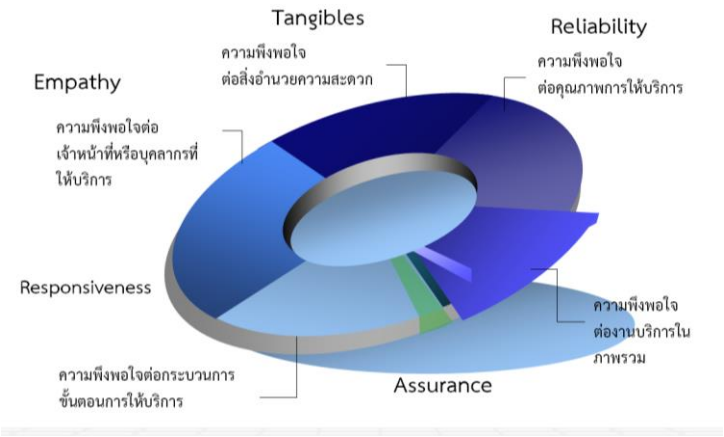
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อได้นำผลการประเมินไปใช้ในการวัดความสำเร็จของการดำเนินงานด้านคุณภาพในการให้บริการ ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ตลอดจนเพื่อทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะและนำข้อมูลมาใช้ประกอบการจัดทำกรอบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของ สคช. ในปีต่อไป โดยมีกรอบแนวคิดในการสำรวจ ดังนี้

แผนภาพที่ 1 กรอบการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ



☐ **กรอบแนวคิดในการสำรวจ** : ประยุกต์กรอบแนวคิดคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL Model ซึ่งนำมาปรับใช้ในการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่สำนักงาน ก.พ.ร. เคยใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานภาครัฐมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งประกอบด้วย 5 ประเด็น ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และ 5) ความพึงพอใจต่อการงานบริการในภาพรวม

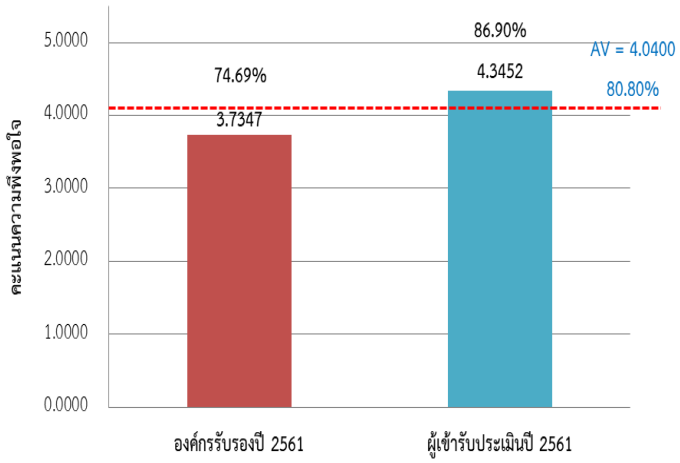
ขอบเขตเนื้อหาในการสำรวจ : ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ ประเด็นในการสำรวจ จะปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมของกิจกรรมการบริการ และจะมีการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมโดยการคิดคำนวณคะแนนจะไม่นำความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมมารวมคำนวณเป็นคะแนน

เครื่องมือในการสำรวจ : แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยเป็นข้อคำถามลักษณะแบบเลือกตอบ (Check List) แบบประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ และมีข้อคำถามปลายเปิด (Open-end) สำหรับแสดงข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ : กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจประกอบด้วยผู้รับบริการจาก สคช. 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) องค์กรที่ได้รับการรับรองจาก สคช. ให้เป็นหน้าที่รับรององค์กรที่มีสมรรถนะบุคคลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำนวน 20 องค์กร 2) ผู้เข้ารับการประเมินรับรองสมรรถนะบุคคล ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำนวน 300 คน

วิธีการเก็บข้อมูล : กลุ่มองค์กรที่ได้รับการรับรองจาก สคช. ให้เป็นหน้าที่รับรององค์กรที่มีสมรรถนะบุคคลใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) และวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Enumeration by telephone) สำหรับกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินรับรองสมรรถนะบุคคล ใช้วิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Enumeration by telephone)

แผนภาพที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

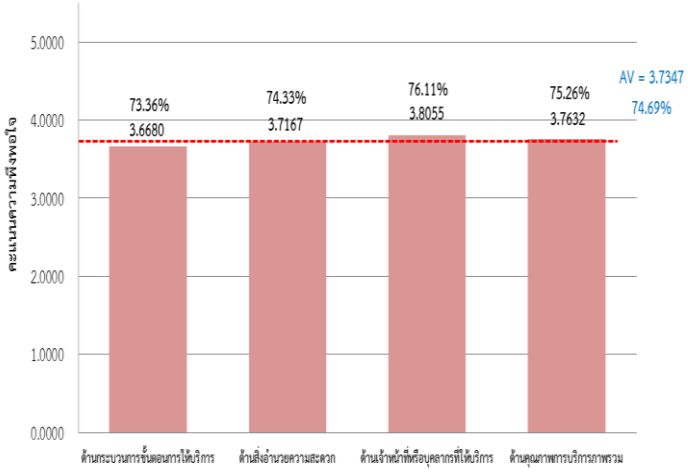


สรุปผลการสำรวจ : จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. 2 กลุ่ม สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมในระดับมากที่ระดับคะแนน 4.0400 หรือคิดเป็นร้อยละ 80.80 โดยผลการสำรวจพบว่ากลุ่มผู้รับบริการที่เป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนน 3.7347 สำหรับกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินรับรองสมรรถนะบุคคลมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.3452 สรุปผลการสำรวจแต่ละกลุ่มผู้รับบริการ ได้ ดังนี้

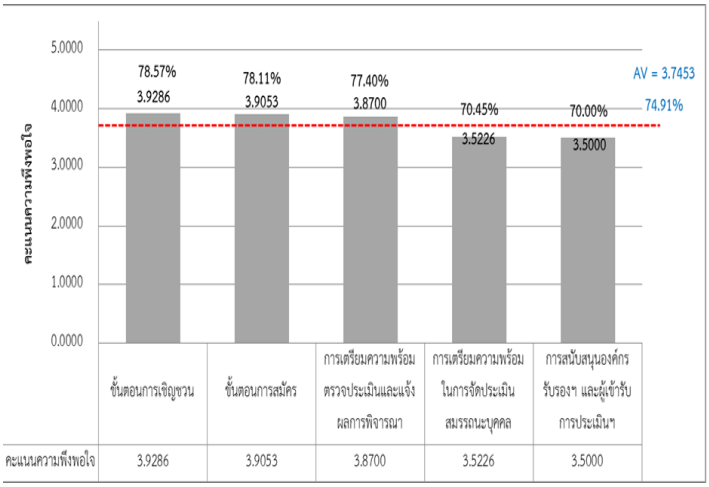
สรุปผลความพึงพอใจขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลต่อการให้บริการของ สคช.

จากการสำรวจความพึงพอใจขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลต่อการให้บริการของ สคช. จำนวน 20 องค์กร พบว่ามีผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่ระดับ 3.7347 หรือคิดเป็นร้อยละ 74.69 และจากผลคะแนนความพึงพอใจแต่ละด้าน พบว่าองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกด้าน โดยพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรโดยมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 3.8055 รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนที่ระดับ 3.7632 3.7167 และ 3.6680 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3 ผลคะแนนความพึงพอใจของ
องค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561



แผนภาพที่ 4 ผลคะแนนความพึงพอใจของ
องค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะแต่ละขั้นตอน



และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจแต่ละขั้นตอนการให้บริการ พบว่าองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลมีความพึงพอใจสูงสุดในขั้นตอนการเชิญชวน โดยมีคะแนนความพึงพอใจ ในระดับมากที่ระดับคะแนน 3.9286 โดยเห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเป็นมืออาชีพเต็มใจให้บริการ และข้อมูล/เอกสารการสมัคร มีความชัดเจน เข้าใจได้ง่าย สำหรับขั้นตอนการสมัคร ซึ่งองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ร้อยละ 100 สมัครผ่านเจ้าหน้าที่ สคช. โดยมีผลความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนน 3.9053 โดยเจ้าหน้าที่ของ สคช. ให้คำแนะนำด้านการเตรียมเอกสาร การชี้แจงเงื่อนไขการสมัครเป็นอย่างดี และสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการสมัคร หรือยื่นเอกสารการสมัครได้ง่ายและรวดเร็ว ขั้นตอนการเตรียมความพร้อม ตรวจประเมินและแจ้งผลการพิจารณา มีความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนน 3.8700 เนื่องจากในช่วงที่มีการตรวจประเมิน เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนประเมินก่อนการตรวจประเมินได้อย่างชัดเจน และมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจต่อการประเมินผล และการแก้ไขปัญหา ขั้นตอนการเตรียมความพร้อมในการจัดประเมินสมรรถนะบุคคล มีความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนน 3.8700 โดยระยะเวลาในการเตรียมความพร้อมให้กับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ในการจัดประเมินสมรรถนะบุคคลมีความเหมาะสม และเจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงให้คำแนะนำในการเตรียมความพร้อมในการจัดประเมินสมรรถนะบุคคลได้อย่างชัดเจน และสำหรับด้านการสนับสนุนองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และผู้เข้ารับการประเมิน มีความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนน 3.5000 จากการที่เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอน เงื่อนไขการพิจารณาของ สคช. ในการขอรับการสนับสนุน และสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง และมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจต่อการ ให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหา อย่างไรก็ตาม พบว่า บางสาขาอาชีพได้แก่ สาขาการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร ต้องการให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงการแจ้งล่วงหน้า หรือชี้แจงปัญหาอุปสรรคของ สคช. ในการสนับสนุนและกระบวนการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการสนับสนุนการประเมินสมรรถนะอย่างชัดเจนมากขึ้น เนื่องจากทางสถาบันได้เริ่มเตรียมการจัดสอบ รวมถึงนัดหมายและจัดหาผู้เข้าสอบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ตามที่ได้ประชุมหารือกับเจ้าหน้าที่ไว้ แต่ในท้ายที่สุดไม่สามารถจัดสอบได้ตามแผนงาน จากความติดขัดเรื่องช่วงระยะเวลาของแต่ละปีงบประมาณในการสนับสนุนการจัดสอบจาก สคช.

สำหรับประเด็นด้านการจัดประเมินสมรรถนะยังคงพบปัญหาเครื่องมือการประเมินผลบางประการ เช่น เครื่องมือของสาขาอุตสาหกรรมการพิมพ์ และสาขารักษาความปลอดภัย ที่ปริมาณเอกสารที่ใช้ในการสอบมีจำนวนค่อนข้างมากเกินไป จึงไม่เหมาะสมเมื่อนำไปใช้ในการจัดสอบจริง ทำให้ควรต้องมีการทบทวนปรับปรุงให้มีความเหมาะสมต่อการนำไปใช้ประเมินจริง นอกจากนั้น ควรต้องสร้างความเข้าใจต่อเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) ที่จะเป็นผู้ทำหน้าที่ในการสอบในเอกสารและกระบวนการต่างๆ ในการจัดสอบ ก่อนการจัดประเมินแต่ละครั้ง เพื่อให้สามารถจัดประเมินได้อย่างเป็นมืออาชีพและเป็นไปโดยเรียบร้อยมากขึ้น เป็นต้น

สำหรับความคิดเห็นต่อระบบฐานข้อมูลของ สคช. องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ เห็นว่าแม้ระบบจะอำนวยความสะดวกการทำงานระหว่าง สคช. กับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ แต่เน้นการอำนวยความสะดวกของ

สคช. มากกว่าองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ เนื่องจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จำเป็นต้องนำเข้าและบันทึกข้อมูลในระบบค่อนข้างมากในแต่ละครั้ง และใช้ระยะเวลาในการนำเข้าและบันทึกข้อมูลแต่ละครั้งค่อนข้างนาน จึงนับเป็นภาระกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ทั้งนี้ องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ต้องการให้ สคช. เข้าร่วมในการประชาสัมพันธ์กับเครือข่ายขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ โดยเฉพาะองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่เป็นภาคเอกชน เช่น เข้าร่วมไปพบสมาคม ตัวแทนผู้ประกอบการต่างๆ หรือ เพื่อสร้างความเข้าใจต่อมาตรฐานและเชิญชวนให้ผู้ประกอบการของสมาคมต่างๆ ส่งบุคลากรเข้ารับการประเมิน การมีหนังสือที่ออกจาก สคช. เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือ และการจัดงาน Event/ Roadshow โดยให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ เข้าร่วมจัดแสดงในงาน หรือการประชาสัมพันธ์ผ่านโทรทัศน์หรือวิทยุ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้คนในอาชีพและประชาชนทั่วไป ได้รู้จัก สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มากขึ้น อีกทั้ง สคช. ควรพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์เฉพาะสาขาวิชาชีพเพื่อให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ เพื่อใช้ประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ รวมทั้งการดำเนินการความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนให้เล็งเห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของการได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพของ สคช. มากขึ้น

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลต่อการให้บริการของ สคช.

ข้อสังเกตด้านการบริการที่ดี

- กระบวนการสมัคร และตรวจประเมิน มีความสะดวก และมีความน่าเชื่อถือ
- ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ การประสานงานในการแก้ไขปัญหา

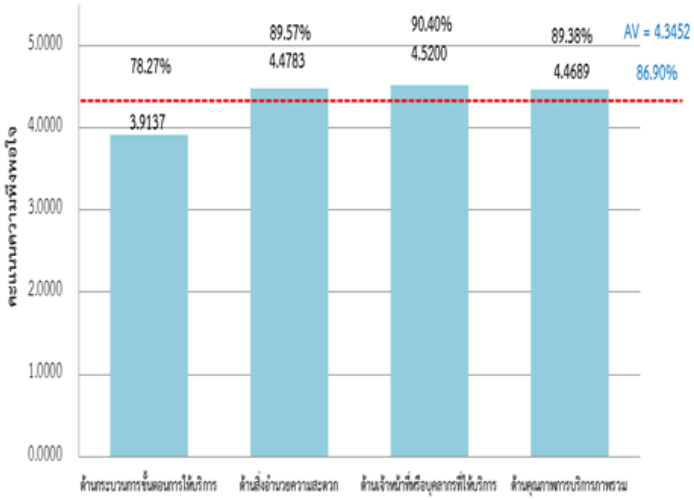
ข้อเสนอแนะด้านการบริการที่ต้องพัฒนาปรับปรุง

- เครื่องมือการประเมินในหลายสาขาวิชาชีพ เช่น สาขาอุตสาหกรรมการพิมพ์ และสาขารักษาความปลอดภัย เป็นต้น อาจต้องมีการทบทวนปรับปรุงให้มีความเหมาะสมต่อการนำไปใช้ประเมินจริง และต้องสร้างความเข้าใจต่อเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) ที่จะเป็นผู้ทำหน้าที่ในการสอบในเอกสารและกระบวนการต่างๆ ในการจัดสอบ ก่อนการจัดประเมินแต่ละครั้ง เพื่อให้สามารถจัดประเมินได้อย่างเป็นมืออาชีพและเป็นไปโดยเรียบร้อยมากขึ้น
- การจัดฝึกอบรมเพื่อใช้งานระบบฐานข้อมูลเพิ่มเติม โดยเน้นภาคปฏิบัติ และปรับปรุงกระบวนการนำเข้าข้อมูลของระบบ ให้สามารถอำนวยความความสะดวกผู้ใช้งานได้รวดเร็วขึ้น
- การเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในวงกว้าง เช่น ทางโทรทัศน์ หรือวิทยุ เป็นต้น เพื่อสร้างการรับรู้แก่กลุ่มเป้าหมายผู้เข้ารับประเมินและผู้ประกอบการได้อย่างทั่วถึง รวมถึงจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ร่วมกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ เพื่อการประชาสัมพันธ์เชิงรุกไปเฉพาะสาขาวิชาชีพ และการพัฒนาสื่อการประชาสัมพันธ์เฉพาะของสาขาวิชาชีพ

สรุปผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินรับรองสมรรถนะบุคคลต่อการให้บริการของ สคช.

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินรับรองสมรรถนะบุคคลต่อการให้บริการของ สคช. จำนวน 300 คน พบว่ามีผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่ระดับ 4.3452 หรือคิดเป็นร้อยละ 86.90 โดย

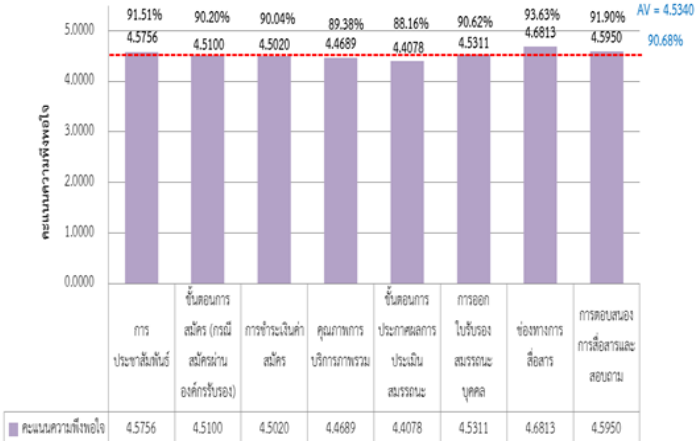
แผนภาพที่ 5 ผลคะแนนความพึงพอใจของ
ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561



เมื่อพิจารณาผลการสำรวจความพึงพอใจแต่ละด้าน พบว่าผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ โดยมีคะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 4.5200 รองลงมาเป็นสิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการบริการภาพรวม และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้าน มีคะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 4.4783 4.4689 และ 3.9137 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจแต่ละขั้นตอนพบว่า ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกขั้นตอน โดยช่องทางการสื่อสาร มีผลคะแนนมากที่สุด ที่ระดับ 4.6813 รองลงมาคือ การตอบสนอง การสื่อสารและสอบถาม 4.5950 คะแนน การประชาสัมพันธ์ 4.5756 คะแนน การออกใบรับรอง

แผนภาพที่ 6 ผลคะแนนความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะ
แต่ละขั้นตอน



สมรรถนะบุคคล 4.5311 คะแนน ขั้นตอนการสมัครผ่านองค์กรรับรอง 4.5100 คะแนน การชำระเงินค่าสมัคร 4.5020 คะแนน คุณภาพการบริการภาพรวม 4.4689 คะแนน และการประกาศผลการประเมินสมรรถนะ 4.4078 คะแนน ตามลำดับ โดยผู้เข้ารับการประเมินส่วนใหญ่ระบุว่า การประกาศผลและการออกใบรับรองควรมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับการประเมินรับรองสมรรถนะบุคคลต่อการให้บริการของ สคช.

- สำหรับบางสาขาอาชีพ เช่น สาขาการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร ได้รับใบรับรองล่าช้าหลังสอบผ่านประเมิน หรือใช้ระยะเวลามากในการออกใบรับรองให้ผู้ผ่านประเมิน
- ผู้เข้ารับประเมินจากสาขาขนส่งชุมชน ต้องการให้มีการชี้แจงหรือแนะแนวเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ในการเข้ารับการประเมินที่ชัดเจนแก่ผู้เข้ารับการประเมิน ก่อนเข้าสอบ รวมถึงเพิ่มระยะเวลาในการสอบ
- สาขาวิชาชีพอื่น เช่น อสังหาริมทรัพย์ ต้องการให้ สคช. ยกระดับการจัดประเมินและใบรับรองให้มีความเป็นมาตรฐานในระดับสากล เพื่อสามารถนำไปใช้ในการสมัครเข้าทำงานในต่างประเทศได้ด้วย

- สคช. ควรมุ่งเน้นสร้างคุณค่าของการมีใบรับรองมากขึ้น เนื่องจากปัจจุบัน ผู้ผ่านประเมินบางราย แม้มีใบรับรอง แต่ไม่มีผลต่อการพิจารณาเพิ่มเงินเดือนเมื่อได้รับบรรจุเข้าทำงาน โดยการเพิ่มการประชาสัมพันธ์และสร้างความเชื่อมั่นจากการมีใบรับรองให้กับผู้เข้ารับประเมินและผู้ประกอบการมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

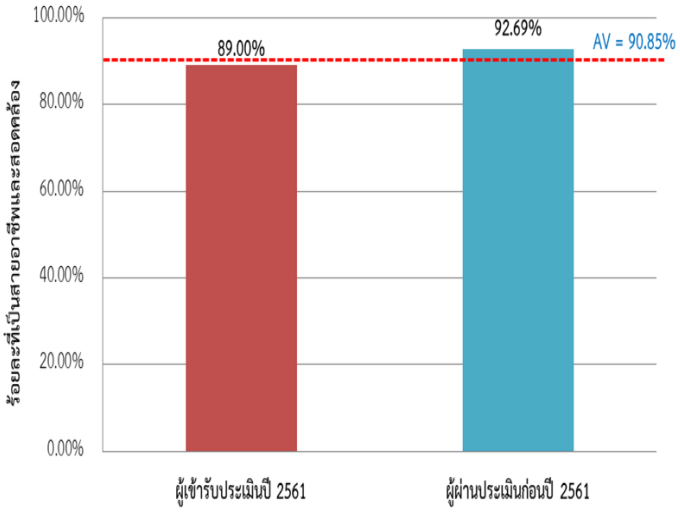
ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินรับรองสมรรถนะบุคคลต่อการดำเนินงานของ สคช.

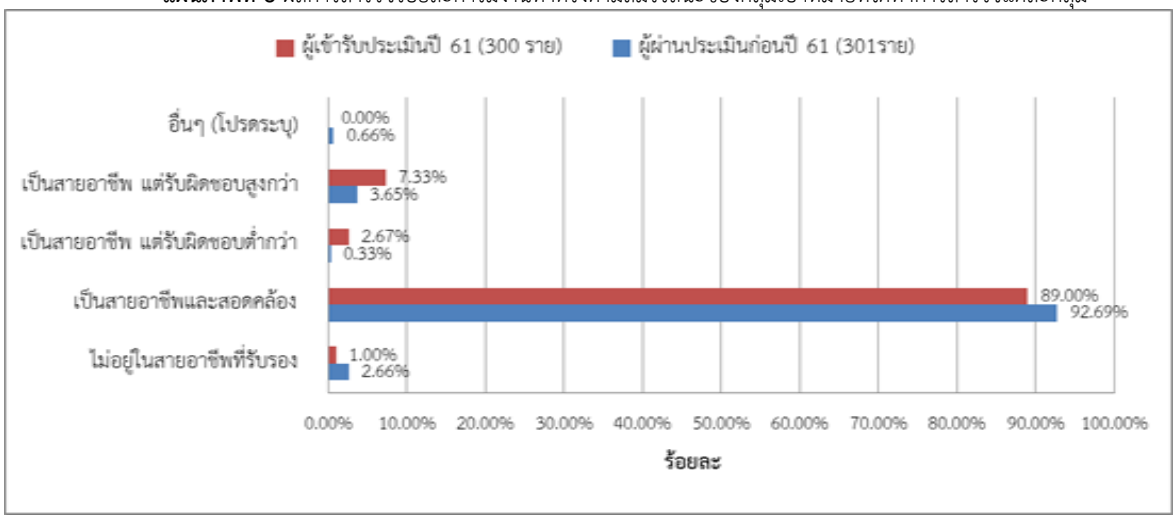
- สคช. ควรดำเนินการประกาศผลและออกใบรับรองให้แก่ผู้เข้ารับการประเมินรับทราบรวดเร็วยิ่งขึ้น รวมถึงมีการชี้แจงหรือแนะแนวเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ในการเข้ารับการประเมินที่ชัดเจนแก่ผู้เข้ารับการประเมินก่อนเข้าสอบ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน
- สคช. ควรยกระดับการจัดประเมินและใบรับรองให้มีความเป็นมาตรฐานในระดับสากล และมีใบรับรองสมรรถนะฉบับภาษาอังกฤษให้แก่สาขาวิชาชีพที่มีความจำเป็นต้องใช้ เช่น สาขาการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร และสาขาอสังหาริมทรัพย์ เป็นต้น เพื่อสามารถนำไปใช้ในการสมัครเข้าทำงานในต่างประเทศได้ด้วย
- สคช. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์และสร้างความเชื่อมั่นจากการมีใบรับรองให้กับผู้เข้ารับประเมินและผู้ประกอบการมากขึ้น

สรุปผลการสำรวจการมีงานทำตรงตามสมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมิน

จากการสำรวจการมีงานทำตรงตามสมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินรับรองสมรรถนะบุคคลกับ สคช. จำนวน 601 คน พบว่าในภาพรวม ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพในปีฯ 2561 และผู้สอบผ่านการประเมินสมรรถนะบุคคลก่อนปีฯ 2561 มีงานทำตรงตามสมรรถนะ เฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 90.85 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจร้อยละการมีงานทำตรงตามสมรรถนะของกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจแต่ละกลุ่ม พบว่า ผู้สอบผ่านการประเมินสมรรถนะบุคคลก่อนปีฯ 2561 มีงานทำตรงตามสมรรถนะ โดยเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 92.69 ซึ่งสูงกว่าของผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพในปีฯ 2561 ที่มีงานทำตรงตามสมรรถนะ โดยเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 89.00

แผนภาพที่ 7 ผลการสำรวจร้อยละการมีงานทำตรงตามสมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะทั้งหมด จำนวน 601 คน



ทั้งนี้ กลุ่มผู้สอบผ่านการประเมินสมรรถนะบุคคลก่อนปีฯ 2561 มีงานทำตรงตามสมรรถนะมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 92.69 รองลงมาคือ มีงานทำตรงตามสมรรถนะ แต่รับผิดชอบสูงกว่า ร้อยละ 3.65 ไม่อยู่ในสายอาชีพที่รับรอง ร้อยละ 2.66 อื่น ๆ (กำลังศึกษาต่อ) ร้อยละ 0.66 และมีงานทำตรงตามสมรรถนะ แต่รับผิดชอบต่ำกว่า ร้อยละ 0.33 ตามลำดับ และในส่วนของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพในปีฯ 2561 มีงานทำตรงตามสมรรถนะมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 89.00 รองลงมาคือ มีงานทำตรงตามสมรรถนะ แต่รับผิดชอบสูงกว่า ร้อยละ 7.33 คือ มีงานทำตรงตามสมรรถนะ แต่รับผิดชอบต่ำกว่า ร้อยละ 2.67 และไม่อยู่ในสายอาชีพที่รับรอง ร้อยละ 1.00 ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงในแผนภาพถัดไป

แผนภาพที่ 8 ผลการสำรวจร้อยละการมีงานทำตรงตามสมรรถนะของกลุ่มเป้าหมายที่ได้ทำการสำรวจแต่ละกลุ่ม