour Foundation (JILAF)	26.79
2	การมีเครือข่ายหน่วยงาน/องค์กรและผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ร่วม ดำเนินงานอย่างหลากหลายและครอบคลุมทุกสาขาวิชาชีพ ครอบคลุมทั้งในฐานะการเป็น องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ตัวแทนคนในอาชีพ เจ้าหน้าที่สอบ และผู้ตรวจประเมินและ ผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ จากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้ สคช. สามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพ การจัดทำและ ทบทวนมาตรฐานอาชีพ และการประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพได้อย่างหลากหลาย และครอบคลุมสาขาวิชาชีพต่างๆ มากยิ่งขึ้น	21.55
3	การมีโครงการความร่วมมือกับต่างประเทศ เพื่อสร้างการยอมรับในระดับอาเซียนและระดับ สากล ทั้งการลงนามความร่วมมือร่วมกับ IITP สาธารณรัฐเกาหลี เพื่อพัฒนาสมรรถนะและ บุคลากรสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และการฝึกอบรมก่ออิฐและฉาบปูนสำหรับ ชาวกัมพูชาที่จะเข้ามาทำงานก่อสร้างในประเทศไทย เป็นต้น	18.21
4	ความตระหนักถึงความสำคัญของการยกระดับสมรรถนะแรงงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขันกับต่างประเทศ เนื่องจากหากแรงงานในภาคการผลิตของประเทศ มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะและศักยภาพสูง จะส่งผลให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการผลิต สูงขึ้น และจะส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศ รวมถึงการยกระดับคุณภาพ ชีวิตของแรงงานให้ดียิ่งขึ้น	17.50
อุปสรรค (Threats)		
1	การขาดความตระหนักถึงความสำคัญของการรับรองมาตรฐานในการประกอบอาชีพ เนื่องจากคนในอาชีพส่วนใหญ่ยังไม่ให้ความสำคัญในการมีมาตรฐานรับรองในการประกอบอาชีพ ประกอบกับการขาดความรู้ความเข้าใจในช่องทางการขอรับรองมาตรฐานอาชีพ โดยเฉพาะ กลุ่มแรงงานที่ไม่มีคุณวุฒิการศึกษา ซึ่งบางคนมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน แต่ขาดเอกสาร รับรองความสามารถที่เป็นที่ยอมรับ แต่อย่างไรก็ตาม แนวโน้มการทำงานและความต้องการ ของผู้ประกอบการในยุคปัจจุบัน ไม่เพียงแต่ต้องการแรงงานที่มีความรู้เท่านั้น แต่ยังต้องการ แรงงานที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญหลากหลายด้านอีกด้วย	23.91

ลำดับ	ประเด็น	ร้อยละ
2	การขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ ซึ่งเป็นผลจากความไม่ทั่วถึงของการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพที่เข้าถึงกลุ่มคนในอาชีพ	21.23
3	การขาดนโยบายในการเพิ่มค่าตอบแทนแก่ผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ ของสถานประกอบการ ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากการขาดนโยบายสนับสนุนและขาดกฎหมายรองรับที่ชัดเจน รวมถึงขาดการยอมรับจากกลุ่มผู้ประกอบการในวงกว้าง เมื่อประกอบกับการถดถอยของภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน จึงส่งผลให้ไม่สามารถผลักดันให้หนังสือรับรองสมรรถนะสามารถสร้างคุณค่าและผลกระทบเชิงประจักษ์ได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะการพิจารณาเพิ่มค่าตอบแทนแก่ผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ	20.89
4	การขาดกฎหมายรองรับหรือบังคับใช้หนังสือรับรองสมรรถนะในการประกอบอาชีพ ทำให้กลุ่มคนในอาชีพส่วนใหญ่ยังไม่เห็นความสำคัญของการเข้ารับการประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ เพื่อให้ได้มาซึ่งหนังสือรับรองสมรรถนะ ประกอบกับการขาดแนวทางการใช้ประโยชน์หนังสือรับรองฯ ที่ชัดเจนและคุ้มค่า เมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนด้านเวลาและค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการประเมินฯ นอกจากนี้ ยังขาดกฎหมายรองรับที่ช่วยสนับสนุนด้านค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้นจากการมีหนังสือรับรองฯ ซึ่งเป็นความต้องการของคนในอาชีพอย่างแท้จริง	19.66

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: ร้อยละที่ปรากฏในตารางคำนวณจากจำนวนผู้ตอบในแต่ละประเด็นเทียบกับจำนวนผู้ตอบทั้งหมด

6.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ประกอบกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมให้เกิดการใช้ประโยชน์จากระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนดกลยุทธ์เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ สคช. ได้ดังนี้

กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategies)

กลยุทธ์เชิงรุก คือ กลยุทธ์ที่เกิดจากการพิจารณาระหว่างสภาพแวดล้อมภายในทางบวก คือ จุดแข็ง (Strengths) และสภาพแวดล้อมภายนอกทางบวก คือ โอกาส (Opportunities) หรือการใช้จุดแข็งข้อได้เปรียบที่มีอยู่มาเสริมสร้างกับโอกาสที่ดีเพื่อกำหนดเป็นกลยุทธ์เชิงรุกสำหรับองค์กร โดยสามารถกำหนดกลยุทธ์เชิงรุกในการดำเนินงานของ สคช. ดังนี้

กลยุทธ์การขยายความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายที่มีศักยภาพ ประกอบด้วย

- 1) การขยายความร่วมมือกับหน่วยงาน/องค์กรที่มีศักยภาพในการเข้าร่วมเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม เพื่อขยายศูนย์ทดสอบให้ครอบคลุมสาขาวิชาชีพต่างๆ ในทุกภูมิภาค ซึ่งจะช่วยให้คนในอาชีพสามารถเข้าสู่ระบบคุณวุฒิวิชาชีพได้มากขึ้น โดย สคช. อำนวยความสะดวกในการเตรียมความพร้อมจัดตั้งเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรมตามเกณฑ์ที่กำหนด และสนับสนุนปัจจัยที่จำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การประชาสัมพันธ์องค์กรและเชิญชวนคนในอาชีพมาเข้ารับการประเมินฯ การให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานขององค์กร การพัฒนาระบบออนไลน์เพื่อรองรับการดำเนินงานขององค์กร การสอนใช้งานฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ และการพิจารณาจัดสรรทุนสนับสนุนอย่างเพียงพอและเหมาะสม
- 2) การขยายความร่วมมือกับสถานประกอบการ โดยมุ่งเน้นการเทียบเคียงหลักสูตรของสถานประกอบการให้สอดคล้องตามกรอบมาตรฐานอาชีพในแต่ละระดับคุณวุฒิวิชาชีพ และการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในสถานประกอบการเข้าสู่ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและได้รับการรับรองสมรรถนะฯ ตามมาตรฐานอาชีพ เพื่อประโยชน์แก่สถานประกอบการและบุคลากร ทั้งด้านการลดต้นทุนในการพัฒนาหลักสูตรการอบรมที่สอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพในระดับประเทศและระดับสากล การพัฒนาทักษะและการสร้างความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลกระทบเชิงบวกต่อผลิภาพการผลิตและภาพลักษณ์ที่ดีของสถานประกอบการ
- 3) การขยายความร่วมมือกับหน่วยงานระดับชาติทั้งในและต่างประเทศ โดยการร่วมมือกับหน่วยงานในประเทศ เช่น กระทรวงแรงงาน กระทรวงการต่างประเทศ และหน่วยงานระดับชาติในต่างประเทศ ในการส่งเสริมและสนับสนุนให้คนในอาชีพที่ผ่านการประเมินด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าจากการทำงานในต่างประเทศ ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและยกระดับการแข่งขันของแรงงานไทยในระดับสากล

กลยุทธ์เชิงพัฒนา (WO Strategies)

กลยุทธ์เชิงพัฒนา คือ กลยุทธ์ที่เกิดจากการพิจารณาระหว่างสภาพแวดล้อมภายในทางลบ คือ จุดอ่อน (Weaknesses) และสภาพแวดล้อมภายนอกทางบวก คือ โอกาส (Opportunities) หรือการใช้ประโยชน์จากโอกาสที่ดีเพื่อปิดจุดอ่อนจุดด้อยขององค์กรหรือทำให้จุดอ่อนนั้นลดลง โดยสามารถกำหนดกลยุทธ์เชิงพัฒนาในการดำเนินงานของ สคช. ดังนี้

กลยุทธ์การผลักดันนโยบายการใช้ประโยชน์จากระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ ประกอบด้วย

- 1) การผลักดันนโยบายสนับสนุนด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพจากภาครัฐอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะการเร่งสร้างความร่วมมือกับสำนักงาน ก.พ. ในการกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อพิจารณารับบุคลากรที่ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ เข้าทำงาน และใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพเป็นช่องทางในการพัฒนาศักยภาพในรูปแบบ upskill & reskill ของบุคลากรในหน่วยงานราชการ เพื่อเป็นต้นแบบและสร้างการยอมรับต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพแก่ภาคเอกชนต่อไป
- 2) การผลักดันให้เกิดการกำหนดนโยบายหรือการออกระเบียบ/ข้อบังคับที่เกี่ยวกับการสนับสนุนค่าตอบแทนแก่ผู้ที่ได้รับการรับรองสมรรถนะฯ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการใช้ประโยชน์จากใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองสมรรถนะฯ อย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งจะช่วยสร้างแรงจูงใจแก่คนในอาชีพในการเข้ารับการฝึกอบรมและการประเมินสมรรถนะฯ มากขึ้น
- 3) การผลักดันให้เกิดการเชื่อมโยงหลักสูตรของทั้งสถาบันการศึกษาและสถานประกอบการให้สอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพที่จัดทำโดย สคช. ซึ่งรับรองมาตรฐานอาชีพจากต่างประเทศ เพื่อให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะแรงงานไทยอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ

กลยุทธ์เชิงรับ (ST Strategies)

กลยุทธ์เชิงรับ คือ กลยุทธ์ที่เกิดจากการพิจารณาระหว่างสภาพแวดล้อมภายในทางบวก คือ จุดแข็ง (Strengths) และสภาพแวดล้อมภายนอกทางลบ คือ อุปสรรค (Threats) หรือการนำจุดแข็งข้อได้เปรียบขององค์กรมาป้องกันอุปสรรคหรือการใช้จุดแข็งเพื่อหลีกเลี่ยงอุปสรรค โดยสามารถกำหนดกลยุทธ์เชิงรับในการดำเนินงานของ สคช. ดังนี้

กลยุทธ์การสร้างเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ ประกอบด้วย

- 1) การบูรณาการการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพร่วมกับหน่วยงาน/องค์กร ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ครอบคลุมทั้งผู้ประกอบการ นายจ้าง สมาคม สมาพันธ์ หน่วยฝึกอบรม สถาบันการศึกษา ชมรมและกลุ่มต่างๆ และผู้ปฏิบัติงานที่มีความเชี่ยวชาญ รวมถึงจัดให้มีช่องทางในการรับฟังประเด็นปัญหาเกี่ยวกับเครื่องมือในการประเมินฯ และพิจารณาให้สามารถดำเนินการแก้ไขปรับปรุงได้ทันกับสถานการณ์และการจัดทดสอบประเมินฯ ในรอบถัดไป โดยเปิดโอกาสให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดและพัฒนาเครื่องมือในการประเมินฯ มากขึ้น

- 2) การประชาสัมพันธ์กรณีความสำเร็จ (Success Case) จากสถานประกอบการที่ดำเนินงานร่วมกับ สคช. โดยเฉพาะประโยชน์ที่ได้รับจากการเทียบเคียงหลักสูตรของสถานประกอบการตามกรอบมาตรฐานอาชีพของ สคช. และการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในสถานประกอบการเข้าสู่ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและได้รับการรับรองสมรรถนะฯ ตามมาตรฐานอาชีพ เพื่อสร้างความสนใจ ถ่ายทอดประสบการณ์ และเป็นต้นแบบในการดำเนินการแก่สถานประกอบการอื่นๆ ต่อไป
- 3) การพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งเจ้าหน้าที่ สคช. เจ้าหน้าที่สอบและบุคลากรในองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรมและผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ เพื่อยกระดับการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานและสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

กลยุทธ์เชิงถอย (WT Strategies)

กลยุทธ์เชิงถอย คือ กลยุทธ์ที่เกิดจากการพิจารณาระหว่างสภาพแวดล้อมภายในทางลบ คือ จุดอ่อน (Weaknesses) และสภาพแวดล้อมภายนอกทางลบ คือ อุปสรรค (Threats) หรือการลดจุดอ่อนและหลีกเลี่ยงภัยคุกคาม โดยมีเป้าหมายหลัก คือ การป้องกันหรือหลีกเลี่ยงให้สถานการณ์ขององค์กรไม่แย่ลงไปกว่าที่เป็นอยู่ โดยสามารถกำหนดกลยุทธ์เชิงถอยในการดำเนินงานของ สคช. ดังนี้

กลยุทธ์การพัฒนาองค์กรเพื่อรองรับการดำเนินงานอย่างรอบด้าน ประกอบด้วย

1) การพัฒนาความรวดเร็วในการดำเนินงาน ได้แก่

- 1.1) การวิเคราะห์เพื่อวางแผนอัตรากำลังของบุคลากรในส่วนงานที่มีการขยายตัว เช่น ส่วนงานด้านการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพให้ครอบคลุมกลุ่มอาชีพต่างๆ ส่วนงานด้านการประสานกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม และส่วนงานด้านการขยายความร่วมมือกับสถานประกอบการ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและความสะดวกในการให้บริการ
- 1.2) การปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความรวดเร็ว โดยเฉพาะกระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณ (สำหรับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ) และการออกใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองสมรรถนะ (สำหรับผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ) โดยการพิจารณากรอบระยะเวลาดำเนินงานให้มีความเหมาะสม และควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

2) การพัฒนาการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ ได้แก่

- 2.1) การพัฒนาการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ในวงกว้าง ทั้งการประชาสัมพันธ์ทางสื่อโทรทัศน์ ผ่านช่องหรือรายการที่เป็นที่นิยมของบุคคลทั่วไป และทางสื่อออนไลน์ เช่น Facebook Instagram X TikTok LinkedIn เป็นต้น ควบคู่กับการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบที่ทันสมัยและเข้าใจง่ายอย่างต่อเนื่อง
- 2.2) การบูรณาการการประชาสัมพันธ์ร่วมกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่มีศักยภาพและมีเครือข่ายที่เข้มแข็ง โดย สคช. ถ่ายทอดทิศทาง นโยบาย และแนวทางการดำเนินงานต่อภาคีเครือข่ายอย่างชัดเจน พร้อมทั้งสนับสนุนงบประมาณและสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีความทันสมัย เข้าใจง่ายในรูปแบบที่เหมาะสม

3) การพัฒนาระบบออนไลน์ (e-service) ได้แก่

- 3.1) การพัฒนาระบบออนไลน์ให้มีความเสถียรและเป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ องค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม และเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานร่วมกับ สคช. และเพื่อตอบสนองความต้องการในการเข้าถึงข้อมูลแก่ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น
- 3.2) การเร่งพัฒนาระบบการเรียนรู้ออนไลน์ (e-Training) ให้ครอบคลุมทุกมาตรฐานอาชีพ เพื่อเป็นช่องทางในการสร้างความรู้ความเข้าใจและพัฒนาทักษะ/สมรรถนะผ่านการฝึกอบรมที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 3.3) การพัฒนาและส่งเสริมให้เกิดการใช้งานระบบ E-Workforce Ecosystem Platform โดยการเชื่อมโยงให้เกิดการใช้ประโยชน์ในหน่วยงาน/องค์กรและสถานประกอบการอย่างกว้างขวาง เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูล การคัดเลือกบุคลากร และการวางแผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบโจทย์ตรงตามความต้องการของหน่วยงาน/องค์กรและสถานประกอบการ

อนึ่ง การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย สรุปดังตารางที่ 6.3

ตารางที่ 6.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ สคช.

		จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
		S1 การเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของประเทศ S2 ความสามารถในการบูรณาการและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน S3 การมีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์และสามารถผลักดันการดำเนินงานสู่เป้าหมาย S4 การมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน	W1 การขาดการสื่อสารประชาสัมพันธ์ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพที่หลากหลาย เหมาะสม และเข้าถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ W2 การขาดประสิทธิภาพในการสร้างการยอมรับและใช้ประโยชน์หนังสือรับรองสมรรถนะในเชิงประจักษ์อย่างเป็นรูปธรรม W3 การขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในสาขาวิชาชีพต่างๆ และสาขาวิชาชีพเฉพาะทาง W4 การขาดการบูรณาการการดำเนินงานร่วมกันระหว่างส่วนงานภายในของ สคช.
โอกาส (Opportunities)		กลยุทธ์เชิงรุก	กลยุทธ์เชิงพัฒนา
O1 การสนับสนุนการดำเนินงานและงบประมาณจากภาครัฐ O2 การมีเครือข่ายหน่วยงาน/องค์กรและผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ร่วมดำเนินงานอย่างหลากหลายและครอบคลุมทุกสาขาวิชาชีพ O3 การมีโครงการความร่วมมือกับต่างประเทศ O4 ความตระหนักถึงความสำคัญของการยกระดับสมรรถนะแรงงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศ		S2O2 การขยายความร่วมมือกับหน่วยงาน/องค์กรที่มีศักยภาพในการเข้าร่วมเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม S1O4 การขยายความร่วมมือกับสถานประกอบการ S1O3 การขยายความร่วมมือกับหน่วยงานระดับชาติทั้งในและต่างประเทศ	W2O1 การผลักดันนโยบายสนับสนุนด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพจากภาครัฐ W2O4 การผลักดันให้เกิดการกำหนดนโยบายหรือการออกระเบียบ/ข้อบังคับที่เกี่ยวกับการสนับสนุนค่าตอบแทนแก่ผู้ที่ได้รับการรับรองฯ W2O2 การผลักดันให้เกิดการเชื่อมโยงหลักสูตร
อุปสรรค (Threats)		กลยุทธ์เชิงรับ	กลยุทธ์เชิงถอย
T1 การขาดความตระหนักถึงความสำคัญของการรับรองมาตรฐานในการประกอบอาชีพ T2 การขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ T3 การขาดนโยบายในการเพิ่มค่าตอบแทนแก่ผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ ของสถานประกอบการ T4 การขาดกฎหมายรองรับหรือบังคับใช้หนังสือรับรองสมรรถนะในการประกอบอาชีพ		S2T1 การบูรณาการการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพร่วมกับหน่วยงาน/องค์กร ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน S1T4 การประชาสัมพันธ์กรณีความสำเร็จจากสถานประกอบการที่ดำเนินงานร่วมกับ สคช. S4T4 การพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง	W4T4 การพัฒนาความเร็วในการดำเนินงาน W1T2 การพัฒนาการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ W2T3 การพัฒนาระบบออนไลน์ (e-service)

ที่มา: จากการสำรวจ

6.3 แผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ควบคู่กับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่สามารถสะท้อนถึงผลการดำเนินงานตลอดช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา ประกอบกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) นำมาสู่การจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ สคช. รวม 6 ด้าน 10 ประเด็น ซึ่งมีรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 6.4

ตารางที่ 6.4 แผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ข้อเสนอแนะ	แผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
ด้านเจ้าหน้าที่และการประสานงาน	
1. การพิจารณาความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่กับปริมาณงาน	1.1 การพิจารณาอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ สคช. โดยเฉพาะในส่วนงานที่มีการขยายตัว เช่น ส่วนงานด้านการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพ ส่วนงานด้านการประสานงานกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม และส่วนงานด้านการขยายความร่วมมือกับสถานประกอบการ 1.2 การรับฟังประเด็นปัญหาอุปสรรค ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานจากเจ้าหน้าที่ สคช. นอกเหนือจากการสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
2. การพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	2.1 การพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สคช. ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งด้านการติดต่อสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลและคำตอบที่ชัดเจน การประสานงานหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมและการประชุมต่างๆ อย่างทั่วถึงและเข้าถึงทุกองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ในทุกสาขาวิชาชีพ และการปฏิบัติงานตามระเบียบและแนวทางปฏิบัติของ สคช. 2.2 การพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน รวมถึงการถ่ายทอดองค์ความรู้ (Knowledge Transfer) ของบุคลากรภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานแบบเป็นทีมและเป็นหนึ่งเดียวกันระหว่างกลุ่มงานต่างๆ

ข้อเสนอแนะ	แผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
ด้านกระบวนการขั้นตอนในการดำเนินงาน	
3. การปรับปรุงกระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณ และการออกหนังสือรับรองสมรรถนะ	3.1 การกำหนดกรอบระยะเวลาการดำเนินงานที่เหมาะสม และควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงการพิจารณาปรับปรุงระเบียบการอนุมัติ เอกสารหรือการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ ให้มีความรวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ 3.2 การประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงช่องทางการติดตาม ความคืบหน้าในการออกหนังสือรับรองสมรรถนะ แก่ผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ อย่างทั่วถึง 3.3 การประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงระบบ e-certificate/ การออกประกาศนียบัตรในรูปแบบ Digital Badge แก่ผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ อย่างทั่วถึง และการ เชื่อมโยงกับระบบ E-Workforce Ecosystem (EWE)
4. การลดกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงาน	4.1 การพิจารณาให้มีการกรอกข้อมูลหรืออัปโหลดไฟล์เอกสาร เข้าสู่ระบบเท่าที่จำเป็น โดยอนุญาตให้จัดเก็บเอกสารบางส่วน ไว้ที่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ แต่ให้สามารถตรวจสอบ หรือเรียกดูเอกสารหรือข้อมูลได้ตลอด ด้วยความเชื่อมั่น ในองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน จาก สคช.
5. การปรับปรุงเครื่องมือในการประเมินฯ	5.1 การพิจารณาระเบียบในการปรับปรุงข้อสอบให้มีความ ยืดหยุ่นและทันต่อสถานการณ์ โดยให้มีการปรับปรุงเนื้อหา ข้อสอบเป็นประจำทุกปี หรือพิจารณาให้สามารถดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามในระบบจากการพิจารณาอนุมัติ ในครั้งนั้นได้เลย โดยไม่ต้องรอแก้ไขตามรอบการทบทวน
ด้านการสนับสนุนงบประมาณ	
6. การสนับสนุนงบประมาณให้เพียงพอต่อการ ปฏิบัติงานองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	6.1 การพิจารณาเรื่องความมั่นคงและความยั่งยืนขององค์กร ที่มีหน้าที่รับรองฯ โดยการพิจารณาจัดสรรงบประมาณ เพื่อสนับสนุนการจัดประเมินฯ ในแต่ละสาขาวิชาชีพ อย่างเพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน รวมถึง การสนับสนุนปัจจัยต่างๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ 6.2 การพิจารณาสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาบุคลากร ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ให้เกิดความรู้ความเชี่ยวชาญ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกับ สคช.

ข้อเสนอแนะ	แผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
7. การจัดสรรทุนสนับสนุนแก่ผู้สนใจเข้ารับ การประเมินฯ	7.1 การพิจารณาจัดสรรทุนสนับสนุนแก่ผู้สนใจเข้ารับการ ประเมินฯ ให้ครอบคลุมทุกสาขาวิชาชีพ เพื่อเป็นการขยาย ขอบเขตการประเมินฯ ให้เข้าถึงคนในอาชีพมากขึ้น
ด้านการประชาสัมพันธ์/การติดต่อสื่อสาร	
8. การประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงและแพร่หลาย ในวงกว้าง	8.1 การพัฒนาช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านองค์กรที่มีหน้าที่ รับรองฯ และตัวแทนคนในอาชีพ เนื่องจากส่วนใหญ่ เป็นองค์กรที่มีศักยภาพและมีเครือข่ายสมาคมที่เข้มแข็ง และเป็นบุคลากรในแวดวงสาขาวิชาชีพเฉพาะนั้นๆ โดยการ สนับสนุนทั้งสื่อประชาสัมพันธ์และงบประมาณดำเนินการ อย่างเพียงพอและเหมาะสม 8.2 การประชาสัมพันธ์ถึงบทบาทและภารกิจของ สคช. ความสำคัญของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และประโยชน์ที่จะได้รับ รวมถึงความเชื่อมโยงหรือความ แตกต่างระหว่าง สคช. กับกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อสร้าง ความเข้าใจแก่บุคคลทั่วไป คนในอาชีพ ตลอดจนหน่วยงาน ภาครัฐและภาคเอกชน 8.3 การประชาสัมพันธ์กรณีความสำเร็จ (Success Case) จากสถานประกอบการที่ดำเนินงานร่วมกับ สคช. โดยเฉพาะ ประโยชน์ที่ได้รับจากการเทียบเคียงหลักสูตรของสถาน ประกอบการตามกรอบมาตรฐานอาชีพของ สคช. และ การส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในสถานประกอบการ เข้าสู่ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและได้รับการรับรองสมรรถนะฯ ตามมาตรฐานอาชีพ 8.4 การประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อสื่อสารสำหรับผู้เข้ารับ การประเมินสมรรถนะฯ ในกรณีที่มีข้อซักถามหรือข้อสงสัย หรือต้องการขอรับคำแนะนำ และการประชาสัมพันธ์ เชิญชวนเพื่อเข้ารับการประเมินฯ ล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 30 วัน รวมถึงการพัฒนาด้านการให้คำแนะนำเรื่องการ กรอกใบสมัครและการทำ portfolio อย่างละเอียด 8.5 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่มีการเปลี่ยนแปลง เช่น นโยบายและกฎระเบียบต่างๆ ของ สคช. เพื่อให้องค์กรที่มี หน้าที่รับรองฯ และผู้ดำเนินงานร่วมกับ สคช. ได้รับทราบ ข้อมูลอย่างรวดเร็ว ต่อเนื่อง และทั่วถึง

ข้อเสนอแนะ	แผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
ด้านระบบออนไลน์	
9. การปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์	9.1 การพัฒนาเว็บไซต์ของ สคช. ให้มีความเสถียร และเพิ่มข้อมูลเรื่องปฏิทินการสมัครและการสอบ หรือแจ้งเป็นกำหนดการรายปี เพื่อให้ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ สามารถวางแผนและเตรียมตัวสอบล่วงหน้า 9.2 การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET) ให้มีความเสถียรและรวดเร็ว และการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเพื่อให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ สามารถกรอกข้อมูลหรือนำเข้าไฟล์เอกสารเฉพาะที่จำเป็นเท่านั้น โดยสามารถใช้ข้อมูลที่มีการจัดเก็บในระบบอยู่ก่อนแล้วได้ เพื่อลดขั้นตอนและปริมาณเอกสาร 9.3 การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการคีย์ข้อมูลเพื่อรองรับการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม และการพัฒนาระบบรองรับการส่งเอกสาร หรือข้อมูลที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลผู้ผ่านการฝึกอบรม 9.4 การพัฒนาระบบ E-training ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มสาขาวิชาชีพและพิจารณาเนื้อหาการอบรมให้สอดคล้องกับเครื่องมือในการประเมินฯ เพื่อเป็นช่องทางในการสร้างความรู้ความเข้าใจและพัฒนาทักษะ/สมรรถนะผ่านการฝึกอบรมที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน 9.5 การพัฒนาและส่งเสริมให้เกิดการใช้งานระบบ E-Workforce Ecosystem Platform โดยการเชื่อมโยงให้เกิดการใช้ประโยชน์ในหน่วยงาน/องค์กรและสถานประกอบการอย่างกว้างขวาง เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูลการคัดเลือกบุคลากร และการวางแผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบโจทย์ตรงตามความต้องการของหน่วยงาน/องค์กรและสถานประกอบการ
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	
10. การปรับปรุงและพัฒนาสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	10.1 การพิจารณาความเหมาะสมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทดสอบประเมินฯ เช่น ความเพียงพอของที่นั่งพักคอย ขนาดของห้องสอบ และความเพียงพอของอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในการประเมินฯ

ข้อเสนอแนะ	แผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
	10.2 การปรับปรุงคู่มือและแนวทางปฏิบัติให้มีความทันสมัย เข้าใจง่าย และสอดคล้องกับกฎหมายในสาขาวิชาชีพต่างๆ และดำเนินการเผยแพร่คู่มือและแนวทางปฏิบัติให้ทั่วถึงผู้ปฏิบัติงานที่ดำเนินงานร่วมกับ สคช.

ที่มา: จากการสำรวจ

นอกจากนี้ คณะที่ปรึกษายังได้ทำการวิเคราะห์และประเมินการดำเนินงานของ สคช. ตามกรอบแนวคิด Development Assistance Committee of the Economic Cooperation and Development (OECD/DAC) ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์การประเมิน 5 ด้าน ได้แก่ ความสอดคล้อง (Relevance) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ประสิทธิภาพ (Efficiency) ผลกระทบ (Impact) และความยั่งยืน (Sustainability) แสดงรายละเอียดดังนี้

1) ความสอดคล้อง (Relevance) เป็นการประเมินวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานของ สคช. ที่มีความสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาประเทศและนโยบายภาครัฐที่เกี่ยวข้อง โดย สคช. เป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของนายกรัฐมนตรี จัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2554 เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2554 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 มีวัตถุประสงค์หลักในการจัดตั้ง 7 ข้อ คือ 1) ดำเนินการศึกษาวิจัยและพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ 2) ส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มอาชีพหรือกลุ่มวิชาชีพในการจัดทำมาตรฐานอาชีพ 3) รับรองมาตรฐานอาชีพของต่างประเทศและนำมาใช้เป็นมาตรฐานอาชีพ 4) ให้การรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ 5) ติดตามและประเมินผลองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ รวมทั้งระบบคุณวุฒิวิชาชีพ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความโปร่งใสและยุติธรรม 6) เป็นศูนย์กลางข้อมูลเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และ 7) ส่งเสริม สนับสนุน และประสานความร่วมมือกับสถานศึกษา ศูนย์หรือสถาบันฝึกอบรม สถานประกอบการ และหน่วยงานอื่นทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้มีการเผยแพร่และการใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และการจัดให้มีการฝึกอบรมตามมาตรฐานอาชีพ และมีวิสัยทัศน์ตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) (ฉบับทบทวน พ.ศ. 2567) คือ “พัฒนากำลังคนด้วยมาตรฐานอาชีพให้เป็นมืออาชีพเพื่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศอย่างยั่งยืน” โดยมีการดำเนินงานเชื่อมต่อกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เพื่อให้ประชาชนผู้ประกอบการอาชีพที่มีทักษะฝีมือมีโอกาสได้รับใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองสมรรถนะ และนำไปพัฒนาทักษะฝีมือและสร้างรายได้จากการประกอบอาชีพ อันจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านทรัพยากรมนุษย์ และเป็นส่วนหนึ่งในการร่วมสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจให้กับประเทศ

ทั้งนี้ การดำเนินงานตามภารกิจของ สคช. มีความเชื่อมโยงกับนโยบายและแผนระดับต่างๆ ประกอบด้วย **แผนระดับที่ 1** แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ในยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง ในประเด็นด้านการสร้างความปลอดภัยและความสันติสุขอย่างถาวรในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน โดยการพัฒนabanพื้นฐานแนวคิด “สร้างคุณค่าใหม่ในอนาคต” ด้วยการเพิ่มศักยภาพของผู้ประกอบการ พัฒนาคนรุ่นใหม่ รวมถึงปรับโมเดลธุรกิจ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตลาด ผสมผสานกับยุทธศาสตร์ที่รองรับอนาคต บนพื้นฐานของการต่อยอดอดีตและปรับปรุงปัจจุบัน ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับภารกิจของ สคช. โดยมีเป้าหมาย คือ “คนไทยเป็นคนดี คนเก่ง มีคุณภาพ พร้อมสำหรับวิถีชีวิตในศตวรรษที่ 21 และสังคมไทยมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อและสนับสนุนต่อการพัฒนาคนตลอดช่วงชีวิต” และยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ในการเพิ่มผลิตภาพและคุ้มครองแรงงานไทยให้เป็นแรงงานฝีมือที่มีคุณภาพและความริเริ่มสร้างสรรค์ มีความปลอดภัยในการทำงาน และการพัฒนากำลังแรงงานในพื้นที่

แผนระดับที่ 2 ประกอบด้วย แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2566-2580) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) โดยมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ สคช. ใน 10 ประเด็น ประกอบด้วย (1) ประเด็นความมั่นคง (2) ประเด็นการเกษตร (3) ประเด็นอุตสาหกรรมและบริการแห่งอนาคต (4) ประเด็นการท่องเที่ยว (5) ประเด็นโครงสร้างพื้นฐาน ระบบโลจิสติกส์ และดิจิทัล (6) ประเด็นผู้ประกอบการและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมยุคใหม่ (7) ประเด็นการพัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต (8) ประเด็นการพัฒนาการเรียนรู้ (9) ประเด็นเศรษฐกิจฐานราก และ (10) ประเด็นการวิจัยและพัฒนานวัตกรรม แผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง) โดยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ สคช. ได้แก่ (1) ด้านเศรษฐกิจ : กิจกรรมปฏิรูปที่ 5 การพัฒนาศักยภาพคนเพื่อเป็นพลังในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ และ (2) ด้านวัฒนธรรม กีฬา แรงงานและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ : กิจกรรมปฏิรูปที่ 4 การพัฒนาระบบการบริหารจัดการกำลังคนของประเทศแบบบูรณาการ ที่มีการกำหนดให้ สคช. เป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลักในการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และกรุงเทพมหานครฯ เป็นอย่างน้อย โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดระบบการพัฒนากำลังแรงงานตลอดช่วงชีวิตและการคุ้มครองแรงงานนอกระบบแบบบูรณาการ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) โดยมีเป้าหมายและหมุดหมายสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ สคช. ได้แก่ เป้าหมายในการพัฒนาคนสำหรับโลกยุคใหม่ โดยมีหมุดหมายที่เชื่อมโยงไปสู่เป้าหมายดังกล่าว ได้แก่ หมุดหมายที่ 3 ไทยเป็นฐานการผลิตยานยนต์ไฟฟ้าที่สำคัญของโลก กลยุทธ์ที่ 9 การผลิตและพัฒนาทักษะแรงงานให้สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมยานยนต์ไฟฟ้า หมุดหมายที่ 5 ไทยเป็นประตูการค้าการลงทุนและยุทธศาสตร์ทางโลจิสติกส์ที่สำคัญ

ของภูมิภาค กลยุทธ์ที่ 3 การผลักดันการลงทุนเพื่อปรับโครงสร้างอุตสาหกรรมเป้าหมายสู่ไทยแลนด์ 4.0
หมวดหมู่ที่ 6 ไทยเป็นศูนย์กลางอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะและดิจิทัลของอาเซียน กลยุทธ์ที่ 3 อุตสาหกรรม
 ดิจิทัลในประเทศที่สามารถแข่งขันได้ และกลยุทธ์ที่ 4 การพัฒนาระบบนิเวศเพื่อสนับสนุนการพัฒนาอุตสาหกรรม
 อิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ อุตสาหกรรม และบริการดิจิทัล **หมวดหมู่ที่ 7 ไทยมีวิสาหกิจขนาดกลางและ
 ขนาดย่อมที่เข้มแข็งและแข่งขันได้ มีศักยภาพสูงและสามารถแข่งขันได้** กลยุทธ์ที่ 4 การส่งเสริมการพัฒนา
 วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้เป็นผู้ประกอบการในยุคดิจิทัล **หมวดหมู่ที่ 8 ไทยมีพื้นที่และเมือง
 อัจฉริยะที่น่าอยู่ ปลอดภัย เติบโตได้อย่างยั่งยืน** กลยุทธ์ที่ 1 การสร้างความเข้มแข็งเศรษฐกิจฐานราก
 และกลยุทธ์ที่ 3 การสร้างความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน โลจิสติกส์ และดิจิทัลรองรับพื้นที่เศรษฐกิจหลัก
 และเมือง และ**หมวดหมู่ที่ 12 ไทยมีกำลังคนสมรรถนะสูง มุ่งเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตอบโจทย์การพัฒนา
 แห่งอนาคต** กลยุทธ์ที่ 1 คนไทยทุกช่วงวัยได้รับการพัฒนาในทุกมิติ กลยุทธ์ที่ 2 การพัฒนากำลังคนสมรรถนะสูง
 และกลยุทธ์ที่ 3 ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต

นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ (พ.ศ. 2566-2570) โดยมีส่วนที่
 เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ สคช. ได้แก่ นโยบายและแผนความมั่นคงที่ 5 การป้องกันและแก้ไขปัญหา
 จังหวัดชายแดนภาคใต้ กลยุทธ์หลักที่ 2 การยกระดับการพัฒนาที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตและบริบทของ
 พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ กลยุทธ์ย่อยที่ 2.2 พัฒนาศักยภาพและคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่
 โดยการเสริมสร้างองค์ความรู้และทักษะที่จำเป็นอย่างทั่วถึง ผ่านการพัฒนาคุณภาพการศึกษา การพัฒนา
 หลักสูตรที่สอดคล้องกับความต้องการและวิถีชีวิต การส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต การขยายโอกาสการเข้าถึง
 การศึกษาอย่างไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อให้การศึกษาที่เท่าเทียมและทั่วถึง (Inclusive Education) ทั้งการศึกษา
 ในระบบและนอกระบบของรัฐและเอกชน การเสริมสร้างบทบาทของครอบครัวและชุมชนให้มีความเป็นปึกแผ่น
 และสามารถพึ่งพาตนเองได้ การส่งเสริมการเรียนรู้และใช้ภาษาไทยควบคู่กับการใช้ภาษาที่หลากหลาย ตลอดจน
 การแก้ไขปัญหาความยากจน และลดความเหลื่อมล้ำในพื้นที่

นโยบายรัฐบาล โดยมีความเชื่อมโยงกับนโยบายสนับสนุนการสร้างพลังงานสร้างสรรค์ หรือ
 Soft Power ของประเทศ ในการยกระดับและพัฒนาความสามารถด้านความรู้ ความสามารถ และความคิด
 สร้างสรรค์ของคนไทยให้สร้างมูลค่าและสร้างรายได้ และ**นโยบายปฏิรูปการศึกษาและสร้างสังคมแห่งการ
 เรียนรู้ตลอดชีวิต** มุ่งส่งเสริมให้เป็นคนดี มีวินัย ภูมิใจในชาติ รวมทั้งเสริมสร้างศักยภาพของผู้เรียนตามความถนัด
 ส่งเสริมการอ่าน เพื่อสร้างอนาคต สร้างรายได้ กระจายอำนาจการศึกษาให้ผู้เรียนได้เข้าถึงการเรียนรู้อย่างทั่วถึง
 มีอุปกรณ์การเรียนที่เหมาะสมต่อผู้เรียนแต่ละวัย และใช้ระบบเทคโนโลยีการศึกษาสมัยใหม่ จัดทำหลักสูตร
 และให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับความรู้ความสนใจของผู้เรียน ส่งเสริมงานวิจัยและพัฒนาทั้งในด้านสังคม
 ด้านวิทยาศาสตร์ประยุกต์ (Applied Science) และการวิจัยขั้นแนวหน้า (Frontier Research)

2) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) เป็นการประเมินประสิทธิผลของการดำเนินงานของ สคช. โดยการประเมินการบรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน จากการเปรียบเทียบผลผลิตที่ได้รับกับเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน โดยอาศัยข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ที่มีการดำเนินงานร่วมกับ สคช. อย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง ทั้งด้านการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพ การเทียบเคียงหลักสูตรของสถานประกอบการกับหลักสูตรและมาตรฐานอาชีพของ สคช. การดำเนินการจัดทดสอบประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ การตรวจประเมินและให้การรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ครอบคลุมทั้งกลุ่มเป้าหมายองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ตัวแทนคนในอาชีพ ผู้ประกอบการเจ้าหน้าที่สอบ และผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ

ทั้งนี้ จากการสำรวจความคิดเห็นต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของ สคช. พบว่า การดำเนินงานของ สคช. ในภาพรวมได้รับความสำเร็จในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.22 คะแนน โดยปรากฏการดำเนินงาน 4 ด้าน ที่ได้รับความสำเร็จในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย การที่ สคช. ให้การรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความเหมาะสมและเป็นเรื่องที่ต้อง ได้รับความสำเร็จสูงสุด (4.37 คะแนน) รองลงมา คือ การดำเนินงานของ สคช. ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มอาชีพ/กลุ่มวิชาชีพในการจัดทำมาตรฐานอาชีพ (4.29 คะแนน) การดำเนินงานของ สคช. ส่งผลให้ สคช. เป็นศูนย์กลางข้อมูลเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (4.24 คะแนน) และ สคช. มีการติดตามและประเมินผลองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และระบบคุณวุฒิวิชาชีพด้วยความโปร่งใสและยุติธรรม (4.21 คะแนน) และปรากฏการดำเนินงาน 3 ด้าน ที่ได้รับความสำเร็จในระดับมาก ประกอบด้วย การดำเนินงานของ สคช. ช่วยพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ (4.17 คะแนน) สคช. ส่งเสริม สนับสนุน และประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งในและต่างประเทศ ส่งผลต่อการเผยแพร่ การใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และการจัดให้มีการฝึกอบรมตามมาตรฐานอาชีพ (4.16 คะแนน) ในขณะที่การดำเนินงานของ สคช. ในการศึกษาและรับรองมาตรฐานอาชีพของต่างประเทศสามารถนำมาใช้เป็นมาตรฐานอาชีพของไทย ได้รับความสำเร็จต่ำที่สุด (4.11 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 6.5

ตารางที่ 6.5 ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ (Context) ของการดำเนินงานของ สคช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ประเด็น	กลุ่มเป้าหมาย				การประเมิน	
	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	ตัวแทนคนในอาชีพ	เจ้าหน้าที่สอบ	ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความเห็นด้วย
ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์	4.18	4.31	4.17	4.25	4.22	มากที่สุด
1. การดำเนินงานของ สคช. ช่วยพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ	4.16	4.28	4.17	4.04	4.17	มาก

ประเด็น	กลุ่มเป้าหมาย				การประเมิน	
	องค์กร ที่มีหน้าที่ รับรองฯ	ตัวแทนคน ในอาชีพ	เจ้าหน้าที่ สอบ	ผู้ตรวจ ประเมินและ ผู้เชี่ยวชาญ ในอาชีพ	คะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความเห็นด้วย
2. การดำเนินงานของ สคช. ช่วยส่งเสริมและสนับสนุน กลุ่มอาชีพ/กลุ่มวิชาชีพในการ จัดทำมาตรฐานอาชีพ	4.25	4.44	4.22	4.24	4.29	มากที่สุด
3. การดำเนินงานของ สคช. ในการศึกษาและรับรอง มาตรฐานอาชีพของต่างประเทศ สามารถนำมาใช้เป็นมาตรฐาน อาชีพของไทย	4.01	4.22	4.09	4.12	4.11	มาก
4. การที่ สคช. ให้การรับรององค์กร ที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความ เหมาะสมและเป็นเรื่องที่ต้อง	4.23	4.56	4.35	4.36	4.37	มากที่สุด
5. การดำเนินงานของ สคช. ส่งผลให้ สคช. เป็นศูนย์กลาง ข้อมูลเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิ วิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ	4.24	4.28	4.17	4.28	4.24	มากที่สุด
6. สคช. มีการติดตามและประเมินผล องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และ ระบบคุณวุฒิวิชาชีพด้วยความ โปร่งใสและยุติธรรม	4.22	4.28	4.04	4.40	4.21	มากที่สุด
7. สคช. ส่งเสริม สนับสนุน และประสานความร่วมมือกับ หน่วยงานอื่น ทั้งภาครัฐและ ภาคเอกชน ทั้งในและต่างประเทศ ส่งผลต่อการเผยแพร่ การใช้ ระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และการจัด ให้มีการฝึกอบรมตามมาตรฐาน อาชีพ	4.16	4.11	4.13	4.28	4.16	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

เมื่อพิจารณาระดับประสิทธิผลของการดำเนินงานของ สคช. จากการประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ (Context) และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องต่อผลผลิตที่ได้รับ (Product) ในรูปแบบการหาค่าเฉลี่ย พบว่า การดำเนินงานของ สคช. ในภาพรวม มีประสิทธิผลในระดับมากที่สุด (4.22 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 6.6

ตารางที่ 6.6 การประเมินประสิทธิผลของการดำเนินงานของ สคช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ (Context)	4.22	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อผลผลิตที่ได้รับ (Product)	4.22	มากที่สุด
ระดับประสิทธิผล	4.22	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

3) ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นการประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงานของ สคช. จากการพิจารณาความสอดคล้องหรือความสัมพันธ์ของการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานกับผลที่ได้รับ โดยประเมินจากความเหมาะสมของปัจจัยนำเข้า (Input) และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกระบวนการดำเนินงาน (Process) และผลผลิต (Product) ในรูปแบบการหาค่าเฉลี่ยของผลการประเมินทั้ง 3 มิติ พบว่า การดำเนินงานของ สคช. ในภาพรวม มีประสิทธิภาพในระดับมาก (4.19 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 6.7

ตารางที่ 6.7 การประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงานของ สคช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ
ความพึงพอใจต่อปัจจัยนำเข้า (Input)	4.17	มาก
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ (Process)	4.18	มาก
ความพึงพอใจต่อผลผลิต (Product)	4.22	มากที่สุด
ระดับประสิทธิภาพ	4.19	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพจากการประเมินความคุ้มค่าในการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมให้เกิดการใช้ประโยชน์จากระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ โดยการประมาณการผลประโยชน์ที่คำนวณมูลค่าทางการเงินได้เปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายในกรณีที่ภารกิจของหน่วยงานสามารถประเมินผลประโยชน์เป็นตัวเลขที่ชัดเจน ด้วยวิธีการคำนวณ Benefit-Cost Ratio โดยอาศัยข้อมูลปฐมภูมิที่รวบรวมจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสอบถามกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 5 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ 2) กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 3) กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ 4) กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ และ 5) กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ พบว่า ค่า Economics Benefit-Cost Ratio ที่คำนวณจากผลประโยชน์ทางเศรษฐศาสตร์และต้นทุน

ทางตรงของการดำเนินงานเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมให้เกิดการใช้ประโยชน์จากระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพ เท่ากับ 2.58 หมายความว่า **ต้นทุนทุก 1 บาท ของการดำเนินงานของ สคช. ก่อให้เกิดผลตอบแทนที่คิดเป็นตัวเลขได้ 2.58 บาท** ซึ่งแสดงถึงความคุ้มค่าของการลงทุน แสดงดังตารางที่ 6.8

ตารางที่ 6.8 Economics Benefit-Cost Ratio คำนวณจากผลประโยชน์และต้นทุนทางตรงของการดำเนินงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมให้เกิดการใช้ประโยชน์จากระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

ประเด็น	มูลค่า (บาท)
ผลประโยชน์ทางเศรษฐศาสตร์	555,944,279.54
ผลประโยชน์ทางตรง (Explicit Benefit)	28,880,013.24
ผลประโยชน์ทางอ้อม (Implicit Benefit)	527,064,266.30
ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์	215,393,578.00
ต้นทุนทางตรง (Explicit Cost)	215,393,578.00
Economics Benefit-Cost Ratio	2.58

ที่มา: จากการคำนวณ

หมายเหตุ: รายละเอียดของการคำนวณแสดงในบทที่ 5 ผลการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการดำเนินงานของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ของรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานของ สคช.

4) ผลกระทบ (Impact) เป็นการประเมินการบรรลุเป้าหมายของการดำเนินงานของ สคช. ในภาพรวมเพื่อให้ทราบว่าผลผลิตหรือผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้นั้นมีผลกระทบต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมและกลุ่มเป้าหมายต่างๆ อย่างไร และเกิดผลกระทบทางตรงและทางอ้อมในด้านใด ซึ่งการดำเนินงานของ สคช. ในการสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพในระยะที่ผ่านมา ก่อให้เกิดการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรในอาชีพต่างๆ ที่ได้มีการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพในอุตสาหกรรมศักยภาพ ให้สามารถเข้ามาขอรับการประเมินและการรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ โดย สคช. ให้การสนับสนุนงบประมาณที่จำเป็นต้องใช้แก่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ เพื่อให้ นักเรียน นิสิต นักศึกษา และผู้ประกอบการในกลุ่มวิชาชีพเป้าหมาย ทั้ง 52 สาขาวิชาชีพ สามารถขอเข้ารับการประเมินตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพที่ได้มีการจัดทำ ซึ่งการสนับสนุนในรูปแบบดังกล่าว นอกจากจะเป็นการสร้างโอกาสในการเข้าถึงระบบการประเมินแล้ว ยังเป็นการกระจายโอกาสสู่กลุ่มเป้าหมาย อีกทั้งการสร้างโอกาสที่เกิดขึ้นนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพของบุคคล เพื่อสร้างความสามารถเฉพาะบุคคลให้ตรงตามความต้องการในสายอาชีพและมีการรับรองอย่างเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันกับบุคคลในสายอาชีพเดียวกัน พร้อมทั้งก่อให้เกิดผลกระทบในมิติระดับบุคคลเบื้องต้นที่เกิดจากการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเข้าสู่ระบบประเมิน รวมทั้งในการเพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้ในอนาคตต่อไป

นอกจากนี้ ในมิติหนึ่งด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพในระดับผู้ประกอบการ การดำเนินงานของ สคช. ในระยะที่ผ่านมาเป็นไปเพื่อขับเคลื่อนให้เกิดการนำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพไปใช้ในการพัฒนากำลังคน ทั้งในด้านการสร้างแนวทางการพัฒนาทักษะและแนวทางที่จะประกอบอาชีพต่อไปในอนาคตของบุคคลในอาชีพ การให้ความรู้ความเข้าใจในระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ เพื่อใช้ในการคัดเลือกพนักงานใหม่และใช้ในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเดิมให้แก่สถานประกอบการ ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นถือเป็นกลไกสำคัญในการให้ความรู้และความเข้าใจ นำไปสู่การสร้าง ความเชื่อมั่นเพื่อต่อยอดสู่การพัฒนาความร่วมมือในระบบที่มีความเกี่ยวเนื่องกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลทั้งในด้านการพัฒนากำลังคน การพัฒนาศักยภาพบุคลากรของหน่วยงาน/สถานประกอบการ กระทั่งส่งผลต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศได้ในที่สุด

อย่างไรก็ดี จากการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง จำนวน 6 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ 2) กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 3) กลุ่มผู้ประกอบการ 4) กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ 5) กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ และ 6) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม ปรากฏผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ สคช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ดังนี้

กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ พบว่า องค์กรได้รับการยกระดับจากการพัฒนาความรู้ของบุคลากร และการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ซึ่งช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรให้ดีขึ้น องค์กรเป็นที่รู้จักในกลุ่มสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง และเป็นที่ยอมรับของผู้ว่าจ้างในการเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ตามมาตรฐานอาชีพ

กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เกิดความมั่นใจในการประกอบอาชีพ/การปฏิบัติงาน เพิ่มความน่าเชื่อถือและการยอมรับจากบุคคลรอบข้างและคนในสายอาชีพเดียวกัน และเกิดการสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการให้สูงขึ้น

กลุ่มสถานประกอบการ พบว่า ก่อให้เกิดผลประโยชน์ในด้านภาพลักษณ์ขององค์กรที่มีบุคลากรที่มีคุณภาพที่ผ่านการประเมินตามมาตรฐานอาชีพ ซึ่งส่งผลสืบเนื่องต่อการสร้างความมั่นใจแก่คู่ค้าและผู้รับบริการของสถานประกอบการ อีกทั้งการมีบุคลากรที่มีมาตรฐานยังส่งผลต่อการลดความผิดพลาดในขั้นตอนการผลิต และการเพิ่มมูลค่าการขายทั้งในประเทศและการส่งออก นอกจากนี้ สถานประกอบการยังสามารถนำข้อมูลของบุคลากรที่ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ ไปใช้เพื่อวางแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในประเด็นต่างๆ เพิ่มเติม เช่น การพิจารณาความสามารถเพื่อนำไปสู่การปรับตำแหน่งและค่าตอบแทน การสร้างมาตรฐานเรื่องการจ่ายค่าตอบแทนในอนาคต ซึ่งจะช่วยสร้างความผูกพันให้บุคลากรที่มีศักยภาพอยู่กับสถานประกอบการในระยะยาว ตลอดจนเกิดการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรของสถานประกอบการให้มีความสอดคล้องตามมาตรฐานอาชีพของ สคช. และมาตรฐานที่รับรองจากต่างประเทศ

กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ เกิดการพัฒนาทักษะการเป็นเจ้าหน้าที่สอบ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถนำความรู้ความสามารถไปต่อยอดในการประกอบอาชีพอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้ และการได้เข้าร่วมกลุ่มเครือข่าย/ความร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงการเพิ่มโอกาสในการแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมอาชีพเดียวกัน

กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ เกิดการพัฒนาความรู้และประสบการณ์ด้านการตรวจประเมิน และการเพิ่มทักษะการพัฒนามาตรฐานต่างๆ สำหรับการประเมิน และการสร้างชื่อเสียงความน่าเชื่อถือ และการยอมรับในฐานะของการเป็นผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพที่ดำเนินงานร่วมกับ สคช.

กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม พบว่า องค์กรได้รับการยกระดับการพัฒนาความรู้ของบุคลากรและการปฏิบัติงานตามมาตรฐานในด้านการฝึกอบรม และเป็นที่รู้จักในกลุ่มสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องในการฝึกอบรมให้แก่ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ เพื่อเข้าสู่ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

5) ความยั่งยืน (Sustainability) เป็นการประเมินความต่อเนื่องของการดำเนินงานของ สคช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการบริหารจัดการ การบำรุงรักษาเพื่อให้การดำเนินงานสามารถไปต่อได้ รวมถึงการรักษาผลผลิตหรือสิ่งที่ได้รับจากดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง โดยจากการประมวลผลการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่าความยั่งยืนของการดำเนินงานตามภารกิจของ สคช. ขึ้นอยู่กับ **“การใช้ประโยชน์ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพในเชิงประจักษ์อย่างเป็นรูปธรรม”** อันเป็นผลมาจากการยอมรับและตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของหน่วยงาน/องค์กรและสถานประกอบการในวงกว้าง ประกอบกับการมีนโยบายภาครัฐที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้คนในอาชีพเข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ และการบังคับใช้ใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองสมรรถนะ เพื่อสร้างประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในอาชีพ ทั้งการยอมรับในทักษะและความสามารถของผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ จนนำไปสู่การได้รับค่าตอบแทนในอัตราที่เพิ่มขึ้นอย่างเหมาะสมตามความสามารถ และการมีโอกาสดำเนินการก้าวหน้าในอาชีพจากการทำงานทั้งในและต่างประเทศ ในขณะเดียวกันต้องก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อหน่วยงาน/องค์กรและสถานประกอบการ ทั้งในด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากร ภาพลักษณ์ขององค์กร ผลผลิตการผลิต และมูลค่าการขยายที่เพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจในการสนับสนุนให้บุคลากรเข้าสู่ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและรับการรับรองสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ อันจะส่งผลต่อความมั่นคงและความยั่งยืนขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรมที่ร่วมดำเนินงานกับ สคช. อีกทั้งยังช่วยยกระดับความสามารถในการแข่งขันด้านทรัพยากรมนุษย์ของประเทศอีกด้วย

บทที่ 7

สรุปและข้อเสนอแนะ

7.1 สรุปผลการสำรวจ

การดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ และการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ ปีงบประมาณ 2567 ภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ดำเนินการสำรวจข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคลและวิธีการสอบถาม จากกลุ่มเป้าหมาย 6 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จำนวน 64 องค์กร (คิดเป็นร้อยละ 128.00 ของเป้าหมาย) (2) กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ปีงบประมาณ 2567 จำนวน 530 ราย (คิดเป็นร้อยละ 102.91 ของเป้าหมาย) (3) กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ จำนวน 50 ราย (คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของเป้าหมาย) (4) กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ จำนวน 50 ราย (คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของเป้าหมาย) (5) กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ จำนวน 30 ราย (คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของเป้าหมาย) และ (6) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม จำนวน 6 ราย (คิดเป็นร้อยละ 120.00 ของเป้าหมาย) โดยครอบคลุมประเด็นการสำรวจ 6 ประเด็น ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service และความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม

ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.21 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 84.23 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.26 คะแนน หรือร้อยละ 85.25) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (4.25 คะแนน หรือร้อยละ 85.06) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม (4.22 คะแนน หรือร้อยละ 84.36) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (4.21 คะแนน หรือร้อยละ 84.21) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (4.18 คะแนน หรือร้อยละ 83.68) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.14 คะแนน หรือร้อยละ 82.80)

ทั้งนี้ หากพิจารณาตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. สูงที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.24 คะแนน หรือร้อยละ 84.87) รองลงมา คือ กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (4.23 คะแนน หรือร้อยละ 84.57) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ (4.16 คะแนน

หรือร้อยละ 83.27) กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ (4.11 คะแนน หรือร้อยละ 82.13) ในขณะที่กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.03 คะแนน หรือร้อยละ 80.50) แสดงดังตารางที่ 7.1 และภาพที่ 7.1

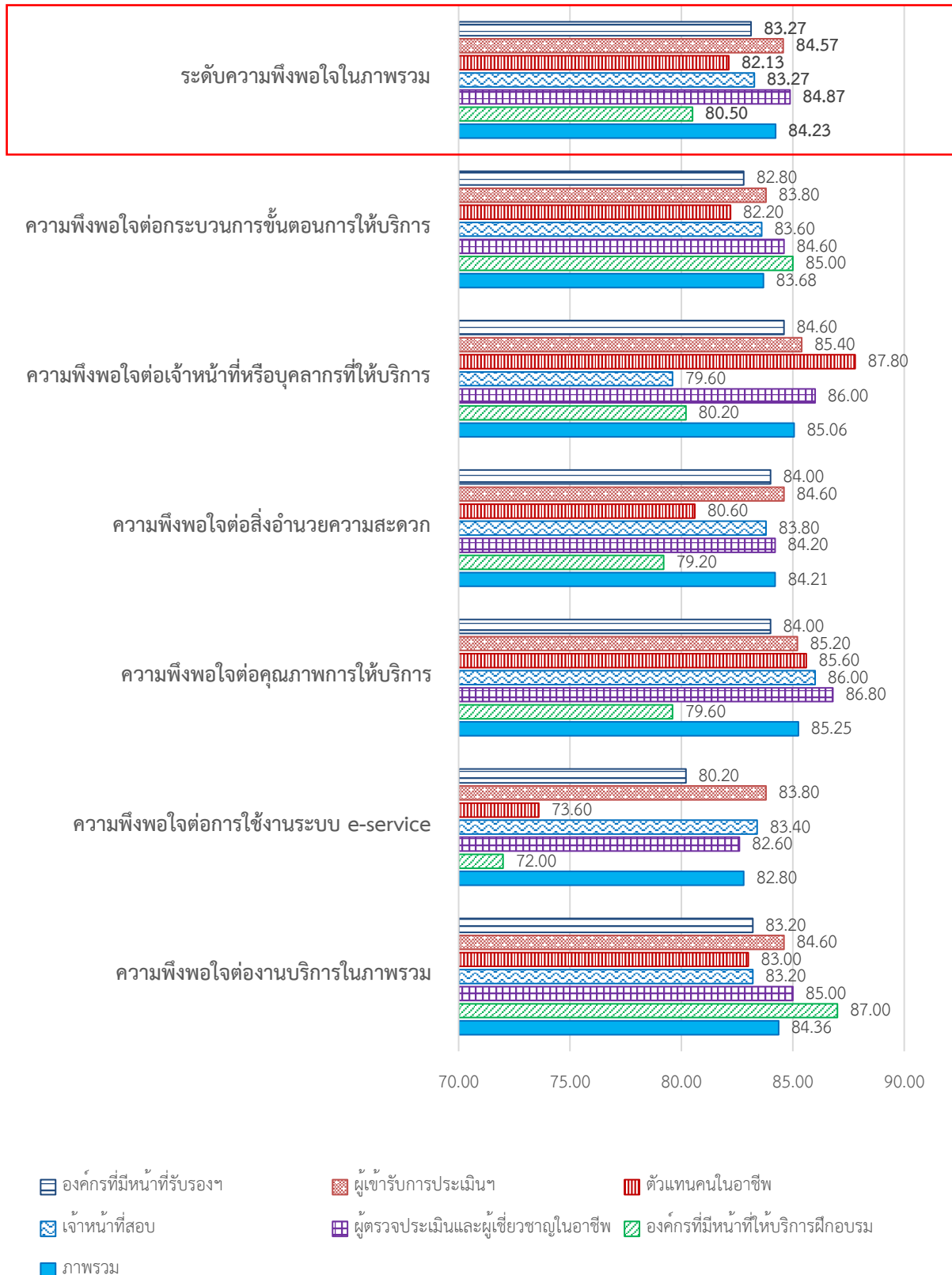
ตารางที่ 7.1 ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ประเด็น	กลุ่มเป้าหมาย						ภาพรวม
	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	ผู้เข้ารับการประเมินฯ ปี2566	ตัวแทนคนในอาชีพ	เจ้าหน้าที่สอบ	ผู้ตรวจประเมินฯ	กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม	
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.16 (83.27) มาก	4.23 (84.57) มากที่สุด	4.11 (82.13) มาก	4.16 (83.27) มาก	4.24 (84.87) มากที่สุด	4.03 (80.50) มาก	4.21 (84.23) มากที่สุด
1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.14 (82.80) มาก	4.19 (83.80) มาก	4.11 (82.20) มาก	4.18 (83.60) มาก	4.23 (84.60) มากที่สุด	4.25 (85.00) มากที่สุด	4.18 (83.68) มาก
2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.23 (84.60) มากที่สุด	4.27 (85.40) มากที่สุด	4.39 (87.80) มากที่สุด	3.98 (79.60) มาก	4.30 (86.00) มากที่สุด	4.01 (80.20) มาก	4.25 (85.06) มากที่สุด
3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.20 (84.00) มาก	4.23 (84.60) มากที่สุด	4.03 (80.60) มาก	4.19 (83.80) มาก	4.21 (84.20) มากที่สุด	3.96 (79.20) มาก	4.21 (84.21) มากที่สุด
4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.20 (84.00) มาก	4.26 (85.20) มากที่สุด	4.28 (85.60) มากที่สุด	4.30 (86.00) มากที่สุด	4.34 (86.80) มากที่สุด	3.98 (79.60) มาก	4.26 (85.25) มากที่สุด
5) ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	4.01 (80.20) มาก	4.19 (83.80) มาก	3.68 (73.60) มาก	4.17 (83.40) มาก	4.13 (82.60) มาก	3.60 (72.00) มาก	4.14 (82.80) มาก
6) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.16 (83.20) มาก	4.23 (84.60) มากที่สุด	4.15 (83.00) มาก	4.16 (83.20) มาก	4.25 (85.00) มากที่สุด	4.35 (87.00) มากที่สุด	4.22 (84.36) มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

หมายเหตุ: * ตัวแทนคนในอาชีพ ประกอบด้วย ผู้ประกอบการ นายจ้าง สมาคม สมาพันธ์ หน่วยฝึกอบรม สถาบันการศึกษา ชมรมต่างๆ และกลุ่มอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ภาพที่ 7.1 ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567



ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ สามารถแสดงผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567
จำแนกตามกลุ่มเป้าหมายได้ดังนี้

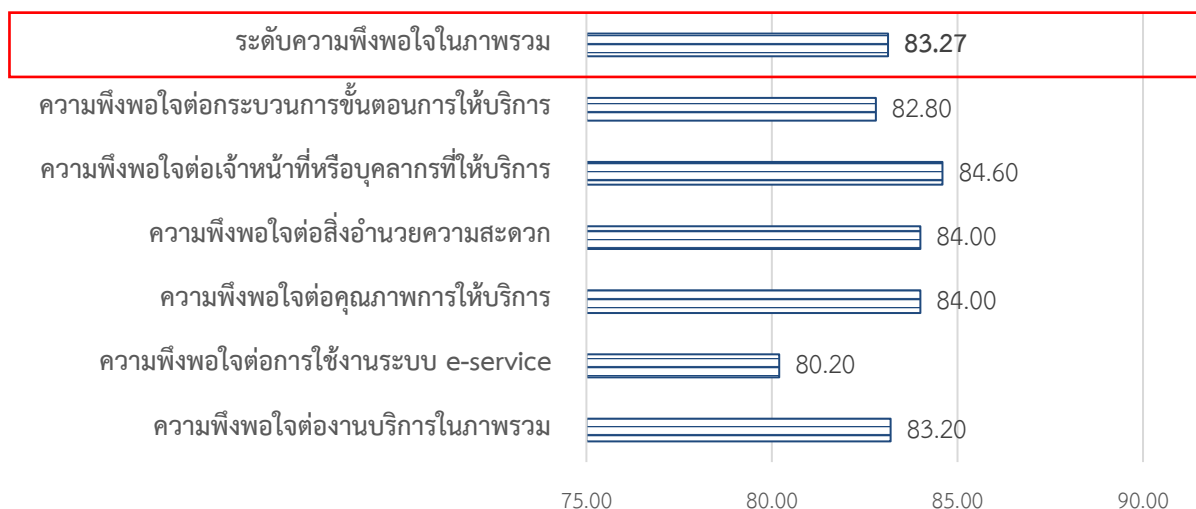
(1) องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย
4.16 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 83.13 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่
หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
(4.23 คะแนน) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและความพึงพอใจต่อคุณภาพการ
ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.20 คะแนน) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม ได้รับความ
พึงพอใจในระดับมาก (4.16 คะแนน) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ
ในระดับมาก (4.14 คะแนน) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความคะแนนความ
พึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.01 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 7.2 และภาพที่ 7.2

ตารางที่ 7.2 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.16	83.27	มาก
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.14	82.80	มาก
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.23	84.60	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.20	84.00	มาก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.20	84.00	มาก
5. ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	4.01	80.20	มาก
6. ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.16	83.20	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 7.2 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ



ที่มา: จากการสำรวจ

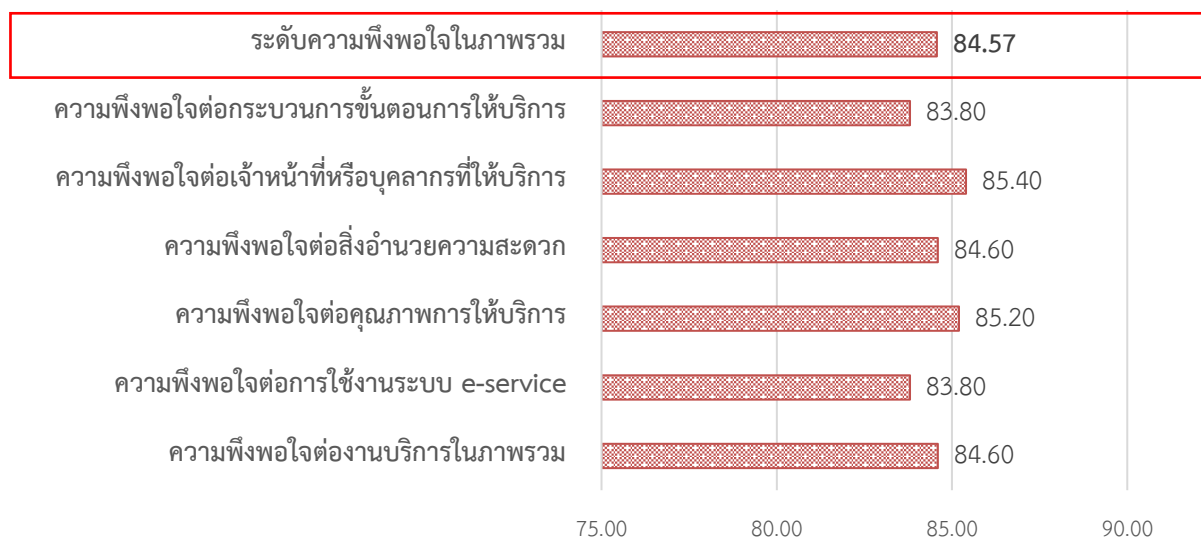
(2) ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด** ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.23 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 84.57 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.27 คะแนน) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.26 คะแนน) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.23 คะแนน) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.19 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 7.3 และภาพที่ 7.3

ตารางที่ 7.3 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ประเด็น	ผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2567		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.23	84.57	มากที่สุด
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.19	83.80	มาก
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.27	85.40	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.23	84.60	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.26	85.20	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	4.19	83.80	มาก
6. ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.23	84.60	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 7.3 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567



ที่มา: จากการสำรวจ

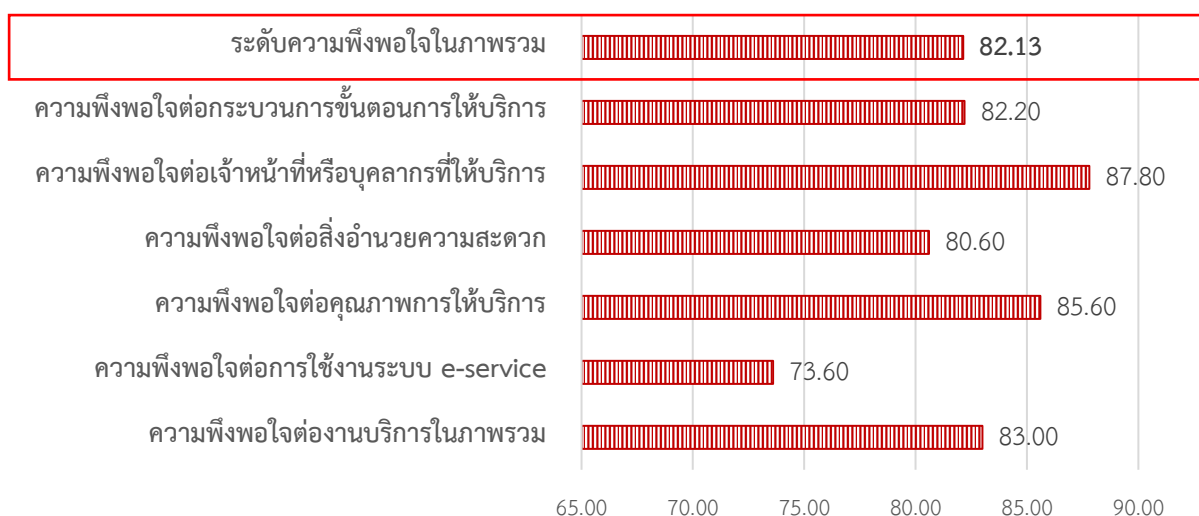
(3) ตัวแทนคนในอาชีพ พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.11 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 82.13 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.39 คะแนน) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.28 คะแนน) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.15 คะแนน) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.11 คะแนน) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.03 คะแนน) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.68 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 7.4 และภาพที่ 7.4

ตารางที่ 7.4 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.11	82.13	มาก
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.11	82.20	มาก
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.39	87.80	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.03	80.60	มาก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.28	85.60	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	3.68	73.60	มาก
6. ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.15	83.00	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 7.4 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ



ที่มา: จากการสำรวจ

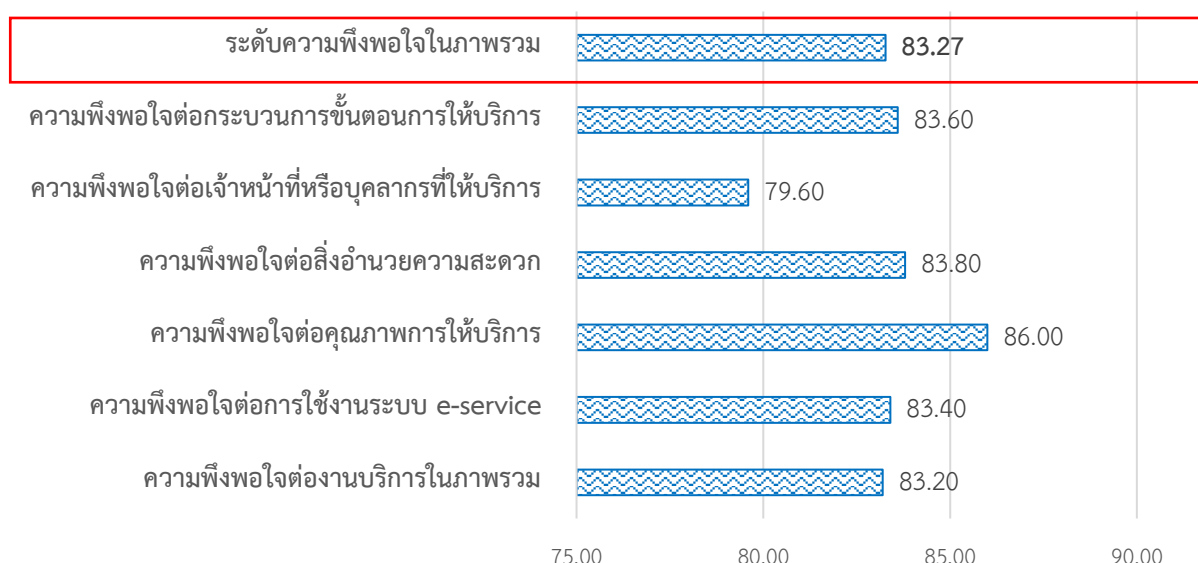
(4) เจ้าหน้าที่สอบ พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.16 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 83.27 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.30 คะแนน) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.19 คะแนน) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.18 คะแนน) ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.17 คะแนน) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.98 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 7.5 และภาพที่ 7.5

ตารางที่ 7.5 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	เจ้าหน้าที่สอบ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.16	83.27	มาก
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.18	83.60	มาก
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	3.98	79.60	มาก
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.19	83.80	มาก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.30	86.00	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	4.17	83.40	มาก
6. ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.16	83.20	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 7.5 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ



ที่มา: จากการสำรวจ

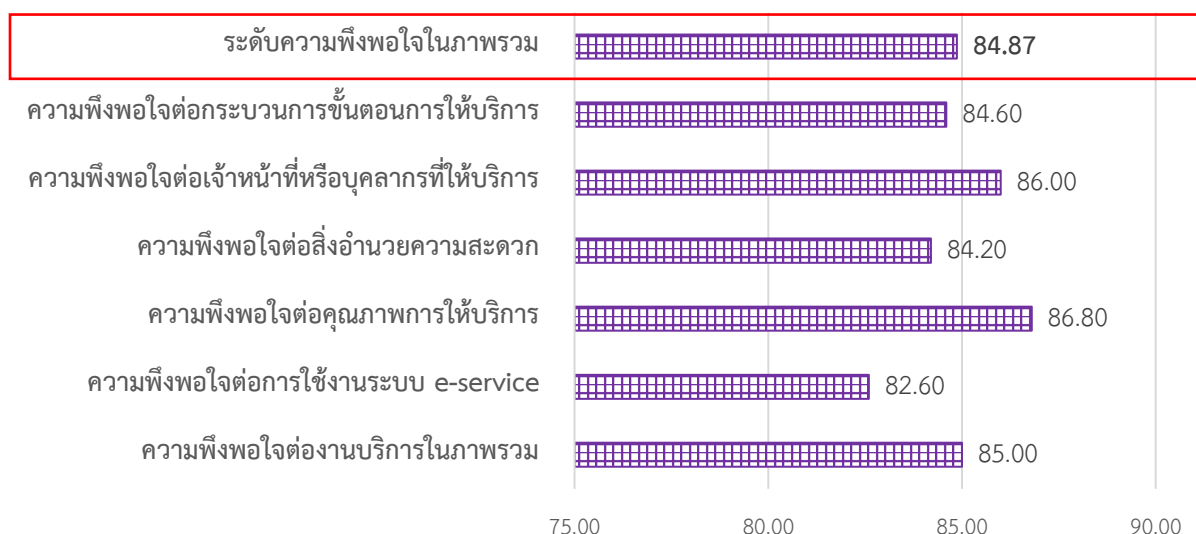
(5) ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.24 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 84.87 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.34 คะแนน) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.30 คะแนน) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.25 คะแนน) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.23 คะแนน) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.21 คะแนน) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.13 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 7.6 และภาพที่ 7.6

ตารางที่ 7.6 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ

ประเด็น	ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.24	84.87	มากที่สุด
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.23	84.60	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.30	86.00	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.21	84.20	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.34	86.80	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	4.13	82.60	มาก
6. ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.25	85.00	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 7.6 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ



ที่มา: จากการสำรวจ

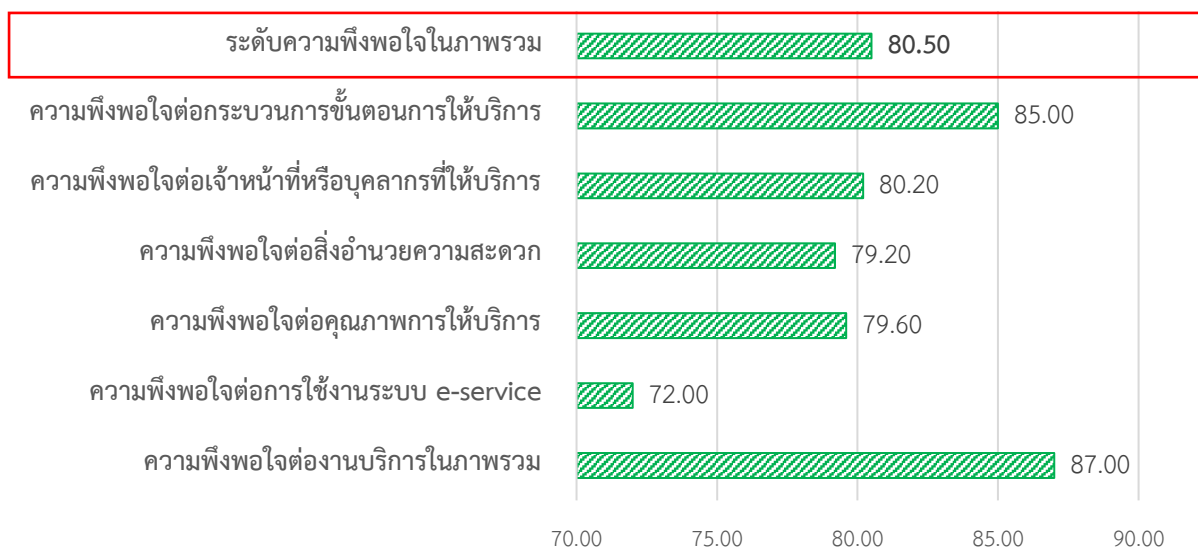
(6) องค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก** ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.03 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 80.50 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.35 คะแนน) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.25 คะแนน) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.01 คะแนน) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.98 คะแนน) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.60 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 7.7 และภาพที่ 7.7

ตารางที่ 7.7 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.03	80.50	มาก
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.25	85.00	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.01	80.20	มาก
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.96	79.20	มาก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	3.98	79.60	มาก
5. ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	3.60	72.00	มาก
6. ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.35	87.00	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 7.6 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม



ที่มา: จากการสำรวจ

7.2 สรุปข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ สคช.

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ประกอบกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมให้เกิดการใช้ประโยชน์จากระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนดกลยุทธ์เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ สคช. ได้ดังนี้

กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategies) คือ การจัดทำกลยุทธ์การขยายความร่วมมือร่วมกับภาคีเครือข่ายที่มีศักยภาพ ประกอบด้วย

- 1) การขยายความร่วมมือกับหน่วยงาน/องค์กรที่มีศักยภาพในการเข้าร่วมเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม โดย สคช. อำนวยความสะดวกในการเตรียมความพร้อมจัดตั้งเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรมตามเกณฑ์ที่กำหนด และสนับสนุนปัจจัยที่จำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์กร
- 2) การขยายความร่วมมือกับสถานประกอบการ โดยมุ่งเน้นการเทียบเคียงหลักสูตรของสถานประกอบการให้สอดคล้องตามกรอบมาตรฐานอาชีพในแต่ละระดับคุณวุฒิวิชาชีพ และการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในสถานประกอบการเข้าสู่ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและได้รับการรับรองสมรรถนะฯ ตามมาตรฐานอาชีพ
- 3) การขยายความร่วมมือกับหน่วยงานระดับชาติทั้งในและต่างประเทศ โดยการร่วมมือกับหน่วยงานในประเทศ เช่น กระทรวงแรงงาน กระทรวงการต่างประเทศ และหน่วยงานระดับชาติในต่างประเทศ ในการส่งเสริมและสนับสนุนให้คนในอาชีพที่ผ่านการประเมินด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าจากการทำงานในต่างประเทศ

กลยุทธ์เชิงพัฒนา (WO Strategies) คือ การจัดทำกลยุทธ์การผลักดันนโยบายการใช้ประโยชน์จากระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ ประกอบด้วย

- 1) การผลักดันนโยบายสนับสนุนด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพจากภาครัฐอย่างเป็นทางการ โดยเฉพาะการเร่งสร้างความร่วมมือกับสำนักงาน ก.พ. ในการกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อพิจารณารับบุคลากรที่ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ เข้าทำงาน และใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพเป็นช่องทางในการพัฒนาศักยภาพในรูปแบบ upskill & reskill ของบุคลากรในหน่วยงานราชการ
- 2) การผลักดันให้เกิดการกำหนดนโยบายหรือการออกระเบียบ/ข้อบังคับที่เกี่ยวกับการสนับสนุนค่าตอบแทนแก่ผู้ที่ได้รับการรับรองสมรรถนะฯ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการใช้ประโยชน์จากใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองสมรรถนะอย่างเป็นทางการ

- 3) การผลักดันให้เกิดการเชื่อมโยงหลักสูตรของทั้งสถาบันการศึกษาและสถานประกอบการให้สอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพที่จัดทำโดย สคช. ซึ่งรับรองมาตรฐานอาชีพจากต่างประเทศ เพื่อให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะแรงงานไทยอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ

กลยุทธ์เชิงรับ (ST Strategies) คือ การจัดทำกลยุทธ์การสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ ประกอบด้วย

- 1) การบูรณาการการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพร่วมกับหน่วยงาน/องค์กร ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมถึงจัดให้มีช่องทางในการรับฟังประเด็นปัญหาเกี่ยวกับเครื่องมือในการประเมินฯ และพิจารณาให้สามารถดำเนินการแก้ไขปรับปรุงได้ทันกับสถานการณ์และการจัดทดสอบประเมินฯ ในรอบถัดไป
- 2) การประชาสัมพันธ์กรณีความสำเร็จ (Success Case) จากสถานประกอบการที่ดำเนินงานร่วมกับ สคช. โดยเฉพาะประโยชน์ที่ได้รับจากการเทียบเคียงหลักสูตรของสถานประกอบการตามกรอบมาตรฐานอาชีพของ สคช. และการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในสถานประกอบการเข้าสู่ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและได้รับการรับรองสมรรถนะฯ ตามมาตรฐานอาชีพ
- 3) การพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งเจ้าหน้าที่ สคช. เจ้าหน้าที่สอบและบุคลากรในองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรมและผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ เพื่อยกระดับการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานและสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

กลยุทธ์เชิงถอย (WT Strategies) คือ การจัดทำกลยุทธ์การพัฒนางานองค์กรเพื่อรองรับการดำเนินงานอย่างรอบด้าน ประกอบด้วย

- 1) การพัฒนาความรวดเร็วในการดำเนินงาน
 - 1.1) การวิเคราะห์เพื่อวางแผนอัตรากำลังของบุคลากรในส่วนงานที่มีการขยายตัว เช่น ส่วนงานด้านการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพให้ครอบคลุมกลุ่มอาชีพต่างๆ ส่วนงานด้านการประสานกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม และส่วนงานด้านการขยายความร่วมมือกับสถานประกอบการ
 - 1.2) การปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดความรวดเร็ว โดยเฉพาะกระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณ (สำหรับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ) และการออกใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองสมรรถนะ (สำหรับผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ)

2) การพัฒนาการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์

- 2.1) การพัฒนาการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ในวงกว้าง ทั้งการประชาสัมพันธ์ทางสื่อโทรทัศน์ ผ่านช่องหรือรายการที่เป็นที่นิยมของบุคคลทั่วไป และทางสื่อออนไลน์ ควบคู่กับการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบที่ทันสมัยและเข้าใจง่ายอย่างต่อเนื่อง
- 2.2) การบูรณาการการประชาสัมพันธ์ร่วมกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่มีศักยภาพและมีเครือข่ายที่เข้มแข็ง พร้อมทั้งสนับสนุนงบประมาณและสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีความทันสมัย เข้าใจง่าย ในรูปแบบที่เหมาะสม

3) การพัฒนาระบบออนไลน์ (e-service)

- 3.1) การพัฒนาระบบออนไลน์ให้มีความเสถียรและเป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ องค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม และเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานร่วมกับ สคช.
- 3.2) การเร่งพัฒนาระบบการเรียนรู้ออนไลน์ (e-Training) ให้ครอบคลุมทุกมาตรฐานอาชีพ เพื่อเป็นช่องทางในการสร้างความรู้ความเข้าใจและพัฒนาทักษะ/สมรรถนะผ่านการฝึกอบรมที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 3.3) การพัฒนาและส่งเสริมให้เกิดการใช้งานระบบ E-Workforce Ecosystem Platform โดยการเชื่อมโยงให้เกิดการใช้ประโยชน์ในหน่วยงาน/องค์กรและสถานประกอบการอย่างกว้างขวาง เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูล การคัดเลือกบุคลากร และการวางแผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบโจทย์ตรงตามความต้องการของหน่วยงาน/องค์กรและสถานประกอบการ

บรรณานุกรม

- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). *การบริหารงานบุคคล*. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. กรุงเทพฯ.
- พงษ์เทพ สันติพันธ์. (2546). *ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). *ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล*. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในการบริการ*. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). กรุงเทพฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2553). *คู่มือการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติการกิจภาครัฐ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2553)*. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2562). *เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562*. กรุงเทพฯ.
- Kotler, P. (n.d.). *Marketing management (The millennium ed.)*. New Jersey: Prentice Hall International.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1991). *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*. Journal of Retailing.
- Stufflebeam, D. (1971). *Educational Evaluation & Decision Making*. F. E. Peacock.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.



“โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการฯ และการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ ปีงบประมาณ 2567”
โดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม: ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

ชุด A1 : กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

วัตถุประสงค์: เพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านความพึงพอใจต่อองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) หรือ สคช.

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมคำตอบลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง หากข้อความใดที่ท่านไม่สามารถตอบได้โปรดเว้นว่าง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับเพื่อการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. เท่านั้น คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์จากท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ประเภทขององค์กร

- | | | |
|--|---|---|
| ☐ 1. สถานศึกษาของรัฐ | ☐ 2. สถานศึกษาของเอกชน | ☐ 3. บริษัทจำกัด/บริษัทมหาชน |
| ☐ 4. ห้างหุ้นส่วนจำกัด | ☐ 5. สถาบันการเงิน | ☐ 6. มูลนิธิ/สมาคม |
| ☐ 7. หน่วยงานราชการ | ☐ 8. รัฐวิสาหกิจ | ☐ 9. องค์การมหาชน |
| ☐ 10. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | | |

1.2 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | | |
|--|---|--|
| ☐ 1. เจ้าของ/ผู้บริหาร | ☐ 2. ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ | ☐ 3. ผู้ประสานงาน |
| ☐ 4. เจ้าหน้าที่บัญชี/การเงิน | ☐ 5. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

1.3 สาขาวิชาชีพที่องค์กรให้การรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ (ตอบได้มากกว่า 1 สาขาวิชาชีพ)

* โปรดระบุหมายเลขสาขาวิชาชีพโดยพิจารณาจากรายการสาขาวิชาชีพในหน้าสุดท้าย

.....

1.4 สถานะการเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

- ☐ 1. องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ดำเนินงานร่วมกับ สคช. มากกว่า 1 ปีขึ้นไป (โปรดระบุระยะเวลา.....ปี)
- ☐ 2. องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนครั้งแรก ในปี พ.ศ. 2567

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

2.1 ในปี พ.ศ. 2567 ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ สคช. หรือไม่ จากช่องทางใดบ้าง

- ☐ 1. ไม่เคยรับรู้
- ☐ 2. รับรู้ (โปรดระบุช่องทางการรับรู้ โดยตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1) ช่องทางภายในของ สคช.

- | | |
|--|--|
| ☐ 1.1) เจ้าหน้าที่ สคช. | ☐ 1.2) เว็บไซต์ของ สคช. |
| ☐ 1.3) อีเมล | ☐ 1.4) จดหมาย |
| ☐ 1.5) Social Media ของ สคช. (โปรดระบุช่องทาง) | |
| ☐ (1) Facebook ☐ (2) Line Official ☐ (3) YouTube | |
| ☐ 1.6) เอกสารเผยแพร่ของ สคช. | |
| ☐ 1.7) งานสัมมนา/นิทรรศการที่จัดโดย สคช. | |

2) ช่องทางภายนอก

- | | |
|---|---|
| ☐ 2.1) โทรทัศน์ | ☐ 2.2) วิทยุ |
| ☐ 2.3) หนังสือพิมพ์ | ☐ 2.4) สื่อออนไลน์ |
| ☐ 2.5) การบอกกล่าวของบุคคล | |
| ☐ 2.6) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

2.2 ท่านต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารใดเพิ่มเติมจาก สคช.

- 1)
- 2)
- 3)

ส่วนที่ 3 การวัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องคะแนนตามความเป็นจริง

ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ท่านมีความคิดเห็นต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของ สคช. อย่างไร

ประเด็น	ระดับความเห็นด้วย				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. การดำเนินงานของ สคช. ช่วยพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ					
2. การดำเนินงานของ สคช. ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มอาชีพ/กลุ่มวิชาชีพในการจัดทำมาตรฐานอาชีพ					
3. การดำเนินงานของ สคช. ในการศึกษาและรับรองมาตรฐานอาชีพของต่างประเทศสามารถนำมาใช้เป็นมาตรฐานอาชีพของไทย					
4. การที่ สคช. ให้การรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความเหมาะสมและเป็นเรื่องที่ถูกต้อง					
5. การดำเนินงานของ สคช. ส่งผลให้ สคช. เป็นศูนย์กลางข้อมูลเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ					
6. สคช. มีการติดตามและประเมินผลองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และระบบคุณวุฒิวิชาชีพด้วยความโปร่งใสและยุติธรรม					
7. สคช. ส่งเสริม สนับสนุน และประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ ส่งผลต่อการเผยแพร่ การใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และการจัดให้มีการฝึกอบรมตามมาตรฐานอาชีพ					

ปัจจัยนำเข้า ท่านมีความพึงพอใจต่อปัจจัยนำเข้าของ สคช. ต่อไปนี้เพียงใด (ตอบเฉพาะประเด็นที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่						
1. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ ความรับผิดชอบ และความกระตือรือร้น						
3. ความรู้ความสามารถ การให้คำแนะนำ ตอบข้อข้อสงสัย แก้ไขปัญหา						
4. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม						
ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร						
5. สื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย						
6. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ						
7. ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพ						
8. ช่องทางแสดงความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียนมีความหลากหลาย						
ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ						
9. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน						
10. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ						
ด้านระบบออนไลน์ของ สคช.						
11. เว็บไซต์ของ สคช. (https://www.tpqi.go.th/th)						
12. ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET)						
13. ระบบบริหารการสอบระบบคอมพิวเตอร์ (Computer Based Test : CBT)						
14. ระบบศูนย์กลางข้อสอบประเมินระบบคุณวุฒิวิชาชีพ (Digital Exam Center)						
15. แพลตฟอร์มอัจฉริยะในการบริหารจัดการข้อมูลด้านกำลังคนและการพัฒนาสมรรถนะเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต (E-Workforce Ecosystem Platform)						

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
16. ระบบการเรียนรู้สมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อิเล็กทรอนิกส์ (E-Training)						
ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด						
17. การดำเนินงานเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด						
18. กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกการให้บริการ						
19. แบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน						
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีมารับบริการที่ สคช.)						
20. ท่าเลที่ตั้งและการเดินทางมารับบริการที่ สคช.						
21. อาคารสถานที่สะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย						
22. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักคอย ห้องประชุม มีความเหมาะสมและเพียงพอ						

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจต่อ**ขั้นตอนการให้บริการของ สคช.** ต่อไปนี้เพียงใด
(ตอบเฉพาะกระบวนการ/ขั้นตอนที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1. การประชาสัมพันธ์และการชี้แจงข้อมูล						
1.1 ภาพรวมการประชาสัมพันธ์ของ สคช.						
1.2 การชี้แจงข้อมูลการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ						
ผลผลิต: องค์กรได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความครบถ้วน ชัดเจน และเข้าใจง่าย						
2. การสมัครเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (ตอบเฉพาะช่องทางที่ท่านใช้บริการ)						
● กรณียื่นเอกสารผ่านเจ้าหน้าที่ สคช.						
2.1 ขั้นตอนการรับสมัคร						
2.2 การตรวจสอบเอกสาร						
● กรณียื่นเอกสารผ่านระบบออนไลน์ (ยื่นผ่านเว็บไซต์ของ สคช.)						
2.3 ขั้นตอนและระบบการสมัคร						
2.4 การตรวจสอบเอกสาร						
ผลผลิต: ขั้นตอนการรับสมัครมีความสะดวกรวดเร็ว						
ผลผลิต: การแจ้งผลการพิจารณาเอกสารเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด						
3. การตรวจประเมินความพร้อมขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ						
3.1 การประสานงานก่อนลงพื้นที่และการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการประเมิน						
3.2 การลงพื้นที่ตรวจประเมินของคณะผู้ตรวจประเมิน						
3.3 การตรวจประเมินในรูปแบบออนไลน์ ผ่าน Google Meet หรือ ZOOM Meeting						
ผลผลิต: การตรวจประเมินเป็นไปตามแผนและสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด						
ผลผลิต: คำแนะนำที่ได้รับเป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการ						
ผลผลิต: การแจ้งผลการตรวจประเมินและการออกหนังสือรับรององค์กรฯ เป็นไปตาม กรอบระยะเวลาที่กำหนด						

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
4. การสนับสนุนเพื่อเตรียมความพร้อมขององค์กรฯ ในการให้บริการ						
4.1 การสนับสนุนด้านต่างๆ จาก สคช. เช่น การประชาสัมพันธ์องค์กรฯ การให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ขององค์กรฯ การสอนใช้งานฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ (ICT) เป็นต้น						
ผลผลิต: การสนับสนุนจาก สคช. มีความเหมาะสมและตรงกับความต้องการขององค์กร						
5. การเบิกจ่ายเงินสนับสนุน						
5.1 การแจ้งผลการพิจารณาการได้รับเงินสนับสนุน						
5.2 การเบิกจ่ายเงินสนับสนุน						
ผลผลิต: การเบิกจ่ายเงินสนับสนุนเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด						
6. การตรวจติดตามผลการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ						
6.1 การลงพื้นที่ตรวจติดตามของ สคช. และผู้เชี่ยวชาญในสาขาอาชีพต่างๆ						
6.2 การตรวจติดตามโดยใช้แบบสอบถาม						
6.3 การตรวจติดตามในรูปแบบออนไลน์ ผ่าน Google Meet หรือ ZOOM Meeting						
ผลผลิต: การดำเนินการเป็นไปตามแผนและสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด						
ผลผลิต: คำแนะนำที่ได้รับเป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการ						
7. การจัดประชุมรับฟังความคิดเห็น						
7.1 การจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement)						
ผลผลิต: การจัดประชุมเป็นประโยชน์และตอบโจทย์ความต้องการ						

ด้านคุณภาพการให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจต่อ**คุณภาพการให้บริการของ สคช.** ต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1. สคช. ดำเนินงานร่วมกับองค์กรของท่านในทุกขั้นตอนอย่างเป็นระบบ และการดำเนินงานแล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด						
2. สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้องค์กรของท่านสามารถดำเนินงานในฐานะของการเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
3. สคช. มีความเป็นมิตรและมีความยินดีในการให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาอยู่เสมอ						
4. สคช. มีความพร้อมในการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรของท่านได้อย่างรวดเร็ว						
5. สคช. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากองค์กรของท่าน และมีการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานได้ดีมากขึ้น						

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช.

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง				
	ต่ำกว่า ความคาดหวัง เป็นอย่างมาก	ต่ำกว่า ความ คาดหวัง	เท่ากับ ความ คาดหวัง	สูงกว่า ความ คาดหวัง	สูงกว่า ความคาดหวัง เป็นอย่างมาก
1. ด้านเจ้าหน้าที่					
2. ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
3. ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ					
4. ด้านระบบออนไลน์					
5. ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด					
6. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
7. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม

โปรดระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคามต่อการดำเนินงานของ สคช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จากการเรียงลำดับตามความสำคัญ 4 อันดับ โดยลำดับที่ 1 = สำคัญมากที่สุด

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
☐ 1.1 ลำดับที่..... การเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของประเทศ ☐ 1.2 ลำดับที่..... ความสามารถในการบูรณาการและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานหรือองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ☐ 1.3 ลำดับที่..... การมีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์และสามารถผลักดันการดำเนินงานสู่เป้าหมาย ☐ 1.4 ลำดับที่..... การมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน ☐ 1.5 ลำดับที่..... การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงาน ☐ 1.6 ลำดับที่..... อื่นๆ โปรดระบุ.....	☐ 2.1 ลำดับที่..... การสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เหมาะสม และเข้าถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ☐ 2.2 ลำดับที่..... การสร้างการยอมรับและใช้ประโยชน์หนังสือรับรองสมรรถนะอย่างเป็นรูปธรรม ☐ 2.3 ลำดับที่..... การขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในสาขาวิชาชีพต่างๆ และสาขาวิชาชีพเฉพาะทาง ☐ 2.4 ลำดับที่..... การบูรณาการการดำเนินงานร่วมกันระหว่างส่วนงานภายในของ สคช. ☐ 2.5 ลำดับที่..... ความล่าช้าในการดำเนินงานของ สคช. เช่น การเบิกจ่ายเงินสนับสนุน การออกหนังสือรับรองสมรรถนะ ☐ 2.6 ลำดับที่..... อื่นๆ โปรดระบุ.....
โอกาส (Opportunities)	ภัยคุกคาม (Threats)
☐ 3.1 ลำดับที่..... การสนับสนุนการดำเนินงานและงบประมาณจากภาครัฐ ☐ 3.2 ลำดับที่..... การมีโครงการความร่วมมือกับต่างประเทศ ☐ 3.3 ลำดับที่..... การมีเครือข่ายหน่วยงาน/องค์กรและผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ร่วมดำเนินงานอย่างหลากหลายและครอบคลุมทุกสาขาวิชาชีพ ☐ 3.4 ลำดับที่..... ความตระหนักถึงความสำคัญของการยกระดับสมรรถนะแรงงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศ ☐ 3.5 ลำดับที่..... การจัดตั้งศูนย์ทดสอบฯ กระจายอยู่ในทุกภูมิภาคของประเทศ ☐ 3.6 ลำดับที่..... อื่นๆ โปรดระบุ.....	☐ 4.1 ลำดับที่..... การขาดความตระหนักถึงความสำคัญของการรับรองมาตรฐานในการประกอบอาชีพ ☐ 4.2 ลำดับที่..... การขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ ☐ 4.3 ลำดับที่..... การขาดนโยบายในการเพิ่มค่าตอบแทนแก่ผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ ของสถานประกอบการ ☐ 4.4 ลำดับที่..... การขาดกฎหมายรองรับหรือบังคับใช้หนังสือรับรองสมรรถนะในการประกอบอาชีพ ☐ 4.5 ลำดับที่..... ข้อจำกัดด้านค่าใช้จ่ายในการสมัครเพื่อเข้ารับการประเมินฯ ☐ 4.6 ลำดับที่..... อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

โปรดระบุปัญหาอุปสรรคหรือความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน พร้อมแนวทางการแก้ไขหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อการดำเนินงานในภาพรวม

6.1 ด้านเจ้าหน้าที่ (ระบุ).....
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

6.2 ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร (ระบุ).....
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

6.3 ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ (ระบุ).....
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

6.4 ด้านระบบออนไลน์ (ระบุ).....
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

6.5 ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด (ระบุ).....
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

6.6 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ระบุ).....
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

6.7 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ระบุ).....
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

6.8 ด้านอื่นๆ (ระบุ).....
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่ง ***

รายการสาขาวิชาชีพที่องค์กรให้การรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ

กลุ่มภาคบริการ

- | | | |
|--|---|--------------------------------------|
| 1. อุตสาหกรรมก่อสร้างและการผังเมือง | 2. ธุรกิจโฆษณาประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน | 3. การออกแบบและสร้างสรรค์ |
| 4. ธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว | 5. ธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย | 6. ธุรกิจจัดประชุมและนิทรรศการ |
| 7. ธุรกิจหนังสือและสิ่งพิมพ์ | 8. อนุรักษ์งานศิลปหัตถกรรมและงานพื้นบ้าน | 9. ธุรกิจสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ |
| 10. ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ | 11. บริหารทรัพยากรสิน | 12. อุตสาหกรรมบันเทิง |
| 13. สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม | 14. อุตสาหกรรมการพิมพ์ | 15. บริการยานยนต์ |
| 16. รักษาความปลอดภัย | 17. การกีฬา | 18. ธุรกิจภาพถ่าย |
| 19. ธุรกิจบริการ | 20. ธุรกิจค้าปลีก | 21. การบรรเทาสาธารณภัย |
| 22. ขนส่งชุมชน | 23. การเดินเรือ | 24. การเงินและประกันภัย |
| 25. การท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร
และร้านอาหาร | 26. การผลิตอาหารและเครื่องดื่ม | 27. บริการการศึกษา วิจัย และภาษา |
| 28. การบิน | 29. บริการสุขภาพ | 30. บริหารงานบุคคล |
| 31. ระบบขนส่งทางราง | 32. โลจิสติกส์ | |

กลุ่มภาคอุตสาหกรรม

- | | | |
|---|---------------------------------------|--------------------------------------|
| 33. อัญมณี เครื่องประดับ และโลหะมีค่า | 34. อุตสาหกรรมเซรามิกและเครื่องเคลือบ | 35. ผลิตภัณฑ์ยางพารา |
| 36. พลังงานและพลังงานทดแทน | 37. สิ่งแวดล้อมและสารอันตราย | 38. อุตสาหกรรมปิโตรเลียมและปิโตรเคมี |
| 39. อุตสาหกรรมผลิตเครื่องจักรกล
และโลหะการ | 40. อุตสาหกรรมผลิตและแปรรูปเหล็ก | 41. อุตสาหกรรมพลาสติก |
| 42. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย | 43. การเชื่อมอุตสาหกรรม | 44. อุตสาหกรรมดิจิทัล |
| 45. บริการอุตสาหกรรม | 46. หุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ | 47. ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ |
| 48. อุตสาหกรรมการผลิตแม่พิมพ์ | 49. วิศวกรรมชีวการแพทย์ | 50. เทคโนโลยีชีวภาพ |
| 51. ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ | | |

กลุ่มภาคเกษตรกรรม

52. เกษตรกรรม



“โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการฯ และการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ ปีงบประมาณ 2567”
โดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม: ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

ชุด B1 : กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

วัตถุประสงค์: เพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านความพึงพอใจที่ผู้เข้ารับการประเมินฯ มีต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) หรือ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมคำตอบลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง หากข้อคำถามใดที่ท่านไม่สามารถตอบได้โปรดเว้นว่าง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับเพื่อการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. เท่านั้น คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์จากท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง ☐ 3. ไม่ระบุ
- 1.2 อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2. 20-29 ปี ☐ 3. 30-39 ปี ☐ 4. 40-49 ปี ☐ 5. 50 ปีขึ้นไป
- 1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ 4. ปวส./อนุปริญญา
☐ 5.ปริญญาตรี ☐ 6.ปริญญาโท ☐ 7.ปริญญาเอก
- 1.4 อาชีพ
☐ 1. ข้าราชการ ☐ 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 3. พนักงานบริษัท
☐ 4. รับจ้าง/ลูกจ้าง ☐ 5. ธุรกิจส่วนตัว ☐ 6. อาชีพอิสระ
☐ 7. นักเรียน/นักศึกษา ☐ 8. ยังไม่ประกอบอาชีพ ☐ 9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

1.5 สาขาวิชาชีพที่ยื่นคำขอรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ

* โปรดระบุหมายเลขสาขาวิชาชีพโดยพิจารณาจากรายการสาขาวิชาชีพในหน้าสุดท้าย

1.6 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ให้บริการการประเมินสมรรถนะ (โปรดระบุ).....

1.7 เหตุผลที่ท่านตัดสินใจเข้ารับการประเมิน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. เพื่อต้องการวัดระดับความรู้ความสามารถของตนเองกับมาตรฐานอาชีพ
- ☐ 2. เพื่อนำผลไปใช้เป็นเครื่องมือรับรองความสามารถและเพิ่มโอกาสในการสมัครงาน
- ☐ 3. เพื่อนำผลไปใช้เป็นเครื่องมือสร้างความก้าวหน้าในงานที่ทำในปัจจุบัน
- ☐ 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

2.1 ท่านรู้จัก สคช. หรือภารกิจของ สคช. หรือไม่ และจากช่องทางใด

- ☐ 1) ไม่รู้จัก
- ☐ 2) รู้จัก (โปรดระบุช่องทาง) ☐ (1) จากการสื่อสาร/การประชาสัมพันธ์ของ สคช.
☐ (2) จากการแนะนำขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ
☐ (3) จากการบอกกล่าวของบุคคล
☐ (4) อื่นๆ (โปรดระบุ)

2.2 ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพจากช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1) รับรู้ข่าวสารจาก สคช.

1.1) ช่องทางภายในของ สคช.

- ☐ 1.1) เจ้าหน้าที่ สคช. ☐ 1.2) เว็บไซต์ของ สคช.
☐ 1.3) อีเมล ☐ 1.4) จดหมาย
☐ 1.5) Social Media ของ สคช. (โปรดระบุช่องทาง)
☐ (1) Facebook ☐ (2) Line Official ☐ (3) YouTube
☐ 1.6) เอกสารเผยแพร่ของ สคช. ☐ 1.7) งานสัมมนา/นิทรรศการที่จัดโดย สคช.

1.2) ช่องทางภายนอก

- ☐ 2.1) โทรทัศน์ ☐ 2.2) วิทยุ
☐ 2.3) หนังสือพิมพ์ ☐ 2.4) สื่อออนไลน์
☐ 2.5) การบอกกล่าวของบุคคล
☐ 2.6) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

☐ 2) รับรู้ข่าวสารจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

- ☐ 2.1) เจ้าหน้าที่ ☐ 2.2) เว็บไซต์ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ
☐ 2.3) อีเมล ☐ 2.4) จดหมาย
☐ 2.5) Social Media (โปรดระบุช่องทาง)
☐ (1) Facebook ☐ (2) Line Official ☐ (3) YouTube
☐ 2.6) เอกสารเผยแพร่ ☐ 2.7) งานสัมมนา/นิทรรศการ
☐ 2.8) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2.3 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารช่องทางใดที่ท่านสะดวกมากที่สุด 3 ลำดับ

ลำดับที่ 1..... ลำดับที่ 2..... ลำดับที่ 3.....

2.4 ท่านต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารใดเพิ่มเติมจาก สคช. และ/หรือองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

- 1)
 2)
 3)

ส่วนที่ 3 การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการ

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

ปัจจัยนำเข้า ท่านมีความพึงพอใจต่อยุทธศาสตร์ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และ สคช. ต่อไปนี้เพียงใด (ตอบเฉพาะประเด็นที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ						
1. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ ความรับผิดชอบ และความกระตือรือร้น						
3. ความรู้ความสามารถ การให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหา						
4. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม						
ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสารขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ						
5. สื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย						
6. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ						
7. ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพ						
8. ช่องทางแสดงความคิดเห็นและรับเรื่องราวร้องเรียนมีความหลากหลาย						
ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติของ สคช.						
9. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และปฏิบัติได้จริง						
10. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ						

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
ด้านระบบออนไลน์ของ สคช. (ตอบเฉพาะกรณีที่ท่านเคยใช้งาน)						
11. เว็บไซต์ของ สคช. (https://www.tpqi.go.th/th)						
12. ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET)						
13. ระบบบริหารการสอบระบบคอมพิวเตอร์ (Computer Based Test : CBT)						
14. แอปพลิเคชัน “ปักหมุดมืออาชีพ” (Propin)						
15. แพลตฟอร์มอัจฉริยะในการบริหารจัดการข้อมูลด้านกำลังคนและการพัฒนาสมรรถนะเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต (E-Workforce Ecosystem Platform)						
16. ระบบฐานข้อมูลการประเมินมาตรฐานทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ (Digital Government)						
17. ระบบการเรียนรู้สมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพอิเล็กทรอนิกส์ (E-Training)						
ด้านมาตรฐานการบริการของ สคช.						
18. การให้บริการเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด						
19. กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกการให้บริการ						
20. แบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน						
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ						
21. ทำเลที่ตั้งและการเดินทางมารับบริการที่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ						
22. อาคารสถานที่สะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย						
23. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักคอย ห้องสอบ มีความเหมาะสมและเพียงพอ						

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการต่อไปนี้เพียงใด
 (ตอบเฉพาะกระบวนการ/ขั้นตอนที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1. การประชาสัมพันธ์และการชี้แจงข้อมูล						
1.1 ภาพรวมการประชาสัมพันธ์ของ <u>สคช.</u>						
1.2 ภาพรวมการประชาสัมพันธ์ของ <u>องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ</u>						
1.3 การชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับการเตรียมเอกสารและการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ						
ผลผลิต: ท่านได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน						
2. การรับสมัครเข้ารับการประเมินฯ (ตอบเฉพาะช่องทางที่ใช้บริการ)						
● <u>กรณียื่นคำขอที่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ</u>						
2.1 ขั้นตอนการรับสมัคร						
2.2 การพิจารณาและตรวจสอบเอกสาร						
● <u>กรณียื่นคำขอผ่านระบบออนไลน์ (ยื่นผ่านเว็บไซต์ของ สคช.)</u>						
2.3 ขั้นตอนและระบบการสมัคร						
2.4 การพิจารณาและตรวจสอบเอกสาร						

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
ผลผลิต: ขั้นตอนการรับสมัครมีความสะดวกรวดเร็ว						
ผลผลิต: ท่านได้รับแจ้งผลการพิจารณาการรับสมัครภายในระยะเวลาที่กำหนด						
3. การประเมินสมรรถนะเพื่อรับรองมาตรฐานอาชีพ						
3.1 การประสานและการนัดหมายเพื่อเข้ารับการประเมินฯ						
3.2 การจัดเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสาร และสถานที่						
3.3 การดำเนินการทดสอบประเมินฯ ภาคปกติ						
3.4 การดำเนินการทดสอบประเมินฯ ด้วยวิธีการเทียบโอนประสบการณ์ (RESK)						
ผลผลิต: การดำเนินการเป็นไปตามแผนการประเมินและสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด						
4. การสรุปผลการประเมินสมรรถนะ						
4.1 การแจ้งผลการประเมินฯ ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ						
4.2 การแจ้งประเด็นที่ต้องปรับแก้และการนัดหมายเพื่อทำการประเมินใหม่ (กรณีไม่ผ่านการประเมินฯ)						
ผลผลิต: การแจ้งผลการประเมินฯ ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด						
ผลผลิต: สรุปผลการประเมินฯ แสดงถึงสมรรถนะของท่านที่ตรงกับความเป็นจริง						
5. การออกหนังสือรับรองสมรรถนะ (กรณีผ่านการประเมินฯ)						
5.1 การรับรองผลผู้ผ่านการประเมินฯ ผ่านระบบฐานข้อมูลออนไลน์ของ สคช.						
5.2 การได้รับประกาศนียบัตรคุณวุฒิตัววิชาชีพและหนังสือรับรองสมรรถนะ						
5.3 การติดต่อเพื่อขอทำซ้ำประกาศนียบัตรคุณวุฒิตัววิชาชีพและหนังสือรับรองสมรรถนะ (ตอบเฉพาะกรณีสูญหาย)						
ผลผลิต: ท่านได้รับประกาศนียบัตรคุณวุฒิตัววิชาชีพและหนังสือรับรองสมรรถนะ ภายในระยะเวลาที่กำหนด						

ด้านคุณภาพของการให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของ**องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และ สคช.** ต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1. สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ อย่างเป็นระบบ และการดำเนินงานแล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด						
2. องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ อำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ เพื่อให้ท่านสามารถเข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ได้อย่างเรียบร้อย						
3. องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความเป็นมิตรและมีความยินดีในการให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาอยู่เสมอ						
4. สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความพร้อมในการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้อย่างรวดเร็ว						
5. สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากท่าน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น						

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง				
	ต่ำกว่า ความคาดหวัง เป็นอย่างมาก	ต่ำกว่า ความ คาดหวัง	เท่ากับ ความ คาดหวัง	สูงกว่า ความ คาดหวัง	สูงกว่า ความคาดหวัง เป็นอย่างมาก
1. ด้านเจ้าหน้าที่					
2. ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
3. ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ					
4. ด้านระบบออนไลน์					
5. ด้านมาตรฐานการบริการ					
6. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
7. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

โปรดระบุปัญหาอุปสรรคหรือความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน พร้อมแนวทางแก้ไขหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อการดำเนินงานในภาพรวม

- 5.1 ด้านเจ้าหน้าที่ (ระบุ).....
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....
.....
- 5.2 ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร (ระบุ).....
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....
.....
- 5.3 ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ (ระบุ).....
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....
.....
- 5.4 ด้านระบบออนไลน์ (ระบุ).....
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....
.....
- 5.5 ด้านมาตรฐานการบริการ (ระบุ).....
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....
.....
- 5.6 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ระบุ).....
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....
.....
- 5.7 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ระบุ).....
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....
.....
- 5.8 ด้านอื่นๆ (ระบุ).....
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....
.....

*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่ง ***

สาขาวิชาชีพที่ยื่นคำขอรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ

กลุ่มภาคบริการ

- | | | |
|--|---|--------------------------------------|
| 1. อุตสาหกรรมก่อสร้างและการผังเมือง | 2. ธุรกิจโฆษณาประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน | 3. การออกแบบและสร้างสรรค์ |
| 4. ธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว | 5. ธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย | 6. ธุรกิจจัดประชุมและนิทรรศการ |
| 7. ธุรกิจหนังสือและสิ่งพิมพ์ | 8. อนุรักษ์งานศิลปหัตถกรรมและงานพื้นบ้าน | 9. ธุรกิจสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ |
| 10. ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ | 11. บริหารทรัพยากรสิน | 12. อุตสาหกรรมบันเทิง |
| 13. สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม | 14. อุตสาหกรรมการพิมพ์ | 15. บริการยานยนต์ |
| 16. รักษาความปลอดภัย | 17. การกีฬา | 18. ธุรกิจภาพถ่าย |
| 19. ธุรกิจบริการ | 20. ธุรกิจค้าปลีก | 21. การบรรเทาสาธารณภัย |
| 22. ขนส่งชุมชน | 23. การเดินเรือ | 24. การเงินและประกันภัย |
| 25. การท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร
และร้านอาหาร | 26. การผลิตอาหารและเครื่องดื่ม | 27. บริการการศึกษา วิจัย และภาษา |
| 28. การบิน | 29. บริการสุขภาพ | 30. บริหารงานบุคคล |
| 31. ระบบขนส่งทางราง | 32. โลจิสติกส์ | |

กลุ่มภาคอุตสาหกรรม

- | | | |
|---|---------------------------------------|--------------------------------------|
| 33. อัญมณี เครื่องประดับ และโลหะมีค่า | 34. อุตสาหกรรมเซรามิกและเครื่องเคลือบ | 35. ผลิตภัณฑ์ยางพารา |
| 36. พลังงานและพลังงานทดแทน | 37. สิ่งแวดล้อมและสารอันตราย | 38. อุตสาหกรรมปิโตรเลียมและปิโตรเคมี |
| 39. อุตสาหกรรมผลิตเครื่องจักรกล
และโลหะการ | 40. อุตสาหกรรมผลิตและแปรรูปเหล็ก | 41. อุตสาหกรรมพลาสติก |
| 42. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย | 43. การเชื่อมอุตสาหกรรม | 44. อุตสาหกรรมดิจิทัล |
| 45. บริการอุตสาหกรรม | 46. พุนยนต์และระบบอัตโนมัติ | 47. ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ |
| 48. อุตสาหกรรมการผลิตแม่พิมพ์ | 49. วิศวกรรมชีวการแพทย์ | 50. เทคโนโลยีชีวภาพ |
| 51. ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ | | |

กลุ่มภาคเกษตรกรรม

52. เกษตรกรรม



“โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการฯ และการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ ปีงบประมาณ 2567”
โดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม: ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

ชุด C1 : กลุ่มผู้ประกอบการ/นายจ้าง/สมาคม

วัตถุประสงค์: เพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านความพึงพอใจที่ผู้ประกอบการ/นายจ้าง/สมาคมมีต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) หรือ สคช.

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมคำตอบลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง หากข้อคำถามใดที่ท่านไม่สามารถตอบได้โปรดเว้นว่าง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับเพื่อการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. เท่านั้น คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์จากท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ประเภทขององค์กร

- | | | |
|--|---|---|
| ☐ 1. สถานศึกษาของรัฐ | ☐ 2. สถานศึกษาของเอกชน | ☐ 3. บริษัทจำกัด/บริษัทมหาชน |
| ☐ 4. ห้างหุ้นส่วนจำกัด | ☐ 5. สถาบันการเงิน | ☐ 6. มูลนิธิ/สมาคม |
| ☐ 7. หน่วยงานราชการ | ☐ 8. รัฐวิสาหกิจ | ☐ 9. องค์การมหาชน |
| ☐ 10. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | | |

1.2 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ☐ 1. ผู้บริหารระดับสูง ☐ 2. หัวหน้าแผนก ☐ 3. เจ้าหน้าที่ทรัพยากรมนุษย์ ☐ 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

1.3 สาขาวิชาชีพที่ท่านมีส่วนร่วมในการดำเนินงานกับ สคช. (ตอบได้มากกว่า 1 สาขาวิชาชีพ)

* โปรดระบุหมายเลขสาขาวิชาชีพโดยพิจารณาจากรายการสาขาวิชาชีพในหน้าสุดท้าย

.....

1.4 สถานะการดำเนินงานร่วมกับ สคช. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| ☐ 1. การจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ | ☐ 2. การจัดทำมาตรฐานสมรรถนะทั่วไปในการทำงาน |
| ☐ 3. การนำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพไปใช้ประโยชน์ | ☐ 4. อื่นๆ (โปรดระบุ) |

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

2.1 ในปี พ.ศ. 2567 ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ สคช. หรือไม่ จากช่องทางใดบ้าง

- ☐ 1. ไม่เคยรับรู้
☐ 2. รับรู้ (โปรดระบุช่องทางการรับรู้ โดยตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1) ช่องทางภายในของ สคช.

- | | |
|---|--|
| ☐ 1.1) เจ้าหน้าที่ สคช. | ☐ 1.2) เว็บไซต์ของ สคช. |
| ☐ 1.3) อีเมล | ☐ 1.4) จดหมาย |
| ☐ 1.5) Social Media ของ สคช. (โปรดระบุช่องทาง)
○ (1) Facebook ○ (2) Line Official ○ (3) YouTube | |
| ☐ 1.6) เอกสารเผยแพร่ของ สคช. ☐ 1.7) งานสัมมนา/นิทรรศการที่จัดโดย สคช. | |

2) ช่องทางภายนอก

- | | |
|---|---|
| ☐ 2.1) โทรทัศน์ | ☐ 2.2) วิทยุ |
| ☐ 2.3) หนังสือพิมพ์ | ☐ 2.4) สื่อออนไลน์ |
| ☐ 2.5) การบอกกล่าวของบุคคล | |
| ☐ 2.6) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

2.2 ท่านต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารใดเพิ่มเติมจาก สคช.

- 1)
- 2)
- 3)

ส่วนที่ 3 การวัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องคะแนนตามความเป็นจริง

ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ท่านมีความคิดเห็นต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของ สคช. อย่างไร

ประเด็น	ระดับความเห็นด้วย				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. การดำเนินงานของ สคช. ช่วยพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ					
2. การดำเนินงานของ สคช. ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มอาชีพ/กลุ่มวิชาชีพในการจัดทำมาตรฐานอาชีพ					
3. การดำเนินงานของ สคช. ในการศึกษาและรับรองมาตรฐานอาชีพของต่างประเทศสามารถนำมาใช้เป็นมาตรฐานอาชีพของไทย					
4. การที่ สคช. ให้การรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความเหมาะสมและเป็นเรื่องที่ถูกต้อง					
5. การดำเนินงานของ สคช. ส่งผลให้ สคช. เป็นศูนย์กลางข้อมูลเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ					
6. สคช. มีการติดตามและประเมินผลองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และระบบคุณวุฒิวิชาชีพด้วยความโปร่งใสและยุติธรรม					
7. สคช. ส่งเสริม สนับสนุน และประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ ส่งผลต่อการเผยแพร่ การใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และการจัดให้มีการฝึกอบรมตามมาตรฐานอาชีพ					

ปัจจัยนำเข้า ท่านมีความพึงพอใจต่อปัจจัยนำเข้าของ สคช. ต่อไปนี้เพียงใด (ตอบเฉพาะประเด็นที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่						
1. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ ความรับผิดชอบ และความกระตือรือร้น						
3. ความรู้ความสามารถ การให้คำแนะนำ ตอบข้อข้อสงสัย แก้ไขปัญหา						
4. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม						
ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร						
5. สื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย						
6. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ						
7. ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพ						
8. ช่องทางแสดงความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียนมีความหลากหลาย						
ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ						
9. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน						
10. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ						
ด้านระบบออนไลน์ของ สคช.						
11. เว็บไซต์ของ สคช. (https://www.tpqj.go.th/th)						
12. แอปพลิเคชัน “ปักหมุดมืออาชีพ” (Propin)						
13. แพลตฟอร์มอัจฉริยะในการบริหารจัดการข้อมูลด้านกำลังคนและการพัฒนาสมรรถนะเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต (E-Workforce Ecosystem Platform)						
14. ระบบการเรียนรู้สมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพอิเล็กทรอนิกส์ (E-Training)						

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด						
15. การดำเนินงานเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด						
16. กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกการดำเนินงาน						
17. แบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน						
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีมารับบริการที่ สคช.)						
18. ท่าเลที่ตั้งและการเดินทางมารับบริการที่ สคช.						
19. อาคารสถานที่สะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย						
20. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักคอย ห้องประชุม มีความเหมาะสมและเพียงพอ						

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการของ สคช. ต่อไปนี้เพียงใด
(ตอบเฉพาะกระบวนการ/ขั้นตอนที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1. การประชาสัมพันธ์และการชี้แจงข้อมูล						
1.1 การประชาสัมพันธ์เรื่องการจัดทำมาตรฐานอาชีพและมาตรฐานสมรรถนะ						
1.2 การประชาสัมพันธ์เรื่องการนำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพไปใช้ประโยชน์						
1.3 การชี้แจงข้อมูลการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ						
ผลผลิต: ท่านได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความครบถ้วน ชัดเจน และเข้าใจง่าย						
2. การจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ						
2.1 การประชุมเพื่อวางแผนการดำเนินงานร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้อง						
2.2 การอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการจัดทำมาตรฐานอาชีพฯ						
2.3 การดำเนินการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้อง						
2.4 การสัมมนาประชาพิเคราะห์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ						
2.5 การเผยแพร่มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ						
ผลผลิต: การจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามแผนที่กำหนด โดยการบูรณาการการทำงานร่วมกัน						
3. การจัดทำมาตรฐานสมรรถนะทั่วไปในการทำงาน						
3.1 การสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง						
3.2 การอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องมาตรฐานสมรรถนะแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง						
3.3 การดำเนินการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะทั่วไปในการทำงานร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้อง						
ผลผลิต: การจัดทำมาตรฐานสมรรถนะทั่วไปในการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามแผนที่กำหนด โดยการบูรณาการการทำงานร่วมกัน						
4. การทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ						
4.1 การจัดทำแผนปฏิบัติงานร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้อง						
4.2 การดำเนินการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้อง						
4.3 การสัมมนาประชาพิเคราะห์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพที่ทำการทบทวน						
4.4 การเผยแพร่มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาวิชาชีพที่ทำการทบทวน						
ผลผลิต: การทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามแผนที่กำหนด โดยการบูรณาการการทำงานร่วมกัน						

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
5. การนำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพไปใช้ประโยชน์						
5.1 สถานประกอบการประเมินความสอดคล้องระหว่างหลักสูตรของสถานประกอบการกับมาตรฐานอาชีพของ สคช.						
5.2 สคช. พิจารณาความสอดคล้องระหว่างหลักสูตรของสถานประกอบการกับมาตรฐานอาชีพของ สคช.						
5.3 การประชาสัมพันธ์รายละเอียดหลักสูตรฯ ผ่านเว็บไซต์ของ สคช.						
ผลผลิต: การแจ้งผลการพิจารณาความสอดคล้องของหลักสูตรฯ เป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด						
ผลผลิต: คำแนะนำในการปรับปรุงหลักสูตรฯ เป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการ						
ผลผลิต: หลักสูตรที่ได้รับการปรับปรุงมีความสอดคล้องตามมาตรฐานอาชีพของ สคช. และสามารถนำมาปฏิบัติได้จริงในสถานประกอบการ						

ด้านคุณภาพการให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจต่อ**คุณภาพการให้บริการของ สคช.** ต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1. สคช. ดำเนินงานร่วมกับท่าน/องค์กรของท่านในทุกขั้นตอนอย่างเป็นระบบ และการดำเนินงานแล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด						
2. สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้ท่านสามารถดำเนินการจัดทำ และทบทวนมาตรฐานอาชีพและมาตรฐานสมรรถนะได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
3. สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้องค์กรของท่านได้รับการพิจารณาความสอดคล้องของหลักสูตรตามมาตรฐานอาชีพฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
4. สคช. มีความเป็นมิตรและมีความยินดีในการให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาอยู่เสมอ						
5. สคช. มีความพร้อมในการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้อย่างรวดเร็ว						
6. สคช. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากท่าน และมีการแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานได้ดียิ่งขึ้น						

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช.

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง				
	ต่ำกว่า ความคาดหวัง เป็นอย่างมาก	ต่ำกว่า ความ คาดหวัง	เท่ากับ ความ คาดหวัง	สูงกว่า ความ คาดหวัง	สูงกว่า ความคาดหวัง เป็นอย่างมาก
1. ด้านเจ้าหน้าที่					
2. ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
3. คู่มือและแนวทางปฏิบัติ					
4. ด้านระบบออนไลน์					
5. ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด					
6. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
7. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม

โปรดระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคามต่อการดำเนินงานของ สคช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จากการเรียงลำดับตามความสำคัญ 4 อันดับ โดยลำดับที่ 1 = สำคัญมากที่สุด

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
☐ 1.1 ลำดับที่..... การเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของประเทศ	☐ 2.1 ลำดับที่..... การสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เหมาะสม และเข้าถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ
☐ 1.2 ลำดับที่..... ความสามารถในการบูรณาการและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานหรือองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน	☐ 2.2 ลำดับที่..... การสร้างการยอมรับและใช้ประโยชน์หนังสือรับรองสมรรถนะอย่างเป็นรูปธรรม
☐ 1.3 ลำดับที่..... การมีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์และสามารถผลักดันการดำเนินงานสู่เป้าหมาย	☐ 2.3 ลำดับที่..... การขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในสาขาวิชาชีพต่างๆ และสาขาวิชาชีพเฉพาะทาง
☐ 1.4 ลำดับที่..... การมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน	☐ 2.4 ลำดับที่..... การบูรณาการการดำเนินงานร่วมกันระหว่างส่วนงานภายในของ สคช.
☐ 1.5 ลำดับที่..... การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงาน	☐ 2.5 ลำดับที่..... ความล่าช้าในการดำเนินงานของ สคช. เช่น การเบิกจ่ายเงินสนับสนุน การออกหนังสือรับรองสมรรถนะ
☐ 1.6 ลำดับที่..... อื่นๆ โปรดระบุ.....	☐ 2.6 ลำดับที่..... อื่นๆ โปรดระบุ.....
โอกาส (Opportunities)	ภัยคุกคาม (Threats)
☐ 3.1 ลำดับที่..... การสนับสนุนการดำเนินงานและงบประมาณจากภาครัฐ	☐ 4.1 ลำดับที่..... การขาดความตระหนักถึงความสำคัญของการรับรองมาตรฐานในการประกอบอาชีพ
☐ 3.2 ลำดับที่..... การมีโครงการความร่วมมือกับต่างประเทศ	☐ 4.2 ลำดับที่..... การขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ
☐ 3.3 ลำดับที่..... การมีเครือข่ายหน่วยงาน/องค์กรและผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ร่วมดำเนินงานอย่างหลากหลายและครอบคลุมทุกสาขาวิชาชีพ	☐ 4.3 ลำดับที่..... การขาดนโยบายในการเพิ่มค่าตอบแทนแก่ผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ ของสถานประกอบการ
☐ 3.4 ลำดับที่..... ความตระหนักถึงความสำคัญของการยกระดับสมรรถนะแรงงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศ	☐ 4.4 ลำดับที่..... การขาดกฎหมายรองรับหรือบังคับใช้หนังสือรับรองสมรรถนะในการประกอบอาชีพ
☐ 3.5 ลำดับที่..... การจัดตั้งศูนย์ทดสอบฯ กระจายอยู่ในทุกภูมิภาคของประเทศ	☐ 4.5 ลำดับที่..... ข้อจำกัดด้านค่าใช้จ่ายในการสมัครเพื่อเข้ารับการประเมินฯ
☐ 3.6 ลำดับที่..... อื่นๆ โปรดระบุ.....	☐ 4.6 ลำดับที่..... อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

โปรดระบุปัญหาอุปสรรคหรือความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน พร้อมแนวทางการแก้ไขหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อการดำเนินงานในภาพรวม

6.1 ด้านเจ้าหน้าที่ (ระบุ).....
 แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

6.2 ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร (ระบุ).....
 แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

6.3 ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ (ระบุ).....
 แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

6.4 ด้านระบบออนไลน์ (ระบุ).....
 แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

- 6.5 ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด (ระบุ).....
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....
.....
- 6.6 ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก (ระบุ).....
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....
.....
- 6.7 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ระบุ).....
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....
.....
- 6.8 ด้านอื่นๆ (ระบุ).....
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....
.....

*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่ง ***

สาขาวิชาชีพที่ท่านมีส่วนร่วมในการดำเนินงานกับ สคช.

กลุ่มภาคบริการ

- | | | |
|---|---|--------------------------------------|
| 1. อุตสาหกรรมก่อสร้างและการผังเมือง | 2. ธุรกิจโฆษณาประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน | 3. การออกแบบและสร้างสรรค์ |
| 4. ธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว | 5. ธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย | 6. ธุรกิจจัดประชุมและนิทรรศการ |
| 7. ธุรกิจหนังสือและสิ่งพิมพ์ | 8. อนุรักษ์งานศิลปหัตถกรรมและงานพื้นบ้าน | 9. ธุรกิจสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ |
| 10. ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ | 11. บริหารทรัพยากร | 12. อุตสาหกรรมบันเทิง |
| 13. สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม | 14. อุตสาหกรรมการพิมพ์ | 15. บริการยานยนต์ |
| 16. รักษาความปลอดภัย | 17. การกีฬา | 18. ธุรกิจภาพถ่าย |
| 19. ธุรกิจบริการ | 20. ธุรกิจค้าปลีก | 21. การบรรเทาสาธารณภัย |
| 22. ขนส่งชุมชน | 23. การเดินเรือ | 24. การเงินและประกันภัย |
| 25. การท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร | 26. การผลิตอาหารและเครื่องดื่ม | 27. บริการการศึกษา วิจัย และภาษา |
| 28. การบิน | 29. บริการสุขภาพ | 30. บริหารงานบุคคล |
| 31. ระบบขนส่งทางราง | 32. โลจิสติกส์ | |

กลุ่มภาคอุตสาหกรรม

- | | | |
|--|---------------------------------------|--------------------------------------|
| 33. อัญมณี เครื่องประดับ และโลหะมีค่า | 34. อุตสาหกรรมเซรามิกและเครื่องเคลือบ | 35. ผลิตภัณฑ์ยางพารา |
| 36. พลังงานและพลังงานทดแทน | 37. สิ่งแวดล้อมและสารอันตราย | 38. อุตสาหกรรมปิโตรเลียมและปิโตรเคมี |
| 39. อุตสาหกรรมผลิตเครื่องจักรกล และโลหะการ | 40. อุตสาหกรรมผลิตและแปรรูปเหล็ก | 41. อุตสาหกรรมพลาสติก |
| 42. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย | 43. การเชื่อมอุตสาหกรรม | 44. อุตสาหกรรมดิจิทัล |
| 45. บริการอุตสาหกรรม | 46. พุนยนต์และระบบอัตโนมัติ | 47. ผลิตภัณฑ์ยานยนต์ |
| 48. อุตสาหกรรมการผลิตแม่พิมพ์ | 49. วิศวกรรมชีวการแพทย์ | 50. เทคโนโลยีชีวภาพ |
| 51. ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ | | |

กลุ่มภาคเกษตรกรรม

52. เกษตรกรรม



“โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการฯ และการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ ปีงบประมาณ 2567”
โดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม: ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

ชุด D1 : กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner)

วัตถุประสงค์: เพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) มีต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) หรือ สคช.

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมคำตอบลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง หากข้อคำถามใดที่ท่านไม่สามารถตอบได้โปรดเว้นว่าง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับเพื่อการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. เท่านั้น คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์จากท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง ☐ 3. ไม่ระบุ
- 1.2 อายุ ☐ 1. 20-29 ปี ☐ 2. 30-39 ปี ☐ 3. 40-49 ปี ☐ 4. 50 ปีขึ้นไป
- 1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ 1. ปวช./ปวส./อนุปริญญา ☐ 2. ปริญญาตรี ☐ 3. ปริญญาโท ☐ 4. ปริญญาเอก
- 1.4 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ท่านเป็นเจ้าหน้าที่สอบ (โปรดระบุ).....
- 1.5 ประสบการณ์การทำงานที่เป็นเจ้าหน้าที่สอบ.....ปี
- 1.6 สถานะการเป็นเจ้าหน้าที่สอบ ☐ 1. บุคลากรขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ☐ 2. บุคลากรภายนอก
- 1.7 สาขาวิชาชีพที่เป็นเจ้าหน้าที่สอบและรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ
- * โปรดระบุหมายเลขสาขาวิชาชีพโดยพิจารณาจากรายการสาขาวิชาชีพในหน้าสุดท้าย

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

2.1 ในปี พ.ศ. 2567 ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ สคช. จากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1) รับรู้ข่าวสารจาก สคช.

1.1) ช่องทางภายในของ สคช.

- ☐ 1.1) เจ้าหน้าที่ สคช. ☐ 1.2) เว็บไซต์ของ สคช.
- ☐ 1.3) อีเมล ☐ 1.4) จดหมาย
- ☐ 1.5) Social Media ของ สคช. (โปรดระบุช่องทาง)
○ (1) Facebook ○ (2) Line Official ○ (3) YouTube
- ☐ 1.6) เอกสารเผยแพร่ของ สคช. ☐ 1.7) งานสัมมนา/นิทรรศการที่จัดโดย สคช.

1.2) ช่องทางภายนอก

- ☐ 2.1) โทรทัศน์ ☐ 2.2) วิทู
- ☐ 2.3) หนังสือพิมพ์ ☐ 2.4) สื่อออนไลน์
- ☐ 2.5) การบอกกล่าวของบุคคล
- ☐ 2.6) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

☐ 2) รับรู้ข่าวสารจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

- ☐ 2.1) เจ้าหน้าที่ ☐ 2.2) เว็บไซต์ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ
- ☐ 2.3) อีเมล ☐ 2.4) จดหมาย
- ☐ 2.5) Social Media (โปรดระบุช่องทาง)
○ (1) Facebook ○ (2) Line Official ○ (3) YouTube
- ☐ 2.6) เอกสารเผยแพร่ ☐ 2.7) งานสัมมนา/นิทรรศการ
- ☐ 2.8) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2.2 ท่านต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารใดเพิ่มเติมจาก สคช.

- 1)
- 2)
- 3)

ส่วนที่ 3 การวัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องคะแนนตามความเป็นจริง

ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ท่านมีความคิดเห็นต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของ สคช. อย่างไร

ประเด็น	ระดับความเห็นด้วย				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. การดำเนินงานของ สคช. ช่วยพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ					
2. การดำเนินงานของ สคช. ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มอาชีพ/กลุ่มวิชาชีพในการจัดทำมาตรฐานอาชีพ					
3. การดำเนินงานของ สคช. ในการศึกษาและรับรองมาตรฐานอาชีพของต่างประเทศสามารถนำมาใช้เป็นมาตรฐานอาชีพของไทย					
4. การที่ สคช. ให้การรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความเหมาะสมและเป็นเรื่องที่ถูกต้อง					
5. การดำเนินงานของ สคช. ส่งผลให้ สคช. เป็นศูนย์กลางข้อมูลเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ					
6. สคช. มีการติดตามและประเมินผลองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และระบบคุณวุฒิวิชาชีพด้วยความโปร่งใสและยุติธรรม					
7. สคช. ส่งเสริม สนับสนุน และประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ ส่งผลต่อการเผยแพร่ การใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และการจัดให้มีการฝึกอบรมตามมาตรฐานอาชีพ					

ปัจจัยนำเข้า ท่านมีความพึงพอใจต่อปัจจัยนำเข้าของ สคช. ต่อไปนี้เพียงใด (ตอบเฉพาะประเด็นที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่						
1. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ ความรับผิดชอบ และความกระตือรือร้น						
3. ความรู้ความสามารถ การให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหา						
4. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม						
ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร						
5. สื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย						
6. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ						
7. ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพ						
8. ช่องทางแสดงความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียนมีความหลากหลาย						
ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ						
9. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน						
10. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ						

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
ด้านระบบออนไลน์ของ สคช.						
11. เว็บไซต์ของ สคช. (https://www.tpqi.go.th/th)						
12. ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET)						
13. แพลตฟอร์มอัจฉริยะในการบริหารจัดการข้อมูลด้านกำลังคนและการพัฒนาสมรรถนะเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต (E-Workforce Ecosystem Platform)						
14. ระบบการเรียนรู้สมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพอิเล็กทรอนิกส์ (E-Training)						
ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด						
15. การดำเนินงานเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด						
16. กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกการดำเนินงาน						
17. แบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน						
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีมารับบริการที่ สคช.)						
18. ทำเลที่ตั้งและการเดินทางมารับบริการที่ สคช.						
19. อาคารสถานที่สะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย						
20. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักคอย ห้องประชุม มีความเหมาะสมและเพียงพอ						

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจต่อ**ขั้นตอนการให้บริการของ สคช.** ต่อไปนี้เพียงใด
 (ตอบเฉพาะกระบวนการ/ขั้นตอนที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1. การประชาสัมพันธ์และการชี้แจงข้อมูล						
1.1 ภาพรวมการประชาสัมพันธ์ของ สคช.						
1.2 การชี้แจงข้อมูลการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ						
ผลผลิต: ท่านได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความครบถ้วน ชัดเจน และเข้าใจง่าย						
2. การคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบ						
2.1 การคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบ						
ผลผลิต: การคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบเป็นไปตามกระบวนการและหลักเกณฑ์ ส่งผลให้ได้เจ้าหน้าที่สอบที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด						
3. การอบรมเจ้าหน้าที่สอบ						
3.1 การอบรมหลักสูตร “มาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ”						
3.2 การอบรมหลักสูตร “มาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบในการเทียบโอน ประสบการณ์การทำงาน เพื่อการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ (RESK Examiner)”						
3.3 การอบรมหลักสูตร “มาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ (ตามมาตรฐานอาชีพ)”						
3.4 การอบรมหลักสูตร “การต่ออายุเจ้าหน้าที่สอบ ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สอบขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ”						
ผลผลิต: เจ้าหน้าที่สอบมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง						

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
4. การขึ้นทะเบียน/การต่ออายุเจ้าหน้าที่สอบ						
4.1 การยื่นคำขอสมัคร/คำขอต่ออายุ พร้อมเอกสารประกอบ						
4.2 กระบวนการขึ้นทะเบียน/ต่ออายุการเป็นเจ้าหน้าที่สอบ						
4.3 การออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่สอบและประกาศนียบัตรเจ้าหน้าที่สอบ						
ผลผลิต: ขั้นตอนการขึ้นทะเบียน/ต่ออายุเจ้าหน้าที่สอบมีความชัดเจนและไม่ยุ่งยาก ส่งผลให้การขึ้นทะเบียน/ต่ออายุเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด						
5. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ (ภาคปกติ)						
5.1 ขั้นตอนการเตรียมการประเมินสมรรถนะ						
5.2 ขั้นตอนการดำเนินการประเมินสมรรถนะ						
5.3 เกณฑ์การตัดสินผลและการรายงานผลการประเมิน						
ผลผลิต: เจ้าหน้าที่สอบสามารถปฏิบัติงานตามแนวทางและหลักเกณฑ์อย่างถูกต้อง ส่งผลให้การประเมินมีมาตรฐานและสามารถตรวจสอบได้						
6. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ (การเทียบโอนประสบการณ์ หรือ RESK)						
6.1 ขั้นตอนการเตรียมการประเมินเอกสาร						
6.2 ขั้นตอนการดำเนินการประเมินเอกสาร						
6.3 เกณฑ์การตัดสินผลและการรายงานผลการประเมิน						
ผลผลิต: เจ้าหน้าที่สอบสามารถปฏิบัติงานตามแนวทางและหลักเกณฑ์อย่างถูกต้อง ส่งผลให้การประเมินมีมาตรฐานและสามารถตรวจสอบได้						

ด้านคุณภาพการให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจต่อ**คุณภาพการให้บริการของ สคช.** ต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1. สคช. มีการดำเนินงานในทุกขั้นตอนอย่างเป็นระบบ และการดำเนินงานแล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด						
2. สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้ท่านสามารถเป็นเจ้าหน้าที่สอบได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด และสามารถประเมินสมรรถนะบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
3. สคช. มีความเป็นมิตรและมีความยินดีในการให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาอยู่เสมอ						
4. สคช. มีความพร้อมในการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้อย่างรวดเร็ว						
5. สคช. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากท่าน และมีการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานได้ดีมากขึ้น						

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช.

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง				
	ต่ำกว่า ความคาดหวัง เป็นอย่างมาก	ต่ำกว่า ความ คาดหวัง	เท่ากับ ความ คาดหวัง	สูงกว่า ความ คาดหวัง	สูงกว่า ความคาดหวัง เป็นอย่างมาก
1. ด้านเจ้าหน้าที่					
2. ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
3. ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ					
4. ด้านระบบออนไลน์					
5. ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด					
6. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
7. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม

โปรดระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคามต่อการดำเนินงานของ สคช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จากการเรียงลำดับตามความสำคัญ 4 อันดับ โดยลำดับที่ 1 = สำคัญมากที่สุด

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
☐ 1.1 ลำดับที่..... การเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของประเทศ ☐ 1.2 ลำดับที่..... ความสามารถในการบูรณาการและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานหรือองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ☐ 1.3 ลำดับที่..... การมีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์และสามารถผลักดันการดำเนินงานสู่เป้าหมาย ☐ 1.4 ลำดับที่..... การมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน ☐ 1.5 ลำดับที่..... การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงาน ☐ 1.6 ลำดับที่..... อื่นๆ โปรดระบุ.....	☐ 2.1 ลำดับที่..... การสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เหมาะสม และเข้าถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ☐ 2.2 ลำดับที่..... การสร้างการยอมรับและใช้ประโยชน์หนังสือรับรองสมรรถนะอย่างเป็นรูปธรรม ☐ 2.3 ลำดับที่..... การขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในสาขาวิชาชีพต่างๆ และสาขาวิชาชีพเฉพาะทาง ☐ 2.4 ลำดับที่..... การบูรณาการการดำเนินงานร่วมกันระหว่างส่วนงานภายในของ สคช. ☐ 2.5 ลำดับที่..... ความล่าช้าในการดำเนินงานของ สคช. เช่น การเบิกจ่ายเงินสนับสนุน การออกหนังสือรับรองสมรรถนะ ☐ 2.6 ลำดับที่..... อื่นๆ โปรดระบุ.....
โอกาส (Opportunities)	ภัยคุกคาม (Threats)
☐ 3.1 ลำดับที่..... การสนับสนุนการดำเนินงานและงบประมาณจากภาครัฐ ☐ 3.2 ลำดับที่..... การมีโครงการความร่วมมือกับต่างประเทศ ☐ 3.3 ลำดับที่..... การมีเครือข่ายหน่วยงาน/องค์กรและผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ร่วมดำเนินงานอย่างหลากหลายและครอบคลุมทุกสาขาวิชาชีพ ☐ 3.4 ลำดับที่..... ความตระหนักถึงความสำคัญของการยกระดับสมรรถนะแรงงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศ ☐ 3.5 ลำดับที่..... การจัดตั้งศูนย์ทดสอบฯ กระจายอยู่ในทุกภูมิภาคของประเทศ ☐ 3.6 ลำดับที่..... อื่นๆ โปรดระบุ.....	☐ 4.1 ลำดับที่..... การขาดความตระหนักถึงความสำคัญของการรับรองมาตรฐานในการประกอบอาชีพ ☐ 4.2 ลำดับที่..... การขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ ☐ 4.3 ลำดับที่..... การขาดนโยบายในการเพิ่มค่าตอบแทนแก่ผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ ของสถานประกอบการ ☐ 4.4 ลำดับที่..... การขาดกฎหมายรองรับหรือบังคับใช้หนังสือรับรองสมรรถนะในการประกอบอาชีพ ☐ 4.5 ลำดับที่..... ข้อจำกัดด้านค่าใช้จ่ายในการสมัครเพื่อเข้ารับการประเมินฯ ☐ 4.6 ลำดับที่..... อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

โปรดระบุปัญหาอุปสรรคหรือความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน พร้อมแนวทางการแก้ไขหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อการดำเนินงานในภาพรวม

6.1 ด้านเจ้าหน้าที่ (ระบุ).....

แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

6.2 ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร (ระบุ).....

แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

6.3 ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ (ระบุ).....

แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

6.4 ด้านระบบออนไลน์ (ระบุ).....

แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

6.5 ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด (ระบุ).....

แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

6.6 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ระบุ).....

แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

6.7 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ระบุ).....

แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

6.8 ด้านอื่นๆ (ระบุ).....

แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่ง ***

รายการสาขาวิชาชีพที่เป็นเจ้าหน้าที่สอบและรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ

กลุ่มภาคบริการ

- | | | |
|---|---|--------------------------------------|
| 1. อุตสาหกรรมก่อสร้างและการผังเมือง | 2. ธุรกิจโฆษณาประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน | 3. การออกแบบและสร้างสรรค์ |
| 4. ธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว | 5. ธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย | 6. ธุรกิจจัดประชุมและนิทรรศการ |
| 7. ธุรกิจหนังสือและสิ่งพิมพ์ | 8. อนุรักษ์งานศิลปหัตถกรรมและงานพื้นบ้าน | 9. ธุรกิจสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ |
| 10. ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ | 11. บริหารทรัพยากรสัตว์ | 12. อุตสาหกรรมบันเทิง |
| 13. สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม | 14. อุตสาหกรรมการพิมพ์ | 15. บริการยานยนต์ |
| 16. รักษาความปลอดภัย | 17. การกีฬา | 18. ธุรกิจภาพถ่าย |
| 19. ธุรกิจบริการ | 20. ธุรกิจค้าปลีก | 21. การบรรเทาสาธารณภัย |
| 22. ขนส่งชุมชน | 23. การเดินเรือ | 24. การเงินและประกันภัย |
| 25. การท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร | 26. การผลิตอาหารและเครื่องดื่ม | 27. บริการการศึกษา วิจัย และภาษา |
| 28. การบิน | 29. บริการสุขภาพ | 30. บริหารงานบุคคล |
| 31. ระบบขนส่งทางราง | 32. โลจิสติกส์ | |

กลุ่มภาคอุตสาหกรรม

- | | | |
|--|---------------------------------------|--------------------------------------|
| 33. อัญมณี เครื่องประดับ และโลหะมีค่า | 34. อุตสาหกรรมเซรามิกและเครื่องเคลือบ | 35. ผลิตภัณฑ์ยางพารา |
| 36. พลังงานและพลังงานทดแทน | 37. สิ่งแวดล้อมและสารอันตราย | 38. อุตสาหกรรมปิโตรเลียมและปิโตรเคมี |
| 39. อุตสาหกรรมผลิตเครื่องจักรกล และโลหะการ | 40. อุตสาหกรรมผลิตและแปรรูปเหล็ก | 41. อุตสาหกรรมพลาสติก |
| 42. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย | 43. การเชื่อมอุตสาหกรรม | 44. อุตสาหกรรมดิจิทัล |
| 45. บริการอุตสาหกรรม | 46. หุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ | 47. ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ |
| 48. อุตสาหกรรมการผลิตแม่พิมพ์ | 49. วิศวกรรมชีวการแพทย์ | 50. เทคโนโลยีชีวภาพ |
| 51. ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ | | |

กลุ่มภาคเกษตรกรรม

52. เกษตรกรรม



“โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการฯ และการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ ปีงบประมาณ 2567”
โดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม: ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

ชุด E1 : กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ (Assessor)

วัตถุประสงค์: เพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านความพึงพอใจที่ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ (Assessor) มีต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) หรือ สคช.

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมคำตอบลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง หากข้อความใดที่ท่านไม่สามารถตอบได้โปรดเว้นว่าง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับเพื่อการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. เท่านั้น คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์จากท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง ☐ 3. ไม่ระบุ
- 1.2 อายุ ☐ 1. 20-29 ปี ☐ 2. 30-39 ปี ☐ 3. 40-49 ปี ☐ 4. 50 ปีขึ้นไป
- 1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ 1. ปวช./ปวส./อนุปริญญา ☐ 2. ปริญญาตรี ☐ 3. ปริญญาโท ☐ 4. ปริญญาเอก
- 1.4 ตำแหน่ง ☐ 1. ผู้เชี่ยวชาญ ☐ 2. หัวหน้าผู้ตรวจประเมิน ☐ 3. ผู้ตรวจประเมิน ☐ 4. ผู้ตรวจประเมินฝึกหัด
- 1.5 ประสบการณ์การเป็นผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ.....ปี
- 1.6 สาขาวิชาชีพที่ท่านเป็นผู้ตรวจประเมินหรือผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ (ตอบได้มากกว่า 1 สาขาวิชาชีพ)

* โปรดระบุหมายเลขสาขาวิชาชีพโดยพิจารณาจากรายการสาขาวิชาชีพในหน้าสุดท้าย

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

2.1 ในปี พ.ศ. 2567 ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ สคช. หรือไม่ จากช่องทางใดบ้าง

- ☐ 1. ไม่เคยรับรู้
- ☐ 2. รับรู้ (โปรดระบุช่องทางการรับรู้ โดยตอบได้มากกว่า 1 ช่อง)

1) ช่องทางภายในของ สคช.

- ☐ 1.1) เจ้าหน้าที่ สคช. ☐ 1.2) เว็บไซต์ของ สคช.
- ☐ 1.3) อีเมล ☐ 1.4) จดหมาย
- ☐ 1.5) Social Media ของ สคช. (โปรดระบุช่องทาง)
○ (1) Facebook ○ (2) Line Official ○ (3) YouTube
- ☐ 1.6) เอกสารเผยแพร่ของ สคช.
- ☐ 1.7) งานสัมมนา/นิทรรศการที่จัดโดย สคช.

2) ช่องทางภายนอก

- ☐ 2.1) โทรทัศน์ ☐ 2.2) วิทยุ
- ☐ 2.3) หนังสือพิมพ์ ☐ 2.4) สื่อออนไลน์
- ☐ 2.5) การบอกกล่าวของบุคคล
- ☐ 2.6) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2.2 ท่านต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารใดเพิ่มเติมจาก สคช.

- 1)
- 2)
- 3)

ส่วนที่ 3 การวัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องคะแนนตามความเป็นจริง

ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ท่านมีความคิดเห็นต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของ สคช. อย่างไร

ประเด็น	ระดับความเห็นด้วย				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. การดำเนินงานของ สคช. ช่วยพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ					
2. การดำเนินงานของ สคช. ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มอาชีพ/กลุ่มวิชาชีพในการจัดทำมาตรฐานอาชีพ					
3. การดำเนินงานของ สคช. ในการศึกษาและรับรองมาตรฐานอาชีพของต่างประเทศสามารถนำมาใช้เป็นมาตรฐานอาชีพของไทย					
4. การที่ สคช. ให้การรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความเหมาะสมและเป็นเรื่องที่ต้อง					
5. การดำเนินงานของ สคช. ส่งผลให้ สคช. เป็นศูนย์กลางข้อมูลเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ					
6. สคช. มีการติดตามและประเมินผลองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และระบบคุณวุฒิวิชาชีพด้วยความโปร่งใสและยุติธรรม					
7. สคช. ส่งเสริม สนับสนุน และประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ ส่งผลต่อการเผยแพร่ การใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และการจัดให้มีการฝึกอบรมตามมาตรฐานอาชีพ					

ปัจจัยนำเข้า ท่านมีความพึงพอใจต่อปัจจัยนำเข้าของ สคช. ต่อไปนี้เพียงใด (ตอบเฉพาะประเด็นที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่						
1. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ ความรับผิดชอบ และความกระตือรือร้น						
3. ความรู้ความสามารถ การให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหา						
4. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม						
ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร						
5. สื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย						
6. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ						
7. ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพ						
8. ช่องทางแสดงความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียนมีความหลากหลาย						
ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ						
9. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน						
10. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ						
ด้านระบบออนไลน์ของ สคช.						
11. เว็บไซต์ของ สคช. (https://www.tpqi.go.th/th)						
12. ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET)						
13. แพลตฟอร์มอัจฉริยะในการบริหารจัดการข้อมูลด้านกำลังคนและการพัฒนาสมรรถนะเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต (E-Workforce Ecosystem Platform)						

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
14. ระบบการเรียนรู้สมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ อิเล็กทรอนิกส์ (E-Training)						
ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด						
15. การดำเนินงานเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด						
16. กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกการดำเนินงาน						
17. แบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน						
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีมารับบริการที่ สคช.)						
18. ท่าเลที่ตั้งและการเดินทางมารับบริการที่ สคช.						
19. อาคารสถานที่สะอาด ระบายร้อย และปลอดภัย						
20. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักคอย ห้องประชุม มีความเหมาะสมและเพียงพอ						

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจต่อ**ขั้นตอนการให้บริการของ สคช.** ต่อไปนี้เพียงใด
(ตอบเฉพาะกระบวนการ/ขั้นตอนที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1. การประชาสัมพันธ์และการชี้แจงข้อมูล						
1.1 ภาพรวมการประชาสัมพันธ์ของ สคช.						
1.2 การชี้แจงข้อมูลการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ						
ผลผลิต: ท่านได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน						
2. การคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ						
2.1 การคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ						
ผลผลิต: การคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพเป็นไปตามกระบวนการและหลักเกณฑ์ ส่งผลให้ได้ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด						
3. การอบรม						
3.1 การอบรม “หลักสูตรผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ”						
3.2 การอบรม “มาตรฐานข้อกำหนดทั่วไปสำหรับหน่วยรับรองบุคลากร ISO/IEC 17024 หรือการอบรมมาตรฐานอื่นที่เทียบเท่า”						
3.3 การอบรม “ความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานอาชีพที่จะทำการตรวจประเมิน”						
ผลผลิต: ผู้ตรวจประเมินมีความรู้ความเข้าใจในการตรวจประเมินตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง						
4. การทดสอบ						
4.1 การจัดทดสอบความรู้ ความสามารถ และทักษะเพื่อการตรวจประเมิน						
ผลผลิต: ผู้ตรวจประเมินมีทักษะ ความสามารถ และความพร้อมในการตรวจประเมินตามขั้นตอนที่ถูกต้องและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด						
5. การตรวจประเมิน						
5.1 การประสานงานเพื่อเตรียมความพร้อมและการชี้แจงข้อมูลการประเมิน						

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
5.2 การจัดเตรียมเอกสารประกอบการตรวจประเมิน						
5.3 กระบวนการตรวจประเมินในสถานที่จริง						
5.4 การให้คำแนะนำทางเทคนิคจากผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ						
ผลผลิต: การตรวจประเมินเป็นไปตามแผนและสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด						
ผลผลิต: ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพปฏิบัติหน้าที่ตามแนวทางที่กำหนดอย่างเคร่งครัด ส่งผลให้การตรวจประเมินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการตรวจประเมินมีมาตรฐานและสามารถตรวจสอบได้						
6. การปรับระดับผู้ตรวจประเมิน						
6.1 หลักเกณฑ์การปรับระดับผู้ตรวจประเมิน						
6.2 กระบวนการปรับระดับผู้ตรวจประเมิน						
ผลผลิต: การปรับระดับผู้ตรวจประเมินมีความโปร่งใสและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด						

ด้านคุณภาพการให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจต่อ**คุณภาพการให้บริการของ สคช.** ต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1. สคช. มีการดำเนินงานในทุกขั้นตอนอย่างเป็นระบบ และการดำเนินงานแล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด						
2. สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้ท่านสามารถดำเนินการในฐานะผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
3. สคช. มีความเป็นมิตรและมีความยินดีในการให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาอยู่เสมอ						
4. สคช. มีความพร้อมในการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้อย่างรวดเร็ว						
6. สคช. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากท่าน และมีการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานได้ดีมากขึ้น						

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช.

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

ประเด็น	ระดับคุณภาพ				
	ต่ำกว่า ความคาดหวัง เป็นอย่างมาก	ต่ำกว่า ความ คาดหวัง	เท่ากับ ความ คาดหวัง	สูงกว่า ความ คาดหวัง	สูงกว่า ความคาดหวัง เป็นอย่างมาก
1. ด้านเจ้าหน้าที่					
2. ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
3. ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ					
4. ด้านระบบออนไลน์					
5. ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด					
6. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
7. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม

โปรดระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคามต่อการดำเนินงานของ สคช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จากการเรียงลำดับตามความสำคัญ 4 อันดับ โดยลำดับที่ 1 = สำคัญมากที่สุด

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
☐ 1.1 ลำดับที่..... การเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของประเทศ	☐ 2.1 ลำดับที่..... การสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เหมาะสม และเข้าถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ
☐ 1.2 ลำดับที่..... ความสามารถในการบูรณาการและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานหรือองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน	☐ 2.2 ลำดับที่..... การสร้างการยอมรับและใช้ประโยชน์หนังสือรับรองสมรรถนะอย่างเป็นรูปธรรม
☐ 1.3 ลำดับที่..... การมีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์และสามารถผลักดันการดำเนินงานสู่เป้าหมาย	☐ 2.3 ลำดับที่..... การขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในสาขาวิชาชีพต่างๆ และสาขาวิชาชีพเฉพาะทาง
☐ 1.4 ลำดับที่..... การมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน	☐ 2.4 ลำดับที่..... การบูรณาการการดำเนินงานร่วมกันระหว่างส่วนงานภายในของ สคช.
☐ 1.5 ลำดับที่..... การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงาน	☐ 2.5 ลำดับที่..... ความล่าช้าในการดำเนินงานของ สคช. เช่น การเบิกจ่ายเงินสนับสนุน การออกหนังสือรับรองสมรรถนะ
☐ 1.6 ลำดับที่..... อื่นๆ โปรดระบุ.....	☐ 2.6 ลำดับที่..... อื่นๆ โปรดระบุ.....
โอกาส (Opportunities)	ภัยคุกคาม (Threats)
☐ 3.1 ลำดับที่..... การสนับสนุนการดำเนินงานและงบประมาณจากภาครัฐ	☐ 4.1 ลำดับที่..... การขาดความตระหนักถึงความสำคัญของการรับรองมาตรฐานในการประกอบอาชีพ
☐ 3.2 ลำดับที่..... การมีโครงการความร่วมมือกับต่างประเทศ	☐ 4.2 ลำดับที่..... การขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ
☐ 3.3 ลำดับที่..... การมีเครือข่ายหน่วยงาน/องค์กรและผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ร่วมดำเนินงานอย่างหลากหลายและครอบคลุมทุกสาขาวิชาชีพ	☐ 4.3 ลำดับที่..... การขาดนโยบายในการเพิ่มค่าตอบแทนแก่ผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ ของสถานประกอบการ
☐ 3.4 ลำดับที่..... ความตระหนักถึงความสำคัญของการยกระดับสมรรถนะแรงงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศ	☐ 4.4 ลำดับที่..... การขาดกฎหมายรองรับหรือบังคับใช้หนังสือรับรองสมรรถนะในการประกอบอาชีพ
☐ 3.5 ลำดับที่..... การจัดตั้งศูนย์ทดสอบฯ กระจายอยู่ในทุกภูมิภาคของประเทศ	☐ 4.5 ลำดับที่..... ข้อจำกัดด้านค่าใช้จ่ายในการสมัครเพื่อเข้ารับการประเมินฯ
☐ 3.6 ลำดับที่..... อื่นๆ โปรดระบุ.....	☐ 4.6 ลำดับที่..... อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

โปรดระบุปัญหาอุปสรรคหรือความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน พร้อมแนวทางการแก้ไขหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อการดำเนินงานในภาพรวม

6.1 ด้านเจ้าหน้าที่ (ระบุ).....
 แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

6.2 ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร (ระบุ).....
 แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

6.3 ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ (ระบุ).....
 แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

6.4 ด้านระบบออนไลน์ (ระบุ).....
 แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

- 6.5 ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด (ระบุ).....
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....
.....
- 6.6 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ระบุ).....
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....
.....
- 6.7 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ระบุ).....
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....
.....
- 6.8 ด้านอื่นๆ (ระบุ).....
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....
.....

*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ***

รายการสาขาวิชาชีพที่ท่านเป็นผู้ตรวจประเมินหรือผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ

กลุ่มภาคบริการ

- | | | |
|---|---|--------------------------------------|
| 1. อุตสาหกรรมก่อสร้างและการผังเมือง | 2. ธุรกิจโฆษณาประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน | 3. การออกแบบและสร้างสรรค์ |
| 4. ธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว | 5. ธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย | 6. ธุรกิจจัดประชุมและนิทรรศการ |
| 7. ธุรกิจหนังสือและสิ่งพิมพ์ | 8. อนุรักษ์งานศิลปหัตถกรรมและงานพื้นบ้าน | 9. ธุรกิจสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ |
| 10. ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ | 11. บริหารทรัพยากรสิน | 12. อุตสาหกรรมบันเทิง |
| 13. สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม | 14. อุตสาหกรรมการพิมพ์ | 15. บริการยานยนต์ |
| 16. รักษาความปลอดภัย | 17. การกีฬา | 18. ธุรกิจภาพถ่าย |
| 19. ธุรกิจบริการ | 20. ธุรกิจค้าปลีก | 21. การบรรเทาสาธารณภัย |
| 22. ขนส่งชุมชน | 23. การเดินเรือ | 24. การเงินและประกันภัย |
| 25. การท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร | 26. การผลิตอาหารและเครื่องดื่ม | 27. บริการการศึกษา วิจัย และภาษา |
| 28. การบิน | 29. บริการสุขภาพ | 30. บริหารงานบุคคล |
| 31. ระบบขนส่งทางราง | 32. โลจิสติกส์ | |

กลุ่มภาคอุตสาหกรรม

- | | | |
|--|---------------------------------------|--------------------------------------|
| 33. อัญมณี เครื่องประดับ และโลหะมีค่า | 34. อุตสาหกรรมเซรามิกและเครื่องเคลือบ | 35. ผลิตภัณฑ์ยางพารา |
| 36. พลังงานและพลังงานทดแทน | 37. สิ่งแวดล้อมและสารอันตราย | 38. อุตสาหกรรมปิโตรเลียมและปิโตรเคมี |
| 39. อุตสาหกรรมผลิตเครื่องจักรกล และโลหะการ | 40. อุตสาหกรรมผลิตและแปรรูปเหล็ก | 41. อุตสาหกรรมพลาสติก |
| 42. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย | 43. การเชื่อมอุตสาหกรรม | 44. อุตสาหกรรมดิจิทัล |
| 45. บริการอุตสาหกรรม | 46. หุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ | 47. ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ |
| 48. อุตสาหกรรมการผลิตแม่พิมพ์ | 49. วิศวกรรมชีวการแพทย์ | 50. เทคโนโลยีชีวภาพ |
| 51. ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ | | |

กลุ่มภาคเกษตรกรรม

52. เกษตรกรรม



“โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการฯ และการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ ปีงบประมาณ 2567”
โดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม: ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

ชุด F1 : กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม

วัตถุประสงค์: เพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านความพึงพอใจที่องค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรมมีต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) หรือ สคช.

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมคำตอบลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง หากข้อความใดที่ท่านไม่สามารถตอบได้โปรดเว้นว่าง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับเพื่อการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. เท่านั้น คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์จากท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ประเภทขององค์กร

- | | | |
|--|---|---|
| ☐ 1. สถานศึกษาของรัฐ | ☐ 2. สถานศึกษาของเอกชน | ☐ 3. บริษัทจำกัด/บริษัทมหาชน |
| ☐ 4. ห้างหุ้นส่วนจำกัด | ☐ 5. สถาบันการเงิน | ☐ 6. มูลนิธิ/สมาคม |
| ☐ 7. หน่วยงานราชการ | ☐ 8. รัฐวิสาหกิจ | ☐ 9. องค์การมหาชน |
| ☐ 10. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | | |

1.2 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | | |
|--|---|--|
| ☐ 1. เจ้าของ/ผู้บริหาร | ☐ 2. ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ | ☐ 3. ผู้ประสานงาน |
| ☐ 4. เจ้าหน้าที่บัญชี/การเงิน | ☐ 5. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

1.3 สาขาวิชาชีพที่องค์กรให้บริการฝึกอบรม (ตอบได้มากกว่า 1 สาขาวิชาชีพ)

* โปรดระบุหมายเลขสาขาวิชาชีพโดยพิจารณาจากรายการสาขาวิชาชีพในหน้าสุดท้าย

.....

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

2.1 ในปี พ.ศ. 2567 ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ สคช. หรือไม่ จากช่องทางใดบ้าง

- ☐ 1. ไม่เคยรับรู้
- ☐ 2. รับรู้ (โปรดระบุช่องทางการรับรู้ โดยตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1) ช่องทางภายในของ สคช.

- | | |
|---|--|
| ☐ 1.1) เจ้าหน้าที่ สคช. | ☐ 1.2) เว็บไซต์ของ สคช. |
| ☐ 1.3) อีเมล | ☐ 1.4) จดหมาย |
| ☐ 1.5) Social Media ของ สคช. (โปรดระบุช่องทาง) | |
| ○ (1) Facebook ○ (2) Line Official ○ (3) YouTube | |
| ☐ 1.6) เอกสารเผยแพร่ของ สคช. | |
| ☐ 1.7) งานสัมมนา/นิทรรศการที่จัดโดย สคช. | |

2) ช่องทางภายนอก

- | | |
|---|---|
| ☐ 2.1) โทรทัศน์ | ☐ 2.2) วิทยุ |
| ☐ 2.3) หนังสือพิมพ์ | ☐ 2.4) สื่อออนไลน์ |
| ☐ 2.5) การบอกกล่าวของบุคคล | |
| ☐ 2.6) อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

2.2 ท่านต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารใดเพิ่มเติมจาก สคช.

- 1)
- 2)
- 3)

ส่วนที่ 3 การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องคะแนนตามความเป็นจริง

ปัจจัยนำเข้า ท่านมีความพึงพอใจต่อ**ปัจจัยนำเข้าของ สคช.** ต่อไปนี้เพียงใด (ตอบเฉพาะประเด็นที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่						
1. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ ความรับผิดชอบ และความกระตือรือร้น						
3. ความรู้ความสามารถ การให้คำแนะนำ ตอบข้อข้อสงสัย แก้ไขปัญหา						
4. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม						
ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร						
5. สื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย						
6. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ						
7. ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพ						
8. ช่องทางแสดงความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียนมีความหลากหลาย						
ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ						
9. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน						
10. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ						
ด้านระบบออนไลน์ของ สคช.						
11. เว็บไซต์ของ สคช. (https://www.tpqi.go.th/th)						
12. ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET)						
13. แพลตฟอร์มอัจฉริยะในการบริหารจัดการข้อมูลด้านกำลังคนและการพัฒนาสมรรถนะเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต (E-Workforce Ecosystem Platform)						
14. ระบบการเรียนรู้สมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพอิเล็กทรอนิกส์ (E-Training)						
ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด						
15. การดำเนินงานเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด						
16. กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกการให้บริการ						
17. แบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน						
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีมารับบริการที่ สคช.)						
19. ท่าเลที่ตั้งและการเดินทางมารับบริการที่ สคช.						
20. อาคารสถานที่สะอาด ระบายร้อย และปลอดภัย						
21. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักคอย ห้องประชุม มีความเหมาะสมและเพียงพอ						

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการของ สคช. ต่อไปนี้เพียงใด
(ตอบเฉพาะกระบวนการ/ขั้นตอนที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1. การประชาสัมพันธ์และการชี้แจงข้อมูล						
1.1 ภาพรวมการประชาสัมพันธ์ของ สคช.						
1.2 การชี้แจงข้อมูลการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ						
ผลผลิต: องค์กรได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความครบถ้วน ชัดเจน และเข้าใจง่าย						
2. การสมัครเป็นองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม (ตอบเฉพาะช่องทางที่ท่านใช้บริการ)						
● กรณียื่นเอกสารผ่านเจ้าหน้าที่ สคช.						
2.1 ขั้นตอนการรับสมัคร						
2.2 การตรวจสอบเอกสาร						
● กรณียื่นเอกสารผ่านระบบออนไลน์ (ยื่นผ่านเว็บไซต์ของ สคช.)						
2.3 ขั้นตอนและระบบการสมัคร						
2.4 การตรวจสอบเอกสาร						
2.5 การตรวจสอบรายละเอียดความสอดคล้องของหลักสูตรฯ						
ผลผลิต: ขั้นตอนการรับสมัครมีความสะดวกรวดเร็ว						
ผลผลิต: การแจ้งผลการพิจารณาเอกสารเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด						
3. การตรวจประเมินความพร้อมในการจัดฝึกอบรม						
3.1 การประสานงานก่อนลงพื้นที่และการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการประเมิน						
3.2 การลงพื้นที่ตรวจประเมินของคณะผู้ตรวจประเมิน						
ผลผลิต: การตรวจประเมินเป็นไปตามแผนและสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด						
ผลผลิต: คำแนะนำที่ได้รับเป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการ						
ผลผลิต: การแจ้งผลการตรวจประเมินและการออกหนังสือรับรององค์กรฯ เป็นไปตาม กรอบระยะเวลาที่กำหนด						
4. การสนับสนุนเพื่อเตรียมความพร้อมขององค์กรฯ ในการให้บริการ						
4.1 การสนับสนุนด้านต่างๆ จาก สคช. เช่น การประชาสัมพันธ์องค์กรฯ การให้ความรู้ แก่เจ้าหน้าที่ขององค์กรฯ การสอนใช้งานฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ (ICT) เป็นต้น						
ผลผลิต: การสนับสนุนจาก สคช. มีความเหมาะสมและตรงกับความต้องการขององค์กร						

ด้านคุณภาพการให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สคช. ต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1. สคช. ดำเนินงานร่วมกับองค์กรของท่านในทุกขั้นตอนอย่างเป็นระบบ และการดำเนินงานแล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด						
2. สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้องค์กรของท่านสามารถดำเนินงานในฐานะของการเป็นองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ						

- 5.6 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ระบุ).....
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....
.....
- 5.7 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ระบุ).....
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....
.....
- 5.8 ด้านอื่นๆ (ระบุ).....
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....
.....

*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่ง ***

รายการสาขาวิชาชีพที่องค์กรให้บริการฝึกอบรม

กลุ่มภาคบริการ

- | | | |
|--|---|--------------------------------------|
| 1. อุตสาหกรรมก่อสร้างและการผังเมือง | 2. ธุรกิจโฆษณาประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน | 3. การออกแบบและสร้างสรรค์ |
| 4. ธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว | 5. ธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย | 6. ธุรกิจจัดประชุมและนิทรรศการ |
| 7. ธุรกิจหนังสือและสิ่งพิมพ์ | 8. อนุรักษ์งานศิลปหัตถกรรมและงานพื้นบ้าน | 9. ธุรกิจสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ |
| 10. ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ | 11. บริหารทรัพยากรสิน | 12. อุตสาหกรรมบันเทิง |
| 13. สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม | 14. อุตสาหกรรมการพิมพ์ | 15. บริการยานยนต์ |
| 16. รักษาความปลอดภัย | 17. การกีฬา | 18. ธุรกิจภาพถ่าย |
| 19. ธุรกิจบริการ | 20. ธุรกิจค้าปลีก | 21. การบรรเทาสาธารณภัย |
| 22. ขนส่งชุมชน | 23. การเดินเรือ | 24. การเงินและประกันภัย |
| 25. การท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร
และร้านอาหาร | 26. การผลิตอาหารและเครื่องดื่ม | 27. บริการการศึกษา วิจัย และภาษา |
| 28. การบิน | 29. บริการสุขภาพ | 30. บริหารงานบุคคล |
| 31. ระบบขนส่งทางราง | 32. โลจิสติกส์ | |

กลุ่มภาคอุตสาหกรรม

- | | | |
|---|---------------------------------------|--------------------------------------|
| 33. อัญมณี เครื่องประดับ และโลหะมีค่า | 34. อุตสาหกรรมเซรามิกและเครื่องเคลือบ | 35. ผลิตภัณฑ์ยางพารา |
| 36. พลังงานและพลังงานทดแทน | 37. สิ่งแวดล้อมและสารอันตราย | 38. อุตสาหกรรมปิโตรเลียมและปิโตรเคมี |
| 39. อุตสาหกรรมผลิตเครื่องจักรกล
และโลหะการ | 40. อุตสาหกรรมผลิตและแปรรูปเหล็ก | 41. อุตสาหกรรมพลาสติก |
| 42. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย | 43. การเชื่อมอุตสาหกรรม | 44. อุตสาหกรรมดิจิทัล |
| 45. บริการอุตสาหกรรม | 46. หุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ | 47. ผลิตภัณฑ์ส่วนยานยนต์ |
| 48. อุตสาหกรรมการผลิตแม่พิมพ์ | 49. วิศวกรรมชีวการแพทย์ | 50. เทคโนโลยีชีวภาพ |
| 51. ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ | | |

กลุ่มภาคเกษตรกรรม

52. เกษตรกรรม

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจ
ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการฯ และการประเมินมูลค่าเพิ่ม
ทางเศรษฐกิจและสังคมจากการนำมาตรฐานอาชีพ
ไปใช้ประโยชน์ ปีงบประมาณ 2567



ประเด็นการสัมภาษณ์ (กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ)

ภายใต้โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการฯ และการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ ปีงบประมาณ 2567

- 1) ท่านมี “ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานหรือพัฒนาการในการดำเนินงานของ สคช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567” ในประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้ อย่างไร
 - ด้านเจ้าหน้าที่และการประสานงาน
 - ด้านการประชาสัมพันธ์ (สื่อประชาสัมพันธ์และช่องทางการติดต่อสื่อสาร)
 - ด้านระบบออนไลน์
 - ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินงาน
- 2) ท่านมี “ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานของ สคช.” ในประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้ หรือไม่ และ “ต้องการให้มีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพ” อย่างไร
 - ด้านมาตรฐานอาชีพและเครื่องมือในการประเมิน
 - ด้านการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์
 - ด้านองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และกระบวนการประเมินสมรรถนะฯ
 - ด้านผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะ
 - ด้านการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส
 - ด้านนโยบายและวิธีการปฏิบัติงาน
 - ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
- 3) “ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะของการเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ”
- 4) “ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ” ต่อการพัฒนาการดำเนินงานของ สคช.



ประเด็นการสัมภาษณ์ (กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะ)

ภายใต้โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการฯ และการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ ปีงบประมาณ 2567

- 1) ท่านมี “ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของ สคช. หรือองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ” ในประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้ อย่างไร (ตอบเฉพาะประเด็นที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)
 - ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
 - ด้านการประชาสัมพันธ์ (สื่อประชาสัมพันธ์และช่องทางการติดต่อสื่อสาร)
 - ด้านระบบออนไลน์
 - ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนต่างๆ
 - ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2) ท่านมี “ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานของ สคช.” ในประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้ หรือไม่ และ “ต้องการให้มีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพ” อย่างไร (ตอบเฉพาะประเด็นที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)
 - ด้านมาตรฐานอาชีพและเครื่องมือในการประเมิน
 - ด้านการนำมาตรฐานไปใช้ประโยชน์
 - ด้านองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และกระบวนการประเมินสมรรถนะ
 - ด้านผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะ
 - ด้านการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส
 - ด้านนโยบายและวิธีการปฏิบัติงาน
 - ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
- 3) “ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากการเข้ารับการประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ”
- 4) “ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ” ต่อการพัฒนาการดำเนินงานของ สคช. หรือองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ



ประเด็นการสัมภาษณ์ (กลุ่มผู้ประกอบการ/นายจ้าง/สมาคม)

ภายใต้โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ และการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ ปีงบประมาณ 2567

- 1) ท่านมี “ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของ สคช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567” ในประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้ อย่างไร (ตอบเฉพาะประเด็นที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)
 - ด้านเจ้าหน้าที่และการประสานงาน
 - ด้านการประชาสัมพันธ์ (สื่อประชาสัมพันธ์และช่องทางการติดต่อสื่อสาร)
 - ด้านระบบออนไลน์
 - ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินงาน
- 2) ท่านมี “ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานของ สคช.” ในประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้ หรือไม่ และ “ต้องการให้มีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพ” อย่างไร (ตอบเฉพาะประเด็นที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)
 - ด้านมาตรฐานอาชีพและเครื่องมือในการประเมิน
 - ด้านการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์
 - ด้านองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และกระบวนการประเมินสมรรถนะฯ
 - ด้านผู้ที่ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ
 - ด้านการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส
 - ด้านนโยบายและวิธีการปฏิบัติงาน
 - ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
- 3) “สถานประกอบการของท่านมีการสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ หรือรับผู้ที่ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ จาก สคช. เข้าทำงาน” หรือไม่ พร้อมแสดงประโยชน์ที่สถานประกอบการได้รับดังต่อไปนี้
 - การลดค่าใช้จ่ายในการคัดเลือกและพัฒนาบุคลากร
 - การลดความผิดพลาดจากการทำงานและการเพิ่มขึ้นของผลผลิตภาพในการผลิต
 - ความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของสถานประกอบการ
- 4) “สถานประกอบการของท่านมีการกำหนดนโยบายในการพิจารณาค่าตอบแทน/สิทธิประโยชน์ต่อผู้ที่ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ จาก สคช.” อย่างไรบ้าง
- 5) “ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ” ต่อการพัฒนาการดำเนินงานของ สคช.



ประเด็นการสัมภาษณ์ (กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม)
ภายใต้โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการฯ และการประเมินมูลค่าเพิ่ม
ทางเศรษฐกิจและสังคมจากการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ ปีงบประมาณ 2567

- 1) ท่านมี “ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานหรือพัฒนาการในการดำเนินงานของ สคช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567” ในประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้ อย่างไร
 - ด้านเจ้าหน้าที่และการประสานงาน
 - ด้านการประชาสัมพันธ์ (สื่อประชาสัมพันธ์และช่องทางการติดต่อสื่อสาร)
 - ด้านระบบออนไลน์
 - ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินงาน
- 2) ท่านมี “ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานของ สคช.” ในประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้ หรือไม่ และ “ต้องการให้มีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพ” อย่างไร
 - ด้านมาตรฐานอาชีพและเครื่องมือในการประเมิน
 - ด้านการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์
 - ด้านองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และกระบวนการประเมินสมรรถนะฯ
 - ด้านผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะ
 - ด้านการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส
 - ด้านนโยบายและวิธีการปฏิบัติงาน
 - ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
- 3) “ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะของการเป็นองค์กรที่มีหน้าที่ฝึกอบรม”
- 4) “ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ” ต่อการพัฒนาการดำเนินงานของ สคช.

ภาคผนวก ค

การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล

การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล

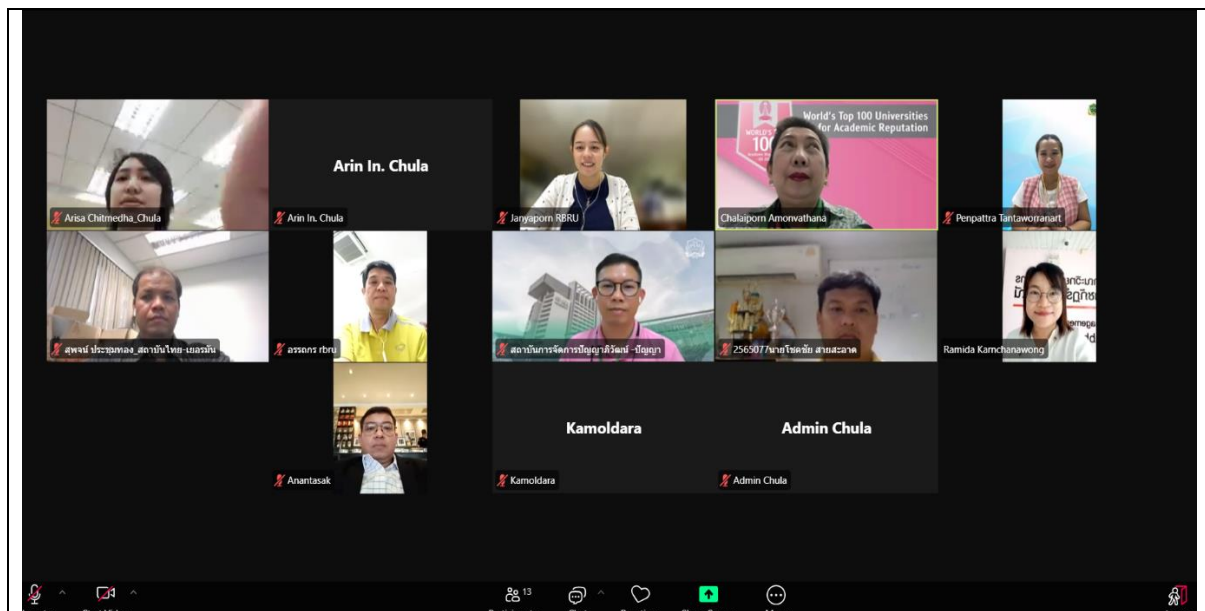
ตารางที่ ค-1 รายชื่อองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่เข้าร่วมการประชุมสนทนากลุ่ม

ลำดับ	ผู้ให้สัมภาษณ์	หน่วยงาน	กำหนดการ
1	คุณสุพจน์ ประชุมทอง	สถาบันไทย-เยอรมัน	วันอังคารที่ 6 สิงหาคม 2567 เวลา 09.30-12.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)
2	คุณกมลดารา เจริญสุวรรณ	มหาวิทยาลัยแม่โจ้	วันอังคารที่ 6 สิงหาคม 2567 เวลา 09.30-12.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)
3	คุณจรรยาพร วิทยารัฐ	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	วันอังคารที่ 6 สิงหาคม 2567 เวลา 09.30-12.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)
4	คุณอนันต์ศักดิ์ วงศ์กำแหง	มหาวิทยาลัยรังสิต	วันอังคารที่ 6 สิงหาคม 2567 เวลา 09.30-12.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)
5	คุณณิชนีย์ ธัญพรศิริณย์	สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์	วันอังคารที่ 6 สิงหาคม 2567 เวลา 09.30-12.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)
6	คุณจารุณี พันธุ์ศิริ	สมาคมการจัดการงานบุคคล แห่งประเทศไทย	วันอังคารที่ 6 สิงหาคม 2567 เวลา 13.00-16.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)
7	ดร. วิชุดา ณ สงขลา ศรียาภัย	วิทยาลัยเทคโนโลยีศรีวันดี	วันอังคารที่ 6 สิงหาคม 2567 เวลา 13.30-16.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)
8	คุณนิภาพร บุญล้อม	สมาคมผู้ค้าปลีกไทย	วันอังคารที่ 6 สิงหาคม 2567 เวลา 13.30-16.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)
9	คุณสุเทพ เรืองปราชญ์	สมาคมการศึกษาเอกชนนอกระบบ	วันอังคารที่ 6 สิงหาคม 2567 เวลา 13.30-16.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)
10	คุณกุสุมา พูนพิพัฒน์	สมาคมธุรกิจการถ่ายภาพ	วันอังคารที่ 6 สิงหาคม 2567 เวลา 13.30-16.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567
โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการฯ และการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคม
จากการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ ปีงบประมาณ 2567

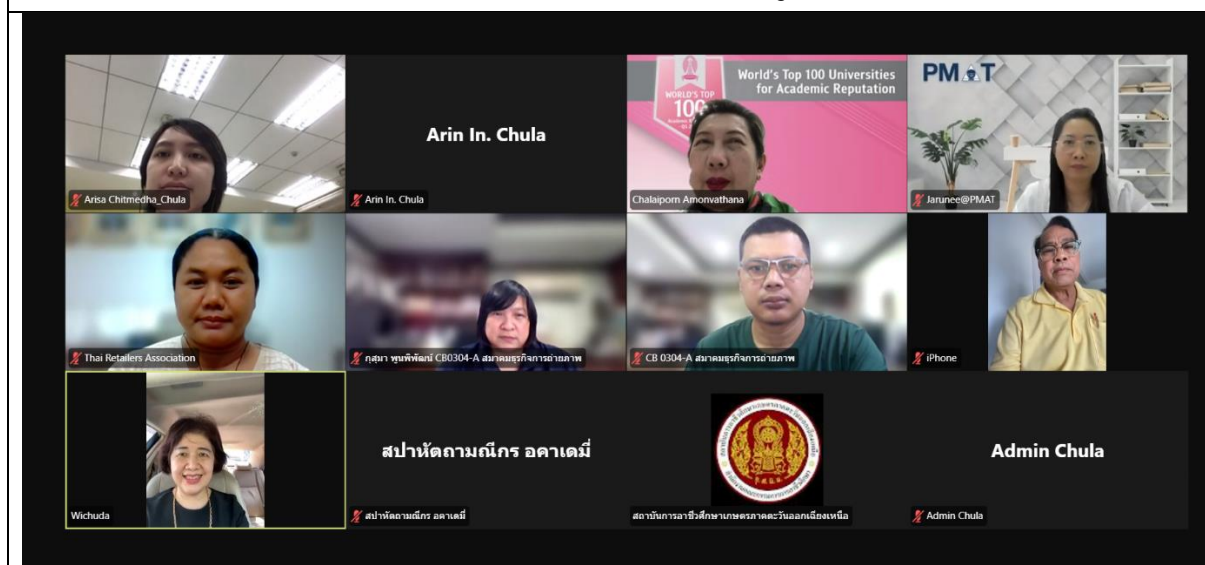
ภาพที่ ค-1 การสำรวจข้อมูลปฐมภูมิจากกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ โดยวิธีการประชุมสนทนากลุ่ม



การประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group)

วันอังคารที่ 6 สิงหาคม 2567 เวลา 09.30-12.00 น.

ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)



การประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group)

วันอังคารที่ 6 สิงหาคม 2567 เวลา 13.30-16.00 น.

ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)

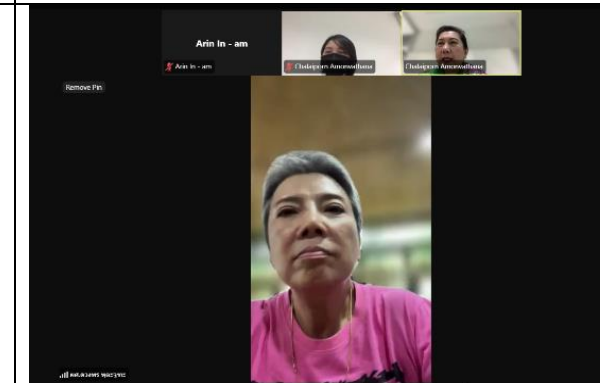
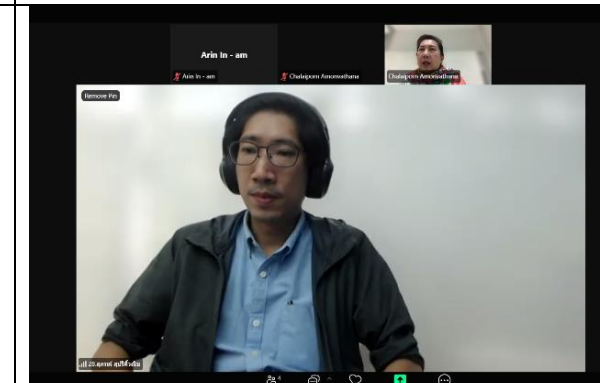
ที่มา: จากการสำรวจ

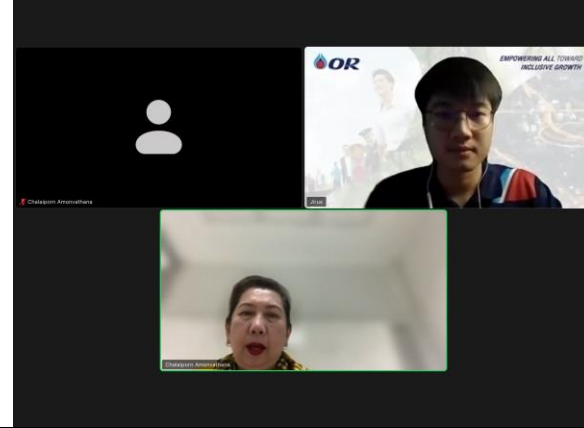
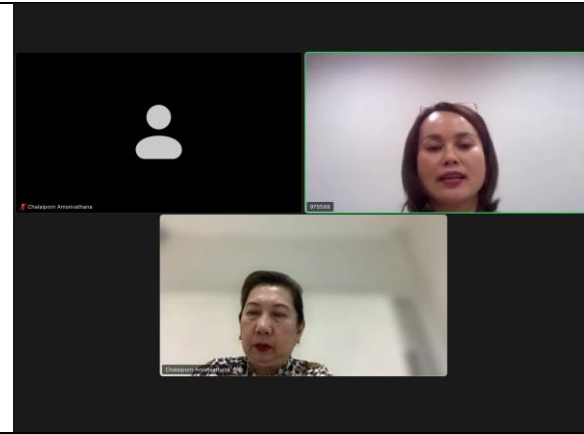
ตารางที่ ค-3 รายชื่อผู้ประกอบการที่ให้การสัมภาษณ์

ลำดับ	รายชื่อ	ตำแหน่ง/หน่วยงาน	กำหนดการ
1	คุณชนิตา คธาธุร	บริษัท เอสเค เอ็นดีที แอนด์ อินสเปกชั่น จำกัด	วันศุกร์ที่ 16 สิงหาคม 2567 เวลา 09.30-10.30 น. ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)
2	คุณธนภุต เกตุแก้ว	บริษัท สามมิตร โปรเทค โซลูชัน เซ็นเตอร์ จำกัด	วันศุกร์ที่ 16 สิงหาคม 2567 เวลา 11.00-12.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)
3	คุณมนีรัตน์ ศรีชมภู	บริษัท เอพี (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)	วันอังคารที่ 27 สิงหาคม 2567 เวลา 09.30-10.30 น. ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)
4	คุณดวงพร หุตะจุฑะ	บริษัท โมโนกรุ๊ป จำกัด (บริษัท พนาพรธร จำกัด)	วันอังคารที่ 27 สิงหาคม 2567 เวลา 11.00-12.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)
5	คุณสุมาลี มุลตรีประถม	บริษัท โรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ จำกัด	วันอังคารที่ 27 สิงหาคม 2567 เวลา 13.30-14.30 น. ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)
6	คุณสุภรณ์ สุปรีดิษฐ์	บริษัท มูฟมี ฮีโร่ จำกัด	วันศุกร์ที่ 27 สิงหาคม 2567 เวลา 15.00-16.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)
7	คุณธีระพงษ์ สุนทรชัยนาคแสง	กลุ่มบริษัทเกษม	วันศุกร์ที่ 30 สิงหาคม 2567 เวลา 09.30-10.30 น. ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)
8	คุณจิรัชย์ สารสิริรัตน์	บริษัท ปตท.น้ำมันและการค้าปลีก จำกัด (มหาชน) ฝ่ายธุรกิจบริการ ยานยนต์ (FIT Auto)	วันศุกร์ที่ 30 สิงหาคม 2567 เวลา 13.30-14.30 น. ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)
9	คุณปัญญาพล เสือไว	บริษัท เคที เรสทัวรองท์ จำกัด	วันอังคารที่ 17 กันยายน 2567 เวลา 14.00-15.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)
10	คุณดารุณี เสือพริก	โรงพยาบาลนวเวช	วันอังคารที่ 17 กันยายน 2567 เวลา 15.30-16.30 น. ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ ค-2 การสำรวจข้อมูลปฐมภูมิจากกลุ่มผู้ประกอบการ โดยวิธีการสัมภาษณ์

	
คุณชนิตา คราฐ บริษัท เอสเค เอ็นดีที แอนด์ อินสเปคชั่น จำกัด วันศุกร์ที่ 16 สิงหาคม 2567 เวลา 09.30-10.30 น. ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)	คุณธนกฤต เกตุแก้ว บริษัท สามมิตร โปรเทค โซลูชั่น เซ็นเตอร์ จำกัด วันศุกร์ที่ 16 สิงหาคม 2567 เวลา 11.00-12.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)
	
คุณณิรัตน์ ศรีชมภู บริษัท เอพี (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) วันอังคารที่ 27 สิงหาคม 2567 เวลา 09.30-10.30 น. ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)	คุณดวงพร หุดะจุฑะ บริษัท โมโนกรุ๊ป จำกัด (บริษัท พนาพรรณ จำกัด) วันอังคารที่ 27 สิงหาคม 2567 เวลา 11.00-12.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)
	
คุณสุมาลี มุลตรีประถม บริษัท โรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ จำกัด วันอังคารที่ 27 สิงหาคม 2567 เวลา 13.30-14.30 น. ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)	คุณสุภรณ์ สุปรีดิวัฒน์ บริษัท มูฟมี ฮีโร่ จำกัด วันศุกร์ที่ 27 สิงหาคม 2567 เวลา 15.00-16.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)

	
คุณธีระพงษ์ สุนทรชยนาคนแสง กลุ่มบริษัทเกษม วันศุกร์ที่ 30 สิงหาคม 2567 เวลา 09.30–10.30 น. ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)	คุณจิรัชย์ สารสิริรัตน์ บริษัท ปตท.น้ำมันและการค้าปลีก จำกัด (มหาชน) ฝ่ายธุรกิจบริการยานยนต์ (FIT Auto) วันศุกร์ที่ 30 สิงหาคม 2567 เวลา 13.30–14.30 น. ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)
	
คุณปัญญาพล เสือไว บริษัท เคที เรสทัวรองท์ จำกัด วันอังคารที่ 17 กันยายน 2567 เวลา 14.00–15.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)	คุณดารุณี เสือพริก โรงพยาบาลนวเวช วันอังคารที่ 17 กันยายน 2567 เวลา 15.30–16.30 น. ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ ค-4 รายชื่อผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ที่ให้การสัมภาษณ์

ลำดับ	รายชื่อ	สาขาวิชาชีพ
1	คุณวิรัช ปรึชาวรรณ	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมปิโตรเลียมและปิโตรเคมี
2	คุณกาญจนา สืบศรี	สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล
3	คุณเสาวรส หงษ์วิเศษ	สาขาวิชาชีพธุรกิจภาพถ่าย
4	คุณวีรภัทร เล็กสิงห์โต	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมก่อสร้างและการผังเมือง
5	คุณจินตนา รัตนพันธ์	สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม
6	คุณนิติ เต็มพงษ์	สาขาวิชาชีพพลังงานและพลังงานทดแทน
7	คุณสกุลพงศ์ ช้างแย้ง	สาขาวิชาชีพหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ
8	คุณรัชฎา ชีอิมะ	สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย
9	คุณรัตนมน คงเกรียงไกร	สาขาวิชาชีพธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว
10	คุณกนกวรรณ หนูเพชร	สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ
11	คุณปิยวรรณ คำพิมูล	สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย
12	นายณรงค์ การดี	สาขาวิชาชีพบริการอุตสาหกรรม
13	คุณปนัดดา เจริญราศรี	สาขาวิชาชีพธุรกิจจัดประชุมและนิทรรศการ
14	คุณนันทิยา จ้อยบำรุง	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
15	คุณธนาตล บำรุงไทย	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
16	นายปิยชาติ เชียงการ	โครงการสมรรถนะสนับสนุนการทำงานด้านการใช้ดิจิทัล (V-net)

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ ค-5 รายชื่อองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรมที่เข้าร่วมการประชุมสนทนากลุ่ม

ลำดับ	รายชื่อ	ตำแหน่ง/หน่วยงาน	กำหนดการ
1	นายเฉลิมพล เชียงทอง	คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	วันอังคารที่ 17 กันยายน 2567 เวลา 10.00–12.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)
2	นางสาวอาภรณ์ เต็นศิริอักษร	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)	วันอังคารที่ 17 กันยายน 2567 เวลา 10.00–12.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)
3	อาจารย์พอล สันติเวช	โรงเรียนฐานพุทธศาสตร์ สุโขทัย	วันอังคารที่ 17 กันยายน 2567 เวลา 10.00–12.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)
4	นางสาวนันทพรณ สุทธิธรรมพาณิชย์	บริษัท โอซีดีแอล (ไทยแลนด์) จำกัด	วันอังคารที่ 17 กันยายน 2567 เวลา 10.00–12.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting))
5	นางสาวพริษา ใจเมือง	บริษัท เจมัม (ไทยแลนด์) จำกัด	วันอังคารที่ 17 กันยายน 2567 เวลา 10.00–12.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ ค-3 การสำรวจข้อมูลปฐมภูมิจากองค์กรที่มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม โดยวิธีการประชุมสนทนากลุ่ม

