



สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

Thailand Professional Qualification Institute (Public Organization)

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ
ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2564



กันยายน 2564

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำนำ

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ด้านความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. และด้านความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ ทั้งนี้ เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการวัดความสำเร็จตามตัวชี้วัด รวมทั้งจัดทำแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการของ สคช. ในอนาคต

รายงานฉบับนี้เป็นรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ของกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหา รวม 8 บท ได้แก่ บทที่ 1 เป็นบทนำ บทที่ 2 แสดงขั้นตอนและแผนการดำเนินงาน บทที่ 3 แสดงหลักวิธีการวิเคราะห์และวิธีทางเทคนิค บทที่ 4 นำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. บทที่ 5 นำเสนอผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ บทที่ 6 นำเสนอภาพรวมการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม บทที่ 7 เป็นสรุปผลการติดตามการปรับปรุงการให้บริการ และบทที่ 8 เป็นบทสรุปและข้อเสนอแนะ

อนึ่ง ในการดำเนินโครงการ คณะที่ปรึกษาได้ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหารของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ที่ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ยิ่งต่อการดำเนินโครงการ รวมทั้งขอขอบคุณคุณจุลลดา มีจุล รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ คุณจรรยาพร ทองหลอม หัวหน้ากลุ่มงานติดตาม ประเมินผล และพัฒนา และคุณภัทรพร กิจชัยนุกูล นักวิจัยและพัฒนา ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลในการประสานงานและการเก็บข้อมูลปฐมภูมิอย่างดียิ่ง

สุดท้ายนี้ คณะที่ปรึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการของ สคช. ให้สามารถแสดงผลสัมฤทธิ์ในเชิงประจักษ์ที่สูงขึ้นต่อไป

คณะที่ปรึกษา

กันยายน 2564



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2564

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2564 ภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. และ (2) สำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. และนำข้อมูลมาใช้ในการจัดทำแผนการปรับปรุงการดำเนินงานของ สคช.

กรอบแนวคิดในการดำเนินงาน เป็นการประยุกต์แนวคิดการประเมินการปฏิบัติภารกิจของภาครัฐตามแนวทางของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) ควบคู่กับการประเมินผลรูปแบบ CIPP ของสตัฟเฟิลบีมและกูบา (Stufflebeam and Guba) โดยมุ่งเน้นเฉพาะส่วนปัจจัยนำเข้า (Input: I) กระบวนการ (Process: P) และผลผลิต (Product: P) ซึ่งครอบคลุมประเด็นการสำรวจ 5 ประเด็น ได้แก่ (1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และ (5) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม รวมถึงการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT) มาประยุกต์ใช้ในการสังเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ในส่วนของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ประกอบด้วย การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับบุคคลและการสอบถามโดยข้อคำถามในแบบสอบถามเป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) แบบวิธีมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท (Summary Rating Method: the Likert Scale) ซึ่งการให้น้ำหนักคะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด 2 = พึงพอใจน้อย 3 = พึงพอใจปานกลาง 4 = พึงพอใจมาก และ 5 = พึงพอใจมากที่สุด จากนั้น พิจารณาคะแนนที่ได้รับในภาพรวมโดยการเฉลี่ย ซึ่งแปลความหมายดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจและความหมาย

ระดับความพึงพอใจ	ความหมาย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 คะแนน หรือร้อยละ 20.00 - 36.19	ความพึงพอใจในระดับ “น้อยที่สุด”
คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 คะแนน หรือร้อยละ 36.20 - 52.19	ความพึงพอใจในระดับ “น้อย”
คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 คะแนน หรือร้อยละ 52.20 - 68.19	ความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง”
คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 คะแนน หรือร้อยละ 68.20 - 84.19	ความพึงพอใจในระดับ “มาก”
คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 คะแนน หรือร้อยละ 84.20 - 100.00	ความพึงพอใจในระดับ “มากที่สุด”

กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ

การดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2564 ภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2564 ดำเนินการสำรวจข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกรายบุคคลและวิธีการสอบถาม จากกลุ่มเป้าหมาย 5 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จำแนกเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนภายในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564 จำนวน 10 องค์กร (คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของเป้าหมาย) และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2563 จำนวน 40 องค์กร (คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของเป้าหมาย) (2) กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564 จำนวน 515 ราย (คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของเป้าหมาย) (3) กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ จำนวน 40 ราย (คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของเป้าหมาย) (4) กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ จำนวน 50 ราย (คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของเป้าหมาย) และ (5) กลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จำนวน 30 ราย (คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของเป้าหมาย)

ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.10 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 82.03 หากพิจารณาในรายละเอียด ทั้ง 5 ประเด็น พบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.24 คะแนน หรือร้อยละ 84.74) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม (4.06 คะแนน หรือร้อยละ 81.23) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (4.00 คะแนน หรือร้อยละ 79.94) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.98 คะแนน หรือร้อยละ 79.50)

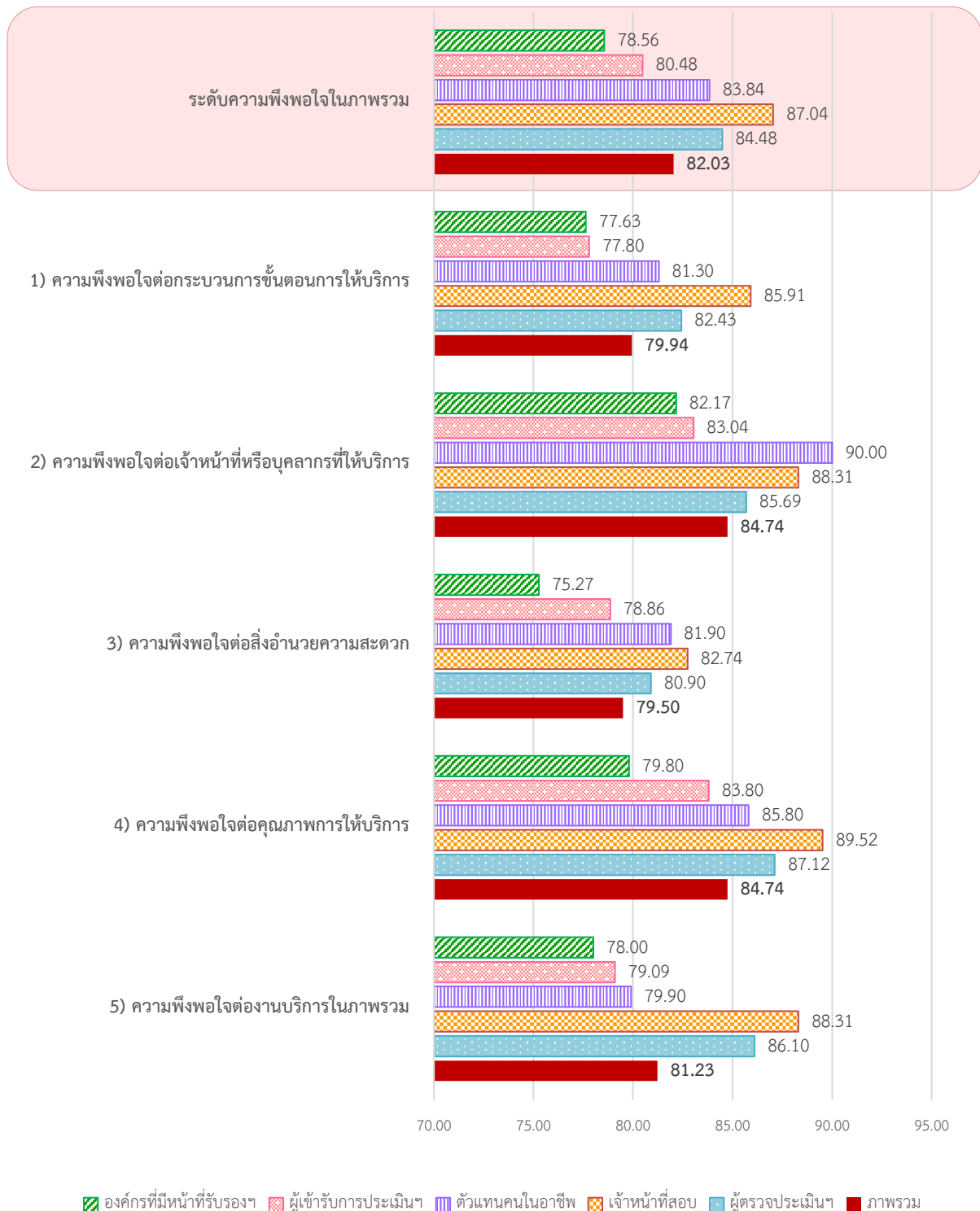
อนึ่ง หากพิจารณาตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. มากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.35 คะแนน หรือร้อยละ 87.04) รองลงมา คือ กลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (4.22 คะแนน หรือร้อยละ 84.48) กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ (4.19 คะแนน หรือร้อยละ 83.84) กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564 (4.02 คะแนน หรือร้อยละ 80.48) ในขณะที่กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. น้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.93 คะแนน หรือร้อยละ 78.56) แสดงดังตารางที่ 2 และภาพที่ 1

ตารางที่ 2 ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	กลุ่มเป้าหมาย					ภาพรวม
	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	ผู้เข้ารับการประเมินฯ ปี 2564	ตัวแทนคนในอาชีพ	เจ้าหน้าที่สอบ	ผู้ตรวจประเมินฯ	
ความพึงพอใจในภาพรวม	3.93 (78.56) มาก	4.02 (80.48) มาก	4.19 (83.84) มาก	4.35 (87.04) มากที่สุด	4.22 (84.48) มากที่สุด	4.10 (82.03) มาก
1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.88 (77.63) มาก	3.89 (77.80) มาก	4.07 (81.30) มาก	4.30 (85.91) มากที่สุด	4.12 (82.43) มาก	4.00 (79.94) มาก
2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.11 (82.17) มาก	4.15 (83.04) มาก	4.50 (90.00) มากที่สุด	4.42 (88.31) มากที่สุด	4.28 (85.69) มากที่สุด	4.24 (84.74) มากที่สุด
3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.76 (75.27) มาก	3.94 (78.86) มาก	4.10 (81.90) มาก	4.14 (82.74) มาก	4.05 (80.90) มาก	3.98 (79.50) มาก
4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	3.99 (79.80) มาก	4.19 (83.80) มาก	4.29 (85.80) มากที่สุด	4.48 (89.52) มากที่สุด	4.36 (87.12) มากที่สุด	4.24 (84.74) มากที่สุด
5) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	3.90 (78.00) มาก	3.95 (79.09) มาก	4.00 (79.90) มาก	4.42 (88.31) มากที่สุด	4.31 (86.10) มากที่สุด	4.06 (81.23) มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 1 ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

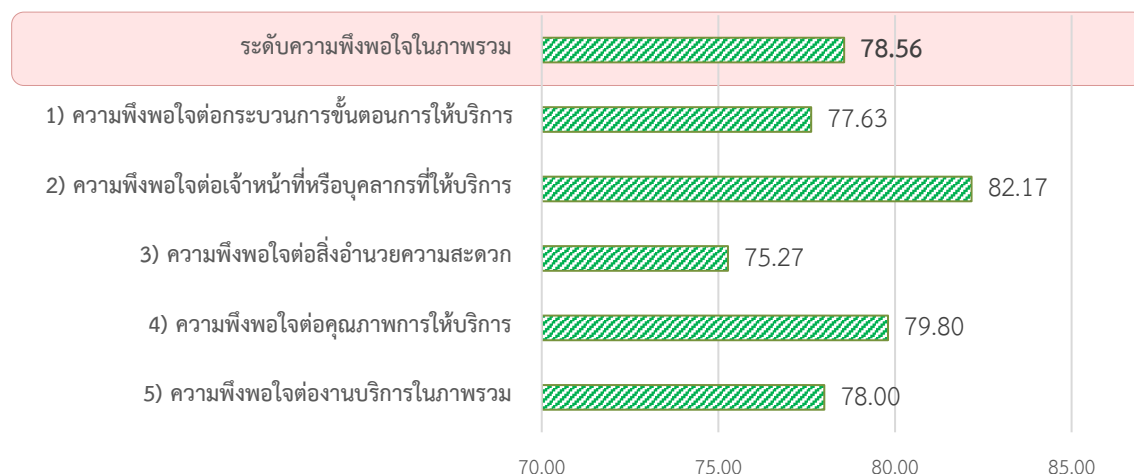


ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ สามารถแสดงผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำแนกตามกลุ่มเป้าหมายได้ดังนี้

(1) **องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ** พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.93 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 78.56) หากพิจารณาในรายละเอียด ทั้ง 5 ประเด็น พบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.11 คะแนน หรือร้อยละ 82.17) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (3.99 คะแนน หรือร้อยละ 79.80) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม (3.90 คะแนน หรือร้อยละ 78.00) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (3.88 คะแนน หรือร้อยละ 77.63) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.76 คะแนน หรือร้อยละ 75.27) แสดงดังภาพที่ 2

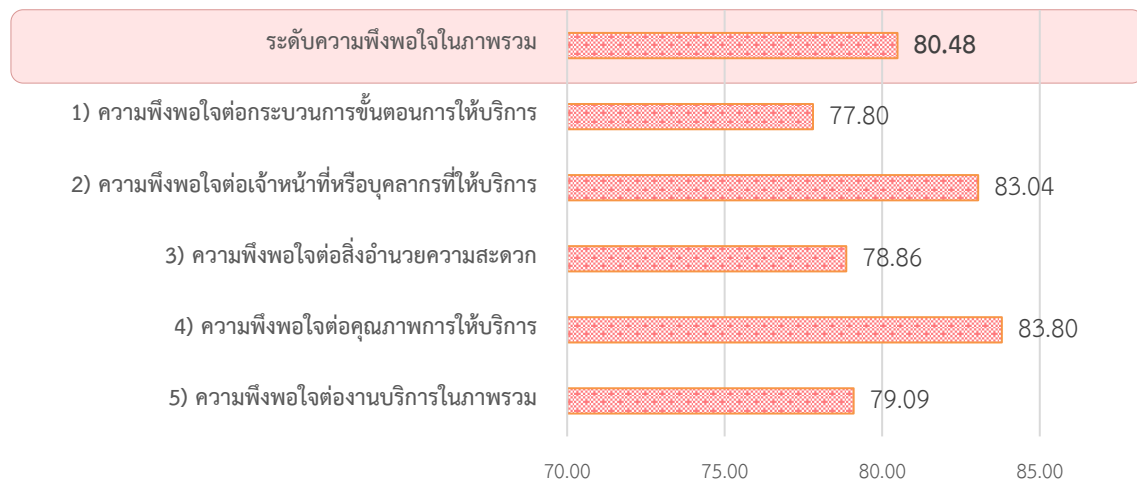
ภาพที่ 2 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ



ที่มา: จากการสำรวจ

(2) **ผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564** พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.02 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 80.48) หากพิจารณาในรายละเอียด ทั้ง 5 ประเด็น พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.19 คะแนน หรือร้อยละ 83.80) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (4.15 คะแนน หรือร้อยละ 83.04) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม (3.95 คะแนน หรือร้อยละ 79.09) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (3.94 คะแนน หรือร้อยละ 78.86) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.89 คะแนน หรือร้อยละ 77.80) แสดงดังภาพที่ 3

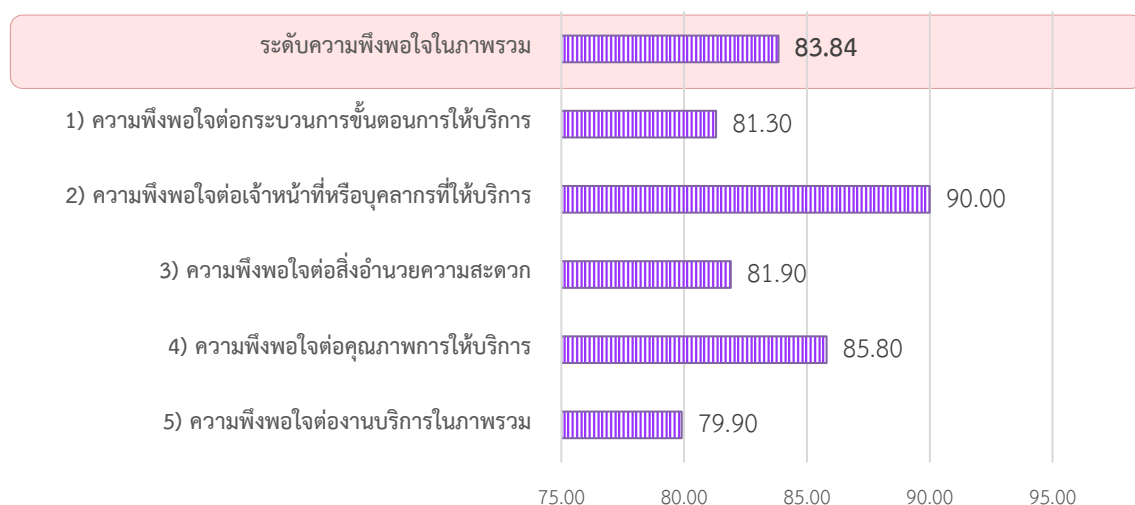
ภาพที่ 3 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ให้บริการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564



ที่มา: จากการสำรวจ

(3) ตัวแทนคนในอาชีพ พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.19 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 83.84) หากพิจารณาในรายละเอียด ทั้ง 5 ประเด็น พบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.50 คะแนน หรือร้อยละ 90.00) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (4.29 คะแนน หรือร้อยละ 85.80) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (4.10 คะแนน หรือร้อยละ 81.90) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (4.07 คะแนน หรือร้อยละ 81.30) ในขณะที่ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.00 คะแนน หรือร้อยละ 79.90) แสดงดังภาพที่ 4

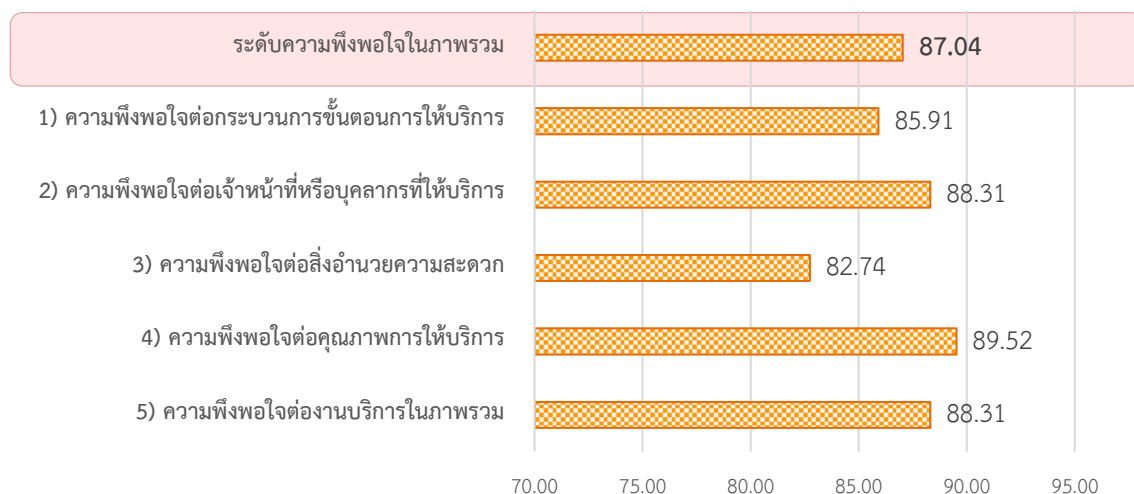
ภาพที่ 4 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ



ที่มา: จากการสำรวจ

(4) **เจ้าหน้าที่สอบ** พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.35 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 87.04) หากพิจารณาในรายละเอียด ทั้ง 5 ประเด็น พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.48 คะแนน หรือร้อยละ 89.52) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม (4.42 คะแนน หรือร้อยละ 88.31) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (4.30 คะแนน หรือร้อยละ 85.91) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.14 คะแนน หรือร้อยละ 82.74) แสดงดังภาพที่ 5

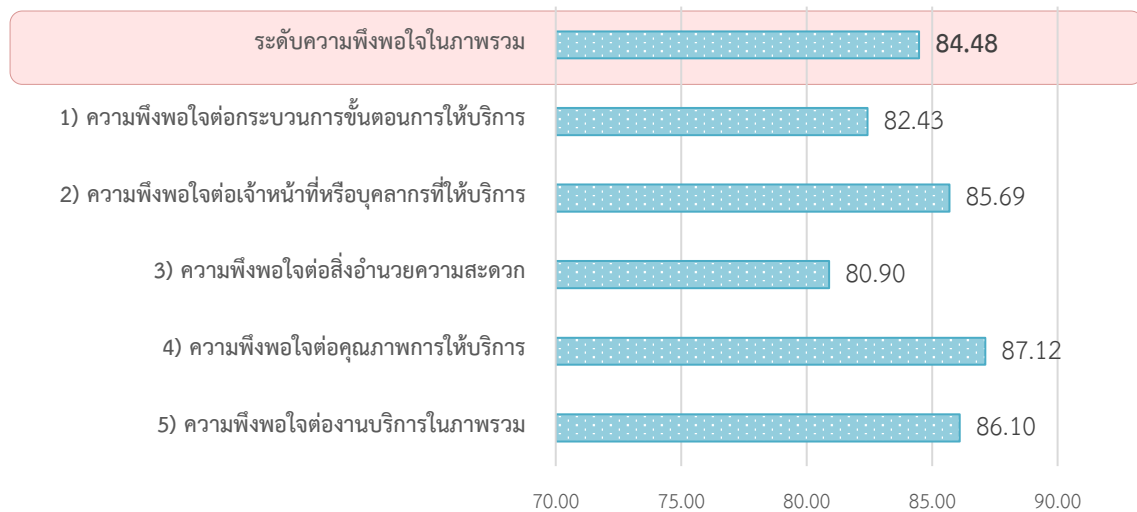
ภาพที่ 5 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ



ที่มา: จากการสำรวจ

(5) **ผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ** พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.22 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 84.48) หากพิจารณาในรายละเอียด ทั้ง 5 ประเด็น พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.36 คะแนน หรือร้อยละ 87.12) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม (4.31 คะแนน หรือร้อยละ 86.10) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (4.28 คะแนน หรือร้อยละ 85.69) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (4.12 คะแนน หรือร้อยละ 82.43) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.05 คะแนน หรือร้อยละ 80.90) แสดงดังภาพที่ 6

ภาพที่ 6 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ



ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT) และข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุง

การจัดทำข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน อาศัยวิธีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Situation Analysis) หรือการวิเคราะห์ SWOT โดยนำไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์ใน 4 รูปแบบ ดังนี้

ยุทธศาสตร์เชิงรุก (SO Strategies) คือ การจัดทำยุทธศาสตร์การขยายการดำเนินงานโดยองค์กร และเครือข่ายที่มีศักยภาพ ประกอบด้วย

- 1) การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องที่มีศักยภาพในการพัฒนา มาตรฐานอาชีพในสาขาวิชาชีพใหม่ๆ ให้มีความหลากหลาย เพื่อสร้างโอกาสให้คนในอาชีพ ได้เข้าสู่ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพมากยิ่งขึ้น
- 2) การขยายความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายที่ดำเนินงานร่วมกับ สคช. ทั้งหน่วยงานภาครัฐและ ภาคเอกชน ในการทบทวนหรือปรับปรุงมาตรฐานอาชีพให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับ สถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง
- 3) การสร้างความแข็งแกร่งขององค์กรและการขยายการดำเนินงานเชิงรุก โดยสนับสนุนการดำเนินงาน ของภาคีเครือข่ายและภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งในด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ และสื่อประชาสัมพันธ์ ที่เหมาะสม

ยุทธศาสตร์เชิงพัฒนา (WO Strategies) คือ การจัดทำยุทธศาสตร์ด้านการบูรณาการการสื่อสาร ทั้งภายในและภายนอก ประกอบด้วย

- 1) การดำเนินงานเชิงรุกร่วมกับภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในการประชาสัมพันธ์ถึงภารกิจและหน้าที่ ของ สคช. รูปแบบการดำเนินงาน และการประชาสัมพันธ์ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐาน อาชีพให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่มีความเข้มแข็งและมีศักยภาพ

ที่กระจายอยู่ในทุกภูมิภาค โดย สคช. ให้การสนับสนุนสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบที่เหมาะสม และมีความทันสมัย

- 2) การกำหนดนโยบายและแนวทางในการสร้างคุณค่าของหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมกำหนดแผนการดำเนินงานในระยะต่างๆ อย่างชัดเจน โดยอาศัยความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายที่มีศักยภาพ
- 3) การสำรวจความต้องการด้านทรัพยากรบุคคลในส่วนงานที่มีการขยายตัว เช่น ส่วนงานด้านการจัดทำมาตรฐานอาชีพเพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มอาชีพมากขึ้น
- 4) การสร้างช่องทางการสื่อสารภายใน สคช. เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินงานร่วมกันทั้งด้านการประสานงานและการส่งมอบงาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัว ลดความซ้ำซ้อน และลดระยะเวลาการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอก
- 5) การสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในรูปแบบที่เหมาะสมแก่บุคลากรของ สคช. ในกรณีส่วนงานที่มีการขยายตัวอาจเกิดความไม่สอดคล้องของภาระงานกับจำนวนบุคลากร ส่งผลให้งานในความรับผิดชอบมีปริมาณมากขึ้น

ยุทธศาสตร์เชิงรับ (ST Strategies) คือ การจัดทำยุทธศาสตร์การสร้างความเชื่อมั่นโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย

- 1) การสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ เพื่อขยายฐานผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ สคช. มีการพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง
- 2) การสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ และสถานประกอบการ โดยการผลักดันให้เกิดการนำหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม
- 3) การขยายโอกาสในการเข้าถึงระบบการทดสอบประเมินฯ ในกลุ่มอาชีพที่มีความสามารถในการเข้าถึงการทดสอบประเมินฯ อย่างจำกัด

ยุทธศาสตร์เชิงถอย (WT Strategies) คือ การจัดทำยุทธศาสตร์ด้านการรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ ประกอบด้วย

- 1) การพัฒนาองค์กรอย่างรอบด้านเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย
- 2) การพัฒนาองค์กรอย่างรอบด้านเพื่อรองรับการดำเนินงานที่ต้องมีการขยายตัวในอนาคต โดยเฉพาะการพัฒนาแบบการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ถึงบทบาทและหน้าที่ของ สคช. ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพสู่สังคมในวงกว้าง
- 3) การพัฒนาโครงสร้างการดำเนินงานให้มีความมั่นคง ไม่เปลี่ยนแปลงในระยะสั้น พร้อมทั้งให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน โดยการกำหนดแผนการพัฒนาความเชื่อมโยงของการดำเนินงานในส่วนงานต่างๆ ตามโครงสร้างที่เป็นลำดับขั้นตอน และบูรณาการการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อลดความซ้ำซ้อนและสนับสนุนให้ผลผลิตเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
สารบัญ	i
สารบัญตาราง	iv
สารบัญภาพ	viii
บทที่	
1 บทนำ	
1.1 หลักการและเหตุผล	1-1
1.2 วัตถุประสงค์	1-2
1.3 ขอบเขตของการดำเนินงาน	1-2
1.3.1 กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการที่เป็นภารกิจหลัก และงานบริการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณา อนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	1-2
1.3.2 กิจกรรมการจัดประชุมเพื่อเก็บข้อมูลและชี้แจงผลการสำรวจฯ	1-4
1.4 กรอบแนวทางที่ใช้ในการดำเนินงาน	1-4
1.4.1 กรอบแนวคิดการประเมินความคุ้มค่าการปฏิบัติการกิจของภาครัฐ ตามแนวทางของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.)	1-4
1.4.2 กรอบแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA)	1-6
1.4.3 การประเมินผลรูปแบบ CIPP ของสตัฟเฟิลบีมและกูบา (Stufflebeam and Guba)	1-13
1.4.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	1-16
1.4.5 กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค	1-19
1.4.6 กรอบแนวคิดในการกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรค	1-22
1.4.7 กรอบแนวคิดการประเมินมูลค่าเพิ่มและความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ	1-24
1.5 การส่งมอบงาน	1-25
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1-27
1.7 คณะที่ปรึกษา	1-27

บทที่	หน้า
2	ขั้นตอนและแผนการดำเนินงาน
3	หลักวิธีการวิเคราะห์และวิธีทางเทคนิค
3.1	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง 3-1
3.2	การออกแบบเครื่องมือสำรวจ 3-9
3.3	การเก็บรวบรวมข้อมูล 3-12
3.4	การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล 3-12
3.5	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 3-12
4	ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.
4.1	ผลการดำเนินการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ 4-1
4.2	ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 4-2
4.2.1	ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 4-2
4.2.2	กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ 4-5
4.2.3	กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564 4-34
4.2.4	กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ 4-70
4.2.5	กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ 4-88
4.2.6	กลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ 4-109
5	ผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
5.1	ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ 5-1
5.2	ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ 5-6
5.3	ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ 5-8
5.4	ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ 5-10
5.5	ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ 5-11
6	ภาพรวมการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม
6.1	ภาพรวมการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม 6-1
6.1.1	การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน 6-1

บทที่	หน้า
6.1.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก	6-6
6.2 การกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์	6-9
7 สรุปผลการติดตามการปรับปรุงการให้บริการ	
7.1 แผนการปรับปรุงตามผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	7-1
7.2 ผลการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงตามผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (1 ตุลาคม 2563–30 มิถุนายน 2564)	7-3
8 สรุปและข้อเสนอแนะ	
8.1 สรุปผลการสำรวจ	8-1
8.2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุง	8-9
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	ก-1
ภาคผนวก ข ประเด็นการสัมภาษณ์	ข-1
ภาคผนวก ค การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล	ค-1
ภาคผนวก ง การประชุมระดมความคิดเห็น	ง-1

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 การเก็บข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	1-2
1.2 สรุปการวิเคราะห์ SWOT	1-23
2.1 ขั้นตอนและแผนการดำเนินงาน	2-1
3.1 กลุ่มตัวอย่างองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ที่ขึ้นทะเบียนภายในเดือนสิงหาคม 2564	3-2
3.2 กลุ่มตัวอย่างองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองปีงบประมาณ 2557-2563	3-3
3.3 กลุ่มเป้าหมายผู้ขอเข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ประจำปีงบประมาณ 2564	3-6
3.4 กลุ่มเป้าหมายตัวแทนคนในอาชีพ	3-7
3.5 กลุ่มเป้าหมายเจ้าหน้าที่สอบ	3-8
3.6 กลุ่มเป้าหมายผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	3-8
4.1 ภาพรวมผลการดำเนินการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ	4-1
4.2 ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	4-3
4.3 ผลการดำเนินการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-5
4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-6
4.5 สาขาวิชาชีพที่องค์กรให้การรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ	4-8
4.6 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-9
4.7 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ของ สคช. จากกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-11
4.8 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-14
4.9 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-19
4.10 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-22
4.11 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-24
4.12 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-28
4.13 ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-31
4.14 ระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-33
4.15 ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุนของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-34
4.16 ผลการดำเนินการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-34
4.17 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564	4-35

ตารางที่	หน้า
4.18 สาขาวิชาชีพที่ยื่นคำขอเข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ	4-37
4.19 เหตุผลที่ตัดสินใจเข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ	4-38
4.20 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจาก สคช. ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564	4-39
4.21 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564	4-41
4.22 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ของ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จากกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564	4-43
4.23 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564	4-47
4.24 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564	4-52
4.25 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564	4-55
4.26 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564	4-59
4.27 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564	4-61
4.28 ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564	4-64
4.29 สัดส่วนระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564	4-68
4.30 ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุนของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564	4-70
4.31 ผลการดำเนินการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-71
4.32 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-71
4.33 สาขาวิชาชีพที่เข้าร่วมเป็นตัวแทนในการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพ	4-72
4.34 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจาก สคช. ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-73
4.35 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ของ สคช. จากกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-75
4.36 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-77
4.37 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-79
4.38 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-80

ตารางที่	หน้า
4.39 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-82
4.40 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-83
4.41 ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-85
4.42 ระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. จากกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-87
4.43 ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุนของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-88
4.44 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-89
4.45 สาขาวิชาชีพที่เป็นเจ้าหน้าที่สอบและรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ	4-90
4.46 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจาก สคช. ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-90
4.47 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-92
4.48 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ของ สคช. จากกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-94
4.49 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-96
4.50 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของเจ้าหน้าที่สอบ	4-98
4.51 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-99
4.52 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-102
4.53 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-104
4.54 ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-105
4.55 ระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-107
4.56 ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุนของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-108
4.57 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-109
4.58 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจาก สคช. ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-110
4.59 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ของ สคช. จากกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-112
4.60 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-113
4.61 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-115
4.62 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-117
4.63 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-118

ตารางที่	หน้า
4.64 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-120
4.65 ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-121
4.66 ระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. กลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-123
4.67 ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุนของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-124
6.1 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในด้านจุดแข็งจำแนกรายกลุ่มเป้าหมาย	6-2
6.2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในด้านจุดอ่อนจำแนกรายกลุ่มเป้าหมาย	6-4
6.3 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกด้านโอกาสจำแนกรายกลุ่มเป้าหมาย	6-6
6.4 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกด้านอุปสรรคจำแนกรายกลุ่มเป้าหมาย	6-8
7.1 แผนการปรับปรุงตามผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (1 ตุลาคม 2563–30 มิถุนายน 2564)	7-1
7.2 ผลการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงตามผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (1 ตุลาคม 2563–30 มิถุนายน 2564)	7-3
8.1 ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	8-2
8.2 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	8-4
8.3 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564	8-5
8.4 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	8-6
8.5 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	8-7
8.6 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	8-8

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	โมเดลพื้นฐานของการประเมินผลรูปแบบ CIPP	1-13
1.2	ความสัมพันธ์ของการตัดสินใจและประเภทของการประเมินตามรูปแบบ CIPP	1-15
1.3	ความสัมพันธ์ระหว่างความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงและการอยู่รอดขององค์กร	1-20
1.4	กระบวนการพัฒนาองค์กร	1-21
4.1	ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	4-4
4.2	ช่องทางการรับรู้ข่าวสารขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-10
4.3	ช่องทางการยื่นคำขอการรับรองเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-10
4.4	ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ของ สคช. จากกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-12
4.5	ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ รับรองฯ	4-17
4.6	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ รับรองฯ	4-20
4.7	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-23
4.8	ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-25
4.9	ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-32
4.10	ระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่ รับรองฯ	4-33
4.11	ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจาก สคช. ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564	4-40
4.12	ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564	4-42
4.13	ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ของ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จากกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564	4-44
4.14	ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564	4-50
4.15	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564	4-53
4.16	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564	4-57

ภาพที่	หน้า
4.17 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564	4-59
4.18 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564	4-63
4.19 ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564	4-65
4.20 สัดส่วนระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564	4-69
4.21 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจาก สคช. ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-74
4.22 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ของ สคช. จากกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-76
4.23 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-78
4.24 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-79
4.25 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-81
4.26 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-82
4.27 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-84
4.28 ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-86
4.29 ระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-87
4.30 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจาก สคช. ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-91
4.31 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-93
4.32 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ของ สคช. จากกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-94
4.33 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-97
4.34 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของเจ้าหน้าที่สอบ	4-98
4.35 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-101
4.36 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-103
4.37 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-105
4.38 ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-106
4.39 ระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-108
4.40 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจาก สคช. ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-111
4.41 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ของ สคช. จากกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-112

ภาพที่	หน้า
4.42 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-115
4.43 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-116
4.44 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-117
4.45 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-119
4.46 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-121
4.47 ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-112
4.48 ระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. กลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-124
8.1 ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	8-3
8.2 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	8-5
8.3 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564	8-6
8.4 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	8-7
8.5 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	8-8
8.6 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	8-9

1.1 หลักการและเหตุผล

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) หรือ สคช. เป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของนายกรัฐมนตรี ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2554 โดยทำหน้าที่ส่งเสริมจัดทำมาตรฐานอาชีพตามมาตรฐานสากลในระบบคุณวุฒิวิชาชีพ กำหนดองค์กรเพื่อรับรองสมรรถนะตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และติดตามประเมินผล สนับสนุนพัฒนาสมรรถนะแรงงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันระดับประเทศ และเป็นศูนย์กลางข้อมูลเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2554 มาตรา 39 กำหนดให้สถาบันฯ จัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานของสถาบันฯ ตามระยะเวลาที่คณะกรรมการกำหนด และประเมินผลความคุ้มค่าของโครงการสำคัญ เช่น โครงการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ โครงการพัฒนาศูนย์กลางข้อมูลเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ โครงการพัฒนาองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพเข้าสู่มาตรฐานสากล (ISO/IEC 17024) และโครงการสร้างโอกาสในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบอาชีพ เป็นต้น อีกทั้งการสร้างแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญที่จะใช้ในการพัฒนาและบริหารจัดการสถาบันฯ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานของสถาบันฯ ให้มีประสิทธิภาพเกิดผลสัมฤทธิ์ สร้างความรับผิดชอบและความเชื่อถือแก่สาธารณชนในกิจการของสถาบันฯ ตลอดจนการติดตามความก้าวหน้าและการตรวจสอบการดำเนินงานของสถาบันฯ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ โครงการและแผนงานที่ได้จัดทำไว้ ซึ่งผลจากการประเมินสถาบันฯ ดังกล่าว ถือเป็นแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญในการพัฒนาและบริหารจัดการสถาบันฯ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) จึงกำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ทั้งนี้ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้ในการบริการประเมินผลตามคำรับรองฯ ตลอดจนเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการต่อไป นอกจากนี้ที่ผ่านมา สคช. ได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจมาทบทวนและพัฒนาปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยฝ่ายบริหารของ สคช. เพื่อสนับสนุนระบบการจัดการคุณภาพของ สคช. ตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 และเพื่อให้การส่งเสริมจัดตั้งและการปฏิบัติงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลเป็นไปในระดับมาตรฐาน การสำรวจความพึงพอใจ การรับฟังความคิดเห็นขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะ นับเป็นช่องทางสำคัญที่จะทำให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพเป็นที่น่าเชื่อถือ ยิ่งไปกว่านั้น สคช. ได้ตระหนักว่าผู้ประกอบการมีความสำคัญที่จะผลักดันให้การนำระบบคุณวุฒิวิชาชีพมาใช้ประสบความสำเร็จ การสำรวจความเชื่อมั่นและรับฟังความคิดเห็นของผู้ประกอบการจะทำให้การพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพเป็นไปในทิศทางและสอดคล้องกับความต้องการของการจ้างงานอย่างแท้จริง

จากเหตุผลดังกล่าว จึงได้จัดให้มีโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รวมทั้งแนวทางการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในอนาคต เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการวัดความสำเร็จตามตัวชี้วัด ตลอดจนเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

1.2.2 เพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ และนำข้อมูลมาใช้ประกอบการจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

1.3 ขอบเขตของการดำเนินงาน

1.3.1 กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการที่เป็นภารกิจหลักและงานบริการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

1) ประเด็นในการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่

- 1.1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
- 1.3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- 1.4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- 1.5) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม

2) การเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย แสดงดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 การเก็บข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

กลุ่มเป้าหมาย ผู้รับบริการ	จำนวนตัวอย่าง	เครื่องมือ ในการสำรวจ	รูปแบบการจัดเก็บข้อมูล
องค์กรที่มีหน้าที่รับรอง สมรรถนะของบุคคล ตามมาตรฐานอาชีพ	ไม่น้อยกว่า 10 แห่ง (หรือจำนวนตามจริงที่ขึ้น ทะเบียนเป็นองค์กรที่มีหน้าที่ รับรองฯ ใหม่ที่ได้รับการขึ้น ทะเบียนภายในสิงหาคม 2564)	แบบสัมภาษณ์	การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) ไม่น้อยกว่า 3 องค์กร (ครอบคลุมทุกภูมิภาค ทั่วประเทศ)
		แบบสอบถาม (Questionnaire)	การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์หรือวิธีการ อื่นๆ ตามความเหมาะสม ไม่น้อยกว่า 7 องค์กร

กลุ่มเป้าหมาย ผู้รับบริการ	จำนวนตัวอย่าง	เครื่องมือ ในการสำรวจ	รูปแบบการจัดเก็บข้อมูล
	ไม่น้อยกว่า 40 แห่ง (องค์กรฯ ที่ได้รับการรับรอง ปีงบประมาณ 2557-2563)	แบบสัมภาษณ์	การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) ไม่น้อยกว่า 5 องค์กร (ครอบคลุมทุกภูมิภาค ทั่วประเทศ)
		แบบสอบถาม (Questionnaire)	การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์หรือวิธีการ อื่นๆ ตามความเหมาะสม ไม่น้อยกว่า 35 องค์กร
ผู้เข้ารับการประเมิน สมรรถนะของบุคคล ตามมาตรฐานอาชีพ	ไม่น้อยกว่า 515 คน (ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะ บุคคลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564)	แบบสัมภาษณ์	การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ไม่น้อยกว่า 15 คน
		แบบสอบถาม (Questionnaire)	การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์หรือวิธีการ อื่นๆ ตามความเหมาะสม ไม่น้อยกว่า 500 คน
ผู้ประกอบการ/นายจ้าง สาขาวิชาชีพเป้าหมาย รวมถึงสมาคม สมาพันธ์ ชมรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือกลุ่มคนในอาชีพ ที่ร่วมพัฒนาระบบ คุณวุฒิวิชาชีพและ มาตรฐานอาชีพ	ไม่น้อยกว่า 40 คน	แบบสัมภาษณ์	การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) ไม่น้อยกว่า 10 คน
		แบบสอบถาม (Questionnaire)	การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์หรือวิธีการ อื่นๆ ตามความเหมาะสม ไม่น้อยกว่า 30 คน
เจ้าหน้าที่สอบ (Examiner)	ไม่น้อยกว่า 50 คน	แบบสอบถาม (Questionnaire)	การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์หรือวิธีการ อื่นๆ ตามความเหมาะสม
ผู้ตรวจประเมินองค์กร ที่มีหน้าที่รับรอง สมรรถนะของบุคคล ตามมาตรฐานอาชีพ (Assessor)	ไม่น้อยกว่า 30 คน	แบบสอบถาม (Questionnaire)	การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์หรือวิธีการ อื่นๆ ตามความเหมาะสม

3) ที่ปรึกษานำเสนอขอความเห็นชอบกรอบแนวทางการดำเนินงานจากคณะกรรมการ สคช.

4) การให้คำปรึกษาและการจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงเพื่อยกระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ สคช. ได้แก่

4.1) วิเคราะห์ข้อมูลผลความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 รวมถึงข้อจำกัดต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคที่ส่งผลการดำเนินงานของ สคช.

4.2) ให้คำปรึกษาหรือแนะนำ รวมถึงข้อคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงเพื่อยกระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ สคช.

5) สรุปผลการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ตามประเด็นดังนี้

5.1) บทนำ (หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ ขอบเขตการดำเนินการ ผลที่คาดว่าจะได้รับ ระยะเวลาดำเนินการ)

5.2) กรอบแนวคิดและวิธีการดำเนินการสำรวจ (ระบุขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กระบวนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อสำรวจ การออกแบบเครื่องมือสำรวจ การดำเนินการสำรวจ การวิเคราะห์ และประมวลผล)

5.3) สรุปผลการสำรวจ

5.4) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุง

6) ที่ปรึกษานำเสนอผลการสำรวจและข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการ สคช.

1.3.2 กิจกรรมการจัดประชุมเพื่อเก็บข้อมูลและชี้แจงผลการสำรวจฯ

1) การจัดให้มีการประชุมชี้แจงผลการสำรวจทั้ง 3 กิจกรรมให้กับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของ สคช. โดยที่ปรึกษาจะเป็นผู้นำเสนอผลการสำรวจดังกล่าว จำนวนไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง

2) สคช. อาจเชิญที่ปรึกษาเพื่อรายงานความคืบหน้าในการดำเนินงานหรือรายงานผลการดำเนินงาน กับผู้บริหารหรือคณะกรรมการสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพเป็นระยะ

ทั้งนี้ สคช. อาจเข้าร่วมสังเกตการณ์การเก็บข้อมูลของที่ปรึกษา ณ องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ โดย สคช. จะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าที่พัก และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ของเจ้าหน้าที่ สคช.

1.4 กรอบแนวทางที่ใช้ในการดำเนินงาน

1.4.1 กรอบแนวคิดการประเมินความคุ้มค่าการปฏิบัติการกิจของภาครัฐ ตามแนวทางของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.)

การประเมินความคุ้มค่า หมายถึง การประเมินการดำเนินการกิจของภาครัฐเพื่อให้ได้ผลผลิต ผลลัพธ์ ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ และมีผลประโยชน์ที่สมดุลกับทรัพยากรที่ใช้ ทั้งนี้ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นอาจเป็นได้ทั้งผลสำเร็จที่พึงประสงค์ และผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นแก่ประชาชนและสังคม ทั้งที่สามารถคำนวณเป็นตัวเงินได้และไม่สามารถคำนวณเป็นเงินได้

ทั้งนี้ วัตถุประสงค์หลักของการประเมินความคุ้มค่า คือ

- เพื่อประเมินว่าการปฏิบัติการกิจมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และได้ก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อประชาชนและภาครัฐมากหรือน้อยกว่าค่าใช้จ่ายและผลเสียที่เกิดขึ้นเพียงใด

- เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับส่วนราชการในการทบทวนจัดลำดับความสำคัญในการเลือกปฏิบัติการกิจ หรือเป็นข้อมูลสำหรับรัฐบาลเพื่อพิจารณาขุบเลิกภารกิจ รวมทั้งการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติการกิจให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาจัดตั้งงบประมาณของส่วนราชการในปีต่อไป (Self-control)

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การประเมินความคุ้มค่าเป็นเครื่องมือที่ใช้ประกอบการพิจารณาทางเลือกในการปฏิบัติการกิจการที่ก่อประโยชน์ต่อประชาชนสูงสุด การประเมินจึงให้ความสำคัญกับประเด็นการทำงานใน 3 มิติ ได้แก่ มิติประสิทธิผล มิติประสิทธิภาพ และมิติผลกระทบ ซึ่งมีความหมายดังนี้

1) ประสิทธิผลของการปฏิบัติการกิจการ เป็นการประเมินการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการปฏิบัติการกิจการ โดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับจากการปฏิบัติการกิจการว่ามีความสอดคล้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์เป้าหมายและผลที่คาดหวังว่าจะได้รับที่กำหนดไว้ก่อนดำเนินการหรือไม่ โดยพิจารณาจากตัวชี้วัด 3 ด้าน ได้แก่ การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติการกิจการ ความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการ โดยมีขอบเขตแสดงดังนี้

(1) **การบรรลุวัตถุประสงค์** หมายถึง การเปรียบเทียบผลผลิตที่ได้จากการปฏิบัติการกิจการซึ่งเป็นได้ทั้งสิ่งของหรือบริการ เทียบกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้เพื่อประเมินระดับความสำเร็จในการทำงานว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้เพียงใด รวมทั้งการประเมินด้วยการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติการกิจการนั้นมีค่าใช้จ่ายเท่าใด

(2) **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความพอใจของผู้รับบริการและผู้ใช้ประโยชน์จากผลผลิตและบริการนั้นๆ ทั้งในด้านคุณภาพของผลผลิตและการให้บริการ ระยะเวลาที่ใช้ในการได้รับบริการโดยผู้ใช้ประโยชน์ซึ่งอาจหมายถึงประชาชนหรือหน่วยงานอื่นที่ได้รับประโยชน์โดยตรง

(3) **คุณภาพการให้บริการ** ซึ่งเป็นการประเมินผลผลิตที่วัดเป็นมูลค่าได้ยาก โดยอาจพิจารณาจากอรรถยาศัยของผู้ให้บริการ ความสุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส ความสามารถในการเข้าถึงบริการของผู้รับบริการ (การมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่สลับซับซ้อน) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการและความตรงเวลา (การให้บริการเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด) เป็นต้น

2) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการกิจการ หมายถึง การประเมินความเหมาะสมสอดคล้องของการใช้ทรัพยากรและกระบวนการทำงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งผลผลิตตามวัตถุประสงค์ โดยพิจารณาจากผลผลิตเทียบกับต้นทุนทั้งหมด การจัดหาทรัพยากรที่ได้มาตรฐาน มีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม รวมทั้งมีกระบวนการทำงานที่ประหยัดทรัพยากร ซึ่งมีตัวชี้วัด 2 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม และการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยมีขอบเขตแสดงดังนี้

(1) **ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม** ประกอบด้วยประเด็นย่อย อาทิ การผลิตผลผลิตโดยใช้ค่าใช้จ่ายน้อยกว่าแผนที่กำหนด หรือผลิตภาพ (อัตราส่วนระหว่างผลผลิตที่ได้ต่อปัจจัยนำเข้า) ของการใช้ปัจจัยการผลิตสูงกว่าแผนที่กำหนด

(2) **การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน** ประกอบด้วยประเด็นย่อย อาทิ การมีทางเลือกอื่นๆ ในการดำเนินงาน การปรับปรุงวิธีการทำงานที่มีอยู่ การใช้เทคโนโลยีและเครื่องจักรทดแทนแรงงาน ความพยายามอย่างต่อเนื่องในการลดต้นทุนปัจจัยการผลิต

3) ผลกระทบ หมายถึง ผลอันสืบเนื่องจากการปฏิบัติการกิจ ทั้งที่คาดหวังหรือตั้งใจและไม่ได้คาดหวัง ทั้งที่เกิดขึ้นระหว่างและภายหลังการปฏิบัติการกิจที่อาจกระทบต่อการพัฒนาในมิติอื่น หรือการปฏิบัติการกิจของหน่วยงานอื่น หรือประชาชนทั้งที่เป็นกลุ่มเป้าหมายและกลุ่มอื่นทั้งในและนอกพื้นที่ การวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามภารกิจของภาครัฐ ครอบคลุมผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งด้านบวกและด้านลบ ในมิติที่สามารถประเมินในรูปตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน ซึ่งมีประเด็นต่างๆ ดังนี้

(1) **ผลกระทบต่อประชาชน** ได้แก่ ผลกระทบที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงานตามภารกิจภาครัฐที่เป็นประโยชน์และความพึงพอใจ เช่น การมีงานทำและการเพิ่มรายได้ให้ประชาชน การพัฒนาศักยภาพและคุณภาพชีวิตประชาชน หรือผลกระทบทางลบ เช่น การสูญเสียอาชีพ/ทรัพย์สิน การเจ็บป่วยจากมลภาวะที่เกิดจากการดำเนินการกิจ

(2) **ผลกระทบต่อสังคม** ได้แก่ ผลกระทบที่เกิดขึ้นแก่สังคมจากการดำเนินงานตามภารกิจภาครัฐ ซึ่งรวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับโครงสร้างทางสังคม วิถีชีวิต อาชีพ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา ชุมชน และการสร้างความเป็นธรรมให้สังคม

(3) **ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม** ได้แก่ ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามภารกิจภาครัฐ เช่น ด้านมลภาวะ ด้านทรัพยากรธรรมชาติ ด้านระบบนิเวศ และด้านภูมิสถาปัตยกรรม

(4) **ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ** ได้แก่ ผลกระทบต่อรายได้ประชาชาติ/การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจและการกระจายรายได้

(5) **ผลกระทบด้านอื่นๆ** เช่น ด้านการเมือง และความมั่นคงของประเทศ

1.4.2 กรอบแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA)

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรเพื่อให้มีประสิทธิภาพ หรือเรียกว่า High Performance Organization การมีประสิทธิภาพนี้บ่งบอกถึงองค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานสูงและเป็นองค์กรที่มีคุณภาพ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562 เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้ องค์กรที่เป็นเลิศจะต้องปฏิบัติตามเกณฑ์ทั้ง 7 เกณฑ์ (ส่วนจะทำเรื่องใดมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับภารกิจของแต่ละองค์กร) ดังนี้

เกณฑ์ที่ 1 การนำองค์กร เป็นการประเมินว่าผู้บริหารขององค์กรสั่งการหรือชี้นำให้องค์กรมีความยั่งยืนอย่างไร พร้อมทั้งประเมินระบบการกำกับดูแลองค์กร วิธีการที่ใช้เพื่อบรรลุผลด้านการปฏิบัติตามกฎหมายความรับผิดชอบต่อสังคม ความรับผิดชอบต่อหลักจริยธรรม รวมถึงการสร้างคุณภาพการต่อสังคมรายละเอียดประกอบด้วย

1) การนำองค์การโดยผู้บริหารของส่วนราชการ

- ด้านวิสัยทัศน์และค่านิยม พิจารณาการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม การถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติ การแสดงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมของส่วนราชการ และการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และความมีจริยธรรม
- การสื่อสาร พิจารณาการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งองค์การ พันธมิตรและผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ การกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาและเป็นไปในลักษณะสองทิศทาง รวมทั้งการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพในการสื่อสารให้ทราบถึงการตัดสินใจที่สำคัญ พร้อมทั้งการมีบทบาทเชิงรุกในการจูงใจบุคลากร เช่น การให้รางวัลและการยกย่องชมเชย เพื่อเสริมสร้างให้มีผลการดำเนินการที่ดีและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- พันธกิจและประสิทธิภาพขององค์การ พิจารณาจากการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อมุ่งความสำเร็จและการทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

2) การกำกับดูแลองค์การและการสร้างคุณูปการต่อสังคม

- การกำกับดูแลองค์การ พิจารณาการสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบการกำกับดูแลองค์การที่ครอบคลุม ด้านต่างๆ เช่น ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบด้านการเงินและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความรับผิดชอบของผู้บริหารในการนำองค์การและการวางแผนยุทธศาสตร์ และการประเมินผลการดำเนินการ เพื่อนำผลบทบทวนผลการดำเนินการไปพัฒนาต่อและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการนำองค์การ
- การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม พิจารณาการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ และการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
- การสร้างคุณูปการต่อสังคม พิจารณาจากความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคม ทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคม และการสนับสนุนชุมชนให้มีความเข้มแข็ง

เกณฑ์ที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการประเมินวิธีการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการขององค์การ การนำไปปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป ตลอดจนวิธีการวัดผลความก้าวหน้า รายละเอียดประกอบด้วย

- 1) **การจัดทำยุทธศาสตร์** ซึ่งแสดงถึงวิธีการที่ใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์ที่ให้ความสำคัญกับความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และใช้ประโยชน์จากความรู้ได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ รวมถึงการยกระดับความสามารถในการแข่งขัน ผลการดำเนินการโดยรวม และความสำเร็จในอนาคต โดยพิจารณาประเด็นต่างๆ คือ
 - กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ โดยครอบคลุมตั้งแต่กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ การกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม การวิเคราะห์และกำหนดยุทธศาสตร์ ระบบงานและสมรรถนะหลักขององค์การ
 - วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ โดยครอบคลุมขั้นตอนการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญและการพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2) การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ ซึ่งแสดงถึงวิธีการแปลงวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ไปสู่แผนปฏิบัติการวิธีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ และตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามความก้าวหน้า รวมทั้งการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต โดยพิจารณาประเด็นต่างๆ คือ

- การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ซึ่งพิจารณาตั้งแต่การจัดทำแผนปฏิบัติการ การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ การจัดสรรทรัพยากร แผนกลยุทธ์ด้านบุคลากรที่ทำให้ยุทธศาสตร์เป็นไปได้ ตัววัดผลการดำเนินการ และการคาดการณ์ผลการดำเนินการ
- การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ ซึ่งพิจารณาจากวิธีการปรับแผนและนำแผนปฏิบัติการใหม่ไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว ในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผน

เกณฑ์ที่ 3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการประเมินการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อความสำเร็จขององค์การอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งวิธีการในการค้นหาสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การตอบสนองความต้องการและการทำให้เหนือกว่าความคาดหวัง และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระยะยาว รายละเอียดประกอบด้วย

1) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พิจารณาวิธีการที่องค์กรรับฟังความคิดเห็นและความต้องการ รวมทั้งค้นหาความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำข้อมูลมากำหนดผลผลิตและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านั้น โดยพิจารณาประเด็นต่างๆ คือ

- สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งพิจารณาจากวิธีการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต ปัจจุบัน อนาคต และคู่แข่ง/คู่เทียบ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ รวมถึงความแตกต่างของวิธีการระหว่างผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ และวิธีการค้นหาข้อมูลป้อนกลับ/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทั่วถึง
- การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผลผลิตและการบริการ ซึ่งพิจารณาจากวิธีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดความต้องการผลผลิตและการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการค้นหาและปรับปรุงผลผลิตและการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อให้เข้าถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใหม่ และขยายความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน

2) การสร้างความผูกพัน พิจารณาจากวิธีการที่องค์กรใช้ในการได้รับสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงอธิบายวิธีการในการจัดการ และสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านั้น โดยพิจารณาประเด็นต่างๆ คือ

- ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พิจารณาทั้งในด้านการจัดการความสัมพันธ์ การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการจัดการกับข้อร้องเรียน
- การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พิจารณาทั้งในด้านการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของคู่แข่ง/คู่เทียบ และหน่วยงานอื่นที่มีผลผลิตหรือการบริการที่คล้ายคลึงกัน
- การใช้ข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง พิจารณาจากการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงข้อมูลและสารสนเทศอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในการดำเนินงาน

เกณฑ์ที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการประเมินวิธีการในการเลือกรวบรวม วิเคราะห์จัดการ และปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ รวมทั้งใช้ผลการวิเคราะห์และทบทวนเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ รายละเอียดประกอบด้วย

1) การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ ซึ่งพิจารณาถึงวิธีการในการวัด วิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยการใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนงาน รวมทั้งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง การคาดการณ์ในอนาคต และสนับสนุนการตัดสินใจ โดยพิจารณาประเด็นต่างๆ คือ

- การวัดผลการดำเนินการ พิจารณาทั้งในมิติของตัววัดผลการดำเนินการ ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและความคล่องตัวของการวัดผล
- การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ พิจารณาจากวิธีการทบทวนผลการดำเนินการ และขีดความสามารถขององค์กร การใช้ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญ รวมทั้งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในการทบทวนผลการดำเนินการ การวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการทบทวนผลการดำเนินการ วิธีการของคณะกรรมการในการทบทวนผลการดำเนินการและความก้าวหน้าเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ
- การปรับปรุงผลการดำเนินการ พิจารณาทั้งในด้านผลการดำเนินการในอนาคตและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

2) การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ ซึ่งพิจารณาถึงวิธีการในการจัดการสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ของส่วนราชการ โดยพิจารณาประเด็นต่างๆ คือ

- ข้อมูลและสารสนเทศ พิจารณาทั้งในด้านคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ และความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ
- ความรู้ของส่วนราชการ พิจารณาทั้งในด้านการจัดการความรู้ การแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่ดีเยี่ยม และการเรียนรู้ระดับองค์กร

เกณฑ์ที่ 5 บุคลากร เป็นการประเมินวิธีการในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร และในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี รวมทั้งการประเมินวิธีการสร้างความผูกพัน การบริหารจัดการ และการพัฒนาบุคลากร เพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้ได้อย่างเต็มที่ เพื่อสนับสนุนพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการขององค์การ รายละเอียดประกอบด้วย

1) สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร ซึ่งพิจารณาวิธีการในการบริหารจัดการขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากรเพื่อให้งานขององค์การบรรลุผลสำเร็จ และการดำเนินการเพื่อรักษาบรรยากาศในการทำงานที่เกื้อหนุน และมีความปลอดภัยต่อการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นด้านต่างๆ คือ

- **ขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร** พิจารณาทั้งในด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรใหม่ การทำงานให้บรรลุผล และการจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร
- **บรรยากาศการทำงานของบุคลากร** พิจารณาทั้งในด้านสภาพแวดล้อมการทำงานและนโยบายและสวัสดิการ

2) ความผูกพันของบุคลากร ซึ่งพิจารณาวิธีการพัฒนาบุคลากร หัวหน้างาน และผู้บริหาร เพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี รวมทั้งวิธีการที่องค์การทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรม โดยมุ่งเน้นด้านต่างๆ คือ

- **การประเมินความผูกพันของบุคลากร** โดยครอบคลุมองค์ประกอบของความผูกพัน การประเมินความผูกพัน และความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ของส่วนราชการ
- **วัฒนธรรมส่วนราชการ** โดยเฉพาะด้านการสร้างวัฒนธรรมองค์การให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้าง การทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี และความร่วมมือของบุคลากร และการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ใช้ประโยชน์จากความหลากหลายทางความคิด วัฒนธรรม และมุมมองของบุคลากร
- **การบริหารจัดการและการพัฒนาบุคลากรและผู้บริหาร** ทั้งในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

เกณฑ์ที่ 6 การปฏิบัติการ เป็นการประเมินวิธีการในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงผลผลิต การบริการและกระบวนการทำงาน รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการปฏิบัติการเพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้ประสบความสำเร็จและยั่งยืน โดยพิจารณาประเด็นต่างๆ ประกอบด้วย

1) กระบวนการทำงาน จากการอธิบายวิธีการในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ เพื่อส่งมอบผลผลิตและการบริการที่สร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำให้องค์การประสบความสำเร็จและยั่งยืน โดยสรุปกระบวนการทำงานที่สำคัญ ซึ่งครอบคลุมประเด็นย่อย ดังนี้

- การออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการ ซึ่งครอบคลุมทั้งด้านประสิทธิภาพของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน แนวคิดในการออกแบบ และข้อกำหนดของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน
- การจัดการและการพัฒนากระบวนการ ทั้งด้านการนำกระบวนการไปปฏิบัติ กระบวนการสนับสนุนและการปรับปรุงผลผลิต การบริการ และกระบวนการ
- การจัดการเครือข่ายอุปทาน ทั้งวิธีการในการจัดการเครือข่ายอุปทาน การเลือกผู้ส่งมอบ การส่งเสริมและสนับสนุนการประสานความร่วมมือในการทำงานระหว่างเครือข่ายอุปทาน และการวัดและประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบ
- การจัดการนวัตกรรม ทั้งวิธีการจัดการนวัตกรรม การพิจารณาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม ในการวางแผนยุทธศาสตร์ การใช้ทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆ ในการสนับสนุนโอกาสในการสร้างนวัตกรรม และการติดตามผลของโครงการ

2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ แสดงถึงวิธีการในการควบคุมต้นทุน การเตรียมความพร้อมต่อความมั่นคงและความปลอดภัยของข้อมูล ระบบการทำงาน และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมไปถึงการดูแลความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถส่งมอบคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพิจารณาประเด็นต่างๆ คือ

- การควบคุมต้นทุน จากการควบคุมต้นทุนโดยรวมของการปฏิบัติการ การป้องกันไม่ให้เกิดของเสีย ความผิดพลาดของการให้บริการ และการทำงานซ้ำ การลดต้นทุนโดยรวมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมินกระบวนการ และการสร้างสมดุลระหว่างความจำเป็นในการควบคุมต้นทุนกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ จากวิธีการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ สินทรัพย์สำคัญ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบปฏิบัติการ ทั้งด้านความถูกต้อง แม่นยำ ปลอดภัย เป็นความลับ การกำหนดการเข้าถึงข้อมูล และความปลอดภัยและความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ
- การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน ทั้งในด้านความปลอดภัยและการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

เกณฑ์ที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการประเมินวิธีการในการประเมินผลการดำเนินการและการปรับปรุงในด้านที่สำคัญในทุกด้านของส่วนราชการ ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและการบรรลุพันธกิจ ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลลัพธ์ด้านบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลส่วนราชการ ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและการเติบโต และผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ และการจัดการเครือข่ายอุปทาน นอกจากนี้ ยังประเมินระดับผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับคู่เทียบที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน พร้อมทั้งให้นำเสนอระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านต่างๆ รวมทั้งให้แสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม โดยพิจารณาประเด็นต่างๆ ประกอบด้วย

1) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ โดยแสดงผลการดำเนินการในปัจจุบันเปรียบเทียบกับเป้าหมาย แนวโน้มของผลการดำเนินการ และผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือส่วนราชการอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน

- ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลส่วนราชการและแผนปฏิบัติการ ครอบคลุมด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลัก และด้านการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

2) ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยสรุปผลลัพธ์ที่สำคัญของการให้ความสำคัญเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงความพึงพอใจและการสร้างความสัมพันธ์ แสดงผลลัพธ์จำแนกตามผลผลิตกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุมด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3) ผลลัพธ์ด้านบุคลากร โดยการสรุปผลลัพธ์ด้านบุคลากรที่สำคัญ รวมถึงผลลัพธ์ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และการทำให้บุคลากรมีความผูกพัน แสดงผลลัพธ์จำแนกตามความหลากหลายของแต่ละกลุ่มและประเภทของบุคลากร และแสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม

- ผลลัพธ์ด้านบุคลากร ครอบคลุมด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร บรรยากาศการทำงานการทำให้บุคลากรมีความผูกพัน และการพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ

4) ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล โดยการสรุปผลลัพธ์ที่สำคัญด้านการนำองค์การโดยผู้บริหารของส่วนราชการและด้านการกำกับดูแลส่วนราชการ รวมทั้งความรับผิดชอบด้านการเงิน การปฏิบัติตามกฎหมาย การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ แสดงผลลัพธ์จำแนกตามหน่วยงานของส่วนราชการ

- ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ การกำกับดูแลองค์กร และคุณูปการที่มีต่อสังคม ครอบคลุมทั้งด้านการนำองค์การ การกำกับดูแลองค์กร กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ การประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และจริยธรรม และสังคมและชุมชน

5) ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต โดยการสรุปผลลัพธ์ของการดำเนินการที่สำคัญด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต แสดงผลลัพธ์จำแนกตามพันธกิจ การบริการ หรือกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต ครอบคลุมด้านผลการดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

6) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการเครือข่ายอุปทาน (คุณภาพประสิทธิภาพต้นทุน) โดยสรุปผลลัพธ์การดำเนินการที่สำคัญด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการที่สำคัญ รวมทั้งผลลัพธ์ของการควบคุมคุณภาพ ประสิทธิภาพ และต้นทุน ตัววัดหรือตัวชี้วัดของการเตรียมพร้อมเพื่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน และการจัดการห่วงโซ่ อุปทาน และการจัดการนวัตกรรม แสดงผลลัพธ์จำแนกตามพันธกิจ การบริการ หรือกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

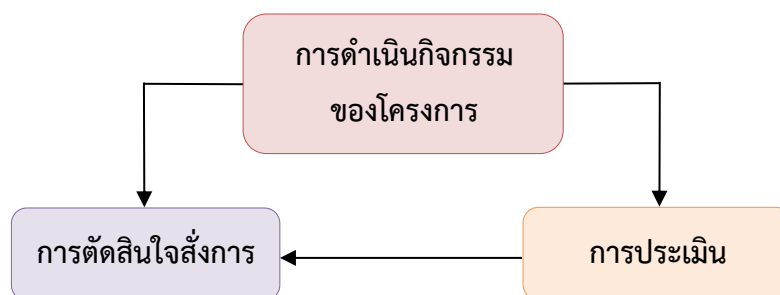
- ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติการ ครอบคลุมด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ และการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน
- ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินการด้านเครือข่ายอุปทาน เช่น การมีส่วนร่วมของเครือข่ายอุปทานที่สนับสนุนให้การดำเนินงานบรรลุผล

1.4.3 การประเมินผลรูปแบบ CIPP ของสทฟเฟิลบีมและกูบา (Stufflebeam and Guba)

การประเมินผลในรูปแบบ CIPP เป็นตัวแบบการประเมินผลโครงการที่นำเสนอโดยสทฟเฟิลบีมและกูบา มุ่งความสนใจไปที่การให้ข้อมูลหรือข้อค้นพบจากการดำเนินโครงการแก่ผู้มีอำนาจ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนต่างๆ เพื่อใช้เป็นสารสนเทศสำหรับนำไปใช้ในการพัฒนาทางเลือกในการตัดสินใจ (Decision alternatives) โดยการระบุและเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวเป็นการกระทำร่วมกันระหว่างผู้ประเมินผล และผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของข้อมูลที่เป็นข้อเสนอแนะตามที่มีอำนาจในการตัดสินใจต้องการ กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นภารกิจของผู้ประเมินผล แต่ภารกิจดังกล่าวอาจน้อยลงหากได้รับความร่วมมือจากบุคลากรของโครงการ เนื่องจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอาจมีข้อมูลในการตัดสินใจอยู่แล้ว ผู้ประเมินอาจต้องทำแผนภูมิและตารางข้อมูลต่างๆ ตลอดจนการตีความที่ช่วยให้ผู้มีอำนาจสามารถใช้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง

การประเมินผลตามแบบจำลองนี้ ผู้ประเมินผลต้องไม่เป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับโครงการโดยตรง แต่ร่วมทำงานกับบุคลากรของโครงการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ นอกจากนี้ ยังต้องทำงานร่วมกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการระบุข้อมูลและให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดหา และการตีความข้อมูลที่ใช้สำหรับการตัดสินใจ โดยผู้ประเมินมีหน้าที่ระบุ จัดหา และนำเสนอสารสนเทศแก่ฝ่ายบริหาร ในขณะที่ฝ่ายบริหารมีหน้าที่นำผลการประเมินที่ได้ไปใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยรายละเอียดของการประเมินรูปแบบ CIPP สามารถแสดงเป็นโมเดลพื้นฐานได้ดังภาพที่ 1.1

ภาพที่ 1.1 โมเดลพื้นฐานของการประเมินผลรูปแบบ CIPP



ทั้งนี้ ตัวแบบดังกล่าวมีชื่อเรียกว่า “ตัวแบบ CIPP” เนื่องจากการประเมินผลโครงการจำแนกตามองค์ประกอบที่สำคัญของการดำเนินโครงการ/แผนงาน/แผนปฏิบัติการ ได้แก่ 1) บริบทหรือวัตถุประสงค์ของโครงการ (Context: C) 2) ปัจจัยนำเข้า (Input: I) 3) กระบวนการดำเนินงาน Process: P) และ 4) ผลผลิตของโครงการ (Product: P) โดยสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

(1) การประเมินบริบทหรือวัตถุประสงค์ของโครงการ (Context Evaluation: C) เป็นการประเมินสภาวะแวดล้อมต่างๆ ที่ก่อให้เกิดโครงการ และที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จ หรือล้มเหลวของโครงการ รวมทั้งเพื่อพิจารณาความจำเป็นที่จะต้องจัดทำโครงการ การชี้ประเด็นปัญหา ตลอดจนการพิจารณาความเหมาะสมของวัตถุประสงค์และเป้าหมายโครงการ

(2) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสม ความเพียงพอของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินโครงการ เช่น งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และกลุ่มประชากรเป้าหมาย ตลอดจนเทคโนโลยี และแผนของการดำเนินงาน

(3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P) เป็นการประเมินความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินงาน รวมทั้งเพื่อหาข้อบกพร่อง แนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ระหว่างดำเนินโครงการ

(4) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้ตั้งแต่นั้น รวมทั้งพิจารณาในประเด็นของการยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ

จากการจัดประเภทของการประเมินดังกล่าวข้างต้น แสดงถึงการประเมินที่ครอบคลุมกระบวนการดำเนินงานทุกขั้นตอน ตามแนวคิด “CIPP” นอกจากนั้น สิ่งที่เกิดขึ้นควบคู่กับการประเมิน 4 ประเภท คือ การตัดสินใจเพื่อดำเนินการ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 4 ประเภทเช่นเดียวกัน ประกอบด้วย

(1) การตัดสินใจเพื่อการวางแผน (Planning Decisions) เป็นการตัดสินใจโดยพิจารณาการประเมินสภาวะแวดล้อม ซึ่งเป็นปัจจัยในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินงาน

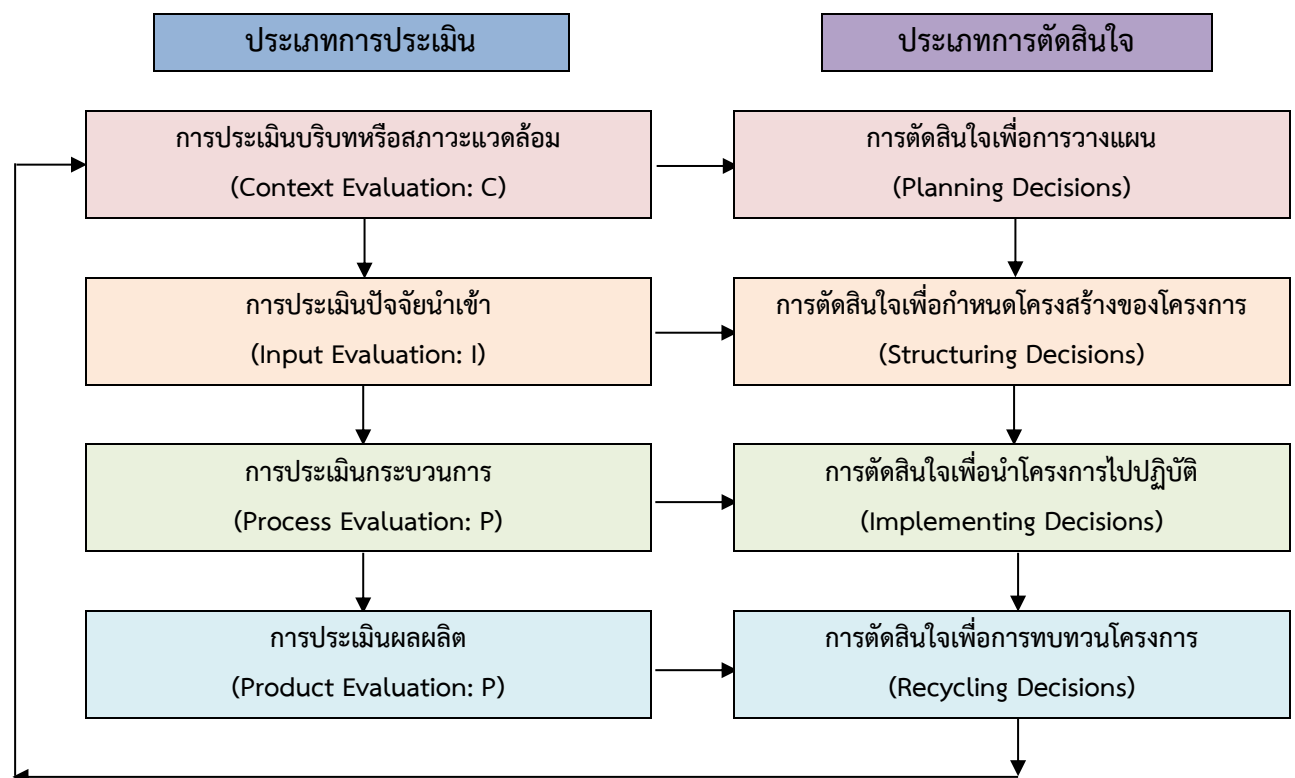
(2) การตัดสินใจเพื่อกำหนดโครงสร้างของโครงการ (Structuring Decisions) เป็นการตัดสินใจโดยพิจารณาการประเมินปัจจัยนำเข้า ซึ่งเป็นปัจจัยในการกำหนดโครงสร้างของแผนงานและขั้นตอนการดำเนินงานของโครงการ

(3) การตัดสินใจเพื่อนำโครงการไปปฏิบัติ (Implementing Decisions) เป็นการตัดสินใจโดยพิจารณาการประเมินกระบวนการ ซึ่งเป็นปัจจัยในการควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ และเพื่อปรับปรุงแก้ไขแนวทางการดำเนินงานให้ได้ผลดีที่สุด

(4) การตัดสินใจเพื่อการทบทวนโครงการ (Recycling Decisions) เป็นการตัดสินใจโดยพิจารณาผลการประเมินที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยในการตัดสินใจเกี่ยวกับการยุติ ล้มเลิก หรือขยายโครงการในช่วงเวลาต่อไป

แนวคิดและเป้าหมายของการประเมินรูปแบบ CIPP มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการดำเนินโครงการแต่ละประเภท ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเอื้ออำนวยต่อการนำไปตัดสินใจโดยปรากฏรูปแบบความสัมพันธ์แสดงดังภาพที่ 1.2 นอกจากนั้น แนวคิดและรูปแบบนี้นับเป็นต้นแบบของการประเมินอย่างมีระบบ ซึ่งพิจารณาจากตัวการประเมินที่แสดงถึงการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและปรากฏการปรับปรุงทุกขั้นตอน จึงสามารถสรุปได้ว่าเป็นกระบวนการประเมินที่มีประสิทธิภาพอย่างยิ่ง

ภาพที่ 1.2 ความสัมพันธ์ของการตัดสินใจและประเภทของการประเมินตามรูปแบบ CIPP



ทั้งนี้ การตัดสินใจในกระบวนการของการจัดทำโครงการหรือแผนงานที่ดีจะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการให้ชัดเจน โดยจะต้องศึกษาบริบทหรือสภาวะแวดล้อมที่จะนำโครงการไปดำเนินการ ขณะเดียวกันจะต้องมีการตัดสินใจกำหนดโครงสร้างความต้องการของโครงการว่ามีความต้องการปัจจัยนำเข้าอะไรบ้าง เนื่องจากทั้งประเภท ปริมาณ และคุณภาพของปัจจัยนำเข้ามีผลต่อการดำเนินการ/การปรับปรุงโครงการ ในขณะที่ส่วนของการนำโครงการไปปฏิบัติต้องตัดสินใจว่าจะมีกระบวนการอย่างไรและมีการปรับปรุงพัฒนาอะไรบ้าง และสุดท้ายต้องมีการประเมินผลว่าผลผลิตที่ได้รับเป็นไปตามที่คาดหวังหรือไม่ โดยผู้ประเมินต้องทำการประเมินผลองค์ประกอบทั้ง 4 ประการ ในลักษณะดังต่อไปนี้

การประเมินบริบทในช่วงเริ่มต้นของโครงการ ต้องระบุความจำเป็น เหตุผลความเป็นมาของโครงการ โดยการให้รายละเอียดเกี่ยวกับสถานะ/โครงการต่างๆ ที่มีอยู่ และนำมาเปรียบเทียบกับโครงการที่ควรจะเป็นอันจะนำไปสู่การระบุวัตถุประสงค์สำหรับนำไปออกแบบโครงการ รวมถึงการระบุว่าในขณะที่นำโครงการไปปฏิบัติจริงได้ตกอยู่ในบริบทใด ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ที่ส่งผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ

การประเมินผลปัจจัยนำเข้า ต้องระบุว่าอะไรคือสิ่งที่จำเป็นในการบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดภายใต้บริบทของโครงการ เช่น ควรปรับการจัดสรรทรัพยากรใหม่ หรือให้มีการหาทรัพยากรเพิ่ม โดยจะต้องให้ข้อมูลแก่ผู้ตัดสินใจว่าจะใช้ประโยชน์สูงสุดจากทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของโครงการอย่างไร

การประเมินผลกระทบ เป็นการประเมินที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการกิจกรรมของโครงการในขณะที่โครงการกำลังดำเนินการอยู่ เพื่อพิจารณาว่าการดำเนินงานเป็นไปตามที่กำหนดหรือไม่ และจะได้ทราบถึงจุดแข็งจุดอ่อนของการดำเนินโครงการ เพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการดำเนินโครงการให้เป็นไปตามเป้าหมาย

การประเมินผลผลิต เป็นการประเมินผลการดำเนินงานเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อให้ทราบว่าผลผลิตเป็นไปตามที่คาดหวังหรือไม่ เพื่อเป็นสารสนเทศในการตัดสินใจว่าโครงการควรดำเนินต่อไปหรือไม่ ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร หรือควรยุติโครงการ

1.4.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การให้ความหมายของบริการสามารถประมวลได้ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

วีรพงษ์ (2539) ให้ความหมายของบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

ไพโรพนา (2544) ให้ความหมายของการบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเองไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

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

ดังนี้

รศ.ดร. (2535) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ

- 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) ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป
 - 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 การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่ง นำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับผู้ผลิต อาจเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้าทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1) ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) การให้บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจกรรมต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

- 1.1) สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ
- 1.2) บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาติ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย
- 1.3) เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์ในการให้บริการต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ
- 1.4) วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า
- 1.5) สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้องและสื่อความหมายได้
- 1.6) ราคา (price) การกำหนดราคาควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภค ในขณะเดียวกันผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายหรือการบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3) ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายหรือบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

กุลธนะ (2528) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่ามีหลักการดังต่อไปนี้

- การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
- การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ

- การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
- การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
- การให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ 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 (tangible) คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

1.4.5 กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค

การวิเคราะห์ปัญหาขององค์การเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบริหารการเปลี่ยนแปลงและการ พัฒนาองค์การ (Changing Management and Organization Development) นำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพ ขององค์การให้สูงขึ้น

ทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงองค์การ คือ กระบวนการที่ทำให้้องค์การมีประสิทธิภาพมากขึ้นในการ ทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ การเปลี่ยนแปลงนี้เกี่ยวข้องกับส่วนต่างๆ ภายในองค์การและมีผลกระทบต่อ การใช้อำนาจหน้าที่ในสายการบังคับบัญชา ความรับผิดชอบของสมาชิกในองค์การ และการติดต่อสื่อสาร ในองค์การ รวมทั้งแรงผลักดันจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีใหม่ๆ การขยายขอบเขตไปสู่สากล การศึกษา เรื่องการเปลี่ยนแปลงมีความสำคัญต่อผู้บริหารทุกคนในทุกระดับ เพราะการเปลี่ยนแปลงเป็นรากฐานของ การอยู่รอดขององค์การต่อไป

แนวคิดของ Hellriegel and Slocum (1990) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงและการอยู่รอดขององค์กร โดยองค์กรที่ไม่สามารถปรับตัวได้จะเสียประโยชน์เป็นอย่างมาก อีกทั้งเมื่อมีการปรับตัวน้อยจะทำให้องค์กรอยู่รอดต่อไปได้ยาก แสดงดังภาพที่ 1.3

ภาพที่ 1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงและการอยู่รอดขององค์กร

ความมั่นคงอยู่รอด ขององค์กร	สูง	องค์กรเปลี่ยนแปลงช้า และอาจล้มเหลวในไม่ช้า	องค์กรอยู่รอด และเจริญเติบโตสูง
	ต่ำ	องค์กรอยู่ไม่รอด แน่นอน	อาจอยู่รอดได้ ถ้าปรับตัวได้ดี
		ต่ำ	สูง

การปรับตัว

การเปลี่ยนแปลงในองค์กรจะเกิดขึ้นได้จะเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบสำคัญต่อไปนี้

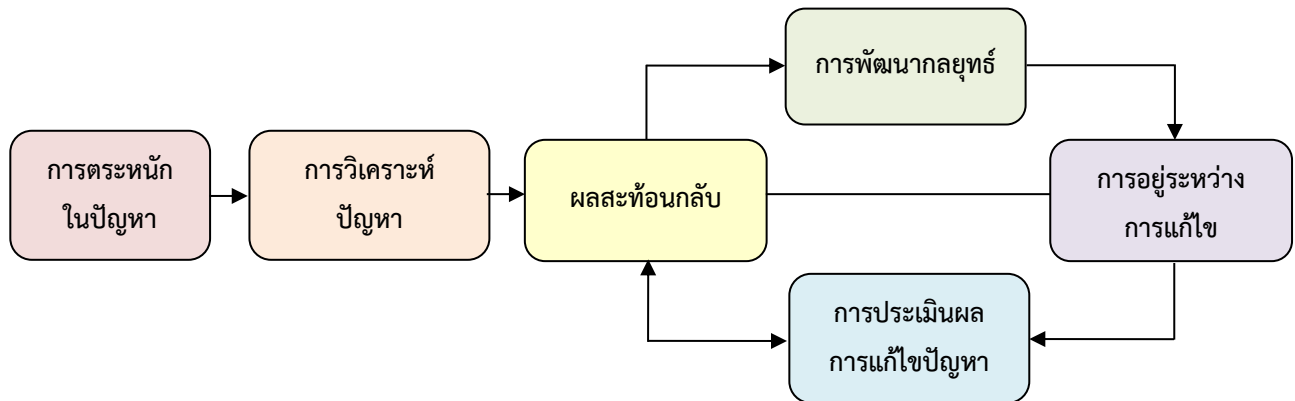
- 1) ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (The Change Agent)
- 2) การพิจารณาว่ามีอะไรบ้างที่ควรต้องเปลี่ยนแปลง (Determining what should be changed)
- 3) ชนิดของการเปลี่ยนแปลง (The kind of change to make)
- 4) ผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง (Individuals affected by change)
- 5) การประเมินผลการเปลี่ยนแปลง (Evaluation of change)

นอกเหนือจากนั้น ผู้บริหารควรจำเพาะว่าจะเปลี่ยนแปลงอะไรในองค์กร ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 1) องค์ประกอบด้านโครงสร้าง หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสายการบังคับบัญชา การกระจายอำนาจ
- 2) องค์ประกอบด้านบุคคล หมายถึง การเปลี่ยนทัศนคติ การใช้ความเป็นผู้นำเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการใช้ทักษะทางการสื่อสาร และการเปลี่ยนแปลงลักษณะของพนักงานในองค์กร
- 3) องค์ประกอบด้านเทคโนโลยี หมายถึง การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน

สำหรับการพัฒนาองค์กรเป็นแนวคิดทางการจัดการสมัยใหม่ที่ใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรอย่างมีแบบแผน ซึ่งมีกระบวนการในการพัฒนาโดยเริ่มจากการตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นขององค์กร และการพยายามวิเคราะห์ปัญหา การวินิจฉัยว่าปัญหานั้นเกิดจากสาเหตุใด และทำการพัฒนากลยุทธ์ในการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ที่ดีขึ้นกว่าเดิม โดยมีการประเมินหรือการวัดผลที่ได้จากการเปลี่ยนแปลงนั้น เพื่อให้ทราบผลสะท้อนกลับของการเปลี่ยนแปลง แสดงดังภาพที่ 1.4

ภาพที่ 1.4 กระบวนการพัฒนาองค์กร



ที่มา: H.M.F. Rash, 1997, Organizational Development; A Reconnaissance Industrial Conference Board.

จากภาพที่ 1.4 จะเห็นว่า การวิเคราะห์ปัญหาขององค์กรเป็นองค์ประกอบสำคัญที่นำไปสู่การพัฒนากลยุทธ์หรือการแก้ไขปัญหาเชิงกลยุทธ์ ซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนาองค์กร ทั้งนี้ การวิเคราะห์ปัญหาขององค์กรเป็นกระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ปัจจุบันและปัญหาต่างๆ ขององค์กร ทั้งนี้ สาเหตุหรือความจำเป็นของการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคขององค์กร ประกอบด้วย

- 1) เพื่อให้ทราบว่าองค์กรต้องการปรับปรุงอะไรบ้างและจะปรับปรุงอย่างไร
- 2) เพื่อให้ทราบสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา ซึ่งในบางครั้งการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาโดยผู้บริหารอาจมีแนวโน้มไปตามทัศนคติส่วนตัว จึงจำเป็นต้องใช้วิธีการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เป็นระบบ
- 3) เพื่อให้การปฏิบัติงานตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจในสภาพแวดล้อมขององค์กร ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่สูง
- 4) เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้องค์กรได้เรียนรู้ปัญหาด้วยตัวเอง ได้ร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาและวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกัน นำไปสู่ความสามารถในการแก้ปัญหามีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 5) เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ที่ปรึกษาขององค์กรทำการศึกษาและพิจารณาปัญหาร่วมกันกับบุคลากรในองค์กร ตลอดจนการทำความเข้าใจวัฒนธรรม ค่านิยม และปทัสถานขององค์กร

นอกจากนั้น การวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคเป็นการแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันขององค์กร ตลอดจนแสวงหาสภาพองค์กรที่ปรารถนา การกำหนดลักษณะของข้อมูลที่จะทำการวิเคราะห์จึงมีความสำคัญ ทั้งนี้ แมคคิล¹ ให้ความเห็นว่า การวิเคราะห์ปัญหาเพื่อการพัฒนาองค์กรเป็นเรื่องของการศึกษาพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรต่างๆ ซึ่งสามารถจำแนกเป็น 4 กระบวนการ ประกอบด้วย

¹ Michael E. McGill, Organization Development for Operating Managers (New York: A Division of American Management Association, 1997.) อ้างถึงใน สุนันทา เลานันท์, การพัฒนาองค์กร, พิมพ์ครั้งที่ 5, (กรุงเทพฯ: ซีวีแอลการพิมพ์, 2551), หน้า 110.

1) กระบวนการกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์การ ประกอบด้วยข้อมูลที่เกี่ยวข้อง อาทิ พฤติกรรมการกำหนดเป้าหมายขององค์การ นโยบายด้านต่างๆ ขององค์การ ความเข้าใจของสมาชิก ต่อวัตถุประสงค์ขององค์การ การต่อต้านเป้าหมายขององค์การ เป็นต้น

2) กระบวนการจัดโครงสร้างและความพึงพอใจต่องาน ประกอบด้วยตัวแปรย่อยต่างๆ อาทิ สภาพการทำงาน ระบบการบริหารงาน ระบบการจ่ายผลตอบแทนและงบประมาณ ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ของบุคคล การควบคุมงาน แรงจูงใจในการทำงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ การยอมรับในผลการปฏิบัติงานหรือความสำเร็จ เป็นต้น

3) กระบวนการในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยตัวแปรย่อยต่างๆ อาทิ ภาวะผู้นำ การจูงใจ การติดต่อสื่อสาร การวินิจฉัยสั่งการ เป้าหมาย การบังคับบัญชา เป็นต้น

4) กระบวนการของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่ม ประกอบด้วยตัวแปรย่อยต่างๆ อาทิ ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การแสดงออกของบุคคลภายในองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ภายในองค์การ บุคลิกภาพของบุคคลและกลุ่มต่างๆ พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

การวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคขององค์การจึงเป็นการวิเคราะห์บนพื้นฐานของลักษณะของข้อมูล ตามกระบวนการดังกล่าว นำไปสู่การกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคเชิงกลยุทธ์

1.4.6 กรอบแนวคิดในการกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรค

แนวคิดในการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่นำมาใช้ คือ แนวคิดการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ซึ่งเป็นแนวคิดเกี่ยวกับวิธีการหรือแผนการที่คิดขึ้นอย่างรอบคอบ มีลักษณะเป็นขั้นเป็นตอน มีความยืดหยุ่น ตามสถานการณ์ มุ่งเอาชนะคู่แข่งหรือเพื่อหลบหลีกปัญหาอุปสรรคต่างๆ จนสามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการขององค์การ ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถใช้วิธีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Situation Analysis) หรือการวิเคราะห์ SWOT ซึ่งประกอบด้วยสภาพแวดล้อมภายใน (จุดแข็งและจุดอ่อน) และสภาพแวดล้อมภายนอก (โอกาสและอุปสรรค) สำหรับดำเนินการวางแผนเชิงกลยุทธ์ โดยอาจออกมาเป็นยุทธศาสตร์หรือแผนการปฏิบัติงาน เพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคขององค์การ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

(1) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน

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

จุดแข็ง (Strengths) หมายถึง การดำเนินงานภายในองค์กรที่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จุดอ่อน (Weakness) 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 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกประกอบด้วย การวิเคราะห์ใน 2 ประเด็นหลัก ได้แก่

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

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

อนึ่ง จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน (จุดแข็งและจุดอ่อน) และสภาพแวดล้อมภายนอก (โอกาสและอุปสรรค) สามารถแสดงเป็นตาราง SWOT ที่แสดงยุทธศาสตร์/กลยุทธ์เพื่อการพัฒนาองค์กรที่สอดคล้องกับปัญหาและสภาพแวดล้อมขององค์กร แสดงดังตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2 สรุปการวิเคราะห์ SWOT

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

จากตารางข้างต้น จำแนกยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ขององค์การได้ 4 ประเภท ดังนี้

ยุทธศาสตร์เชิงรุก (SO Strategies) เป็นยุทธศาสตร์ที่ดำเนินการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ 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) เป็นยุทธศาสตร์ที่ก่อให้เกิดการปรับรูปแบบการดำเนินงานเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ เมื่อปัจจัยแห่งความสำเร็จของสภาพแวดล้อมภายในอยู่ในช่องจุดอ่อน (W) และปัจจัยแห่งความสำเร็จของสภาพแวดล้อมภายนอกอยู่ในช่องอุปสรรค (T)

1.4.7 กรอบแนวคิดการประเมินมูลค่าเพิ่มและความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ

กรอบแนวคิดการประเมินความคุ้มค่าของการใช้จ่ายงบประมาณ สำหรับขั้นตอนเพื่อการพิจารณาที่สำคัญที่สุด คือ การใช้แนวคิดการตีค่าเป็นตัวเงิน โดยการประเมินความคุ้มค่าการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อกำหนดงานของ สคช. มุ่งเน้นการประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการในการให้การรับรองคุณวุฒิวิชาชีพในวิชาชีพสาขาต่างๆ ทั้งนี้ ผลกระทบ คือ การประเมินผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อประชาชนเป้าหมายในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ในรูปแบบที่ประเมินค่าเป็นตัวเงินได้และไม่สามารถประเมินค่าเป็นตัวเงินได้ โดยกำหนดหลักเกณฑ์การคำนวณจากผลประโยชน์และต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ ซึ่งคำนวณจากผลประโยชน์ด้านเศรษฐกิจระดับบุคคล/ชุมชน และมูลค่าผลประโยชน์ด้านเศรษฐกิจระดับประเทศของผลผลิต/โครงการผ่านตัวชี้วัดความคุ้มค่าของการลงทุน (Benefit-Cost Ratio Evaluation)

ทั้งนี้ การวัดความคุ้มค่าดำเนินการด้วยวิธีการคำนวณ Benefit-Cost Ratio ซึ่งต้องประมาณการผลประโยชน์ที่คำนวณมูลค่าทางการเงินได้เปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย กรณีที่ภารกิจของหน่วยงานที่สามารถประเมินผลประโยชน์เป็นตัวเลขที่ชัดเจน ซึ่งเป็นการประเมินผลระดับ Output เปรียบเทียบกับ Input ซึ่งหากเป็นภารกิจที่ไม่สามารถคำนวณผลประโยชน์หรือผลเสียที่เป็นมูลค่าได้จะประมาณการโดยการระบุงบประมาณที่ได้รับผลกระทบและขนาดของผลกระทบ อนึ่ง การพิจารณาผลตอบแทนและต้นทุนที่เกิดขึ้นกับกิจกรรม/โครงการประกอบด้วย

1) ผลประโยชน์ทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Benefit)

โดย ผลประโยชน์ทางเศรษฐศาสตร์ = Explicit Benefit + Implicit Benefit

- ผลประโยชน์ที่เห็นได้ชัด (Explicit Benefit) ซึ่งอาจอยู่ในรูปของผลประโยชน์ที่จับต้องได้เป็นตัวเงิน อาทิ รายได้
- ผลประโยชน์ที่เห็นไม่ชัด (Implicit Benefit) ได้แก่ ผลประโยชน์ที่จับต้องไม่ได้ อาทิ ความพึงพอใจ

2) ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ (Economics Cost) หมายถึง ทรัพยากรที่ใช้ไปทั้งที่เห็นได้ชัด

และเห็นไม่ชัด รวมทั้งผลพวงทางด้านลบซึ่งไม่ได้เป็นค่าใช้จ่ายและมองไม่เห็นแต่จะมีการกำหนดค่าประเมินขึ้นและนับรวมเข้าเป็นต้นทุน ซึ่งต้นทุนดังกล่าวนี้ คือ ต้นทุนค่าเสียโอกาส (Opportunity Cost) ดังนั้น ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์โดยสรุป ได้แก่ ทรัพยากรที่ใช้ไปเป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน รวมทั้งผลด้านลบที่เกิดขึ้นซึ่งโดยทั่วไปต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์มักจะสูงกว่าต้นทุนในทางบัญชี

โดย ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ = Explicit Cost + Implicit Cost

- ต้นทุนที่เห็นได้ชัด (Explicit Cost) หมายถึง ต้นทุนที่จ่ายออกไปจริง หรือจำนวนเงินที่นำไปซื้อปัจจัยการผลิตต่างๆ มาใช้ในการผลิต และสามารถถดบันทึกลงในบัญชี หรือเรียกว่าต้นทุนทางบัญชี (Accounting Cost) เช่น ค่าจ้าง ค่าวัตถุดิบ เป็นต้น
- ต้นทุนที่เห็นไม่ชัด (Implicit Cost) หมายถึง ต้นทุนที่ไม่ได้จ่ายเป็นเงินออกไป แต่เป็นค่าเสียโอกาสที่จะใช้ปัจจัยนั้นไปทำประโยชน์อย่างอื่น หรือเรียกต้นทุนชนิดนี้ว่าต้นทุนค่าเสียโอกาส (Opportunity Cost)

ทั้งนี้ ในทางเศรษฐศาสตร์ Economics Benefit-Cost Ratio คือ สัดส่วนของผลประโยชน์รวมต่อค่าใช้จ่ายรวมของโครงการที่แสดงถึงประสิทธิภาพของโครงการในการใช้ทรัพยากรหรือความคุ้มค่าในการใช้จ่ายเงิน ซึ่งคำนวณได้จาก Economics Benefit-Cost Ratio เท่ากับผลประโยชน์/ต้นทุน ถ้า Economics Benefit-Cost Ratio มีค่ามากกว่า 1 แสดงว่าเป็นการลงทุนที่คุ้มค่า หากน้อยกว่า 1 แสดงว่าเป็นการลงทุนที่ไม่คุ้มค่า

1.5 การส่งมอบงาน

ระยะเวลาการดำเนินการ 210 วัน (7 เดือน) นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาจ้าง (22 กุมภาพันธ์ 2564) โดยกำหนดการส่งมอบงานเป็น 4 งวด ดังนี้

งวดที่ 1 รายงานขั้นต้น (Inception Report) จัดพิมพ์เป็นภาษาไทย จำนวน 5 ชุด และบรรจุลงในอุปกรณ์บันทึกข้อมูลดิจิทัล (Flash drive) ส่งมอบงานภายใน 60 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาจ้าง (23 เมษายน 2564) โดยมีสาระสำคัญประกอบด้วย

1) แผนการดำเนินงานและขั้นตอนการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการ เป้าหมาย กำหนดวัตถุประสงค์ ประเด็นสำรวจ ระบุขอบเขตของประชากร/กลุ่มตัวอย่าง กระบวนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อสำรวจ ออกแบบเครื่องมือสำรวจ วิธีดำเนินการสำรวจของการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการ

2) แบบสำรวจและเครื่องมือการสำรวจต้องนำเสนอขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ สคช.

งวดที่ 2 รายงานความก้าวหน้า (Progress Report) จัดพิมพ์เป็นภาษาไทย รายการละ 5 ชุด บรรจุลงในอุปกรณ์บันทึกข้อมูลดิจิทัล (Flash drive) ส่งมอบงานภายใน 120 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง (22 มิถุนายน 2564) โดยมีสาระสำคัญประกอบด้วย

1) รายงานผลความก้าวหน้า (Progress Report) ในการดำเนินการสำรวจตามแผนการดำเนินงาน และขั้นตอนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ ตามแนวทางที่คณะกรรมการ สคช. ให้ความเห็นชอบ

2) รายงานความก้าวหน้าผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมจากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน และความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพที่จัดเก็บและสำรวจ

งวดที่ 3 ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) จัดพิมพ์เป็นภาษาไทย รายการละ 5 ชุด ส่งมอบงานภายใน 180 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาจ้าง (21 สิงหาคม 2564) ประกอบด้วย

1) ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยมีบทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

2) ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยมีบทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

3) ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ โดยมีบทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

งวดที่ 4 รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) จัดพิมพ์เป็นภาษาไทย รายการละ 10 เล่ม บรรจุลงในอุปกรณ์บันทึกข้อมูลดิจิทัล (Flash drive) ที่รวบรวมรายละเอียดตามรายงานการสำรวจฉบับสมบูรณ์ โดยเนื้อหาของรายงานประกอบด้วย รายละเอียดผลการสำรวจฯ ทั้งหมดตามที่ระบุไว้ในขอบเขตการดำเนินงาน (ข้อ 1.3) รวมทั้งการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะที่ได้จากคณะกรรมการฯ และปฏิบัติงานทั้งหมดให้แล้วเสร็จเรียบร้อยตามสัญญา พร้อมทั้งส่งมอบงานทั้งหมดตามขอบเขต ภายใน 210 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาจ้าง (20 กันยายน 2564) ประกอบด้วย

1) รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยมีบทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

2) รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยมีบทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

3) รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ โดยมีบทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ที่จะนำไปใช้ในการวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน ถึงระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนากการให้บริการ และประเด็นด้านมูลค่าเพิ่มทาง เศรษฐกิจและสังคมจากการดำเนินงานของ สคช.

1.6.2 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของ สคช. ที่จะนำไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงาน ทั้งการจัดทำมาตรฐานอาชีพ เครื่องมือการประเมินสมรรถนะ การสร้างความพร้อม และมาตรฐานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรของ สคช. และระบบการทำงาน ให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลต่อไป

1.6.3 ทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ และนำข้อมูลมาใช้ประกอบการจัดทำ กรอบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเพื่อยกระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน ของ สคช. ต่อไป

1.6.4 ทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ประกอบการและผู้ประกอบอาชีพเพื่อนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิ วิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ ซึ่งจะทำให้เกิดการยอมรับและส่งเสริมผู้ผ่านการรับรองสมรรถนะบุคคล อันจะนำไปสู่การยกระดับสมรรถนะคนในอาชีพของประเทศในอนาคต

1.7 คณะที่ปรึกษา

1.7.1 รองศาสตราจารย์ ดร. ชลัษฎพร อมรวัฒนา

หัวหน้าโครงการและผู้เชี่ยวชาญด้านเศรษฐศาสตร์ การเงิน การติดตามและประเมินผลโครงการ รับผิดชอบงานทั้งปวงของโครงการ ประกอบด้วย งานการวางแผน การบริหารจัดการ ตลอดจน งานอำนวยการโครงการ การเก็บรวบรวมข้อมูล การสำรวจข้อมูล การวิเคราะห์ผลการสำรวจ และการประเมินผล รวมทั้งการจัดทำรายงานและข้อเสนอแนะ

1.7.2 นางสาวรัฐพร อินประมูล

นักวิเคราะห์อาวุโส

รับผิดชอบงานทั้งปวงของโครงการ ประกอบด้วย งานอำนวยการโครงการ การเก็บรวบรวมข้อมูล การสำรวจข้อมูล การวิเคราะห์ผลการสำรวจ และการประเมินผล รวมทั้งการจัดทำรายงานและข้อเสนอแนะ เชิงนโยบาย และเป็นผู้ช่วยหัวหน้าโครงการ

1.7.3 ดร. ขนิษฐา สุขสง

นักวิจัย/นักวิเคราะห์

รับผิดชอบงานการสำรวจข้อมูล การวิเคราะห์ผลการสำรวจ และการประเมินผล รวมทั้งการจัดทำ ข้อเสนอแนะ

1.7.4 นายธณณ เจียรนัย

นักวิจัย/นักวิเคราะห์

รับผิดชอบงานการสำรวจข้อมูล การวิเคราะห์ผลการสำรวจ และการประเมินผล รวมทั้งการจัดทำข้อเสนอแนะ

1.7.5 นางสาวรุ่งทิพย์ ผลตระกูล

นักวิจัย/นักวิเคราะห์

รับผิดชอบงานการสำรวจข้อมูล การวิเคราะห์ผลการสำรวจ และการประเมินผล รวมทั้งการจัดทำข้อเสนอแนะ

1.7.6 นางสาวอารีสา สาดิษฐ์

ผู้ช่วยนักวิจัย/ผู้ช่วยนักวิเคราะห์

รับผิดชอบงานการสำรวจข้อมูลและการประเมินผล

1.7.7 นางสาวลาวัลย์ ธนาสว่างกุล

ผู้ช่วยนักวิจัย/ผู้ช่วยนักวิเคราะห์

รับผิดชอบงานการสำรวจข้อมูลและการประเมินผล

1.7.8 นางสาวสิริภัทท์ ปิณฑนติก

ผู้ประสานงานโครงการ

รับผิดชอบการประสานงานระหว่างจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยกับสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

1.7.9 นายสกล ดีประเสริฐ

ผู้ประสานงานโครงการ

รับผิดชอบการประสานงานระหว่างจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยกับสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

การดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2564 ประกอบด้วย 11 กิจกรรมหลัก โดยมีระยะเวลาการดำเนินการ 210 วัน (7 เดือน) นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาจ้าง (นับตั้งแต่วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2564 ถึง 22 กันยายน 2564) แสดงดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ขั้นตอนและแผนการดำเนินงาน

กิจกรรม	ระยะเวลา (เดือน)						
	1	2	3	4	5	6	7
1. การทบทวนและศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ							
1.1 การศึกษานโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนของ สคช.							
1.2 การศึกษากระบวนการให้บริการกลุ่มเป้าหมายของ สคช.							
1.3 การศึกษาข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ สคช. ปี 2563							
1.4 การรวบรวมและประสานงาน เพื่อขอข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการที่ต้องประเมินผล							
2. การจัดทำกรอบแนวทางการประเมินผล							
สาระประกอบด้วย - แนวคิดและรูปแบบการประเมินผลที่นำมาใช้ - กรอบประเด็นการติดตามและประเมินผล - วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การสุ่มตัวอย่างตามหลักสถิติ และประเด็นสัมภาษณ์เชิงลึก/ประเด็นข้อคำถามในแบบสำรวจ - ขั้นตอน วิธีการ และเกณฑ์การประเมินผล - การออกแบบเครื่องมือการสำรวจ							
3. การวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ							
3.1 การกำหนดวัตถุประสงค์และ <u>ประเด็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก</u> รายบุคคลในกลุ่มเป้าหมายทั้ง 3 กิจกรรมประกอบด้วย							

กิจกรรม	ระยะเวลา (เดือน)						
	1	2	3	4	5	6	7
- การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. - การสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. - การสำรวจความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ							
3.2 การกำหนดวัตถุประสงค์และ<u>ประเด็นการสอบถาม</u>ในกลุ่มเป้าหมายทั้ง 3 กิจกรรม ประกอบด้วย - การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. - การสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. - การสำรวจความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ	—						
3.3 การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	—						
3.4 การกำหนดวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง	—						
3.5 การวางแผนการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ	—						
3.6 การติดต่อประสานงานการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ	—						
4. การพัฒนาแบบสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ							
4.1 การพัฒนาแบบสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่น (แบบสอบถาม) ทั้ง 3 กิจกรรม สาระประกอบด้วย • แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. โดยครอบคลุมประเด็นการสำรวจ ดังนี้ - ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ - ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ - ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก - ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ - ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม • แบบสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. โดยครอบคลุมประเด็นการสำรวจ ดังนี้ - ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร - ความเชื่อมั่นต่อองค์กรที่มีหน้าที่รับรอง - ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงานของ สคช. - ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส	—						

กิจกรรม	ระยะเวลา (เดือน)						
	1	2	3	4	5	6	7
• แบบสำรวจความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพ โดยครอบคลุมประเด็นการสำรวจ ดังนี้ - ความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานอาชีพ (ทั้งมาตรฐานอาชีพที่มีในปัจจุบัน และการรับรองมาตรฐานจากต่างประเทศ) - ความเชื่อมั่นต่อการนำมาตรฐานไปใช้ประโยชน์ - ความเชื่อมั่นต่อระบบการเทียบโอนประสบการณ์ - ความเชื่อมั่นต่อผู้ที่ผ่านการประเมินด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพ							
4.2 การนำเสนอแบบสำรวจเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้องและความเห็นชอบจากคณะกรรมการ สคช.		○					
5. การจัดทำรายงานขั้นต้น (Inception Report)							
5.1 การจัดทำรายงานขั้นต้น (Inception Report) โดยสาระประกอบด้วย - แผนการดำเนินงานและขั้นตอนการดำเนินงาน - การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย - การกำหนดวัตถุประสงค์และประเด็นการสำรวจ - การระบุขอบเขตประชากร/กลุ่มตัวอย่าง - การกำหนดกระบวนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อสำรวจ - การออกแบบเครื่องมือสำรวจ (ร่างแบบสัมภาษณ์และร่างแบบสอบถาม) - การกำหนดวิธีดำเนินการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ							
5.2 การนำเสนอรายงานขั้นต้น จำนวน 5 ชุด และบรรจุลงในอุปกรณ์บันทึกข้อมูลดิจิทัล (Flash drive) (ภายใน 60 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาจ้าง)		★					
6. การสำรวจและรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ							
6.1 การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคลในกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการตามที่กำหนด							
6.2 การสอบถามกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการตามที่กำหนด							

กิจกรรม	ระยะเวลา (เดือน)						
	1	2	3	4	5	6	7
6.3 การจัดประชุมระดมความคิดเห็นจาก <u>กลุ่มผู้ประกอบการ</u> จำนวน 1 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมการประชุมจำนวนรวมทั้งสิ้น 15 คน					○		
6.4 การติดตามผลสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ สคช. ปี 2563							
7. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล							
7.1 การจัดกระทำข้อมูลทฤษฎี/ปฐมภูมิ							
7.2 การวิเคราะห์ข้อมูล ประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นจากกลุ่มเป้าหมาย ที่ดำเนินการสำรวจข้อมูล							
7.3 การจัดทำประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะ							
8. การจัดทำรายงานความก้าวหน้า (Progress Report)							
8.1 การจัดทำรายงานความก้าวหน้า (Progress Report) โดยสาระประกอบด้วย - การรายงานผลความก้าวหน้าในการดำเนินการสำรวจข้อมูล ตามแผนการดำเนินงานและขั้นตอนที่กำหนดไว้ (ตามแนวทางที่คณะกรรมการ สคช. ให้ความเห็นชอบ) - การรายงานความก้าวหน้าผลการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมของทั้ง 3 กิจกรรม ในระยะเวลา 120 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา							
8.2 การนำเสนอรายงานความก้าวหน้า รายการละ 5 ชุด และบรรจุลงในอุปกรณ์บันทึกข้อมูลดิจิทัล (Flash drive) (ภายใน 120 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาจ้าง)				★			
9. การจัดประชุมชี้แจงผลการสำรวจฯ แก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของ สคช.							
การจัดประชุมชี้แจงผลการสำรวจทั้ง 3 กิจกรรม เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของ สคช. จำนวน 1 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมการประชุมรวมจำนวนทั้งสิ้น ประมาณ 30 คน						○	
10. การจัดทำร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report)							
10.1 การจัดทำร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) ของทั้ง 3 กิจกรรม โดยสาระประกอบด้วย							

กิจกรรม	ระยะเวลา (เดือน)						
	1	2	3	4	5	6	7
• ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พร้อมบทสรุปผู้บริหาร โดยสาระประกอบด้วย - บทนำ (หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ ขอบเขตการดำเนินการ ผลที่คาดว่าจะได้รับ และระยะเวลาดำเนินการ) - กรอบแนวคิดและวิธีการดำเนินการสำรวจ (ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กระบวนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อสำรวจ การออกแบบเครื่องมือสำรวจ การดำเนินการสำรวจ และการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล) - สรุปผลการสำรวจ - ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุง • ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พร้อมบทสรุปผู้บริหาร โดยสาระประกอบด้วย - บทนำ (หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ ขอบเขตการดำเนินการ ผลที่คาดว่าจะได้รับ และระยะเวลาดำเนินการ) - กรอบแนวคิดและวิธีการดำเนินการสำรวจ (ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กระบวนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อสำรวจ การออกแบบเครื่องมือสำรวจ การดำเนินการสำรวจ และการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล) - สรุปผลการสำรวจ - ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุง • ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พร้อมบทสรุปผู้บริหาร โดยสาระประกอบด้วย - บทนำ (หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ ขอบเขตการดำเนินการ ผลที่คาดว่าจะได้รับ และระยะเวลาดำเนินการ)							

กิจกรรม	ระยะเวลา (เดือน)						
	1	2	3	4	5	6	7
- กรอบแนวคิดและวิธีการดำเนินการสำรวจ (ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กระบวนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อสำรวจ การออกแบบเครื่องมือสำรวจ การดำเนินการสำรวจ และการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล) - สรุปผลการสำรวจ - ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุง							
10.2 การนำเสนอร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) รายการละ 5 ชุด รวมทั้งสิ้น 15 ชุด และบรรจุลงในอุปกรณ์บันทึกข้อมูลดิจิทัล (Flash drive) (ภายใน 180 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาจ้าง)						★	
11.การจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)							
11.1 การจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ของ ทั้ง 3 กิจกรรม ซึ่งมีการรายงานผลตามร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ ประกอบด้วย - ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พร้อมบทสรุปผู้บริหาร - ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พร้อมบทสรุปผู้บริหาร - ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พร้อมบทสรุปผู้บริหาร							
11.2 การนำเสนอรายงานฉบับสมบูรณ์ รายการละ 10 ชุด รวมทั้งสิ้น 30 ชุด และบรรจุลงในอุปกรณ์บันทึกข้อมูลดิจิทัล (Flash drive) ที่รวบรวมรายละเอียดตามรายงานการสำรวจฉบับสมบูรณ์ (ภายใน 210 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาจ้าง)							★

การดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2564 ภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้กำหนดรายละเอียดวิธีการวิเคราะห์และวิธีทางเทคนิคเป็นลำดับขั้นตอนไว้ทั้งสิ้น 5 ลำดับ ประกอบด้วย 1) การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง 2) การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 3) การเก็บรวบรวมข้อมูล 4) การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล และ 5) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การลงพื้นที่สำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินผลการดำเนินงาน ภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ดำเนินการโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคลและวิธีสอบถามจากกลุ่มเป้าหมายการสำรวจ 5 กลุ่ม ตามขอบเขตของการดำเนินงาน ดังนี้

1) กลุ่มเป้าหมายองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จำแนกเป็น 2 กลุ่มย่อย ดังนี้

1.1) องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนภายในเดือนสิงหาคม 2564 ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. จำนวนไม่น้อยกว่า 10 องค์กร หรือตามจำนวนจริงที่ขึ้นทะเบียนเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ภายในเดือนสิงหาคม 2564 แบ่งเป็นการสำรวจโดยวิธีการสัมภาษณ์ จำนวนไม่น้อยกว่า 3 องค์กร และวิธีการสอบถาม จำนวนไม่น้อยกว่า 7 องค์กร

1.2) องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองปีงบประมาณ 2557-2563 ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. จำนวนรวมไม่น้อยกว่า 40 องค์กร แบ่งเป็นการสำรวจโดยวิธีการสัมภาษณ์ จำนวนไม่น้อยกว่า 5 องค์กร และวิธีการสอบถาม จำนวนไม่น้อยกว่า 35 องค์กร

2) กลุ่มเป้าหมายผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลฯ ในปีงบประมาณ 2564 ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. จำนวนรวมไม่น้อยกว่า 515 ราย แบ่งเป็นการสำรวจโดยวิธีการสัมภาษณ์ จำนวนไม่น้อยกว่า 15 ราย และวิธีการสอบถาม จำนวนไม่น้อยกว่า 500 ราย

3) กลุ่มเป้าหมายตัวแทนคนในอาชีพ ประกอบด้วย ผู้ประกอบการ/นายจ้างสาขาวิชาชีพเป้าหมาย รวมถึงสมาคม สมาพันธ์ ชมรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือกลุ่มคนในอาชีพที่ร่วมพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. จำนวนรวมไม่น้อยกว่า 40 ราย แบ่งเป็นการสำรวจโดยวิธีการสัมภาษณ์ จำนวนไม่น้อยกว่า 10 ราย และวิธีการสอบถาม จำนวนไม่น้อยกว่า 30 ราย

4) กลุ่มเป้าหมายเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. จำนวนไม่น้อยกว่า 50 ราย โดยวิธีการสอบถาม

5) กลุ่มเป้าหมายผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (Assessor) ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. จำนวนไม่น้อยกว่า 30 ราย โดยวิธีการสอบถาม

ทั้งนี้ คณะที่ปรึกษาได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อดำเนินการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากกลุ่มเป้าหมายการสำรวจทั้ง 5 กลุ่ม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จำแนกเป็น 2 กลุ่มย่อย ดังนี้

1.1) องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนภายในเดือนสิงหาคม 2564

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. จากกลุ่มเป้าหมายองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนภายในเดือนสิงหาคม 2564 จำนวนไม่น้อยกว่า 10 องค์กร (หรือตามจำนวนจริงที่ขึ้นทะเบียนเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ภายในเดือนสิงหาคม 2564) แบ่งเป็นการสำรวจโดยวิธีการสัมภาษณ์ จำนวนไม่น้อยกว่า 3 องค์กร และวิธีการสอบถาม จำนวนไม่น้อยกว่า 7 องค์กร โดยใช้แบบสอบถามชุด A1 เป็นเครื่องมือในการสำรวจ และการสำรวจข้อมูลผ่านการประชุมระดมความคิดเห็น ภายใต้โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2564 ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting) ทั้งนี้ คณะที่ปรึกษาได้ดำเนินการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการสำรวจจากข้อมูลการขึ้นทะเบียนองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ภายในเดือนสิงหาคม 2564 (ข้อมูล ณ วันที่ 16 เมษายน 2564) แสดงดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 กลุ่มตัวอย่างองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ที่ขึ้นทะเบียนภายในเดือนสิงหาคม 2564

ลำดับ	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2564	สาขาวิชาชีพที่ได้รับการรับรอง	วิธีการสำรวจ
1	สมาคมนักวิจัยแห่งประเทศไทย	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา	การสัมภาษณ์
2	บริษัท รอยส์ เซอร์วิส จำกัด	สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ	การสัมภาษณ์
3	วิทยาลัยเทคนิคสตั๊ด	สาขาวิชาชีพการเชื่อมอุตสาหกรรม	การสอบถาม
4	วิทยาลัยเทคนิคสตั๊ด	สาขาวิชาชีพบริการอุตสาหกรรม	การสอบถาม
5	โรงเรียนสพาทดงามนิกร	สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย	การสัมภาษณ์
6	สภาการพยาบาล	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ	การสอบถาม
7	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา คณะวิทยาการจัดการ	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์	การสอบถาม
8	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา	สาขาวิชาชีพระบบขนส่งทางราง	การสอบถาม/ การประชุมออนไลน์
9	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี คณะวิทยาการจัดการ	สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล	การสอบถาม/ การประชุมออนไลน์

ลำดับ	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2564	สาขาวิชาชีพที่ได้รับการรับรอง	วิธีการสำรวจ
10	โรงเรียนภาษาและวัฒนธรรม ก้าวหน้า อาจารย์ให้ หยาง	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา	การสอบถาม
11	โรงเรียนไอ ที เอ็ม นวดไทยโบราณ	สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้าง สุขภาพร่างกาย	การสอบถาม/ การประชุมออนไลน์
12	วิทยาลัยเทคนิคลพบุรี	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์	การสอบถาม
13	มูลนิธิสัมมาชีพ	สาขาวิชาชีพอนุรักษ์งานศิลปหัตถกรรม และงานพื้นบ้าน	การสอบถาม
14	วิทยาลัยเทคนิคสมุทรสงคราม	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมการผลิตแม่พิมพ์	การสอบถาม

ที่มา: จากการสำรวจ

1.2) องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองปีงบประมาณ 2557-2563

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. จากกลุ่มเป้าหมายองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองปีงบประมาณ 2557-2563 จำนวนไม่น้อยกว่า 40 องค์กร แบ่งเป็นการสำรวจโดยวิธีการสัมภาษณ์ จำนวนไม่น้อยกว่า 5 องค์กร และวิธีการสอบถาม จำนวนไม่น้อยกว่า 35 องค์กร โดยใช้แบบสอบถามชุด A2 เป็นเครื่องมือในการสำรวจ และการสำรวจข้อมูลผ่านการประชุมระดมความคิดเห็น ภายใต้โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2564 ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)

ทั้งนี้ คณะที่ปรึกษาได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองปีงบประมาณ 2557-2563 โดยให้ความสำคัญกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่มีการดำเนินการทดสอบและประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพอย่างต่อเนื่องเป็นลำดับแรก ซึ่งแนวคิดในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจำแนกเป็น 2 ขั้นตอน คือ **ขั้นตอนที่ 1** กำหนดกลุ่มตัวอย่างองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ให้ครอบคลุมทุกภูมิภาคทั่วประเทศ และ**ขั้นตอนที่ 2** กำหนดกลุ่มตัวอย่างองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ตามมาตรฐานอาชีพที่ให้การรับรองฯ และให้ครอบคลุมทุกสาขาวิชาชีพ แสดงดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 กลุ่มตัวอย่างองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองปีงบประมาณ 2557-2563

ลำดับ	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2563	สาขาวิชาชีพที่ได้รับการรับรอง	วิธีการสำรวจ
1	สมาคมผู้ประกอบการรถขนส่งทั่วไทย	สาขาวิชาชีพขนส่งผู้โดยสาร	การสอบถาม
2	วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม	สาขาวิชาชีพการออกแบบและสร้างสรรค์	การสอบถาม
3	สมาคมธุรกิจคัลเลอร์สินค้า ไซโล และห้องเย็น	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์	การสอบถาม
4	คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล	การสัมภาษณ์/ การสอบถาม
5	บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด	สาขาวิชาชีพระบบขนส่งทางราง	การสัมภาษณ์/ การสอบถาม

ลำดับ	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2563	สาขาวิชาชีพที่ได้รับการรับรอง	วิธีการสำรวจ
6	บริษัท รักษาความปลอดภัย ซี.โอ.พี. อินเวสติเกชั่น จำกัด	สาขาวิชาชีพรักษาความปลอดภัย	การสัมภาษณ์/ การสอบถาม
7	วิทยาลัยอาชีวศึกษาขอนแก่น	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล	การสอบถาม/ การประชุมออนไลน์
8	บริษัท เรย์ลิตี้วัน เอสเตท (ประเทศไทย) จำกัด	สาขาวิชาชีพธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	การสัมภาษณ์/ การสอบถาม
9	บริษัท เอสเตท คอร์เนอร์ จำกัด	สาขาวิชาชีพธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	การสอบถาม
10	วิทยาลัยอาชีวศึกษาปัตตานี	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร	การสอบถาม/ การประชุมออนไลน์
11	สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา	การสอบถาม
12	สมาคมนายหน้าอสังหาริมทรัพย์ไทย	สาขาวิชาชีพธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	การสอบถาม
13	สมาคมผู้ค้าปลีกไทย	สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก	การสอบถาม
14	โรงเรียนดิษฐานการบริการ	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ	การสอบถาม
15	สมาคมตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์	การสอบถาม
16	สมาคมขนส่งสินค้าเร่งด่วนไทย	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์	การสัมภาษณ์/ การสอบถาม
17	ศูนย์การแปลและการล่าม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา	การสอบถาม
18	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล	การสอบถาม
19	โรงเรียนเสริมสวยเดอะลูคส์	สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้าง สุขภาพร่างกาย	การสัมภาษณ์/ การสอบถาม
20	สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน	สาขาวิชาชีพแมคคาทรอนิกส์	การสอบถาม
21	วิทยาลัยเทคโนโลยีพงษ์สวัสดิ์	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร	การสอบถาม/ การประชุมออนไลน์
22	บริษัท โรงพยาบาลศุภฤกษ์อุทอง จำกัด	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ	การสัมภาษณ์/ การสอบถาม
23	วิทยาลัยครีเอทีฟดีไซน์ แอนด์ เอ็นเตอร์เทนเมนต์ เทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล	การสอบถาม
24	บริษัท ดี เพาเวอร์ ไอที เซอร์วิส จำกัด	สาขาวิชาชีพไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์	การสอบถาม
25	มูลนิธิเด็กอ่อนในสลัม ในพระอุปถัมภ์สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ	การสอบถาม
26	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ	สาขาวิชาชีพการเชื่อมอุตสาหกรรม	การสัมภาษณ์/ การสอบถาม

ลำดับ	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2563	สาขาวิชาชีพที่ได้รับการรับรอง	วิธีการสำรวจ
27	โรงเรียนพร้อมจิตบิบาล เชียงใหม่	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ	การสอบถาม/ การประชุมออนไลน์
28	มหาวิทยาลัยศรีปทุม	สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย	การสัมภาษณ์/ การสอบถาม
29	บริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด	สาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย	การสัมภาษณ์/ การสอบถาม
30	วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุโขทัย	สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย	การสอบถาม/ การประชุมออนไลน์
31	วิทยาลัยพาณิชยการบางนา	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์	การสอบถาม
32	มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร	การสอบถาม
33	มหาวิทยาลัยมหิดล	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล	การสอบถาม/ การประชุมออนไลน์
34	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	สาขาวิชาชีพแมคคาทรอนิกส์	การสอบถาม/ การประชุมออนไลน์
35	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	สาขาวิชาชีพแมคคาทรอนิกส์	การสอบถาม/ การประชุมออนไลน์
36	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา คณะวิศวกรรมศาสตร์	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมการผลิตแม่พิมพ์	การสอบถาม/ การประชุมออนไลน์
37	วิทยาลัยเทคนิคสัทหีบ	สาขาวิชาชีพแมคคาทรอนิกส์	การสอบถาม/ การประชุมออนไลน์
38	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์	การสอบถาม/ การประชุมออนไลน์
39	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	สาขาวิชาชีพการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม	การสอบถาม/ การประชุมออนไลน์
40	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล	การสอบถาม/ การประชุมออนไลน์
41	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ คณะทรัพยากรธรรมชาติ	สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม	การสอบถาม/ การประชุมออนไลน์
42	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ คณะวิศวกรรมศาสตร์	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล	การสอบถาม/ การประชุมออนไลน์
43	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ คณะวิทยาศาสตร์	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล	การสอบถาม/ การประชุมออนไลน์
44	วิทยาลัยเทคนิคอุบลราชธานี	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์	การสอบถาม/ การประชุมออนไลน์

ลำดับ	องค์กรที่มีหน้าที่รับรอง ปี 2557-2563	สาขาวิชาชีพที่ได้รับการรับรอง	วิธีการสำรวจ
45	วิทยาลัยเทคนิคอุบลราชธานี	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล	การสอบถาม/ การประชุมออนไลน์
46	ห้างหุ้นส่วนจำกัด สุราษฎร์การบริบาล	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ	การสอบถาม
47	สถาบันไทย-เยอรมัน	สาขาวิชาชีพแมคคาทรอนิกส์	การสอบถาม
48	ศูนย์รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	สาขาวิชาชีพแมคคาทรอนิกส์	การสอบถาม/ การประชุมออนไลน์
49	สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร	การสอบถาม
50	มหาวิทยาลัยแม่โจ้	สาขาล้างงานและพลังงานทดแทน	การสอบถาม/ การประชุมออนไลน์

ที่มา: จากการสำรวจ

2) การคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลฯ ในปีงบประมาณ 2564

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. จากกลุ่มเป้าหมายผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลฯ ในปีงบประมาณ 2564 จำนวนรวมไม่น้อยกว่า 515 ราย แบ่งเป็นการสำรวจโดยวิธีการสัมภาษณ์ จำนวนไม่น้อยกว่า 15 ราย และวิธีการสอบถาม จำนวนไม่น้อยกว่า 500 ราย โดยการใช้แบบสอบถามชุด B1 เป็นเครื่องมือในการสำรวจ ทั้งนี้ คณะที่ปรึกษาดำเนินการสำรวจข้อมูลจากผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ 2564 (ข้อมูล ณ วันที่ 16 เมษายน 2564) ซึ่งแนวคิดในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจำแนกเป็น 2 ขั้นตอน คือ **ขั้นตอนที่ 1** กำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ให้ครอบคลุมทุกสาขาวิชาชีพที่จัดให้มีการประเมินในปีงบประมาณ 2564 และ**ขั้นตอนที่ 2** กำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ตามสัดส่วนการรับบริการรายสาขาวิชาชีพ แสดงดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 กลุ่มเป้าหมายผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ประจำปีงบประมาณ 2564

ลำดับ	สาขาวิชาชีพ	การสอบถาม		การสัมภาษณ์	
		จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1	สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย	81	16.13	2	13.33
2	สาขาวิชาชีพธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	31	6.11	2	13.33
3	สาขาวิชาชีพรักษาความปลอดภัย	19	3.77	-	-
4	สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ	18	3.51	-	-
5	สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย	4	0.81	-	-
6	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร	104	20.87	3	20.00
7	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา	10	2.04	-	-
8	สาขาวิชาชีพการบิน	17	3.31	1	6.67
9	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ	60	12.06	2	13.33

ลำดับ	สาขาวิชาชีพ	การสอบถาม		การสัมภาษณ์	
		จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
10	สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล	6	1.27	1	6.67
11	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์	7	1.32	1	6.67
12	สาขาวิชาชีพบริการอุตสาหกรรม	1	0.25	-	-
13	สาขาวิชาชีพเทคโนโลยีชีวภาพ	54	10.84	1	6.67
14	สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม	89	17.71	2	13.33
รวม		500	100.00	15	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

3) การคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายตัวแทนคนในอาชีพ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. จากกลุ่มเป้าหมายตัวแทนคนในอาชีพ ได้แก่ ผู้ประกอบการ/นายจ้างสาขาวิชาชีพเป้าหมาย รวมถึงสมาคม สมาพันธ์ ชมรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือกลุ่มคนในอาชีพที่ร่วมพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ จำนวนรวมไม่น้อยกว่า 40 ราย แบ่งเป็นการสำรวจโดยวิธีการสัมภาษณ์ จำนวนไม่น้อยกว่า 10 ราย และวิธีการสอบถาม จำนวนไม่น้อยกว่า 30 ราย โดยใช้แบบสอบถามชุด C1 และ C2 เป็นเครื่องมือในการสำรวจ ทั้งนี้ คณะที่ปรึกษาดำเนินการสำรวจข้อมูล โดยให้ความสำคัญกับความหลากหลายและความครอบคลุมตามมาตรฐานอาชีพ แสดงดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 กลุ่มเป้าหมายตัวแทนคนในอาชีพ

ลำดับ	สาขาวิชาชีพ	การสอบถาม		การสัมภาษณ์	
		จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1	สาขาวิชาชีพธุรกิจจัดประชุมและนิทรรศการ	1	3.33	-	-
2	สาขาวิชาชีพสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม	2	6.67	1	10.00
3	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร	1	3.33	-	-
4	สาขาวิชาชีพการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม	4	13.33	1	10.00
5	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา	6	20.00	3	30.00
6	สาขาวิชาชีพการบิน	1	3.33	-	-
7	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ	2	6.67	1	10.00
8	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์	2	6.67	1	10.00
9	สาขาวิชาชีพพลังงานและพลังงานทดแทน	2	6.67	-	-
10	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมผลิตและแปรรูปเหล็ก	2	6.67	-	-
11	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล	5	16.67	1	10.00
12	สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม	2	6.67	2	20.00
รวม		30	100.00	10	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

4) การคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายเจ้าหน้าที่สอบ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. จากกลุ่มเป้าหมายเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) จำนวนรวมไม่น้อยกว่า 50 ราย โดยการใช้แบบสอบถามชุด D เป็นเครื่องมือในการสำรวจ ทั้งนี้ คณะที่ปรึกษาดำเนินการสำรวจข้อมูลโดยให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่สอบที่มีการปฏิบัติหน้าที่ในปีงบประมาณ 2564 เป็นลำดับแรก ซึ่งพิจารณาจากข้อมูลการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สอบ ประจำปีงบประมาณ 2564 ของ สคช. แสดงดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 กลุ่มเป้าหมายเจ้าหน้าที่สอบ

ลำดับ	สาขาวิชาชีพ	จำนวน (องค์กร)	ร้อยละ
1	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมก่อสร้างและการผังเมือง	2	4.00
2	สาขาวิชาชีพธุรกิจสิ่งทอสิ่งพิมพ์	2	4.00
3	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์	10	20.00
4	สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย	8	16.00
5	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร	2	4.00
6	สาขาวิชาชีพการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม	2	4.00
7	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา	4	8.00
8	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ	12	24.00
9	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล	2	4.00
10	สาขาวิชาชีพบริการอุตสาหกรรม	4	8.00
11	สาขาวิชาชีพผลิตชิ้นส่วนยานยนต์	2	4.00
รวม		50	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

5) การคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. จากกลุ่มเป้าหมายผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ (Assessor) จำนวนไม่น้อยกว่า 30 ราย โดยการใช้แบบสอบถามชุด E เป็นเครื่องมือในการสำรวจ ทั้งนี้ คณะที่ปรึกษาดำเนินการสำรวจข้อมูลโดยให้ความสำคัญความหลากหลายและความครอบคลุมตามมาตรฐานอาชีพ ภายใต้ความหลากหลายของตำแหน่งและประสบการณ์ในการเป็นผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ แสดงดังตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6 กลุ่มเป้าหมายผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ลำดับ	สาขาวิชาชีพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1	สาขาวิชาชีพธุรกิจโฆษณาประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน	2	6.67
2	สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย	4	13.33
3	สาขาวิชาชีพอนุรักษ์งานศิลปหัตถกรรมและพื้นบ้าน	1	3.33
4	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์	2	6.67

ลำดับ	สาขาวิชาชีพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
5	สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ	2	6.67
6	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร	1	3.33
7	สาขาวิชาชีพการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม	1	3.33
8	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา	2	6.67
9	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ	2	6.67
10	สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล	2	6.67
11	สาขาวิชาชีพระบบขนส่งทางราง	2	6.67
12	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์	3	10.00
13	สาขาวิชาชีพการเชื่อมอุตสาหกรรม	2	6.67
14	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล	3	10.00
15	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมการผลิตแม่พิมพ์	1	3.33
รวม		30	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

3.2 การออกแบบเครื่องมือสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล ประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถาม (Questionnaire) ถูกสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจ ทั้งนี้ ข้อคำถามในแบบสอบถามเป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) แบบวิธีมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท (Summary Rating Method: the Likert Scale) โดยการให้น้ำหนักคะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

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

นอกจากนี้ หลังจากการสร้างแบบสอบถามแล้วเสร็จ คณะที่ปรึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลอง (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 ราย เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability of the Test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Alpha Cronbach Coefficient) ซึ่งค่าอัลฟาที่ได้แสดงถึงระดับความคงที่ของคำถาม โดยมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$

ทั้งนี้ คณะที่ปรึกษาได้นำเสนอแบบสอบถามเพื่อขอความเห็นชอบจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และได้ดำเนินการปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการประชุมในแต่ละครั้ง เพื่อพัฒนาแบบสอบถามให้ครอบคลุมการประเมินผลตามขอบเขตของการดำเนินงาน ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ผ่านการประชุม จำนวน 3 ครั้ง ดังนี้

- ครั้งที่ 1 :** การประชุมผู้บริหารของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
เมื่อวันจันทร์ที่ 29 มีนาคม 2564
- ครั้งที่ 2 :** การประชุมคณะกรรมการกลั่นกรองนโยบายและแผนการดำเนินการ
เมื่อวันศุกร์ที่ 9 เมษายน 2564
- ครั้งที่ 3 :** การประชุมกรรมการสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
เมื่อวันศุกร์ที่ 23 เมษายน 2564

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ประกอบด้วย การใช้แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และการจัดประชุมระดมความคิดเห็น ดังนี้

1) การใช้แบบสอบถาม ดำเนินการตามรายละเอียดในหัวข้อที่ 1.3 ขอบเขตของการดำเนินงาน

2) การสัมภาษณ์ ดำเนินการตามรายละเอียดในหัวข้อที่ 1.3 ขอบเขตของการดำเนินงาน โดยมีรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูล ดังนี้

2.1) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

2.2) การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคลหรือการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting)

นอกจากนี้ คณะที่ปรึกษาได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลผ่านการประชุมระดมความคิดเห็น ภายใต้โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2564 ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting) จำนวน 4 ครั้ง โดยครอบคลุมทุกภูมิภาคทั่วประเทศ ดังนี้

(1) การประชุมระดมความคิดเห็น ภายใต้โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2564 (ภาคเหนือ) เมื่อวันศุกร์ที่ 9 กรกฎาคม 2564 เวลา 10.00-11.30 น. โดยมีผู้เข้าร่วมการประชุมจำนวนทั้งสิ้น 16 คน

(2) การประชุมระดมความคิดเห็น ภายใต้โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2564 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) เมื่อวันศุกร์ที่ 9 กรกฎาคม 2564 เวลา 13.00-14.30 น. โดยมีผู้เข้าร่วมการประชุมจำนวนทั้งสิ้น 9 คน

(3) การประชุมระดมความคิดเห็น ภายใต้โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2564 (ภาคใต้) เมื่อวันพุธที่ 14 กรกฎาคม 2564 เวลา 10.00-11.30 น. โดยมีผู้เข้าร่วมการประชุมจำนวนทั้งสิ้น 10 คน

(4) การประชุมระดมความคิดเห็น ภายใต้โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2564 (ภาคกลางและภาคตะวันออก) เมื่อวันพุธที่ 14 กรกฎาคม 2564 เวลา 13.00-14.30 น. โดยมีผู้เข้าร่วมการประชุมจำนวนทั้งสิ้น 15 คน

3) การประชุมระดมความคิดเห็นจากกลุ่มผู้ประกอบการ จำนวน 1 ครั้ง ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting) เมื่อวันพุธที่ 21 กรกฎาคม 2564 เวลา 10.00-11.30 น. โดยมีผู้เข้าร่วมการประชุมจำนวนทั้งสิ้น 12 คน

4) การประชุมชี้แจงผลการสำรวจ เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของ สคช. จำนวน 1 ครั้ง ผ่านระบบออนไลน์ (Google Meet) เมื่อวันพุธที่ 29 กันยายน 2564 โดยมีผู้เข้าร่วมการประชุมจำนวนทั้งสิ้น 30 คน

3.3.2 การรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ

การศึกษา รวบรวม ทบทวน และวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิที่เกี่ยวข้อง

3.4 การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

ในการสำรวจ คณะที่ปรึกษาได้ดำเนินการนำแบบสอบถามที่ได้รับคำตอบแล้วมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 1) การตรวจสอบข้อมูล (Editing) คณะที่ปรึกษาได้รวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
- 2) การลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า
- 3) การประมวลผลข้อมูล (Data Processing) โดยนำข้อมูลที่ได้ลงรหัสแล้วมาทำการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการประมวลผลข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม คณะที่ปรึกษาได้ทำการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งเป็นการรายงานข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม แจกแจงข้อมูลและค่าที่ได้เป็นค่าร้อยละ (Percentage) โดยข้อคำถามที่เป็นแบบสอบถามแสดงระดับความคิดเห็นแบบ Likert's Scale จะรายงานข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ประกอบกับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าข้อมูลจากการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนามีความสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์และการระดมความคิดเห็น

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

การดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2564 ภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถจำแนกการรายงานผลการสำรวจข้อมูลเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย (1) ผลการดำเนินงานการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ และ (2) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. แสดงดังนี้

4.1 ผลการดำเนินงานการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ

การสำรวจข้อมูลปฐมภูมิดำเนินการสำรวจผ่านการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกรายบุคคลรวมทั้งสิ้น 33 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของจำนวนเป้าหมายการสำรวจ และดำเนินการสำรวจผ่านการสอบถามรวมทั้งสิ้น 652 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของจำนวนเป้าหมายการสำรวจ โดยภาพรวมผลการดำเนินงานการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ แสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ภาพรวมผลการดำเนินงานการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ

รายละเอียด	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ผู้เข้ารับ การประเมินฯ	ตัวแทน คนในอาชีพ	เจ้าหน้าที่สอบ	ผู้ตรวจ ประเมินฯ
	ชุด A1 องค์กรที่มี หน้าที่รับรองฯ ปี 2564	ชุด A2 องค์กรที่มี หน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2563	ชุด B1	ชุด C1 และชุด C2	ชุด D	ชุด E
เป้าหมายสำรวจ วิธีสัมภาษณ์ (ราย)	3	5	15	10	-	-
ผลการดำเนินงาน	3	5	15	10	-	-
(ร้อยละ)	100.00	100.00	100.00	100.00	-	-
เป้าหมายสำรวจ วิธีสอบถาม (ราย)	7	35	500	30	50	30
ผลการดำเนินงาน	7	35	500	30	50	30
(ร้อยละ)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
รวม (ราย)	10	40	515	40	50	30
ผลการดำเนินงาน	10	40	515	40	50	30
(ร้อยละ)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

หมายเหตุ: ตัวแทนคนในอาชีพ ประกอบด้วย ผู้ประกอบการ/นายจ้างสาขาวิชาชีพเป้าหมาย สมาคม สมาพันธ์ ชมรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือกลุ่มคนในอาชีพที่ร่วมพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

ที่มา: จากการสำรวจ



4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ดำเนินการใน 6 ประเด็น อันได้แก่ (1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (2) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ (3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม (4) ความผูกพันที่มีต่อ สคช. (5) ความคาดหวังต่อการดำเนินการ และ (6) ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน โดยดำเนินการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย 5 กลุ่ม ประกอบด้วย **กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ** จำแนกเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนภายในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564 โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามชุด A1 และกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2563 โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามชุด A2 **กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564** โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามชุด B1 **กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ** ได้แก่ผู้ประกอบการ/นายจ้างสาขาวิชาชีพเป้าหมาย รวมถึงสมาคม สมาพันธ์ ชมรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือกลุ่มคนในอาชีพที่ร่วมพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามชุด C1 และ C2 **กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ** โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม ชุด D และ **กลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ** โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม ชุด E แสดงรายละเอียดดังนี้

4.2.1 ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในภาพรวม พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.10 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 82.03 หากพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.24 คะแนน หรือร้อยละ 84.74) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม (4.06 คะแนน หรือร้อยละ 81.23) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (4.00 คะแนน หรือร้อยละ 79.94) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.98 คะแนน หรือร้อยละ 79.50)

อนึ่ง หากพิจารณาตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. มากที่สุด (4.35 คะแนน หรือร้อยละ 87.04) รองลงมา คือ กลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (4.22 คะแนน หรือร้อยละ 84.48) กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ (4.19 คะแนน หรือร้อยละ 83.84) กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564 (4.02 คะแนน หรือร้อยละ 80.48) ในขณะที่กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. น้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.93 คะแนน หรือร้อยละ 78.56) แสดงดังตารางที่ 4.2 และภาพที่ 4.1

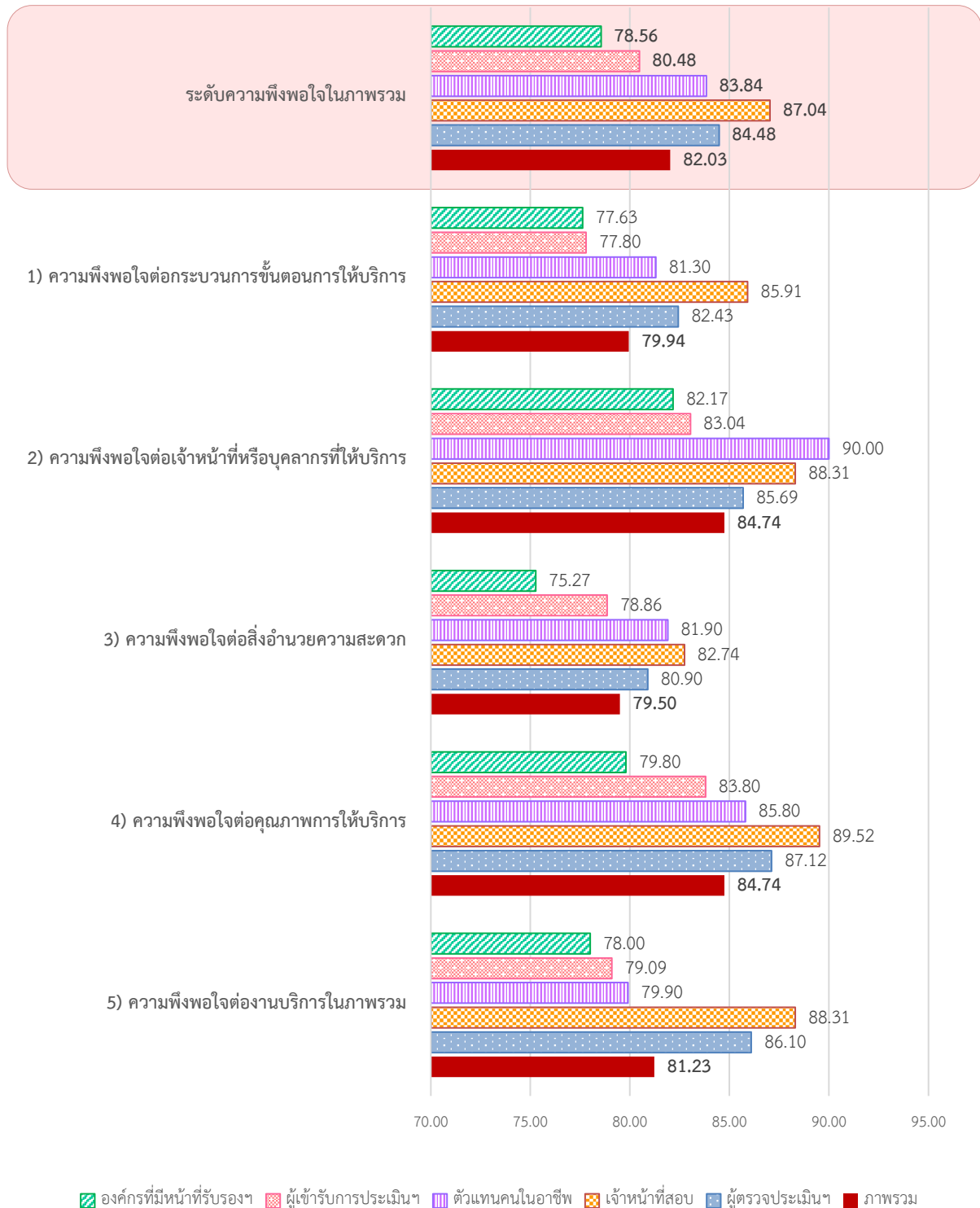


ตารางที่ 4.2 ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่ รับรองฯ		ผู้ให้บริการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564		ตัวแทนคนในอาชีพ		เจ้าหน้าที่สอบ		ผู้ตรวจประเมินองค์กร ที่มีหน้าที่รับรองฯ		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
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	3.93 (78.56)	มาก	4.02 (80.48)	มาก	4.19 (83.84)	มาก	4.35 (87.04)	มากที่สุด	4.22 (84.48)	มากที่สุด	4.10 (82.03)	มาก
1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.88 (77.63)	มาก	3.89 (77.80)	มาก	4.07 (81.30)	มาก	4.30 (85.91)	มากที่สุด	4.12 (82.43)	มาก	4.00 (79.94)	มาก
2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.11 (82.17)	มาก	4.15 (83.04)	มาก	4.50 (90.00)	มากที่สุด	4.42 (88.31)	มากที่สุด	4.28 (85.69)	มากที่สุด	4.24 (84.74)	มากที่สุด
3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.76 (75.27)	มาก	3.94 (78.86)	มาก	4.10 (81.90)	มาก	4.14 (82.74)	มาก	4.05 (80.90)	มาก	3.98 (79.50)	มาก
4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการ	3.99 (79.80)	มาก	4.19 (83.80)	มาก	4.29 (85.80)	มากที่สุด	4.48 (89.52)	มากที่สุด	4.36 (87.12)	มากที่สุด	4.24 (84.74)	มากที่สุด
5) ความพึงพอใจต่องานบริการ ในภาพรวม	3.90 (78.00)	มาก	3.95 (79.09)	มาก	4.00 (79.90)	มาก	4.42 (88.31)	มากที่สุด	4.31 (86.10)	มากที่สุด	4.06 (81.23)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.1 ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.2 กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จำแนกการสำรวจเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนภายในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564 กำหนดเป้าหมายการสำรวจข้อมูลไม่น้อยกว่า 10 องค์กร จำแนกเป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล จำนวน 3 องค์กร และการสอบถาม จำนวน 7 องค์กร และ (2) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองในปีงบประมาณ 2557-2563 กำหนดเป้าหมายการสำรวจข้อมูลไม่น้อยกว่า 40 องค์กร จำแนกเป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล จำนวน 5 องค์กร และการสอบถาม จำนวน 35 องค์กร โดยผลการดำเนินงานการสำรวจข้อมูลแสดงดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ผลการดำเนินงานการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ผลการดำเนินงาน	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	
	ชุด A1 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2564	ชุด A2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2563
เป้าหมายสำรวจ วิธีสัมภาษณ์ (ราย)	3	5
ผลการดำเนินงาน	3	5
(ร้อยละ)	100.00	100.00
เป้าหมายสำรวจ วิธีสอบถาม (ราย)	7	35
ผลการดำเนินงาน	7	35
(ร้อยละ)	100.00	100.00
รวม (ราย)	10	40
ผลการดำเนินงาน	10	40
(ร้อยละ)	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

จากการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนภายในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564 ดำเนินการสำรวจข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคลรวมทั้งสิ้น 3 องค์กร หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของจำนวนเป้าหมายการสำรวจ และดำเนินการสำรวจข้อมูลผ่านการสอบถามรวมทั้งสิ้น 7 องค์กร หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของจำนวนเป้าหมายการสำรวจ และการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2563 ดำเนินการสำรวจข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคลรวมทั้งสิ้น 5 องค์กร หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของจำนวนเป้าหมายการสำรวจ และดำเนินการสำรวจข้อมูลผ่านการสอบถามรวมทั้งสิ้น 35 องค์กร หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของจำนวนเป้าหมายการสำรวจ แสดงผลการสำรวจได้ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนภายในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564 จำนวนรวมทั้งสิ้น 7 ราย พบว่า เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.14 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 42.86 เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 71.43 รองลงมา คือ มีอายุ 20-29 ปี และ 50 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 14.29) ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษา ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 28.57) และระดับปริญญาเอก (ร้อยละ 14.29) ด้านประเภทขององค์กร พบว่า เป็นสถานศึกษาของรัฐ (ร้อยละ 85.71) และมูลนิธิ/สมาคม (ร้อยละ 14.29) โดยเป็นผู้ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมา คือ อื่นๆ ได้แก่ รองผู้อำนวยการ อาจารย์ และเจ้าหน้าที่อาวุโส (ร้อยละ 42.86) แสดงดังตารางที่ 4.4

จากการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2563 จำนวนรวมทั้งสิ้น 35 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 62.86 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 37.14 เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.57 รองลงมา คือ มีอายุ 50 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 28.57) และมีอายุ 30-39 ปี (ร้อยละ 14.29) ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 48.57 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโทและปริญญาเอก (ร้อยละ 22.86) ด้านประเภทขององค์กร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นสถานศึกษาของรัฐ (ร้อยละ 37.14) รองลงมา คือ สถานศึกษาของเอกชนและมูลนิธิ/สมาคม (ร้อยละ 20.00) และบริษัทจำกัด/บริษัทมหาชน (ร้อยละ 11.43) โดยมีสถานะการรับรองเป็นองค์กรต่ออายุ คิดเป็นร้อยละ 80.00 และองค์กรใหม่ ร้อยละ 20.00 และส่วนใหญ่ เป็นผู้ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 62.86 รองลงมา คือ ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ (ร้อยละ 20.00) และเจ้าของ/ผู้บริหารและอื่นๆ ได้แก่ หัวหน้าศูนย์ทดสอบและอาจารย์ (ร้อยละ 8.57) แสดงดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ข้อมูลทั่วไป	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2564		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2563	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	7	100.00	35	100.00
เพศ				
ชาย	3	42.86	22	62.86
หญิง	4	57.14	13	37.14
อายุ				
20-29 ปี	1	14.29	3	8.57
30-39 ปี	0	0.00	5	14.29
40-49 ปี	5	71.43	17	48.57
50 ปีขึ้นไป	1	14.29	10	28.57

ข้อมูลทั่วไป	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2564		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2563	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ระดับการศึกษาสูงสุด				
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	0	0.00	2	5.71
ปริญญาตรี	2	28.57	17	48.57
ปริญญาโท	4	57.14	8	22.86
ปริญญาเอก	1	14.29	8	22.86
ประเภทขององค์กร				
สถานศึกษาของรัฐ	6	85.71	13	37.14
สถานศึกษาของเอกชน	0	0.00	7	20.00
บริษัทจำกัด/บริษัทมหาชน	0	0.00	4	11.43
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	0	0.00	0	0.00
สถาบันการเงิน	0	0.00	0	0.00
มูลนิธิ/สมาคม	1	14.29	7	20.00
ส่วนราชการ	0	0.00	0	0.00
รัฐวิสาหกิจ	0	0.00	2	5.71
องค์การมหาชน	0	0.00	0	0.00
อื่นๆ (นิติบุคคลที่เป็นองค์กรไม่แสวง ผลกำไร)	0	0.00	2	5.71
สถานะการรับรอง				
องค์กรใหม่	7	100.00	7	20.00
องค์กรต่ออายุ	0	0.00	28	80.00
ตำแหน่ง				
เจ้าของ/ผู้บริหาร	0	0.00	3	8.57
ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ	0	0.00	7	20.00
ผู้ประสานงาน	4	57.14	22	62.86
เจ้าหน้าที่บัญชี/การเงิน	0	0.00	0	0.00
อื่นๆ	3	42.86	3	8.57

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนภายในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564 เป็นองค์กรที่ให้การรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพในสาขาวิชาชีพโลจิสติกส์ คิดเป็นร้อยละ 28.57 และสาขาวิชาชีพสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล และสาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมการผลิตแม่พิมพ์ (ร้อยละ 14.29) และกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรอง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2563 เป็นองค์กรที่ให้การรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพในสาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล คิดเป็นร้อยละ 11.43 รองลงมา คือ สาขาวิชาชีพการออกแบบและสร้างสรรค์ สาขาวิชาชีพธุรกิจสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา และสาขาวิชาชีพหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ (ร้อยละ 8.57) แสดงดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 สาขาวิชาชีพที่องค์กรให้การรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพ	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2564		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2563	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
สาขาวิชาชีพการออกแบบและสร้างสรรค์	0	0.00	3	8.57
สาขาวิชาชีพธุรกิจสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม	0	0.00	3	8.57
สาขาวิชาชีพสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม	1	14.29	2	5.71
สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์	1	14.29	0	0.00
สาขาวิชาชีพรักษาความปลอดภัย	0	0.00	2	5.71
สาขาวิชาชีพขนส่งชุมชน	0	0.00	2	5.71
สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย	0	0.00	3	8.57
สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร	1	14.29	3	8.57
สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา	0	0.00	3	8.57
สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ	0	0.00	2	5.71
สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล	1	14.29	0	0.00
สาขาวิชาชีพระบบขนส่งทางราง	0	0.00	2	5.71
สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์	2	28.57	0	0.00
สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล	0	0.00	4	11.43
สาขาวิชาชีพหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ	0	0.00	3	8.57
สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมการผลิตแม่พิมพ์	1	14.29	2	5.71
สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม	0	0.00	1	2.86
รวม	7	100.00	35	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

2) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

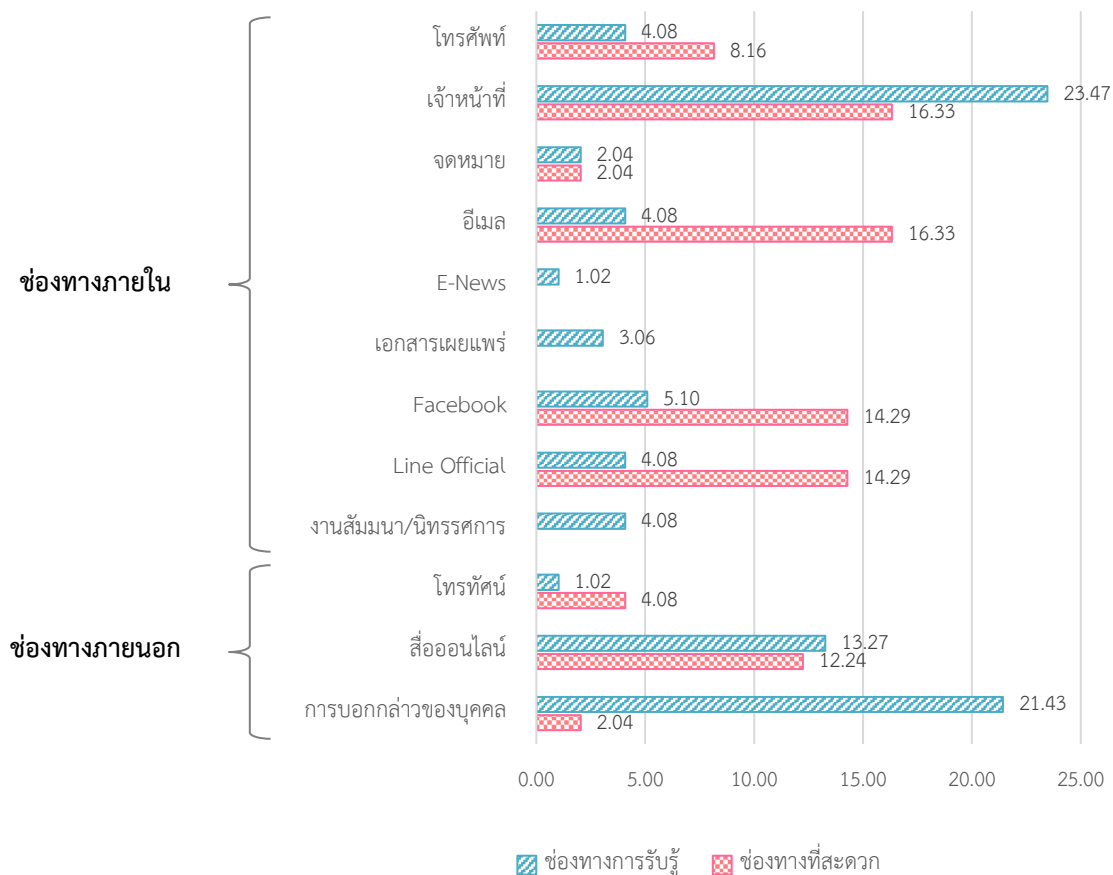
ภาพรวมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ หากพิจารณาการรับทราบข้อมูลข่าวสาร การสมัครขอรับเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ โดยจำแนกตามการรับรู้ **ช่องทางภายในของ สคช.** พบว่า องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากช่องทางเจ้าหน้าที่เป็น สัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 23.47) รองลงมา คือ ช่องทางเว็บไซต์ (ร้อยละ 13.27) และสำหรับ **ช่องทางภายนอกของ สคช.** พบว่า องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากช่องทางการบอกกล่าวของบุคคล เป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 21.43) รองลงมา คือ ช่องทางสื่อออนไลน์ (ร้อยละ 13.27) แต่หากพิจารณา โดยจำแนกตามความสะดวก พบว่า ช่องทางที่สะดวกที่สุด คือ ช่องทางเจ้าหน้าที่และอีเมล (ร้อยละ 16.33) รองลงมา คือ Facebook และ Line Official (ร้อยละ 14.29) และสื่อออนไลน์ (ร้อยละ 12.24) แสดงดัง ตารางที่ 4.6 และภาพที่ 4.2

ตารางที่ 4.6 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	ร้อยละ (การรับรู้)	ร้อยละ (ความสะดวก)
ช่องทางภายในของ สคช.		
เว็บไซต์	13.27	10.20
โทรศัพท์	4.08	8.16
เจ้าหน้าที่	23.47	16.33
จดหมาย	2.04	2.04
อีเมล	4.08	16.33
E-News	1.02	0.00
เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงาน เช่น โบว์ชัวร์ เป็นต้น	3.06	0.00
Facebook	5.10	14.29
Line Official	4.08	14.29
Youtube (TPQI Channel)	0.00	0.00
งานสัมมนา/นิทรรศการ	4.08	0.00
ช่องทางภายนอกของ สคช.		
โทรศัพท์	1.02	4.08
วิทยุ	0.00	0.00
หนังสือพิมพ์	0.00	0.00
สื่อออนไลน์	13.27	12.24
การบอกกล่าวของบุคคล	21.43	2.04
รวม	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

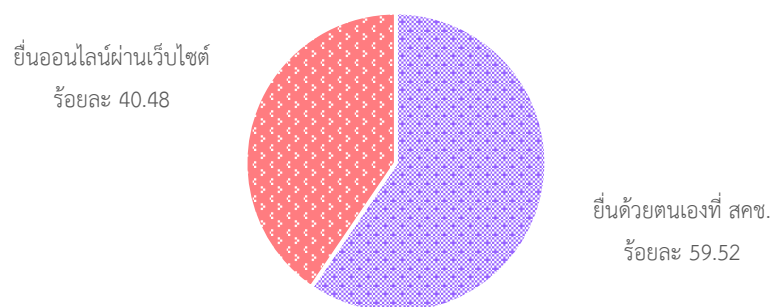
ภาพที่ 4.2 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ



ที่มา: จากการสำรวจ

หากพิจารณาช่องทางการยื่นคำขอเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ พบว่า ช่องทางการยื่นคำขอด้วยตนเองที่ สคช. มีสัดส่วนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.52 และช่องทางการยื่นคำขอออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ (ร้อยละ 40.48) แสดงดังภาพที่ 4.3

ภาพที่ 4.3 ช่องทางการยื่นคำขอการรับรองเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ



ที่มา: จากการสำรวจ

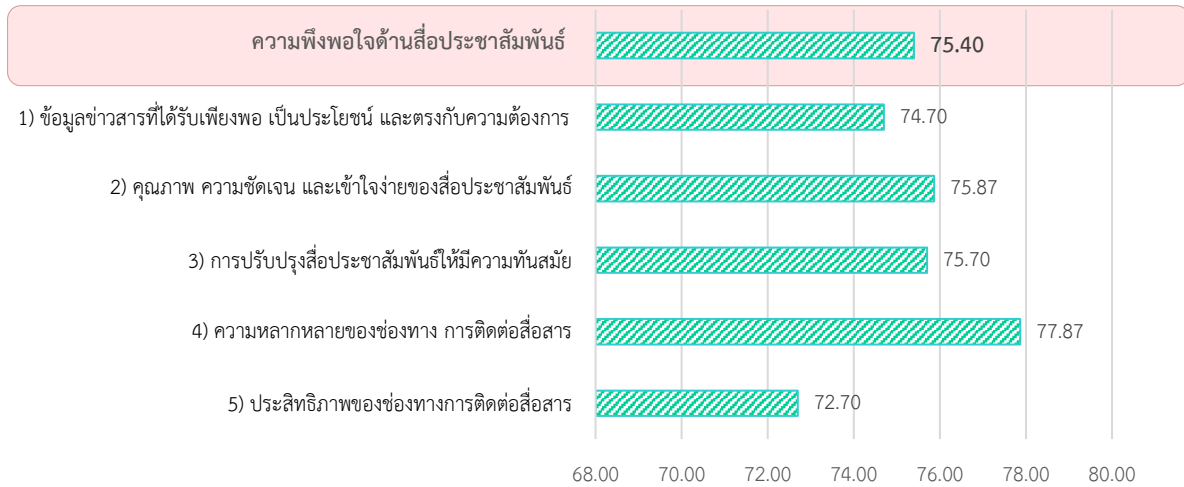
อนึ่ง หากพิจารณาระดับความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.77 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 75.40 ซึ่งประเด็นด้านความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสารได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (3.89 คะแนน) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพ ความชัดเจน และเข้าใจง่ายของสื่อประชาสัมพันธ์ (3.79 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสารได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด (3.64 คะแนน) ดังตารางที่ 4.7 และภาพที่ 4.4

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ของ สคช. จากกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2564		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2563		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความพึงพอใจ
ความพึงพอใจ ด้านสื่อประชาสัมพันธ์	3.77 (75.43)	มาก	3.77 (75.39)	มาก	3.77 (75.40)	มาก
1. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับ ความต้องการ	3.86 (77.14)	มาก	3.71 (74.29)	มาก	3.74 (74.70)	มาก
2. คุณภาพ ความชัดเจน และเข้าใจ ง่ายของสื่อประชาสัมพันธ์	3.71 (74.29)	มาก	3.81 (76.19)	มาก	3.79 (75.87)	มาก
3. การปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ ให้มีความทันสมัย	3.71 (74.29)	มาก	3.80 (76.00)	มาก	3.78 (75.70)	มาก
4. ความหลากหลายของช่องทาง การติดต่อสื่อสาร	3.86 (77.14)	มาก	3.90 (78.10)	มาก	3.89 (77.87)	มาก
5. ประสิทธิภาพของช่องทาง การติดต่อสื่อสาร	3.71 (74.29)	มาก	3.62 (72.38)	มาก	3.64 (72.70)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.4 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ของ สคช. จากกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ



ที่มา: จากการสำรวจ

3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. จำแนกเป็น 5 ประเด็น ประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และ (5) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม โดยแสดงผลการสำรวจได้ดังนี้

3.1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.88 คะแนน) โดยขั้นตอนการตรวจประเมินองค์กรทางด้านสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.12 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการแจ้งผลการตรวจประเมินเพื่อขึ้นทะเบียนเป็นองค์กรรับรอง ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.24 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการประสานงานเพื่อลงพื้นที่ประเมินองค์กร ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.02 คะแนน) รองลงมา คือ ขั้นตอนการจัดอบรมเจ้าหน้าที่สอบแก่องค์กรที่ผ่านการรับรอง ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านการจัดอบรมเจ้าหน้าที่สอบประจำองค์กรที่ผ่านการรับรอง ได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับมาก (4.11 คะแนน)

ในขณะที่ขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินสนับสนุน ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.65 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการแจ้งผลการรับรองเงินสนับสนุนให้ทราบ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.75 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการเบิกจ่ายเงินสนับสนุน ภายหลังที่ได้ส่งเอกสารมายัง สคช. ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด (3.55 คะแนน) ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ขั้นตอนการเบิกจ่ายงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความล่าช้าเป็นระยะเวลาหลายเดือน แสดงดังตารางที่ 4.8 และภาพที่ 4.5

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2564 พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.79 คะแนน) โดยขั้นตอนการตรวจประเมินองค์กรทางด้านสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.19 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการแจ้งผลการตรวจประเมินเพื่อขึ้นทะเบียนเป็นองค์กรรับรอง ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.46 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการประสานงานเพื่อลงพื้นที่ประเมินองค์กรและด้านความเหมาะสมของคณะผู้ตรวจประเมิน ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.03 คะแนน) รองลงมา คือ ขั้นตอนการเตรียมความพร้อมและจัดเตรียมข้อมูลประกอบเพื่อทำแผนประเมินสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร (4.12 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการประสานเพื่อเตรียมความพร้อมชี้แจงข้อมูลการประเมิน ด้านการมอบสื่อ/หนังสือคู่มือเพื่อชี้แจงการประเมิน และด้านการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการประเมินในสถานที่จริง ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ในสัดส่วนที่เท่ากัน (4.12 คะแนน)

ในขณะที่ขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินสนับสนุน ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.21 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการเบิกจ่ายเงินสนับสนุน ภายหลังที่ได้ส่งเอกสารมายัง สคช. ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.29 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการแจ้งผลการรับรองเงินสนับสนุนให้ทราบ ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.12 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.8 และภาพที่ 4.5

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2563 พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.90 คะแนน) โดยขั้นตอนการจัดอบรมเจ้าหน้าที่สอบแก่องค์กรที่ผ่านการรับรอง ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านการจัดอบรมเจ้าหน้าที่สอบประจำองค์กรที่ผ่านการรับรอง ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.17 คะแนน) รองลงมา คือ ขั้นตอนการตรวจประเมินองค์กรทางด้านสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร (4.10 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการแจ้งผลการตรวจประเมินเพื่อขึ้นทะเบียนเป็นองค์กรรับรอง ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.20 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการประสานงานเพื่อลงพื้นที่ประเมินองค์กร และด้านการร่วมกำหนดประเด็นที่ต้องปรับแก้ไข (กรณีผลการประเมินมีข้อบกพร่อง) ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด (4.02 คะแนน)

ในขณะที่ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์เชิญชวน ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.67 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการชี้แจงข้อมูลการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.74 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการประชาสัมพันธ์เชิญชวนของ สคช. ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด (3.60 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.8 และภาพที่ 4.5

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2564		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2563		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.79 (75.80)	มาก	3.90 (77.93)	มาก	3.88 (77.63)	มาก
1. ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์เชิญชวน	3.98 (79.50)	มาก	3.67 (73.40)	มาก	3.72 (74.43)	มาก
1.1 การประชาสัมพันธ์เชิญชวนของ สคช.	3.75 (75.00)	มาก	3.60 (72.00)	มาก	3.63 (72.50)	มาก
1.2 การชี้แจงข้อมูลการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ	4.20 (84.00)	มาก	3.74 (74.80)	มาก	3.82 (76.33)	มาก
2. ขั้นตอนการรับสมัคร	3.83 (76.55)	มาก	3.91 (78.15)	มาก	3.90 (77.93)	มาก
2.1 การชี้แจงข้อมูลการเตรียมเอกสารและชี้แจงการรับสมัคร	4.12 (82.40)	มาก	3.93 (78.60)	มาก	3.96 (79.23)	มาก
• การยื่นด้วยตนเองผ่านสถาบัน/เจ้าหน้าที่ สคช.	3.62 (72.30)	มาก	3.88 (77.65)	มาก	3.84 (76.73)	มาก
2.2 ความไม่ซับซ้อนยุ่งยากของขั้นตอนและกระบวนการรับสมัคร	3.40 (68.00)	ปานกลาง	3.70 (74.00)	มาก	3.65 (73.00)	มาก
2.3 ความง่ายของการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการสมัครหรือยื่นเอกสาร	3.62 (72.40)	มาก	4.12 (82.40)	มาก	4.04 (80.73)	มาก
2.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น	3.62 (72.40)	มาก	3.91 (78.20)	มาก	3.86 (77.23)	มาก
2.5 การแจ้งผลการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น	3.82 (76.40)	มาก	3.80 (76.00)	มาก	3.80 (76.07)	มาก
• การยื่นผ่านระบบออนไลน์	3.75 (74.90)	มาก	3.99 (79.75)	มาก	3.95 (79.00)	มาก
2.6 ความไม่ซับซ้อนยุ่งยากของขั้นตอนและระบบการสมัคร	3.62 (72.40)	มาก	3.83 (76.60)	มาก	3.79 (75.90)	มาก
2.7 ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการนำเข้าข้อมูลการสมัคร	3.79 (75.80)	มาก	4.00 (80.00)	มาก	3.96 (79.30)	มาก
2.8 ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น	3.62 (72.40)	มาก	4.06 (81.20)	มาก	3.99 (79.73)	มาก

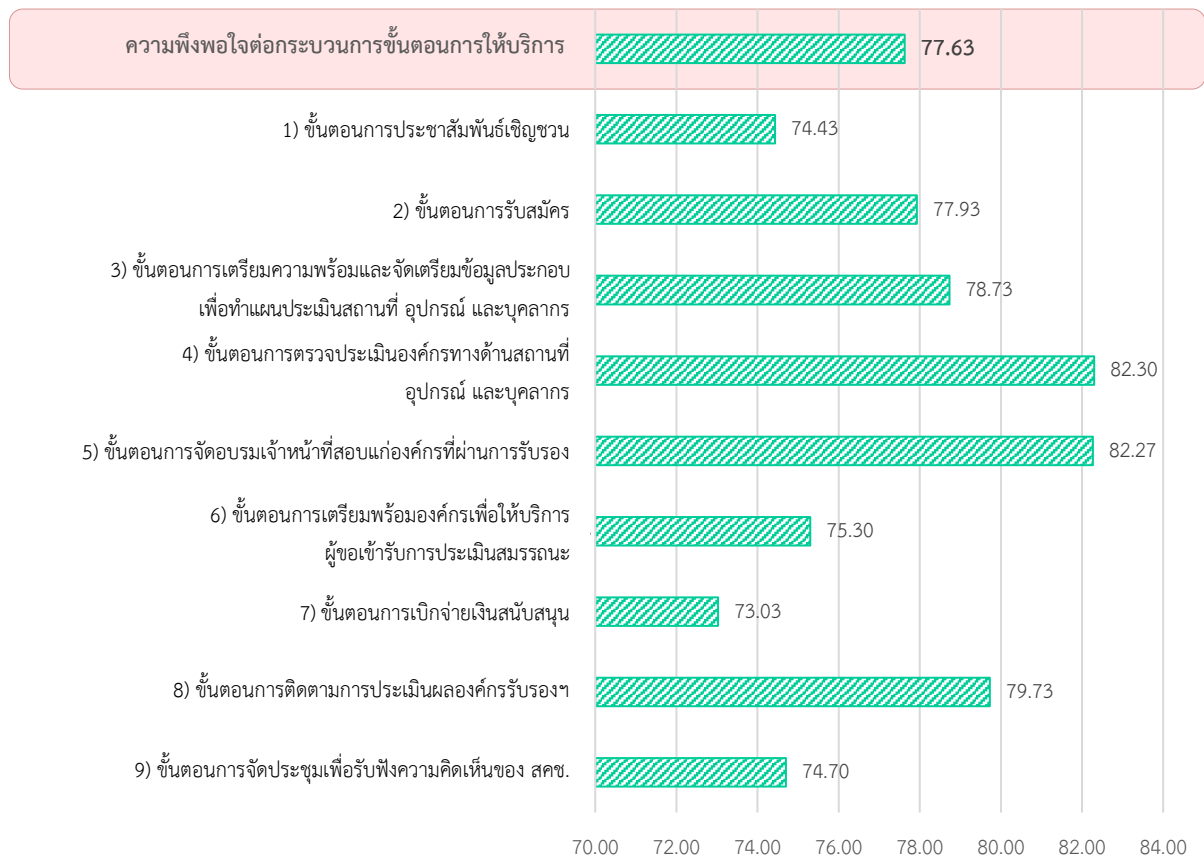
ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2564		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2563		ภาพรวม	
	คะแนน เฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความ พึงพอใจ	คะแนน เฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความ พึงพอใจ	คะแนน เฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความ พึงพอใจ
2.9 การแจ้งผลการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น	3.95 (79.00)	มาก	4.06 (81.20)	มาก	4.04 (80.83)	มาก
2.10 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการ พิจารณาความสมบูรณ์ครบถ้วน ของคำขอ	3.83 (76.60)	มาก	3.83 (76.60)	มาก	3.83 (76.60)	มาก
3. ขั้นตอนการเตรียมความพร้อมและ จัดเตรียมข้อมูลประกอบเพื่อทำแผนประเมิน สถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร	4.12 (82.40)	มาก	3.90 (77.93)	มาก	3.94 (78.73)	มาก
3.1 การประสานเพื่อเตรียมความพร้อมชี้แจง ข้อมูลการประเมิน	4.12 (82.40)	มาก	3.98 (79.60)	มาก	4.00 (80.07)	มาก
3.2 การมอบสื่อ/หนังสือคู่มือเพื่อชี้แจง การประเมิน	4.12 (82.40)	มาก	3.83 (76.60)	มาก	3.88 (77.57)	มาก
3.3 การชี้แจงรายละเอียดขั้นตอน การประเมินในสถานที่จริง	4.12 (82.40)	มาก	3.88 (77.60)	มาก	3.92 (78.40)	มาก
4. ขั้นตอนการตรวจประเมินองค์กร ทางด้านสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร	4.19 (83.73)	มาก	4.10 (81.90)	มาก	4.12 (82.30)	มาก
4.1 การประสานงานเพื่อลงพื้นที่ประเมิน องค์กร	4.03 (80.60)	มาก	4.02 (80.40)	มาก	4.02 (80.43)	มาก
4.2 ความเหมาะสมของคณะผู้ตรวจประเมิน	4.03 (80.60)	มาก	4.13 (82.60)	มาก	4.11 (82.27)	มาก
4.3 การลงพื้นที่ตรวจประเมินของ คณะผู้ตรวจประเมิน	4.20 (84.00)	มาก	4.13 (82.60)	มาก	4.14 (82.83)	มาก
4.4 การแจ้งผลการตรวจประเมิน เพื่อขึ้นทะเบียนเป็นองค์กรรับรอง	4.46 (89.20)	มากที่สุด	4.20 (84.00)	มาก	4.24 (84.87)	มากที่สุด
4.5 <u>กรณีผลการประเมินมีข้อบกพร่อง</u> การร่วมกำหนดประเด็นที่ต้องปรับแก้ไข	4.20 (84.00)	มาก	4.02 (80.40)	มาก	4.05 (81.00)	มาก
4.6 <u>กรณีไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้</u> การระบุนโยบายของการรับรองใหม่ ตามผลสรุปการประเมิน	4.20 (84.00)	มาก	4.07 (81.40)	มาก	4.09 (81.83)	มาก

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2564		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2563		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความพึงพอใจ
5. ขั้นตอนการจัดอบรมเจ้าหน้าที่สอบ แก่องค์กรที่ผ่านการรับรอง	3.83 (76.60)	มาก	4.17 (83.40)	มาก	4.11 (82.27)	มาก
5.1 การจัดอบรมเจ้าหน้าที่สอบประจำองค์กร ที่ผ่านการรับรอง	3.83 (76.60)	มาก	4.17 (83.40)	มาก	4.11 (82.27)	มาก
6. ขั้นตอนการเตรียมพร้อมองค์กรเพื่อให้ บริการผู้ขอเข้ารับการประเมินสมรรถนะ	3.69 (73.80)	มาก	3.78 (75.67)	มาก	3.76 (75.30)	มาก
6.1 การประสานงานของ สคช. เพื่อช่วยเหลือ ด้านต่างๆ	4.12 (82.40)	มาก	3.74 (74.80)	มาก	3.80 (76.07)	มาก
6.2 การช่วยเหลือจาก สคช. ด้านการ ประชาสัมพันธ์องค์กร	3.69 (73.80)	มาก	3.74 (74.80)	มาก	3.73 (74.63)	มาก
6.3 การช่วยเหลือจาก สคช. ด้านการ ให้ความรู้เจ้าหน้าที่และ Admin	3.83 (76.60)	มาก	3.69 (73.80)	มาก	3.71 (74.27)	มาก
6.4 การช่วยเหลือจาก สคช. ด้านฐานข้อมูล และระบบสารสนเทศ (ICT)	3.83 (76.60)	มาก	3.93 (78.60)	มาก	3.91 (78.27)	มาก
6.5 การช่วยเหลือจาก สคช. ด้านการเงิน และความรู้ด้านการเบิกจ่าย	3.12 (62.40)	ปานกลาง	3.67 (73.40)	มาก	3.58 (71.57)	มาก
6.6 การช่วยเหลือจาก สคช. ด้านสถานที่ เพื่อให้เหมาะสมต่อการให้บริการ	3.55 (71.00)	มาก	3.93 (78.60)	มาก	3.87 (77.33)	มาก
7. ขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินสนับสนุน	3.21 (64.10)	ปานกลาง	3.74 (74.80)	มาก	3.65 (73.03)	มาก
7.1 การแจ้งผลการรับรองเงินสนับสนุน ให้ทราบ	3.12 (62.40)	ปานกลาง	3.88 (77.60)	มาก	3.75 (75.07)	มาก
7.2 การเบิกจ่ายเงินสนับสนุน ภายหลังที่ได้ ส่งเอกสารมายัง สคช.	3.29 (65.80)	ปานกลาง	3.60 (72.00)	มาก	3.55 (70.97)	มาก
8. ขั้นตอนการติดตามการประเมินผล องค์กรรับรองฯ	3.62 (72.40)	มาก	4.06 (81.13)	มาก	3.99 (79.73)	มาก
8.1 การประสานงานของ สคช. เพื่อลงพื้นที่ ติดตาม	3.62 (72.40)	มาก	3.98 (79.60)	มาก	3.92 (78.40)	มาก
8.2 การลงพื้นที่ติดตามของเจ้าหน้าที่ สคช. และผู้เชี่ยวชาญในสาขาอาชีพต่างๆ	3.62 (72.40)	มาก	4.07 (81.40)	มาก	3.99 (79.90)	มาก
8.3 การรับฟังประเด็นปัญหาและสรุปผล การลงพื้นที่ของ สคช.	3.62 (72.40)	มาก	4.12 (82.40)	มาก	4.04 (80.73)	มาก

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2564		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2563		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความพึงพอใจ
9. ขั้นตอนการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของ สคช.	3.66 (73.15)	มาก	3.75 (75.00)	มาก	3.73 (74.70)	มาก
9.1 การประสานงานของ สคช. เพื่อเชิญชวนและลงทะเบียนการเข้าร่วม	3.95 (79.00)	มาก	3.93 (78.60)	มาก	3.93 (78.67)	มาก
9.2 การจัดประชุมเวทีสาธารณะ TPQI Day	3.64 (72.80)	มาก	3.74 (74.80)	มาก	3.72 (74.47)	มาก
9.3 การจัดประชุมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement)	3.40 (68.00)	ปานกลาง	3.69 (73.80)	มาก	3.64 (72.83)	มาก
9.4 การรับฟังประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดประชุมของ สคช.	3.64 (72.80)	มาก	3.64 (72.80)	มาก	3.64 (72.80)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ



ที่มา: จากการสำรวจ

3.2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.11 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านความซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.51 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (4.41 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.83 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.9 และภาพที่ 4.6

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2564 พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.15 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านความซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.55 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น และด้านการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (4.41 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.83 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.9 และภาพที่ 4.6

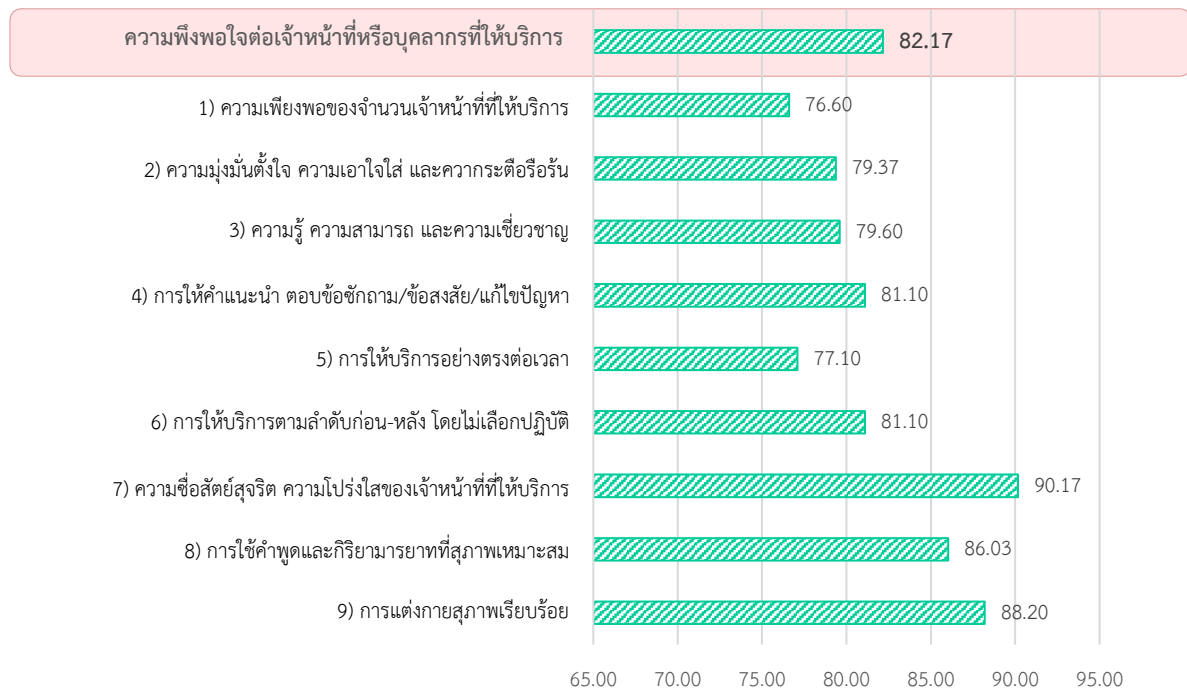
- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2563 พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.10 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านความซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.50 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (4.41 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.83 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.9 และภาพที่ 4.6

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2564		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2563		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.15 (83.07)	มาก	4.10 (82.00)	มาก	4.11 (82.17)	มาก
1. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.83 (76.60)	มาก	3.83 (76.60)	มาก	3.83 (76.60)	มาก
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	4.41 (88.20)	มากที่สุด	3.88 (77.60)	มาก	3.97 (79.37)	มาก
3. ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญ	3.98 (79.60)	มาก	3.98 (79.60)	มาก	3.98 (79.60)	มาก
4. การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย/แก้ไขปัญหา	3.98 (79.60)	มาก	4.07 (81.40)	มาก	4.05 (81.10)	มาก
5. การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา	3.98 (79.60)	มาก	3.83 (76.60)	มาก	3.86 (77.10)	มาก
6. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.98 (79.60)	มาก	4.07 (81.40)	มาก	4.05 (81.10)	มาก
7. ความซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.55 (91.00)	มากที่สุด	4.50 (90.00)	มากที่สุด	4.51 (90.17)	มากที่สุด
8. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม	4.26 (85.20)	มากที่สุด	4.31 (86.20)	มากที่สุด	4.30 (86.03)	มากที่สุด
9. การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.41 (88.20)	มากที่สุด	4.41 (88.20)	มากที่สุด	4.41 (88.20)	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ



ที่มา: จากการสำรวจ

3.3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.76 คะแนน) โดยด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.97 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.17 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านความเหมาะสมด้านอาคาร/สถานที่ให้บริการ (4.08 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความเพียงพอของสถานที่จอดยานพาหนะ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.70 คะแนน) และด้านระบบออนไลน์ e-Service ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.56 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านความสอดคล้องของการบริการด้าน e-Service กับความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.66 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพของระบบออนไลน์ (3.57 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความรวดเร็วและความเสถียรของระบบออนไลน์ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.43 คะแนน) ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า มีการปรับปรุงระบบออนไลน์บ่อยครั้ง แต่ระบบออนไลน์ที่ปรับปรุงยังไม่เป็นมิตรกับผู้ใช้งาน (User friendly) เท่าที่ควร ทั้งจากความซับซ้อนในการค้นหาช่องทางการกรอกหรืออัปโหลดไฟล์เอกสาร และการขาดความรวดเร็วและความเสถียรของระบบออนไลน์ ทำให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ต้องประสานงานกับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ของ สคช. เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาอยู่ตลอด แสดงดังตารางที่ 4.10 และภาพที่ 4.7

• ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ปี 2564 พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.68 คะแนน) โดยด้านระบบออนไลน์ e-Service ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.74 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ประเด็นด้านความสอดคล้องของการบริการด้าน e-Service กับความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.98 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพของระบบออนไลน์ (3.69 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความรวดเร็วและความเสถียรของระบบออนไลน์ ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.55 คะแนน) และด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.62 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ประเด็นด้านความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.12 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านความเหมาะสมด้านอาคาร/สถานที่ให้บริการและด้านความสะดวกเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ (3.87 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความเพียงพอของสถานที่จอดยานพาหนะ ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (2.87 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.10 และภาพที่ 4.7

• ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

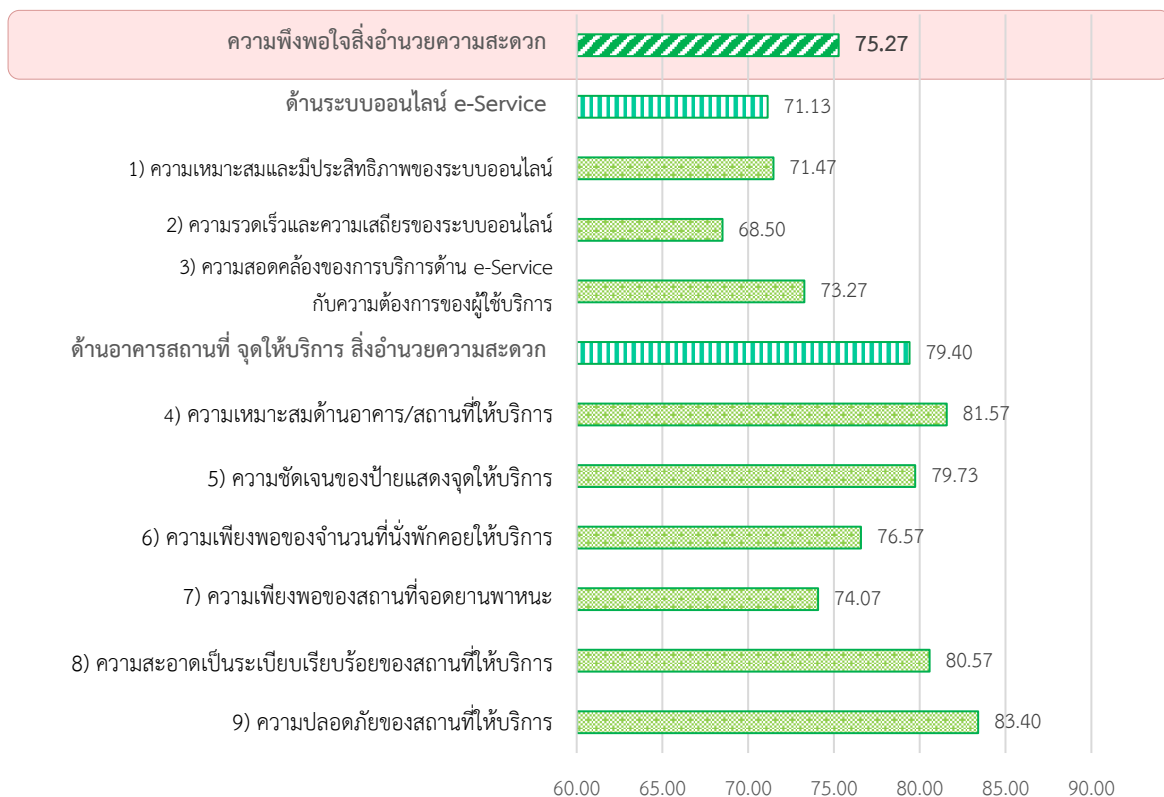
ปี 2557-2563 พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.78 คะแนน) โดยด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.04 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ประเด็นด้านความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.18 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านความเหมาะสมด้านอาคาร/สถานที่ให้บริการ (4.12 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความเพียงพอของสถานที่จอดยานพาหนะ ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.87 คะแนน) และด้านระบบออนไลน์ e-Service ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.52 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ประเด็นด้านความสอดคล้องของการบริการด้าน e-Service กับความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.60 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพของระบบออนไลน์ (3.55 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความรวดเร็วและความเสถียรของระบบออนไลน์ ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.40 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.10 และภาพที่ 4.7

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2564		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2563		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.68 (73.60)	มาก	3.78 (75.52)	มาก	3.76 (75.27)	มาก
ด้านระบบออนไลน์ e-Service	3.74 (74.80)	มาก	3.52 (70.40)	มาก	3.56 (71.13)	มาก
1. ความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพของระบบออนไลน์	3.69 (73.80)	มาก	3.55 (71.00)	มาก	3.57 (71.47)	มาก
2. ความรวดเร็วและความเสถียรของระบบออนไลน์	3.55 (71.00)	มาก	3.40 (68.00)	ปานกลาง	3.43 (68.50)	มาก
3. ความสอดคล้องของการบริการด้าน e-Service กับความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.98 (79.60)	มาก	3.60 (72.00)	มาก	3.66 (73.27)	มาก
ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก	3.62 (72.40)	มาก	4.04 (80.70)	มาก	3.97 (79.40)	มาก
4. ความเหมาะสมด้านอาคาร/สถานที่ให้บริการ	3.87 (77.40)	มาก	4.12 (82.40)	มาก	4.08 (81.57)	มาก
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงจุดให้บริการ	3.62 (72.40)	มาก	4.06 (81.20)	มาก	3.99 (79.73)	มาก
6. ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งพักคอยให้บริการ	3.37 (67.40)	ปานกลาง	3.92 (78.40)	มาก	3.83 (76.57)	มาก
7. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถยานพาหนะ	2.87 (57.40)	ปานกลาง	3.87 (77.40)	มาก	3.70 (74.07)	มาก
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	3.87 (77.40)	มาก	4.06 (81.20)	มาก	4.03 (80.57)	มาก
9. ความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ	4.12 (82.40)	มาก	4.18 (83.60)	มาก	4.17 (83.40)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ



ที่มา: จากการสำรวจ

3.4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.99 คะแนน) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้าน สคช. อำนวยความสะดวกในการเตรียมความพร้อมและสนับสนุนให้สามารถเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด ด้าน สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความพร้อมต่อการจัดประเมินสมรรถนะบุคคลได้ตามแผนที่วางไว้ และด้านการรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือของการพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.02 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านระบบฐานข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพช่วยให้การปฏิบัติงานร่วมกันขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ กับ สคช. มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.88 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.11 และภาพที่ 4.8

• ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ปี 2564 พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.09 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้าน สคช. อำนาจความสะดวกในการเตรียมความพร้อมและสนับสนุนให้สามารถเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด และด้าน สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความพร้อมต่อการจัดประเมินสมรรถนะบุคคลได้ตามแผนที่วางไว้ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.20 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้าน สคช. อำนาจความสะดวกต่างๆ ให้สามารถยื่นเอกสารการสมัครอย่างถูกต้องสมบูรณ์ (4.16 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านระบบฐานข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพช่วยให้การปฏิบัติงานร่วมกันขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ กับ สคช. มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.87 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.11 และภาพที่ 4.8

• ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ปี 2557-2563 พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.97 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือของการพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.02 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านระบบฐานข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพช่วยให้การปฏิบัติงานร่วมกันขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ กับ สคช. มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.88 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.11 และภาพที่ 4.8

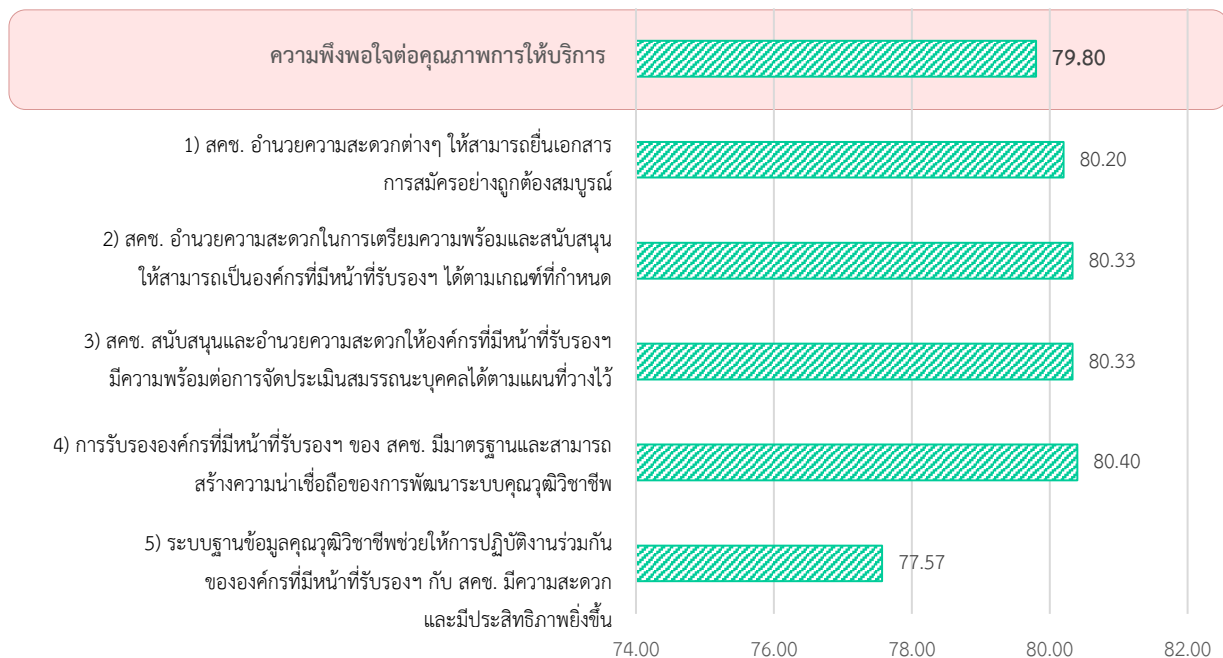
ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2564		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2563		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.09 (81.80)	มาก	3.97 (79.40)	มาก	3.99 (79.80)	มาก
1. สคช. อำนาจความสะดวกต่างๆ ให้สามารถยื่นเอกสารการสมัครอย่างถูกต้องสมบูรณ์	4.16 (83.20)	มาก	3.98 (79.60)	มาก	4.01 (80.20)	มาก
2. สคช. อำนาจความสะดวกในการเตรียมความพร้อมและสนับสนุนให้สามารถเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด	4.20 (84.00)	มาก	3.98 (79.60)	มาก	4.02 (80.33)	มาก

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2564		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2563		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
3. สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความพร้อมต่อการจัดประเมินสมรรถนะบุคคลได้ตามแผนที่วางไว้	4.20 (84.00)	มาก	3.98 (79.60)	มาก	4.02 (80.33)	มาก
4. การรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือของการพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ	4.02 (80.40)	มาก	4.02 (80.40)	มาก	4.02 (80.40)	มาก
5. ระบบฐานข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพช่วยให้การปฏิบัติงานร่วมกันขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ กับ สคช. มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	3.87 (77.40)	มาก	3.88 (77.60)	มาก	3.88 (77.57)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ



ที่มา: จากการสำรวจ

3.5) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.90 คะแนน) โดยขั้นตอนการเตรียมความพร้อมและจัดเตรียมข้อมูลประกอบเพื่อทำแผนประเมินสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.02 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.05 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการชี้แจงเพื่อเตรียมความพร้อมในการประเมินครบถ้วนสมบูรณ์ ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.99 คะแนน) รองลงมา คือ ขั้นตอนการตรวจประเมินองค์กรทางด้านสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร (4.01 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการดำเนินการเป็นไปตามแผนที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.03 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการดำเนินการสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.99 คะแนน)

ในขณะที่ขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินสนับสนุน ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านการเบิกจ่ายเงินสนับสนุนสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.67 คะแนน) ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า มีความล่าช้าของขั้นตอนการเบิกจ่ายงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ เป็นระยะเวลาหลายเดือน แสดงดังตารางที่ 4.12 และภาพที่ 4.9

- ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2564 พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.12 คะแนน) โดยขั้นตอนการเตรียมพร้อมองค์กรเพื่อให้บริการผู้ขอเข้ารับการประเมินสมรรถนะ ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านการให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ จาก สคช. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.12 คะแนน) รองลงมา คือ ขั้นตอนการรับสมัคร ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านการได้รับแจ้งผลพิจารณาการรับสมัคร ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดในคู่มือฯ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.95 คะแนน)

ในขณะที่ขั้นตอนการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของ สคช. ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.62 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการจัดประชุม/การรับฟังความคิดเห็นเป็นประโยชน์ตรงตามความต้องการของผู้เข้าประชุม ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.79 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการจัดประชุม/การรับฟังความคิดเห็นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.45 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.12 และภาพที่ 4.9

- ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ปี 2557-2563 พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.92 คะแนน) โดยขั้นตอนที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.05 คะแนน) ได้แก่ ขั้นตอนการเตรียมความพร้อมและจัดเตรียมข้อมูลประกอบเพื่อทำแผนประเมินสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.07 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการชี้แจงเพื่อเตรียมความพร้อมในการประเมินครบถ้วนสมบูรณ์ ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.02 คะแนน) ขั้นตอนการตรวจประเมินองค์กรทางด้านสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการดำเนินการเป็นไปตามแผนที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.07 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการดำเนินการสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.02 คะแนน) และขั้นตอนการติดตามการประเมินผลองค์กรรับรองฯ เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการดำเนินการสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.07 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการดำเนินการเป็นไปตามแผนที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.02 คะแนน)

ในขณะที่ขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินสนับสนุน ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านการเบิกจ่ายเงินสนับสนุนสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.64 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.12 และภาพที่ 4.9

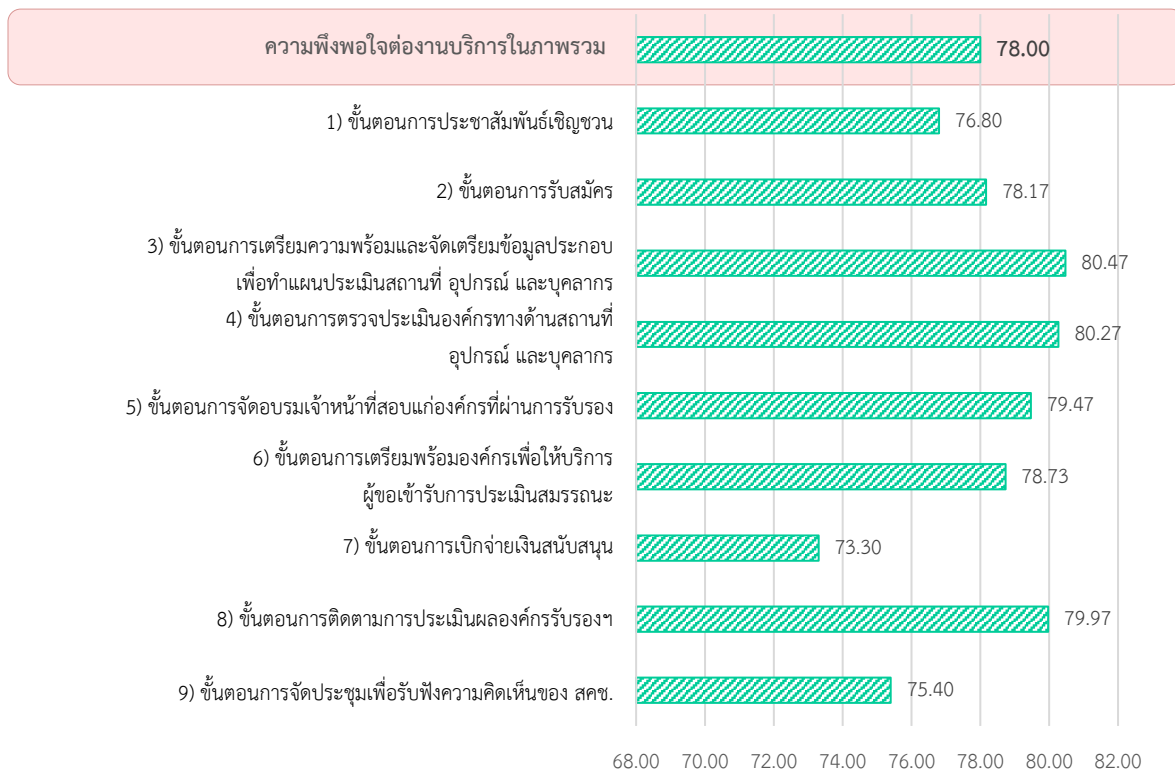
ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2564		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2563		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	3.82 (76.48)	มาก	3.92 (78.33)	มาก	3.90 (78.00)	มาก
1. ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์เชิญชวน	3.79 (75.80)	มาก	3.85 (77.00)	มาก	3.84 (76.80)	มาก
1.1 องค์กรฯ ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วนการประชาสัมพันธ์เชิญชวนของ สคช.	3.79 (75.80)	มาก	3.85 (77.00)	มาก	3.84 (76.80)	มาก
2. ขั้นตอนการรับสมัคร	3.95 (79.00)	มาก	3.90 (78.00)	มาก	3.91 (78.17)	มาก
2.1 การได้รับแจ้งผลพิจารณาการรับสมัครดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดในคู่มือฯ	3.95 (79.00)	มาก	3.90 (78.00)	มาก	3.91 (78.17)	มาก
3. ขั้นตอนการเตรียมความพร้อมและจัดเตรียมข้อมูลประกอบเพื่อทำแผนประเมินสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร	3.89 (77.80)	มาก	4.05 (80.90)	มาก	4.02 (80.47)	มาก
3.1 การชี้แจงเพื่อเตรียมความพร้อมในการประเมินครบถ้วนสมบูรณ์	3.83 (76.60)	มาก	4.02 (80.40)	มาก	3.99 (79.77)	มาก
3.2 การดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.95 (79.00)	มาก	4.07 (81.40)	มาก	4.05 (81.00)	มาก
4. ขั้นตอนการตรวจประเมินองค์กรทางด้านสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร	3.83 (76.60)	มาก	4.05 (80.90)	มาก	4.01 (80.27)	มาก
4.1 การดำเนินการเป็นไปตามแผนที่กำหนด	3.83 (76.60)	มาก	4.07 (81.40)	มาก	4.03 (80.60)	มาก
4.2 การดำเนินการสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.83 (76.60)	มาก	4.02 (80.40)	มาก	3.99 (79.77)	มาก
5. ขั้นตอนการจัดอบรมเจ้าหน้าที่สอบแก่องค์กรที่ผ่านการรับรอง	3.69 (73.80)	มาก	4.03 (80.50)	มาก	3.97 (79.47)	มาก
5.1 การจัดอบรมเจ้าหน้าที่สอบเป็นไปตามแผนการที่กำหนด	3.69 (73.80)	มาก	4.07 (81.40)	มาก	4.01 (80.13)	มาก

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2564		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2563		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความพึงพอใจ
5.2 การดำเนินการสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.69 (73.80)	มาก	3.98 (79.60)	มาก	3.93 (78.63)	มาก
6. ขั้นตอนการเตรียมพร้อมองค์กรเพื่อให้ บริการผู้ขอเข้ารับการประเมินสมรรถนะ	4.12 (82.40)	มาก	3.90 (78.00)	มาก	3.94 (78.73)	มาก
6.1 การให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ จาก สคช. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	4.12 (82.40)	มาก	3.90 (78.00)	มาก	3.94 (78.73)	มาก
7. ขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินสนับสนุน	3.79 (75.80)	มาก	3.64 (72.80)	มาก	3.67 (73.30)	มาก
7.1 การเบิกจ่ายเงินสนับสนุนสำเร็จภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	3.79 (75.80)	มาก	3.64 (72.80)	มาก	3.67 (73.30)	มาก
8. ขั้นตอนการติดตามการประเมินผลองค์กร รับรองฯ	3.74 (74.70)	มาก	4.05 (80.90)	มาก	4.00 (79.97)	มาก
8.1 การดำเนินการเป็นไปตามแผนที่กำหนด	4.07 (81.40)	มาก	4.02 (80.40)	มาก	4.03 (80.57)	มาก
8.2 การดำเนินการสำเร็จภายในระยะเวลา ที่กำหนด	3.40 (68.00)	ปานกลาง	4.07 (81.40)	มาก	3.96 (79.17)	มาก
9. ขั้นตอนการจัดประชุมเพื่อรับฟัง ความคิดเห็นของ สคช.	3.62 (72.40)	มาก	3.80 (76.00)	มาก	3.77 (75.40)	มาก
9.1 การจัดประชุม/การรับฟังความคิดเห็น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	3.45 (69.00)	มาก	3.89 (77.80)	มาก	3.82 (76.33)	มาก
9.2 การจัดประชุม/การรับฟังความคิดเห็น เป็นประโยชน์ตรงตามความต้องการของ ผู้เข้าประชุม	3.79 (75.80)	มาก	3.71 (74.20)	มาก	3.72 (74.47)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ



ที่มา: จากการสำรวจ

4) ความผูกพันที่มีต่อ สคช.

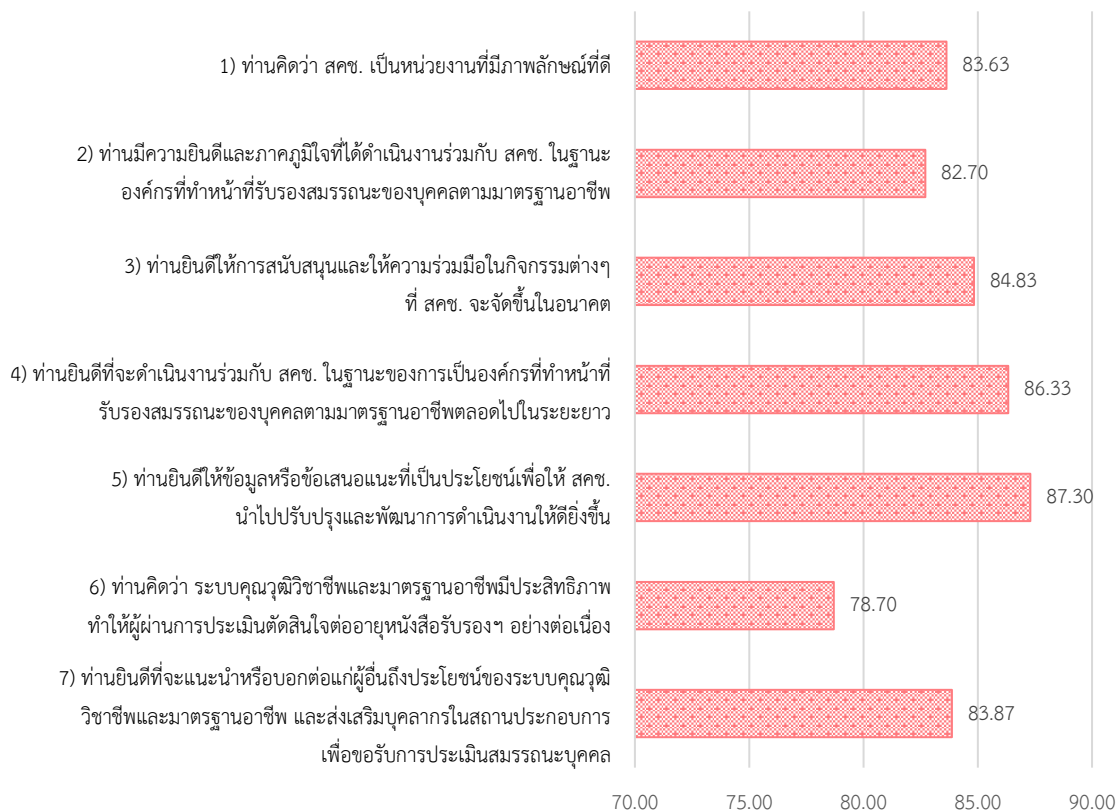
จากการสำรวจข้อมูลในประเด็นด้านความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ในภาพรวม พบว่า ประเด็นด้านความยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.36 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านความยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะของการเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพตลอดไปในระยะยาว (4.32 คะแนน) และความยินดีให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. จะจัดขึ้นในอนาคต (4.24 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ผ่านการประเมินตัดสินใจเข้ารับการประเมินเพื่อต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพอย่างต่อเนื่อง ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.93 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.13 และภาพที่ 4.9

ตารางที่ 4.13 ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2564		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2563		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความคิดเห็น	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความคิดเห็น	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านคิดว่า สคช. เป็นหน่วยงานที่มีภาพลักษณ์ที่ดี	4.14 (82.86)	มาก	4.19 (83.81)	มาก	4.18 (83.63)	มาก
2. ท่านมีความยินดีและภาคภูมิใจที่ได้ดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะองค์กรที่ทำหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ	3.86 (77.14)	มาก	4.19 (83.81)	มาก	4.13 (82.70)	มาก
3. ท่านยินดีให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. จะจัดขึ้นในอนาคต	4.00 (80.00)	มาก	4.29 (85.71)	มากที่สุด	4.24 (84.83)	มากที่สุด
4. ท่านยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะของการเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพตลอดไปในระยะยาว	4.00 (80.00)	มาก	4.38 (87.62)	มากที่สุด	4.32 (86.33)	มากที่สุด
5. ท่านยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น	4.29 (85.71)	มากที่สุด	4.38 (87.62)	มากที่สุด	4.36 (87.30)	มากที่สุด
6. ท่านคิดว่า ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพมีประสิทธิภาพทำให้ผู้ผ่านการประเมินตัดสินใจเข้ารับการประเมินเพื่อต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพอย่างต่อเนื่อง	3.86 (77.14)	มาก	3.95 (79.05)	มาก	3.93 (78.70)	มาก
7. ท่านยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และส่งเสริมบุคลากรในสถานประกอบการเพื่อขอรับการประเมินสมรรถนะบุคคล	3.71 (74.29)	มาก	4.29 (85.71)	มากที่สุด	4.19 (83.87)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.9 ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ



ที่มา: จากการสำรวจ

5) ความคาดหวังต่อการดำเนินงาน

ภาพรวมด้านระดับคุณภาพของการบริการของ สคช. เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังพบว่า องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการของ สคช. เท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 49.32) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 29.25)

นอกเหนือจากนั้น หากพิจารณารายประเด็น พบว่า (1) ด้านเจ้าหน้าที่ องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 47.62) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 23.81) (2) ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 50.00) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 23.81) (3) ด้านระบบออนไลน์ e-Service องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 42.86) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 28.57) (4) ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 45.24) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 40.48) (5) ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 57.14) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 23.81) (6) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

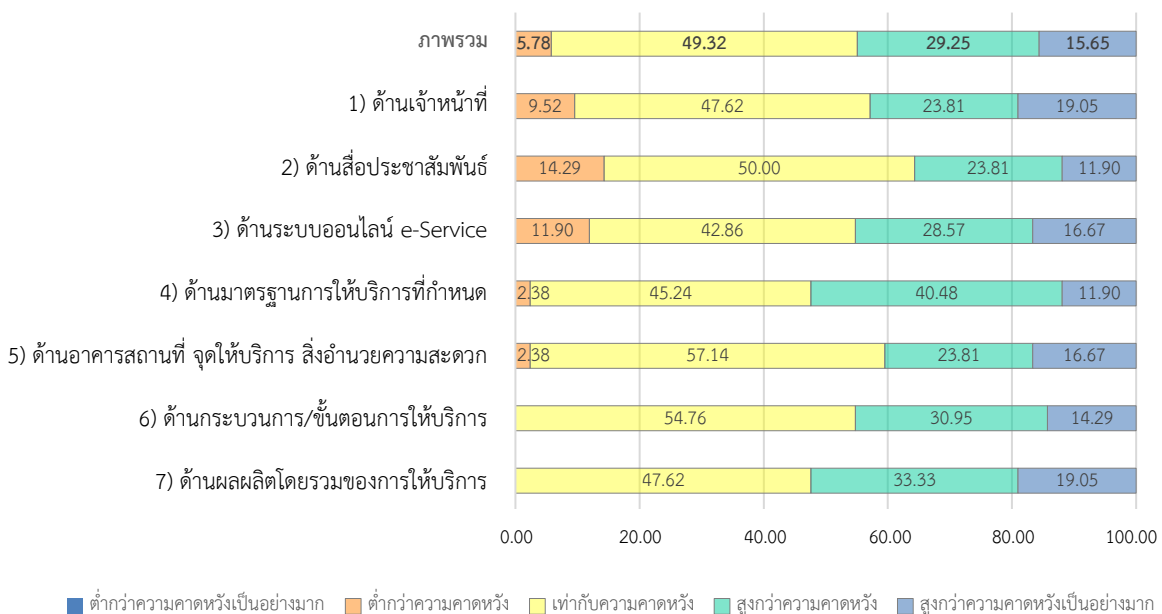
ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 54.76) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 30.95) และ (7) ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 47.62) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 33.33) แสดงดังตารางที่ 4.14 และภาพที่ 4.10

ตารางที่ 4.14 ระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	ระดับคุณภาพ				
	ต่ำกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก	ต่ำกว่าความคาดหวัง	เท่ากับความคาดหวัง	สูงกว่าความคาดหวัง	สูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก
1. ด้านเจ้าหน้าที่	0.00	9.52	47.62	23.81	19.05
2. ด้านสื่อประชาสัมพันธ์	0.00	14.29	50.00	23.81	11.90
3. ด้านระบบออนไลน์ e-Service	0.00	11.90	42.86	28.57	16.67
4. ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด	0.00	2.38	45.24	40.48	11.90
5. ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก	0.00	2.38	57.14	23.81	16.67
6. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	0.00	0.00	54.76	30.95	14.29
7. ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ	0.00	0.00	47.62	33.33	19.05
รวม	0.00	5.78	49.32	29.25	15.65

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.10 ระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ



ที่มา: จากการสำรวจ

6) ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน

การพิจารณาด้านความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน พบว่า องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุนในการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพสู่กลุ่มเป้าหมายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.71 รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ (ร้อยละ 24.75) การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (ร้อยละ 21.28) การปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบและประเมินสมรรถนะของบุคคลฯ (ร้อยละ 16.83) และอื่นๆ คือ การปรับปรุงระบบการเบิกจ่ายงบประมาณ การสนับสนุนด้านงบประมาณให้แก่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ อย่างต่อเนื่องต่อไป และการยกระดับมาตรฐานอาชีพให้เป็นที่ยอมรับและ/หรือบังคับใช้ในหน่วยงานราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาชีพนั้นๆ (ร้อยละ 8.41) แสดงดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุนของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	ร้อยละ (ตามลำดับ)
การประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ	24.75
การประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพสู่กลุ่มเป้าหมาย	28.71
การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	21.28
การปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบและประเมินสมรรถนะของบุคคลฯ	16.83
อื่นๆ	8.41
รวม	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.3 กลุ่มผู้รับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564

กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของกลุ่มผู้รับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564 กำหนดเป้าหมายการสำรวจข้อมูลไม่น้อยกว่า 515 ราย จำแนกเป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล จำนวน 15 ราย และการสอบถาม จำนวน 500 ราย โดยผลการดำเนินการสำรวจข้อมูลแสดงดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ผลการดำเนินการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ผลการดำเนินงาน	จำนวน		
	เป้าหมาย (ราย)	ดำเนินการ (ราย)	ร้อยละ
วิธีสัมภาษณ์	15	15	100.00
วิธีสอบถาม	500	500	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

จากการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564 ดำเนินการสำรวจข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคลรวมทั้งสิ้น 15 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของจำนวนเป้าหมายการสำรวจ และดำเนินการสำรวจข้อมูลผ่านการสอบถามรวมทั้งสิ้น 500 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของจำนวนเป้าหมายการสำรวจ แสดงผลการสำรวจได้ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564 จำนวนรวมทั้งสิ้น 500 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.80 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 35.20 โดยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ผ่านการประเมินฯ คิดเป็นร้อยละ 87.80 และเป็นผู้ที่ยังไม่ทราบผลการประเมินฯ (ร้อยละ 11.80) เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ พบว่า มีอายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมา คือ มีอายุ 40-49 ปี (ร้อยละ 30.00) และมีอายุ 30-39 ปี (ร้อยละ 24.40) ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 35.20 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (ร้อยละ 22.60) และระดับปริญญาโท (ร้อยละ 10.80) และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอื่นๆ ได้แก่ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) และเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 24.80 รองลงมา คือ พนักงานบริษัท (ร้อยละ 17.40) และธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 13.60) แสดงดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	500	100.00
เพศ		
ชาย	176	35.20
หญิง	324	64.80
สถานะผลการประเมินสมรรถนะ		
ผ่าน	439	87.80
ไม่ผ่าน	2	0.40
ยังไม่ทราบผล	59	11.80
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
20-29 ปี	160	32.00
30-39 ปี	122	24.40
40-49 ปี	150	30.00
50 ปีขึ้นไป	68	13.60
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	39	7.80
มัธยมศึกษาตอนต้น	30	6.00

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	113	22.60
ปวส./อนุปริญญา	49	9.80
ปริญญาตรี	176	35.20
ปริญญาโท	54	10.80
ปริญญาเอก	39	7.80
อาชีพ		
ข้าราชการ	28	5.60
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7	1.40
พนักงานบริษัท	87	17.40
รับจ้าง/ลูกจ้าง	52	10.40
ธุรกิจส่วนตัว	68	13.60
อาชีพอิสระ	59	11.80
นักเรียน/นักศึกษา	54	10.80
ยังไม่ประกอบอาชีพ	21	4.20
อื่นๆ	124	24.80

ที่มา: จากการสำรวจ

เมื่อจำแนกตามสาขาวิชาชีพที่ยื่นคำขอเข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้เข้ารับการประเมินฯ ในสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร คิดเป็นร้อยละ 20.87 รองลงมา คือ สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม (ร้อยละ 17.71) และสาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย (ร้อยละ 16.13) ด้านช่องทางการยื่นคำขอเข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ พบว่า ส่วนใหญ่ยื่นคำขอที่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ คิดเป็นร้อยละ 77.40 รองลงมา คือ ยื่นคำขอผ่านระบบออนไลน์ (ร้อยละ 13.60) และยื่นคำขอที่ สคช. (ร้อยละ 9.00) โดยเป็นผู้ที่ชำระค่าสมัครผ่านองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ คิดเป็นร้อยละ 85.67 และไม่ได้ชำระค่าสมัคร (ร้อยละ 41.40) และเมื่อพิจารณาระยะเวลาที่ สคช. ใช้ในการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพหลังจากประกาศผลสอบ พบว่า ผู้เข้ารับการประเมินฯ ได้รับหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพไม่ล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 58.20 และได้รับหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพล่าช้า (ร้อยละ 41.80) ซึ่งมีความล่าช้าเป็นระยะเวลามากกว่า 90 วัน คิดเป็นร้อยละ 34.93 และไม่ระบุระยะเวลา (ร้อยละ 31.58) แสดงดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 สาขาวิชาชีพที่ยื่นคำขอเข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ

รายละเอียด	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	500	100.00
สาขาวิชาชีพที่ยื่นคำขอรับการประเมินสมรรถนะ		
สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย	81	16.13
สาขาวิชาชีพธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	31	6.11
สาขาวิชาชีพรักษาความปลอดภัย	19	3.77
สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ	18	3.51
สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย	4	0.81
สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร	104	20.87
สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา	10	2.04
สาขาวิชาชีพการบิน	17	3.31
สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ	60	12.06
สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล	6	1.27
สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์	7	1.32
สาขาวิชาชีพบริการอุตสาหกรรม	1	0.25
สาขาวิชาชีพเทคโนโลยีชีวภาพ	54	10.84
สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม	89	17.71
ช่องทางการยื่นคำขอเข้ารับการประเมินสมรรถนะ		
ยื่นคำขอที่ สคช.	45	9.00
ยื่นคำขอตีงองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	387	77.40
ยื่นคำขอผ่านระบบออนไลน์	68	13.60
การชำระค่าสมัคร		
ชำระ	293	58.60
- ชำระผ่านธนาคาร/Online Banking	42	14.33
- ชำระผ่านองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	251	85.67
ไม่ชำระ	207	41.40
ระยะเวลาที่ใช้ในการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพหลังจากประกาศผลสอบ		
ไม่ล่าช้า	291	58.20
ล่าช้า	209	41.80
- น้อยกว่า 30 วัน	19	9.09
- 30 วัน-60 วัน	19	9.09
- 61 วัน-90 วัน	32	15.31
- มากกว่า 90 วัน	73	34.93
- ไม่ระบุระยะเวลา	66	31.58

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาถึงเหตุผลที่ตัดสินใจเข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ พบว่า ผู้เข้ารับการประเมินฯ ตัดสินใจเข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ เพื่อวัดระดับความรู้ความสามารถของตนเองกับมาตรฐานอาชีพ คิดเป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 40.53) รองลงมา คือ เพื่อนำผลไปใช้เป็นเครื่องมือสร้างความก้าวหน้าในงานที่ทำปัจจุบัน (ร้อยละ 31.32) เพื่อนำผลไปใช้เป็นเครื่องมือรับรองความสามารถและเพิ่มโอกาสในการสมัครงาน (ร้อยละ 25.53) และเหตุผลอื่นๆ ในการเข้ารับการประเมินฯ คือ เพื่อแสวงหาความรู้เพิ่มเติมและแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับคนในสายงานเดียวกัน เพื่อเป็นเอกสารรับรองวิทยากรในการสอนและการอบรมในสายอาชีพ และเพื่อใช้ประกอบอาชีพในอนาคต แสดงดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 เหตุผลที่ตัดสินใจเข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ

เหตุผลที่ตัดสินใจเข้ารับการประเมินฯ	ร้อยละ
ข้อ 1 เพื่อต้องการวัดระดับความรู้ความสามารถของตนเองกับมาตรฐานอาชีพ	40.53
ข้อ 2 เพื่อนำผลไปใช้เป็นเครื่องมือรับรองความสามารถและเพิ่มโอกาสในการสมัครงาน	25.53
ข้อ 3 เพื่อนำผลไปใช้เป็นเครื่องมือสร้างความก้าวหน้าในงานที่ทำปัจจุบัน	31.32
เหตุผลอื่นๆ	2.63
รวม	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

2) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

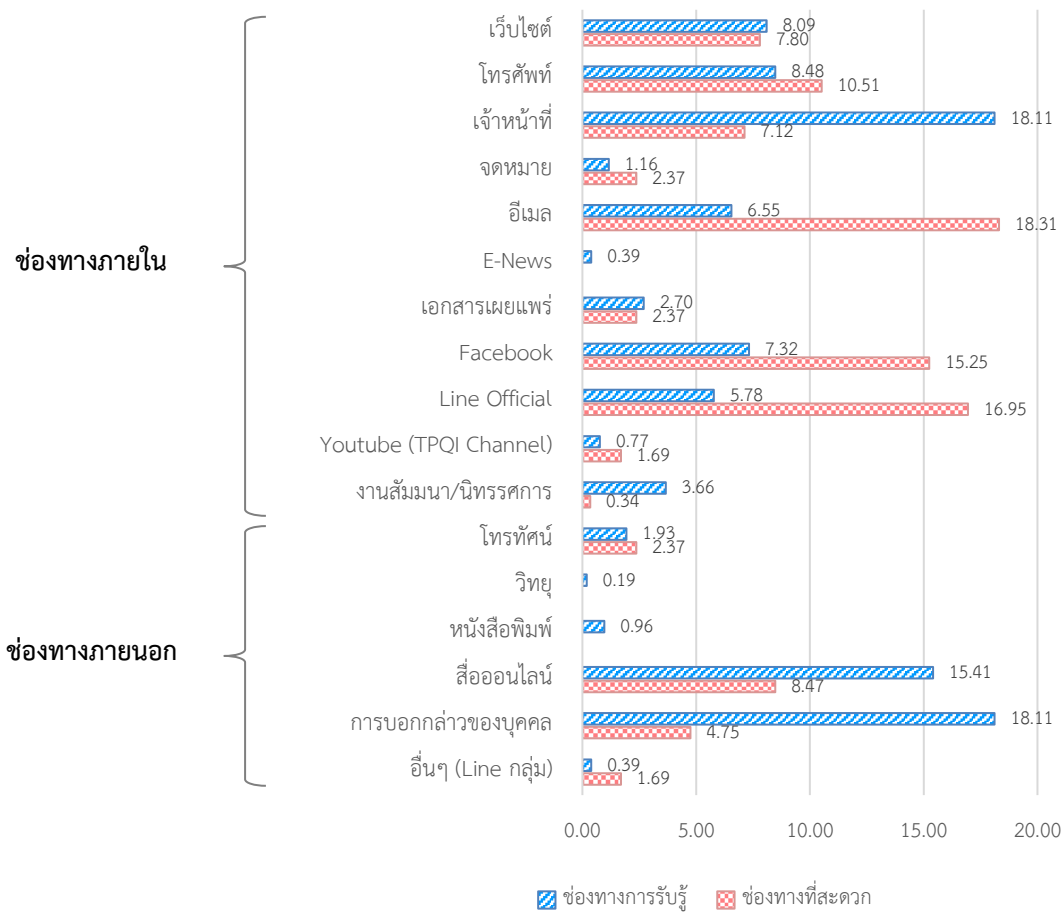
การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์จำแนกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารจาก สคช. และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ โดยหากพิจารณาการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการเข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพจาก สคช. จำแนกตามการรับรู้ช่องทางภายในของ สคช. พบว่า ผู้เข้ารับการประเมินฯ รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากช่องทางเจ้าหน้าที่เป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 18.11) รองลงมา คือ ช่องทางโทรศัพท์ (ร้อยละ 8.48) และสำหรับช่องทางภายนอกของ สคช. พบว่า ผู้เข้ารับการประเมินฯ รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากช่องทางการบอกกล่าวของบุคคลเป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 18.11) รองลงมา คือ ช่องทางสื่อออนไลน์ (ร้อยละ 15.41) แต่หากพิจารณาโดยจำแนกตามความสะดวก พบว่า ช่องทางที่สะดวกที่สุด คือ ช่องทางอีเมล (ร้อยละ 18.31) รองลงมา คือ Line Official (ร้อยละ 16.95) และ Facebook (ร้อยละ 15.25) แสดงดังตารางที่ 4.20 และภาพที่ 4.11

ตารางที่ 4.20 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจาก สคช. ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564

ช่องทางการรับทราบข้อมูล	ร้อยละ (การรับรู้)	ร้อยละ (ความสะดวก)
ช่องทางภายในของ สคช.		
เว็บไซต์	8.09	7.80
โทรศัพท์	8.48	10.51
เจ้าหน้าที่	18.11	7.12
จดหมาย	1.16	2.37
อีเมล	6.55	18.31
E-News	0.39	0.00
เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงาน เช่น โบว์ชัวร์ เป็นต้น	2.70	2.37
Facebook	7.32	15.25
Line Official	5.78	16.95
Youtube (TPQI Channel)	0.77	1.69
งานสัมมนา/นิทรรศการ	3.66	0.34
ช่องทางภายนอกของ สคช.		
โทรทัศน์	1.93	2.37
วิทยุ	0.19	0.00
หนังสือพิมพ์	0.96	0.00
สื่อออนไลน์	15.41	8.47
การบอกกล่าวของบุคคล	18.11	4.75
อื่นๆ (Line กลุ่ม)	0.39	1.69
รวม	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.11 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจาก สคช. ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564



ที่มา: จากการสำรวจ

หากพิจารณาการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการเข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จำแนกตามการรับรู้ ช่องทางภายในขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ พบว่า ผู้เข้ารับการประเมินฯ รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากช่องทางเจ้าหน้าที่เป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 18.14) รองลงมา คือ ช่องทางโทรศัพท์และอีเมล (ร้อยละ 8.81) และสำหรับ ช่องทางภายนอกขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ พบว่า ผู้เข้ารับการประเมินฯ รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากช่องทางการบอกกล่าวของบุคคลเป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 15.42) รองลงมา คือ ช่องทางสื่อออนไลน์ (ร้อยละ 13.73) แต่หากพิจารณาโดยจำแนกตามความสะดวก พบว่า ช่องทางที่สะดวกที่สุด คือ ช่องทาง Line Official (ร้อยละ 20.86) รองลงมา คือ และ Facebook (ร้อยละ 14.72) และช่องทางโทรศัพท์ (ร้อยละ 13.19) แสดงดังตารางที่ 4.21 และภาพที่ 4.12

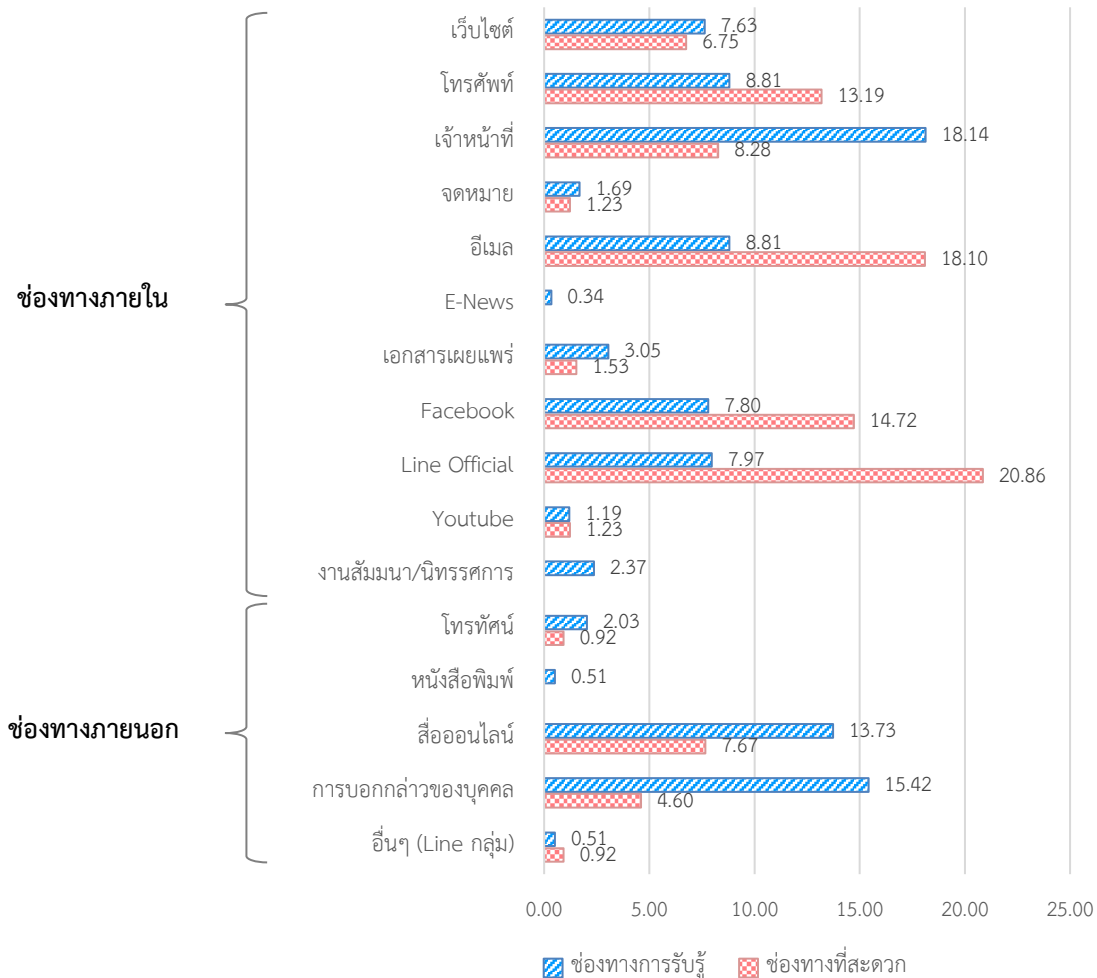
อนึ่ง ข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564 ต้องการรับทราบเพิ่มเติมจาก สคช. ได้แก่ แผนการเปิดรับสมัครเพื่อเข้ารับการประเมินฯ ประจำปีของแต่ละสาขาวิชาชีพ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับรอบการสมัครและการเตรียมตัวเพื่อเข้ารับการประเมินฯ ในระดับขั้นที่สูงขึ้น ขั้นตอนและกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ตั้งแต่การรับสมัครจนถึงการได้รับหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ สถานะการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพภายหลังผ่านการประเมินฯ ข้อมูลเกี่ยวกับการนำหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพไปประกอบอาชีพหรือใช้ประโยชน์อื่นๆ กฎหมายหรือระเบียบที่มีการเปลี่ยนแปลง และข้อมูลข่าวสารหรือความรู้ทั่วไปที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 4.21 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564

ช่องทางการรับทราบข้อมูล	ร้อยละ (การรับรู้)	ร้อยละ (ความสะดวก)
ช่องทางภายในขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		
เว็บไซต์	7.63	6.75
โทรศัพท์	8.81	13.19
เจ้าหน้าที่	18.14	8.28
จดหมาย	1.69	1.23
อีเมล	8.81	18.10
E-News	0.34	0.00
เอกสารเผยแพร่	3.05	1.53
Facebook	7.80	14.72
Line Official	7.97	20.86
Youtube	1.19	1.23
งานสัมมนา/นิทรรศการ	2.37	0.00
ช่องทางภายนอกองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		
โทรทัศน์	2.03	0.92
วิทยุ	0.00	0.00
หนังสือพิมพ์	0.51	0.00
สื่อออนไลน์	13.73	7.67
การบอกกล่าวของบุคคล	15.42	4.60
อื่นๆ (Line กลุ่ม)	0.51	0.92
รวม	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.12 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564



ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ หากพิจารณาระดับความพึงพอใจในด้านสื่อประชาสัมพันธ์ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.80 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 76.00 ซึ่งประเด็นด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (3.82 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านคุณภาพและความชัดเจนเข้าใจง่ายของสื่อประชาสัมพันธ์ (ร้อยละ 3.81) ในขณะที่ประเด็นด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.79 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.22 และภาพที่ 4.13

หากพิจารณาระดับความพึงพอใจในด้านสื่อประชาสัมพันธ์ของ สคช. พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.76 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 75.20 ซึ่งประเด็นด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ ได้รับความคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (3.80 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านคุณภาพและความชัดเจนเข้าใจง่ายของสื่อประชาสัมพันธ์ (ร้อยละ 3.76) ในขณะที่ประเด็นด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ได้รับความคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความคะแนนความพึงพอใจในระดับมาก (3.74 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.22 และภาพที่ 4.13

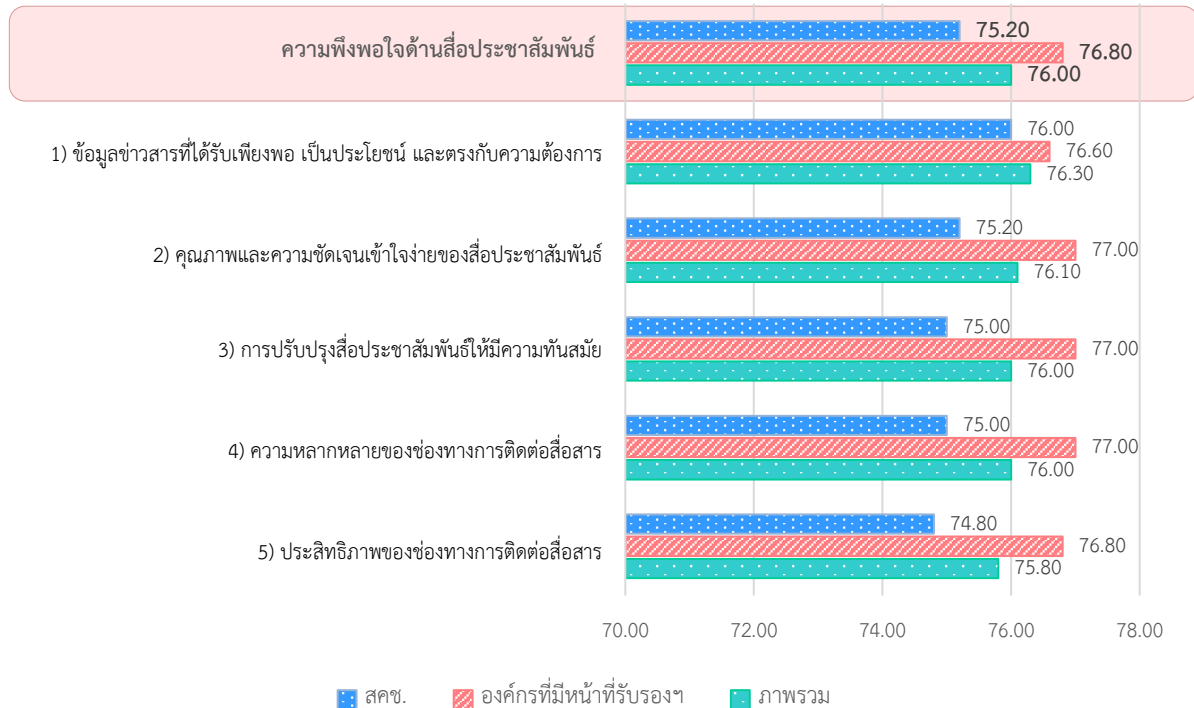
นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในด้านสื่อประชาสัมพันธ์ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.84 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 76.80 ซึ่งประเด็นด้านคุณภาพและความชัดเจนเข้าใจง่ายของสื่อประชาสัมพันธ์ ด้านการปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ ให้มีความทันสมัย และด้านความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ได้รับความคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (3.85 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ ได้รับความคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.83 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.22 และภาพที่ 4.13

ตารางที่ 4.22 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ของ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จากกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564

ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ (คู่มือการขอเข้ารับการประเมินฯ)/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	3.76 (75.20)	มาก	3.84 (76.80)	มาก	3.80 (76.00)	มาก
1. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ	3.80 (76.00)	มาก	3.83 (76.60)	มาก	3.82 (76.30)	มาก
2. คุณภาพและความชัดเจนเข้าใจง่ายของสื่อประชาสัมพันธ์	3.76 (75.20)	มาก	3.85 (77.00)	มาก	3.81 (76.10)	มาก
3. การปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ให้มีความทันสมัย	3.75 (75.00)	มาก	3.85 (77.00)	มาก	3.80 (76.00)	มาก
4. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	3.75 (75.00)	มาก	3.85 (77.00)	มาก	3.80 (76.00)	มาก
5. ประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	3.74 (74.80)	มาก	3.84 (76.80)	มาก	3.79 (75.80)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.13 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ของ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จากกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564



ที่มา: จากการสำรวจ

3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. จำแนกเป็น 5 ประเด็น ประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และ (5) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม โดยแสดงผลการสำรวจเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. และความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ดังนี้

3.1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.89 คะแนน) โดยขั้นตอนการประเมินสมรรถนะเพื่อรับรองมาตรฐานอาชีพขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.18 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการประเมินฯ โดยเจ้าหน้าที่สอบที่มีคุณภาพ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.23 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการจัดเตรียมความพร้อมด้านเครื่องมือและสถานที่ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.13 คะแนน) รองลงมา คือ ขั้นตอนการฝึกอบรมผ่านระบบออนไลน์ E-Training

(4.03 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านองค์ความรู้ที่ได้รับจากบทเรียน ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.06 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านขั้นตอนการลงทะเบียนเพื่อเข้าใช้งานระบบ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด (4.01 คะแนน)

ในขณะที่ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์เชิญชวนได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.72 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการประชาสัมพันธ์ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.77 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการประชาสัมพันธ์ของ สคช. ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด (3.67 คะแนน) ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและความสำคัญของระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพยังไม่ทั่วถึงและเข้าถึงหน่วยงาน สถานประกอบการ และผู้ประกอบการอาชีพเป้าหมาย อีกทั้งการขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนทั้งก่อนและหลังการทดสอบประเมินฯ เช่น การเตรียมตัวและแนวทางการทดสอบประเมินฯ คำแนะนำในการปฏิบัติหลังการทดสอบประเมินฯ กำหนดระยะเวลาในการแจ้งผลการทดสอบประเมินฯ และการได้รับหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ รวมถึงช่องทางในการสมัครขอเข้ารับการทดสอบประเมินฯ ในระดับอาชีพที่สูงขึ้นไป

นอกจากนี้ ขั้นตอนการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแก่ผู้ผ่านการประเมินฯ (กรณีผ่านการประเมินฯ) (3.73 คะแนน) พบว่า ประเด็นด้านการได้รับใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพ และหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.64 คะแนน) ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า การแจ้งผลการทดสอบประเมินฯ และการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแก่ผู้ผ่านการทดสอบประเมินฯ มีความล่าช้าเป็นระยะเวลาหลายเดือน ทำให้ผู้ผ่านการทดสอบประเมินฯ บางรายต้องเสียโอกาสในการใช้ประโยชน์จากหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ แสดงดังตารางที่ 4.23 และภาพที่ 4.14

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของ สคช. พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.85 คะแนน) โดยขั้นตอนการฝึกอบรมผ่านระบบออนไลน์ E-Training ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.03 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านองค์ความรู้ที่ได้รับจากบทเรียน ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.06 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านขั้นตอนการลงทะเบียนเพื่อเข้าใช้งานระบบ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด (4.01 คะแนน) รองลงมา คือ ขั้นตอนการรับสมัคร (3.98 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการยื่นคำขอที่สถาบัน/เจ้าหน้าที่ (สคช.) ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.02 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความเหมาะสมของระยะเวลาในการพิจารณาเอกสารหลักฐาน ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด (3.93 คะแนน)

ในขณะที่ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์เชิญชวนของ สคช. ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.67 คะแนน) นอกจากนี้ ขั้นตอนการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแก่ผู้ผ่านการประเมินฯ (กรณีผ่านการประเมินฯ) (3.72 คะแนน) พบว่า ประเด็นด้านการได้รับใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.64 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.23 และภาพที่ 4.14

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.93 คะแนน) โดยขั้นตอนการประเมินสมรรถนะเพื่อรับรองมาตรฐานอาชีพขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.18 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการประเมินฯ โดยเจ้าหน้าที่สอบที่มีคุณภาพ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.23 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการจัดเตรียมความพร้อมด้านเครื่องมือและสถานที่ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.13 คะแนน) รองลงมา คือ ขั้นตอนการชำระเงินค่าสมัครขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (4.02 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านขั้นตอนการกำหนดหมายเพื่อเข้ารับการประเมินมีความเหมาะสม ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.05 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการประสานเพื่อรับเอกสารชำระเงินค่าสมัครขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.00 คะแนน)

ในขณะที่ขั้นตอนการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแก่ผู้ผ่านการประเมินฯ (กรณีผ่านการประเมินฯ) ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.74 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการได้รับใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด (3.64 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.23 และภาพที่ 4.14

ตารางที่ 4.23 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ
ปีงบประมาณ 2564

ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.85 (76.98)	มาก	3.93 (78.63)	มาก	3.89 (77.80)	มาก
1. ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์เชิญชวน	3.67 (73.40)	มาก	3.77 (75.40)	มาก	3.72 (74.40)	มาก
1.1 การประชาสัมพันธ์ของ <u>สคช.</u>	3.67 (73.40)	มาก	/	/	3.67 (73.40)	มาก
1.2 การประชาสัมพันธ์ของ <u>องค์กรรับรองฯ</u>	/	/	3.77 (75.40)	มาก	3.77 (75.40)	มาก
2. ขั้นตอนการรับสมัคร	3.98 (79.50)	มาก	3.95 (78.94)	มาก	3.96 (79.22)	มาก
2.1 ขั้นตอนการยื่นคำขอ	4.02 (80.32)	มาก	3.96 (79.28)	มาก	3.99 (79.84)	มาก
• กรณียื่นคำขอที่สถาบัน/เจ้าหน้าที่ (สคช.)	4.02 (80.32)	มาก	/	/	4.02 (80.32)	มาก
2.1.1 ความสะดวกและความไม่ซับซ้อนของคำชี้แจงและขั้นตอนของ <u>สคช.</u>	3.98 (79.60)	มาก	/	/	3.98 (79.60)	มาก
2.1.2 ความเอื้อเฟื้อและการอำนวยความสะดวกในการยื่นคำขอของพนักงาน	4.04 (80.80)	มาก	/	/	4.04 (80.80)	มาก
2.1.3 ความไม่ซับซ้อนของการกรอกรายละเอียดและแบบฟอร์มคำขอ	3.97 (79.40)	มาก	/	/	3.97 (79.40)	มาก
2.1.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น	4.04 (80.80)	มาก	/	/	4.04 (80.80)	มาก
2.1.5 ความสะดวกของขั้นตอนการออกหลักฐานเมื่อเอกสารครบถ้วน	4.05 (81.00)	มาก	/	/	4.05 (81.00)	มาก
• กรณียื่นคำขอที่ <u>องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ</u>	/	/	4.04 (80.76)	มาก	4.04 (80.76)	มาก
2.1.6 ความสะดวกและความไม่ซับซ้อนของคำชี้แจงและขั้นตอนของ <u>องค์กรฯ</u>	/	/	4.00 (80.00)	มาก	4.00 (80.00)	มาก
2.1.7 ความเอื้อเฟื้อและการอำนวยความสะดวกในการยื่นคำขอของพนักงาน	/	/	4.12 (82.40)	มาก	4.12 (82.40)	มาก

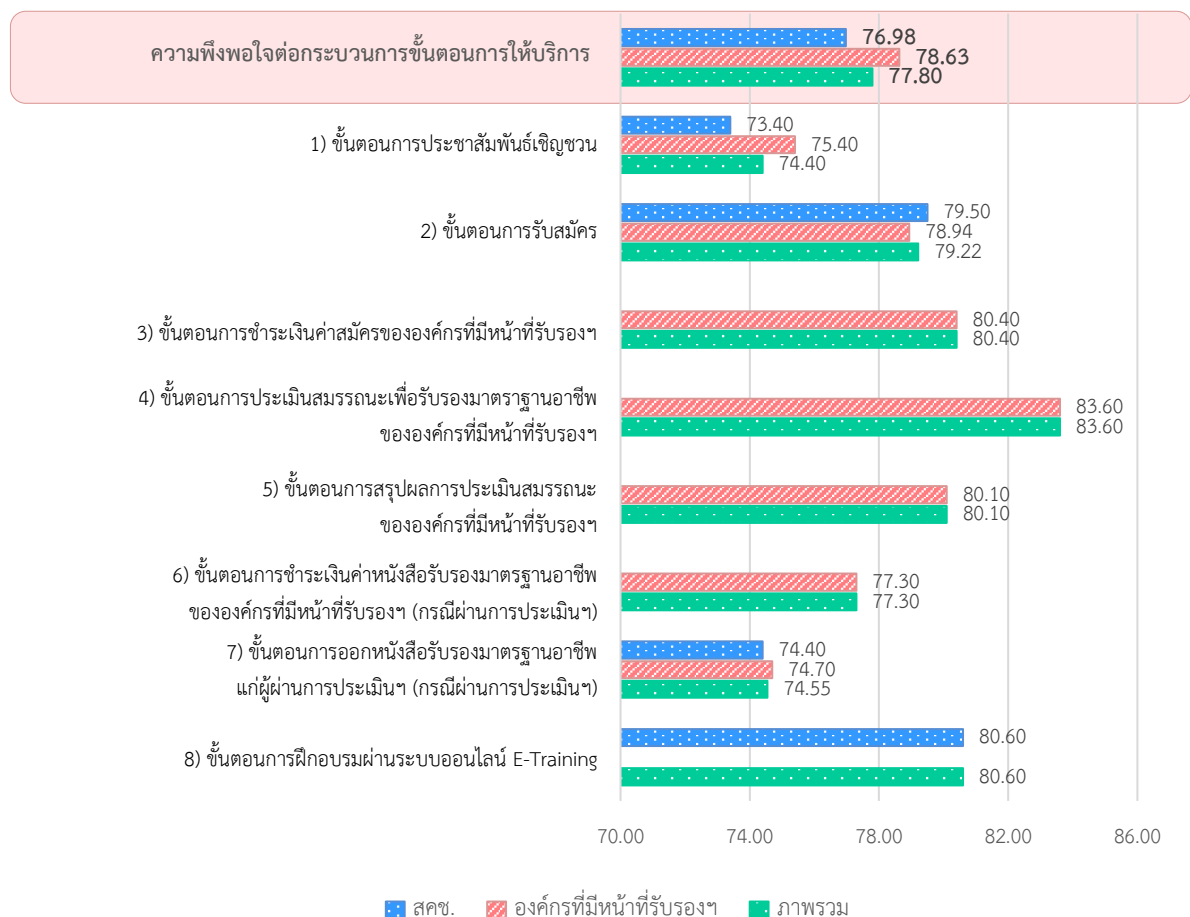
ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
2.1.8 ความไม่ซับซ้อนของการกรอก รายละเอียดและแบบฟอร์มคำขอ	/	/	4.04 (80.80)	มาก	4.04 (80.80)	มาก
2.1.9 ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ ในการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น	/	/	4.05 (81.00)	มาก	4.05 (81.00)	มาก
2.1.10 ความสะดวกของขั้นตอนการออก หลักฐานเมื่อเอกสารครบถ้วน	/	/	3.98 (79.60)	มาก	3.98 (79.60)	มาก
● กรณียื่นคำขอผ่านระบบออนไลน์/ เว็บไซต์/อีเมล	/	/	3.89 (77.80)	มาก	3.89 (77.80)	มาก
2.1.11 ความสะดวกของขั้นตอน ระบบออนไลน์	/	/	3.90 (78.00)	มาก	3.90 (78.00)	มาก
2.1.12 ความไม่ซับซ้อนของการกรอก รายละเอียดและแบบฟอร์มคำขอ	/	/	3.89 (77.80)	มาก	3.89 (77.80)	มาก
2.1.13 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการ นำเข้าข้อมูลการยื่นชำระบบออนไลน์	/	/	3.87 (77.40)	มาก	3.87 (77.40)	มาก
2.1.14 ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ ในการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น	/	/	3.91 (78.20)	มาก	3.91 (78.20)	มาก
2.1.15 ความสะดวกของขั้นตอนการออก หลักฐานเมื่อเอกสารครบถ้วน	/	/	3.88 (77.60)	มาก	3.88 (77.60)	มาก
2.2 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการ พิจารณาเอกสารหลักฐาน	3.93 (78.60)	มาก	3.93 (78.60)	มาก	3.93 (78.60)	มาก
3. ขั้นตอนการชำระเงินค่าสมัครขององค์กร ที่มีหน้าที่รับรองฯ	/	/	4.02 (80.40)	มาก	4.02 (80.40)	มาก
3.1 การประสานเพื่อรับเอกสารชำระเงิน ค่าสมัครขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	/	/	4.00 (80.00)	มาก	4.00 (80.00)	มาก
3.2 กระบวนการชำระเงินค่าสมัคร	/	/	4.01 (80.20)	มาก	4.01 (80.20)	มาก
3.3 ขั้นตอนการทำนัดหมายเพื่อเข้ารับ การประเมินมีความเหมาะสม	/	/	4.05 (81.00)	มาก	4.05 (81.00)	มาก
4. ขั้นตอนการประเมินสมรรถนะเพื่อรับรอง มาตรฐานอาชีพขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	/	/	4.18 (83.60)	มาก	4.18 (83.60)	มาก
4.1 การประสาน การทำนัดหมาย เพื่อเข้ารับ การประเมินฯ	/	/	4.16 (83.20)	มาก	4.16 (83.20)	มาก

ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
4.2 การจัดเตรียมความพร้อมด้านเครื่องมือและสถานที่ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	/	/	4.13 (82.60)	มาก	4.13 (82.60)	มาก
4.3 การประเมินฯ โดยเจ้าหน้าที่สอบที่มีคุณภาพ	/	/	4.23 (84.60)	มากที่สุด	4.23 (84.60)	มากที่สุด
4.4 การดำเนินการประเมินเป็นไปตามแผนการที่แจ้งไว้ในแผนการจัดประเมิน	/	/	4.20 (84.00)	มาก	4.20 (84.00)	มาก
5. ขั้นตอนการสรุปผลการประเมินสมรรถนะขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	/	/	4.01 (80.10)	มาก	4.01 (80.10)	มาก
5.1 การประสานการแจ้งผลการประเมินฯ ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	/	/	4.02 (80.40)	มาก	4.02 (80.40)	มาก
5.2 กรณีไม่ผ่านการประเมินฯ การนัดหมายเพื่อทำการประเมินใหม่	/	/	3.99 (79.80)	มาก	3.99 (79.80)	มาก
6. ขั้นตอนการชำระเงินค่าหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (กรณีผ่านการประเมินฯ)	/	/	3.87 (77.30)	มาก	3.87 (77.30)	มาก
6.1 การประสานเพื่อรับเอกสารชำระเงินค่าหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ	/	/	3.86 (77.20)	มาก	3.86 (77.20)	มาก
6.2 กระบวนการชำระค่าหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ	/	/	3.87 (77.40)	มาก	3.87 (77.40)	มาก
7. ขั้นตอนการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแก่ผู้ผ่านการประเมินฯ (กรณีผ่านการประเมินฯ)	3.72 (74.40)	มาก	3.74 (74.70)	มาก	3.73 (74.55)	มาก
7.1 การรับรองผลผู้ผ่านการประเมินฯ ผ่านระบบฐานข้อมูลออนไลน์ของ สคช.	3.80 (76.00)	มาก	/	/	3.80 (76.00)	มาก
7.2 การได้รับใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ	3.64 (72.80)	มาก	3.64 (72.80)	มาก	3.64 (72.80)	มาก
7.3 กรณีสูญหาย กระบวนการติดต่อเพื่อขอทำซ้ำใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ	/	/	3.83 (76.60)	มาก	3.83 (76.60)	มาก
8. ขั้นตอนการฝึกอบรมผ่านระบบออนไลน์ E-Training	4.03 (80.60)	มาก	/	/	4.03 (80.60)	มาก
8.1 ขั้นตอนการลงทะเบียนเพื่อเข้าใช้งานระบบ	4.01 (80.20)	มาก	/	/	4.01 (80.20)	มาก

ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
8.2 ความง่ายในการเข้าถึงบทเรียนที่ต้องการ (จากการจัดหมวดหมู่ตามสาขาอาชีพ)	4.02 (80.40)	มาก	/	/	4.02 (80.40)	มาก
8.3 องค์กรความรู้ที่ได้รับจากบทเรียน	4.06 (81.20)	มาก	/	/	4.06 (81.20)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564



ที่มา: จากการสำรวจ

3.2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.15 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสมและด้านการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.29 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านความซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (4.26 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.00 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.24 และภาพที่ 4.15

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของ สคช. พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.14 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสมและด้านการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.29 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านความซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (4.25 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.97 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.24 และภาพที่ 4.15

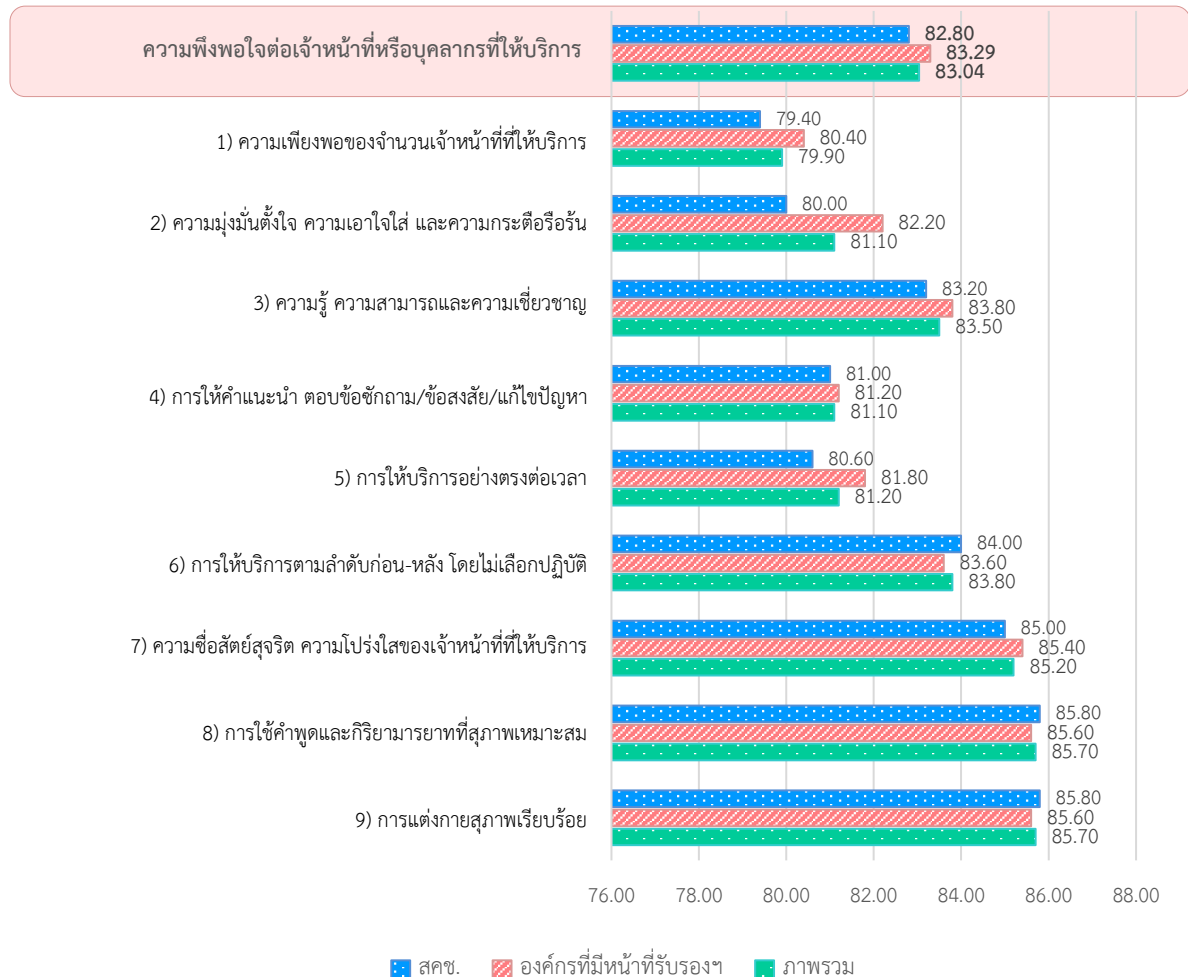
- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.16 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสมและด้านการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.28 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านความซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (4.27 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.02 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.24 และภาพที่ 4.15

ตารางที่ 4.24 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ
ปีงบประมาณ 2564

ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.14 (82.80)	มาก	4.16 (83.29)	มาก	4.15 (83.04)	มาก
1. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.97 (79.40)	มาก	4.02 (80.40)	มาก	4.00 (79.90)	มาก
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	4.00 (80.00)	มาก	4.11 (82.20)	มาก	4.06 (81.10)	มาก
3. ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญ	4.16 (83.20)	มาก	4.19 (83.80)	มาก	4.18 (83.50)	มาก
4. การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย/แก้ไขปัญหา	4.05 (81.00)	มาก	4.06 (81.20)	มาก	4.06 (81.10)	มาก
5. การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา	4.03 (80.60)	มาก	4.09 (81.80)	มาก	4.06 (81.20)	มาก
6. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.20 (84.00)	มาก	4.18 (83.60)	มาก	4.19 (83.80)	มาก
7. ความซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.25 (85.00)	มากที่สุด	4.27 (85.40)	มากที่สุด	4.26 (85.20)	มากที่สุด
8. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม	4.29 (85.80)	มากที่สุด	4.28 (85.60)	มากที่สุด	4.29 (85.70)	มากที่สุด
9. การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.29 (85.80)	มากที่สุด	4.28 (85.60)	มากที่สุด	4.29 (85.70)	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564



ที่มา: จากการสำรวจ

3.3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.94 คะแนน) โดยด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.10 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ และด้านความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.20 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านความเหมาะสมด้านอาคาร/สถานที่ให้บริการ (4.15 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความชัดเจนของป้ายแสดงจุดให้บริการ และด้านความเพียงพอของจำนวนที่นั่งพักคอยให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.99 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านระบบออนไลน์ E-Training (3.91 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านสาระ

ที่ได้รับจากระบบ E-Training ตรงกับความต้องการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.91 คะแนน) และประเด็นด้านความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพของระบบ E-Training ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.90 คะแนน)

ในขณะที่ด้านระบบออนไลน์ e-Service ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.80 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพของระบบออนไลน์ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.85 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านความสอดคล้องของการบริการด้าน e-Service กับความต้องการของผู้ใช้บริการ (3.81 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความรวดเร็วและความเสถียรของระบบออนไลน์ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.78 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.25 และภาพที่ 4.16

- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของ สคช. พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.93 คะแนน) โดยด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.13 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ และด้านความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.20 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านความเหมาะสมด้านอาคาร/สถานที่ให้บริการ (4.19 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความชัดเจนของป้ายแสดงจุดให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.00 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านระบบออนไลน์ E-Training (3.91 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านสาระที่ได้รับจากระบบ E-Training ตรงกับความต้องการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.91 คะแนน) และประเด็นด้านความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพของระบบ E-Training ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.90 คะแนน)

ในขณะที่ด้านระบบออนไลน์ e-Service ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.77 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านความสอดคล้องของการบริการด้าน e-Service กับความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.78 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพของระบบออนไลน์ (3.77 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความรวดเร็วและความเสถียรของระบบออนไลน์ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.75 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.25 และภาพที่ 4.16

• ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ พบว่า
ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.95 คะแนน) โดยด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก
ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.07 คะแนน) เมื่อพิจารณา
ในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด
โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.20 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านความสะอาด เป็นระเบียบ
เรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ (4.19 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความชัดเจนของป้ายแสดงจุดให้บริการ
และด้านความเพียงพอของจำนวนที่นั่งพักคอยให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความ
พึงพอใจในระดับมาก (3.96 คะแนน)

ในขณะที่ด้านระบบออนไลน์ e-Service ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด
โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.84 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านความ
เหมาะสมและมีประสิทธิภาพของระบบออนไลน์ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจ
ในระดับมาก (3.87 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านความสอดคล้องของการบริการด้าน e-Service กับ
ความต้องการของผู้ใช้บริการ (3.84 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความรวดเร็วและความเสถียรของระบบ
ออนไลน์ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.81 คะแนน) แสดงดัง
ตารางที่ 4.25 และภาพที่ 4.16

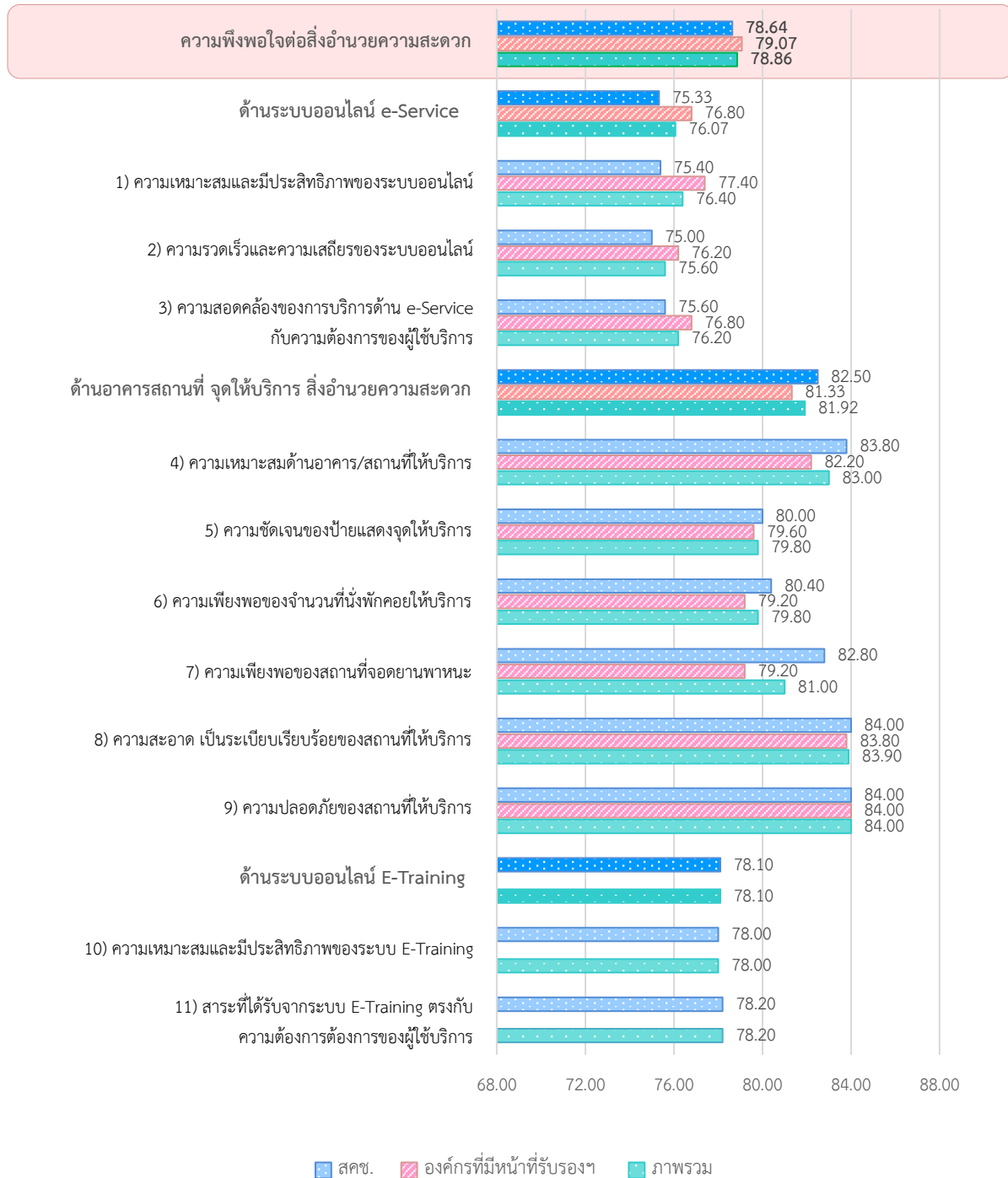
ตารางที่ 4.25 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ
2564

ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.93 (78.64)	มาก	3.95 (79.07)	มาก	3.94 (78.86)	มาก
ด้านระบบออนไลน์ e-Service	3.77 (75.33)	มาก	3.84 (76.80)	มาก	3.80 (76.07)	มาก
1. ความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพของระบบออนไลน์	3.77 (75.40)	มาก	3.87 (77.40)	มาก	3.82 (76.40)	มาก
2. ความรวดเร็วและความเสถียรของระบบออนไลน์	3.75 (75.00)	มาก	3.81 (76.20)	มาก	3.78 (75.60)	มาก
3. ความสอดคล้องของการบริการด้าน e-Service กับความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.78 (75.60)	มาก	3.84 (76.80)	มาก	3.81 (76.20)	มาก

ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก	4.13 (82.50)	มาก	4.07 (81.33)	มาก	4.10 (81.92)	มาก
4. ความเหมาะสมด้านอาคาร/สถานที่ให้บริการ	4.19 (83.80)	มาก	4.11 (82.20)	มาก	4.15 (83.00)	มาก
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.00 (80.00)	มาก	3.98 (79.60)	มาก	3.99 (79.80)	มาก
6. ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งพักคอยให้บริการ	4.02 (80.40)	มาก	3.96 (79.20)	มาก	3.99 (79.80)	มาก
7. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถยานพาหนะ	4.14 (82.80)	มาก	3.96 (79.20)	มาก	4.05 (81.00)	มาก
8. ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	4.20 (84.00)	มาก	4.19 (83.80)	มาก	4.20 (83.90)	มาก
9. ความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ	4.20 (84.00)	มาก	4.20 (84.00)	มาก	4.20 (84.00)	มาก
ด้านระบบออนไลน์ E-Training	3.91 (78.10)	มาก	/	/	3.91 (78.10)	มาก
10. ความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพของระบบ E-Training	3.90 (78.00)	มาก	/	/	3.90 (78.00)	มาก
11. สาระที่ได้รับจากระบบ E-Training ตรงกับความต้องการ	3.91 (78.20)	มาก	/	/	3.91 (78.20)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.16 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564



ที่มา: จากการสำรวจ

3.4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.19 คะแนน) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ สามารถอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้แก่ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะ ให้สามารถเข้ารับการประเมินได้อย่างเรียบร้อย ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.20 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ มีความเป็นมาตรฐานและมีความโปร่งใส (4.19 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของ สคช. มีมาตรฐาน และสามารถสร้างความน่าเชื่อถือ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.18 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.26 และภาพที่ 4.17

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สคช. พบว่า ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (4.19 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพมีความเป็นมาตรฐานและมีความโปร่งใส ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.19 คะแนน) และประเด็นด้านการรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด (4.18 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.26 และภาพที่ 4.17

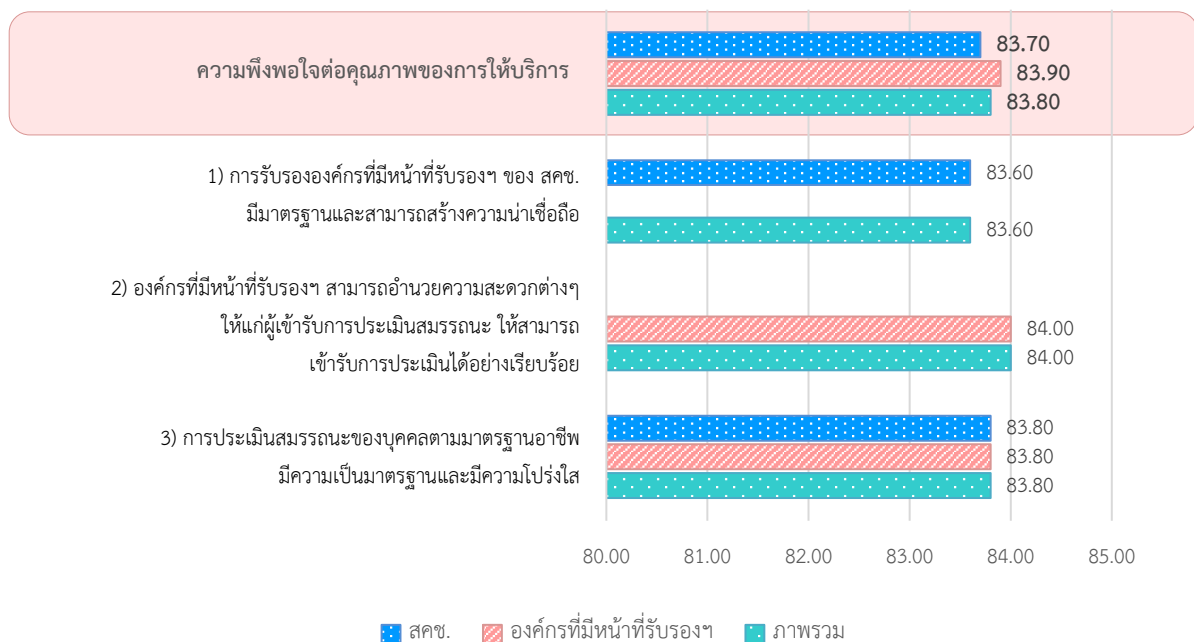
- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ พบว่า ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (4.20 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ สามารถอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้แก่ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะ ให้สามารถเข้ารับการประเมินได้อย่างเรียบร้อย ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.20 คะแนน) และประเด็นด้านการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพมีความเป็นมาตรฐานและมีความโปร่งใส ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด (4.19 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.26 และภาพที่ 4.17

ตารางที่ 4.26 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564

ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	4.19 (83.70)	มาก	4.20 (83.90)	มาก	4.19 (83.80)	มาก
1. การรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือ	4.18 (83.60)	มาก	/	/	4.18 (83.60)	มาก
2. องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ สามารถอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้แก่ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะ ให้สามารถเข้ารับการประเมินได้อย่างเรียบร้อย	/	/	4.20 (84.00)	มาก	4.20 (84.00)	มาก
3. การประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ มีความเป็นมาตรฐานและมีความโปร่งใส	4.19 (83.80)	มาก	4.19 (83.80)	มาก	4.19 (83.80)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564



ที่มา: จากการสำรวจ

3.5) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.95 คะแนน) โดยขั้นตอนการฝึกอบรมผ่านระบบออนไลน์ E-Training ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.14 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ในวิชาชีพได้ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.16 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความรู้ที่ได้รับตรงตามสาขาอาชีพ ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.13 คะแนน) รองลงมา คือ ขั้นตอนการชำระค่าสมัครขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านการชำระค่าสมัครสะดวก ไม่ซับซ้อน และเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และด้านการประกาศรายชื่อเป็นไปอย่างถูกต้องตามระยะเวลาที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ในสัดส่วนที่เท่ากัน (4.06 คะแนน)

ในขณะที่ขั้นตอนการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแก่ผู้ผ่านการประเมินฯ (กรณีผ่านการประเมินฯ) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านการได้รับใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพดำเนินการสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.62 คะแนน) ซึ่งสอดคล้องกับระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในขั้นตอนการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแก่ผู้ผ่านการประเมินฯ (กรณีผ่านการประเมินฯ) ด้านการได้รับใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ ที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด และข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า การแจ้งผลการทดสอบประเมินฯ และการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแก่ผู้ผ่านการทดสอบประเมินฯ มีความล่าช้าเป็นระยะเวลาหลายเดือน ทำให้ผู้ผ่านการทดสอบประเมินฯ บางรายต้องเสียโอกาสในการใช้ประโยชน์จากหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ แสดงดังตารางที่ 4.27 และภาพที่ 4.18

- ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของ สคช. พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.95 คะแนน) โดยขั้นตอนการฝึกอบรมผ่านระบบออนไลน์ E-Training ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.14 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ในวิชาชีพได้ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.16 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความรู้ที่ได้รับตรงตามสาขาอาชีพ ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.13 คะแนน) รองลงมา คือ ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์เชิญชวน ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านผู้เข้ารับการประเมินฯ ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.04 คะแนน)

ในขณะที่ขั้นตอนการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแก่ผู้ผ่านการประเมินฯ (กรณีผ่านการประเมินฯ) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านการได้รับใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพดำเนินการสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.62 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.27 และภาพที่ 4.18

• ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ พบว่าได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.96 คะแนน) โดยขั้นตอนการชำระเงินค่าสมัครขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านการชำระเงินค่าสมัครสะดวก ไม่ซับซ้อน และเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และด้านการประกาศรายชื่อเป็นไปอย่างถูกต้องตามระยะเวลาที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ในสัดส่วนที่เท่ากัน (4.06 คะแนน) รองลงมา คือ ขั้นตอนการประเมินสมรรถนะเพื่อรับรองมาตรฐานอาชีพขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (4.05 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการดำเนินการสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.06 คะแนน) และประเด็นด้านการดำเนินการเป็นไปตามแผนการประเมินที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.04 คะแนน)

ในขณะที่ขั้นตอนการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแก่ผู้ผ่านการประเมินฯ (กรณีผ่านการประเมินฯ) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านการได้รับใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพดำเนินการสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.62 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.27 และภาพที่ 4.18

ตารางที่ 4.27 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564

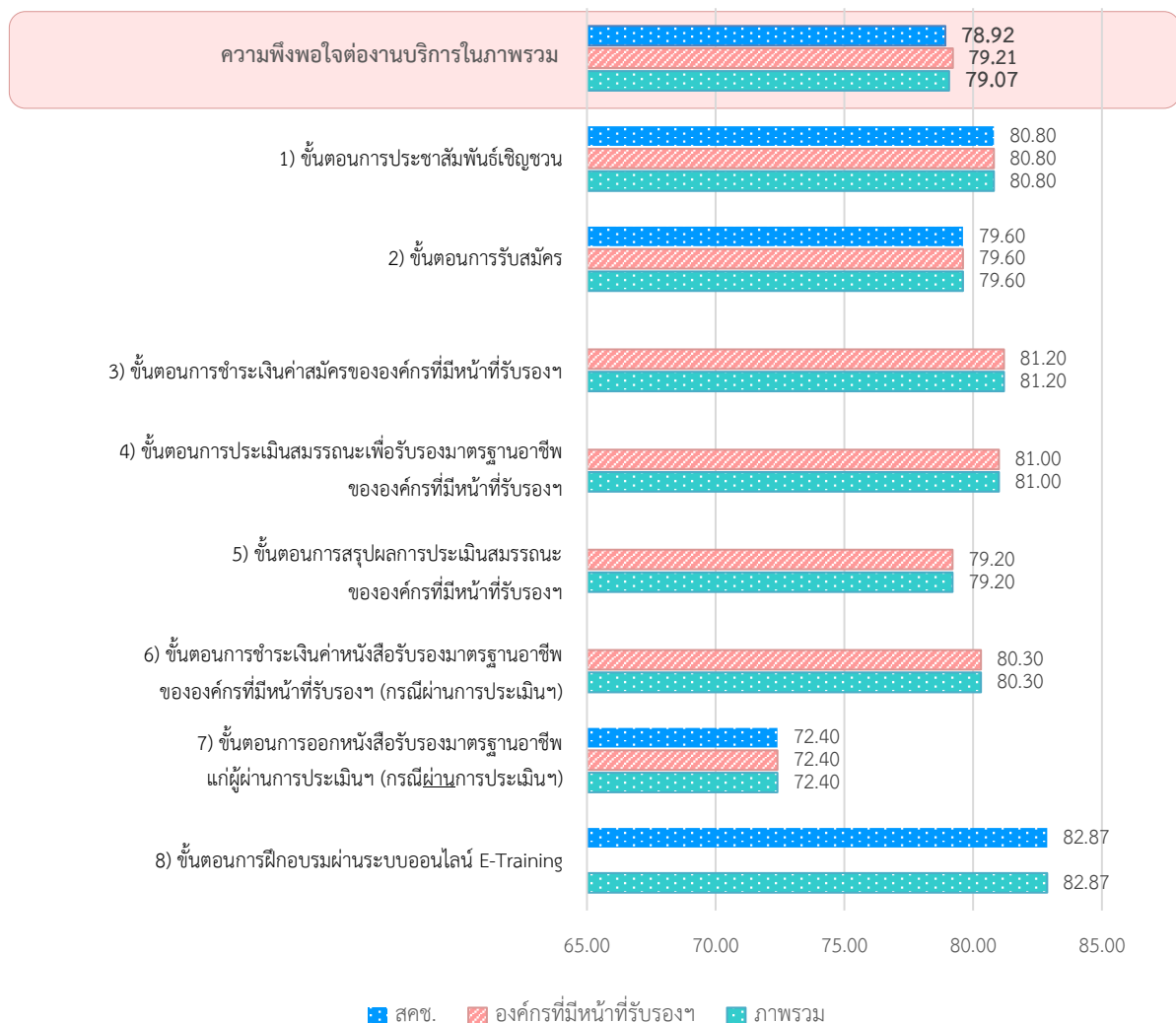
ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	3.95 (78.92)	มาก	3.96 (79.21)	มาก	3.95 (79.07)	มาก
1. ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์เชิญชวน	4.04 (80.80)	มาก	4.04 (80.80)	มาก	4.04 (80.80)	มาก
1.1 ผู้เข้ารับการประเมินฯ ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน	4.04 (80.80)	มาก	4.04 (80.80)	มาก	4.04 (80.80)	มาก
2. ขั้นตอนการรับสมัคร	3.98 (79.60)	มาก	3.98 (79.60)	มาก	3.98 (79.60)	มาก
2.1 การได้รับแจ้งผลพิจารณาการรับสมัคร ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ในคู่มือฯ	3.98 (79.60)	มาก	3.98 (79.60)	มาก	3.98 (79.60)	มาก
3. ขั้นตอนการชำระเงินค่าสมัครขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	/	/	4.06 (81.20)	มาก	4.06 (81.20)	มาก
3.1 การชำระเงินค่าสมัครสะดวก ไม่ซับซ้อน และเป็นไปด้วยความเรียบร้อย	/	/	4.06 (81.20)	มาก	4.06 (81.20)	มาก

ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
3.2 การประกาศรายชื่อเป็นไปอย่างถูกต้องตามระยะเวลาที่กำหนด	/	/	4.06 (81.20)	มาก	4.06 (81.20)	มาก
4. ขั้นตอนการประเมินสมรรถนะเพื่อรับรองมาตรฐานอาชีพขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	/	/	4.05 (81.00)	มาก	4.05 (81.00)	มาก
4.1 การดำเนินการเป็นไปตามแผนการประเมินที่กำหนด	/	/	4.04 (80.80)	มาก	4.04 (80.80)	มาก
4.2 การดำเนินการสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	/	/	4.06 (81.20)	มาก	4.06 (81.20)	มาก
5. ขั้นตอนการสรุปผลการประเมินสมรรถนะขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	/	/	3.96 (79.20)	มาก	3.96 (79.20)	มาก
5.1 การแจ้งผลการประเมินสำเร็จในระยะเวลาที่กำหนด	/	/	3.96 (79.20)	มาก	3.96 (79.20)	มาก
6. ขั้นตอนการชำระเงินค่าหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (กรณีผ่านการประเมินฯ)	/	/	4.02 (80.30)	มาก	4.02 (80.30)	มาก
6.1 การชำระเงินค่าหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพสะดวก ไม่ซับซ้อน และเป็นไปด้วยความเรียบร้อย	/	/	4.00 (80.00)	มาก	4.00 (80.00)	มาก
6.2 เอกสารการชำระเงินค่าหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพถูกต้องสมบูรณ์	/	/	4.03 (80.60)	มาก	4.03 (80.60)	มาก
7. ขั้นตอนการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแก่ผู้ผ่านการประเมินฯ (กรณีผ่านการประเมินฯ)	3.62 (72.40)	มาก	3.62 (72.40)	มาก	3.62 (72.40)	มาก
7.1 การได้รับใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพดำเนินการสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.62 (72.40)	มาก	3.62 (72.40)	มาก	3.62 (72.40)	มาก
8. ขั้นตอนการฝึกอบรมผ่านระบบออนไลน์ E-Training	4.14 (82.87)	มาก	/	/	4.14 (82.87)	มาก
8.1 ความรู้ที่ได้รับตรงตามสาขาอาชีพ	4.13 (82.60)	มาก	/	/	4.13 (82.60)	มาก

ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
8.2 ความรู้ที่ได้รับสนับสนุนให้ผ่านการแข่งขันฯ	4.14 (82.80)	มาก	/	/	4.14 (82.80)	มาก
8.3 ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ในวิชาชีพได้	4.16 (83.20)	มาก	/	/	4.16 (83.20)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.18 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564



ที่มา: จากการสำรวจ

4) ความผูกพันที่มีต่อ สคช.

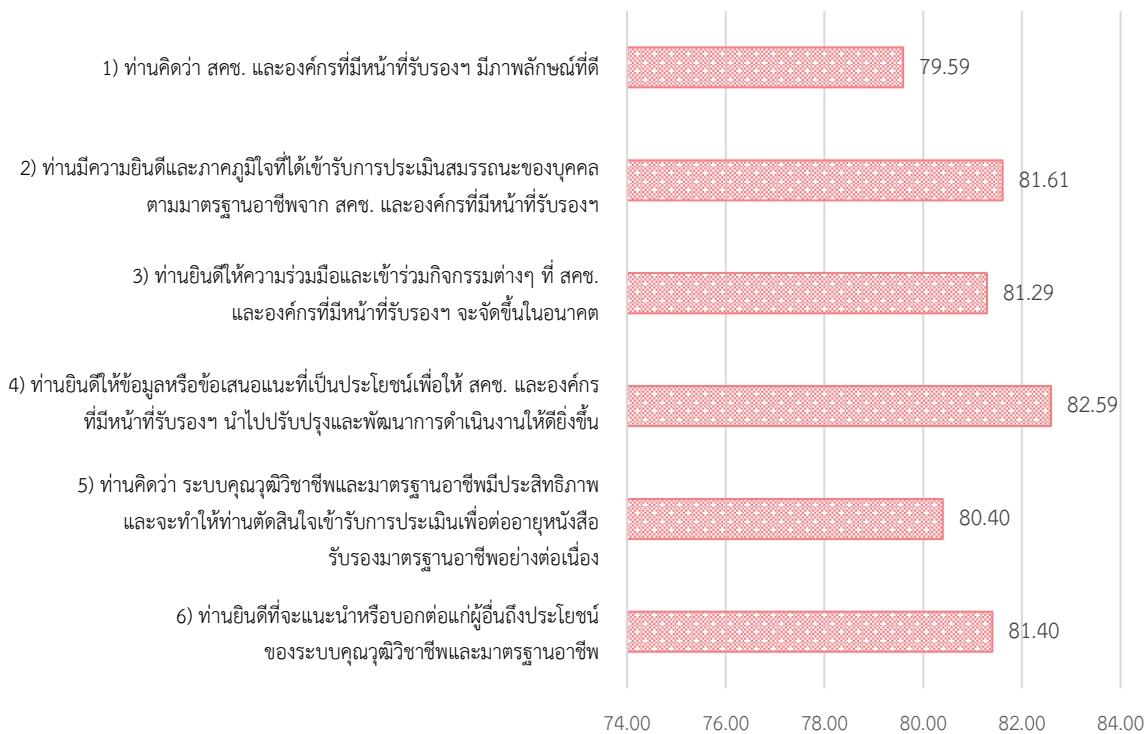
จากการสำรวจข้อมูลในประเด็นด้านความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564 ในภาพรวม พบว่า ประเด็นด้านความยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.13 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านความยินดีและภาคภูมิใจที่ได้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพจาก สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (4.08 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้าน สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีภาพลักษณ์ที่ดี ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.98 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.28 และภาพที่ 4.19

ตารางที่ 4.28 ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ท่านคิดว่า สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีภาพลักษณ์ที่ดี	3.98	79.59	มาก
2. ท่านมีความยินดีและภาคภูมิใจที่ได้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพจาก สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4.08	81.61	มาก
3. ท่านยินดีให้ความร่วมมือและเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จะจัดขึ้นในอนาคต	4.06	81.29	มาก
4. ท่านยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น	4.13	82.59	มาก
5. ท่านคิดว่า ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพมีประสิทธิภาพ และจะทำให้ท่านตัดสินใจเข้ารับการประเมินเพื่อต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพอย่างต่อเนื่อง	4.02	80.40	มาก
6. ท่านยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ	4.07	81.40	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.19 ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564



ที่มา: จากการสำรวจ

5) ระดับคุณภาพของการให้บริการ

ภาพรวมด้านระดับคุณภาพของการบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ผู้เข้ารับการประเมินฯ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 42.86) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 35.09)

นอกเหนือจากนั้น หากพิจารณารายประเด็น พบว่า (1) ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้เข้ารับการประเมินฯ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 41.78) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 37.10) (2) ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ ผู้เข้ารับการประเมินฯ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 44.23) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 31.76) (3) ด้านระบบออนไลน์ e-Service ผู้เข้ารับการประเมินฯ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 46.78) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 30.90) (4) ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด ผู้เข้ารับการประเมินฯ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 41.69) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 38.27) (5) ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้เข้ารับการประเมินฯ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 44.90) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 34.14) (6) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้เข้ารับการประเมินฯ ส่วนใหญ่ได้รับระดับ

คุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 40.99) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 34.79) (7) ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ ผู้เข้ารับการประเมินฯ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 39.38) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 39.03) และ (8) ด้านระบบออนไลน์ E-Training ผู้เข้ารับการประเมินฯ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 45.41) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 32.11) แสดงดังตารางที่ 4.29 และภาพที่ 4.20

- **ระดับคุณภาพการบริการของ สคช.** เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ผู้เข้ารับการประเมินฯ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 43.68) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 35.54)

นอกเหนือจากนั้น หากพิจารณารายละเอียด พบว่า (1) ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้เข้ารับการประเมินฯ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 42.82) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 36.50) (2) ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ ผู้เข้ารับการประเมินฯ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 42.36) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 34.24) (3) ด้านระบบออนไลน์ e-Service ผู้เข้ารับการประเมินฯ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 48.83) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 31.95) (4) ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด ผู้เข้ารับการประเมินฯ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 41.12) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 38.93) (5) ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้เข้ารับการประเมินฯ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 46.57) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 35.05) (6) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้เข้ารับการประเมินฯ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 42.34) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 35.52) (7) ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ ผู้เข้ารับการประเมินฯ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 41.14) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 38.18) และ (8) ด้านระบบออนไลน์ E-Training ผู้เข้ารับการประเมินฯ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 45.41) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 32.11) แสดงดังตารางที่ 4.29 และภาพที่ 4.20

- **ระดับคุณภาพการบริการขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ** เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ผู้เข้ารับการประเมินฯ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 42.08) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 34.66)

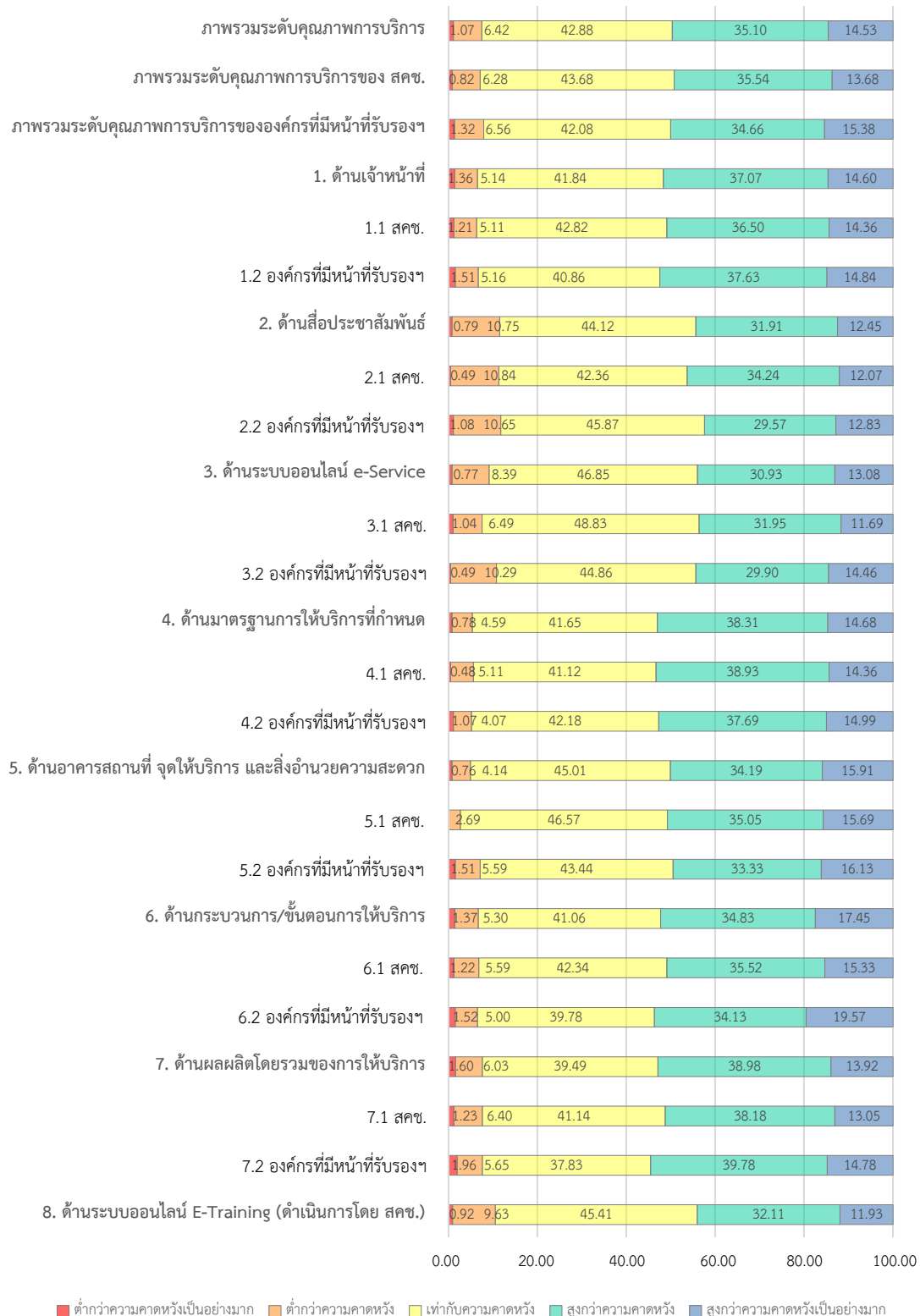
นอกเหนือจากนั้น หากพิจารณารายประเด็น พบว่า (1) ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ประเมินว่า ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 40.86) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 37.63) (2) ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ ผู้ให้บริการประเมินว่า ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 45.87) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 29.57) (3) ด้านระบบออนไลน์ e-Service ผู้ให้บริการประเมินว่า ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 44.86) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 29.90) (4) ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด ผู้ให้บริการประเมินว่า ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 42.18) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 37.69) (5) ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ให้บริการประเมินว่า ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 43.44) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 33.33) (6) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ให้บริการประเมินว่า ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 39.78) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 34.13) และ (7) ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ ผู้ให้บริการประเมินว่า ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 39.78) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 37.83) แสดงดังตารางที่ 4.29 และภาพที่ 4.20

ตารางที่ 4.29 สัดส่วนระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มผู้ให้บริการ ประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564

ประเด็น	ระดับคุณภาพ				
	ต่ำกว่า ความคาดหวัง เป็นอย่างมาก	ต่ำกว่า ความ คาดหวัง	เท่ากับ ความ คาดหวัง	สูงกว่า ความ คาดหวัง	สูงกว่า ความคาดหวัง เป็นอย่างมาก
ภาพรวมระดับคุณภาพการบริการ	1.07	6.43	42.86	35.09	14.55
ภาพรวมระดับคุณภาพการบริการ สคช.	0.82	6.28	43.68	35.54	13.68
ภาพรวมระดับคุณภาพการบริการ องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	1.32	6.56	42.08	34.66	15.38
1. ด้านเจ้าหน้าที่	1.37	5.14	41.78	37.10	14.61
1.1 สคช.	1.21	5.11	42.82	36.50	14.36
1.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	1.51	5.16	40.86	37.63	14.84
2. ด้านสื่อประชาสัมพันธ์	0.81	10.74	44.23	31.76	12.47
2.1 สคช.	0.49	10.84	42.36	34.24	12.07
2.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	1.08	10.65	45.87	29.57	12.83
3. ด้านระบบออนไลน์ e-Service	0.76	8.45	46.78	30.90	13.11
3.1 สคช.	1.04	6.49	48.83	31.95	11.69
3.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	0.49	10.29	44.86	29.90	14.46
4. ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด	0.80	4.56	41.69	38.27	14.69
4.1 สคช.	0.48	5.11	41.12	38.93	14.36
4.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	1.07	4.07	42.18	37.69	14.99
5. ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก	0.80	4.24	44.90	34.14	15.92
5.1 สคช.	0.00	2.69	46.57	35.05	15.69
5.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	1.51	5.59	43.44	33.33	16.13
6. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	1.38	5.28	40.99	34.79	17.57
6.1 สคช.	1.22	5.59	42.34	35.52	15.33
6.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	1.52	5.00	39.78	34.13	19.57
7. ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ	1.62	6.00	39.38	39.03	13.97
7.1 สคช.	1.23	6.40	41.14	38.18	13.05
7.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	1.96	5.65	37.83	39.78	14.78
8. ด้านระบบออนไลน์ E-Training	0.92	9.63	45.41	32.11	11.93
8.1 สคช.	0.92	9.63	45.41	32.11	11.93

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.20 สัดส่วนระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564



ที่มา: จากการสำรวจ

6) ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน

การพิจารณาด้านความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน พบว่า กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564 มีความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุนในการสนับสนุนและช่วยเหลือด้านการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.38 รองลงมา คือ การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ารับการประเมินฯ (ร้อยละ 30.96) การปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบและประเมินสมรรถนะบุคคล (ร้อยละ 23.65) และอื่นๆ ได้แก่ การปรับปรุงด้านความเร็วในการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแก่ผู้ผ่านการประเมินฯ และการแก้ไขเอกสารต่างๆ การปรับปรุงเอกสารการอบรมให้มีเนื้อหาสอดคล้องกับการสอนของวิทยากร และปรับขนาดตัวอักษรในเอกสารการอบรมให้อ่านง่ายและมีภาพประกอบที่ชัดเจน การปรับปรุงการสื่อสารถึงแนวทางการเตรียมตัวเพื่อเข้ารับการทดสอบประเมินฯ ในแต่ละสาขาวิชาชีพและแต่ละระดับอาชีพ การแจ้งผลการทดสอบประเมินฯ แก่ผู้เข้ารับการประเมินฯ และการแจ้งรอบการสมัครเพื่อเข้ารับการทดสอบประเมินฯ ในระดับชั้นอื่นๆ แก่ผู้ผ่านการทดสอบประเมินฯ การจัดอบรมเป็นการเฉพาะแก่ผู้ไม่ผ่านการทดสอบประเมินฯ เพื่อพัฒนาความรู้และศักยภาพสำหรับการทดสอบประเมินฯ ในครั้งต่อไป และการพิจารณารูปแบบการรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพแบบตลอดชีพ (ร้อยละ 4.01) แสดงดังตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุนของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564

ประเด็น	ร้อยละ (ตามลำดับ)
การสนับสนุนและช่วยเหลือด้านการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ	41.38
การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ารับการประเมินฯ	30.96
การปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบและประเมินสมรรถนะบุคคล	23.65
อื่นๆ	4.01
รวม	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.4 กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ ประกอบด้วย ผู้ประกอบการ/นายจ้างสาขาวิชาชีพเป้าหมาย รวมถึงสมาคม สมาพันธ์ ชมรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือกลุ่มคนในอาชีพที่ร่วมพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ กำหนดเป้าหมายการสำรวจข้อมูลไม่น้อยกว่า 40 ราย จำแนกเป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล จำนวน 10 ราย และการสอบถาม จำนวน 30 ราย โดยผลการดำเนินงานการสำรวจข้อมูลแสดงดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 ผลการดำเนินงานการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ผลการดำเนินงาน	จำนวน		
	เป้าหมาย (ราย)	ดำเนินการ (ราย)	ร้อยละ
วิธีสัมภาษณ์	10	10	100.00
วิธีสอบถาม	30	30	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

จากการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ ดำเนินการสำรวจข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์ แบบเจาะลึกรายบุคคลรวมทั้งสิ้น 10 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของจำนวนเป้าหมายการสำรวจ และ ดำเนินการสำรวจข้อมูลผ่านการสอบถามรวมทั้งสิ้น 30 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของจำนวนเป้าหมาย การสำรวจ แสดงผลการสำรวจได้ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ จำนวนรวมทั้งสิ้น 30 ราย พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 63.33 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 36.67 เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ มีอายุ 40-49 ปี และมีอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ มีอายุ 30-39 ปี (ร้อยละ 20.00) ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า จบการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ ระดับ ปริญญาเอก (ร้อยละ 43.33) และระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 6.67) โดยประกอบอาชีพอื่นๆ ได้แก่ พนักงาน มหาวิทยาลัย นักวิจัย ที่ปรึกษา และผู้บริหารระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมา คือ พนักงานบริษัท เอกชน (ร้อยละ 30.00) และข้าราชการ (ร้อยละ 16.67) แสดงดังตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	30	100.00
เพศ		
ชาย	19	63.33
หญิง	11	36.67
อายุ		
20-29 ปี	0	0.00
30-39 ปี	6	20.00
40-49 ปี	12	40.00
50 ปีขึ้นไป	12	40.00
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	0	0.00
ปริญญาตรี	2	6.67
ปริญญาโท	15	50.00
ปริญญาเอก	13	43.33

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ	5	16.67
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	6.67
พนักงานบริษัทเอกชน	9	30.00
รับจ้าง	0	0.00
ธุรกิจส่วนตัว	4	13.33
อื่นๆ	10	33.33

ที่มา: จากการสำรวจ

เมื่อพิจารณาตามสาขาวิชาชีพที่เข้าร่วมเป็นตัวแทนในการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพ พบว่า เป็นตัวแทนในสาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา คิดเป็นร้อยละ 20.00 รองลงมา คือ สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล (ร้อยละ 16.67) และสาขาวิชาชีพการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม (ร้อยละ 13.33) และเมื่อพิจารณาสถานะในการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพ พบว่า เป็นตัวแทนสถานประกอบการ คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมา คือ สถานศึกษาภาครัฐ (ร้อยละ 26.67) และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (ร้อยละ 16.67) แสดงดังตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 สาขาวิชาชีพที่เข้าร่วมเป็นตัวแทนในการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพ

รายละเอียด	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	30	100.00
สาขาวิชาชีพที่เข้าร่วมเป็นตัวแทนในการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพ		
สาขาวิชาชีพธุรกิจจัดประชุมและนิทรรศการ	1	3.33
สาขาวิชาชีพสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม	2	6.67
สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร	1	3.33
สาขาวิชาชีพการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม	4	13.33
สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา	6	20.00
สาขาวิชาชีพการบิน	1	3.33
สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ	2	6.67
สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์	2	6.67
สาขาวิชาชีพพลังงานและพลังงานทดแทน	2	6.67
สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมผลิตและแปรรูปเหล็ก	2	6.67
สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล	5	16.67
สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม	2	6.67
สถานะในการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพ		
ตัวแทนสมาคม/สมาพันธ์	3	10.00
ตัวแทนกลุ่มอาชีพ	0	0.00

รายละเอียด	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ตัวแทนสถานประกอบการ	9	30.00
ตัวแทนคนในอาชีพ	2	6.67
สถานศึกษาภาครัฐ	8	26.67
สถานศึกษาภาคเอกชน	1	3.33
หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง	5	16.67
อื่นๆ (หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ)	2	6.67

ที่มา: จากการสำรวจ

2) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

ภาพรวมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ หากพิจารณาการรับทราบข้อมูลข่าวสาร การเข้าร่วมเป็นตัวแทนคนในอาชีพเพื่อจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ โดยจำแนกตาม การรับรู้ **ช่องทางภายในของ สคช.** พบว่า ตัวแทนคนในอาชีพรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากช่องทางเจ้าหน้าที่ เป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 16.67) รองลงมา คือ ช่องทางอีเมล (ร้อยละ 13.89) และสำหรับ**ช่องทางภายนอก ของ สคช.** พบว่า ตัวแทนคนในอาชีพรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากช่องทางการบอกกล่าวของบุคคลเป็นสัดส่วน มากที่สุด (ร้อยละ 16.67) รองลงมา คือ ช่องทางสื่อออนไลน์ (ร้อยละ 8.33) แต่หากพิจารณาโดยจำแนกตาม ความสะดวก พบว่า ช่องทางที่สะดวกที่สุด คือ ช่องทางอีเมล (ร้อยละ 31.25) รองลงมา คือ Line Official (ร้อยละ 18.75) และเจ้าหน้าที่ Facebook และสื่อออนไลน์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน (ร้อยละ 12.50) แสดงดัง ตารางที่ 4.34 และภาพที่ 4.21

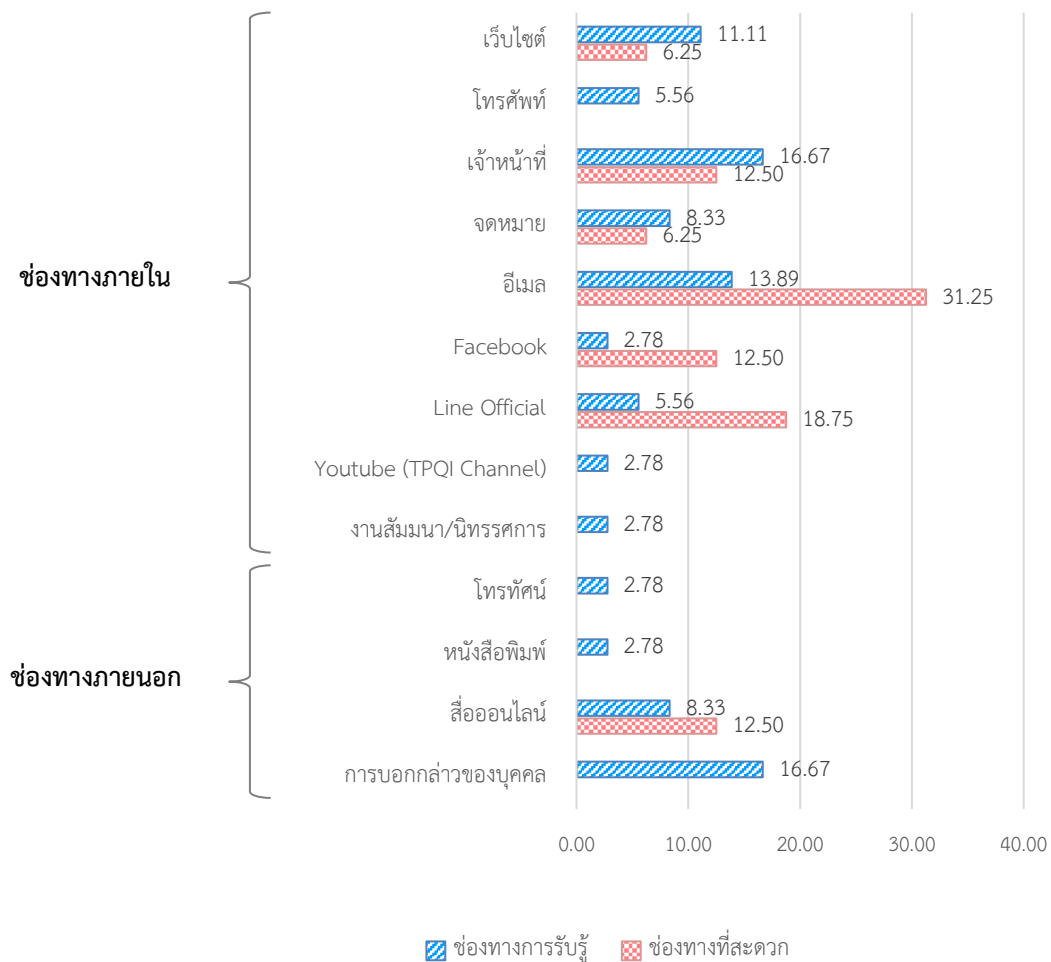
ตารางที่ 4.34 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจาก สคช. ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ช่องทางการรับรู้ข้อมูล	ร้อยละ (การรับรู้)	ร้อยละ (ความสะดวก)
ช่องทางภายในของ สคช.		
เว็บไซต์	11.11	6.25
โทรศัพท์	5.56	0.00
เจ้าหน้าที่	16.67	12.50
จดหมาย	8.33	6.25
อีเมล	13.89	31.25
E-News	0.00	0.00
เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงาน เช่น โบว์ชัวร์ เป็นต้น	0.00	0.00
Facebook	2.78	12.50
Line Official	5.56	18.75
Youtube (TPQI Channel)	2.78	0.00
งานสัมมนา/นิทรรศการ	2.78	0.00

ช่องทางการรับรู้ข้อมูล	ร้อยละ (การรับรู้)	ร้อยละ (ความสะดวก)
ช่องทางภายนอกของ สคช.		
โทรศัพท์	2.78	0.00
วิทยุ	0.00	0.00
หนังสือพิมพ์	2.78	0.00
สื่อออนไลน์	8.33	12.50
การบอกกล่าวของบุคคล	16.67	0.00
รวม	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.21 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจาก สคช. ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ



ที่มา: จากการสำรวจ

อนึ่ง ข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพต้องการรับทราบเพิ่มเติมจาก สคช. ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับการทบทวนมาตรฐานอาชีพ จำนวนกลุ่มเป้าหมายที่เข้ารับการทดสอบประเมินฯ และผ่านการรับรองฯ ในแต่ละสาขาอาชีพ และค่าธรรมเนียมการประเมินสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพในแต่ละสาขาอาชีพและแต่ละระดับขั้นที่มีการปรับปรุงในสาขาวิชาชีพพลังงานและพลังงานทดแทน ข้อมูลการจัดอบรมผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ในสาขาวิชาชีพต่างๆ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของหน่วยงานต่างๆ และการยอมรับจากนานาชาติ และข้อมูลการติดตามผลการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ของผู้ผ่านการทดสอบประเมินฯ

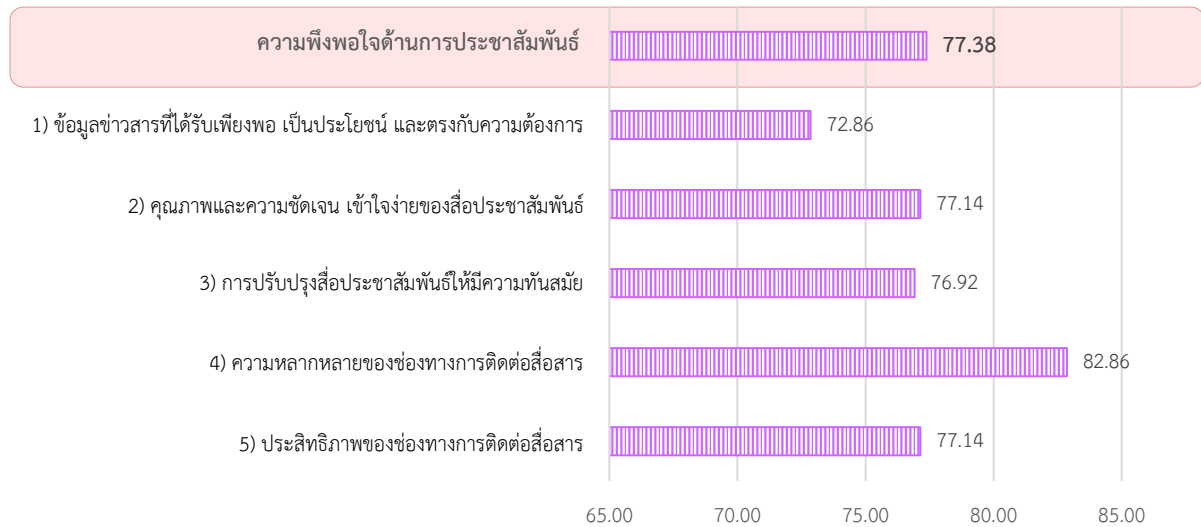
นอกจากนี้ หากพิจารณาระดับความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.87 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 77.38 ซึ่งประเด็นด้านความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.14 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านคุณภาพและความชัดเจน เข้าใจง่ายของสื่อประชาสัมพันธ์ และด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร (3.86 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.64 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.35 และภาพที่ 4.22

ตารางที่ 4.35 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ของ สคช. จากกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์	3.87	77.38	มาก
1. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ	3.64	72.86	มาก
2. คุณภาพและความชัดเจน เข้าใจง่ายของสื่อประชาสัมพันธ์	3.86	77.14	มาก
3. การปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ให้มีความทันสมัย	3.85	76.92	มาก
4. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.14	82.86	มาก
5. ประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	3.86	77.14	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.22 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ของ สคช. จากกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ



ที่มา: จากการสำรวจ

3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. จำแนกเป็น 5 ประเด็น ประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และ (5) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม โดยแสดงผลการสำรวจได้ดังนี้

3.1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.07 คะแนน) โดยขั้นตอนการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.21 คะแนน) รองลงมา คือ ขั้นตอนการส่งเสริมและสนับสนุนให้จัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ (4.20 คะแนน) ในขณะที่ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.74 คะแนน)

อนึ่ง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของขั้นตอนการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ พบว่า ประเด็นด้านการจัดทำแผนปฏิบัติงาน โดยประสานงานกับผู้ประกอบการ บุคลากร ผู้ทรงคุณวุฒิ และหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มอาชีพเป้าหมาย ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.21 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการสัมมนาประชาสัมพันธ์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาวิชาชีพที่ทบทวน และด้านการเผยแพร่มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาวิชาชีพที่ทบทวน ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.19 คะแนน) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของขั้นตอนการส่งเสริมและสนับสนุนให้จัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ พบว่า ประเด็นด้านการประชุมวางแผนการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

เพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกัน ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.43 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านการสัมมนาประชาพิเคราะห์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาเป้าหมาย (4.19 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.04 คะแนน)

ในขณะที่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ พบว่า ประเด็นด้านการประชาสัมพันธ์การจัดทำมาตรฐานอาชีพแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง และด้านการชี้แจงข้อมูลการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.76 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการประชาสัมพันธ์การจัดทำมาตรฐานสมรรถนะให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด (3.69 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.36 และภาพที่ 4.23

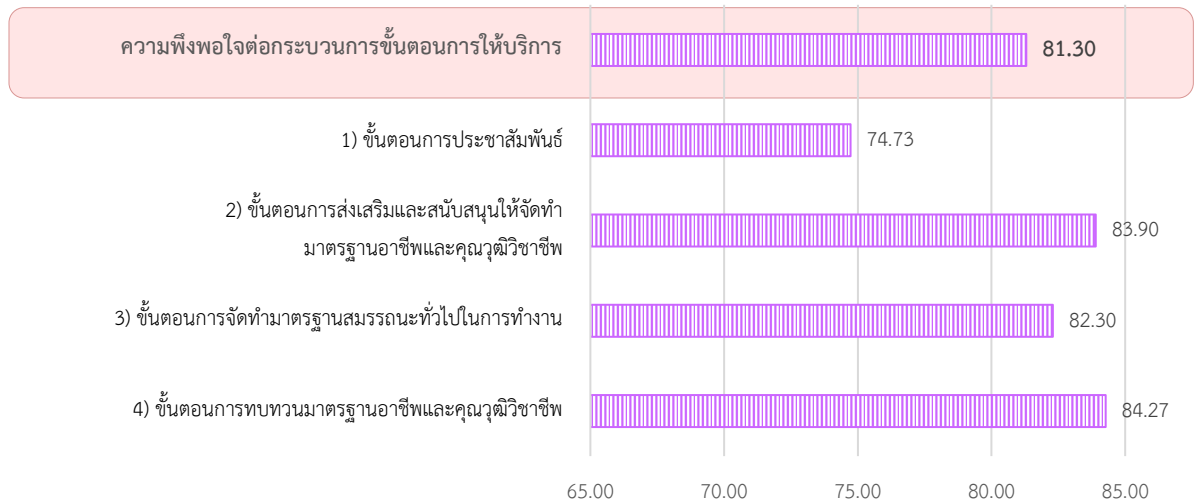
ตารางที่ 4.36 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.07	81.30	มาก
1. ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์	3.74	74.73	มาก
1.1 การประชาสัมพันธ์การจัดทำมาตรฐานอาชีพแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง	3.76	75.20	มาก
1.2 การประชาสัมพันธ์การจัดทำมาตรฐานสมรรถนะให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ	3.69	73.80	มาก
1.3 การชี้แจงข้อมูลการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ	3.76	75.20	มาก
2. ขั้นตอนการส่งเสริมและสนับสนุนให้จัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ	4.20	83.90	มาก
2.1 การประชุมวางแผนการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกัน	4.43	88.60	มากที่สุด
2.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ	4.04	80.80	มาก
2.3 การสัมมนาประชาพิเคราะห์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาเป้าหมาย	4.19	83.80	มาก
2.4 การเผยแพร่มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาที่จัดทำ	4.12	82.40	มาก
3. ขั้นตอนการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะทั่วไปในการทำงาน	4.12	82.30	มาก
3.1 การสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและเอกชน	4.19	83.80	มาก
3.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องมาตรฐานสมรรถนะแก่บุคลากรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะ	4.04	80.80	มาก

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
4. ขั้นตอนการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ	4.21	84.27	มากที่สุด
4.1 การจัดทำแผนปฏิบัติงาน โดยประสานงานกับผู้ประกอบการ บุคลากร ผู้ทรงคุณวุฒิและหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มอาชีพเป้าหมาย	4.26	85.20	มากที่สุด
4.2 การสัมมนาประชาพิจารณ์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาวิชาชีพที่ทบทวน	4.19	83.80	มาก
4.3 การเผยแพร่มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาวิชาชีพที่ทบทวน	4.19	83.80	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.23 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ



ที่มา: จากการสำรวจ

3.2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

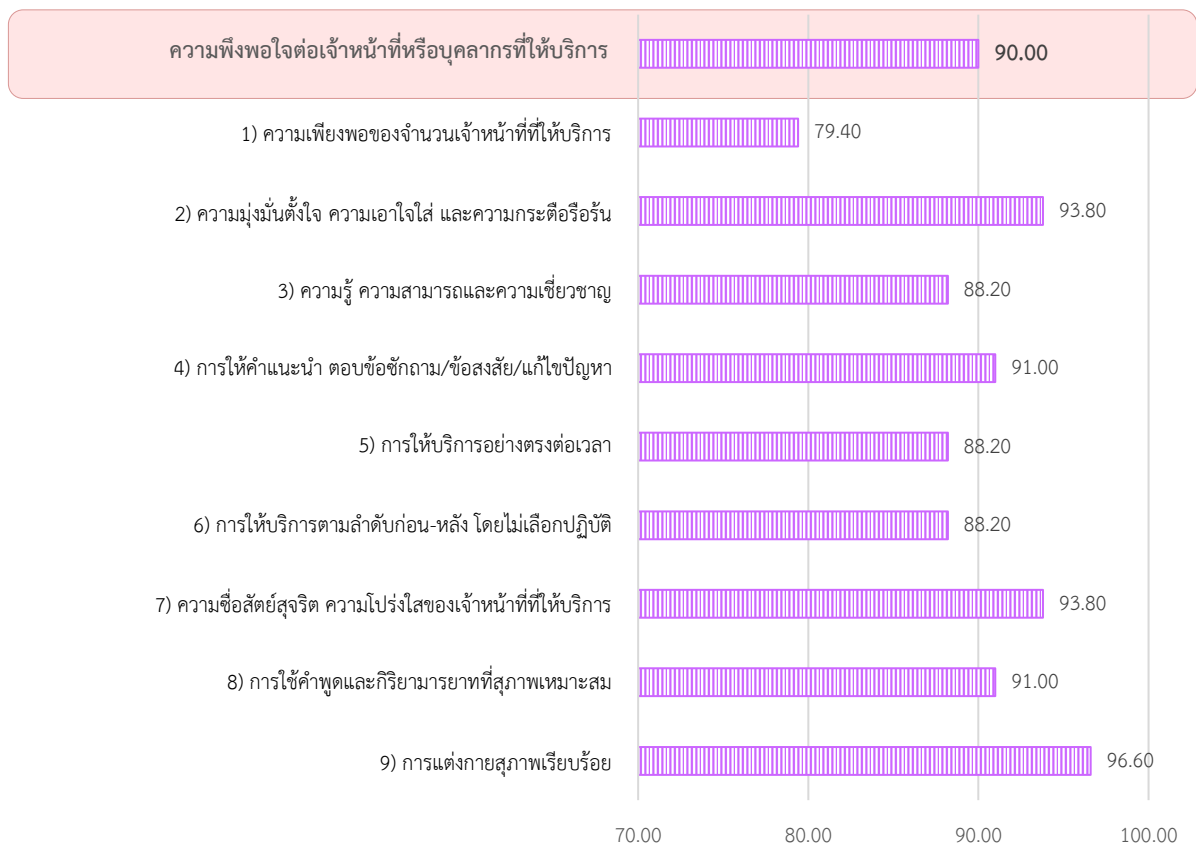
จากการสำรวจความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.50 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.83 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น และด้านความซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (4.69 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.97 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.37 และภาพที่ 4.24

ตารางที่ 4.37 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.50	90.00	มากที่สุด
1. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.97	79.40	มาก
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	4.69	93.80	มากที่สุด
3. ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญ	4.41	88.20	มากที่สุด
4. การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย/แก้ไขปัญหา	4.55	91.00	มากที่สุด
5. การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา	4.41	88.20	มากที่สุด
6. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.41	88.20	มากที่สุด
7. ความซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.69	93.80	มากที่สุด
8. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม	4.55	91.00	มากที่สุด
9. การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.83	96.60	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.24 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ



ที่มา: จากการสำรวจ

3.3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.10 คะแนน) โดยด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.17 คะแนน) ในขณะที่ด้านระบบออนไลน์ e-Service ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.02 คะแนน)

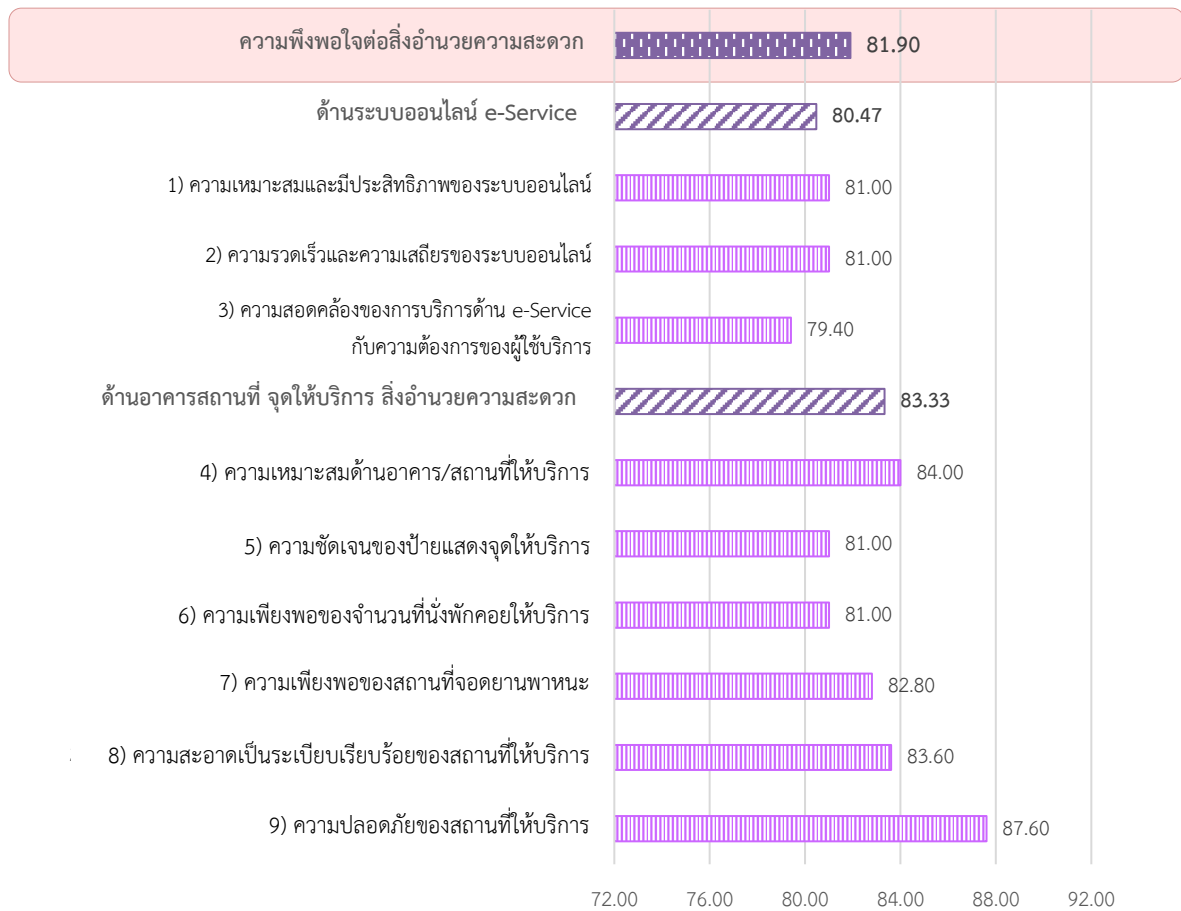
อนึ่ง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประเด็นด้านความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.38 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านความเหมาะสมด้านอาคาร/สถานที่ให้บริการ (4.20 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความชัดเจนของป้ายแสดงจุดให้บริการ และด้านความเพียงพอของจำนวนที่นั่งพักคอยให้บริการ ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.05 คะแนน) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของด้านระบบออนไลน์ e-Service พบว่า ประเด็นด้านความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพของระบบออนไลน์ และด้านความรวดเร็วและความเสถียรของระบบออนไลน์ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.05 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความสอดคล้องของการบริการด้าน e-Service กับความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด (3.86 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.38 และภาพที่ 4.25

ตารางที่ 4.38 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.10	81.90	มาก
ด้านระบบออนไลน์ e-Service	4.02	80.47	มาก
1. ความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพของระบบออนไลน์	4.05	81.00	มาก
2. ความรวดเร็วและความเสถียรของระบบออนไลน์	4.05	81.00	มาก
3. ความสอดคล้องของการบริการด้าน e-Service กับความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.97	79.40	มาก
ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	83.33	มาก
4. ความเหมาะสมด้านอาคาร/สถานที่ให้บริการ	4.20	84.00	มาก
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.05	81.00	มาก
6. ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งพักคอยให้บริการ	4.05	81.00	มาก
7. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถยานพาหนะ	4.14	82.80	มาก
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	4.18	83.60	มาก
9. ความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ	4.38	87.60	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.25 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ



ที่มา: จากการสำรวจ

3.4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

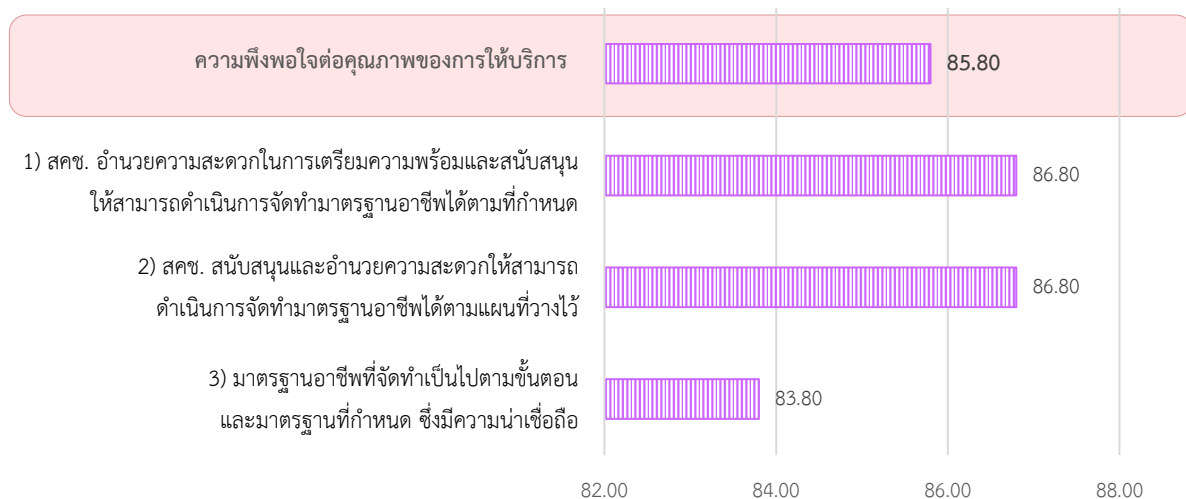
จากการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.29 คะแนน) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้าน สคช. อำนวยความสะดวกในการเตรียมความพร้อมและสนับสนุนให้สามารถดำเนินการจัดทำมาตรฐานอาชีพได้ตามที่กำหนด และด้าน สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้สามารถดำเนินการจัดทำมาตรฐานอาชีพได้ตามแผนที่วางไว้ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.34 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านมาตรฐานอาชีพที่จัดทำเป็นไปตามขั้นตอนและมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งมีความน่าเชื่อถือ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.19 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.39 และภาพที่ 4.26

ตารางที่ 4.39 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	4.29	85.80	มากที่สุด
1. สคช. อำนวยความสะดวกในการเตรียมความพร้อมและสนับสนุนให้สามารถดำเนินการจัดทำมาตรฐานอาชีพได้ตามที่กำหนด	4.34	86.80	มากที่สุด
2. สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้สามารถดำเนินการจัดทำมาตรฐานอาชีพได้ตามแผนที่วางไว้	4.34	86.80	มากที่สุด
3. มาตรฐานอาชีพที่จัดทำเป็นไปตามขั้นตอนและมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งมีความน่าเชื่อถือ	4.19	83.80	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.26 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ



ที่มา: จากการสำรวจ

3.5) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.00 คะแนน) โดยขั้นตอนการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.09 คะแนน) รองลงมา คือ ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ และขั้นตอนการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะทั่วไปในการทำงาน (3.98 คะแนน) ในขณะที่ขั้นตอนการส่งเสริมและสนับสนุนให้จัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.95 คะแนน)

อนึ่ง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของขั้นตอนการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ พบว่า ประเด็นด้านการสัมมนาประชาพิจารณ์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาวิชาชีพที่ทบทวนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.12 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพเป็นไปตามแผนที่กำหนด ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด (4.05 คะแนน) ในขณะที่ยังพิจารณาในรายละเอียดของขั้นตอนการส่งเสริมและสนับสนุนให้จัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ พบว่า ประเด็นด้านการดำเนินงานส่งเสริมและสนับสนุนให้จัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพเป็นไปตามแผนที่กำหนด โดยการบูรณาการการทำงานร่วมกัน ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.98 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านการสัมมนาประชาพิจารณ์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาเป้าหมายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (3.97 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการของผู้เข้าประชุม ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด (3.89 คะแนน) ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพมีความต้องการให้ สคช. สร้างทีมงานในการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการจัดทำมาตรฐานอาชีพ รูปแบบหรือแนวทางการเขียนมาตรฐานสมรรถนะอาชีพและการใช้คำต่างๆ รวมถึงความชัดเจนในเรื่องระยะเวลาดำเนินงานและงบประมาณ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและชัดเจนตั้งแต่ก่อนเริ่มต้นการดำเนินงาน แสดงดังตารางที่ 4.40 และภาพที่ 4.27

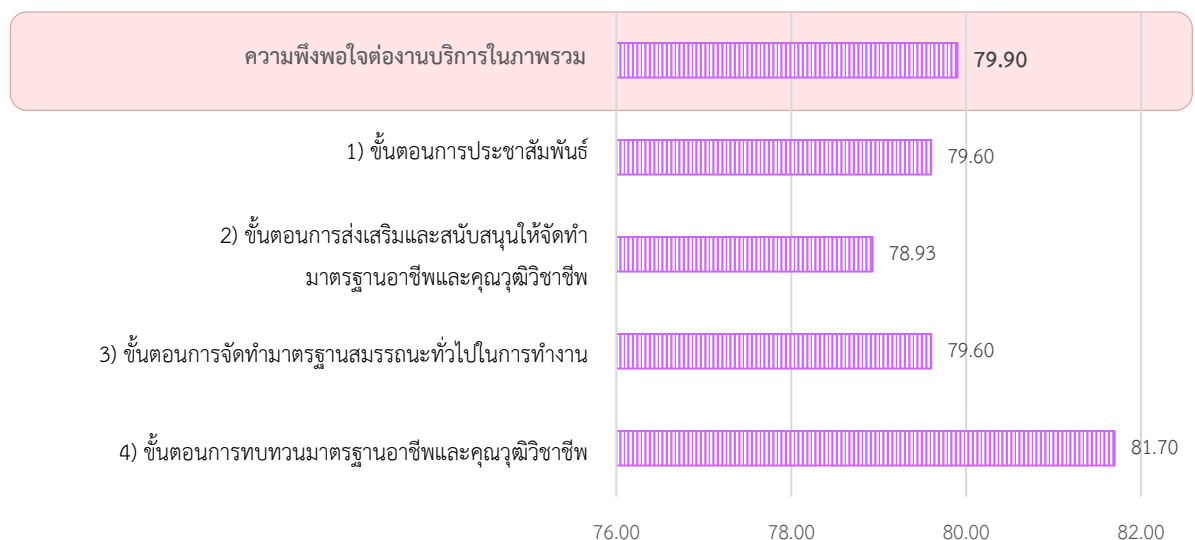
ตารางที่ 4.40 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.00	79.90	มาก
1. ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์	3.98	79.60	มาก
1.1 ท่านได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน	3.98	79.60	มาก
2. ขั้นตอนการส่งเสริมและสนับสนุนให้จัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ	3.95	78.93	มาก
2.1 การดำเนินงานส่งเสริมและสนับสนุนให้จัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพเป็นไปตามแผนที่กำหนด โดยการบูรณาการการทำงานร่วมกัน	3.98	79.60	มาก
2.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการของผู้เข้าประชุม	3.89	77.80	มาก

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
2.3 การสัมมนาประชาพิเคราะห์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาเป้าหมายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	3.97	79.40	มาก
3. ขั้นตอนการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะทั่วไปในการทำงาน	3.98	79.60	มาก
3.1 การสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทุกภาคส่วนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	3.91	78.20	มาก
3.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องมาตรฐานสมรรถนะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์ตรงตามความต้องการของผู้เข้าประชุม	4.05	81.00	มาก
4. ขั้นตอนการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ	4.09	81.70	มาก
4.1 การทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพเป็นไปตามแผนที่กำหนด	4.05	81.00	มาก
4.2 การสัมมนาประชาพิเคราะห์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาวิชาชีพที่ทบทวนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	4.12	82.40	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.27 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ



ที่มา: จากการสำรวจ

4) ความผูกพันที่มีต่อ สคช.

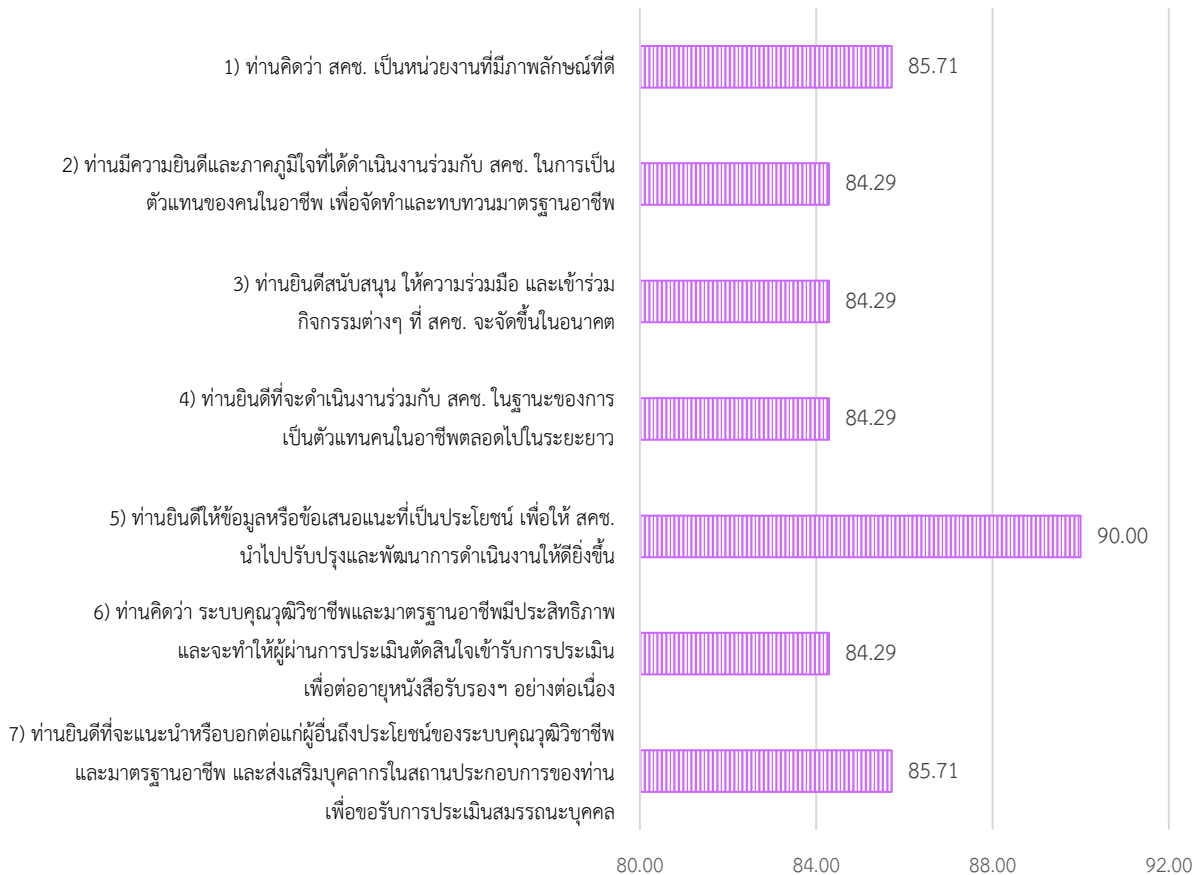
จากการสำรวจข้อมูลในประเด็นด้านความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพพบว่า ประเด็นด้านความยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.50 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้าน สคช. เป็นหน่วยงานที่มีภาพลักษณ์ที่ดี และด้านความยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และส่งเสริมบุคลากรในสถานประกอบการของท่านเพื่อขอรับการประเมินสมรรถนะบุคคล (4.29 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความยินดีและภาคภูมิใจที่ได้ดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในการเป็นตัวแทนของคนในอาชีพ เพื่อจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพ ด้านความยินดีสนับสนุนให้ความร่วมมือ และเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. จะจัดขึ้นในอนาคต ด้านความยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะของการเป็นตัวแทนคนในอาชีพตลอดไปในระยะยาว และระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพมีประสิทธิภาพ และจะทำให้ผู้ผ่านการประเมินตัดสินใจเข้ารับการประเมินเพื่อต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพอย่างต่อเนื่อง ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.21 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.41 และภาพที่ 4.28

ตารางที่ 4.41 ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ท่านคิดว่า สคช. เป็นหน่วยงานที่มีภาพลักษณ์ที่ดี	4.29	85.71	มากที่สุด
2. ท่านมีความยินดีและภาคภูมิใจที่ได้ดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในการเป็นตัวแทนของคนในอาชีพ เพื่อจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพ	4.21	84.29	มากที่สุด
3. ท่านยินดีสนับสนุน ให้ความร่วมมือ และเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. จะจัดขึ้นในอนาคต	4.21	84.29	มากที่สุด
4. ท่านยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะของการเป็นตัวแทนคนในอาชีพตลอดไปในระยะยาว	4.21	84.29	มากที่สุด
5. ท่านยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น	4.50	90.00	มากที่สุด
6. ท่านคิดว่า ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพมีประสิทธิภาพ และจะทำให้ผู้ผ่านการประเมินตัดสินใจเข้ารับการประเมินเพื่อต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพอย่างต่อเนื่อง	4.21	84.29	มากที่สุด
7. ท่านยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และส่งเสริมบุคลากรในสถานประกอบการของท่านเพื่อขอรับการประเมินสมรรถนะบุคคล	4.29	85.71	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.28 ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ



ที่มา: จากการสำรวจ

5) ความคาดหวังต่อการดำเนินงาน

ภาพรวมด้านระดับคุณภาพของการบริการของ สคช. เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังพบว่า ตัวแทนคนในอาชีพส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการของ สคช. สูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 53.66) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 23.90)

นอกเหนือจากนั้น หากพิจารณารายประเด็น พบว่า (1) ด้านเจ้าหน้าที่ ตัวแทนคนในอาชีพส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 43.33) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 36.67) (2) ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ ตัวแทนคนในอาชีพส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 50.00) รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 26.67) (3) ด้านระบบออนไลน์ e-Service ตัวแทนคนในอาชีพส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 55.17) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 24.14) (4) ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด ตัวแทนคนในอาชีพส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 68.97) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 24.14) (5) ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ตัวแทนคนในอาชีพส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 55.17) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 31.03)

(6) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ตัวแทนคนในอาชีพส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 55.17) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 31.03) และ

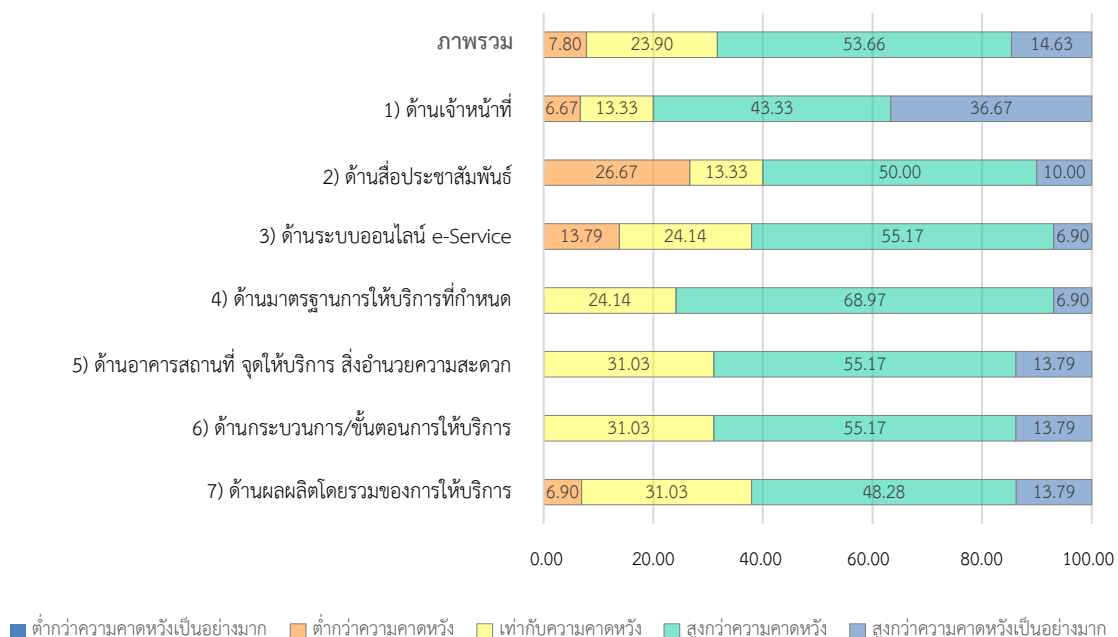
(7) ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ ตัวแทนคนในอาชีพส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 48.28) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 31.03) แสดงดังตารางที่ 4.42 และภาพที่ 4.29

ตารางที่ 4.42 ระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	ระดับคุณภาพ				
	ต่ำกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก	ต่ำกว่าความคาดหวัง	เท่ากับความคาดหวัง	สูงกว่าความคาดหวัง	สูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก
1. ด้านเจ้าหน้าที่	0.00	6.67	13.33	43.33	36.67
2. ด้านสื่อประชาสัมพันธ์	0.00	26.67	13.33	50.00	10.00
3. ด้านระบบออนไลน์ e-Service	0.00	13.79	24.14	55.17	6.90
4. ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด	0.00	0.00	24.14	68.97	6.90
5. ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก	0.00	0.00	31.03	55.17	13.79
6. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	0.00	0.00	31.03	55.17	13.79
7. ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ	0.00	6.90	31.03	48.28	13.79
รวม	0.00	7.80	23.90	53.66	14.63

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.29 ระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ



ที่มา: จากการสำรวจ

6) ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน

การพิจารณาด้านความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน พบว่า ตัวแทนคนในอาชีพมีความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุนในการสนับสนุนและช่วยเหลือด้านการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ตัวแทนคนในอาชีพมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.13 รองลงมา คือ การสนับสนุนและช่วยเหลือด้านการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ (ร้อยละ 24.81) การปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบและประเมินสมรรถนะบุคคล (ร้อยละ 17.05) และอื่นๆ คือ การขยายขอบเขตการเชื่อมโยงไปสู่อุตสาหกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานที่กำหนด (ร้อยละ 3.88) แสดงดังตารางที่ 4.43

ตารางที่ 4.43 ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุนของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	ร้อยละ (ตามลำดับ)
การสนับสนุนและช่วยเหลือด้านการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ	24.81
การสนับสนุนและช่วยเหลือด้านการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ	27.13
การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ตัวแทนคนในอาชีพ	27.13
การปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบและประเมินสมรรถนะบุคคล	17.05
อื่นๆ (การขยายขอบเขตการเชื่อมโยงไปสู่อุตสาหกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานที่กำหนด)	3.88
รวม	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.5 กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) ดำเนินการสำรวจข้อมูลโดยการสอบถาม จำนวนรวมทั้งสิ้น 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของเป้าหมายการสำรวจ โดยแสดงผลการสำรวจได้ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจข้อมูลกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ จำนวนรวมทั้งสิ้น 50 ราย พบว่า เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.00 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 46.00 เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ พบว่า มีอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมา คือ มีอายุ 40-49 ปี และมีอายุ 50 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 30.00) ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า จบการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 42.00) มีประสบการณ์การทำงานที่เป็นเจ้าหน้าที่สอบเป็นระยะเวลาตั้งแต่ 1 เดือน ถึง 3 ปี โดยเป็นบุคลากรขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ คิดเป็นร้อยละ 66.00 และเป็นบุคคลภายนอก ร้อยละ 34.00 ซึ่งได้ผ่านการอบรมมาตรฐานอาชีพและเครื่องมือการประเมินสมรรถนะในสาขาวิชาชีพที่เป็นเจ้าหน้าที่สอบ เพียงอย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 54.00 และผ่านการอบรมทั้ง 2 หลักสูตร (ร้อยละ 42.00) แสดงดังตารางที่ 4.44

ตารางที่ 4.44 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	50	100.00
เพศ		
ชาย	27	54.00
หญิง	23	46.00
อายุ		
20-29 ปี	2	4.00
30-39 ปี	18	36.00
40-49 ปี	15	30.00
50 ปีขึ้นไป	15	30.00
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	2	4.00
ปริญญาตรี	21	42.00
ปริญญาโท	23	46.00
ปริญญาเอก	4	8.00
สถานะการเป็นเจ้าหน้าที่สอบ		
บุคลากรขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	33	66.00
บุคคลภายนอก	17	34.00
การเข้าร่วมอบรมเจ้าหน้าที่สอบ		
การอบรมบทบาทการเป็นเจ้าหน้าที่สอบตามมาตรฐาน ISO เพียงอย่างเดียว	2	4.00
การอบรมมาตรฐานอาชีพและเครื่องมือการประเมินสมรรถนะในสาขาวิชาชีพที่เป็นเจ้าหน้าที่สอบ เพียงอย่างเดียว	27	54.00
ผ่านการอบรมทั้ง 2 หลักสูตร	21	42.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ สาขาวิชาชีพที่เป็นเจ้าหน้าที่สอบและรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ส่วนใหญ่เป็นสาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมา คือ สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์ (ร้อยละ 20.00) และสาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย (ร้อยละ 16.00) แสดงดังตารางที่ 4.45

ตารางที่ 4.45 สาขาวิชาชีพที่เป็นเจ้าหน้าที่สอบและรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพ	จำนวน (องค์กร)	ร้อยละ
สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมก่อสร้างและการผังเมือง	2	4.00
สาขาวิชาชีพธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	2	4.00
สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์	10	20.00
สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย	8	16.00
สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร	2	4.00
สาขาวิชาชีพการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม	2	4.00
สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา	4	8.00
สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ	12	24.00
สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล	2	4.00
สาขาวิชาชีพบริการอุตสาหกรรม	4	8.00
สาขาวิชาชีพผลิตชิ้นส่วนยานยนต์	2	4.00
รวม	50	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

2) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

ภาพรวมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ หากพิจารณาการรับทราบข้อมูลข่าวสารการสมัครขอขึ้นทะเบียนเป็นเจ้าหน้าที่สอบ โดยจำแนกตามการรับรู้ ช่องทางภายในของ สคช. พบว่า เจ้าหน้าที่สอบรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากช่องทางเจ้าหน้าที่เป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 20.00) รองลงมา คือ ช่องทางเว็บไซต์และอีเมล (ร้อยละ 11.43) และสำหรับช่องทางภายนอกของ สคช. พบว่า เจ้าหน้าที่สอบรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากช่องทางการบอกกล่าวของบุคคลเป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 22.86) รองลงมา คือ ช่องทางสื่อออนไลน์ (ร้อยละ 14.29) แต่หากพิจารณาโดยจำแนกตามความสะดวก พบว่า ช่องทางที่สะดวกที่สุด คือ ช่องทางอีเมล (ร้อยละ 33.33) รองลงมา คือ Line Official (ร้อยละ 23.08) และเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 10.26) แสดงดังตารางที่ 4.46 และภาพที่ 4.30

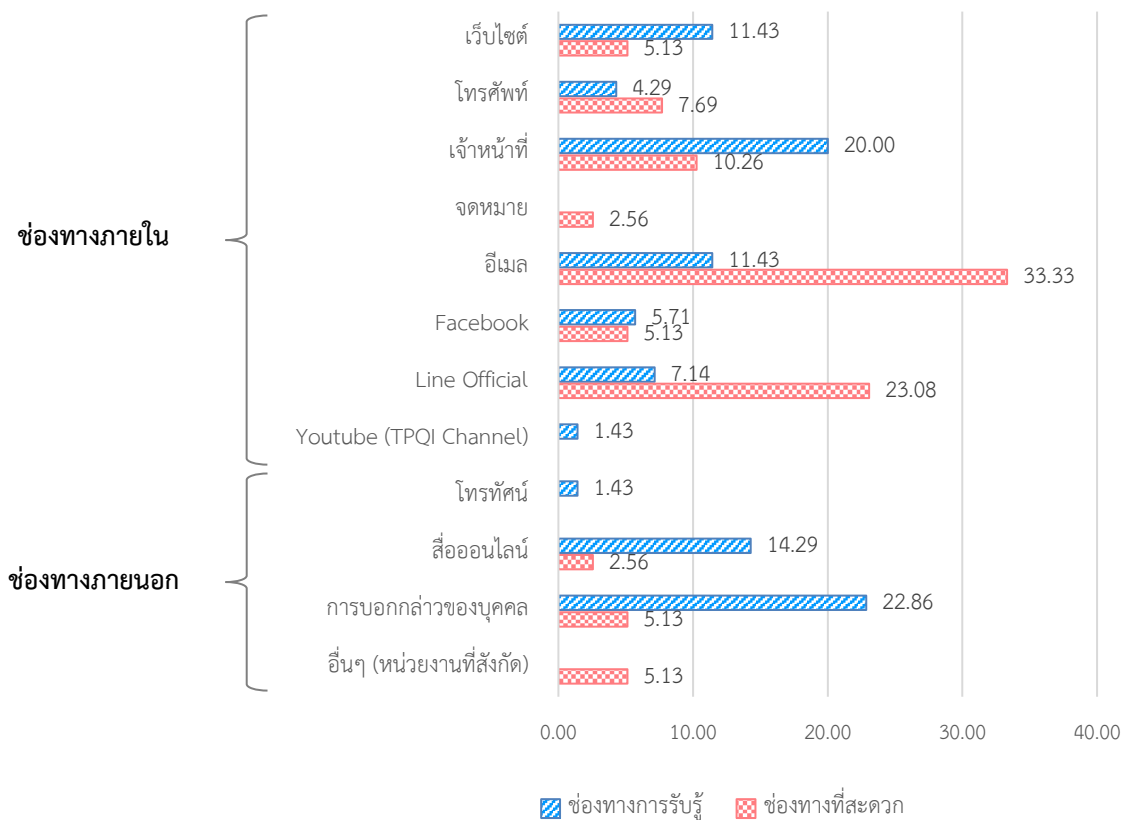
ตารางที่ 4.46 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจาก สคช. ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ช่องทางการรับรู้ข้อมูล	ร้อยละ (การรับรู้)	ร้อยละ (ความสะดวก)
ช่องทางภายในของ สคช.		
เว็บไซต์	11.43	5.13
โทรศัพท์	4.29	7.69
เจ้าหน้าที่	20.00	10.26
จดหมาย	0.00	2.56
อีเมล	11.43	33.33

ช่องทางการรับรู้ข้อมูล	ร้อยละ (การรับรู้)	ร้อยละ (ความสะดวก)
E-News	0.00	0.00
เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงานเช่น โบวัวร์ เป็นต้น	0.00	0.00
Facebook	5.71	5.13
Line Official	7.14	23.08
Youtube (TPQI Channel)	1.43	0.00
งานสัมมนา/นิทรรศการ	0.00	0.00
ช่องทางภายนอกของ สคช.		
โทรศัพท์	1.43	0.00
วิทยุ	0.00	0.00
หนังสือพิมพ์	0.00	0.00
สื่อออนไลน์	14.29	2.56
การบอกกล่าวของบุคคล	22.86	5.13
อื่นๆ (หน่วยงานที่สังกัดและโทรสาร)	0.00	5.13

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.30 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจาก สคช. ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ



ที่มา: จากการสำรวจ

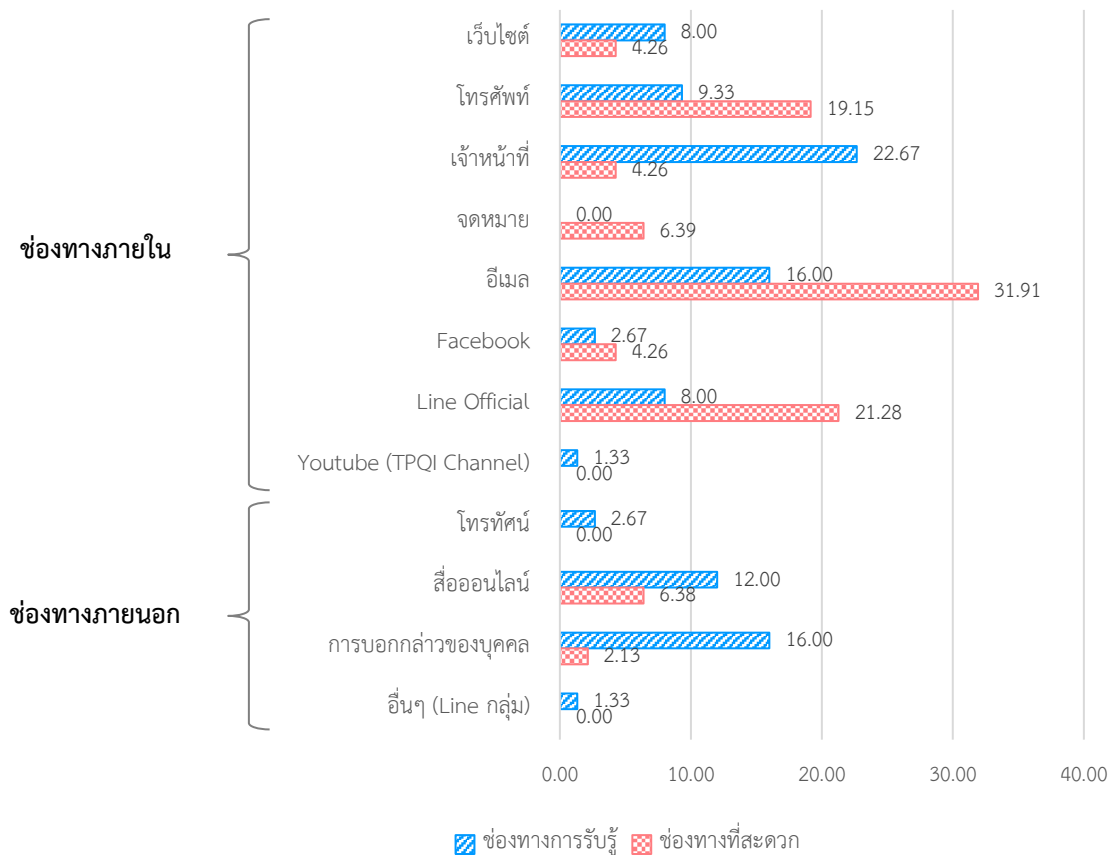
ภาพรวมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ หากพิจารณาการรับทราบข้อมูลข่าวสารการสมัครขอขึ้นทะเบียนเป็นเจ้าหน้าที่สอบ โดยจำแนกตามการรับรู้ ช่องทางภายในขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ พบว่า เจ้าหน้าที่สอบรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากช่องทางเจ้าหน้าที่เป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 22.67) รองลงมา คือ ช่องทางอีเมล (ร้อยละ 16.00) และสำหรับช่องทางภายนอกขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ พบว่า เจ้าหน้าที่สอบรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากช่องทางการบอกกล่าวของบุคคลเป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 16.00) รองลงมา คือ ช่องทางสื่อออนไลน์ (ร้อยละ 12.00) แต่หากพิจารณาโดยจำแนกตามความสะดวก พบว่า ช่องทางที่สะดวกที่สุด คือ ช่องทางอีเมล (ร้อยละ 31.91) รองลงมา คือ Line Official (ร้อยละ 21.28) และโทรศัพท์ (ร้อยละ 19.15) แสดงดังตารางที่ 4.47 และภาพที่ 4.31

ตารางที่ 4.47 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ช่องทางการรับทราบข้อมูล	ร้อยละ (การรับรู้)	ร้อยละ (ความสะดวก)
ช่องทางภายในขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		
เว็บไซต์	8.00	4.26
โทรศัพท์	9.33	19.15
เจ้าหน้าที่	22.67	4.26
จดหมาย	0.00	6.39
อีเมล	16.00	31.91
E-News	0.00	0.00
เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงานเช่น โบวัวร์ เป็นต้น	0.00	0.00
Facebook	2.67	4.26
Line Official	8.00	21.28
Youtube (TPQI Channel)	1.33	0.00
งานสัมมนา/นิทรรศการ	0.00	0.00
ช่องทางภายนอกขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		
โทรศัพท์	2.67	0.00
วิทยุ	0.00	0.00
หนังสือพิมพ์	0.00	0.00
สื่อออนไลน์	12.00	6.38
การบอกกล่าวของบุคคล	16.00	2.13
อื่นๆ (Line กลุ่ม)	1.33	0.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.31 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ



ที่มา: จากการสำรวจ

อนึ่ง ข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบต้องการรับทราบเพิ่มเติมจาก สคช. ได้แก่ ข้อมูลหลักเกณฑ์ต่างๆ ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง ข้อมูลบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สอบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดการดำเนินงานที่มีความชัดเจน ข้อมูลหลักเกณฑ์ในการทดสอบประเมินฯ กำหนดการเปิดรับสมัคร รวมถึงประโยชน์ที่ผู้ผ่านการทดสอบประเมินฯ จะได้รับ และข้อมูลข่าวสารทั่วไป

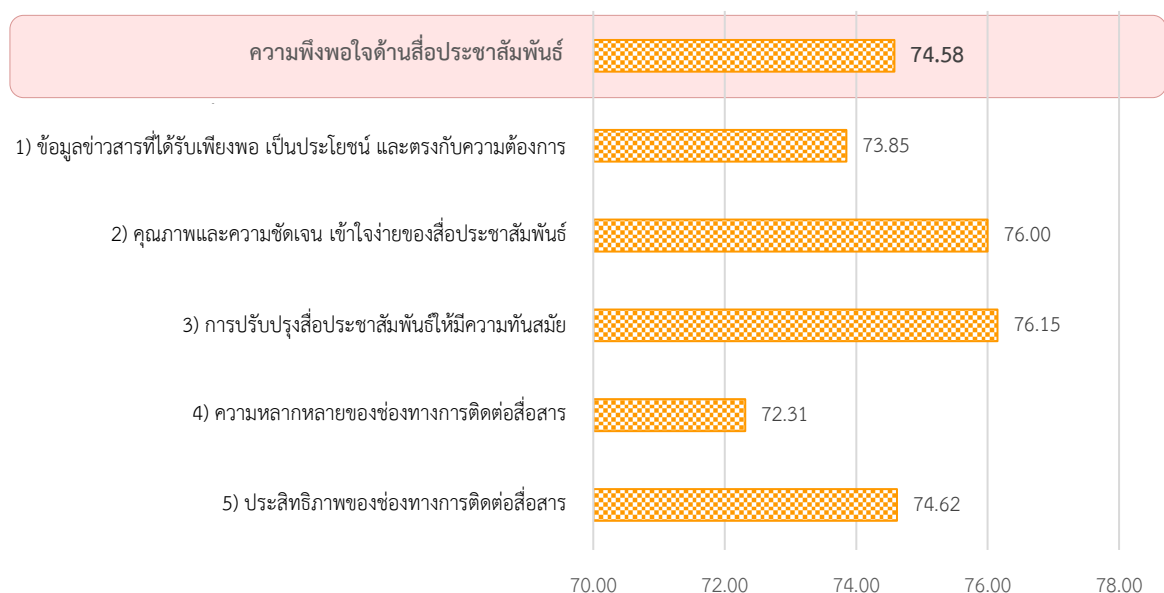
นอกจากนี้ หากพิจารณาระดับความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.73 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 74.58 ซึ่งประเด็นด้านการปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ให้มีความทันสมัย ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.81 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านคุณภาพและความชัดเจน เข้าใจง่ายของสื่อประชาสัมพันธ์ (3.80 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด (3.62 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.48 และภาพที่ 4.32

ตารางที่ 4.48 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ของ สคช. จากกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์	3.73	74.58	มาก
1. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ	3.69	73.85	มาก
2. คุณภาพและความชัดเจน เข้าใจง่ายของสื่อประชาสัมพันธ์	3.80	76.00	มาก
3. การปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ให้มีความทันสมัย	3.81	76.15	มาก
4. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	3.62	72.31	มาก
5. ประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	3.73	74.62	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.32 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ของ สคช. จากกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ



ที่มา: จากการสำรวจ

3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. จำแนกเป็น 5 ประเด็น ประกอบด้วย

- (1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- (2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
- (3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- (4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และ
- (5) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม โดยแสดงผลการสำรวจได้ดังนี้

3.1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.30 คะแนน) โดยขั้นตอนการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่สอบ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.54 คะแนน) รองลงมา คือ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ (4.52 คะแนน) ในขณะที่ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์เชิญชวน ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.99 คะแนน)

อนึ่ง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของขั้นตอนการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่สอบ พบว่า ประเด็นด้านแนวทางการรักษาความลับ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.64 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านแนวทางการพิจารณาหลักฐานเชิงประจักษ์ เช่น ผลการประเมินอยู่บนพื้นฐานของหลักฐานที่พบจากการประเมินเท่านั้น และสามารถทวนสอบหลักฐานที่พบจากการประเมินได้ (ร้อยละ 4.56) ในขณะที่ด้านแนวทางการปฏิบัติตนอย่างมืออาชีพ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.47 คะแนน) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ พบว่า ประเด็นด้านการจัดเตรียมข้อมูลขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินและการทดสอบขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.62 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านการจัดเตรียมข้อมูลกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับสาขาอาชีพที่ทำการประเมิน (4.58 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการจัดเตรียมเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.43 คะแนน) ในขณะที่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของขั้นตอนการประชาสัมพันธ์เชิญชวน พบว่า ประเด็นด้านการชี้แจงข้อมูลการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.08 คะแนน) และด้านการประชาสัมพันธ์เชิญชวนของ สคช. ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด (3.89 คะแนน) ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ยังขาดความชัดเจนในการแจ้งกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงานและการประสานงาน ตั้งแต่ขั้นตอนการอบรมเจ้าหน้าที่สอบจนถึงขั้นตอนการออกเอกสารรับรองผล อีกทั้งยังขาดการสื่อสารข้อมูลอย่างถูกต้อง ชัดเจน และรวดเร็วในหลายประเด็น รวมถึงยังขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดอบรมต่างๆ อย่างชัดเจนและทั่วถึงแก่เจ้าหน้าที่สอบ แสดงดังตารางที่ 4.49 และภาพที่ 4.33

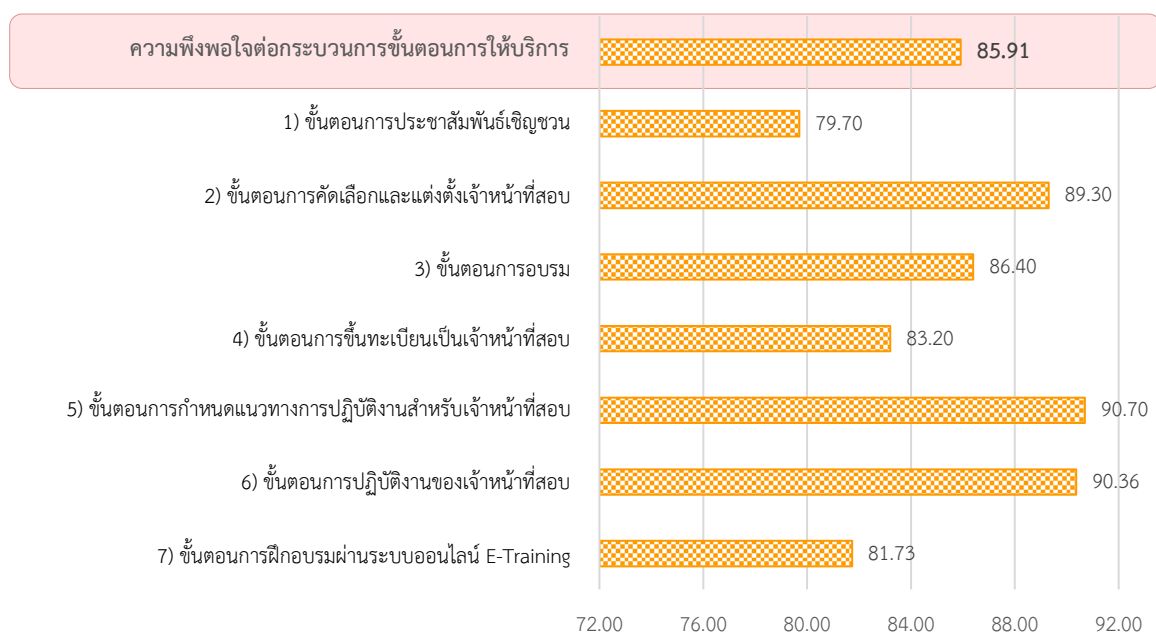
ตารางที่ 4.49 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.30	85.91	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์เชิญชวน	3.99	79.70	มาก
1.1 การประชาสัมพันธ์เชิญชวนของ สคช.	3.89	77.80	มาก
1.2 การชี้แจงข้อมูลการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ	4.08	81.60	มาก
2. ขั้นตอนการคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบ	4.47	89.30	มากที่สุด
2.1 การชี้แจงหลักเกณฑ์การคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบที่ชัดเจน	4.43	88.60	มากที่สุด
2.2 ความโปร่งใสของการคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด	4.50	90.00	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการอบรม	4.32	86.40	มากที่สุด
3.1 การจัดอบรมหลักสูตรแก่เจ้าหน้าที่สอบ	4.28	85.60	มากที่สุด
3.2 การจัดอบรมมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ	4.28	85.60	มากที่สุด
3.3 การจัดอบรมมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมการประเมิน การดำเนินการประเมิน และการรายงานผลการประเมินสมรรถนะ	4.40	88.00	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเป็นเจ้าหน้าที่สอบ	4.16	83.20	มาก
4.1 การชี้แจงขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเป็นไปอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.16	83.20	มาก
4.2 ขั้นตอนการขึ้นทะเบียน	4.16	83.20	มาก
4.3 การส่งเอกสารการสมัครและเอกสารประกอบการเป็นเจ้าหน้าที่สอบแก่ สคช.	4.16	83.20	มาก
4.4 ขั้นตอนการออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่สอบ	4.16	83.20	มาก
5. ขั้นตอนการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่สอบ	4.54	90.70	มากที่สุด
5.1 แนวทางการตั้งตนอยู่บนความถูกต้อง	4.54	90.80	มากที่สุด
5.2 แนวทางการนำเสนออย่างเป็นธรรม เช่น การสรุปและรายงานผลการประเมินต้องเป็นจริงและถูกต้อง	4.50	90.00	มากที่สุด
5.3 แนวทางการปฏิบัติตนอย่างมีอาชีพ	4.47	89.40	มากที่สุด
5.4 แนวทางการรักษาความลับ	4.64	92.80	มากที่สุด
5.5 แนวทางความเป็นอิสระ	4.50	90.00	มากที่สุด
5.6 แนวทางการพิจารณาหลักฐานเชิงประจักษ์ เช่น ผลการประเมินอยู่บนพื้นฐานของหลักฐานที่พบจากการประเมินเท่านั้น และสามารถทวนสอบหลักฐานที่พบจากการประเมินได้	4.56	91.20	มากที่สุด
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ	4.52	90.36	มากที่สุด
6.1 การรับแจ้งแผนการประเมิน วิธีการทดสอบ และข้อมูลเกี่ยวกับผู้ผ่านคุณสมบัติเบื้องต้นจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4.47	89.40	มากที่สุด

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
6.2 การประเมินความมีส่วนได้ส่วนเสียทั้งทางตรงและทางอ้อมของคนที่ติดต่อผ่านคุณสมบัติเบื้องต้นที่จะรับการประเมิน	4.47	89.40	มากที่สุด
6.3 การจัดเตรียมเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน	4.43	88.60	มากที่สุด
6.4 การจัดเตรียมข้อมูลขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินและการทดสอบขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4.62	92.40	มากที่สุด
6.5 การจัดเตรียมข้อมูลกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับสาขาอาชีพที่ทำการประเมิน	4.58	91.60	มากที่สุด
6.6 การจัดเตรียมข้อมูลแผนการประเมิน/ทดสอบสมรรถนะ	4.54	90.80	มากที่สุด
6.7 การจัดเตรียมคู่มือผู้รับการประเมิน	4.47	89.40	มากที่สุด
6.8 การจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการประเมิน/การทดสอบ	4.54	90.80	มากที่สุด
6.9 การจัดเตรียมแบบฟอร์มและเอกสารที่ใช้ในการประเมิน	4.54	90.80	มากที่สุด
7. ขั้นตอนการฝึกอบรมผ่านระบบออนไลน์ E-Training	4.09	81.73	มาก
7.1 ขั้นตอนการลงทะเบียนเพื่อเข้าใช้งานระบบ	4.02	80.40	มาก
7.2 ความง่ายในการเข้าถึงบทเรียนที่ต้องการ (จากการจัดหมวดหมู่ตามสาขาอาชีพ)	4.07	81.40	มาก
7.3 องค์ความรู้ที่ได้รับจากบทเรียน	4.17	83.40	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 4.33 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ



ที่มา: จากการสำรวจ

3.2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

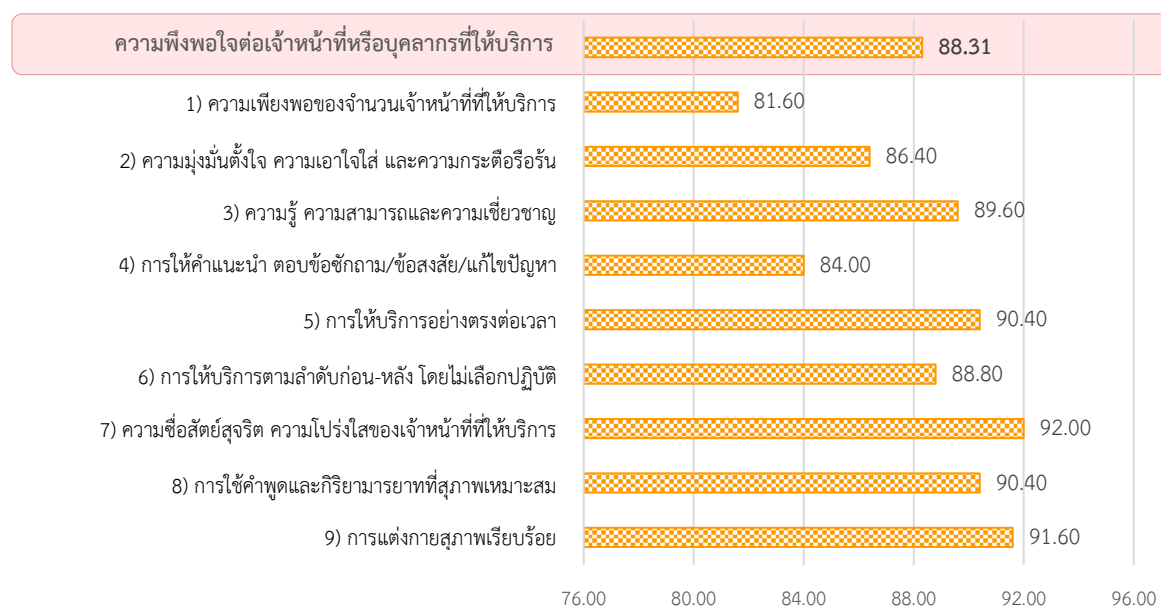
จากการสำรวจความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.42 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านความซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.60 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (4.58 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.08 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.50 และภาพที่ 4.34

ตารางที่ 4.50 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่สอบ

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.42	88.31	มากที่สุด
1. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.08	81.60	มาก
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	4.32	86.40	มากที่สุด
3. ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญ	4.48	89.60	มากที่สุด
4. การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย/แก้ไขปัญหา	4.20	84.00	มาก
5. การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา	4.52	90.40	มากที่สุด
6. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.44	88.80	มากที่สุด
7. ความซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.60	92.00	มากที่สุด
8. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม	4.52	90.40	มากที่สุด
9. การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.58	91.60	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.34 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่สอบ



ที่มา: จากการสำรวจ

3.3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.14 คะแนน) โดยด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.29 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านเอกสารประกอบการประเมินสำหรับเจ้าหน้าที่สอบ (4.23 คะแนน) ในขณะที่ด้านระบบออนไลน์ e-Service ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.92 คะแนน)

อนึ่ง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประเด็นด้านความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ 4.38) รองลงมา คือ ด้านความเหมาะสมด้านอาคาร/สถานที่ให้บริการ (4.34 คะแนน) ในขณะที่ด้านความเพียงพอของสถานที่จอดยานพาหนะ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.18 คะแนน) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของด้านเอกสารประกอบการประเมินสำหรับเจ้าหน้าที่สอบ พบว่า ประเด็นด้านแนวทางการประเมินมีมาตรฐานและถูกต้อง ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.28 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านแนวทางการประเมินเป็นไปตามแนวทางสำหรับการประเมินระบบการจัดการขององค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (ISO 19011) (ร้อยละ 4.25) ในขณะที่ด้านหลักการประเมินมีการอ้างอิงและเป็นไปตามมาตรฐานสากล ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.16 คะแนน) ในขณะที่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของด้านระบบออนไลน์ e-Service พบว่า ประเด็นด้านความรวดเร็วและความเสถียรของระบบออนไลน์และด้านความสอดคล้องของการบริการด้าน e-Service กับความต้องการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (ร้อยละ 3.95) ในขณะที่ด้านความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพของระบบออนไลน์ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด (ร้อยละ 3.87) ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบมีความต้องการให้ สคช. พัฒนาระบบฐานข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพ TPQI-Net และระบบ E-Training ให้มีความเสถียรและสามารถใช้งานได้ดียิ่งขึ้น แสดงดังตารางที่ 4.51 และภาพที่ 4.35

ตารางที่ 4.51 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.14	82.74	มาก
ด้านเอกสารประกอบการประเมินสำหรับเจ้าหน้าที่สอบ	4.23	84.65	มากที่สุด
1. หลักการประเมินมีความชัดเจน	4.24	84.80	มากที่สุด
2. หลักการประเมินมีการอ้างอิงและเป็นไปตามมาตรฐานสากล	4.16	83.20	มาก
3. แนวทางการประเมินมีมาตรฐานและถูกต้อง	4.28	85.60	มากที่สุด
4. แนวทางการประเมินเป็นไปตามแนวทางสำหรับการประเมินระบบการจัดการขององค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (ISO 19011)	4.25	85.00	มากที่สุด

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านระบบออนไลน์ e-Service	3.92	78.47	มาก
5. ความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพของระบบออนไลน์	3.87	77.40	มาก
6. ความรวดเร็วและความเสถียรของระบบออนไลน์	3.95	79.00	มาก
7. ความสอดคล้องของการบริการด้าน e-Service กับความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.95	79.00	มาก
ด้านระบบออนไลน์ E-Training	4.10	82.00	มาก
8. ความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพของระบบ E-Training สำหรับเจ้าหน้าที่สอบ	4.08	81.60	มาก
9. สารที่ได้รับจากระบบ E-Training ตรงกับความต้องการ	4.12	82.40	มาก
ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก	4.29	85.83	มาก
10. ความเหมาะสมด้านอาคาร/สถานที่ให้บริการ	4.34	86.80	มากที่สุด
11. ความชัดเจนของป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.29	85.80	มากที่สุด
12. ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งพักคอยให้บริการ	4.23	84.60	มากที่สุด
13. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถยานพาหนะ	4.18	83.60	มาก
14. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	4.38	87.60	มากที่สุด
15. ความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ	4.33	86.60	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.35 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ



ที่มา: จากการสำรวจ

3.4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

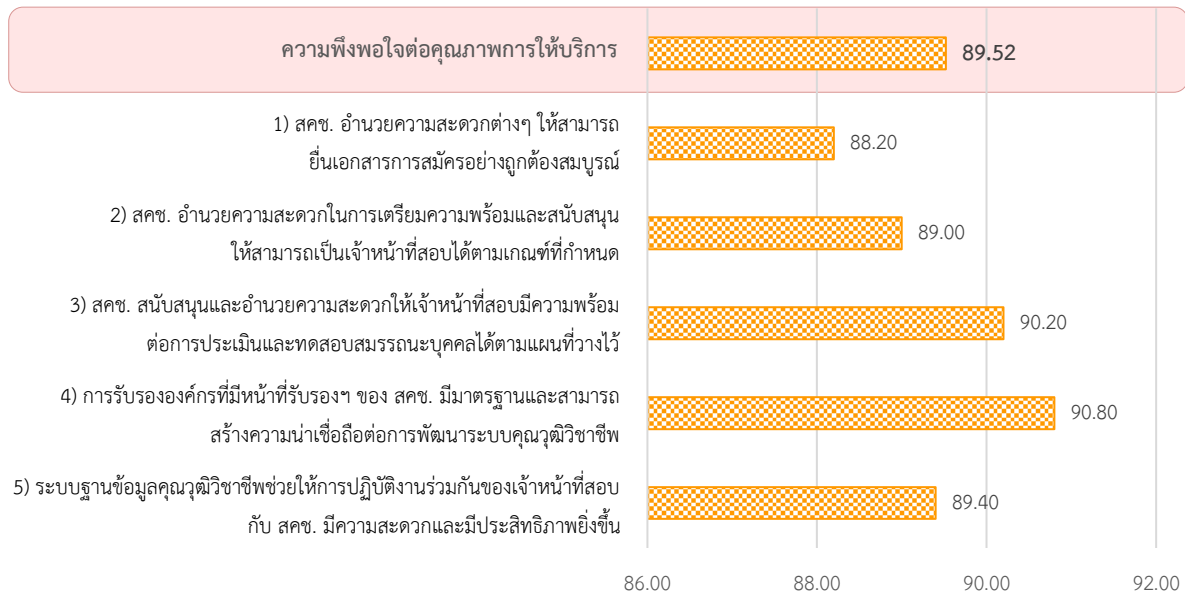
จากการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.48 คะแนน) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อการพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.54 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้าน สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่สอบมีความพร้อมต่อการประเมินและทดสอบสมรรถนะบุคคลได้ตามแผนที่วางไว้ (4.51 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้าน สคช. อำนวยความสะดวกต่างๆ ให้สามารถยื่นเอกสารการสมัครอย่างถูกต้องสมบูรณ์ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.41 คะแนน) ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า การสมัครเป็นเจ้าหน้าที่สอบมีหลายขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติ ทำให้เกิดความไม่สะดวกสำหรับผู้ที่มีความจำกัดในเรื่องของเวลา แสดงดังตารางที่ 4.52 และภาพที่ 4.36

ตารางที่ 4.52 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	4.48	89.52	มากที่สุด
1. สคช. อำนวยความสะดวกต่างๆ ให้สามารถยื่นเอกสารการสมัครอย่างถูกต้องสมบูรณ์	4.41	88.20	มากที่สุด
2. สคช. อำนวยความสะดวกในการเตรียมความพร้อมและสนับสนุนให้สามารถเป็นเจ้าหน้าที่สอบได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด	4.45	89.00	มากที่สุด
3. สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่สอบมีความพร้อมต่อการประเมินและทดสอบสมรรถนะบุคคลได้ตามแผนที่วางไว้	4.51	90.20	มากที่สุด
4. การรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อการพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ	4.54	90.80	มากที่สุด
5. ระบบฐานข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพช่วยให้การปฏิบัติงานร่วมกันของเจ้าหน้าที่สอบกับ สคช. มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	4.47	89.40	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ 4.36 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ



ที่มา: จากการสำรวจ

3.5) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.42 คะแนน) โดยขั้นตอนการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่สอบได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.64 คะแนน) รองลงมา คือ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ (4.55 คะแนน) ในขณะที่ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์เชิญชวนและขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเป็นเจ้าหน้าที่สอบได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนน 4.19 และ 4.20 คะแนน ตามลำดับ

อนึ่ง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของขั้นตอนการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่สอบ พบว่า ประเด็นด้านผลการประเมินมีมาตรฐานและสามารถตรวจสอบได้ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.68 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่สอบปฏิบัติหน้าที่ตามแนวทางที่กำหนดอย่างเคร่งครัดและประเมินการสอบอย่างมีประสิทธิภาพ (4.64 คะแนน) และเมื่อพิจารณาในขั้นตอนปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ พบว่า ประเด็นด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบเป็นไปตามแผนที่กำหนดและด้านการประเมินเป็นไปตามแนวทางและหลักเกณฑ์ที่ถูกต้อง ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.58 คะแนน) ในขณะที่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของขั้นตอนการประชาสัมพันธ์เชิญชวน พบว่า เป็นผลมาจากประเด็นด้านเจ้าหน้าที่สอบได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด (4.19 คะแนน) ซึ่งสอดคล้องกับระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในขั้นตอนการประชาสัมพันธ์เชิญชวน ที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด และข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ยังขาดความชัดเจนในการแจ้งกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงานและการประสานงาน

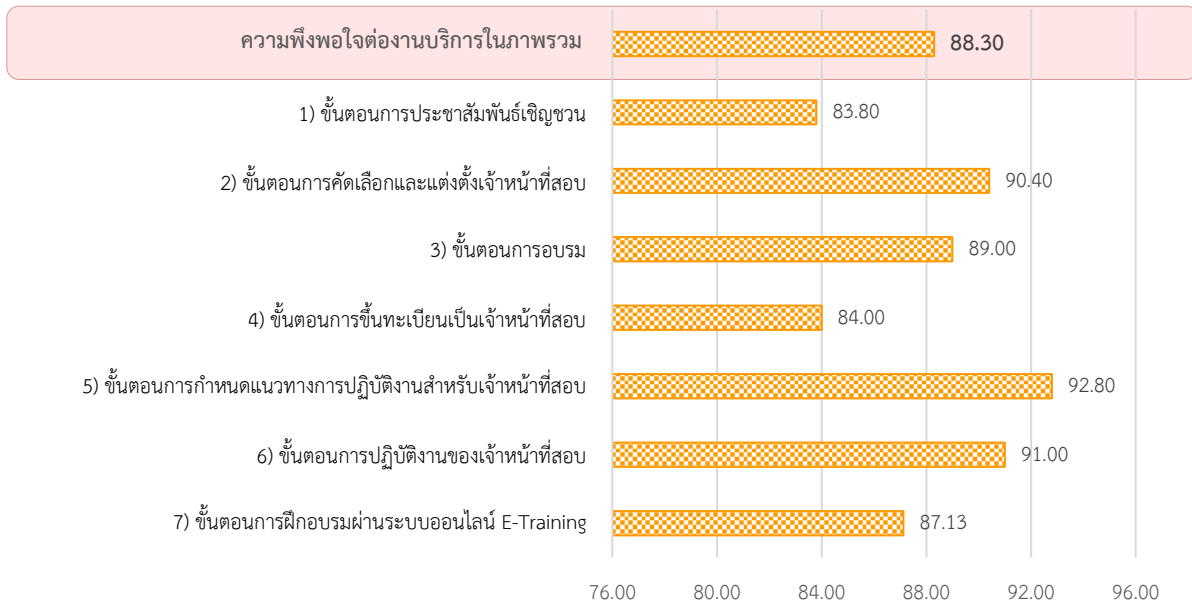
ตั้งแต่ขั้นตอนการอบรมเจ้าหน้าที่สอบจนถึงขั้นตอนการออกเอกสารรับรองผล อีกทั้งยังขาดการสื่อสารข้อมูลอย่างถูกต้อง ชัดเจน และรวดเร็วในหลายประเด็น รวมถึงยังขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดอบรมต่างๆ อย่างชัดเจนและทั่วถึงแก่เจ้าหน้าที่สอบ แสดงดังตารางที่ 4.53 และภาพที่ 4.37

ตารางที่ 4.53 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.42	88.30	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์เชิญชวน	4.19	83.80	มาก
1.1 เจ้าหน้าที่สอบได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจนเข้าใจง่าย และครบถ้วน	4.19	83.80	มาก
2. ขั้นตอนการคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบ	4.52	90.40	มากที่สุด
2.1 การคัดเลือกเจ้าหน้าที่สอบเป็นไปตามหลักเกณฑ์ ส่งผลให้ได้เจ้าหน้าที่สอบที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด	4.52	90.40	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการอบรม	4.45	89.00	มากที่สุด
3.1 เจ้าหน้าที่สอบมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ตามขั้นตอนที่ถูกต้องและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	4.45	89.00	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเป็นเจ้าหน้าที่สอบ	4.20	84.00	มาก
4.1 ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.20	84.00	มาก
4.2 การขึ้นทะเบียนเป็นไปตามแผนที่กำหนด	4.20	84.00	มาก
5. ขั้นตอนการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่สอบ	4.64	92.80	มากที่สุด
5.1 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกันในทุกองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4.60	92.00	มากที่สุด
5.2 เจ้าหน้าที่สอบปฏิบัติหน้าที่ตามแนวทางที่กำหนดอย่างเคร่งครัดและประเมินการสอบอย่างมีประสิทธิภาพ	4.64	92.80	มากที่สุด
5.3 ผลการประเมินมีมาตรฐานและสามารถตรวจสอบได้	4.68	93.60	มากที่สุด
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ	4.55	91.00	มากที่สุด
6.1 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบเป็นไปตามแผนที่กำหนด	4.58	91.60	มากที่สุด
6.2 การประเมินเป็นไปตามแนวทางและหลักเกณฑ์ที่ถูกต้อง	4.58	91.60	มากที่สุด
6.3 การประเมินเป็นไปตามแบบฟอร์มและเอกสารอย่างถูกต้อง	4.49	89.80	มากที่สุด
7. ขั้นตอนการฝึกอบรมผ่านระบบออนไลน์ E-Training	4.36	87.13	มาก
7.1 ความรู้ที่ได้รับตรงตามหลักสูตรและมาตรฐานการปฏิบัติงาน	4.20	84.00	มาก
7.2 ความรู้ที่ได้รับสนับสนุนให้ผ่านการรับรองเป็นเจ้าหน้าที่สอบ	4.43	88.60	มากที่สุด
7.3 ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.44	88.80	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.37 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ



ที่มา: จากการสำรวจ

4) ความผูกพันที่มีต่อ สคช.

จากการสำรวจข้อมูลในประเด็นด้านความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบพบว่า ประเด็นด้านความยินดีให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. จะจัดขึ้นในอนาคต และด้านความยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.40 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านความยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น (4.36 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้าน สคช. เป็นหน่วยงานที่มีภาพลักษณ์ที่ดี ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.16 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.54 และภาพที่ 4.38

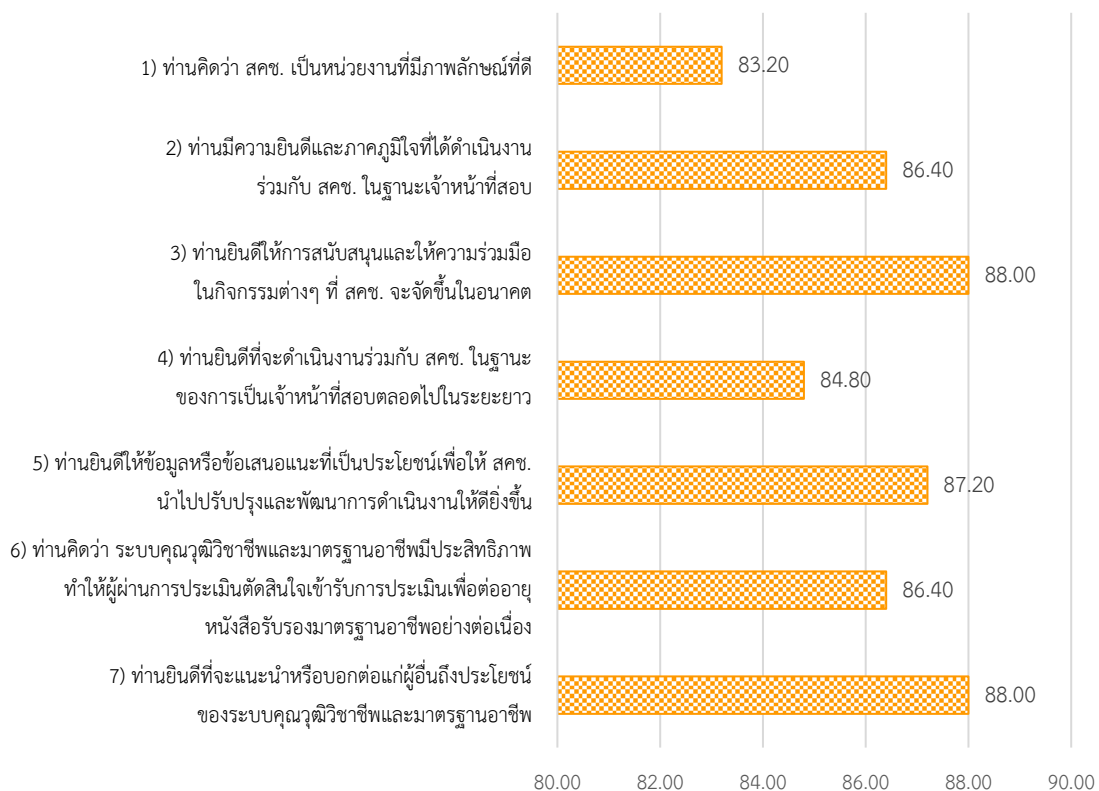
ตารางที่ 4.54 ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านคิดว่า สคช. เป็นหน่วยงานที่มีภาพลักษณ์ที่ดี	4.16	83.20	มาก
2. ท่านมีความยินดีและภาคภูมิใจที่ได้ดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะเจ้าหน้าที่สอบ	4.32	86.40	มากที่สุด
3. ท่านยินดีให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. จะจัดขึ้นในอนาคต	4.40	88.00	มากที่สุด
4. ท่านยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะของการเป็นเจ้าหน้าที่สอบตลอดไปในระยะยาว	4.24	84.80	มากที่สุด

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความคิดเห็น
5. ท่านยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น	4.36	87.20	มากที่สุด
6. ท่านคิดว่า ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ผ่านการประเมินตัดสินใจเข้ารับ การประเมินเพื่อต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ อย่างต่อเนื่อง	4.32	86.40	มากที่สุด
7. ท่านยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ	4.40	88.00	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.38 ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ



ที่มา: จากการสำรวจ

5) ความคาดหวังต่อการดำเนินงาน

ภาพรวมด้านระดับคุณภาพของการบริการของ สคช. เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า เจ้าหน้าที่สอบส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการของ สคช. สูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 44.09) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 36.36)

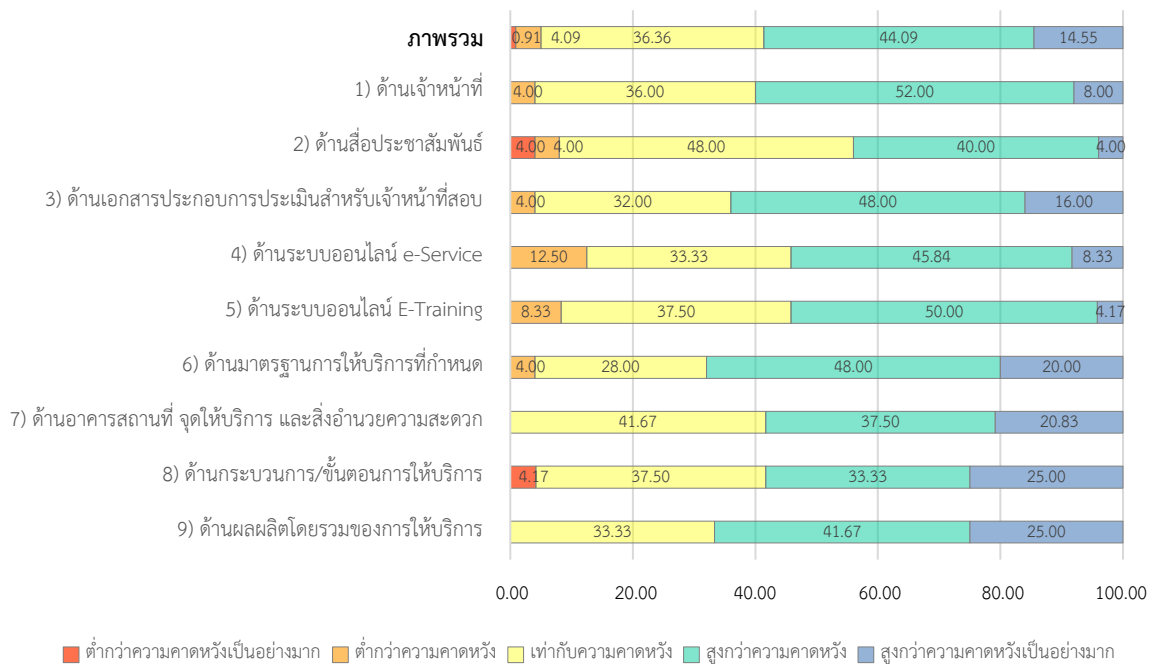
นอกเหนือจากนั้น หากพิจารณารายประเด็น พบว่า (1) ด้านเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่สอบส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 52.00) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับ ความคาดหวัง (ร้อยละ 36.00) (2) ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ที่สอบส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับ ความคาดหวัง (ร้อยละ 48.00) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 40.00) (3) ด้านเอกสารประกอบการประเมินสำหรับเจ้าหน้าที่สอบ เจ้าหน้าที่ที่สอบส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 48.00) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับ ความคาดหวัง (ร้อยละ 32.00) (4) ด้านระบบออนไลน์ e-Service เจ้าหน้าที่ที่สอบส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 45.84) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับ ความคาดหวัง (ร้อยละ 33.33) (5) ด้านระบบออนไลน์ E-Training เจ้าหน้าที่ที่สอบส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 50.00) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับ ความคาดหวัง (ร้อยละ 37.50) (6) ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด เจ้าหน้าที่ที่สอบส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 48.00) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับ ความคาดหวัง (ร้อยละ 28.00) (7) ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ที่สอบส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับ ความคาดหวัง (ร้อยละ 41.67) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 37.50) (8) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่สอบส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับ ความคาดหวัง (ร้อยละ 37.50) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 33.33) และ (9) ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่สอบส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 41.67) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับ ความคาดหวัง (ร้อยละ 33.33) แสดงดังตารางที่ 4.55 และภาพที่ 4.39

ตารางที่ 4.55 ระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	ระดับคุณภาพ				
	ต่ำกว่า ความ คาดหวัง เป็นอย่างมาก	ต่ำกว่า ความ คาดหวัง	เท่ากับ ความ คาดหวัง	สูงกว่า ความ คาดหวัง	สูงกว่า ความ คาดหวัง เป็นอย่างมาก
1. ด้านเจ้าหน้าที่	0.00	4.00	36.00	52.00	8.00
2. ด้านสื่อประชาสัมพันธ์	4.00	4.00	48.00	40.00	4.00
3. ด้านเอกสารประกอบการประเมินสำหรับเจ้าหน้าที่สอบ	0.00	4.00	32.00	48.00	16.00
4. ด้านระบบออนไลน์ e-Service	0.00	12.50	33.33	45.84	8.33
5. ด้านระบบออนไลน์ E-Training	0.00	8.33	37.50	50.00	4.17
6. ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด	0.00	4.00	28.00	48.00	20.00
7. ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก	0.00	0.00	41.67	37.50	20.83
8. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.17	0.00	37.50	33.33	25.00
9. ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ	0.00	0.00	33.33	41.67	25.00
รวม	0.91	4.09	36.36	44.09	14.55

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.39 ระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ



ที่มา: จากการสำรวจ

6) ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน

การพิจารณาด้านความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน พบว่า เจ้าหน้าที่สอบมีความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุนในการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่สอบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.40 รองลงมา คือ การปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบและประเมินสมรรถนะบุคคล (ร้อยละ 32.92) และการสนับสนุนและช่วยเหลือด้านการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ (ร้อยละ 31.68) แสดงดังตารางที่ 4.56

ตารางที่ 4.56 ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุนของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	ร้อยละ (ตามลำดับ)
การสนับสนุนและช่วยเหลือด้านการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ	31.68
การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่สอบ	35.40
การปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบและประเมินสมรรถนะบุคคล	32.92
รวม	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.6 กลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (Assessor) ดำเนินการสำรวจข้อมูลโดยการสอบถาม จำนวนรวมทั้งสิ้น 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของเป้าหมายการสำรวจ โดยแสดงผลการสำรวจได้ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจข้อมูลกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จำนวนรวมทั้งสิ้น 30 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 63.33 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 36.67 เมื่อจำแนกตาม ช่วงอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 63.33 รองลงมา คือ มีอายุ 40-49 ปี (ร้อยละ 20.00) และมีอายุ 30-39 ปี (ร้อยละ 16.67) ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงมา คือ ระดับปริญญาเอก (ร้อยละ 23.33) และระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 13.33) และส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นผู้เชี่ยวชาญ คิดเป็นร้อยละ 83.33 และผู้ตรวจประเมิน (ร้อยละ 16.67) โดยมี ประสบการณ์การทำงานที่เป็นผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ เป็นระยะเวลาตั้งแต่ 1-8 ปี แสดงดัง ตารางที่ 4.57

ตารางที่ 4.57 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	30	100.00
เพศ		
ชาย	19	63.33
หญิง	11	36.67
อายุ		
20-29 ปี	0	0.00
30-39 ปี	5	16.67
40-49 ปี	6	20.00
50 ปีขึ้นไป	19	63.33
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	3	10.00
ปริญญาตรี	4	13.33
ปริญญาโท	16	53.33
ปริญญาเอก	7	23.33
ตำแหน่ง		
หัวหน้าผู้ตรวจประเมิน	0	0.00
ผู้ตรวจประเมิน	5	16.67
ผู้ตรวจประเมินฝึกหัด	0	0.00
ผู้เชี่ยวชาญ	25	83.33

ที่มา: จากการสำรวจ

2) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

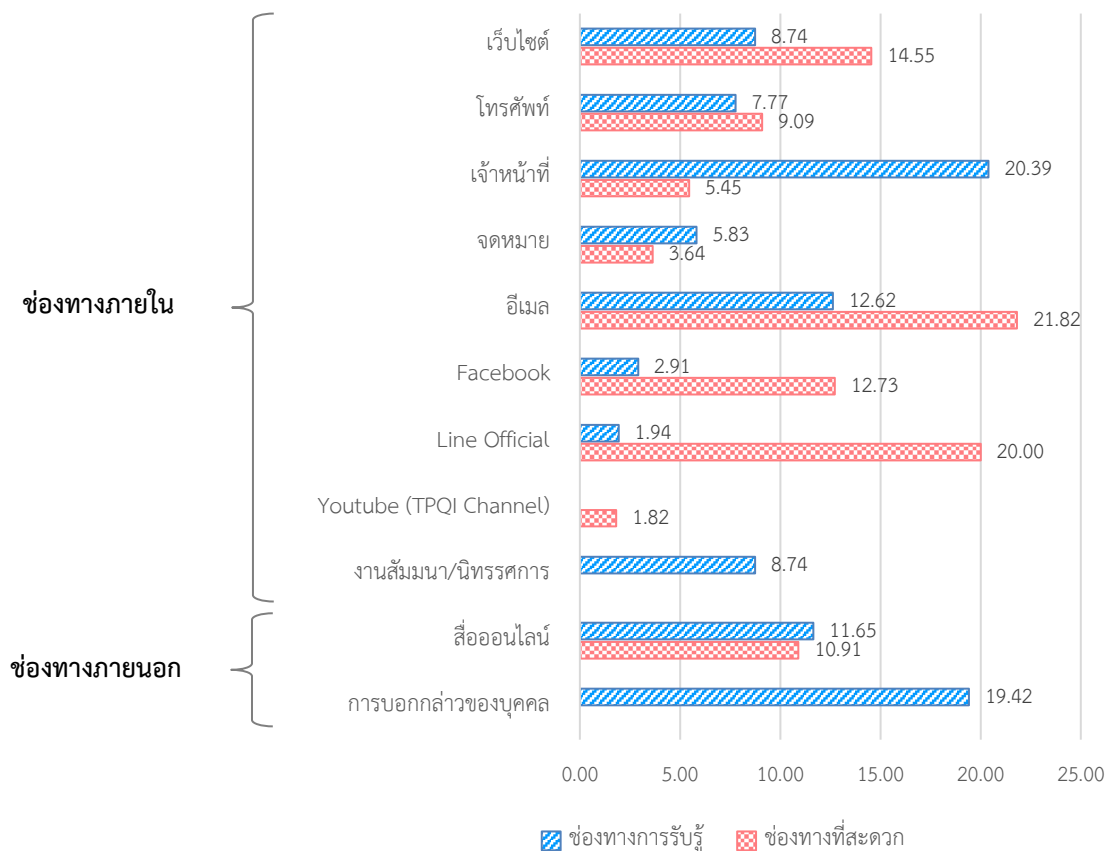
ภาพรวมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ หากพิจารณาการรับทราบข้อมูลข่าวสารการสมัครคัดเลือกและแต่งตั้งคณะผู้ตรวจประเมินของ สคช. โดยจำแนกตามการรับรู้ **ช่องทางภายในของ สคช.** พบว่า ผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากช่องทางเจ้าหน้าที่เป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 20.39) รองลงมา คือ ช่องทางอีเมล (ร้อยละ 12.60) และสำหรับ**ช่องทางภายนอกของ สคช.** พบว่า ผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากช่องทางการบอกกล่าวของบุคคลเป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 19.42) รองลงมา คือ ช่องทางสื่อออนไลน์ (ร้อยละ 11.65) แต่หากพิจารณาโดยจำแนกตามความสะดวก พบว่า ช่องทางที่สะดวกที่สุด คือ ช่องทางอีเมล (ร้อยละ 21.82) รองลงมา คือ Line Official (ร้อยละ 20.00) และเว็บไซต์ (ร้อยละ 14.55) แสดงดังตารางที่ 4.58 และภาพที่ 4.40

ตารางที่ 4.58 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจาก สคช. ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ช่องทางการรับรู้ข้อมูล	ร้อยละ (การรับรู้)	ร้อยละ (ความสะดวก)
ช่องทางภายในของ สคช.		
เว็บไซต์	8.74	14.55
โทรศัพท์	7.77	9.09
เจ้าหน้าที่	20.39	5.45
จดหมาย	5.83	3.64
อีเมล	12.62	21.82
E-News	0.00	0.00
เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงานเช่น โบวัวร์ เป็นต้น	0.00	0.00
Facebook	2.91	12.73
Line Official	1.94	20.00
Youtube (TPQI Channel)	0.00	1.82
งานสัมมนา/นิทรรศการ	8.74	0.00
ช่องทางภายนอกของ สคช.		
โทรทัศน์	0.00	0.00
วิทยุ	0.00	0.00
หนังสือพิมพ์	0.00	0.00
สื่อออนไลน์	11.65	10.91
การบอกกล่าวของบุคคล	19.42	0.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.40 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจาก สคช. ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ



ที่มา: จากการสำรวจ

อนึ่ง ข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ต้องการรับทราบเพิ่มเติมจาก สคช. ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารการสมัครคัดเลือกและแต่งตั้งคณะผู้ตรวจประเมิน ข้อมูลการอบรม และให้ความรู้เพิ่มเติม ข้อมูลแผนการดำเนินการและกำหนดการตรวจประเมินและรับรองศูนย์ทดสอบ ข้อมูลแผนการดำเนินการจัดทดสอบประเมินของแต่ละสาขาวิชาชีพ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง และความก้าวหน้าในการดำเนินงานผ่านช่องทางการสื่อสารที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

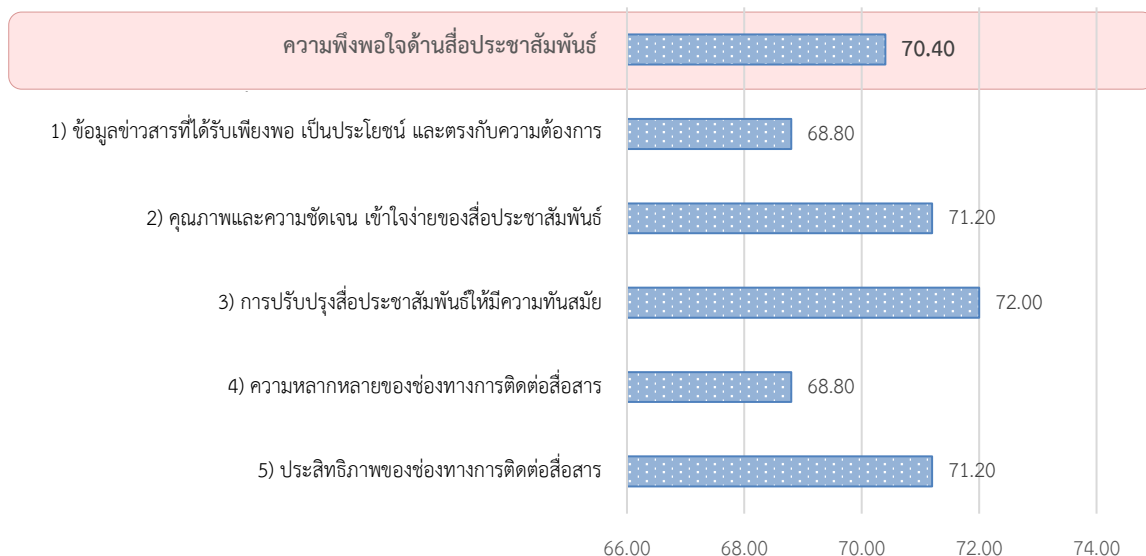
นอกจากนี้ หากพิจารณาระดับความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.52 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 70.40 ซึ่งประเด็นด้านการปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ให้มีความทันสมัย ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.60 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านคุณภาพและความชัดเจน เข้าใจง่ายของสื่อประชาสัมพันธ์ และด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร (3.56 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ และด้านความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด (3.44 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.59 และภาพที่ 4.41

ตารางที่ 4.59 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ของ สคช. จากกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์	3.52	70.40	มาก
1. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ	3.44	68.80	มาก
2. คุณภาพและความชัดเจน เข้าใจง่ายของสื่อประชาสัมพันธ์	3.56	71.20	มาก
3. การปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ให้มีความทันสมัย	3.60	72.00	มาก
4. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	3.44	68.80	มาก
5. ประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	3.56	71.20	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.41 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ของ สคช. จากกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ



ที่มา: จากการสำรวจ

3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. จำแนกเป็น 5 ประเด็น ประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และ (5) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม โดยแสดงผลการสำรวจได้ดังนี้

3.1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.12 คะแนน) โดยขั้นตอนการทดสอบได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.26 คะแนน) รองลงมา คือ ขั้นตอนการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับคณะผู้ตรวจประเมิน (4.24 คะแนน) ในขณะที่ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.70 คะแนน)

อนึ่ง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของขั้นตอนการทดสอบ พบว่า ประเด็นด้านการจัดการทดสอบความรู้ทางเทคนิคในสาขาที่เกี่ยวข้อง ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.29 คะแนน) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของขั้นตอนการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับคณะผู้ตรวจประเมิน พบว่า ประเด็นด้านการประสานเพื่อเตรียมความพร้อมชี้แจงข้อมูลการประเมิน ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.32 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการประเมินในสถานที่จริง (4.28 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการมอบสื่อ/หนังสือคู่มือเพื่อชี้แจงการประเมิน ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.12 คะแนน) ในขณะที่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ พบว่า ประเด็นด้านการชี้แจงข้อมูลการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.72 คะแนน) และด้านการประชาสัมพันธ์ของ สคช. ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด (3.68 คะแนน) ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ยังขาดการสร้างการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และขอบเขตการดำเนินงานของผู้ตรวจประเมินฯ รายละเอียดขั้นตอนการขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ตรวจประเมินฯ และช่องทางการต่ออายุบัตรประจำตัวผู้เชี่ยวชาญอย่างครบถ้วนและชัดเจน รวมถึงยังขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องหรือที่มีการเปลี่ยนแปลงให้ผู้เชี่ยวชาญรับทราบอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง แสดงดังตารางที่ 4.60 และภาพที่ 4.42

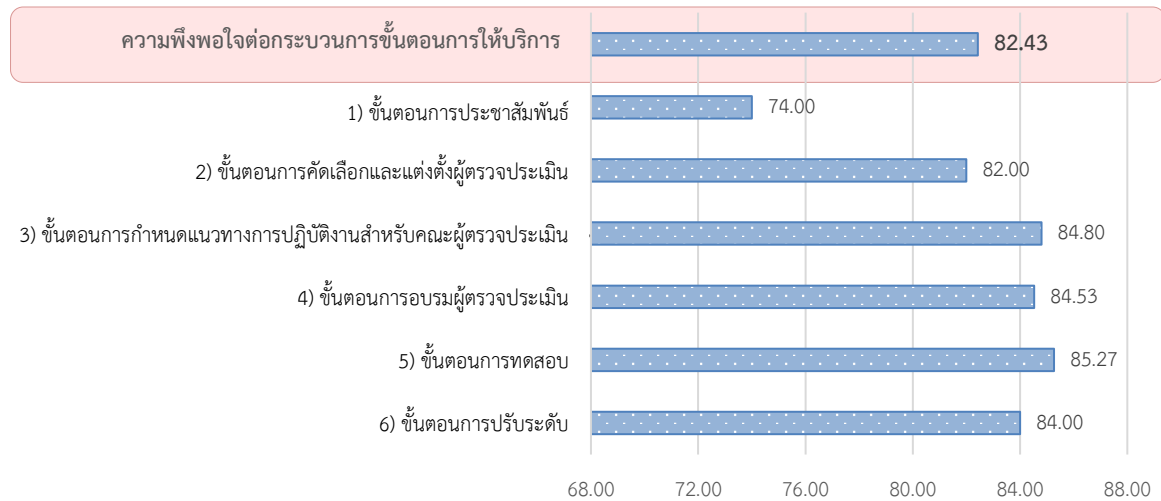
ตารางที่ 4.60 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.12	82.43	มาก
1. ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์	3.70	74.00	มาก
1.1 การประชาสัมพันธ์ของ สคช.	3.68	73.60	มาก
1.2 การชี้แจงข้อมูลการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ	3.72	74.40	มาก
2. ขั้นตอนการคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมิน	4.10	82.00	มาก
2.1 การชี้แจงหลักเกณฑ์การคัดเลือกที่ชัดเจน	4.00	80.00	มาก
2.2 ความโปร่งใสของการคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมินเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด	4.20	84.00	มาก

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
3. ขั้นตอนการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับคณะผู้ตรวจประเมิน	4.24	84.80	มากที่สุด
3.1 การประสานเพื่อเตรียมความพร้อมชี้แจงข้อมูลการประเมิน	4.32	86.40	มากที่สุด
3.2 การมอบสื่อ/หนังสือคู่มือ เพื่อชี้แจงการประเมิน	4.12	82.40	มาก
3.3 การชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการประเมินในสถานที่จริง	4.28	85.60	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการอบรมผู้ตรวจประเมิน	4.23	84.53	มากที่สุด
4.1 การจัดการอบรมผู้ตรวจประเมิน	4.24	84.80	มากที่สุด
4.2 การจัดการอบรมมาตรฐานข้อกำหนดทั่วไปสำหรับหน่วยรับรองบุคลากร ISO/IEC 17024 หรือการอบรมมาตรฐานอื่นที่เทียบเท่า	4.28	85.60	มากที่สุด
4.3 การจัดการอบรมความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานอาชีพที่จะทำการตรวจประเมิน	4.16	83.20	มาก
5. ขั้นตอนการทดสอบ	4.26	85.27	มากที่สุด
5.1 การจัดการทดสอบความรู้เกี่ยวกับหลักการ ขั้นตอน และเทคนิคการตรวจประเมินตามข้อบังคับ สคช.	4.24	84.80	มากที่สุด
5.2 การจัดการทดสอบทักษะในการประเมิน	4.24	84.80	มากที่สุด
5.3 การจัดการทดสอบความสามารถในการวางแผนและบริหารงานการตรวจประเมินอย่างมีประสิทธิภาพ	4.28	85.60	มากที่สุด
5.4 การจัดการทดสอบความสามารถทวนสอบความถูกต้องและความสัมพันธ์กันของข้อมูลที่รวบรวมไว้ สามารถยืนยันความเพียงพอและเหมาะสมของหลักฐานการตรวจประเมิน	4.24	84.80	มากที่สุด
5.5 การจัดการทดสอบความสามารถใช้เอกสารที่เกี่ยวข้องในการตรวจประเมิน บันทึกหลักฐานการตรวจประเมิน และจัดทำรายงานการตรวจประเมิน	4.24	84.80	มากที่สุด
5.6 การจัดการทดสอบความสามารถในการบริหาร และกำกับดูแลการปฏิบัติงานของคณะผู้ตรวจประเมิน	4.28	85.60	มากที่สุด
5.7 การจัดการทดสอบความรู้ทางเทคนิคในสาขาที่เกี่ยวข้อง	4.29	85.80	มากที่สุด
5.8 การจัดการทดสอบความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานอาชีพของสถาบัน	4.28	85.60	มากที่สุด
5.9 การจัดการทดสอบความรู้เกี่ยวกับกระบวนการประเมินและรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ	4.28	85.60	มากที่สุด
6. ขั้นตอนการปรับระดับ	4.20	84.00	มาก
6.1 การชี้แจงหลักเกณฑ์การปรับระดับที่ชัดเจน	4.16	83.20	มาก
6.2 ขั้นตอนการปรับระดับเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด	4.24	84.80	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.42 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ



ที่มา: จากการสำรวจ

3.2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

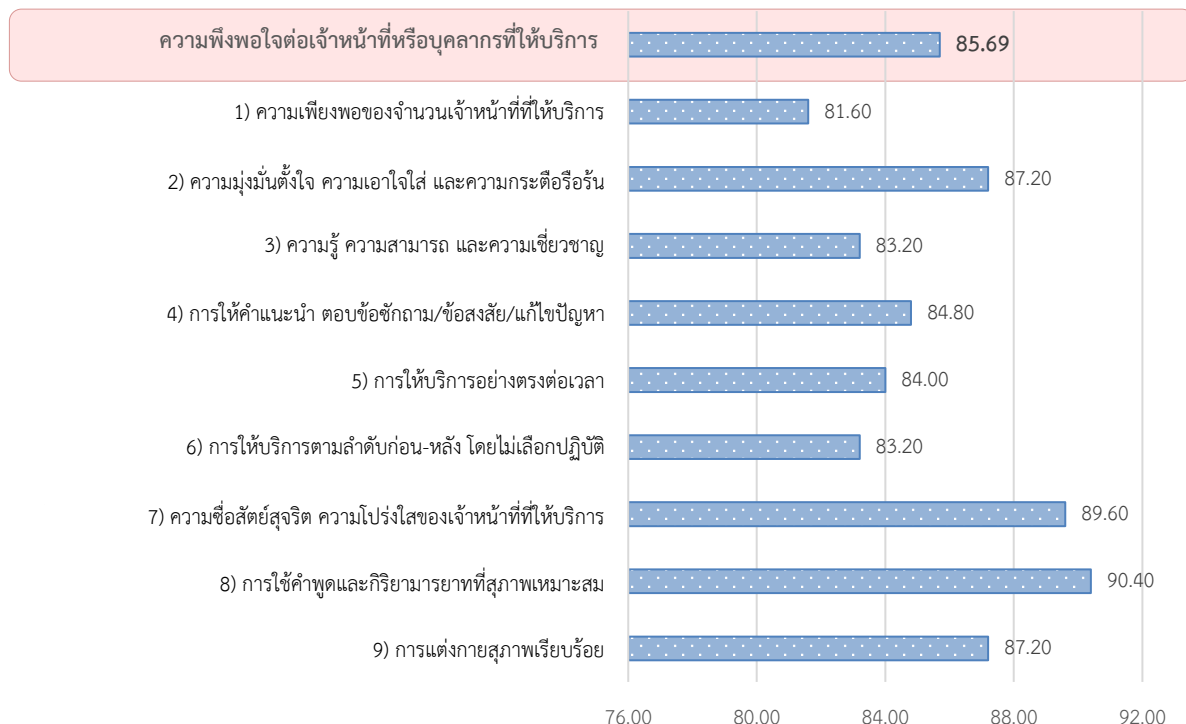
จากการสำรวจความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.28 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.52 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (4.48 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.08 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.61 และภาพที่ 4.43

ตารางที่ 4.61 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.28	85.69	มาก
1. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.08	81.60	มาก
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	4.36	87.20	มากที่สุด
3. ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญ	4.16	83.20	มาก
4. การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย/แก้ไขปัญหา	4.24	84.80	มากที่สุด
5. การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา	4.20	84.00	มาก
6. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.16	83.20	มาก
7. ความซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.48	89.60	มากที่สุด
8. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม	4.52	90.40	มากที่สุด
9. การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.36	87.20	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.43 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ



ที่มา: จากการสำรวจ

3.3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.05 คะแนน) โดยด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.14 คะแนน) ในขณะที่ด้านระบบออนไลน์ e-Service ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.95 คะแนน)

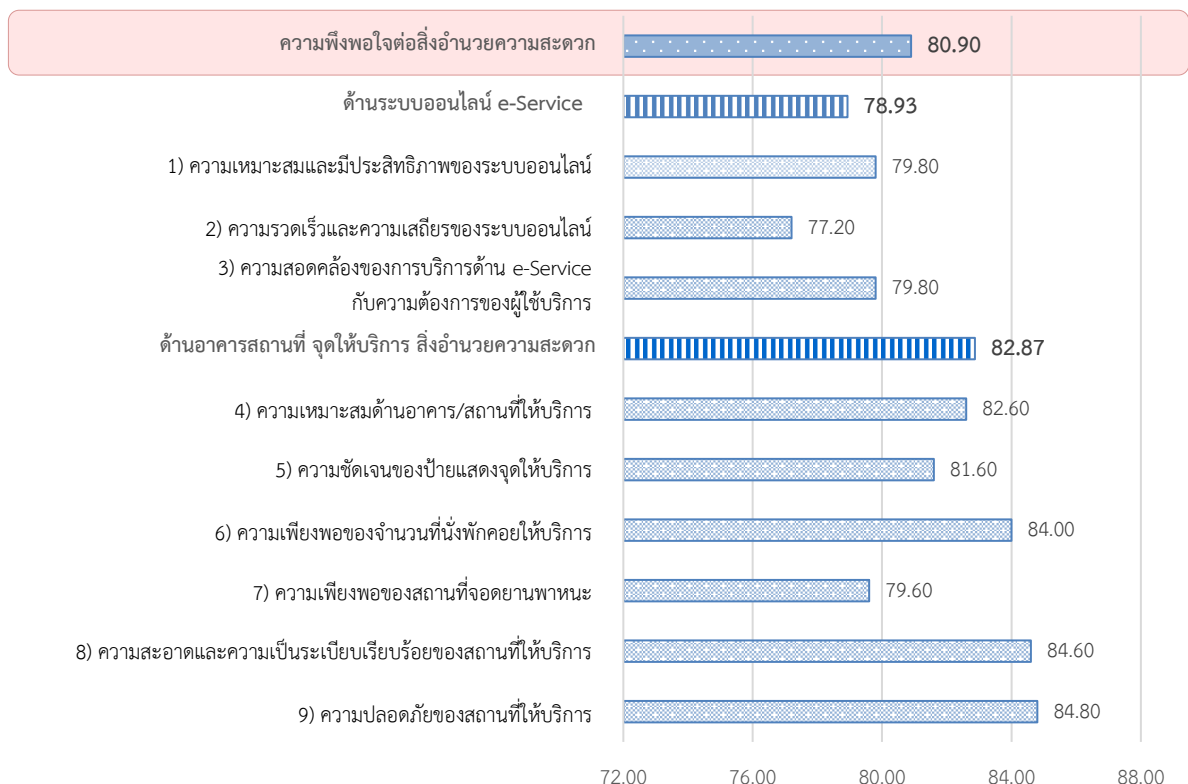
อนึ่ง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประเด็นด้านความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.24 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ (4.23 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความเพียงพอของสถานที่จอดยานพาหนะ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.98 คะแนน) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของด้านระบบออนไลน์ e-Service พบว่า ประเด็นด้านความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพของระบบออนไลน์และด้านความสอดคล้องของการบริการด้าน e-Service กับความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.99 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความรวดเร็วและความเสถียรของระบบออนไลน์ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด (3.86 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.62 และภาพที่ 4.44

ตารางที่ 4.62 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.05	80.90	มาก
ด้านระบบออนไลน์ e-Service	3.95	78.93	มาก
1. ความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพของระบบออนไลน์	3.99	79.80	มาก
2. ความรวดเร็วและความเสถียรของระบบออนไลน์	3.86	77.20	มาก
3. ความสอดคล้องของการบริการด้าน e-Service กับความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.99	79.80	มาก
ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก	4.14	82.87	มาก
4. ความเหมาะสมด้านอาคาร/สถานที่ให้บริการ	4.13	82.60	มาก
5. ความชัดเจนของป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.08	81.60	มาก
6. ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งพักคอยให้บริการ	4.20	84.00	มาก
7. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถยานพาหนะ	3.98	79.60	มาก
8. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	4.23	84.60	มากที่สุด
9. ความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ	4.24	84.80	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.44 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ



ที่มา: จากการสำรวจ

3.4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

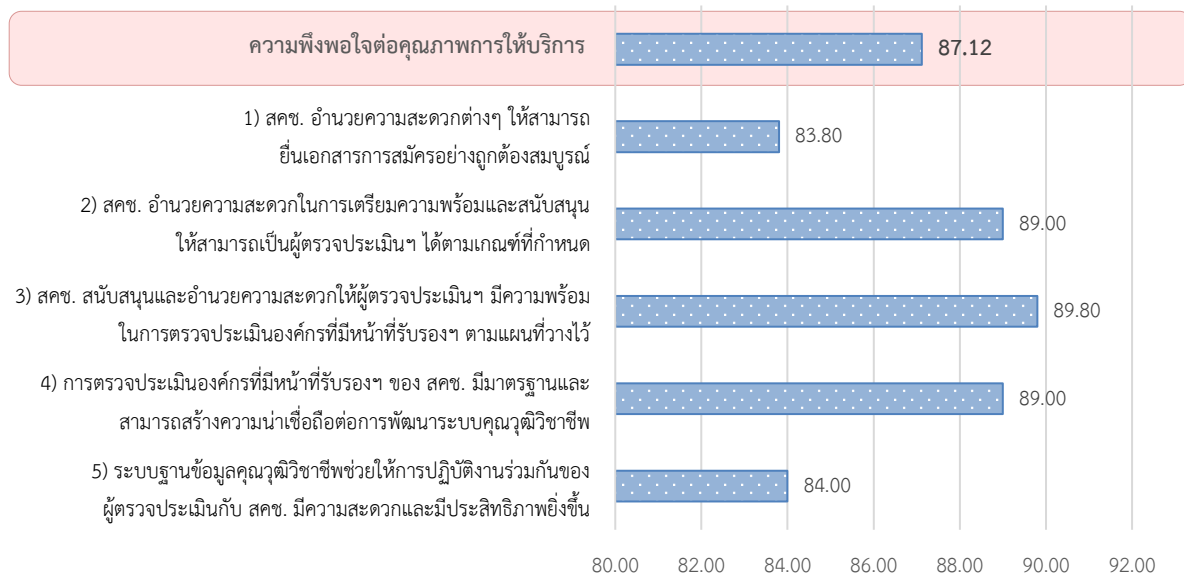
จากการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.36 คะแนน) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้าน สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้ผู้ตรวจประเมินฯ มีความพร้อมในการตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ตามแผนที่วางไว้ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.49 คะแนน) รองลงมา คือ ด้าน สคช. อำนวยความสะดวกในการเตรียมความพร้อมและสนับสนุนให้สามารถเป็นผู้ตรวจประเมินฯ ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด และด้านการตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อการพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ (4.45 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้าน สคช. อำนวยความสะดวกต่างๆ ให้สามารถยื่นเอกสารการสมัครอย่างถูกต้องสมบูรณ์ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.19 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.63 และภาพที่ 4.45

ตารางที่ 4.63 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.36	87.12	มากที่สุด
1. สคช. อำนวยความสะดวกต่างๆ ให้สามารถยื่นเอกสารการสมัครอย่างถูกต้องสมบูรณ์	4.19	83.80	มาก
2. สคช. อำนวยความสะดวกในการเตรียมความพร้อมและสนับสนุนให้สามารถเป็นผู้ตรวจประเมินฯ ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด	4.45	89.00	มากที่สุด
3. สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้ผู้ตรวจประเมินฯ มีความพร้อมในการตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ตามแผนที่วางไว้	4.49	89.80	มากที่สุด
4. การตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อการพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ	4.45	89.00	มากที่สุด
5. ระบบฐานข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพช่วยให้การปฏิบัติงานร่วมกันของผู้ตรวจประเมินกับ สคช. มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	4.20	84.00	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.45 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ



ที่มา: จากการสำรวจ

3.5) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.31 คะแนน) โดยขั้นตอนการอบรมผู้ตรวจประเมินได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.49 คะแนน) รองลงมา คือ ขั้นตอนการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับคณะผู้ตรวจประเมิน (4.44 คะแนน) ในขณะที่ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.08 คะแนน)

อนึ่ง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของขั้นตอนการอบรมผู้ตรวจประเมิน พบว่า ประเด็นด้านการอบรมผู้ตรวจประเมินเป็นระบบ ได้มาตรฐานสากล และเป็นที่ยอมรับ และด้านผู้ตรวจประเมินมีความรู้ความเข้าใจในการตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ตามขั้นตอนที่ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด ในสัดส่วนที่เท่ากัน (4.49 คะแนน) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของขั้นตอนการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับคณะผู้ตรวจประเมิน พบว่า ประเด็นด้านผู้ตรวจประเมินปฏิบัติหน้าที่ตามแนวทางที่กำหนดอย่างเคร่งครัดและทำการตรวจประเมินอย่างมีประสิทธิภาพ และด้านผลการตรวจประเมินมีมาตรฐานและสามารถตรวจสอบได้ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.45 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการปฏิบัติงานของผู้ตรวจประเมินเป็นไปในมาตรฐานเดียวกันได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.42 คะแนน) ในขณะที่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ พบว่า เป็นผลมาจากประเด็นด้านผู้ตรวจประเมินฯ ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.08 คะแนน) ซึ่งสอดคล้องกับระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ ที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด และข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ยังขาดการสร้างการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และขอบเขตการดำเนินงานของผู้ตรวจประเมินฯ รายละเอียด

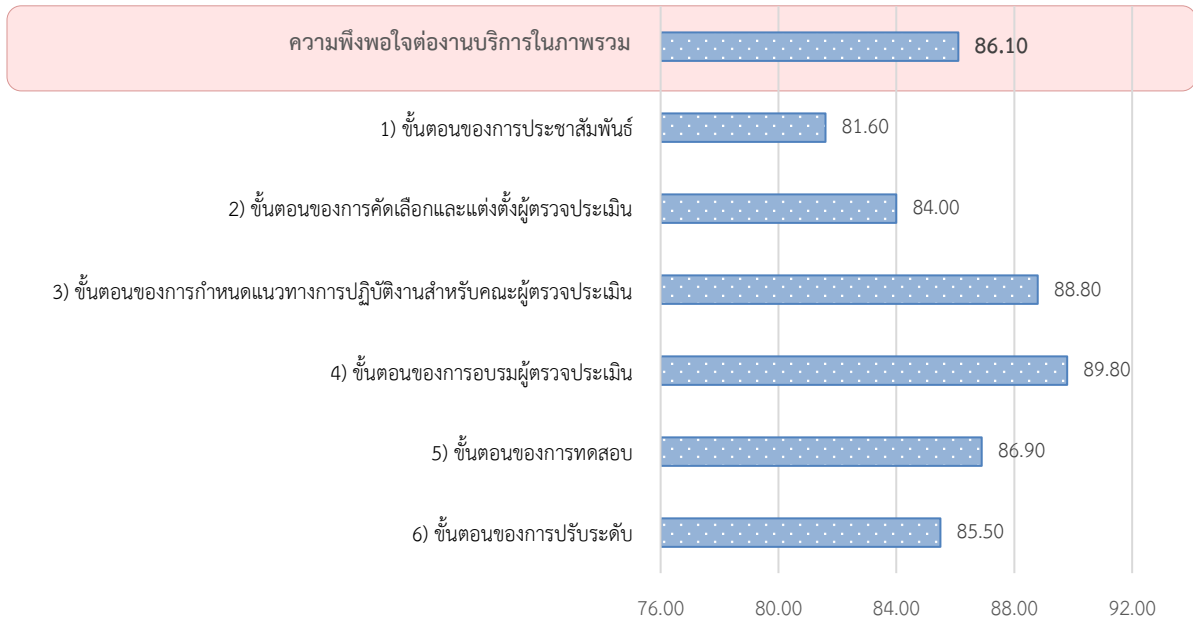
ขั้นตอนการขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ตรวจประเมินฯ และช่องทางการต่ออายุบัตรประจำตัวผู้เชี่ยวชาญ รวมถึงยังขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องหรือที่มีการเปลี่ยนแปลงให้ผู้เชี่ยวชาญรับทราบอย่างรวดเร็ว และต่อเนื่อง แสดงดังตารางที่ 4.64 และภาพที่ 4.46

ตารางที่ 4.64 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.31	86.10	มากที่สุด
1. ขั้นตอนของการประชาสัมพันธ์	4.08	81.60	มาก
1.1 ผู้ตรวจประเมินฯ ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน	4.08	81.60	มาก
2. ขั้นตอนของการคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมิน	4.20	84.00	มาก
2.1 การคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมินเป็นไปตามหลักเกณฑ์ ส่งผลให้ผู้ตรวจประเมินที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด	4.20	84.00	มาก
3. ขั้นตอนของการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับคณะผู้ตรวจประเมิน	4.44	88.80	มากที่สุด
3.1 การปฏิบัติงานของผู้ตรวจประเมินเป็นไปในมาตรฐานเดียวกัน	4.42	88.40	มากที่สุด
3.2 ผู้ตรวจประเมินปฏิบัติหน้าที่ตามแนวทางที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และทำการตรวจประเมินอย่างมีประสิทธิภาพ	4.45	89.00	มากที่สุด
3.3 ผลการตรวจประเมินมีมาตรฐานและสามารถตรวจสอบได้	4.45	89.00	มากที่สุด
4. ขั้นตอนของการอบรมผู้ตรวจประเมิน	4.49	89.80	มากที่สุด
4.1 การอบรมผู้ตรวจประเมินเป็นระบบ ได้มาตรฐานสากล และเป็นที่ยอมรับ	4.49	89.80	มากที่สุด
4.2 ผู้ตรวจประเมินมีความรู้ความเข้าใจในการตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ตามขั้นตอนที่ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	4.49	89.80	มากที่สุด
5. ขั้นตอนของการทดสอบ	4.35	86.90	มากที่สุด
5.1 การทดสอบผู้ตรวจประเมินเป็นระบบ ได้มาตรฐานสากล และเป็นที่ยอมรับ	4.33	86.60	มากที่สุด
5.2 ผู้ตรวจประเมินมีทักษะ ความสามารถ และความพร้อมในการตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ตามขั้นตอนที่ถูกต้อง และเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	4.36	87.20	มากที่สุด
6. ขั้นตอนของการปรับระดับ	4.28	85.50	มากที่สุด
6.1 ผู้ตรวจประเมินรับทราบหลักเกณฑ์และขั้นตอนการปรับระดับอย่างครบถ้วนและชัดเจน	4.19	83.80	มาก
6.2 การปรับระดับเป็นไปตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานที่กำหนด มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	4.36	87.20	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.46 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ



ที่มา: จากการสำรวจ

4) ความผูกพันที่มีต่อ สคช.

จากการสำรวจข้อมูลในประเด็นด้านความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ พบว่า ประเด็นด้านความยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.56 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านความยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะของการเป็นผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ตลอดไปในระยะยาว และด้านความยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น (4.53 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้าน สคช. เป็นหน่วยงานที่มีภาพลักษณ์ที่ดี ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.32 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.65 และภาพที่ 4.47

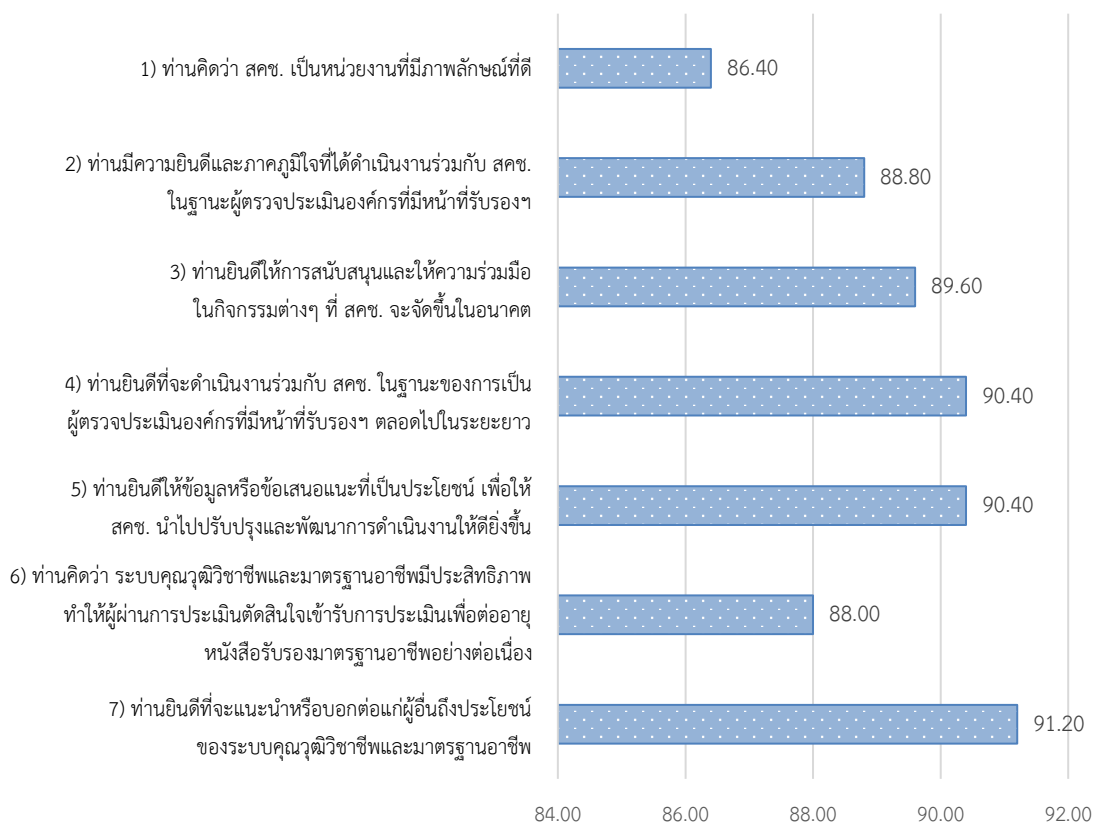
ตารางที่ 4.65 ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านคิดว่า สคช. เป็นหน่วยงานที่มีภาพลักษณ์ที่ดี	4.32	86.40	มากที่สุด
2. ท่านมีความยินดีและภาคภูมิใจที่ได้ดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4.44	88.80	มากที่สุด
3. ท่านยินดีให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. จะจัดขึ้นในอนาคต	4.48	89.60	มากที่สุด

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความคิดเห็น
4. ท่านยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะของการเป็นผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ตลอดไปในระยะยาว	4.52	90.40	มากที่สุด
5. ท่านยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น	4.52	90.40	มากที่สุด
6. ท่านคิดว่า ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ผ่านการประเมินตัดสินใจเข้ารับ การประเมินเพื่อต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ อย่างต่อเนื่อง	4.40	88.00	มากที่สุด
7. ท่านยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ	4.56	91.20	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.47 ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ



ที่มา: จากการสำรวจ

5) ความคาดหวังต่อการดำเนินงาน

ภาพรวมด้านระดับคุณภาพของการบริการของ สคช. เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการของ สคช. เท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 46.41) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 35.41)

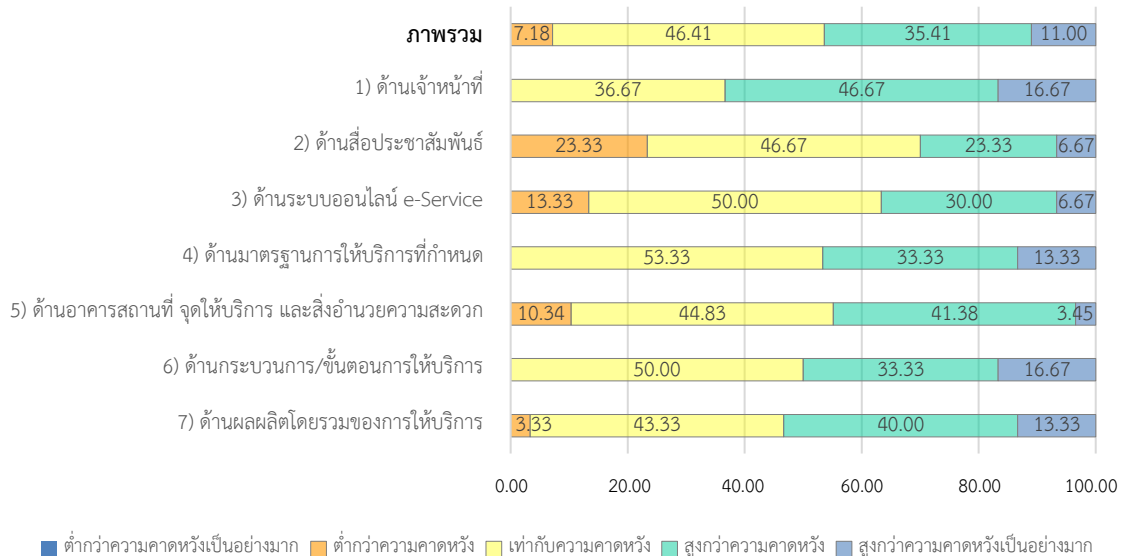
นอกเหนือจากนั้น หากพิจารณารายประเด็น พบว่า (1) ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 46.67) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 36.67) (2) ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ ผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 46.67) รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าความคาดหวังและสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 23.33) (3) ด้านระบบออนไลน์ e-Service ผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 50.00) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 30.00) (4) ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด ผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 53.33) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 33.33) (5) ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 44.83) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 41.38) (6) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 50.00) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 33.33) และ (7) ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ ผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 43.33) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 40.00) แสดงดังตารางที่ 4.66 และภาพที่ 4.48

ตารางที่ 4.66 ระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	ระดับคุณภาพ				
	ต่ำกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก	ต่ำกว่าความคาดหวัง	เท่ากับความคาดหวัง	สูงกว่าความคาดหวัง	สูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก
1. ด้านเจ้าหน้าที่	0.00	0.00	36.67	46.67	16.67
2. ด้านสื่อประชาสัมพันธ์	0.00	23.33	46.67	23.33	6.67
3. ด้านระบบออนไลน์ e-Service	0.00	13.33	50.00	30.00	6.67
4. ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด	0.00	0.00	53.33	33.33	13.33
5. ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก	0.00	10.34	44.83	41.38	3.45
6. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	0.00	0.00	50.00	33.33	16.67
7. ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ	0.00	3.33	43.33	40.00	13.33
รวม	0.00	7.18	46.41	35.41	11.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.48 ระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. กลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ



ที่มา: จากการสำรวจ

6) ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน

การพิจารณาด้านความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน พบว่า ผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุนในการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ตรวจประเมินฯ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.54 รองลงมา คือ การสนับสนุนและช่วยเหลือด้านการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ (ร้อยละ 31.71) การปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบและประเมินสมรรถนะบุคคล (ร้อยละ 29.88) และอื่นๆ คือ การดำเนินการต่ออายุบัตรประจำตัวผู้เชี่ยวชาญ (ร้อยละ 4.88) แสดงดังตารางที่ 4.67

ตารางที่ 4.67 ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุนของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	ร้อยละ (ตามลำดับ)
การสนับสนุนและช่วยเหลือด้านการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ	31.71
การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ตรวจประเมินฯ	33.54
การปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบและประเมินสมรรถนะบุคคล	29.88
อื่นๆ (การดำเนินการต่ออายุบัตรประจำตัวผู้เชี่ยวชาญ)	4.88
รวม	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง ประมวลจากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ที่ได้รับจากการสำรวจทั้งโดยวิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคลและวิธีสอบถาม จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง 5 กลุ่ม ประกอบด้วย (1) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (2) กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ (3) กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ (4) กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบและ (5) กลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ แสดงได้ดังนี้

5.1 ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ดำเนินการสำรวจข้อมูลทั้งในกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนภายในเดือนสิงหาคม 2564 จำนวน 10 องค์กร และกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองปีงบประมาณ 2557-2563 จำนวน 40 องค์กร และจากการประชุมระดมความคิดเห็น ภายใต้โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2564 ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting) โดยสามารถสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

- ด้านเจ้าหน้าที่และการประสานงาน

- การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างภายในองค์กรและการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ประสานงานบ่อยครั้งทำให้เกิดความสับสนและขาดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน ดังนั้น จึงควรปรับโครงสร้างภายในองค์กรให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการขับเคลื่อนงานขององค์กรโดยเร็ว เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

- การขาดประสิทธิภาพในการประสานงานและการส่งต่อภายในองค์กรของ สคช. ทำให้การประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ไม่ถูกดำเนินการหรือดำเนินการล่าช้า เกิดการแก้ไขปัญหาไม่ตรงจุด และทำให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ต้องประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในส่วนงานที่เกี่ยวข้องด้วยตนเอง จนเกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน อีกทั้งการขาดประสิทธิภาพในการส่งต่อ ทำให้เอกสารเกิดการสูญหาย ดังนั้น จึงควรปรับปรุงการประสานงานและการส่งต่อภายในองค์กรให้สอดคล้องและสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น รวมถึงการส่งเสริมและพัฒนาให้เกิดการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ

- การเกิดความสับสนจากการประสานงานกับเจ้าหน้าที่หลายคน เช่น ในกรณีที่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ให้การรับรองสมรรถนะในหลากหลายสาขาวิชาชีพและมีการจัดการทดสอบประเมินฯ ทั้งในระบบภาคปกติและระบบเทียบโอนประสบการณ์ (RESK) ซึ่งต้องประสานงานกับผู้ประสานงานในแต่ละ

สาขาวิชาชีพและแต่ละระบบ ทำให้เกิดความสับสนในการสื่อสารและเกิดความผิดพลาดในการส่งข้อมูลและเอกสารต่างๆ ดังนั้น จึงควรจัดระบบการประสานงานโดยให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานด้านการจัดทดสอบประเมินฯ กับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ แต่ละแห่งโดยเฉพาะ เพื่อลดความสับสนในการสื่อสารและลดความผิดพลาดในการส่งข้อมูลและเอกสารต่างๆ

- การขาดการประสานงานเพื่อแจ้งผลการดำเนินงานในส่วนของผู้ที่สอบ เช่น การแจ้งผลการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่สอบ การแจ้งเลขประจำตัวและการออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่สอบ โดยเจ้าหน้าที่สอบหลายคนไม่ได้รับบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่สอบ และการแจ้งเตือนเมื่อบัตรหมดอายุและวิธีการต่ออายุบัตร ซึ่งส่งผลให้การดำเนินการจัดทดสอบประเมินฯ ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ เกิดความล่าช้าตามไปด้วย ดังนั้น จึงควรเร่งพัฒนาและเชื่อมโยงข้อมูลของเจ้าหน้าที่สอบในระบบฐานข้อมูลออนไลน์ เพื่อเป็นช่องทางในการติดตามผลการดำเนินงานและตรวจสอบข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่สอบ รวมถึงการพัฒนา ระบบแจ้งเตือนเมื่อบัตรใกล้หมดอายุและระบบการต่ออายุบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่สอบและองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ผ่านระบบออนไลน์

- มาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความแตกต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่บางคนมีการติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ เช่น การตรวจสอบเอกสารการจัดตั้งศูนย์ทดสอบฯ และช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ เป็นอย่างดี ในขณะที่บางคนขาดการติดต่อประสานงานกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ทั้งไม่สามารถติดต่อได้และไม่มีการติดต่อกลับ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ใหม่ยังขาดความเข้าใจและความชำนาญ จึงไม่สามารถให้ข้อมูล ตอบข้อซักถาม หรือชี้แจงรายละเอียดของการดำเนินงานได้อย่างครบถ้วนและชัดเจน ทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน เช่น เรื่องการขออนุมัติโครงการ การขอรับการสนับสนุนงบประมาณ และการประสานงานเพื่อจัดส่งข้อมูลต่างๆ รวมถึงเจ้าหน้าที่แต่ละคนสื่อสารข้อมูลไม่ตรงกันในเรื่องเดียวกัน ดังนั้น จึงควรมีการจัดอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอน และรายละเอียดของการดำเนินงานอย่างถูกต้องและชัดเจน และพัฒนาทักษะด้านการปฏิบัติงานและการสื่อสารแก่เจ้าหน้าที่ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

• ด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อประชาสัมพันธ์

- การเพิ่มการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้อย่างกว้างขวาง แพร่หลาย และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้มากยิ่งขึ้น ทั้งการประชาสัมพันธ์ถึงภารกิจและหน้าที่ของ สคช. และการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ ควบคู่ไปกับการสร้างการยอมรับทั้งในสังคมภาพรวม แวดวงวิชาการและวิชาชีพ และสถานประกอบการ รวมถึงการผลักดันให้เกิดประโยชน์ที่จะได้รับจากหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพที่เป็นรูปธรรม นอกเหนือจากการเป็นเอกสารรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ เช่น การสมัครงาน การเพิ่มค่าตอบแทน เป็นต้น

• ด้านระบบออนไลน์ e-Service

- การเปลี่ยนแปลงระบบออนไลน์บ่อยครั้ง ทำให้เจ้าหน้าที่ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ เกิดความสับสนและไม่มั่นใจในการใช้งานระบบ เนื่องจากต้องเรียนรู้การใช้งานระบบใหม่อยู่ตลอดเวลา อีกทั้งการออกแบบระบบออนไลน์ไม่ยังเป็นมิตรกับผู้ใช้งาน (User friendly) เท่าที่ควร จากความซับซ้อนในการค้นหาช่องทางการกรอกหรืออัปโหลดไฟล์เอกสาร ประกอบกับคู่มือการใช้งานระบบมีเนื้อหาเป็นจำนวนมาก ดังนั้น จึงควรเร่งพัฒนาระบบออนไลน์ให้สามารถใช้งานได้ง่ายและช่วยสนับสนุนการดำเนินงาน และการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบในรูปแบบของอินโฟกราฟิก (Infographic) เพื่อให้เกิดความเข้าใจง่ายมากขึ้น

- การปรับปรุงแบบการยื่นเอกสารหลักฐานผ่านระบบออนไลน์ เนื่องจากปัจจุบันองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีการดำเนินการยื่นเอกสารหลักฐานเพื่อประกอบการขอจัดทดสอบประเมินฯ ผ่านระบบออนไลน์ แต่ในขณะเดียวกันยังคงต้องจัดส่งเอกสารฉบับจริงให้ทาง สคช. ด้วย ซึ่งทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน อีกทั้งการจัดทดสอบประเมินฯ ในแต่ละครั้งประกอบด้วยเอกสารเป็นจำนวนมาก (ตามจำนวนผู้ขอเข้ารับการจัดทดสอบประเมินฯ) ดังนั้น จึงควรพิจารณาปรับปรุงแบบการยื่นเอกสารหลักฐานผ่านระบบออนไลน์เท่านั้น เพื่อลดกระบวนการขั้นตอนการดำเนินงาน ลดการใช้กระดาษ (paperless) และลดความผิดพลาดในการจัดส่งและตรวจสอบเอกสาร

• ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินงาน

- การจัดทำผังกระบวนการ (Work flow) ที่มีความละเอียดและชัดเจน เพื่อให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนใหม่ ทราบถึงรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินงานร่วมกับ สคช. รวมถึงกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน

- การอ้างอิงระบบและระเบียบการทำงานแบบราชการ ทำให้เกิดความไม่คล่องตัวและไม่รวดเร็วในการดำเนินงาน เช่น ในกรณีการขออนุมัติการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ การขออนุมัติการเบิกจ่ายงบประมาณ เป็นต้น ซึ่งต้องผ่านการพิจารณาอนุมัติจากการประชุมคณะกรรมการของ สคช. จึงส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน ดังนั้น จึงควรพิจารณาปรับระเบียบการอนุมัติเอกสารหรือการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ ให้มีความรวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์มากยิ่งขึ้น โดยอาจพิจารณามอบอำนาจหน้าที่ในการอนุมัติแก่ผู้บริหารหรือหัวหน้าส่วนงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง

- ความล่าช้าของการดำเนินงานในกระบวนการและขั้นตอนต่างๆ เช่น ความล่าช้าของขั้นตอนการขึ้นทะเบียนและการออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่สอบ การออกใบเสร็จรับเงินการจ่ายค่าสมัครเข้ารับการทดสอบประเมินฯ การเบิกจ่ายงบประมาณสนับสนุนที่มีความล่าช้าเป็นระยะเวลาหลายเดือน การออกเอกสารอนุมัติการขยายระยะเวลาในการจัดทดสอบประเมินฯ เนื่องจากผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 การต่ออายุขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแก่ผู้ผ่านการทดสอบประเมินฯ ดังนั้น จึงควรกำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน (Deadline) ที่ชัดเจนและควบคุมการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนให้อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด

- **เครื่องมือการประเมินฯ หรือข้อสอบไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงของแต่ละระดับคุณวุฒิวิชาชีพ** โดยมาตรฐานของข้อสอบสูงกว่าระดับอาชีพที่เข้ารับการทดสอบประเมินฯ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงของระดับอาชีพนั้นๆ อีกทั้งข้อสอบบางข้อบางประเด็นมีความกำกวมและลำสมัย เช่น สาขาวิชาชีพธุรกิจอาหารเสริมสุขภาพ นอกจากนี้ มีการกำหนดคำตอบที่เข้มงวดเกินไป ทำให้ผู้ไม่ผ่านการทดสอบประเมินฯ เป็นจำนวนมาก เช่น สาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย ดังนั้น จึงควรพิจารณาและทบทวนการออกข้อสอบให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของแต่ละระดับอาชีพในทุกสาขาวิชาชีพ โดยรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ใช้ประโยชน์จากมาตรฐานอาชีพ เพื่อประกอบการทบทวนมาตรฐานอาชีพและเครื่องมือการประเมินฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- **การพิจารณาปรับปรุงแบบการจัดทดสอบประเมินฯ ผ่านระบบออนไลน์** ในสาขาวิชาชีพที่ไม่มีการทดสอบประเมินภาคปฏิบัติ เช่น สาขาวิชาชีพธุรกิจอาหารเสริมสุขภาพ สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย และสาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย เป็นต้น โดยดำเนินการภายใต้การพัฒนาระบบรองรับในเรื่องการยืนยันตัวตน การรักษาความลับหรือความปลอดภัยของข้อสอบ และการตรวจสอบพฤติกรรมระหว่างเข้ารับการทดสอบประเมินฯ โดยคำนึงถึงการควบคุมคุณภาพของการทดสอบประเมินฯ เป็นสำคัญ ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนการประเมินสมรรถนะแก่ผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ ได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ยังคงมีความไม่แน่นอน
- **การดำเนินงานให้สอดคล้องตามข้อตกลง** เช่น ในกรณีการเปิดรับสมัครเพื่อเข้ารับการทดสอบประเมินฯ ก่อนประกาศระเบียบการชำระค่าสมัคร ซึ่งผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ จะได้รับการยกเว้นค่าสมัครจาก สคช. แต่เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จำเป็นต้องเลื่อนการจัดทดสอบประเมินฯ ออกไปเป็นช่วงหลังประกาศระเบียบการชำระค่าสมัคร ซึ่งการบังคับใช้ระเบียบการชำระค่าสมัครทำให้ผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ กลุ่มดังกล่าวต้องชำระค่าสมัครด้วยตนเองและส่งผลให้ผู้ตัดสินใจไม่เข้ารับการทดสอบประเมินฯ เป็นจำนวนมาก เช่น สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย นอกจากนี้ ยังทำให้บางองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ต้องตัดสินใจรับผิดชอบค่าสมัครแทนผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ ทั้งหมด เช่น สาขาวิชาชีพการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม

• ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

- **การจัดทำข้อมูล เอกสาร และคู่มือต่างๆ ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย** เช่น การจัดทำคู่มือการดำเนินงานต่างๆ และคู่มือการใช้งานระบบออนไลน์ ในรูปแบบของอินโฟกราฟิก (Infographic) หรือ M-Book เพื่อให้ง่ายต่อการอ่านและการทำความเข้าใจขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ
- **การรวบรวมหรือจัดทำลิงก์สำหรับดาวน์โหลดข้อมูลและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง** เพื่อเป็นการสนับสนุนข้อมูลประกอบและอำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลต่างๆ แก่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ดำเนินงานร่วมกับ สคช.

• ด้านการสนับสนุนงบประมาณ

- การพิจารณาจัดสรรงบประมาณสนับสนุนแก่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่มีความพร้อมในการจัดทดสอบประเมินฯ ในทุกสาขาวิชาชีพอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว เนื่องจากองค์กรอาจมีความพร้อมในการจัดทดสอบประเมินฯ แต่ติดขัดในขั้นตอนหรือลำดับการขอรับการจัดสรรงบประมาณ ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน

- การพิจารณาเพิ่มงบประมาณสนับสนุนการจัดทดสอบประเมินฯ ในแต่ละสาขาวิชาชีพอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานและบริบทของผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ โดยให้ครอบคลุมค่าใช้จ่ายและค่าตอบแทนที่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ต้องบริหารจัดการในการจัดทดสอบประเมินฯ แต่ละครั้ง เช่น ค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่สอบ ค่าสนับสนุนอาหารกลางวันสำหรับผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ เช่น สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย สาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย และสาขาวิชาชีพอนุรักษ์งานศิลปหัตถกรรมและงานพื้นบ้าน นอกจากนี้ องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ บางแห่งต้องจัดสรรงบประมาณที่ได้รับบางส่วนเพื่อสนับสนุนค่าเดินทางให้แก่ผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ ที่ไม่มีความสามารถเพียงพอในการจ่ายค่าสมัครและค่าเดินทาง โดยการลดค่าตอบแทนของเจ้าหน้าที่สอบและลดการสนับสนุนอาหารกลางวันแก่ผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ เช่น สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ

- การพิจารณาขยายสิทธิในการขอรับงบประมาณสนับสนุนแก่ผู้ขอเข้ารับการทดสอบประเมินฯ ในสาขาวิชาชีพต่างๆ เนื่องจากมีข้อสังเกตว่าคนในอาชีพจำนวนมากตัดสินใจไม่เข้ารับการทดสอบประเมินฯ เหตุเพราะต้องจ่ายค่าสมัคร เช่น สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย อีกทั้งผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ ในบางสาขาวิชาชีพไม่มีความสามารถในการจ่ายค่าสมัครเพื่อเข้ารับการทดสอบประเมินฯ เช่น สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ สาขาธุรกิจบริการทำความสะอาด ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความตัดสินใจสมัครเข้ารับการทดสอบประเมินฯ ในอนาคต หากสถานประกอบการไม่มีการสนับสนุนค่าสมัครให้แก่พนักงาน รวมถึงการพิจารณาขยายสิทธิแก่ผู้ขอเข้ารับการทดสอบประเมินฯ ในสายอาชีพที่มีเนื้องานหลากหลายด้าน ซึ่งอาจไม่สามารถทดสอบประเมินฯ ให้ครบถ้วนได้ในระยะเวลาที่กำหนด เช่น สาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย ซึ่งต้องทำการทดสอบทั้งด้านน้ำ อากาศ และเสียง โดยหากต้องจ่ายค่าสมัครเพื่อเข้ารับการทดสอบประเมินฯ ให้ครบถ้วนในทุกด้าน อาจส่งผลกระทบต่อความตัดสินใจเข้ารับการทดสอบประเมินฯ ของคนในอาชีพดังกล่าวเช่นกัน

- การพิจารณาขยายระยะเวลาในการใช้งบประมาณสนับสนุนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้การจัดทดสอบประเมินฯ ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ตามแผนหรือระยะเวลาที่กำหนด การใช้งบประมาณสนับสนุนขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จึงอาจล่าช้ากว่ากำหนดระยะเวลาปกติ (3 เดือน) และอาจต้องจ่ายค่าปรับตามระเบียบการเบิกจ่ายงบประมาณ ดังนั้น จึงควรพิจารณาขยายระยะเวลาในการใช้งบประมาณ เพื่อเป็นการสนับสนุนการดำเนินงานแก่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ในสถานการณ์ที่ไม่ปกติ

5.2 ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ

ภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ดำเนินการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 515 ราย โดยสามารถสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ในประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

• ด้านเจ้าหน้าที่และการประสานงาน

- มาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความแตกต่างกัน เช่น เจ้าหน้าที่สอบในสาขาวิชาชีพบริการสุขภาพดำเนินการทดสอบประเมินฯ อย่างเข้มงวด เป็นไปตามกำหนดระยะเวลา และมีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมอย่างดี ในขณะที่เจ้าหน้าที่สอบในสาขาวิชาชีพรักษาความปลอดภัย ยังขาดความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ ประกอบกับความไม่ตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่สอบ อันเนื่องมาจากการประชุมคณะเจ้าหน้าที่ที่ยาวนานในวันทดสอบ นอกจากนี้ ระยะเวลาในการทดสอบประเมินภาคปฏิบัติและการสัมภาษณ์ค่อนข้างน้อย ซึ่งบางครั้งเจ้าหน้าที่สอบไม่สามารถบริหารจัดการเวลาในการสัมภาษณ์ได้อย่างเพียงพอ ทำให้ผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ รายหลังๆ ต้องถูกสัมภาษณ์ด้วยความรีบเร่ง ดังนั้น จึงควรมีการจัดอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจอย่างถูกต้องและชัดเจน และพัฒนามาตรฐานในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่สอบให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

• ด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อประชาสัมพันธ์

- การเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทั้งก่อนและหลังเข้ารับการทดสอบประเมินฯ เช่น การประสานงานการเดินทาง (กรณีที่ศูนย์ทดสอบฯ อยู่ต่างจังหวัด) การเตรียมตัว แนวทาง และขั้นตอนการทดสอบประเมินฯ อีกทั้งคำแนะนำในการปฏิบัติหลังการทดสอบประเมินฯ กำหนดระยะเวลาในการแจ้งผลการทดสอบประเมินฯ และการได้รับหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ รวมถึงช่องทางในการสมัครขอเข้ารับการทดสอบประเมินฯ ในระดับชั้นคุณวุฒิวิชาชีพที่สูงขึ้น

- การเพิ่มการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่หลากหลายเพื่อให้ทั่วถึงและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายคนในอาชีพ รวมถึงเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานหรือสถานประกอบการ เพื่อให้เห็นความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับจากหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพมากขึ้น

• ด้านระบบออนไลน์ e-Service

- การพัฒนาระบบติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงาน เช่น ระบบการแจ้งผลการทดสอบประเมินฯ ผ่านอีเมล ข้อความ (SMS) หรือ LINE เป็นต้น และระบบติดตามการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพที่แสดงข้อมูลอันเป็นปัจจุบัน

• ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินงาน

- มาตรฐานของเครื่องมือการทดสอบประเมินฯ หรือข้อสอบ เช่น ข้อคำถามในการสอบสัมภาษณ์มีความกำกวม ข้อสอบภาคทฤษฎีง่ายเกินไป คำถามบางข้อค่อนข้างวกวนและไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความสับสน อีกทั้งเป็นข้อสอบที่เน้นความจำ ไม่ได้เน้นการสร้างความรู้ความเข้าใจ และมีคำผิดเป็นจำนวนมาก ดังนั้น จึงควรพัฒนาข้อสอบที่ไม่เน้นการท่องจำตัวเลข แต่เน้นการคิดวิเคราะห์ การอธิบาย และสามารถประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้จริง รวมถึงควรเพิ่มการคุมเข้มการทดสอบประเมินฯ ภาคทฤษฎีให้มากขึ้น

- ความล่าช้าของการดำเนินงานในบางขั้นตอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแจ้งผลการทดสอบประเมินฯ และการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ ทำให้ผู้ผ่านการทดสอบประเมินฯ เป็นจำนวนมากได้รับหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพล่าช้าเป็นระยะเวลาหลายเดือน และบางรายต้องเสียโอกาสในการใช้ประโยชน์จากหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ ดังนั้น จึงควรเร่งดำเนินการในขั้นตอนการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพและใบประกาศนียบัตร รวมทั้งจัดส่งเอกสารให้ถึงผู้ผ่านการทดสอบประเมินฯ โดยเร็วที่สุด

• ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

- ศูนย์ทดสอบประเมินสมรรถนะฯ มีจำนวนน้อยและอยู่ไกลจากภูมิลำเนา ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการเดินทางไปเข้ารับการทดสอบประเมินฯ ดังนั้น จึงควรพิจารณาขยายความร่วมมือในการจัดตั้งศูนย์ทดสอบประเมินฯ ให้ครอบคลุมแต่ละสาขาวิชาชีพในทุกภูมิภาค หรือจัดให้มีหน่วยเคลื่อนที่เข้าไปจัดการทดสอบประเมินฯ ในระดับพื้นที่หรือระดับหน่วยงาน

- การตรวจสอบและเตรียมความพร้อมสถานที่จัดการทดสอบประเมินฯ เช่น การตรวจสอบความพร้อมในการใช้งานของเครื่องปรับอากาศและการปรับอุณหภูมิในห้องทดสอบประเมินฯ ให้มีอุณหภูมิที่เหมาะสม เนื่องจากการต้องสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลาในการทดสอบ อาจทำให้เกิดการหายใจไม่สะดวกและขาดสมาธิในการทดสอบ การจัดโซนพื้นที่หรือการแยกห้องในการทดสอบประเมินฯ ที่ชัดเจน รวมถึงการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับในกรณีที่มีผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ ในรอบนั้นเป็นจำนวนมาก

5.3 ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ดำเนินการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ จำนวน 40 ราย โดยสามารถสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

• ด้านเจ้าหน้าที่และการประสานงาน

- ความไม่เพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ ทำให้เจ้าหน้าที่หนึ่งคนต้องรับผิดชอบการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพจำนวนมากและหลากหลาย ประกอบกับเจ้าหน้าที่บางคนยังขาดความเข้าใจที่ชัดเจนในหลักเกณฑ์และบริบทของสาขาวิชาชีพที่มีความจำเพาะสูง ทำให้ไม่สามารถสื่อสารและต่อยอดความรู้ความเข้าใจกับผู้เชี่ยวชาญที่ร่วมจัดทำหรือทบทวนมาตรฐานอาชีพได้อย่างถูกต้องชัดเจน เช่น สาขา

วิชาชีพการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม (อุตสาหกรรมน้ำตาล) ดังนั้น เจ้าหน้าที่จึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจ และศึกษาข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ ก่อนการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพให้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ควรพิจารณาเพิ่มทีมงานและเจ้าหน้าที่ประสานงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารโครงการให้สำเร็จ ตามเป้าหมายที่กำหนด อย่างไรก็ตาม ในภาพรวมเจ้าหน้าที่มีความตั้งใจ ทุ่มเท และมีการทำงานอย่างเป็น ระบบและเป็นมืออาชีพ ทั้งการประสานงาน การจัดเตรียมข้อมูลและเอกสารต่างๆ การสรุปและประมวลผล การประชุม รวมถึงการอำนวยความสะดวกและให้ความช่วยเหลือในการดำเนินงานเป็นอย่างดีและรวดเร็ว

- การขาดทีมงานสร้างความรู้ความเข้าใจในหลักการจัดทำมาตรฐานอาชีพ เนื่องจาก ในช่วงเริ่มต้นของการจัดทำมาตรฐานอาชีพ ผู้เชี่ยวชาญจำเป็นต้องทราบรายละเอียดและหลักการเขียนหน่วย สมรรถนะต่างๆ รวมถึงความชัดเจนในเรื่องระยะเวลาดำเนินงานและงบประมาณ ดังนั้น จึงควรสร้างทีมงาน ในการอบรมเพื่อสร้างความเข้าใจรูปแบบหรือแนวทางการเขียนมาตรฐานสมรรถนะอาชีพและการใช้คำต่างๆ ให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

• ด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อประชาสัมพันธ์

- การสร้างการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรอย่างกว้างขวางและแพร่หลายมากยิ่งขึ้น เนื่องจาก สคช. เป็นที่รู้จักในระดับอาเซียนและระดับสากลในฐานะหน่วยงานของประเทศไทยที่ดำเนินการจัดทำ และทบทวนมาตรฐานอาชีพตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ แต่ยังไม่เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในประเทศ ดังนั้น จึงควรมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ถึงภารกิจและหน้าที่ของ สคช. และความสำคัญของระบบ คุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ ผ่านสื่อหรือช่องทางต่างๆ ที่บุคคลทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ง่าย ร่วมกับการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ เช่น สถานประกอบการ นิคมอุตสาหกรรม และสถาบัน การศึกษา รวมถึงกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพอิสระ เช่น สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม สาขาวิชาชีพนักแนะแนวการศึกษา และอาชีพ สาขาวิชาชีพผู้ขับขี่ให้บริการส่งอาหาร เป็นต้น เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายคนในอาชีพเกิดความเข้าใจ และความสนใจในการเข้ารับการทดสอบประเมินฯ มากขึ้น

- การประชาสัมพันธ์เพื่อเชิญชวนตัวแทนคนในอาชีพเข้าร่วมการจัดทำหรือทบทวน มาตรฐานอาชีพ โดยการเชิญชวนทั้งผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ และตัวแทนคนในอาชีพที่มีความรู้ ความเข้าใจ มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับในสาขาวิชาชีพต่างๆ ให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานหรือองค์กร ที่เกี่ยวข้องมาร่วมในการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพ

- การสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสื่อประชาสัมพันธ์ของ สคช. เช่น “ป้ายหรือพัด รุปมืออาชีพ” ซึ่งทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนว่าผู้ที่ได้รับสื่อประชาสัมพันธ์ดังกล่าว คือ ผู้ที่ผ่านการ รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ

• ด้านระบบออนไลน์ e-Service

- การปรับปรุงและพัฒนาระบบออนไลน์ให้สามารถสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพัฒนาระบบให้มีความเสถียร รวดเร็ว และสามารถรองรับการอัปโหลดข้อมูลและเอกสารต่างๆ ในปริมาณมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการพัฒนาเว็บไซต์ให้สามารถเข้าถึงหรือสืบค้นข้อมูลที่ต้องการได้ง่ายมากขึ้น
- การเร่งพัฒนาระบบออนไลน์ E-training ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มสาขาวิชาชีพ เพื่อใช้ในการฝึกอบรมและเป็นแนวทางในการเตรียมตัวสำหรับคนในอาชีพที่ต้องการเข้ารับการทดสอบประเมินฯ ในสาขาวิชาชีพต่างๆ

• ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินงาน

- ความล่าช้าของการดำเนินงานในบางขั้นตอน เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จึงส่งผลให้บางกระบวนการ/ขั้นตอนเกิดความล่าช้าและไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนด เช่น กระบวนการตรวจรับงานที่มีความล่าช้าเล็กน้อย ทำให้การดำเนินงานในงวดถัดไปเกิดความล่าช้าในบางกิจกรรม

• ด้านการสนับสนุนงบประมาณ

- ระเบียบและขั้นตอนการเบิกจ่ายงบประมาณแบบราชการ เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 คณะที่ปรึกษาในการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดประชุมและการดำเนินงานต่างๆ โดยผ่านช่องทางระบบออนไลน์ และต้องดำเนินการเพื่อขอเปลี่ยนแปลงประเภทงบประมาณ จึงส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการเบิกจ่ายงบประมาณ

5.4 ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ดำเนินการสำรวจข้อมูลโดยวิธีสอบถามจากกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ จำนวน 50 ราย โดยสามารถสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

• ด้านเจ้าหน้าที่และการประสานงาน

- การขาดความชัดเจนในการประสานงานและการแจ้งกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงาน ตั้งแต่ขั้นตอนการอบรมเจ้าหน้าที่สอบจนถึงขั้นตอนการออกเอกสารรับรองผล อีกทั้งยังไม่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และรวดเร็วได้ในหลายประเด็น ดังนั้น จึงควรมีการจัดอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ/ขั้นตอนและรายละเอียดของการดำเนินงานอย่างถูกต้องและชัดเจน และพัฒนาทักษะด้านการปฏิบัติงานและการสื่อสารแก่เจ้าหน้าที่

- **เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานล่าช้าในบางขั้นตอน** โดยเฉพาะขั้นตอนการแจ้งผลการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่สอบ การแจ้งเลขประจำตัวและการออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่สอบ ดังนั้น จึงควรกำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน (Deadline) ที่ชัดเจนและควบคุมการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนให้อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด

• ด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อประชาสัมพันธ์

- **การปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่สอบ** โดยปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดอบรมต่างๆ ให้มีความชัดเจน และกระจายข่าวสารให้ทั่วถึงเจ้าหน้าที่สอบทุกคน

- **การเพิ่มกระบวนการสร้างการรับรู้และการยอมรับต่อองค์กรของ สคช.** รวมถึงการสร้างภาพลักษณ์ถึงความสำคัญของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และการสร้างความเชื่อมโยงการใช้ประโยชน์จากมาตรฐานอาชีพในหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเชื่อมโยงการใช้ประโยชน์จากมาตรฐานอาชีพในหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน ซึ่งจะสามารถสร้างผลกระทบที่สำคัญในการผลักดันนโยบายในระดับชาติต่อไป

- **การบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานหรือสมาคมวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับแต่ละสาขาวิชาชีพ** เพื่อสร้างความร่วมมือและการยอมรับจากหน่วยงานหรือสมาคมวิชาชีพต่างๆ จนเกิดเป็นความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการสนับสนุนและผลักดันให้คนในอาชีพเข้ารับการรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพต่อไป

• ด้านระบบออนไลน์ e-Service

- **การปรับปรุงและพัฒนาฐานข้อมูลออนไลน์** ทั้งระบบบริการข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ TPQI-Net และระบบการเรียนรู้สมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพอิเล็กทรอนิกส์ (E-Training) ให้มีความเสถียรและสามารถใช้งานได้ดียิ่งขึ้น

• ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินงาน

- **การสมัครเป็นเจ้าหน้าที่สอบมีหลายขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติ** ทำให้เกิดความไม่สะดวกสำหรับผู้ที่มีความจำกัดในเรื่องของเวลา ดังนั้น จึงควรพิจารณาปรับลดขั้นตอนการสมัครเป็นเจ้าหน้าที่สอบ โดยให้สามารถดำเนินการแล้วเสร็จได้ภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว

- **ปริมาณของเอกสารที่มีจำนวนมากและขั้นตอนการดำเนินงานหลายขั้นตอน** ทำให้เกิดความล่าช้าและความไม่สะดวกในการดำเนินงาน ดังนั้น จึงควรพิจารณาลดปริมาณงานเอกสารและขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่สอบมากยิ่งขึ้น ตั้งแต่ขั้นตอนการประสานงานข้อมูลต่างๆ จนถึงขั้นตอนการออกเอกสารรับรองผล

- การพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานในส่วนของการสนับสนุนงบประมาณในประเด็นต่างๆ ได้แก่ (1) การสนับสนุนงบประมาณที่สอดคล้องกับความเป็นจริงตามสภาพการปฏิบัติงาน (2) ความรวดเร็วในการเบิกจ่ายงบประมาณสนับสนุนแก่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ซึ่งมีความล่าช้าเป็นระยะเวลายาวนาน และ (3) การแก้ไขปัญหาข้อจำกัดในการสนับสนุนงบประมาณให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่เป็นภาคเอกชน

- การปรับปรุงเครื่องมือการประเมินฯ หรือข้อสอบภาคทฤษฎีให้สอดคล้องกับระดับอาชีพของผู้เข้ารับการประเมินฯ เนื่องจากมาตรฐานของข้อสอบสูงกว่าหรือออกข้อสอบยากเกินกว่าระดับอาชีพซึ่งไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงของระดับอาชีพนั้นๆ ทำให้ผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ ไม่สามารถผ่านการทดสอบตามเกณฑ์ที่ สคช. กำหนดได้เป็นจำนวนมาก ดังนั้น จึงควรพิจารณาและทบทวนการออกข้อสอบให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของแต่ละระดับอาชีพในทุกสาขาวิชาชีพ

5.5 ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ดำเนินการสำรวจข้อมูลโดยวิธีสอบถามจากกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จำนวน 30 ราย โดยสามารถสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

• ด้านเจ้าหน้าที่และการประสานงาน

- การเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ประสานงานบ่อยครั้ง ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการประสานงานและการดำเนินงาน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ใหม่บางคนยังขาดความรู้เฉพาะด้านและความเข้าใจในมาตรฐานอาชีพนั้นๆ ดังนั้น จึงควรมีการจัดอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องและชัดเจนแก่เจ้าหน้าที่ใหม่เพื่อให้สามารถสนับสนุนการดำเนินงานของผู้เชี่ยวชาญได้ดียิ่งขึ้น

- การมีเจ้าหน้าที่ประสานงานหลายคนต่อการตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ แต่ละครั้ง ทำให้เกิดความสับสนในการสื่อสาร ดังนั้น จึงควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานหลักกับผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านในการตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ แต่ละครั้ง เพื่อลดความสับสนในการสื่อสารและลดความผิดพลาดในการส่งเอกสารและข้อมูลต่างๆ

• ด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อประชาสัมพันธ์

- การสร้างความเข้าใจแก่ผู้ขอขึ้นทะเบียนใหม่อย่างครบถ้วนและชัดเจน โดยสร้างความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และขอบเขตการดำเนินงานของผู้ตรวจประเมินฯ ตลอดจนขั้นตอนการขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ตรวจประเมินฯ ให้ครบถ้วนและชัดเจนตั้งแต่ช่วงเริ่มต้นการดำเนินงาน

- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องหรือมีการเปลี่ยนแปลงให้ผู้เชี่ยวชาญรับทราบอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการประสานงานระหว่าง สคช. และผู้เชี่ยวชาญอย่างสม่ำเสมอ และสร้างความเป็นทีมในการดำเนินงานร่วมกัน นอกจากนี้ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ถึงช่องทางการต่อยุ้บัตรประจำตัวผู้เชี่ยวชาญที่หมดอายุเมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม 2563 อย่างเร่งด่วน
- การเพิ่มการประชาสัมพันธ์เชิงรุกแก่กลุ่มเป้าหมายให้มากขึ้น โดยการประชาสัมพันธ์ถึงภารกิจและหน้าที่ของ สคช. ความสำคัญของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และประโยชน์ที่จะได้รับจากหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแก่คนในอาชีพในสาขาวิชาชีพต่างๆ รวมถึงการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้และการยอมรับต่อองค์กรของ สคช. และมาตรฐานอาชีพแก่ผู้ประกอบการ ภาคอุตสาหกรรม และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)

• ด้านระบบออนไลน์ e-Service

- การปรับปรุงและเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ของผู้เชี่ยวชาญในระบบฐานข้อมูลออนไลน์ TPQI-Net ให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ เช่น บัตรประจำตัวผู้เชี่ยวชาญ และใบประกาศนียบัตร เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินงานแก่ผู้เชี่ยวชาญ

• ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินงาน

- การปรับปรุงการประสานงานและการจัดส่งเอกสารหรือข้อมูลประกอบการตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ แก่ผู้เชี่ยวชาญ โดยดำเนินการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 1 สัปดาห์ก่อนการตรวจประเมินฯ เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้เตรียมตัวและทำความเข้าใจเอกสารหรือข้อมูลก่อนดำเนินการตรวจประเมินฯ
- การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และรายละเอียดต่างๆ ในการตรวจประเมินฯ แก่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ให้ชัดเจนตั้งแต่เริ่มต้น เพื่อให้องค์กรฯ สามารถเตรียมความพร้อมก่อนรับการตรวจประเมินฯ ได้อย่างถูกต้อง และเกิดความรวดเร็วในการดำเนินการ รวมทั้งเพื่อให้มีความเข้าใจและสามารถแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญได้อย่างถูกต้อง
- การพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานในกระบวนการ/ขั้นตอนต่างๆ ได้แก่ (1) การลดขั้นตอนการขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ตรวจประเมินฯ (2) การเพิ่มความรวดเร็วในการออกบัตรประจำตัวผู้เชี่ยวชาญ และ (3) การประสานงานกับผู้เชี่ยวชาญภายหลังการจัดส่งเอกสารหรือข้อมูลผ่านช่องทางอีเมล เพื่อป้องกันการตกหล่นหรือลดความผิดพลาดจากการได้รับเอกสารไม่ครบถ้วน
- การทบทวนเครื่องมือการประเมินฯ หรือข้อสอบให้มีความเป็นปัจจุบัน รวมถึงทบทวนเครื่องมือการประเมินฯ ในบางสาขาวิชาชีพที่มีผู้สอบไม่ผ่านเป็นจำนวนมาก หรือพิจารณาปรับเปลี่ยนเกณฑ์ในการประเมินฯ โดยรวมคะแนนจากการทดสอบภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติและปรับลดเกณฑ์ในการผ่านการประเมินที่ร้อยละ 80 ขึ้นไป

6.1 ภาพรวมการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม

ตามกรอบแนวคิดในการกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาล้ำสมัยที่จะนำไปสู่การกำหนดข้อเสนอแนะสำหรับการส่งเสริมแนวนโยบายและการดำเนินงาน อาศัยแนวคิดการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ซึ่งเป็นวิธีการหรือแผนการที่คิดขึ้นอย่างรอบคอบ มีลักษณะเป็นขั้นเป็นตอน และมีความยืดหยุ่นตามสถานการณ์ เพื่อพัฒนาจุดแข็งและหลบหลีกปัญหาอุปสรรคต่างๆ จนสามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการขององค์กร โดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Situation Analysis) หรือการวิเคราะห์ SWOT ประกอบด้วยสภาพแวดล้อมภายใน (จุดแข็งและจุดอ่อน) และสภาพแวดล้อมภายนอก (โอกาสและอุปสรรค) โดยการวางแผนเชิงกลยุทธ์อาจออกมาเป็นยุทธศาสตร์หรือแผนการปฏิบัติงานเพื่อการแก้ไขปัญหาล้ำสมัยขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในจากปัจจัยที่อยู่ภายในองค์กร เช่น โครงสร้างวัฒนธรรมและทรัพยากรขององค์กร เพื่อการวิเคราะห์ใน 2 ประเด็นหลัก คือ จุดแข็งและจุดอ่อน และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกจากปัจจัยที่อยู่ภายนอกและไม่อยู่ภายใต้การควบคุมขององค์กร ประกอบด้วยการวิเคราะห์ 2 ประเด็นหลัก คือ โอกาสและอุปสรรค

จากกรอบการวิเคราะห์ดังกล่าว เมื่อประกอบกับข้อมูลปฐมภูมิที่ได้รับการสอบถาม การสัมภาษณ์ และการประชุมระดมความคิดเห็น ซึ่งครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ และกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเพื่อนำไปสู่การกำหนดข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการของ สคช. ได้ดังนี้

6.1.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน ประกอบด้วย การวิเคราะห์ใน 2 ประเด็นหลัก ได้แก่

จุดแข็ง (Strengths) หมายถึง การดำเนินงานภายในองค์กรที่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จุดอ่อน (Weakness) หมายถึง การดำเนินงานภายในองค์กรที่ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จ

ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากการสอบถาม การสัมภาษณ์ และการประชุมระดมความคิดเห็น สามารถรวบรวมประเด็นสภาพแวดล้อมภายในตามประเด็นต่างๆ โดยจัดลำดับความสำคัญของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย แสดงดังตารางที่ 6.1 และตารางที่ 6.2

ตารางที่ 6.1 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในด้านจุดแข็งจำแนกรายกลุ่มเป้าหมาย

ลำดับ	ประเด็นปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน
	จุดแข็ง (Strengths: S)
	กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ
1	- การเป็นองค์กรระดับประเทศที่ขึ้นตรงกับสำนักนายกรัฐมนตรี มีความน่าเชื่อถือ มีภาพลักษณ์ที่ดี และสามารถเข้าถึงหน่วยงานภาครัฐด้วยกันได้
2	- การรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพที่มีความหลากหลาย สามารถสร้างมาตรฐานในการประกอบอาชีพแก่คนในอาชีพ และเป็นช่องทางในการทดสอบเพื่อวัดระดับมาตรฐานวิชาชีพสำหรับบุคคลที่ต้องการใบประกาศนียบัตรรับรองในการทำงาน
3	- การมีงบประมาณสนับสนุนที่แน่นอนและชัดเจน
4	- การบูรณาการการทำงานและการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานหรือองค์กรอื่นๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ
5	- บุคลากรของ สคช. มีความเชี่ยวชาญและมุ่งมั่นต่อการทำงาน อีกทั้งอำนวยความสะดวกในการขึ้นทะเบียนเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และการดำเนินการในด้านต่างๆ เป็นอย่างดี
	กลุ่มผู้ให้บริการประเมินฯ
1	- บุคลากรของ สคช. เจ้าหน้าที่ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และเจ้าหน้าที่สอบมีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญ
2	- สคช. เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ เป็นองค์กรที่ได้รับการรับรอง เป็นองค์กรที่ภาคอุตสาหกรรมให้การยอมรับ และเป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ที่ดี
3	- การรับรองด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพที่จัดทำขึ้นเป็นประโยชน์และสามารถรับรองสมรรถนะวิชาชีพได้จริง
	กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ
1	- การเป็นองค์การมหาชนที่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำให้มีศักยภาพในการผลักดันให้เกิดการรับรองสมรรถนะของบุคคลได้อย่างเป็นรูปธรรมมากกว่าการดำเนินการของคนในอาชีพ
2	- การเป็นหน่วยงานมาตรฐานด้านคุณวุฒิวิชาชีพตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ (National Qualifications Framework: NQF)
3	- ความตั้งใจในการทำงานของบุคลากรของ สคช. การทำงานมีความเป็นมืออาชีพและมีประสิทธิภาพ ประกอบกับมีระบบและทรัพยากรในการทำงานที่ดี
4	- การเป็นองค์กรในการส่งเสริมมาตรฐานอาชีพให้มีความสำคัญและสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน
5	- การจัดทำมาตรฐานอาชีพที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มอาชีพต่างๆ และมีการปรับปรุงให้ตอบโจทย์และตรงตามความต้องการของกลุ่มอาชีพนั้นๆ อยู่เสมอ
	กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ
1	- การเป็นองค์การมหาชนที่ขึ้นตรงกับสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งสามารถผลักดันการดำเนินงานในภาพรวมระดับประเทศ
2	- การจัดทำมาตรฐานอาชีพที่หลากหลายและครอบคลุมทุกกลุ่มอาชีพ
3	- การให้ความรู้และทักษะวิชาชีพในด้านต่างๆ พร้อมทั้งมีการรับรองจากองค์กรที่มีความเป็นมาตรฐาน

ลำดับ	ประเด็นปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน
1	กลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ
2	- การเป็นองค์กรมหาชนที่ขึ้นตรงกับสำนักนายกรัฐมนตรี ทำให้องค์กรมีความน่าเชื่อถือและได้รับความเชื่อมั่นจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
3	- การเป็นหน่วยงานที่ดำเนินการจัดทำมาตรฐานอาชีพของประเทศตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการสร้างมาตรฐานในการประกอบอาชีพที่ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน
4	- บุคลากรของ สคช. มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสาร การแก้ไขปัญหา และการประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการทำงานเป็นทีมและทำงานเชิงรุก รวมทั้งรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละสาขาวิชาชีพอยู่เสมอ
5	- การมีงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานและการได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐเป็นอย่างดี ทำให้มีศักยภาพในการประสานงานกับภาคเอกชนสูง

ที่มา: จากการสำรวจ

จากการประมวลประเด็นด้านสภาพแวดล้อมภายในที่เป็นจุดแข็งในภาพรวมของกลุ่มเป้าหมายการสำรวจ สามารถสรุปประเด็นด้านจุดแข็งที่มีความสอดคล้องกันในทุกกลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย

1) **ด้านศักยภาพและความน่าเชื่อถือของ สคช.** จากการเป็นองค์กรมหาชนที่ขึ้นตรงกับสำนักนายกรัฐมนตรีและได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากภาครัฐ มีศักยภาพในการดำเนินการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพที่ได้รับความเชื่อมั่นและมีความน่าเชื่อถือ พร้อมทั้งมีศักยภาพในการประสานความร่วมมือกับทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อผลักดันการดำเนินงานให้ครอบคลุมในระดับประเทศและสามารถแสดงประสิทธิผลในเชิงประจักษ์ได้อย่างเป็นรูปธรรม

2) **ด้านบุคลากรของ สคช.** มีประสิทธิภาพสูง (High Performance) มีทัศนคติที่ดีและมุ่งมั่นในการทำงาน อีกทั้งยังช่วยอำนวยความสะดวกทั้งในการขึ้นทะเบียนเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และการดำเนินการทดสอบประเมินสมรรถนะฯ นอกจากนี้ รูปแบบการดำเนินงานของบุคลากรของ สคช. ยังมุ่งเน้นการทำงานอย่างเป็นระบบและการทำงานเป็นทีม ซึ่งสนับสนุนรูปแบบการทำงานเชิงรุก เพื่อผลักดันระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพให้เป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับในวงกว้างในสาขาวิชาชีพต่างๆ มากยิ่งขึ้น

3) **ความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของ สคช.** ที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวัดมาตรฐานอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยมีภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการผลักดันให้ระบบที่จัดทำได้มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ พร้อมทั้งมีรูปแบบการดำเนินงานที่มีการปรับปรุงมาตรฐานอาชีพที่ได้จัดทำในระยะต่างๆ ให้มีความทันสมัย สอดรับกับยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการดำเนินการจัดทำมาตรฐานอาชีพของประเทศตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ ยังสะท้อนประโยชน์ต่อการสร้างมาตรฐานในการประกอบอาชีพต่างๆ ให้ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน

ตารางที่ 6.2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในด้านจุดอ่อนจำแนกรายกลุ่มเป้าหมาย

ลำดับ	ประเด็นปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน
	จุดอ่อน (Weakness: W)
	กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ
1	- การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างภายในองค์กรและผู้ประสานงานบ่อยครั้ง ทำให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานในภาพรวม
2	- การขาดการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่และความเชื่อมโยงในการปฏิบัติงานภายในองค์กร เช่น การขาดการส่งต่อข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบ การประสานเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ และการสอบถามความคืบหน้าในการทำงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
3	- การติดต่อเจ้าหน้าที่ค่อนข้างยาก
4	- การขาดการมีส่วนร่วมในการจัดทำมาตรฐานอาชีพของผู้มีประสบการณ์หรือผู้รู้ในอาชีพหรือในชุมชนในสาขาวิชาชีพนั้นๆ จึงทำให้ขาดประสบการณ์จริงในบางเรื่อง
5	- ความล่าช้าในการดำเนินงาน โดยเฉพาะการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพและการเบิกจ่ายงบประมาณแก่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จึงส่งผลให้ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ เกิดความล่าช้า
6	- สคช. ยังไม่สามารถสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของมาตรฐานอาชีพแก่ผู้ประกอบการได้
7	- ความไม่ทั่วถึงของการสื่อสารในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจและหน้าที่ของ สคช. และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสาขาวิชาชีพใหม่แก่กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ
	กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ
1	- การขาดการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงเกี่ยวกับพันธกิจและหน้าที่ของ สคช. รายละเอียดสาขาวิชาชีพที่มีการดำเนินการทดสอบประเมินฯ รวมถึงคุณค่าและความสำคัญของหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ
2	- การขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน ทั้งก่อนและหลังเข้ารับการทดสอบประเมินฯ
3	- ความล่าช้าในการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ ทำให้เสียโอกาสในการใช้ประโยชน์
	กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ
1	- การขาดการเชิญชวนและประชาสัมพันธ์เพื่อให้หน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำหรือทบทวนมาตรฐานอาชีพในสาขาวิชาชีพต่างๆ อย่างหลากหลายและครอบคลุม
2	- การขาดการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงบุคคลทั่วไป
3	- การอ้างอิงระบบและระเบียบการทำงานแบบราชการ ทั้งการปฏิบัติงาน การเบิกจ่ายงบประมาณ และการตรวจรับงาน ซึ่งขัดกับภาพลักษณ์ความเป็นหน่วยงานในรูปแบบองค์การมหาชน
4	- งบประมาณและจำนวนบุคลากรที่จำกัด
5	- การขาดความเข้าใจที่ชัดเจนในหลักเกณฑ์และบริบทของสาขาวิชาชีพที่มีความจำเพาะสูง
	กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ
1	- การไม่สามารถสร้างความเชื่อมโยงกับหน่วยงานหรือองค์กรภาครัฐ และสร้างการยอมรับในวงกว้าง
2	- การขาดการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงแก่คนในอาชีพที่ไม่สามารถเข้าถึงสื่อออนไลน์หรือคนที่ขาดโอกาสในการศึกษา
3	- การมีขั้นตอนการสมัครและการทดสอบประเมินฯ สำหรับเจ้าหน้าที่สอบที่ค่อนข้างซับซ้อน

ลำดับ	ประเด็นปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน
	กลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ
1	- การขาดการประชาสัมพันธ์เชิงรุกที่ชัดเจนและทั่วถึงในเรื่องพันธกิจและหน้าที่ของ สคช. ความสำคัญของมาตรฐานอาชีพและประโยชน์ที่จะได้รับแก่ผู้ประกอบการ กลุ่มบริษัทในนิคมอุตสาหกรรม และผู้ประกอบการอาชีพเป้าหมาย
2	- การขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ อย่างต่อเนื่อง ประกอบกับการขาดการจัดทำตารางงานตรวจประเมินฯ และการประสานงานที่กระชั้นชิดเกินไป
3	- การอ้างอิงระบบและระเบียบการทำงานแบบราชการมากเกินไป ทำให้เกิดความไม่คล่องตัวในการดำเนินงาน
4	- จำนวนบุคลากรหรือกำลังคนในการปฏิบัติงานร่วมกับแต่ละหน่วยงานค่อนข้างน้อย

ที่มา: จากการสำรวจ

จากการพิจารณาประเด็นด้านสภาพแวดล้อมภายในที่เป็นจุดอ่อนในภาพรวมของกลุ่มเป้าหมายการสำรวจ พบว่า การดำเนินงานของ สคช. ประสบปัญหาที่ก่อให้เกิดเป็นจุดอ่อน ประกอบด้วย

1) การสื่อสารหรือประชาสัมพันธ์ถึงพันธกิจและหน้าที่ของ สคช. และระบบคุณวุฒิวิชาชีพสู่สังคมในวงกว้าง จากความไม่ทั่วถึงของการสื่อสารในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจและหน้าที่ของ สคช. การประชาสัมพันธ์ถึงความสำคัญของระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสาขาวิชาชีพใหม่แก่กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้รับทราบในวงกว้าง

2) การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรและการบูรณาการภายในหน่วยงานของ สคช. โดยในมิติด้านการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานที่เกี่ยวข้องกับภาคส่วนอื่นภายนอก กล่าวคือ สคช. เป็นหน่วยงานที่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารงานภายในบ่อยครั้ง จึงส่งผลกระทบต่อกรอบโครงสร้างด้านบุคลากรและการเปลี่ยนแปลงบุคลากรที่ดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ซึ่งส่งผลกระทบต่อต่อเนื่องของการดำเนินงานและการสร้างความเข้าใจในงานระหว่างกัน นอกจากนี้ ยังขาดการบูรณาการภายในหน่วยงานหรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องหรือที่มีความเชื่อมโยงกัน จึงส่งผลกระทบต่อความอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วของการดำเนินงานกับหน่วยงานภายนอก ทั้งนี้ สคช. ยังมีรูปแบบการดำเนินงานโดยเฉพาะด้านการเบิกจ่ายงบประมาณและกระบวนการทางเอกสารที่อ้างอิงตามระบบราชการ ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน และขัดกับภาพลักษณ์ความเป็นหน่วยงานในรูปแบบองค์การมหาชน

3) ข้อจำกัดด้านจำนวน ความเพียงพอ และศักยภาพของบุคลากร เนื่องจากการดำเนินงานของ สคช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีภารกิจในการขยายการจัดทำมาตรฐานอาชีพให้มีความหลากหลายและครอบคลุมกลุ่มอาชีพต่างๆ มากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ สคช. ต้องใช้ความพยายามในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อรองรับภารกิจที่มีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ ผลสืบเนื่องจากการขยายภารกิจดังกล่าว ส่งผลให้บุคลากรบางส่วนขาดความเข้าใจที่ชัดเจนในหลักเกณฑ์และบริบทของสาขาวิชาชีพที่มีความจำเพาะสูง

4) การสร้างคุณค่าและความสำคัญของหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพของ สคช. ซึ่ง สคช. ยังไม่สามารถสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของมาตรฐานอาชีพแก่คนในอาชีพและผู้ประกอบการ รวมถึงการสร้างแรงจูงใจในการเข้ารับการทดสอบประเมินฯ ได้อย่างชัดเจน ซึ่งการสร้างคุณค่าจะส่งผลเชื่อมโยงไปยังการสร้างผลกระทบในระดับต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นจากการมีหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ ทั้งผลประโยชน์ในระดับบุคคล ผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นแก่สถานประกอบการ ผลประโยชน์ในระดับมหภาคทั้งเชิงเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งการดำเนินงานในปัจจุบันของ สคช. ยังไม่สามารถสร้างผลกระทบในวงกว้างได้มากเท่าที่ควร

6.2.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก ประกอบด้วย การวิเคราะห์ใน 2 ประเด็นหลัก ได้แก่

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

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

ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากการสอบถาม การสัมภาษณ์ และการประชุมระดมความคิดเห็น สามารถรวบรวมประเด็นสภาพแวดล้อมภายนอกตามประเด็นต่างๆ ของแต่ละกลุ่มเป้าหมายแสดงดังตารางที่ 6.3 และตารางที่ 6.4

ตารางที่ 6.3 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกด้านโอกาสจำแนกรายกลุ่มเป้าหมาย

ลำดับ	ประเด็นปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก
	โอกาส (Opportunities: O)
	กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ
1	- การมีศูนย์ทดสอบฯ ที่กระจายอยู่ในทุกภูมิภาค ซึ่งช่วยเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงการทดสอบประเมินฯ ของคนในอาชีพที่สนใจ
2	- เครือข่ายองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่เป็นสถานศึกษา ช่วยเพิ่มโอกาสในการขยายฐานผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ และการประชาสัมพันธ์ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น
3	- การเป็นหน่วยงานกลางด้านการจัดทำมาตรฐานอาชีพที่มีความน่าเชื่อถือ จึงเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนได้เป็นอย่างดี
4	- การมีเครือข่ายหน่วยงานหรือองค์กรที่ร่วมดำเนินงานที่หลากหลาย ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน สมาคมผู้ประกอบการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุมทุกสาขาวิชาชีพ

ลำดับ	ประเด็นปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก
1	กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ - การสร้างมาตรฐานในการประกอบอาชีพแก่คนในอาชีพที่หลากหลาย และเป็นช่องทางในการทดสอบเพื่อวัดระดับมาตรฐานวิชาชีพสำหรับผู้ที่ต้องการใบประกาศนียบัตรหรือหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพเพื่อใช้ประกอบการสมัครงานและการทำงาน
2	- การสร้างเครือข่ายระหว่างบุคคลในสายอาชีพ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ ปัญหาอุปสรรค และเทคนิควิธีการใหม่ๆ ของสายอาชีพ
3	- การมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยและระบบออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพช่วยขับเคลื่อนการดำเนินงาน
1	กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ - การเป็นหน่วยงานที่เป็นที่ยอมรับในระดับประเทศและระดับอาเซียน
2	- การมีเครือข่ายที่ร่วมดำเนินงานที่หลากหลาย ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมในทุกกลุ่มอาชีพ
3	- การเกิดอาชีพใหม่ที่มีความน่าสนใจในการจัดทำมาตรฐานอาชีพในปัจจุบัน
1	กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ - การรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลได้รับการพัฒนาศักยภาพและยกระดับความสามารถในการประกอบอาชีพอย่างมีมาตรฐาน และเป็นประโยชน์ต่อนักเรียนนักศึกษาที่จะมีองค์ความรู้ที่ถูกต้องและชัดเจนในการประกอบอาชีพ
1	กลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ - การบูรณาการการจัดทำมาตรฐานอาชีพร่วมกับหน่วยงานหรือองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมทั้งบุคคลในอาชีพต่างๆ มาร่วมกำหนดแนวทางและความคาดหวังต่อศักยภาพของคนในอาชีพให้มีความร่วมสมัย

ที่มา: จากการสำรวจ

จากการประมวลประเด็นด้านสภาพแวดล้อมภายนอกซึ่งถือเป็นโอกาสต่อการดำเนินงานของ สคช. ในภาพรวมของกลุ่มเป้าหมายการสำรวจและเป็นภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับ สคช. สามารถสรุปประเด็นด้านโอกาส ประกอบด้วย

1) **ความเข้มแข็งของภาคีเครือข่ายผู้ดำเนินงานร่วมกับ สคช.** ครอบคลุมทั้งกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ และกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ส่งผลให้การดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ยังสามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการทดสอบประเมินฯ พร้อมทั้งขยายสาขาวิชาชีพในการจัดทำมาตรฐานอาชีพให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การมีเครือข่ายองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่เป็นสถานศึกษา ยังช่วยเพิ่มโอกาสในการขยายฐานผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ และการประชาสัมพันธ์ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น

2) **การเกิดอาชีพใหม่ที่มีความน่าสนใจในการจัดทำมาตรฐานอาชีพในปัจจุบัน** ส่งผลให้การดำเนินงานตามภารกิจของ สคช. สามารถขยายการดำเนินงานออกไปได้อย่างกว้างขวาง พร้อมทั้งมีการสร้างภาคีเครือข่ายการดำเนินงานที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 6.4 ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกด้านอุปสรรคจำแนกรายกลุ่มเป้าหมาย

ลำดับ	ประเด็นปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก
	อุปสรรค (Treats: T)
1	กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ - ความไม่ชัดเจนในการนำหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงการไม่สามารถกำหนดราคาค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้นจากการได้รับหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ
2	- การดำเนินงานด้านการรับรองสมรรถนะบุคคลของหน่วยงานอื่นๆ ในสาขาวิชาชีพที่มีความใกล้เคียงหรือคล้ายคลึงกัน
3	- สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งส่งผลกระทบให้เกิดอุปสรรคและความล่าช้าในการจัดทดสอบประเมินฯ หรือไม่สามารถจัดทดสอบประเมินฯ ได้ในบางสาขาวิชาชีพ
1	กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ - คนในอาชีพในบางสาขาวิชาชีพไม่มีความสามารถเพียงพอในการชำระค่าสมัครเพื่อเข้ารับการทดสอบประเมินฯ ประกอบกับการจำกัดสิทธิ์ในการขอรับการสนับสนุนงบประมาณสำหรับผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ
1	กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ - การขาดระเบียบและกฎหมายที่ใช้บังคับให้หน่วยงานภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการนำมาตรฐานอาชีพที่จัดทำแล้วไปใช้ประโยชน์
1	กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ - การผลักดันให้เกิดการนำหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเป็นรูปธรรม
1	กลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ - การไม่สามารถกำหนดราคาค่าตอบแทนจากการได้รับหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแก่ผู้ประกอบอาชีพ ซึ่งไม่สามารถตอบสนองความต้องการของแรงงานได้อย่างแท้จริง

ที่มา: จากการสำรวจ

จากการพิจารณาประเด็นด้านสภาพแวดล้อมภายนอกที่ก่อให้เกิดอุปสรรคในภาพรวมของกลุ่มเป้าหมายการสำรวจ พบว่า การดำเนินงานของ สคช. ต้องเผชิญกับอุปสรรค ประกอบด้วย

1) สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งเป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อการดำเนินงานของ สคช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากสถานการณ์ดังกล่าวส่งผลต่อการดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามแผนและไม่สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดได้ อีกทั้งยังส่งผลต่อการบริหารจัดการด้านการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามเป้าหมายด้วยเช่นกัน ดังนั้น สคช. จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาศักยภาพและเตรียมความพร้อมด้านปัจจัยนำเข้าในทุกมิติ เพื่อรองรับการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพเทียบเท่าการดำเนินงานในสภาวะการณ์ปกติ โดยเฉพาะการพัฒนาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการทดสอบประเมินฯ ในรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานให้เกิดผลผลิตและเป็นไปตามเป้าหมาย

2) การขาดการผลักดันให้เกิดการนำหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะการสร้างความร่วมมือและการบังคับใช้กับหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อผลักดันให้หนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพเกิดคุณค่าและสามารถสร้างผลกระทบเชิงประจักษ์ได้อย่างชัดเจน

3) ข้อจำกัดในการเข้าถึงระบบการทดสอบประเมินฯ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพในบางสาขาวิชาชีพที่ไม่มีความสามารถเพียงพอในการชำระค่าสมัครเพื่อเข้ารับการทดสอบประเมินฯ ประกอบกับการจำกัดสิทธิ์ในการขอรับการสนับสนุนงบประมาณสำหรับผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ ซึ่งอาจส่งผลให้ผู้ประกอบการอาชีพตัดสินใจไม่เข้ารับการทดสอบประเมินฯ

6.2 การกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามที่ปรากฏข้างต้น สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการของ สคช. เพื่อยกระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ สคช. ได้ดังนี้

ยุทธศาสตร์เชิงรุก (SO Strategies)

ยุทธศาสตร์เชิงรุก คือ ยุทธศาสตร์ที่ดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยพิจารณาดำเนินการเมื่อปัจจัยของสภาพแวดล้อมภายในอยู่ในช่องจุดแข็ง (S) และปัจจัยของสภาพแวดล้อมภายนอกอยู่ในช่องโอกาส (O) สามารถนำผลการวิเคราะห์กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ คือ

การจัดทำยุทธศาสตร์การขยายการดำเนินงานโดยองค์กรและเครือข่ายที่มีศักยภาพ

- 1) การสร้างร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องที่มีศักยภาพในการพัฒนามาตรฐานอาชีพในสาขาวิชาชีพใหม่ๆ ให้มีความหลากหลาย เพื่อสร้างโอกาสให้คนในอาชีพได้เข้าสู่ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพมากยิ่งขึ้น
- 2) การขยายความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายที่ดำเนินงานร่วมกับ สคช. ทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนในการทบทวนหรือปรับปรุงมาตรฐานอาชีพให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง
- 3) การสร้างความแข็งแกร่งขององค์กรและการขยายการดำเนินงานเชิงรุก โดยสนับสนุนการดำเนินงานของภาคีเครือข่ายและภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งในด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ และสื่อประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม

ยุทธศาสตร์เชิงพัฒนา (WO Strategies)

ยุทธศาสตร์เชิงพัฒนา คือ ยุทธศาสตร์ที่ปรับจุดอ่อนให้เป็นจุดแข็ง เพื่อให้สามารถดำเนินยุทธศาสตร์ได้เมื่อโอกาสอำนวย ซึ่งพิจารณาดำเนินการเมื่อปัจจัยของสภาพแวดล้อมภายในอยู่ในช่องจุดอ่อน (W) แต่ปัจจัยของสภาพแวดล้อมภายนอกอยู่ในช่องโอกาส (O) สามารถนำผลการวิเคราะห์กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ คือ

การจัดทำยุทธศาสตร์ด้านการบูรณาการการสื่อสารทั้งภายในและภายนอก

- 1) การดำเนินงานเชิงรุกร่วมกับภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในการประชาสัมพันธ์ถึงภารกิจและหน้าที่ของ สคช. รูปแบบการดำเนินงาน และการประชาสัมพันธ์ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่มีความเข้มแข็งและมีศักยภาพที่กระจายอยู่ในทุกภูมิภาค โดย สคช. ให้การสนับสนุนสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบที่เหมาะสมและมีความทันสมัย
- 2) การกำหนดนโยบายและแนวทางในการสร้างคุณค่าของหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมกำหนดแผนการดำเนินงานในระยะต่างๆ อย่างชัดเจน โดยอาศัยความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายที่มีศักยภาพ
- 3) การสำรวจความต้องการด้านทรัพยากรบุคคลในส่วนงานที่มีการขยายตัว เช่น ส่วนงานด้านการจัดทำมาตรฐานอาชีพเพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มอาชีพมากขึ้น
- 4) การสร้างช่องทางการสื่อสารภายใน สคช. เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินงานร่วมกัน ทั้งด้านการประสานงานและการส่งมอบงาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัว ลดความซ้ำซ้อน และลดระยะเวลาการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอก
- 5) การสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในรูปแบบที่เหมาะสมแก่บุคลากรของ สคช. ในกรณีส่วนงานที่มีการขยายตัวอาจเกิดความไม่สอดคล้องของภาระงานกับจำนวนบุคลากร ส่งผลให้งานในความรับผิดชอบมีปริมาณมากขึ้น

ยุทธศาสตร์เชิงรับ (ST Strategies)

ยุทธศาสตร์เชิงรับ คือ ยุทธศาสตร์ที่ปรับอุปสรรคให้เป็นโอกาสเพื่อให้สามารถดำเนินยุทธศาสตร์ได้ ซึ่งพิจารณาดำเนินการเมื่อปัจจัยของสภาพแวดล้อมภายในอยู่ในช่องจุดแข็ง (S) แต่ปัจจัยของสภาพแวดล้อมภายนอกอยู่ในช่องอุปสรรค (T) สามารถนำผลการวิเคราะห์กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ คือ

การจัดทำยุทธศาสตร์การสร้างเชื่อมั่นโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ

- 1) การสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ เพื่อขยายฐานผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ สคช. มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- 2) การสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ และสถานประกอบการ โดยการผลักดันให้เกิดการนำหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม
- 3) การขยายโอกาสในการเข้าถึงระบบการทดสอบประเมินฯ ในกลุ่มอาชีพที่มีความสามารถในการเข้าถึงการทดสอบประเมินฯ อย่างจำกัด

ยุทธศาสตร์เชิงถอย (WT Strategies)

ยุทธศาสตร์เชิงถอย คือ ยุทธศาสตร์ที่ก่อให้เกิดการปรับรูปแบบการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เมื่อปัจจัยของสภาพแวดล้อมภายในอยู่ในช่องจุดอ่อน (W) และปัจจัยของสภาพแวดล้อมภายนอกอยู่ในช่องอุปสรรค (T) สามารถนำผลการวิเคราะห์กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ คือ

การจัดทำยุทธศาสตร์ด้านการรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์

- 1) การพัฒนาองค์ประกอบอย่างรอบด้านเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย
- 2) การพัฒนาองค์ประกอบอย่างรอบด้านเพื่อรองรับการดำเนินงานที่ต้องมีการขยายตัวในอนาคต โดยเฉพาะการพัฒนารูปแบบการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ถึงบทบาทและหน้าที่ของ สคช. ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพสู่สังคมในวงกว้าง
- 3) การพัฒนาโครงสร้างการดำเนินงานให้มีความมั่นคง ไม่เปลี่ยนแปลงในระยะสั้น พร้อมทั้งให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน โดยการกำหนดแผนการพัฒนาคือเชื่อมโยงของการดำเนินงานในส่วนงานต่างๆ ตามโครงสร้างที่เป็นลำดับขั้นตอน และบูรณาการการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อลดความซ้ำซ้อนและสนับสนุนให้ผลผลิตเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

ทั้งนี้ จากตัวอย่างการกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อการดำเนินงานในรูปแบบต่างๆ ข้างต้น เป็นเพียงแนวทางการวิเคราะห์เพื่อเป็นกรอบในการพิจารณาแนวทางการดำเนินยุทธศาสตร์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันของการดำเนินงานของ สคช. เท่านั้น ซึ่งการจะตัดสินใจเลือกใช้ยุทธศาสตร์ใดเพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานขึ้นอยู่กับมติของคณะกรรมการผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงาน จากการพิจารณาและวิเคราะห์สถานการณ์ร่วมกัน ตั้งแต่ระดับนโยบายจนกระทั่งระดับปฏิบัติการ เพื่อสร้างการยอมรับในการปฏิบัติงานร่วมกัน ภายใต้สถานการณ์ปัจจุบันที่ สคช. ต้องเผชิญ และสถานการณ์ที่คาดว่าจะต้องเผชิญในอนาคตข้างหน้า ซึ่งต้องอาศัยระยะเวลาและความร่วมมือจากทุกภาคส่วนภายในองค์กร เพื่อให้ได้ยุทธศาสตร์ที่ตรงกับสภาวะแวดล้อมและข้อจำกัดต่างๆ ที่ สคช. ประสบ และเพื่อให้สามารถผลักดันยุทธศาสตร์เพื่อการปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม พร้อมทั้งสร้างโอกาสในการขอรับการสนับสนุนปัจจัยด้านต่างๆ จากภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้

อนึ่ง หากพิจารณาในภาพรวมของการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกของ สคช. ที่ประมวลได้ ประกอบกับข้อมูลปฐมภูมิที่ได้รับจากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย เพื่อวิเคราะห์ตามแนวคิดกระบวนการพัฒนาองค์การถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของ สคช. ในมุมมองของผู้ประเมิน เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางการดำเนินงานและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของ สคช. โดยสรุปได้ว่า สคช. ควรดำเนินยุทธศาสตร์เชิงพัฒนา (WO Strategies) คือ ยุทธศาสตร์ที่ปรับจุดอ่อนให้เป็นจุดแข็งเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้เมื่อโอกาสอำนวย ซึ่งพิจารณาดำเนินการเมื่อปัจจัยของสภาพแวดล้อมภายในอยู่ในช่องจุดอ่อน (W) แต่ปัจจัยของสภาพแวดล้อมภายนอกอยู่ในช่องโอกาส (O)

สรุปผลการติดตามการปรับปรุงการให้บริการ

จากการประสานติดตามข้อมูลแผนการปรับปรุงตามผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) โดยสำนักนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ได้ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงตามผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563-30 มิถุนายน 2564 สามารถสรุปผลการดำเนินงานได้ดังนี้

7.1 แผนการปรับปรุงตามผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สคช. ได้ดำเนินการจัดทำแผนการปรับปรุงตามผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ซึ่งได้รับความเห็นชอบในการประชุมครั้งที่ 2/2564 เมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 โดยมีข้อเสนอแนะและแนวทางการดำเนินงานสำหรับการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของ สคช. ในอนาคตดังนี้

ตารางที่ 7.1 แผนการปรับปรุงตามผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (1 ตุลาคม 2563-30 มิถุนายน 2564)

ประเด็นข้อเสนอแนะ ปี 2563	แผนการปรับปรุง 2564
1. ผลักดันความสำเร็จให้เกิดขึ้น โดยเน้นการยอมรับและความร่วมมือขององค์กรหรือหน่วยงานขนาดใหญ่ เช่น ปตท. เซ็นทรัล ซิพี เป็นต้น	- คัดเลือกสาขาวิชาชีพต้นแบบ (Role Model) - สร้างความร่วมมือกับองค์กรที่มีขนาดใหญ่ เช่น PTT SCG CP - กำหนดแนวทางดำเนินงานสร้างคุณค่าของใบประกาศ - การผลักดันให้หน่วยงานของภาครัฐยอมรับการใช้ใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพของ สคช. ในการสมัครเข้ารับราชการหรือรับงานของภาครัฐ
2. การประชาสัมพันธ์โดยเน้นการสื่อสารคุณค่าที่เกิดต่อระบบแรงงาน ซึ่งนำไปสู่ผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศและความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- การประชาสัมพันธ์จะต้องมีการจัดกลุ่ม - กำหนดกลุ่มช่วงอายุ - กำหนดกลุ่มสาขาวิชาชีพ - กำหนดกลุ่มเป้าหมาย (ผู้ที่ทำงานในสายอาชีพต่างๆ) - พิจารณาช่องทางในการประชาสัมพันธ์ เช่น ผ่าน Facebook และสื่ออื่นๆ โดยเน้นการสื่อสารคุณค่าที่เกิดต่อระบบแรงงาน ซึ่งนำไปสู่ผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ



ประเด็นข้อเสนอแนะ ปี 2563	แผนการปรับปรุง 2564
3. การกำกับการสื่อสารขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ กับผู้เข้ารับการประเมิน เพื่อให้มีความเข้าใจและคาดหวังอย่างถูกต้อง (เนื่องจากการเปลี่ยนตัวผู้ประสานงานองค์กรบ่อยครั้ง และบุคลากรของ สคช. บางท่านขาดการประสานงานภายใน ทำให้ผู้รับบริการต้องทำการประสานงานติดต่อแต่ละฝ่ายเอง)	1. จัดทำ LINE Official Account 2. จัดทำคู่มือการดำเนินงาน 3. อบรมเจ้าหน้าที่ CB 4. กำหนดมาตรฐานในประสานงาน
4. การทบทวนมาตรฐานและเครื่องมือการประเมินสมรรถนะ ให้มีความเป็นปัจจุบันและสามารถรับรองสมรรถนะบุคคลในอาชีพได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนมีการระบบการประเมินให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน	1. การทบทวนมาตรฐานอาชีพ 2. ทบทวนเครื่องมือประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ
5. การปรับปรุงกระบวนการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายให้กับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ รวดเร็วขึ้น	1. การปรับปรุงขั้นตอนการเบิกจ่ายให้กับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ 2. การลดการใช้เอกสารที่ซ้ำซ้อนลงแล้วนำระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือระบบออนไลน์เข้ามาปรับใช้
6. การปรับปรุงระบบฐานข้อมูล ต้องการให้ สคช. ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้อำนวยความสะดวกต่อการใช้งาน	1. ปัจจุบันอยู่ระหว่างการนำขึ้นระบบใหม่ 2. เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลของ สคช. กับข้อมูลจากบัตรประชาชน 3. เลือกเก็บข้อมูลเฉพาะส่วนที่มีความสำคัญต่อการนำไปใช้ประโยชน์ 4. ปรับปรุงให้ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะสามารถดำเนินการนำเข้าสู่ข้อมูล เอกสารการสมัครต่างๆ ผ่านระบบออนไลน์ได้ด้วยตนเอง
7. การประกาศผลการประเมินสมรรถนะ และการออกใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพให้แก่ผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะ	1. กำหนดหลักเกณฑ์ให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ระบุวันที่และช่องทางการประกาศผลให้ชัดเจนตั้งแต่วันเริ่มรับสมัคร 2. หาแนวทางการระบุในเอกสารหรือติดประกาศให้ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะรับทราบได้ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นของผู้เข้ารับการประเมิน

ที่มา: แผนการปรับปรุงตามผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563; สคช.

7.2 ผลการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงตามผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (1 ตุลาคม 2563–30 มิถุนายน 2564)

จากการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงตามผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563–30 มิถุนายน 2564 สามารถสรุปผลการดำเนินงานได้ดังนี้

ตารางที่ 7.2 ผลการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงตามผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (1 ตุลาคม 2563–30 มิถุนายน 2564)

แผนการปรับปรุง 2564	ผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุง
1. ผลักดันความสำเร็จให้เกิดขึ้น โดยเน้นการยอมรับและความร่วมมือขององค์กรหรือหน่วยงานขนาดใหญ่ เช่น ปตท. เซ็นทรัล ซีพี เป็นต้น	มีการทำความร่วมมือกับองค์กรขนาดใหญ่ ทั้งในและต่างประเทศ ตัวอย่างเช่น 1. สำนักงานทรัพย์สินพระมหากษัตริย์ (ส่งเสริมให้เกิดการประเมิน) 2. สมาคมภาษาเพื่อการศึกษาอาชีพและธุรกิจน่าเที่ยว (ขึ้น CB & ส่งเสริมให้เกิดการประเมิน) 3. บริษัท Auto pair และกรุงศรีโอโต้ในการส่งเสริมให้เกิดการประเมินสาขาบริการยานยนต์ 4. บริษัท Mudman จำกัด (ส่งเสริมให้เกิดการประเมินพนักงานในร้านอาหาร) 5. ธนาคาร ยูโอบี จำกัด (มหาชน) (ส่งเสริมการให้สินเชื่อให้กับสถานประกอบการที่สนับสนุนบุคลากรเข้ารับการประเมิน) 6. บริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด (งาน Thailand street food festival) 7. สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (ATTA) 8. SCG 9. CP ALL
2. การประชาสัมพันธ์โดยเน้นการสื่อสารคุณค่าที่เกิดต่อระบบแรงงานซึ่งนำไปสู่ผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศและความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ ไทยรัฐ / ข่าวสด / มติชน / 77 ข่าวเด็ด / คมชัดลึก / เนชั่น / Line / Facebook / tik tok / youtube 2. การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย มุ่งเน้นกลุ่มที่อยู่ในแรงงานอยู่แล้ว และกลุ่มที่เตรียมความพร้อมเข้าสู่ตลาดแรงงาน (นักเรียนนักศึกษา)

แผนการปรับปรุง 2564	ผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุง
3. การกำกับการสื่อสารขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ กับผู้เข้ารับการประเมิน เพื่อให้มีความเข้าใจและคาดหวังอย่างถูกต้อง (เนื่องจากการเปลี่ยนตัวผู้ประสานงานองค์กรบ่อยครั้ง และบุคลากรของ สคช. บางท่าน ขาดการประสานงานภายใน ทำให้ผู้รับบริการ ต้องทำการประสานงานติดต่อแต่ละฝ่ายเอง)	1. จัดทำ LINE Official Account @TPQI สำหรับการประชาสัมพันธ์ @tpqi_dg ใช้ Support งาน DG 2. มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) แล้วกว่า 3,592 คน 3. จัดทำคู่มือการดำเนินงาน คู่มือเจ้าหน้าที่สอบสำหรับการประเมินสมรรถนะด้วยวิธีเทียบโอนประสบการณ์ทำงาน เพื่อการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ แล้วเสร็จ 36 อาชีพ
4. การทบทวนมาตรฐานและเครื่องมือการประเมินสมรรถนะให้มีความเป็นปัจจุบันและสามารถรับรองสมรรถนะบุคคลในอาชีพได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนมีการระบบการประเมินให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน	ดำเนินการจัดจ้างการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพครบถ้วนแล้ว อยู่ระหว่างการดำเนินงานจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพ ดังนี้ 1. มาตรฐานอาชีพจัดทำใหม่ (จ้างที่ปรึกษา) จำนวน 11 สาขาวิชาชีพ 2. มาตรฐานอาชีพจัดทำใหม่ (ดำเนินการเอง) จำนวน 8 สาขาวิชาชีพ 3. ทบทวนมาตรฐานอาชีพ 237 อาชีพ แล้วเสร็จ 162 อาชีพ 4. รับรองมาตรฐานอาชีพ สมรรถนะอาชีพของต่างประเทศ และจัดทำเป็นมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ จำนวน 2 มาตรฐาน 5. จัดทำมาตรฐานสมรรถนะทั่วไปในการทำงาน และจัดทำเครื่องมือในการประเมินสมรรถนะทั่วไปในการทำงาน 1 โครงการ คือ มาตรฐานสมรรถนะพระธรรมทูตไทย ในต่างประเทศ
5. การปรับปรุงกระบวนการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายให้กับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ รวดเร็วขึ้น	1. การพัฒนาระบบและขั้นตอนการชำระเงิน Pay-in ผ่าน QR code หรือ Barcode 2. มีการกำหนดช่วงเวลาการเบิกจ่ายงบประมาณ ตั้งแต่การได้รับเอกสารเข้าจนกระทั่งการเบิกจ่ายงบประมาณ ไม่เกิน 10 วันทำการ (ตามที่ได้กำหนดในระบบ ISO 9001)
6. การปรับปรุงระบบฐานข้อมูล ต้องการให้ สคช. ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้อำนวยความสะดวกต่อการใช้งาน	1. ปัจจุบันอยู่ระหว่างการนำขึ้นระบบใหม่ (ระบบใหม่ได้ขึ้นเรียบร้อยแล้ว) 2. เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลของ สคช. กับข้อมูลจากบัตรประชาชน (ตอนนี้เชื่อมข้อมูล smart card เป็นแบบออฟไลน์อยู่ระหว่างการพัฒนาเพื่อเชื่อมกับกรมการปกครอง) 3. เลือกเก็บข้อมูลเฉพาะส่วนที่มีความสำคัญต่อการนำไปใช้ประโยชน์ (มีการเก็บข้อมูลตามที่แจ้ง และมีเพิ่มเติมในการจัดทำระบบบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลเพิ่มในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564)

แผนการปรับปรุง 2564	ผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุง
	4. ปรับปรุงให้ผู้รับการประเมินสมรรถนะสามารถดำเนินการนำเข้าข้อมูล เอกสารการสมัครต่างๆ ผ่านระบบออนไลน์ได้ด้วยตนเอง (ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว) 5. อยู่ระหว่างการจัดจ้างทำระบบบริหารจัดการระบบงานข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้สอดคล้องกับ พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
7. การประกาศผลการประเมินสมรรถนะ และการออกใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพให้แก่ผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะ	มีช่องทางสำหรับการติดตามการประกาศผลการประเมินผ่านระบบ TPQI-NET

ที่มา: แผนการปรับปรุงตามผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563; สคช.

8.1 สรุปผลการสำรวจ

การดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2564 ภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2564 ดำเนินการสำรวจข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคลและวิธีการสอบถาม จากกลุ่มเป้าหมาย 5 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จำแนกเป็น องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนภายในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564 จำนวน 10 องค์กร (คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของเป้าหมาย) และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2563 จำนวน 40 องค์กร (คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของเป้าหมาย) (2) กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564 จำนวน 515 ราย (คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของเป้าหมาย) (3) กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ จำนวน 40 ราย (คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของเป้าหมาย) (4) กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ จำนวน 50 ราย (คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของเป้าหมาย) และ (5) กลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จำนวน 30 ราย (คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของเป้าหมาย) โดยครอบคลุมประเด็นการสำรวจ 5 ประเด็น ได้แก่ (1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และ (5) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม

ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.10 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 82.03 หากพิจารณาในรายละเอียด ทั้ง 5 ประเด็น พบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.24 คะแนน หรือร้อยละ 84.74) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม (4.06 คะแนน หรือร้อยละ 81.23) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (4.00 คะแนน หรือร้อยละ 79.94) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.98 คะแนน หรือร้อยละ 79.50)

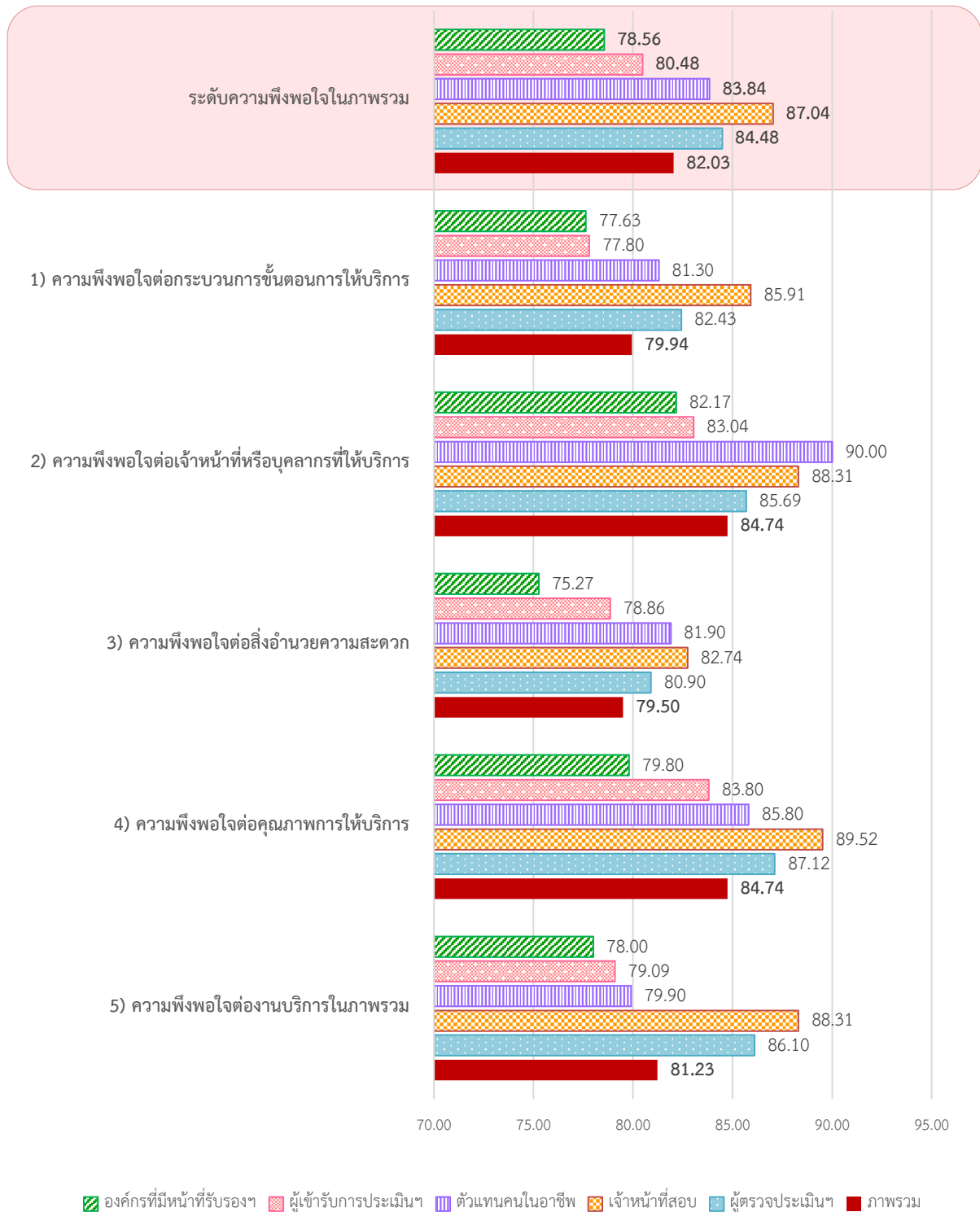
อนึ่ง หากพิจารณาตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. มากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.35 คะแนน หรือร้อยละ 87.04) รองลงมา คือ กลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (4.22 คะแนน หรือร้อยละ 84.48) กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ (4.19 คะแนน หรือร้อยละ 83.84) กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564 (4.02 คะแนน หรือร้อยละ 80.48) ในขณะที่กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. น้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.93 คะแนน หรือร้อยละ 78.56) แสดงดังตารางที่ 8.1 และภาพที่ 8.1

ตารางที่ 8.1 ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	กลุ่มเป้าหมาย					ภาพรวม
	องค์กร ที่มีหน้าที่ รับรองฯ	ผู้เข้ารับ การประเมินฯ ปี2564	ตัวแทน คนในอาชีพ	เจ้าหน้าที่สอบ	ผู้ตรวจ ประเมินฯ	
ความพึงพอใจในภาพรวม	3.93 (78.56) มาก	4.02 (80.48) มาก	4.19 (83.84) มาก	4.35 (87.04) มากที่สุด	4.22 (84.48) มากที่สุด	4.10 (82.03) มาก
1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.88 (77.63) มาก	3.89 (77.80) มาก	4.07 (81.30) มาก	4.30 (85.91) มากที่สุด	4.12 (82.43) มาก	4.00 (79.94) มาก
2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.11 (82.17) มาก	4.15 (83.04) มาก	4.50 (90.00) มากที่สุด	4.42 (88.31) มากที่สุด	4.28 (85.69) มากที่สุด	4.24 (84.74) มากที่สุด
3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.76 (75.27) มาก	3.94 (78.86) มาก	4.10 (81.90) มาก	4.14 (82.74) มาก	4.05 (80.90) มาก	3.98 (79.50) มาก
4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการ	3.99 (79.80) มาก	4.19 (83.80) มาก	4.29 (85.80) มากที่สุด	4.48 (89.52) มากที่สุด	4.36 (87.12) มากที่สุด	4.24 (84.74) มากที่สุด
5) ความพึงพอใจต่องานบริการ ในภาพรวม	3.90 (78.00) มาก	3.95 (79.09) มาก	4.00 (79.90) มาก	4.42 (88.31) มากที่สุด	4.31 (86.10) มากที่สุด	4.06 (81.23) มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 8.1 ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ สามารถแสดงผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำแนกตามกลุ่มเป้าหมายได้ดังนี้

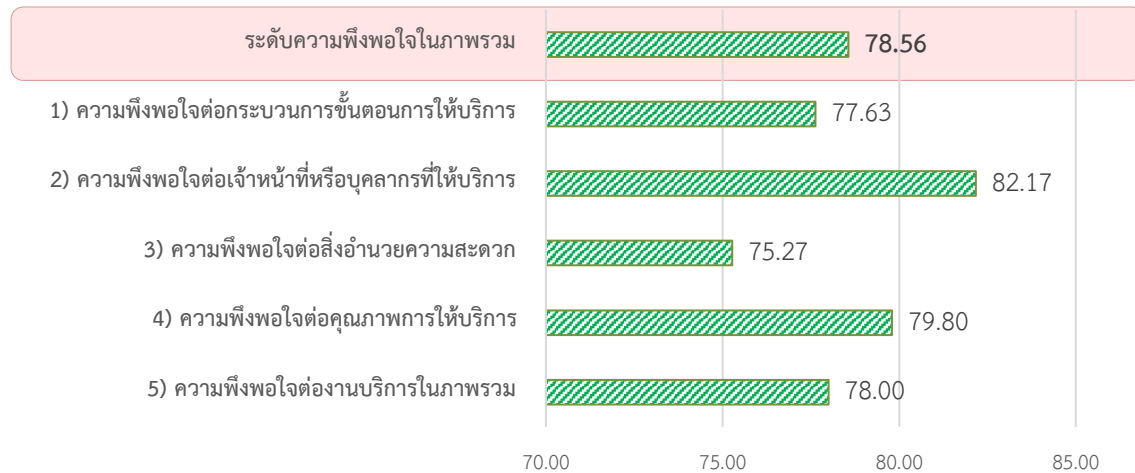
(1) **องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ** พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.93 คะแนน หรือคิดเป็น ร้อยละ 78.56) หากพิจารณาในรายละเอียด ทั้ง 5 ประเด็น พบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.11 คะแนน หรือ ร้อยละ 82.17) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (3.99 คะแนน หรือร้อยละ 79.80) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม (3.90 คะแนน หรือร้อยละ 78.00) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (3.88 คะแนน หรือร้อยละ 77.63) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.76 คะแนน หรือร้อยละ 75.27) แสดงดังตารางที่ 8.2 และภาพที่ 8.2

ตารางที่ 8.2 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม	3.93 (78.56)	มาก
1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.88 (77.63)	มาก
2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.11 (82.17)	มาก
3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.76 (75.27)	มาก
4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	3.99 (79.80)	มาก
5) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	3.90 (78.00)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 8.2 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ



ที่มา: จากการสำรวจ

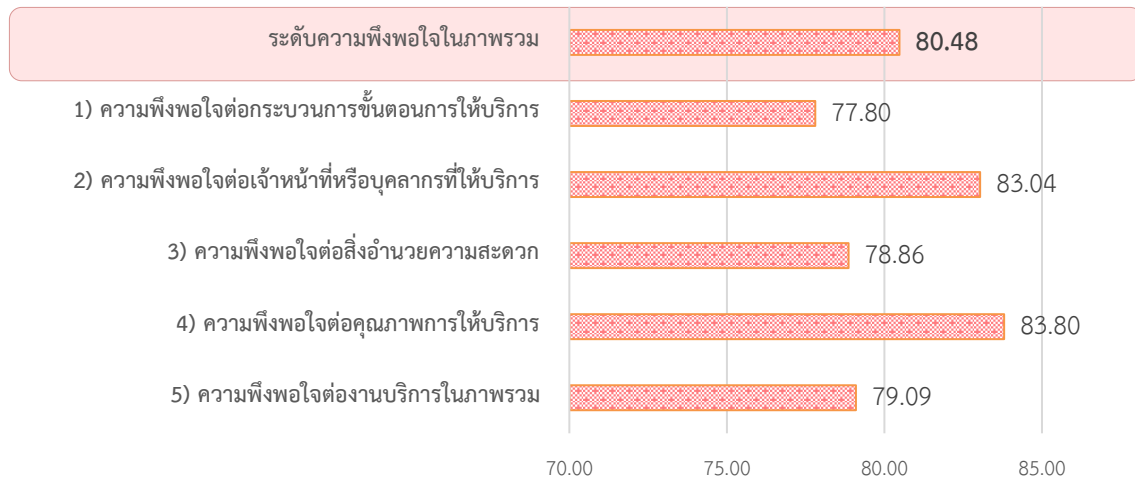
(2) ผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564 พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.02 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 80.48) หากพิจารณาในรายละเอียด ทั้ง 5 ประเด็น พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.19 คะแนน หรือร้อยละ 83.80) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (4.15 คะแนน หรือร้อยละ 83.04) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม (3.95 คะแนน หรือร้อยละ 79.09) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (3.94 คะแนน หรือร้อยละ 78.86) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.89 คะแนน หรือร้อยละ 77.80) แสดงดังตารางที่ 8.3 และภาพที่ 8.3

ตารางที่ 8.3 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.02 (80.48)	มาก
1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.89 (77.80)	มาก
2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.15 (83.04)	มาก
3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.94 (78.86)	มาก
4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.19 (83.80)	มาก
5) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	3.95 (79.09)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 8.3 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564



ที่มา: จากการสำรวจ

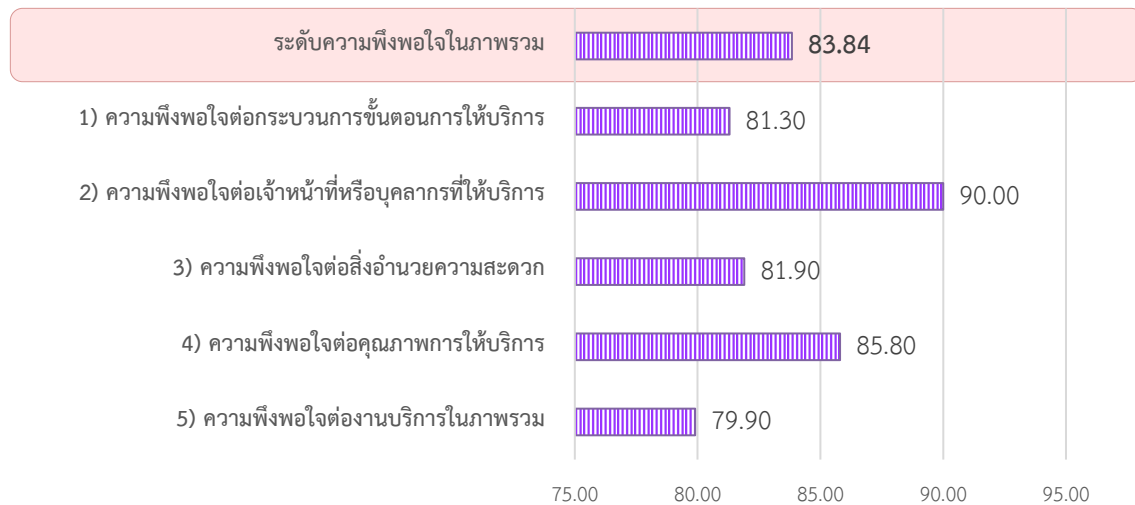
(3) **ตัวแทนคนในอาชีพ** พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.19 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 83.84) หากพิจารณาในรายละเอียด ทั้ง 5 ประเด็น พบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.50 คะแนน หรือร้อยละ 90.00) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (4.29 คะแนน หรือร้อยละ 85.80) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (4.10 คะแนน หรือร้อยละ 81.90) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (4.07 คะแนน หรือร้อยละ 81.30) ในขณะที่ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.00 คะแนน หรือร้อยละ 79.90) แสดงดังตารางที่ 8.4 และภาพที่ 8.4

ตารางที่ 8.4 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.19 (83.84)	มาก
1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.07 (81.30)	มาก
2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.50 (90.00)	มากที่สุด
3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.10 (81.90)	มาก
4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.29 (85.80)	มากที่สุด
5) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.00 (79.90)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 8.4 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ



ที่มา: จากการสำรวจ

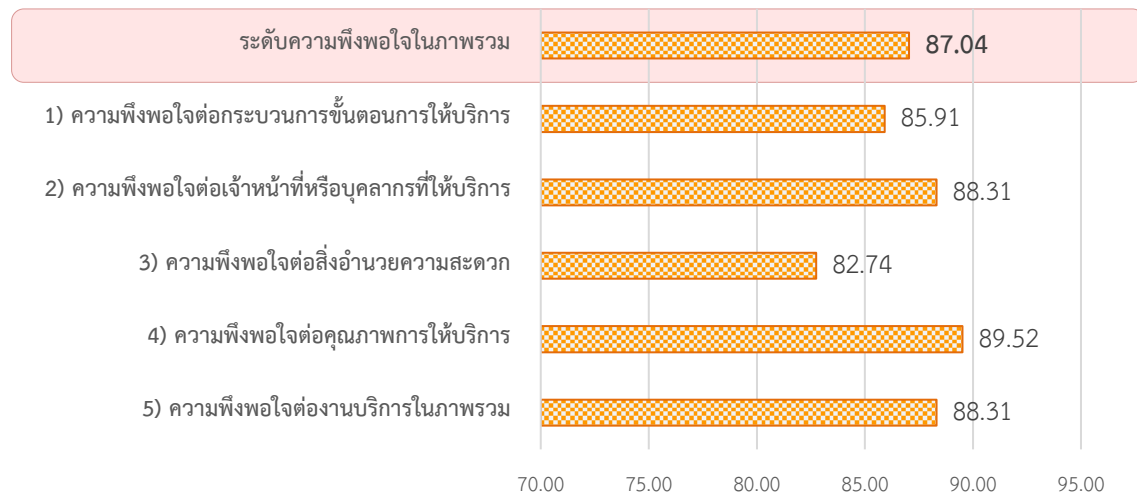
(4) เจ้าหน้าที่สอบ พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.35 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 87.04) หากพิจารณาในรายละเอียด ทั้ง 5 ประเด็น พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.48 คะแนน หรือร้อยละ 89.52) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม (4.42 คะแนน หรือร้อยละ 88.31) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (4.30 คะแนน หรือร้อยละ 85.91) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.14 คะแนน หรือร้อยละ 82.74) แสดงดังตารางที่ 8.5 และภาพที่ 8.5

ตารางที่ 8.5 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.35 (87.04)	มากที่สุด
1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.30 (85.91)	มากที่สุด
2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.42 (88.31)	มากที่สุด
3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.14 (82.74)	มาก
4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.48 (89.52)	มากที่สุด
5) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.42 (88.31)	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 8.5 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ



ที่มา: จากการสำรวจ

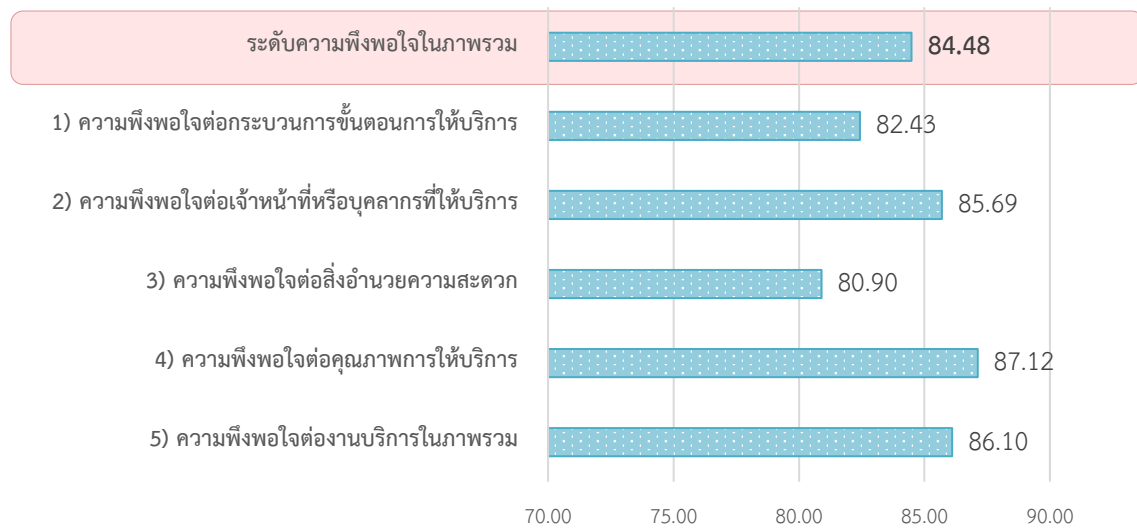
(5) ผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.22 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 84.48) หากพิจารณาในรายละเอียด ทั้ง 5 ประเด็น พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.36 คะแนน หรือร้อยละ 87.12) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม (4.31 คะแนน หรือร้อยละ 86.10) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (4.28 คะแนน หรือร้อยละ 85.69) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (4.12 คะแนน หรือร้อยละ 82.43) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.05 คะแนน หรือร้อยละ 80.90) แสดงดังตารางที่ 8.6 และภาพที่ 8.6

ตารางที่ 8.6 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.22 (84.48)	มากที่สุด
1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.12 (82.43)	มาก
2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.28 (85.69)	มากที่สุด
3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.05 (80.90)	มาก
4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.36 (87.12)	มากที่สุด
5) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.31 (86.10)	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 8.6 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ



ที่มา: จากการสำรวจ

8.2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุง

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการของ สคช. เพื่อยกระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ สคช. ได้ดังนี้

ยุทธศาสตร์เชิงรุก (SO Strategies) คือ การจัดทำยุทธศาสตร์การขยายการดำเนินงานโดยองค์กรและเครือข่ายที่มีศักยภาพ ประกอบด้วย

- 1) การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องที่มีศักยภาพในการพัฒนามาตรฐานอาชีพในสาขาวิชาชีพใหม่ๆ ให้มีความหลากหลาย เพื่อสร้างโอกาสให้คนในอาชีพได้เข้าสู่ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพมากยิ่งขึ้น
- 2) การขยายความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายที่ดำเนินงานร่วมกับ สคช. ทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ในการทบทวนหรือปรับปรุงมาตรฐานอาชีพให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง
- 3) การสร้างความแข็งแกร่งขององค์กรและการขยายการดำเนินงานเชิงรุก โดยสนับสนุนการดำเนินงานของภาคีเครือข่ายและภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งในด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ และสื่อประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม

ยุทธศาสตร์เชิงพัฒนา (WO Strategies) คือ การจัดทำยุทธศาสตร์ด้านการบูรณาการการสื่อสารทั้งภายในและภายนอก ประกอบด้วย

- 1) การดำเนินงานเชิงรุกร่วมกับภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในการประชาสัมพันธ์ถึงภารกิจและหน้าที่ของ สคช. รูปแบบการดำเนินงาน และการประชาสัมพันธ์ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่มีความเข้มแข็งและมีศักยภาพที่กระจายอยู่ในทุกภูมิภาค โดย สคช. ให้การสนับสนุนสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบที่เหมาะสมและมีความทันสมัย
- 2) การกำหนดนโยบายและแนวทางในการสร้างคุณค่าของหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมกำหนดแผนการดำเนินงานในระยะต่างๆ อย่างชัดเจน โดยอาศัยความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายที่มีศักยภาพ
- 3) การสำรวจความต้องการด้านทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานที่มีการขยายตัว เช่น ส่วนงานด้านการจัดทำมาตรฐานอาชีพเพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มอาชีพมากขึ้น
- 4) การสร้างช่องทางการสื่อสารภายใน สคช. เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินงานร่วมกันทั้งด้านการประสานงานและการส่งมอบงาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัว ลดความซ้ำซ้อน และลดระยะเวลาการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอก
- 5) การสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในรูปแบบที่เหมาะสมแก่บุคลากรของ สคช. ในกรณีส่วนงานที่มีการขยายตัวอาจเกิดความไม่สอดคล้องของภาระงานกับจำนวนบุคลากร ส่งผลให้งานในความรับผิดชอบมีปริมาณมากขึ้น

ยุทธศาสตร์เชิงรับ (ST Strategies) คือ การจัดทำยุทธศาสตร์การสร้างเชื่อมั่นโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย

- 1) การสร้างเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ เพื่อขยายฐานผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ สคช. มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- 2) การสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ และสถานประกอบการ โดยการผลักดันให้เกิดการนำหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม
- 3) การขยายโอกาสในการเข้าถึงระบบการทดสอบประเมินฯ ในกลุ่มอาชีพที่มีความสามารถในการเข้าถึงการทดสอบประเมินฯ อย่างจำกัด

ยุทธศาสตร์เชิงถอย (WT Strategies) คือ การจัดทำยุทธศาสตร์ด้านการรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ ประกอบด้วย

- 1) การพัฒนาองค์กรอย่างรอบด้านเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย
- 2) การพัฒนาองค์กรอย่างรอบด้านเพื่อรองรับการดำเนินงานที่ต้องมีการขยายตัวในอนาคต โดยเฉพาะการพัฒนารูปแบบการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ถึงบทบาทและหน้าที่ของ สคช. ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพสู่สังคมในวงกว้าง
- 3) การพัฒนาโครงสร้างการดำเนินงานให้มีความมั่นคง ไม่เปลี่ยนแปลงในระยะสั้น พร้อมทั้งให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน โดยการกำหนดแผนการพัฒนาความเชื่อมโยงของการดำเนินงานในส่วนงานต่างๆ ตามโครงสร้างที่เป็นลำดับขั้นตอน และบูรณาการการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อลดความซ้ำซ้อนและสนับสนุนให้ผลผลิตเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

บรรณานุกรม

- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). *การบริหารบุคคล*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). เอกสารการสอนชุดวิชา 304 หน่วยที่ 6-16. สาขาวิทยาการจัดการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์. วิทยาเขตกำแพงแสน.
- พงษ์เทพ สันติพันธ์. (2546). *ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร*. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). *ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เยาวดี รามชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2556). *การประเมินโครงการ แนวคิดและแนวปฏิบัติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตามนโยบายประกันสังคม: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีสังคม (เกริก).
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บริษัทประชาชน.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2553). *คู่มือการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติภารกิจภาครัฐ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2553)*. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2562). *เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562*. กรุงเทพฯ.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. (10th ed.) New Jersey: Prentice-Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1991). *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*. *Journal of Retailing* 67: 420-450.
- Stufflebeam, D. (1971). *Educational Evaluation & Decision Making*. F. E. Peacock.



ภาคผนวก



แบบสอบถาม “โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ
ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2564”

โดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม: ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ (ที่ขึ้นทะเบียนใหม่ภายในสิงหาคม 2564)

วัตถุประสงค์:

เพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านความพึงพอใจต่อองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพที่มีต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมคำลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง หากข้อคำถามใดที่ท่านไม่สามารถตอบได้โปรดเว้นว่าง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับเพื่อการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. เท่านั้น คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์จากท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
- 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 ประเภทขององค์กร
- | | | |
|--|---|---|
| ☐ 1. สถานศึกษาของรัฐ | ☐ 2. สถานศึกษาของเอกชน | ☐ 3. บริษัทจำกัด/บริษัทมหาชน |
| ☐ 4. ห้างหุ้นส่วนจำกัด | ☐ 5. สถาบันการเงิน | ☐ 6. มูลนิธิ/สมาคม |
| ☐ 7. ส่วนราชการ | ☐ 8. รัฐวิสาหกิจ | ☐ 9. องค์การมหาชน |
| ☐ 10. อื่นๆ โปรดระบุ..... | | |
- 1.5 ตำแหน่ง
- | | | |
|--|---|--|
| ☐ 1. เจ้าของ/ผู้บริหาร | ☐ 2. ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ | ☐ 3. ผู้ประสานงาน |
| ☐ 4. เจ้าหน้าที่บัญชี/การเงิน | ☐ 5. อื่นๆ โปรดระบุ..... | |

1.6 สาขาวิชาชีพที่องค์กรให้การรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ

กลุ่มภาคบริการ

☐ 1. อุตสาหกรรมก่อสร้างและการผังเมือง	☐ 2. ธุรกิจโฆษณาประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน	☐ 3. การออกแบบและสร้างสรรค์
☐ 4. ธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว	☐ 5. ธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย	☐ 6. ธุรกิจจัดประชุมและนิทรรศการ



☐ 7. ธุรกิจหนังสือและสิ่งพิมพ์	☐ 8. อนุรักษ์งานศิลปหัตถกรรมและงานพื้นบ้าน	☐ 9. ธุรกิจสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ
☐ 10. ธุรกิจสังหาริมทรัพย์	☐ 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. อุตสาหกรรมผลิตเครื่องจักรกลและโลหะการ	☐ 40. อุตสาหกรรมผลิตและแปรรูปเหล็ก	☐ 41. อุตสาหกรรมพลาสติก
☐ 42. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	☐ 43. การเชื่อมอุตสาหกรรม	☐ 44. อุตสาหกรรมดิจิทัล
☐ 45. บริการอุตสาหกรรม	☐ 46. พูนยนต์และระบบอัตโนมัติ	☐ 47. ผลิตภัณฑ์ส่วนยานยนต์
☐ 48. อุตสาหกรรมการผลิตแม่พิมพ์	☐ 49. วิศวกรรมชีวการแพทย์	☐ 50. เทคโนโลยีชีวภาพ
☐ 51. ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์		

กลุ่มภาคเกษตรกรรม

- ☐ 52. เกษตรกรรม

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

2.1 ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารการสมัครขอรับการรับรองเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพจากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1) ช่องทางภายในของ สคช.

☐ 1.1) เว็บไซต์	☐ 1.2) โทรศัพท์
☐ 1.3) เจ้าหน้าที่	☐ 1.4) จดหมาย
☐ 1.5) อีเมล	☐ 1.6) E-News
☐ 1.7) เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงานเช่น โบวัวร์ เป็นต้น	
☐ 1.8) Social Media (โปรดระบุช่องทาง)	
☐ (1) Facebook	
☐ (2) Line Official	
☐ (3) Youtube (TPQI Channel)	
☐ 1.9) งานสัมมนา/นิทรรศการ	

2) ช่องทางภายนอก

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

2.2 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารช่องทางใดที่ท่านสะดวกมากที่สุด 3 ลำดับ

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

2.3 ช่องทางที่ท่านยื่นคำขอการรับรองเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ

- ☐ 1. ยื่นด้วยตนเองที่ สคช. ☐ 2. ยื่นออนไลน์ผ่านเว็บไซต์

2.4 ท่านต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารใดเพิ่มเติมจาก สคช.

- 1)
2)
3)

ส่วนที่ 3 การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

ปัจจัยนำเข้า (Input) ท่านมีความพึงพอใจต่อปัจจัยนำเข้าต่อไปนี้เพียงใด (ตอบเฉพาะประเด็นที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่					
1. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้น					
3. ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญ					
4. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย/แก้ไขปัญหา					
5. การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา					
6. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
7. ความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
8. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม					
9. การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ (คู่มือการขอเข้าเป็นองค์กรฯ และคู่มือการเตรียมความพร้อม)/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
10. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ					
11. คุณภาพ ความชัดเจน และเข้าใจง่ายของสื่อประชาสัมพันธ์					
12. การปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ให้มีความทันสมัย					
13. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
14. ประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
ด้านระบบออนไลน์ e-Service					
15. ความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพของระบบออนไลน์					
16. ความรวดเร็วและความเสถียรของระบบออนไลน์					
17. ความสอดคล้องของการบริการด้าน e-Service กับความต้องการของผู้ใช้บริการ					
ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด					
18. การตรงต่อเวลาของการให้บริการ					
19. การบังคับใช้กฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ อย่างถูกต้องในการให้บริการ					
20. ความเหมาะสมและชัดเจนของแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก (กรณียื่นคำขอด้วยตนเองที่ สคช.)					
21. ความเหมาะสมด้านอาคาร/สถานที่ให้บริการ					
22. ความชัดเจนของป้ายแสดงจุดให้บริการ					
23. ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งพักคอยให้บริการ					
24. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถยานพาหนะ					
25. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					
26. ความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ					

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการต่อไปนี้เพียงใด (ตอบเฉพาะขั้นตอน/กระบวนการที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์เชิญชวน					
1.1 การประชาสัมพันธ์เชิญชวนของ สคช.					
1.2 การชี้แจงข้อมูลการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ					
2. ขั้นตอนการรับสมัคร					
2.1 การชี้แจงข้อมูลการเตรียมเอกสารและชี้แจงการรับสมัคร					
● กรณียื่นเอกสารด้วยตนเองผ่านสถาบัน/เจ้าหน้าที่ สคช.					
2.2 ความไม่ซับซ้อนยุ่งยากของขั้นตอนและกระบวนการรับสมัคร					
2.3 ความง่ายของการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการสมัครหรือยื่นเอกสาร					
2.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น					
2.5 การแจ้งผลการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น					
● กรณียื่นเอกสารผ่านระบบออนไลน์					
2.6 ความไม่ซับซ้อนยุ่งยากของขั้นตอนและระบบการสมัคร					
2.7 ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการนำเข้าสู่ข้อมูลการสมัคร					
2.8 ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น					
2.9 การแจ้งผลการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น					
2.10 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการพิจารณาความสมบูรณ์ครบถ้วนของคำขอ					
3. ขั้นตอนการเตรียมความพร้อมและจัดเตรียมข้อมูลประกอบเพื่อทำแผนประเมินสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร					
3.1 การประสานเพื่อเตรียมความพร้อมชี้แจงข้อมูลการประเมิน					
3.2 การมอบสื่อ/หนังสือคู่มือ เพื่อชี้แจงการประเมิน					
3.3 การชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการประเมินในสถานที่จริง					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการตรวจประเมินองค์กรทางด้านสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร					
4.1 การประสานงานเพื่อลงพื้นที่ประเมินองค์กร					
4.2 ความเหมาะสมของคณะผู้ตรวจประเมิน					
4.3 การลงพื้นที่ตรวจประเมินของคณะผู้ตรวจประเมิน					
4.5 การแจ้งผลการตรวจประเมินเพื่อขึ้นทะเบียนเป็นองค์กรรับรอง					
4.6 <u>กรณีผลการประเมินมีข้อบกพร่อง</u> การร่วมกันกำหนดประเด็นที่ต้องปรับแก้ไข					
4.7 <u>กรณีไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้</u> การระบุขอบข่ายของการรับรองใหม่ตามผลสรุปการประเมิน					
5. ขั้นตอนการจัดอบรมเจ้าหน้าที่สอบแก่องค์กรที่ผ่านการรับรอง					
5.1 การจัดอบรมเจ้าหน้าที่สอบประจำองค์กรที่ผ่านการรับรอง					
6. ขั้นตอนการเตรียมพร้อมองค์กรเพื่อให้บริการผู้ขอเข้ารับการประเมินสมรรถนะ					
6.1 การประสานงานของ สคช. เพื่อช่วยเหลือด้านต่างๆ					
6.2 การช่วยเหลือจาก สคช. ด้านการประชาสัมพันธ์องค์กร					
6.3 การช่วยเหลือจาก สคช. ด้านการให้ความรู้เจ้าหน้าที่และ Admin					
6.4 การช่วยเหลือจาก สคช. ด้านฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ (ICT)					
6.5 การช่วยเหลือจาก สคช. ด้านการเงินและความรู้ด้านการเบิกจ่าย					
6.6 การช่วยเหลือจาก สคช. ด้านสถานที่ เพื่อให้เหมาะสมต่อการให้บริการ					
7. ขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินสนับสนุน					
7.1 การแจ้งผลการรับรองเงินสนับสนุนให้ทราบ					
7.2 การเบิกจ่ายเงินสนับสนุน ภายหลังที่ได้ส่งเอกสารมายัง สคช.					
8. ขั้นตอนการติดตาม การประเมินผลองค์กรรับรองฯ					
8.1 การประสานงานของ สคช. เพื่อลงพื้นที่ติดตาม					
8.2 การลงพื้นที่ติดตามของเจ้าหน้าที่ สคช. และผู้เชี่ยวชาญในสาขาอาชีพต่างๆ					
8.3 การรับฟังประเด็นปัญหาและสรุปผลการลงพื้นที่ของ สคช.					
9. ขั้นตอนการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของ สคช.					
9.1 การประสานงานของ สคช. เพื่อเชิญชวนและลงทะเบียนการเข้าร่วม					
9.2 การจัดประชุมเวทีสาธารณะ TPQI Day					
9.3 การจัดประชุมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement)					
9.4 การรับฟังประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดประชุมของ สคช.					

ด้านผลผลิต ท่านมีความพึงพอใจต่อผลผลิตต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ผลผลิตของการประชาสัมพันธ์เชิงชุมชน					
1.1 องค์กรฯ ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน					
2. ผลผลิตของการรับสมัคร					
2.1 การได้รับแจ้งผลพิจารณาการรับสมัคร ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด					
3. ผลผลิตของการเตรียมความพร้อมและจัดเตรียมข้อมูลประกอบเพื่อทำแผนประเมินสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร					
3.1 การชี้แจงเพื่อเตรียมความพร้อมในการประเมินครบถ้วนสมบูรณ์					
3.2 การดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด					
4. ผลผลิตของการตรวจประเมินองค์กรทางด้านสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร					
4.1 การดำเนินการเป็นไปตามแผนที่กำหนด					
4.2 การดำเนินการสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด					
5. ผลผลิตของการจัดอบรมเจ้าหน้าที่สอบแก่องค์กรที่ผ่านการรับรอง					
5.1 การจัดอบรมเจ้าหน้าที่สอบเป็นไปตามแผนการที่กำหนด					
5.2 การดำเนินการสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด					
6. ผลผลิตของการเตรียมพร้อมองค์กรเพื่อให้บริการผู้ขอเข้ารับการประเมินสมรรถนะ					
6.1 การให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ จาก สคช. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
7. ผลผลิตของการเบิกจ่ายเงินสนับสนุน					
7.1 การเบิกจ่ายเงินสนับสนุนสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด					
8. ผลผลิตของการติดตาม การประเมินผลองค์กรรับรองฯ					
8.1 การดำเนินการเป็นไปตามแผนที่กำหนด					
8.2 การดำเนินการสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด					
9. ผลผลิตของการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของ สคช.					
9.1 การจัดประชุม/การรับฟังความคิดเห็นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
9.2 การจัดประชุม/การรับฟังความคิดเห็นเป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการของผู้เข้าประชุม					
10. คุณภาพของการให้บริการ					
10.1 สคช. อำนวยความสะดวกต่างๆ ให้สามารถยื่นเอกสารการสมัครอย่างถูกต้องสมบูรณ์					
10.2 สคช. อำนวยความสะดวกในการเตรียมความพร้อมและสนับสนุนให้สามารถเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด					
10.3 สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความพร้อมต่อการจัดประเมินสมรรถนะบุคคลได้ตามแผนที่วางไว้					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
10.4 การรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อการพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ					
10.5 ระบบฐานข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพช่วยให้การปฏิบัติงานร่วมกันขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ กับ สคช. มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น					

ส่วนที่ 4 ความผูกพันขององค์กรรับรองฯ ที่มีต่อ สคช.

ท่านมีความคิดเห็นต่อความผูกพันที่มีต่อ สคช. ในประเด็นต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ท่านคิดว่า สคช. เป็นหน่วยงานที่มีภาพลักษณ์ที่ดี					
2. ท่านมีความยินดีและภาคภูมิใจที่ได้ดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะองค์กรที่ทำหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ					
3. ท่านยินดีให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. จะจัดขึ้นในอนาคต					
4. ท่านยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะของการเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพตลอดไปในระยะยาว					
5. ท่านยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น					
6. ท่านคิดว่า ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ผ่านการประเมินตัดสินใจเข้ารับการประเมินเพื่อต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพอย่างต่อเนื่อง					
7. ท่านยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และส่งเสริมบุคลากรในสถานประกอบการเพื่อขอรับการประเมินสมรรถนะบุคคล					

ส่วนที่ 5 ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช.

โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

ประเด็น	ระดับคุณภาพ				
	ต่ำกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก	ต่ำกว่าความคาดหวัง	เท่ากับความคาดหวัง	สูงกว่าความคาดหวัง	สูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก
1. ด้านเจ้าหน้าที่					
2. ด้านสื่อประชาสัมพันธ์					

ประเด็น	ระดับคุณภาพ				
	ต่ำกว่า ความคาดหวัง เป็นอย่างมาก	ต่ำกว่า ความ คาดหวัง	เท่ากับ ความ คาดหวัง	สูงกว่า ความ คาดหวัง	สูงกว่า ความคาดหวัง เป็นอย่างมาก
3. ด้านระบบออนไลน์ e-Service					
4. ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด					
5. ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก					
6. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
7. ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ					

ส่วนที่ 6 ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน

โปรดระบุประเด็นความต้องการเพื่อให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน โดยการทำเครื่องหมาย ✓ และเรียงลำดับความต้องการ

- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การสนับสนุนและช่วยเหลือด้านการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การสนับสนุนและช่วยเหลือด้านการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพสู่กลุ่มเป้าหมาย
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบและประเมินสมรรถนะบุคคล
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 7 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

7.1 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของท่านประสบปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

7.2 ท่านต้องการให้ สคช. มีการปรับปรุง/พัฒนารูปแบบการให้บริการ/ความรู้ในด้านใด และอย่างไร

.....

.....

.....

7.3 ท่านคิดว่า จุดเด่น/จุดแข็งของ สคช. คือเรื่องใด และจะใช้เป็นประโยชน์ได้อย่างไร

จุดเด่นที่ 1.....

แนวทางการพัฒนา.....

จุดเด่นที่ 2.....

แนวทางการพัฒนา.....

จุดเด่นที่ 3.....

แนวทางการพัฒนา.....

7.4 ท่านคิดว่า จุดด้อย/จุดอ่อนของ สคช. คือเรื่องใด และจะแก้ไขได้อย่างไร

จุดด้อยที่ 1.....

แนวทางการแก้ไข.....

จุดด้อยที่ 2.....

แนวทางการแก้ไข.....

จุดด้อยที่ 3.....

แนวทางการแก้ไข.....

7.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....
.....
.....

*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่ง ***



แบบสอบถาม “โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ
ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2564”

โดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม: ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช.

และความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ (ปีงบประมาณ 2557-2563)

วัตถุประสงค์:

เพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพในด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. และความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมคำลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง หากข้อคำถามใดที่ท่านไม่สามารถตอบได้โปรดเว้นว่าง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับเพื่อการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่มีต่อ สคช. เท่านั้น คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์จากท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
- 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 ประเภทขององค์กร
- ☐ 1. สถานศึกษาของรัฐ ☐ 2. สถานศึกษาของเอกชน ☐ 3. บริษัทจำกัด/บริษัทมหาชน
- ☐ 4. ห้างหุ้นส่วนจำกัด ☐ 5. สถาบันการเงิน ☐ 6. มูลนิธิ/สมาคม
- ☐ 7. ส่วนราชการ ☐ 8. รัฐวิสาหกิจ ☐ 9. องค์การมหาชน
- ☐ 10. อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 1.5 สถานะการรับรององค์กร ☐ 1. องค์กรใหม่ ☐ 2. องค์กรต่ออายุ
- 1.6 ตำแหน่ง
- ☐ 1. เจ้าของ/ผู้บริหาร ☐ 2. ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ ☐ 3. ผู้ประสานงาน
- ☐ 4. เจ้าหน้าที่บัญชี/การเงิน ☐ 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 1.7 สาขาวิชาชีพที่องค์กรให้การรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ

กลุ่มภาคบริการ

- ☐ 1. อุตสาหกรรมก่อสร้างและการผังเมือง ☐ 2. ธุรกิจโฆษณาประชาสัมพันธ์ และสื่อสารมวลชน ☐ 3. การออกแบบและสร้างสรรค์
- ☐ 4. ธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว ☐ 5. ธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพ ☐ 6. ธุรกิจจัดประชุมและนิทรรศการ
- ร่างกาย

☐ 7. ธุรกิจหนังสือและสิ่งพิมพ์	☐ 8. อนุรักษ์งานศิลปหัตถกรรมและงานพื้นบ้าน	☐ 9. ธุรกิจสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ
☐ 10. ธุรกิจสังหาริมทรัพย์	☐ 11. บริหารทรัพย์สิน	☐ 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. อุตสาหกรรมผลิตเครื่องจักรกลและโลหะการ	☐ 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

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

2.1 ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารการสมัครขอรับการรับรองเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพจากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1) ช่องทางภายในของ สคช.

☐ 1.1) เว็บไซต์	☐ 1.2) โทรศัพท์
☐ 1.3) เจ้าหน้าที่	☐ 1.4) จดหมาย
☐ 1.5) อีเมล	☐ 1.6) E-News
☐ 1.7) เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงานเช่น โบวัวร์ เป็นต้น	
☐ 1.8) Social Media (โปรดระบุช่องทาง)	
○ (1) Facebook	
○ (2) Line Official	
○ (3) Youtube (TPQI Channel)	
☐ 1.9) งานสัมมนา/นิทรรศการ	

2) ช่องทางภายนอก

- | |
|---|
| ☐ 2.1) โทรศัพท์ |
| ☐ 2.2) วิทยุ |
| ☐ 2.3) หนังสือพิมพ์ |
| ☐ 2.4) สื่อออนไลน์ |
| ☐ 2.5) การบอกกล่าวของบุคคล |
| ☐ 2.6) อื่นๆ |

2.2 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารช่องทางใดที่ท่านสะดวกมากที่สุด 3 ลำดับ

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

2.3 ช่องทางที่ท่านยื่นคำขอการรับรองเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ

- ☐ 1. ยื่นด้วยตนเองที่ สคช. ☐ 2. ยื่นออนไลน์ผ่านเว็บไซต์

2.4 ท่านต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารใดเพิ่มเติมจาก สคช.

- 1)
2)
3)

ส่วนที่ 3 การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

ปัจจัยนำเข้า (Input) ท่านมีความพึงพอใจต่อปัจจัยนำเข้าต่อไปนี้เพียงใด (ตอบเฉพาะประเด็นที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่					
1. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้น					
3. ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญ					
4. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย/แก้ไขปัญหา					
5. การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา					
6. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
7. ความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
8. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม					
9. การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ (คู่มือการขอเข้าเป็นองค์กรฯ และคู่มือการเตรียมความพร้อม)/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
10. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ					
11. คุณภาพ ความชัดเจน และเข้าใจง่ายของสื่อประชาสัมพันธ์					
12. การปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ให้มีความทันสมัย					
13. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
14. ประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
ด้านระบบออนไลน์ e-Service					
15. ความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพของระบบออนไลน์					
16. ความรวดเร็วและความเสถียรของระบบออนไลน์					
17. ความสอดคล้องของการบริการด้าน e-Service กับความต้องการของผู้ใช้บริการ					
ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด					
18. การตรงต่อเวลาของการให้บริการ					
19. การบังคับใช้กฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ อย่างเคร่งครัดในการให้บริการ					
20. ความเหมาะสมและชัดเจนของแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก (กรณียื่นคำขอด้วยตนเองที่ สคช.)					
21. ความเหมาะสมด้านอาคาร/สถานที่ให้บริการ					
22. ความชัดเจนของป้ายแสดงจุดให้บริการ					
23. ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งพักคอยให้บริการ					
24. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถยานพาหนะ					
25. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					
26. ความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ					

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการต่อไปนี้เพียงใด (ตอบเฉพาะขั้นตอน/กระบวนการที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์เชิญชวน					
1.1 การประชาสัมพันธ์เชิญชวนของ สคช.					
1.2 การชี้แจงข้อมูลการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ					
2. ขั้นตอนการรับสมัคร					
2.1 การชี้แจงข้อมูลการเตรียมเอกสารและชี้แจงการรับสมัคร					
● กรณียื่นเอกสารด้วยตนเองผ่านสถาบัน/เจ้าหน้าที่ สคช.					
2.2 ความไม่ซับซ้อนยุ่งยากของขั้นตอนและกระบวนการรับสมัคร					
2.3 ความง่ายของการติดต่อสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการสมัครหรือยื่นเอกสาร					
2.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น					
2.5 การแจ้งผลการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น					
● กรณียื่นเอกสารผ่านระบบออนไลน์					
2.6 ความไม่ซับซ้อนยุ่งยากของขั้นตอนและระบบการสมัคร					
2.7 ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการนำเข้าสู่ข้อมูลการสมัคร					
2.8 ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น					
2.9 การแจ้งผลการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น					
2.10 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการพิจารณาความสมบูรณ์ครบถ้วนของคำขอ					
3. ขั้นตอนการเตรียมความพร้อมและจัดเตรียมข้อมูลประกอบเพื่อทำแผนประเมินสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร					
3.1 การประสานเพื่อเตรียมความพร้อมชี้แจงข้อมูลการประเมิน					
3.2 การมอบสื่อ/หนังสือคู่มือ เพื่อชี้แจงการประเมิน					
3.3 การชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการประเมินในสถานที่จริง					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการตรวจประเมินองค์กรทางด้านสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร					
4.1 การประสานงานเพื่อลงพื้นที่ประเมินองค์กร					
4.2 ความเหมาะสมของคณะผู้ตรวจประเมิน					
4.3 การลงพื้นที่ตรวจประเมินของคณะผู้ตรวจประเมิน					
4.5 การแจ้งผลการตรวจประเมินเพื่อขึ้นทะเบียนเป็นองค์กรรับรอง					
4.6 <u>กรณีผลการประเมินมีข้อบกพร่อง</u> การร่วมกันกำหนดประเด็นที่ต้องปรับแก้ไข					
4.7 <u>กรณีไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้</u> การระบุขอบข่ายของการรับรองใหม่ตามผลสรุปการประเมิน					
5. ขั้นตอนการจัดอบรมเจ้าหน้าที่สอบแก่องค์กรที่ผ่านการรับรอง					
5.1 การจัดอบรมเจ้าหน้าที่สอบประจำองค์กรที่ผ่านการรับรอง					
6. ขั้นตอนการเตรียมพร้อมองค์กรเพื่อให้บริการผู้ขอเข้ารับการประเมินสมรรถนะ					
6.1 การประสานงานของ สคช. เพื่อช่วยเหลือด้านต่างๆ					
6.2 การช่วยเหลือจาก สคช. ด้านการประชาสัมพันธ์องค์กร					
6.3 การช่วยเหลือจาก สคช. ด้านการให้ความรู้เจ้าหน้าที่และ Admin					
6.4 การช่วยเหลือจาก สคช. ด้านฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ (ICT)					
6.5 การช่วยเหลือจาก สคช. ด้านการเงินและความรู้ด้านการเบิกจ่าย					
6.6 การช่วยเหลือจาก สคช. ด้านสถานที่ เพื่อให้เหมาะสมต่อการให้บริการ					
7. ขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินสนับสนุน					
7.1 การแจ้งผลการรับรองเงินสนับสนุนให้ทราบ					
7.2 การเบิกจ่ายเงินสนับสนุน ภายหลังที่ได้ส่งเอกสารมายัง สคช.					
8. ขั้นตอนการติดตาม การประเมินผลองค์กรรับรองฯ					
8.1 การประสานงานของ สคช. เพื่อลงพื้นที่ติดตาม					
8.2 การลงพื้นที่ติดตามของเจ้าหน้าที่ สคช. และผู้เชี่ยวชาญในสาขาอาชีพต่างๆ					
8.3 การรับฟังประเด็นปัญหาและสรุปผลการลงพื้นที่ของ สคช.					
9. ขั้นตอนการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของ สคช.					
9.1 การประสานงานของ สคช. เพื่อเชิญชวนและลงทะเบียนการเข้าร่วม					
9.2 การจัดประชุมเวทีสาธารณะ TPQI Day					
9.3 การจัดประชุมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement)					
9.4 การรับฟังประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดประชุมของ สคช.					

ด้านผลผลิต ท่านมีความพึงพอใจต่อผลผลิตต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ผลผลิตของการประชาสัมพันธ์เชิงรุก					
1.1 องค์กรฯ ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน					
2. ผลผลิตของการรับสมัคร					
2.1 การได้รับแจ้งผลพิจารณาการรับสมัคร ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด					
3. ผลผลิตของการเตรียมความพร้อมและจัดเตรียมข้อมูลประกอบเพื่อทำแผนประเมินสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร					
3.1 การชี้แจงเพื่อเตรียมความพร้อมในการประเมินครบถ้วนสมบูรณ์					
3.2 การดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด					
4. ผลผลิตของการตรวจประเมินองค์กรทางด้านสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร					
4.1 การดำเนินการเป็นไปตามแผนที่กำหนด					
4.2 การดำเนินการสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด					
5. ผลผลิตของการจัดอบรมเจ้าหน้าที่สอบแก่องค์กรที่ผ่านการรับรอง					
5.1 การจัดอบรมเจ้าหน้าที่สอบเป็นไปตามแผนการที่กำหนด					
5.2 การดำเนินการสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด					
6. ผลผลิตของการเตรียมพร้อมองค์กรเพื่อให้บริการผู้ขอเข้ารับการประเมินสมรรถนะ					
6.1 การให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ จาก สคช. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
7. ผลผลิตของการเบิกจ่ายเงินสนับสนุน					
7.1 การเบิกจ่ายเงินสนับสนุนสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด					
8. ผลผลิตของการติดตาม การประเมินผลองค์กรรับรองฯ					
8.1 การดำเนินการเป็นไปตามแผนที่กำหนด					
8.2 การดำเนินการสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด					
9. ผลผลิตของการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของ สคช.					
9.1 การจัดประชุม/การรับฟังความคิดเห็นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
9.2 การจัดประชุม/การรับฟังความคิดเห็นเป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการของผู้เข้าประชุม					
10. คุณภาพของการให้บริการ					
10.1 สคช. อำนวยความสะดวกต่างๆ ให้สามารถยื่นเอกสารการสมัครอย่างถูกต้องสมบูรณ์					
10.2 สคช. อำนวยความสะดวกในการเตรียมความพร้อมและสนับสนุนให้สามารถเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด					
10.3 สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความพร้อมต่อการจัดประเมินสมรรถนะบุคคลได้ตามแผนที่วางไว้					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
10.4 การรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อการพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ					
10.5 ระบบฐานข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพช่วยให้การปฏิบัติงานร่วมกันขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ กับ สคช. มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น					

ส่วนที่ 4 การวัดความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช.

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร					
1. ท่านเชื่อมั่นว่า บุคลากรของ สคช. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ					
2. ท่านเชื่อมั่นว่า บุคลากรของ สคช. มีความสามารถในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย					
3. ท่านเชื่อมั่นว่า บุคลากรของ สคช. มีความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้น					
4. ท่านเชื่อมั่นว่า บุคลากรของ สคช. มีความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสในการให้บริการ					
ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงานของ สคช.					
5. ท่านเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ สคช. ช่วยสร้างการรับรู้และการตระหนักถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และผลักดันให้มีการนำไปใช้อย่างกว้างขวาง					
6. ท่านเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ สคช. ช่วยสนับสนุนให้กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพมีส่วนร่วมในการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ และ Thailand 4.0					
7. ท่านเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ สคช. ช่วยส่งเสริมให้เกิดการนำระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพไปใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรฯ เพื่อพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในภาคอุตสาหกรรม และส่งเสริมให้มีการเทียบโอนคุณวุฒิเพื่อยกระดับความก้าวหน้าของกำลังคน					
8. ท่านเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ สคช. ใช้กระบวนการที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากลในการให้การรับรององค์กรฯ และมีการบูรณาการความร่วมมือกับกระทรวงแรงงานและหน่วยงานอื่นๆ					
9. ท่านเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ สคช. นำระบบศูนย์กลางเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศและการบริการไปใช้สนับสนุนบริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
10. ท่านเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ สคช. ส่งเสริมและสร้างโอกาสในการประกอบอาชีพแก่ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ					
11. ท่านเชื่อมั่นว่า หลักเกณฑ์ วิธีการ และขั้นตอนในการประเมินสมรรถนะมีความเหมาะสมและอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน					
12. ท่านเชื่อมั่นว่า การกำกับกำกับการดำเนินงานของ สคช. ทำให้องค์กรรับรองฯ สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามมาตรฐาน เป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่กำหนด					
ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส					
13. ท่านเชื่อมั่นว่า ระเบียบและแนวทางการปฏิบัติในการยื่นคำขอการรับรองเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพมีความน่าเชื่อถือและโปร่งใส					
14. ท่านเชื่อมั่นว่า ระเบียบและแนวทางการปฏิบัติในการทดสอบประเมินและการให้การรับรองสมรรถนะบุคคลมีความน่าเชื่อถือและโปร่งใส					
15. ท่านเชื่อมั่นว่า การเข้าถึง/การเปิดเผยข้อมูลและข่าวสารที่เกี่ยวข้องเป็นไปอย่างทั่วถึงและทำได้โดยง่าย					
16. ท่านเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ สคช. ได้เปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการรับรองสมรรถนะบุคคล					
17. ท่านเชื่อมั่นว่า สคช. ได้ดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะที่ได้รับ					

ส่วนที่ 5 การวัดความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของ สคช.

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานอาชีพ					
1. ท่านเชื่อมั่นว่า ในกระบวนการจัดทำมาตรฐานอาชีพมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ/หรือผู้มีความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาวิชาชีพเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเพียงพอ					
2. ท่านเชื่อมั่นว่า ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของประเทศครอบคลุมทุกกลุ่มอาชีพที่สำคัญ					
3. ท่านเชื่อมั่นว่า มาตรฐานอาชีพที่จัดทำขึ้นมีความเหมาะสมและสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินสมรรถนะบุคคลได้จริง					
4. ท่านเชื่อมั่นว่า เครื่องมือในการประเมินสมรรถนะบุคคลสามารถคัดกรองและรับรองสมรรถนะบุคคลได้จริง					
5. ท่านเชื่อมั่นว่า มาตรฐานอาชีพที่จัดทำขึ้นมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการหรือภาคเศรษฐกิจ					
6. ท่านเชื่อมั่นว่า มาตรฐานอาชีพที่จัดทำขึ้นสามารถเทียบเคียงได้กับมาตรฐานสากล					

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
7. ท่านเชื่อมั่นว่า มาตรฐานอาชีพที่จัดทำขึ้นจะเป็นที่ยอมรับตามกรอบมาตรฐานของต่างประเทศ					
ความเชื่อมั่นต่อการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์					
8. ท่านเชื่อมั่นว่า การมีระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ รวมถึงการที่บุคลากรในสถานประกอบการได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคลจะเป็นประโยชน์กับสถานประกอบการ					
9. ท่านเชื่อมั่นว่า ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพจะช่วยแก้ไขปัญหาสมรรถนะของคนในสายอาชีพที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ					
10. ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้ประกอบการ/นายจ้างมีความเชื่อมั่นและยอมรับบุคลากรที่ได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคล					
11. ท่านเชื่อมั่นว่า การได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคลจะช่วยให้ผู้ผ่านการประเมินเป็นที่ยอมรับและเกิดความก้าวหน้าในอาชีพ/วิชาชีพ					
ความเชื่อมั่นต่อระบบการเทียบโอนประสบการณ์					
12. ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้ผ่านการประเมินด้วยระบบการเทียบโอนประสบการณ์มีสมรรถนะและความสามารถเทียบเท่ากับผู้ผ่านการประเมินด้วยระบบการทดสอบ					
13. ท่านเชื่อมั่นว่า ระบบการเทียบโอนประสบการณ์ช่วยขยายโอกาสในการได้รับการรับรองมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพให้แก่คนในอาชีพที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น					
14. ท่านเชื่อมั่นว่า เจ้าหน้าที่สอบในระบบเทียบโอนมีประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถในการพิจารณา/การรับรองอย่างรอบคอบ ถูกต้อง โปร่งใส และเป็นไปตามมาตรฐานสากล					
ความเชื่อมั่นต่อผู้ที่ผ่านการประเมินด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพ					
15. ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้ผ่านการประเมินด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพมีศักยภาพและความสามารถในการประกอบวิชาชีพตามมาตรฐานที่ได้รับการรับรอง					
16. ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้ผ่านการประเมินด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพจะมีความก้าวหน้าในสายอาชีพ					
17. ท่านเชื่อมั่นว่า สถานประกอบการจะใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพในการพิจารณารับบุคคลเข้าทำงาน					
18. ท่านเชื่อมั่นว่า สถานประกอบการจะใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพในการพิจารณาความก้าวหน้าในสายอาชีพแก่บุคลากรที่ได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคล					
19. ท่านเชื่อมั่นว่า ในอนาคตผู้ประกอบการจะเพิ่มค่าตอบแทนให้แก่บุคลากรที่ได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคลตามความเหมาะสม					
20. ท่านเชื่อมั่นที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพ และส่งเสริมบุคลากรในสถานประกอบการเพื่อขอรับการประเมินสมรรถนะบุคคล					

ส่วนที่ 6 ความผูกพันขององค์กรรับรองฯ ที่มีต่อ สคช.

ท่านมีความคิดเห็นต่อความผูกพันที่มีต่อ สคช. ในประเด็นต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ท่านคิดว่า สคช. เป็นหน่วยงานที่มีภาพลักษณ์ที่ดี					
2. ท่านมีความยินดีและภาคภูมิใจที่ได้ดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะองค์กรที่ทำหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ					
3. ท่านยินดีให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. จะจัดขึ้นในอนาคต					
4. ท่านยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะของการเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพตลอดไปในระยะยาว					
5. ท่านยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น					
6. ท่านคิดว่า ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ผ่านการประเมินตัดสินใจเข้ารับการประเมินเพื่อต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพอย่างต่อเนื่อง					
7. ท่านยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และส่งเสริมบุคลากรในสถานประกอบการเพื่อขอรับการประเมินสมรรถนะบุคคล					

ส่วนที่ 7 ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช.

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

ประเด็น	ระดับคุณภาพ				
	ต่ำกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก	ต่ำกว่าความคาดหวัง	เท่ากับความคาดหวัง	สูงกว่าความคาดหวัง	สูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก
1. ด้านเจ้าหน้าที่					
2. ด้านสื่อประชาสัมพันธ์					
3. ด้านระบบออนไลน์ e-Service					
4. ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด					
5. ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก					
6. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
7. ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ					

ส่วนที่ 8 ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน

โปรดระบุประเด็นความต้องการเพื่อให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน โดยการทำเครื่องหมาย ✓ และเรียงลำดับความต้องการ

- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การสนับสนุนและช่วยเหลือด้านการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การสนับสนุนและช่วยเหลือด้านการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพสู่กลุ่มเป้าหมาย
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบและประเมินสมรรถนะบุคคล
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 9 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

9.1 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของท่านประสบปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

9.2 ท่านต้องการให้ สคช. มีการปรับปรุง/พัฒนารูปแบบการให้บริการ/ความรู้ในด้านใด และอย่างไร

.....

.....

.....

9.3 ท่านต้องการให้มีการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานของ สคช. เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. อย่างไร

.....

.....

.....

9.4 ท่านต้องการให้มีการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานของ สคช. เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ อย่างไร

.....

.....

.....

9.5 ท่านคิดว่า จุดเด่น/จุดแข็งของ สคช. คือเรื่องใด และจะใช้เป็นประโยชน์ได้อย่างไร

จุดเด่นที่ 1.....

แนวทางการพัฒนา.....

จุดเด่นที่ 2.....

แนวทางการพัฒนา.....

จุดเด่นที่ 3.....

แนวทางการพัฒนา.....

9.6 ท่านคิดว่า จุดด้อย/จุดอ่อนของ สคช. คือเรื่องใด และจะแก้ไขได้อย่างไร

จุดด้อยที่ 1.....

แนวทางการแก้ไข.....

จุดด้อยที่ 2.....

แนวทางการแก้ไข.....

จุดด้อยที่ 3.....

แนวทางการแก้ไข.....

9.7 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....
.....
.....

*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่ง ***



แบบสอบถาม “โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ
ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2564”

โดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม: ความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช.
กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

วัตถุประสงค์:

เพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะบุคคลในด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. และความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมคำลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง หากข้อคำถามใดที่ท่านไม่สามารถตอบได้โปรดเว้นว่าง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับเพื่อการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่มีต่อ สคช. เท่านั้น คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์จากท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
- 1.2 สถานะผลการประเมินสมรรถนะ ☐ 1. ผ่าน ☐ 2. ไม่ผ่าน ☐ 3. ยังไม่ทราบผล
- 1.3 อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2. 20-29 ปี ☐ 3. 30-39 ปี ☐ 4. 40-50 ปี ☐ 5. 50 ปีขึ้นไป
- 1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ 4. ปวส./อนุปริญญา ☐ 5.ปริญญาตรี ☐ 6.ปริญญาโท ☐ 7.ปริญญาเอก
- 1.5 อาชีพ
☐ 1. ข้าราชการ ☐ 2.พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 3. พนักงานบริษัท
☐ 4. รับจ้าง/ลูกจ้าง ☐ 5.ธุรกิจส่วนตัว ☐ 6. อาชีพอิสระ
☐ 7. นักเรียน/นักศึกษา ☐ 8. ยังไม่ประกอบอาชีพ ☐ 9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 1.6 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. อุตสาหกรรมกรรมการพิมพ์	☐ 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. ผลิตภัณฑ์ยานยนต์
☐ 48. อุตสาหกรรมการผลิตแม่พิมพ์	☐ 49. วิศวกรรมชีวการแพทย์	☐ 50. เทคโนโลยีชีวภาพ
☐ 51. ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์		

กลุ่มภาคเกษตรกรรม

- ☐ 52. เกษตรกรรม

- 1.7 อาชีพที่เข้ารับการประเมินสมรรถนะ (ระบุ).....
- 1.8 คุณวุฒิวิชาชีพชั้น (Level) ที่เข้ารับการประเมินสมรรถนะ (ระบุ).....
- 1.9 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ให้บริการการประเมินสมรรถนะ (ระบุ).....
- 1.10 เหตุผลที่ตัดสินใจเข้ารับการประเมิน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | |
|--|
| ☐ 1. เพื่อต้องการวัดระดับความรู้ความสามารถของตนเองกับมาตรฐานอาชีพ |
| ☐ 2. เพื่อนำผลไปใช้เป็นเครื่องมือรับรองความสามารถ เพิ่มโอกาสในการสมัครงาน |
| ☐ 3. เพื่อนำผลไปใช้เป็นเครื่องมือสร้างความก้าวหน้าในงานที่ทำปัจจุบัน |
| ☐ 4. อื่นๆ (ระบุ)..... |

1.11 ช่องทางการยื่นคำขอเข้ารับการประเมินสมรรถนะแก่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

☐ 1. ยื่นคำขอที่ สคช.	☐ 2. ยื่นคำขอที่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	☐ 3. ยื่นคำขอผ่านระบบออนไลน์

1.12 ท่านชำระค่าสมัครหรือไม่

☐ 1. ชำระ *หากชำระค่าสมัคร ท่านชำระโดยวิธีใด	☐ 1.1 ชำระผ่านธนาคาร/Online Banking
☐ 2. ไม่ชำระ	☐ 1.2 ชำระผ่านองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

1.13 ท่านเห็นว่าระยะเวลาที่ สคช. ใช้ในการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพหลังจากประกาศผลสอบมีความล่าช้าหรือไม่

☐ 1. ไม่ล่าช้า	☐ 2. ล่าช้า เป็นระยะเวลา วัน หรือ เดือน (โดยประมาณ)

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

2.1 ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลจากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

2.1.1 การรับรู้ข่าวสารจาก สคช.

1) ช่องทางภายในของ สคช.

- ☐ 1.1) เว็บไซต์ ☐ 1.2) โทรศัพท์
- ☐ 1.3) เจ้าหน้าที่ ☐ 1.4) จดหมาย
- ☐ 1.5) อีเมล ☐ 1.6) E-News
- ☐ 1.7) เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงานเช่น โบวัวร์ เป็นต้น
- ☐ 1.8) Social Media (โปรดระบุช่องทาง)
- ☐ (1) Facebook
- ☐ (2) Line Official
- ☐ (3) Youtube (TPQI Channel)
- ☐ 1.9) งานสัมมนา/นิทรรศการ

2) ช่องทางภายนอก

- ☐ 2.1) โทรศัพท์
- ☐ 2.2) วิทู
- ☐ 2.3) หนังสือพิมพ์
- ☐ 2.4) สื่อออนไลน์
- ☐ 2.5) การบอกกล่าวของบุคคล
- ☐ 2.6) อื่นๆ

3) ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจาก สคช. ช่องทางใดที่ท่านสะดวกมากที่สุด 3 ลำดับ

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

2.1.2 การรับรู้ข่าวสารจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

1) ช่องทางภายในขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

- ☐ 1.1) เว็บไซต์ ☐ 1.2) โทรศัพท์
- ☐ 1.3) เจ้าหน้าที่ ☐ 1.4) จดหมาย
- ☐ 1.5) อีเมล ☐ 1.6) E-News
- ☐ 1.7) เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงานเช่น โบวัวร์ เป็นต้น
- ☐ 1.8) Social Media (โปรดระบุช่องทาง)
- ☐ (1) Facebook
- ☐ (2) Line Official
- ☐ (3) Youtube
- ☐ 1.9) งานสัมมนา/นิทรรศการ

2) ช่องทางภายนอก

- ☐ 2.1) โทรศัพท์
- ☐ 2.2) วิทู
- ☐ 2.3) หนังสือพิมพ์
- ☐ 2.4) สื่อออนไลน์
- ☐ 2.5) การบอกกล่าวของบุคคล
- ☐ 2.6) อื่นๆ

3) ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ช่องทางใดที่ท่านสะดวกมากที่สุด 3 ลำดับ

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

2.2 ท่านต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารใดเพิ่มเติมจาก สคช. และ/หรือองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

- 1)
- 2)
- 3)

ส่วนที่ 3 การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. หรือองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

ปัจจัยนำเข้า (Input) ท่านมีความพึงพอใจต่อปัจจัยนำเข้าของ สคช. หรือองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ต่อไปนี้เพียงใด (ตอบเฉพาะประเด็นที่ท่านทราบและเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่					
1. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
1.1 สคช.					
1.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้น					
2.1 สคช.					
2.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
3. ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญ					
3.1 สคช.					
3.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
4. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย/แก้ไขปัญหา					
4.1 สคช.					
4.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
5. การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา					
5.1 สคช.					
5.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
6. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6.1 สคช.					
6.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
7. ความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
7.1 สคช.					
7.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
8. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม					
8.1 สคช.					
8.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
9. การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
9.1 สคช.					
9.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ (คู่มือการขอเข้ารับการประเมิน)/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
10. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ					
10.1 สคช.					
10.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
11. คุณภาพ ความชัดเจน และเข้าใจง่ายของสื่อประชาสัมพันธ์					
11.1 สคช.					
11.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
12. การปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ให้มีความทันสมัย					
12.1 สคช.					
12.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
13. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
13.1 สคช.					
13.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
14. ประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
14.1 สคช.					
14.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
ด้านระบบออนไลน์ e-Service					
15. ความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพของระบบออนไลน์					
15.1 สคช.					
15.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
16. ความรวดเร็วและความเสถียรของระบบออนไลน์					
16.1 สคช.					
16.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
17. ความสอดคล้องของการบริการด้าน e-Service กับความต้องการของผู้ใช้บริการ					
17.1 สคช.					
17.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด					
18. การตรงต่อเวลาของการให้บริการ					
18.1 สคช.					
18.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
19. การบังคับใช้กฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ อย่างต่อการให้บริการ					
19.1 สคช.					
19.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
20. ความเหมาะสมและชัดเจนของแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด					
20.1 สคช.					
20.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก (กรณียื่นคำขอด้วยตนเอง)					
21. ความเหมาะสมด้านอาคาร/สถานที่ให้บริการ					
21.1 สคช.					
21.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
22. ความชัดเจนของป้ายแสดงจุดให้บริการ					
22.1 สคช.					
22.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
23. ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งพักคอยให้บริการ					
23.1 สคช.					
23.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
24. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถยานพาหนะ					
24.1 สคช.					
24.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
25. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					
25.1 สคช.					
25.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
26. ความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ					
26.1 สคช.					
26.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
ด้านระบบออนไลน์ E-Training (ตอบเฉพาะกรณีที่ใช้บริการเท่านั้น)					
27. ความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพของระบบ E-Training					
28. สาระที่ได้รับจากระบบ E-Training ตรงกับความต้องการ					

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของ สคช. หรือองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการต่อไปนี้เพียงใด (ตอบเฉพาะขั้นตอน/กระบวนการที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์เชิญชวน					
1.1 การประชาสัมพันธ์เชิญชวนของ สคช.					
1.2 การประชาสัมพันธ์เชิญชวนขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการรับสมัคร					
2.1 ขั้นตอนการยื่นคำขอ (ตอบเฉพาะช่องทางที่เคยใช้บริการ)					
● <u>กรณียื่นคำขอที่สถาบัน/เจ้าหน้าที่ (สคช.)</u>					
2.1.1 ความสะดวกและความไม่ซับซ้อนของคำชี้แจงและขั้นตอนของ สคช.					
2.1.2 ความเอื้อเฟื้อและการอำนวยความสะดวกในการยื่นคำขอของเจ้าหน้าที่					
2.1.3 ความไม่ซับซ้อนของการกรอกรายละเอียดและแบบฟอร์มคำขอ					
2.1.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น					
2.1.5 ความสะดวกของขั้นตอนการออกหลักฐานเมื่อเอกสารครบถ้วน					
● <u>กรณียื่นคำขอที่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ</u>					
2.1.6 ความสะดวกและความไม่ซับซ้อนของคำชี้แจงและขั้นตอนขององค์กรฯ					
2.1.7 ความเอื้อเฟื้อและการอำนวยความสะดวกในการยื่นคำขอของเจ้าหน้าที่					
2.1.8 ความไม่ซับซ้อนของการกรอกรายละเอียดและแบบฟอร์มคำขอ					
2.1.9 ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น					
2.1.10 ความสะดวกของขั้นตอนการออกหลักฐานเมื่อเอกสารครบถ้วน					
● <u>กรณียื่นคำขอผ่านระบบออนไลน์/เว็บไซต์/อีเมล</u>					
2.1.11 ความสะดวกของขั้นตอนระบบออนไลน์					
2.1.12 ความไม่ซับซ้อนของการกรอกรายละเอียดและแบบฟอร์มคำขอ					
2.1.13 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการนำเข้าสู่ข้อมูลการยื่นเข้าระบบออนไลน์					
2.1.14 ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น					
2.1.15 ความสะดวกของขั้นตอนการออกหลักฐานเมื่อเอกสารครบถ้วน					
2.2 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการพิจารณาเอกสารหลักฐาน					
3. ขั้นตอนการชำระเงินค่าสมัครขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
3.1 การประสานเพื่อรับเอกสารชำระเงินค่าสมัครขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
3.2 กระบวนการชำระเงินค่าสมัคร					
3.3 ขั้นตอนการทำนัดหมายเพื่อเข้ารับการประเมินมีความเหมาะสม					
4. ขั้นตอนการประเมินสมรรถนะเพื่อรับรองมาตรฐานอาชีพขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
4.1 การประสาน การทำนัดหมาย เพื่อเข้ารับการประเมินฯ					
4.2 การจัดเตรียมความพร้อมด้านเครื่องมือและสถานที่ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
4.3 การประเมินฯ โดยเจ้าหน้าที่สอบที่มีคุณภาพ					
4.4 การดำเนินการประเมินเป็นไปตามแผนการที่แจ้งไว้ในแผนการจัดประเมิน					
5. ขั้นตอนการสรุปผลการประเมินสมรรถนะขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
5.1 การประสานการแจ้งผลการประเมินฯ ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
5.2 <u>กรณีไม่ผ่านการประเมินฯ</u> การนัดหมายเพื่อทำการประเมินใหม่					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
6. ขั้นตอนการชำระเงินค่าหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (กรณีผ่านการประเมินฯ)					
6.1 การประสานงานเพื่อรับเอกสารชำระเงินค่าหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ					
6.2 กระบวนการชำระค่าหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ					
7. ขั้นตอนการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแก่ผู้ผ่านการประเมินฯ (กรณีผ่านการประเมินฯ)					
7.1 การรับรองผลผู้ผ่านการประเมินฯ ผ่านระบบฐานข้อมูลออนไลน์ของ สคช.					
7.2 การได้รับใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ					
7.3 <u>กรณีสูญหาย</u> กระบวนการติดต่อเพื่อขอทำซ้ำใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ					
8. ขั้นตอนการฝึกอบรมผ่านระบบออนไลน์ E-Training (ตอบเฉพาะกรณีที่ใช้บริการเท่านั้น)					
8.1 ขั้นตอนการลงทะเบียนเพื่อเข้าใช้งานระบบ					
8.2 ความง่ายในการเข้าถึงบทเรียนที่ต้องการ (จากการจัดหมวดหมู่ตามสาขาอาชีพ)					
8.3 องค์กรความรู้ที่ได้รับจากบทเรียน					

ด้านผลผลิตของ สคช. หรือองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ท่านมีความพึงพอใจต่อผลผลิตต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ผลผลิตของการประชาสัมพันธ์เชิญชวน					
1.1 ผู้เข้ารับการประเมินฯ ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน					
2. ผลผลิตของการรับสมัคร					
2.1 การได้รับแจ้งผลพิจารณาการรับสมัคร ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด					
3. ผลผลิตของการชำระเงินค่าสมัครขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
3.1 การชำระเงินค่าสมัครสะดวก ไม่ซับซ้อน และเป็นไปด้วยความเรียบร้อย					
3.2 การประกาศรายชื่อเป็นไปอย่างถูกต้อง ตามระยะเวลาที่กำหนด					
4. ผลผลิตของการประเมินสมรรถนะเพื่อรับรองมาตรฐานอาชีพขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
4.1 การดำเนินการเป็นไปตามแผนการประเมินที่กำหนด					
4.2 การดำเนินการสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด					
5. ผลผลิตของการสรุปผลการประเมินสมรรถนะขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
5.1 การแจ้งผลการประเมินสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด					
6. ผลผลิตของการชำระเงินค่าหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (กรณีผ่านการประเมินฯ)					
6.1 การชำระเงินค่าหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ สะดวก ไม่ซับซ้อน และเป็นไปด้วยความเรียบร้อย					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
6.2 เอกสารการชำระเงินค่าหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ ถูกต้อง สมบูรณ์					
7. ผลผลิตของการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแก่ผู้ผ่านการประเมินฯ (กรณีผ่านการประเมินฯ)					
7.1 การได้รับใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ ดำเนินการสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด					
8. ผลผลิตของการฝึกอบรมผ่านระบบออนไลน์ E-Training (ตอบเฉพาะกรณีที่ใช้บริการเท่านั้น)					
8.1 ความรู้ที่ได้รับตรงตามสาขาอาชีพ					
8.2 ความรู้ที่ได้รับสนับสนุนให้ผ่านการประเมินฯ					
8.3 ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ในวิชาชีพได้					
9. คุณภาพของการให้บริการ					
9.1 การรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อการพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ					
9.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ สามารถอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้แก่ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะ ให้สามารถเข้ารับการประเมินได้อย่างเรียบร้อย					
9.3 การประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ มีความเป็นมาตรฐานและมีความโปร่งใส					

ส่วนที่ 4 การวัดความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช.

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร					
1. ท่านเชื่อมั่นว่า บุคลากรของ สคช. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ					
2. ท่านเชื่อมั่นว่า บุคลากรของ สคช. มีความสามารถในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย					
3. ท่านเชื่อมั่นว่า บุคลากรของ สคช. มีความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้น					
4. ท่านเชื่อมั่นว่า บุคลากรของ สคช. มีความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสในการให้บริการ					
ความเชื่อมั่นต่อองค์กรที่มีหน้าที่รับรอง					
5. ท่านเชื่อมั่นว่า องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการนำระบบมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพมาใช้ในการประเมินสมรรถนะฯ					

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
6. ท่านเชื่อมั่นว่า องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความโปร่งใสและมีความน่าเชื่อถือเพียงพอในการดำเนินการทดสอบประเมินและให้การรับรองสมรรถนะบุคคล					
7. ท่านเชื่อมั่นว่า องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีเครื่องมือ อุปกรณ์การประเมินฯ และสถานที่ดำเนินการประเมินฯ ครบถ้วน และพร้อมสำหรับการประเมินสมรรถนะ					
8. ท่านเชื่อมั่นว่า เจ้าหน้าที่สอบของระบบมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพ มีความเป็นมืออาชีพ และมีความน่าเชื่อถือ					
9. ท่านเชื่อมั่นว่า เจ้าหน้าที่สอบมีความโปร่งใสและมีความน่าเชื่อถือเพียงพอในการดำเนินการทดสอบประเมินและให้การรับรองสมรรถนะบุคคล					
10. ท่านเชื่อมั่นว่า เจ้าหน้าที่สอบมีความพร้อมที่จะดำเนินการประเมินให้เป็นไปตามกฎระเบียบและแผนงานที่วางไว้					
ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงานของ สคช.					
11. ท่านเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ สคช. ช่วยสร้างการรับรู้และการตระหนักถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และผลักดันให้มีการนำไปใช้อย่างกว้างขวาง					
12. ท่านเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ สคช. ช่วยสนับสนุนให้กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพมีส่วนร่วมในการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ และ Thailand 4.0					
13. ท่านเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ สคช. ช่วยส่งเสริมให้เกิดการนำระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพไปใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรฯ เพื่อพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในภาคอุตสาหกรรม และส่งเสริมให้มีการเทียบโอนคุณวุฒิเพื่อยกระดับความก้าวหน้าของกำลังคน					
14. ท่านเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ สคช. ใช้กระบวนการที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากลในการให้การรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และมีการบูรณาการความร่วมมือกับกระทรวงแรงงานและหน่วยงานอื่นๆ					
15. ท่านเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ สคช. นำระบบศูนย์กลางเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศ และการบริการไปใช้สนับสนุนบริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
16. ท่านเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ สคช. ส่งเสริมและสร้างโอกาสในการประกอบการอาชีพแก่ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ					
17. ท่านเชื่อมั่นว่า หลักเกณฑ์ วิธีการ และขั้นตอนในการประเมินสมรรถนะมีความเหมาะสมและอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน					
18. ท่านเชื่อมั่นว่า การกำกับกำกับการดำเนินงานของ สคช. ทำให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามมาตรฐาน เป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่กำหนด					

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส					
19. ท่านเชื่อมั่นว่า ระเบียบและแนวทางการปฏิบัติในการยื่นคำขอการรับรองเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพมีความน่าเชื่อถือและโปร่งใส					
20. ท่านเชื่อมั่นว่า ระเบียบและแนวทางการปฏิบัติในการทดสอบประเมินและการให้การรับรองสมรรถนะบุคคลมีความน่าเชื่อถือและโปร่งใส					
21. ท่านเชื่อมั่นว่า การเข้าถึง/การเปิดเผยข้อมูลและข่าวสารที่เกี่ยวข้องเป็นไปอย่างทั่วถึงและทำได้โดยง่าย					
22. ท่านเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ สคช. ได้เปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการรับรองสมรรถนะบุคคล					
23. ท่านเชื่อมั่นว่า สคช. ได้ดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะที่ได้รับ					

ส่วนที่ 5 ความผูกพันของผู้เข้ารับการประเมินฯ ที่มีต่อ สคช. และองค์กรรับรองฯ

ท่านมีความคิดเห็นต่อความผูกพันที่มีต่อ สคช. และองค์กรรับรองฯ ในประเด็นต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ท่านคิดว่า สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีภาพลักษณ์ที่ดี					
2. ท่านมีความยินดีและภาคภูมิใจที่ได้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพจาก สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
3. ท่านยินดีให้ความร่วมมือและเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จะจัดขึ้นในอนาคต					
4. ท่านยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น					
5. ท่านคิดว่า ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพมีประสิทธิภาพ และจะทำให้ท่านตัดสินใจเข้ารับการประเมินเพื่อต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพอย่างต่อเนื่อง					
6. ท่านยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ					

ส่วนที่ 6 การวัดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนด และกรอกรายละเอียดตามความเป็นจริง

6.1 ท่านได้นำหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์หรือไม่ อย่างไร

- ☐ 1. นำไปใช้ประโยชน์ (โปรดระบุ)
- ☐ (1) การสมัครงาน (ตอบข้อ 6.2) ☐ (2) การขอปรับเงินเดือนจากคุณวุฒิที่เพิ่มขึ้น (ตอบข้อ 6.3)
- ☐ (3) การขอสินเชื่อจากธนาคาร (ตอบข้อ 6.4) ☐ (4) อื่นๆ (ระบุ).....
- ☐ 2. ไม่ได้นำไปใช้ประโยชน์ เพราะ.....

6.2 กรณีที่ท่านนำหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพไปใช้ในการสมัครงาน

(1) ผู้ประกอบการมีการตอบรับต่อหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพอย่างไร

- ☐ 1. ไม่มีการตอบสนองใดๆ ต่อหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ
- ☐ 2. มีการสอบถามเกี่ยวกับสาขา/แขนงวิชาชีพ ที่ระบุในหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ
- ☐ 3. มีการดำเนินการอื่นๆ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ (ระบุ).....

(2) ท่านคิดว่า หนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพมีผลต่อการคัดเลือกและรับเข้าทำงานในระดับใด

- ☐ 1. มากที่สุด ☐ 2. มาก ☐ 3. ปานกลาง ☐ 4. น้อย ☐ 5. น้อยที่สุด

6.3 กรณีที่ท่านนำหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพไปใช้ในการขอปรับเงินเดือนจากคุณวุฒิที่เพิ่มขึ้น หนังสือรับรองฯ มีผลต่อการได้รับค่าตอบแทนหรือสิทธิพิเศษเพิ่มขึ้นหรือไม่ อย่างไร

- ☐ 1. ไม่ได้รับเงิน/สิทธิพิเศษใดๆ เพิ่มเติม
- ☐ 2. ได้รับค่าตอบแทนเพิ่มเติม.....บาท/เดือน
- และ/หรือสิทธิพิเศษเพิ่มเติม (ระบุเป็นจำนวนเงิน) บาท/เดือน หรือ.....บาท/ปี
- และ/หรือสิทธิพิเศษเพิ่มเติม (ที่ไม่สามารถระบุเป็นจำนวนเงิน)

6.4 กรณีที่ท่านนำหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพไปใช้ในการขอสินเชื่อจากธนาคาร

(1) หนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพมีผลต่อการได้รับอนุมัติสินเชื่อในระดับใด

- ☐ 1. มากที่สุด ☐ 2. มาก ☐ 3. ปานกลาง ☐ 4. น้อย ☐ 5. น้อยที่สุด

(2) วงเงินสินเชื่อที่ท่านได้รับอนุมัติ บาท

6.5 กรณีที่ท่านประกอบอาชีพอิสระ หนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพมีผลทำให้ท่านมีรายได้เพิ่มขึ้นหรือไม่

- ☐ 1. ไม่มีรายได้เพิ่มขึ้น
- ☐ 2. มีรายได้เพิ่มขึ้น.....บาท/เดือน หรือ.....บาท/ปี

ส่วนที่ 7 ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. หรือองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

ประเด็น	ระดับคุณภาพ				
	ต่ำกว่า ความคาดหวัง เป็นอย่างมาก	ต่ำกว่า ความ คาดหวัง	เท่ากับ ความ คาดหวัง	สูงกว่า ความ คาดหวัง	สูงกว่า ความคาดหวัง เป็นอย่างมาก
1. ด้านเจ้าหน้าที่					
1.1 สคช.					
1.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					

ประเด็น	ระดับคุณภาพ				
	ต่ำกว่า ความคาดหวัง เป็นอย่างมาก	ต่ำกว่า ความ คาดหวัง	เท่ากับ ความ คาดหวัง	สูงกว่า ความ คาดหวัง	สูงกว่า ความคาดหวัง เป็นอย่างมาก
2. ด้านสื่อประชาสัมพันธ์					
2.1 สคช.					
2.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
3. ด้านระบบออนไลน์ e-Service					
3.1 สคช.					
3.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
4. ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด					
4.1 สคช.					
4.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
5. ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก					
5.1 สคช.					
5.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
6. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
6.1 สคช.					
6.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
7. ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ					
7.1 สคช.					
7.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
8. ด้านระบบออนไลน์ E-Training (ดำเนินการโดย สคช.)					

ส่วนที่ 8 ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน

โปรดระบุประเด็นความต้องการเพื่อให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน โดยการทำเครื่องหมาย ✓ และเรียงลำดับความต้องการ

- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การสนับสนุนและช่วยเหลือด้านการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพ
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ารับการประเมินฯ
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบและประเมินสมรรถนะบุคคล
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 9 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

9.1 ท่านประสบปัญหา/อุปสรรคในการเข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

9.2 ท่านต้องการให้ สคช. มีการปรับปรุง/พัฒนารูปแบบการให้บริการ/ความรู้ในด้านใดและอย่างไร

.....

.....

.....

9.3 ท่านต้องการให้มีการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานของ สคช. เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. อย่างไร

.....

.....

.....

9.4 ท่านต้องการให้มีการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานของ สคช. เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ อย่างไร

.....

.....

.....

9.5 ท่านคิดว่า จุดเด่น/จุดแข็งของ สคช. คือเรื่องใด และจะใช้เป็นประโยชน์ได้อย่างไร

จุดเด่นที่ 1.....

แนวทางการพัฒนา.....

จุดเด่นที่ 2.....

แนวทางการพัฒนา.....

จุดเด่นที่ 3.....

แนวทางการพัฒนา.....

9.6 ท่านคิดว่า จุดด้อย/จุดอ่อนของ สคช. คือเรื่องใด และจะแก้ไขได้อย่างไร

จุดด้อยที่ 1.....

แนวทางการแก้ไข.....

จุดด้อยที่ 2.....

แนวทางการแก้ไข.....

จุดด้อยที่ 3.....

แนวทางการแก้ไข.....

9.7 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่ง ***



แบบสอบถาม “โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2564”

โดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม: ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช.

และความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ (ผู้ประกอบการ/นายจ้างสาขาวิชาชีพเป้าหมาย)

วัตถุประสงค์:

เพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของตัวแทนคนในอาชีพในด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. และความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมคำลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง หากข้อคำถามใดที่ท่านไม่สามารถตอบได้ โปรดเว้นว่าง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับเพื่อการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่มีต่อ สคช. เท่านั้น คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์จากท่าน

หมายเหตุ: ตัวแทนคนในอาชีพ (ผู้ประกอบการ/นายจ้างสาขาวิชาชีพเป้าหมาย) หมายถึง ผู้ประกอบการ/นายจ้างที่มีปฏิสัมพันธ์กับ สคช. และไม่ใช่ผู้ที่จัดทำมาตรฐานอาชีพ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
- 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 ระดับตำแหน่ง
☐ 1. ผู้บริหารระดับสูง ☐ 2. หัวหน้าแผนก ☐ 3. เจ้าหน้าที่ทรัพยากรมนุษย์ ☐ 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 1.5 ลักษณะ/ประเภทหน่วยงาน
☐ 1. หน่วยงานราชการ ☐ 2. บริษัทเอกชน ☐ 3. หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
☐ 4. ห้าง/ร้าน ☐ 5. สถาบันการศึกษา ☐ 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 1.6 ท่านเคยมีโอกาสร่วมกิจกรรมหรือมีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพหรือไม่
☐ 1. เคย/มี ☐ 2. ไม่เคย/ไม่มี
- 1.7 สาขาวิชาชีพที่บุคลากรในสถานประกอบการได้รับการรับรองสมรรถนะฯ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

กลุ่มภาคบริการ

- ☐ 1. อุตสาหกรรมก่อสร้างและการผังเมือง ☐ 2. ธุรกิจโฆษณาประชาสัมพันธ์ ☐ 3. การออกแบบและสร้างสรรค์และสื่อสารมวลชน

☐ 4. ธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว	☐ 5. ธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย	☐ 6. ธุรกิจจัดประชุมและนิทรรศการ
☐ 7. ธุรกิจหนังสือและสิ่งพิมพ์	☐ 8. อนุรักษ์งานศิลปหัตถกรรมและงานพื้นบ้าน	☐ 9. ธุรกิจสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ
☐ 10. ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	☐ 11. บริหารทรัพย์สิน	☐ 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. อุตสาหกรรมผลิตเครื่องจักรกลและโลหะการ	☐ 40. อุตสาหกรรมผลิตและแปรรูปเหล็ก	☐ 41. อุตสาหกรรมพลาสติก
☐ 42. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	☐ 43. การเชื่อมอุตสาหกรรม	☐ 44. อุตสาหกรรมดิจิทัล
☐ 45. บริการอุตสาหกรรม	☐ 46. พูนยนต์และระบบอัตโนมัติ	☐ 47. ผลิตภัณฑ์ส่วนยานยนต์
☐ 48. อุตสาหกรรมการผลิตแม่พิมพ์	☐ 49. วิศวกรรมชีวการแพทย์	☐ 50. เทคโนโลยีชีวภาพ
☐ 51. ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์		

กลุ่มภาคเกษตรกรรม

- ☐ 52. เกษตรกรรม

1.8 ขนาดของสถานประกอบการ (จำนวนแรงงาน)

☐ 1. 1-10 คน	☐ 2. 11-50 คน	☐ 3. 51-200 คน	☐ 4. มากกว่า 200 คน

1.9 สถานประกอบการของท่านดำเนินการมาแล้วกี่ปี

☐ 1. 1-10 ปี	☐ 2. 11-20 ปี	☐ 3. 21-30 ปี	☐ 4. มากกว่า 30 ปี

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

2.1 ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารการเข้าร่วมเป็นตัวแทนคนในอาชีพเพื่อจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ จากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1) ช่องทางภายในของ สคช.

☐ 1.1) เว็บไซต์	☐ 1.2) โทรศัพท์
☐ 1.3) เจ้าหน้าที่	☐ 1.4) จดหมาย
☐ 1.5) อีเมล	☐ 1.6) E-News
☐ 1.7) เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงานเช่น โบวัวร์ เป็นต้น	
☐ 1.8) Social Media (โปรตรระบุช่องทาง)	

2) ช่องทางภายนอก

- | |
|---|
| ☐ 2.1) โทรทัศน์ |
| ☐ 2.2) วิทยุ |
| ☐ 2.3) หนังสือพิมพ์ |
| ☐ 2.4) สื่อออนไลน์ |
| ☐ 2.5) การบอกกล่าวของบุคคล |

☐ (1) Facebook

☐ 2.6) อื่นๆ

☐ (2) Line Official

☐ (3) Youtube (TPQI Channel)

☐ 1.9) งานสัมมนา/นิทรรศการ

2.2 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารช่องทางใดที่ท่านสะดวกมากที่สุด 3 ลำดับ

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

2.3 ท่านต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารใดเพิ่มเติมจาก สคช.

1)

2)

3)

ส่วนที่ 3 การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. (ตอบเฉพาะกรณีที่ท่านเข้าร่วมการจัดทำมาตรฐานอาชีพ หากไม่ได้เข้าร่วม กรุณาข้ามไปส่วนที่ 4)

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

ปัจจัยนำเข้า (Input) ท่านมีความพึงพอใจต่อปัจจัยนำเข้าต่อไปนี้เพียงใด (ตอบเฉพาะประเด็นที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่					
1. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้น					
3. ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญ					
4. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย/แก้ไขปัญหา					
5. การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา					
6. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
7. ความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
8. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม					
9. การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
10. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ					
11. คุณภาพ ความชัดเจน และเข้าใจง่ายของสื่อประชาสัมพันธ์					
12. การปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ให้มีความทันสมัย					
13. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
14. ประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
ด้านระบบออนไลน์ e-Service					
15. ความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพของระบบออนไลน์					
16. ความรวดเร็วและความเสถียรของระบบออนไลน์					
17. ความสอดคล้องของการบริการด้าน e-Service กับความต้องการของผู้ใช้บริการ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด					
18. การตรงต่อเวลาของการให้บริการ					
19. การบังคับใช้กฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ อย่างยุติธรรมในการให้บริการ					
20. ความเหมาะสมและชัดเจนของแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด					
ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก					
21. ความเหมาะสมด้านอาคาร/สถานที่ให้บริการ					
22. ความชัดเจนของป้ายแสดงจุดให้บริการ					
23. ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งพักคอยให้บริการ					
24. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถยนต์					
25. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					
26. ความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ					

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการต่อไปนี้เพียงใด (ตอบเฉพาะขั้นตอน/กระบวนการที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์					
1.1 การประชาสัมพันธ์การจัดทำมาตรฐานอาชีพให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ					
1.2 การประชาสัมพันธ์การจัดทำมาตรฐานสมรรถนะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ					
1.3 การชี้แจงข้อมูลการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ					
2. ขั้นตอนการส่งเสริมและสนับสนุนให้จัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ					
2.1 การประชุมวางแผนการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกัน					
2.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ					
2.3 การสัมมนาประชาสัมพันธ์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาเป้าหมาย					
2.4 การเผยแพร่มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาที่จัดทำ					
3. ขั้นตอนการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะทั่วไปในการทำงาน					
3.1 การสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและเอกชน					
3.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องมาตรฐานสมรรถนะแก่บุคลากรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ					
4.1 การจัดทำแผนปฏิบัติงาน โดยประสานงานกับผู้ประกอบการ บุคลากร ผู้ทรงคุณวุฒิ และหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มอาชีพเป้าหมาย					
4.2 การสัมมนาประชาพิเคราะห์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาวิชาชีพที่ทบทวน					
4.3 การเผยแพร่มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาวิชาชีพที่ทบทวน					

ด้านผลผลิต ท่านมีความพึงพอใจต่อผลผลิตต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ผลผลิตของการประชาสัมพันธ์					
1.1 ท่านได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน					
2. ผลผลิตของการส่งเสริมและสนับสนุนให้จัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ					
2.1 การดำเนินงานส่งเสริมและสนับสนุนให้จัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ เป็นไปตามแผนที่กำหนด โดยการบูรณาการการทำงานร่วมกัน					
2.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการจัดทำมาตรฐาน อาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการของผู้เข้าประชุม					
2.3 การสัมมนาประชาพิเคราะห์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาเป้าหมาย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
3. ผลผลิตของการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะทั่วไปในการทำงาน					
3.1 การสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทุกภาคส่วนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
3.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องมาตรฐานสมรรถนะ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการของผู้เข้าประชุม					
4. ผลผลิตของการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ					
4.1 การทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพเป็นไปตามแผนที่กำหนด					
4.2 การสัมมนาประชาพิเคราะห์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาวิชาชีพที่ทบทวนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
5. คุณภาพของการให้บริการ					
5.1 สคช. อำนวยความสะดวกในการเตรียมความพร้อมและสนับสนุนให้สามารถ ดำเนินการจัดทำมาตรฐานอาชีพได้ตามที่กำหนด					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
5.2 สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้สามารถดำเนินการจัดทำมาตรฐานอาชีพได้ตามแผนที่วางไว้					
5.3 มาตรฐานอาชีพที่จัดทำเป็นไปตามขั้นตอนและมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งมีความน่าเชื่อถือ					

ส่วนที่ 4 การวัดความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช.

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร					
1. ท่านเชื่อมั่นว่า บุคลากรของ สคช. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ					
2. ท่านเชื่อมั่นว่า บุคลากรของ สคช. มีความสามารถในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย					
3. ท่านเชื่อมั่นว่า บุคลากรของ สคช. มีความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้น					
4. ท่านเชื่อมั่นว่า บุคลากรของ สคช. มีความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสในการให้บริการ					
ความเชื่อมั่นต่อองค์กรที่มีหน้าที่รับรอง					
5. ท่านเชื่อมั่นว่า องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการนำระบบมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพมาใช้ในการประเมินสมรรถนะฯ					
6. ท่านเชื่อมั่นว่า องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความโปร่งใสและมีความน่าเชื่อถือเพียงพอในการดำเนินการทดสอบประเมินและให้การรับรองสมรรถนะบุคคล					
7. ท่านเชื่อมั่นว่า องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีเครื่องมือ อุปกรณ์การประเมินฯ และสถานที่ดำเนินการประเมินฯ ครบถ้วน และพร้อมสำหรับการประเมินสมรรถนะ					
8. ท่านเชื่อมั่นว่า เจ้าหน้าที่สอบของระบบมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพ ความเป็นมืออาชีพ และมีความน่าเชื่อถือ					
9. ท่านเชื่อมั่นว่า เจ้าหน้าที่สอบมีความโปร่งใสและมีความน่าเชื่อถือเพียงพอในการดำเนินการทดสอบประเมินและให้การรับรองสมรรถนะบุคคล					
10. ท่านเชื่อมั่นว่า เจ้าหน้าที่สอบมีความพร้อมที่จะดำเนินการประเมินให้เป็นไปตามกฎระเบียบและแผนงานที่วางไว้					

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงานของ สคช.					
11. ท่านเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ สคช. ช่วยสร้างการรับรู้และการตระหนักถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และผลักดันให้มีการนำไปใช้อย่างกว้างขวาง					
12. ท่านเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ สคช. ช่วยสนับสนุนให้กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพมีส่วนร่วมในการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ และ Thailand 4.0					
13. ท่านเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ สคช. ช่วยส่งเสริมให้เกิดการนำระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพไปใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรฯ เพื่อพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในภาคอุตสาหกรรม และส่งเสริมให้มีการเทียบโอนคุณวุฒิเพื่อยกระดับความก้าวหน้าของกำลังคน					
14. ท่านเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ สคช. ใช้กระบวนการที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากลในการให้การรับรององค์กรฯ และมีการบูรณาการความร่วมมือกับกระทรวงแรงงานและหน่วยงานอื่นๆ					
15. ท่านเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ สคช. นำระบบศูนย์กลางเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศและการบริการไปใช้สนับสนุนบริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
16. ท่านเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ สคช. ส่งเสริมและสร้างโอกาสในการประกอบอาชีพแก่ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ					
17. ท่านเชื่อมั่นว่า หลักเกณฑ์ วิธีการ และขั้นตอนในการประเมินสมรรถนะมีความเหมาะสมและอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน					
18. ท่านเชื่อมั่นว่า การกำกับการดำเนินงานของ สคช. ทำให้องค์กรรับรองฯ สามารถปฏิบัติตามที่ได้ตามมาตรฐาน เป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่กำหนด					
ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส					
19. ท่านเชื่อมั่นว่า ระเบียบและแนวทางการปฏิบัติในการยื่นคำขอการรับรองเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพมีความน่าเชื่อถือและโปร่งใส					
20. ท่านเชื่อมั่นว่า ระเบียบและแนวทางการปฏิบัติในการทดสอบประเมินและการให้การรับรองสมรรถนะบุคคลมีความน่าเชื่อถือและโปร่งใส					
21. ท่านเชื่อมั่นว่า การเข้าถึง/การเปิดเผยข้อมูลและข่าวสารที่เกี่ยวข้องเป็นไปอย่างทั่วถึงและทำได้โดยง่าย					
22. ท่านเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ สคช. ได้เปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการรับรองสมรรถนะบุคคล					
23. ท่านเชื่อมั่นว่า สคช. ได้ดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะที่ได้รับ					

ส่วนที่ 5 การวัดความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของ สคช.

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานอาชีพ					
1. ท่านเชื่อมั่นว่า ในกระบวนการจัดทำมาตรฐานอาชีพมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ/หรือผู้มีความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาวิชาชีพเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเพียงพอ					
2. ท่านเชื่อมั่นว่า ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของประเทศครอบคลุมทุกกลุ่มอาชีพที่สำคัญ					
3. ท่านเชื่อมั่นว่า มาตรฐานอาชีพที่จัดทำขึ้นมีความเหมาะสมและสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินสมรรถนะบุคคลได้จริง					
4. ท่านเชื่อมั่นว่า เครื่องมือในการประเมินสมรรถนะบุคคลสามารถคัดกรองและรับรองสมรรถนะบุคคลได้จริง					
5. ท่านเชื่อมั่นว่า มาตรฐานอาชีพที่จัดทำขึ้นมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการหรือภาคเศรษฐกิจ					
6. ท่านเชื่อมั่นว่า มาตรฐานอาชีพที่จัดทำขึ้นสามารถเทียบเคียงได้กับมาตรฐานสากล					
7. ท่านเชื่อมั่นว่า มาตรฐานอาชีพที่จัดทำขึ้นจะเป็นที่ยอมรับตามกรอบมาตรฐานของต่างประเทศ					
ความเชื่อมั่นต่อการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์					
8. ท่านเชื่อมั่นว่า การมีระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ รวมถึงการที่บุคลากรในสถานประกอบการได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคลจะเป็นประโยชน์กับสถานประกอบการ					
9. ท่านเชื่อมั่นว่า ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพจะช่วยแก้ไขปัญหาสมรรถนะของคนในสายอาชีพที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ					
10. ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้ประกอบการ/นายจ้างมีความเชื่อมั่นและยอมรับบุคลากรที่ได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคล					
11. ท่านเชื่อมั่นว่า การได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคลจะช่วยให้ผู้ผ่านการประเมินเป็นที่ยอมรับและเกิดความก้าวหน้าในอาชีพ/วิชาชีพ					
ความเชื่อมั่นต่อระบบการเทียบโอนประสบการณ์					
12. ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้ผ่านการประเมินด้วยระบบการเทียบโอนประสบการณ์มีสมรรถนะและความสามารถเทียบเท่ากับผู้ผ่านการประเมินด้วยระบบการทดสอบ					
13. ท่านเชื่อมั่นว่า ระบบการเทียบโอนประสบการณ์ช่วยขยายโอกาสในการได้รับการรับรองมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพให้แก่คนในอาชีพที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น					
14. ท่านเชื่อมั่นว่า เจ้าหน้าที่สอบในระบบเทียบโอนมีประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถในการพิจารณา/การรับรองอย่างรอบคอบ ถูกต้อง โปร่งใส และเป็นไปตามมาตรฐานสากล					

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อผู้ที่ผ่านการประเมินด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพ					
15. ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้ผ่านการประเมินด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพมีศักยภาพและความสามารถในการประกอบวิชาชีพตามมาตรฐานที่ได้รับการรับรอง					
16. ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้ผ่านการประเมินด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพจะมีความก้าวหน้าในสายอาชีพ					
17. ท่านเชื่อมั่นว่า สถานประกอบการจะใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพในการพิจารณารับสมัครบุคคลเข้าทำงาน					
18. ท่านเชื่อมั่นว่า สถานประกอบการจะใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพในการพิจารณาความก้าวหน้าในสายอาชีพแก่บุคลากรที่ได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคล					
19. ท่านเชื่อมั่นว่า ในอนาคตผู้ประกอบการจะเพิ่มค่าตอบแทนให้แก่บุคลากรที่ได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคลตามความเหมาะสม					
20. ท่านเชื่อมั่นที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และส่งเสริมบุคลากรในสถานประกอบการเพื่อขอรับการประเมินสมรรถนะบุคคล					

ส่วนที่ 6 ความผูกพันของผู้ประกอบการ/นายจ้างที่มีต่อ สคช.

ท่านมีความคิดเห็นต่อความผูกพันที่มีต่อ สคช. ในประเด็นต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ท่านคิดว่า สคช. เป็นหน่วยงานที่มีภาพลักษณ์ที่ดี					
2. ท่านมีความยินดีและภาคภูมิใจที่ได้ดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในการเป็นตัวแทนของคนในอาชีพ เพื่อจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพ					
3. ท่านยินดีสนับสนุน ให้ความร่วมมือ และเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. จะจัดขึ้นในอนาคต					
4. ท่านยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะของการเป็นตัวแทนคนในอาชีพตลอดไปในระยะยาว					
5. ท่านยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น					
6. ท่านคิดว่า ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพมีประสิทธิภาพ และจะทำให้ผู้ผ่านการประเมินตัดสินใจเข้ารับการประเมินเพื่อต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพอย่างต่อเนื่อง					
7. ท่านยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และส่งเสริมบุคลากรในสถานประกอบการของท่านเพื่อขอรับการประเมินสมรรถนะบุคคล					

ส่วนที่ 7 การวัดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนด และกรอกรายละเอียดตามความเป็นจริง

7.1 สถานประกอบการของท่านมีระบบการคัดกรอง/คัดสรรบุคลากรอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. การทดสอบความรู้ (ทดสอบข้อเขียน) ☐ 2. การสอบสัมภาษณ์ ☐ 3. การสอบภาคปฏิบัติ
☐ 4. การกำหนดระยะเวลาทดลองงาน ☐ 5. วิธีอื่นๆ (โปรดระบุ).....

7.2 สถานประกอบการของท่านมีเกณฑ์ในการรับบุคลากรเข้าทำงานใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. วุฒการศึกษา
☐ 2. ประสบการณ์ทำงาน
☐ 3. การได้รับหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพจาก สคช.
☐ 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7.3 สถานประกอบการของท่านมีระบบพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะสูงขึ้นอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. มีการจัดอบรมภายในสถานประกอบการ ☐ 2. มีศูนย์การเรียนรู้ภายในสำหรับบุคลากร
☐ 3. มีการส่งบุคลากรไปอบรมภายนอก ☐ 4. มีทุนสนับสนุนในกิจกรรมพัฒนาตนเอง
☐ 5. วิธีอื่นๆ (โปรดระบุ).....

7.4 กรณีที่สถานประกอบการรับผู้ที่ได้รับการรับรองฯ จาก สคช. เข้าทำงาน

(1) หนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพมีผลต่อการคัดเลือกและรับบุคคลดังกล่าวเข้าทำงานหรือไม่

- ☐ 1. มากที่สุด ☐ 2. มาก ☐ 3. ปานกลาง ☐ 4. น้อย ☐ 5. น้อยที่สุด

(2) บุคลากรที่ได้รับหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพได้รับค่าตอบแทนหรือสิทธิพิเศษเพิ่มขึ้นหรือไม่ อย่างไร

- ☐ 1. ไม่ได้รับค่าตอบแทน/สิทธิพิเศษใดๆ เพิ่มเติม

- ☐ 2. ได้รับค่าตอบแทนเพิ่มเติม บาท/ปี

และ/หรือสิทธิพิเศษเพิ่มเติม (ระบุเป็นจำนวนเงิน) บาท/ปี

และ/หรือสิทธิพิเศษเพิ่มเติม (ที่ไม่สามารถระบุเป็นจำนวนเงิน)

(3) บุคลากรในสถานประกอบการที่ได้รับหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ สามารถปฏิบัติงานได้ตามสมรรถนะในระดับใด

- ☐ 1. มากที่สุด ☐ 2. มาก ☐ 3. ปานกลาง ☐ 4. น้อย ☐ 5. น้อยที่สุด

(4) ท่านคิดว่า หนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพมีส่วนช่วยลดต้นทุนในการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานหรือไม่

- ☐ 1. ไม่มีส่วนในการลดต้นทุน

- ☐ 2. มีส่วนช่วยในการลดต้นทุน (ระบุเป็นจำนวนเงิน) บาท/ปี

และ/หรือการลดต้นทุน (ที่ไม่สามารถระบุเป็นจำนวนเงิน)

(5) ท่านคิดว่า หนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพมีส่วนช่วยลดค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคคลหรือไม่

- ☐ 1. ไม่มีส่วนในการลดต้นทุน

- ☐ 2. มีส่วนช่วยในการลดต้นทุน (ระบุเป็นจำนวนเงิน) บาท/ปี

และ/หรือการลดต้นทุน (ที่ไม่สามารถระบุเป็นจำนวนเงิน)

7.5 กรณีที่สถานประกอบการของท่านไม่ได้รับ/ไม่มีผู้ที่ได้รับการรับรองฯ จาก สคช. เข้าทำงาน

(1) ในอนาคตหากมีการรับบุคลากรที่มีหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพเข้าทำงาน ท่านมีความเต็มใจจ่ายค่าตอบแทนหรือสิทธิพิเศษ หรือไม่ อย่างไร

- ☐ 1. บุคลากรดังกล่าวจะไม่ได้รับค่าตอบแทน/สิทธิพิเศษใดๆ เพิ่มเติม
- ☐ 2. บุคลากรดังกล่าวจะได้รับค่าตอบแทนเพิ่มเติม บาท/ปี
และ/หรือสิทธิพิเศษเพิ่มเติม (ระบุเป็นจำนวนเงิน) บาท/ปี
และ/หรือสิทธิพิเศษเพิ่มเติม (ที่ไม่สามารถระบุเป็นจำนวนเงิน)

(2) หากมีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้ได้รับหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ ท่านมีความเต็มใจที่จะจ่ายให้แก่บุคลากรของท่านในการเข้าร่วมกิจกรรม หรือไม่ อย่างไร

- ☐ 1. ยินดีให้เข้าร่วมกิจกรรม หากไม่มีค่าใช้จ่าย
- ☐ 2. ยินดีให้เข้าร่วมกิจกรรม และเต็มใจจ่าย (ระบุเป็นจำนวนเงิน) บาท/คน/ปี
และ/หรือเต็มใจจ่าย (ที่ไม่สามารถระบุเป็นจำนวนเงิน)

7.6 ประโยชน์ต่อสถานประกอบการ จากการมีผู้ได้รับการรับรองฯ ทำงานในสถานประกอบการ

- ☐ 1. งานมีคุณภาพ ลดการผลิตพลาดจากการทำงาน
คิดเป็นเวลางานที่ลดลง ชั่วโมง
คิดเป็นค่าใช้จ่ายที่ประหยัดได้ บาท/ปี
คิดเป็นค่าใช้จ่ายของเสียที่ลดลง บาท/ปี
- ☐ 2. ลดการ Training หรือสอนงาน
คิดเป็นเวลางานที่ลดลง ชั่วโมง
คิดเป็นค่าใช้จ่ายที่ประหยัดได้ บาท/ปี

7.7 ภาพลักษณ์ของสถานประกอบการ จากการรับบุคลากรที่มีหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

- ☐ 1. ดีขึ้น เหตุผลประกอบ
-
-
- ☐ 2. คงเดิม เหตุผลประกอบ
-
-

ส่วนที่ 8 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					
3. ด้านระบบออนไลน์ e-Service					

ประเด็น	ระดับคุณภาพ				
	ต่ำกว่า ความคาดหวัง เป็นอย่างมาก	ต่ำกว่า ความ คาดหวัง	เท่ากับ ความ คาดหวัง	สูงกว่า ความ คาดหวัง	สูงกว่า ความคาดหวัง เป็นอย่างมาก
4. ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด					
5. ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก					
6. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
7. ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ					

ส่วนที่ 9 ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน

โปรดระบุประเด็นความต้องการเพื่อให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน โดยการทำเครื่องหมาย ✓ และเรียงลำดับความต้องการ

- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การสนับสนุนและช่วยเหลือด้านการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การสนับสนุนและช่วยเหลือด้านการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่สถานประกอบการ
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบและประเมินสมรรถนะบุคคล
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 10 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

10.1 ในฐานะตัวแทนคนในอาชีพฯ ท่านประสบปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการร่วมกับ สคช. หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

10.2 ท่านต้องการให้ สคช. มีการปรับปรุง/พัฒนารูปแบบการให้บริการ/ความรู้ในด้านใดและอย่างไร

.....

.....

.....

10.3 ท่านต้องการให้มีการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานของ สคช. เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. อย่างไร

.....

.....

.....

10.4 ท่านต้องการให้มีการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานของ สคช. เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ อย่างไร

.....

.....

.....

10.5 ท่านคิดว่า จุดเด่น/จุดแข็งของ สคช. คือเรื่องใด และจะใช้เป็นประโยชน์ได้อย่างไร

จุดเด่นที่ 1.....

แนวทางการพัฒนา.....

จุดเด่นที่ 2.....

แนวทางการพัฒนา.....

จุดเด่นที่ 3.....

แนวทางการพัฒนา.....

10.6 ท่านคิดว่า จุดด้อย/จุดอ่อนของ สคช. คือเรื่องใด และจะแก้ไขได้อย่างไร

จุดด้อยที่ 1.....

แนวทางการแก้ไข.....

จุดด้อยที่ 2.....

แนวทางการแก้ไข.....

จุดด้อยที่ 3.....

แนวทางการแก้ไข.....

10.7 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่ง ***



แบบสอบถาม “โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ
ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2564”

โดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม: ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช.

และความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพที่เข้าร่วมดำเนินงานกับ สคช. ในปี 2562-2564

วัตถุประสงค์:

เพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของตัวแทนคนในอาชีพในด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. และความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมคำลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง หากข้อคำถามใดที่ท่านไม่สามารถตอบได้ โปรดเว้นว่าง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับเพื่อการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่มีต่อ สคช. เท่านั้น คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์จากท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
- 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 อาชีพ
- ☐ 1. ข้าราชการ ☐ 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 3. พนักงานบริษัทเอกชน
- ☐ 4. รับจ้าง ☐ 5. ธุรกิจส่วนตัว ☐ 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 1.5 สาขาวิชาชีพที่เป็นตัวแทนคนในอาชีพเพื่อการจัดทำมาตรฐานอาชีพ

กลุ่มภาคบริการ

- ☐ 1. อุตสาหกรรมก่อสร้างและการผังเมือง ☐ 2. ธุรกิจโฆษณาประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน ☐ 3. การออกแบบและสร้างสรรค์
- ☐ 4. ธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว ☐ 5. ธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพ ☐ 6. ธุรกิจจัดประชุมและนิทรรศการร่างกาย
- ☐ 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. อุตสาหกรรมผลิตเครื่องจักรกลและโลหะการ	☐ 40. อุตสาหกรรมผลิตและแปรรูปเหล็ก	☐ 41. อุตสาหกรรมพลาสติก
☐ 42. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	☐ 43. การเชื่อมอุตสาหกรรม	☐ 44. อุตสาหกรรมดิจิทัล
☐ 45. บริการอุตสาหกรรม	☐ 46. พูนยนต์และระบบอัตโนมัติ	☐ 47. ผลิตภัณฑ์ยานยนต์
☐ 48. อุตสาหกรรมการผลิตแม่พิมพ์	☐ 49. วิศวกรรมชีวการแพทย์	☐ 50. เทคโนโลยีชีวภาพ
☐ 51. ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์		

กลุ่มภาคเกษตรกรรม

- ☐ 52. เกษตรกรรม

1.6 อาชีพที่เข้าร่วมเป็นตัวแทนในอาชีพในการจัดทำมาตรฐานอาชีพ โปรดระบุ.....

1.7 สถานะขององค์กร/ท่านต่อการจัดทำมาตรฐานอาชีพ

☐ 1. ตัวแทนสมาคม/สมาพันธ์	☐ 2. ตัวแทนกลุ่มอาชีพ	☐ 3. ตัวแทนสถานประกอบการ
☐ 4. ตัวแทนคนในอาชีพ	☐ 5. สถานศึกษาภาครัฐ	☐ 6. สถานศึกษาภาคเอกชน
☐ 7. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง โปรดระบุ.....		
☐ 8. อื่นๆ โปรดระบุ.....		

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

2.1 ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารการเข้าร่วมเป็นตัวแทนคนในอาชีพเพื่อจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ จากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1) ช่องทางภายในของ สคช.

☐ 1.1) เว็บไซต์	☐ 1.2) โทรศัพท์
☐ 1.3) เจ้าหน้าที่	☐ 1.4) จดหมาย
☐ 1.5) อีเมล	☐ 1.6) E-News
☐ 1.7) เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงานเช่น โบวัวร์ เป็นต้น	
☐ 1.8) Social Media (โปรดระบุช่องทาง)	
○ (1) Facebook	
○ (2) Line Official	
○ (3) Youtube (TPQI Channel)	
☐ 1.9) งานสัมมนา/นิทรรศการ	

2) ช่องทางภายนอก

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

2.2 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารช่องทางใดที่ท่านสะดวกมากที่สุด 3 ลำดับ

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

2.3 ท่านต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารใดเพิ่มเติมจาก สคช.

- 1)
- 2)
- 3)

ส่วนที่ 3 การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

ปัจจัยนำเข้า (Input) ท่านมีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยนำเข้าต่อไปนี้เพียงใด (ตอบเฉพาะประเด็นที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่					
1. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้น					
3. ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญ					
4. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย/แก้ไขปัญหา					
5. การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา					
6. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
7. ความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
8. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม					
9. การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
10. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ					
11. คุณภาพ ความชัดเจน และเข้าใจง่ายของสื่อประชาสัมพันธ์					
12. การปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ให้มีความทันสมัย					
13. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
14. ประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
ด้านระบบออนไลน์ e-Service					
15. ความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพของระบบออนไลน์					
16. ความรวดเร็วและความเสถียรของระบบออนไลน์					
17. ความสอดคล้องของการบริการด้าน e-Service กับความต้องการของผู้ใช้บริการ					
ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด					
18. การตรงต่อเวลาของการให้บริการ					
19. การบังคับใช้กฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ อย่างเคร่งครัด					
20. ความเหมาะสมและชัดเจนของแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก					
21. ความเหมาะสมด้านอาคาร/สถานที่ให้บริการ					
22. ความชัดเจนของป้ายแสดงจุดให้บริการ					
23. ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งพักคอยให้บริการ					
24. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถยานพาหนะ					
25. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					
26. ความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ					

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการต่อไปนี้เพียงใด (ตอบเฉพาะขั้นตอน/กระบวนการที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์					
1.1 การประชาสัมพันธ์การจัดทำมาตรฐานอาชีพแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง					
1.2 การประชาสัมพันธ์การจัดทำมาตรฐานสมรรถนะให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ					
1.3 การชี้แจงข้อมูลการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ					
2. ขั้นตอนการส่งเสริมและสนับสนุนให้จัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ					
2.1 การประชุมวางแผนการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกัน					
2.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ					
2.3 การสัมมนาประชาสัมพันธ์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาเป้าหมาย					
2.4 การเผยแพร่มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาที่จัดทำ					
3. ขั้นตอนการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะทั่วไปในการทำงาน					
3.1 การสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและเอกชน					
3.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องมาตรฐานสมรรถนะแก่บุคลากรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะ					
4. ขั้นตอนการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ					
4.1 การจัดทำแผนปฏิบัติงาน โดยประสานงานกับผู้ประกอบการ บุคลากร ผู้ทรงคุณวุฒิ และหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มอาชีพเป้าหมาย					
4.2 การสัมมนาประชาสัมพันธ์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาวิชาชีพที่ทบทวน					
4.3 การเผยแพร่มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาวิชาชีพที่ทบทวน					

ด้านผลผลิต ท่านมีความพึงพอใจต่อผลผลิตต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ผลผลิตของการประชาสัมพันธ์					
1.1 ท่านได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน					
2. ผลผลิตของการส่งเสริมและสนับสนุนให้จัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ					
2.1 การดำเนินงานส่งเสริมและสนับสนุนให้จัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพเป็นไปตามแผนที่กำหนด โดยการบูรณาการการทำงานร่วมกัน					
2.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการของผู้เข้าประชุม					
2.3 การสัมมนาประชาพิจารณ์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาเป้าหมายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
3. ผลผลิตของการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะทั่วไปในการทำงาน					
3.1 การสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทุกภาคส่วนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
3.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องมาตรฐานสมรรถนะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการของผู้เข้าประชุม					
4. ผลผลิตของการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ					
4.1 การทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพเป็นไปตามแผนที่กำหนด					
4.2 การสัมมนาประชาพิจารณ์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาวิชาชีพที่ทบทวนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
5. คุณภาพของการให้บริการ					
5.1 สคช. อำนวยความสะดวกในการเตรียมความพร้อมและสนับสนุนให้สามารถดำเนินการจัดทำมาตรฐานอาชีพได้ตามที่กำหนด					
5.2 สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้สามารถดำเนินการจัดทำมาตรฐานอาชีพได้ตามแผนที่วางไว้					
5.3 มาตรฐานอาชีพที่จัดทำเป็นไปตามขั้นตอนและมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งมีความน่าเชื่อถือ					

ส่วนที่ 4 การวัดความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช.

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร					
1. ท่านเชื่อมั่นว่า บุคลากรของ สคช. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ					
2. ท่านเชื่อมั่นว่า บุคลากรของ สคช. มีความสามารถในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย					
3. ท่านเชื่อมั่นว่า บุคลากรของ สคช. มีความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้น					
4. ท่านเชื่อมั่นว่า บุคลากรของ สคช. มีความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสในการให้บริการ					
ความเชื่อมั่นต่อองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
5. ท่านเชื่อมั่นว่า องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการนำระบบมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพมาใช้ในการประเมินสมรรถนะฯ					
6. ท่านเชื่อมั่นว่า องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความโปร่งใสและมีความน่าเชื่อถือเพียงพอในการดำเนินการทดสอบประเมินและให้การรับรองสมรรถนะบุคคล					
7. ท่านเชื่อมั่นว่า องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีเครื่องมือ อุปกรณ์การประเมินฯ และสถานที่ดำเนินการประเมินฯ ครบถ้วน และพร้อมสำหรับการประเมินสมรรถนะ					
8. ท่านเชื่อมั่นว่า เจ้าหน้าที่สอบของระบบมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพ มีความเป็นมืออาชีพ และมีความน่าเชื่อถือ					
9. ท่านเชื่อมั่นว่า เจ้าหน้าที่สอบมีความโปร่งใสและมีความน่าเชื่อถือเพียงพอในการดำเนินการทดสอบประเมินและให้การรับรองสมรรถนะบุคคล					
10. ท่านเชื่อมั่นว่า เจ้าหน้าที่สอบมีความพร้อมที่จะดำเนินการประเมินให้เป็นไปตามกฎระเบียบและแผนงานที่วางไว้					
ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงานของ สคช.					
11. ท่านเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ สคช. ช่วยสร้างการรับรู้และการตระหนักถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และผลักดันให้มีการนำไปใช้อย่างกว้างขวาง					
12. ท่านเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ สคช. ช่วยสนับสนุนให้กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพมีส่วนร่วมในการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ และ Thailand 4.0					
13. ท่านเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ สคช. ช่วยส่งเสริมให้เกิดการนำระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพไปใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรฯ เพื่อพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในภาคอุตสาหกรรม และส่งเสริมให้มีการเทียบโอนคุณวุฒิเพื่อยกระดับความก้าวหน้าของกำลังคน					

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
14. ท่านเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ สคช. ใช้กระบวนการที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ในการให้การรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และมีการบูรณาการความร่วมมือกับกระทรวงแรงงานและหน่วยงานอื่นๆ					
15. ท่านเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ สคช. นำระบบศูนย์กลางเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศ และการบริการไปใช้สนับสนุนบริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
16. ท่านเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ สคช. ส่งเสริมและสร้างโอกาสในการประกอบอาชีพ แก่ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ					
17. ท่านเชื่อมั่นว่า หลักเกณฑ์ วิธีการ และขั้นตอนในการประเมินสมรรถนะมีความเหมาะสมและอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน					
18. ท่านเชื่อมั่นว่า การกำกับกำกับการดำเนินงานของ สคช. ทำให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามมาตรฐาน เป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่กำหนด					
ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส					
19. ท่านเชื่อมั่นว่า ระเบียบและแนวทางการปฏิบัติในการยื่นคำขอการรับรองเป็นองค์กร ที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพมีความน่าเชื่อถือ และโปร่งใส					
20. ท่านเชื่อมั่นว่า ระเบียบและแนวทางการปฏิบัติในการทดสอบประเมินและการให้การรับรองสมรรถนะบุคคลมีความน่าเชื่อถือและโปร่งใส					
21. ท่านเชื่อมั่นว่า การเข้าถึง/การเปิดเผยข้อมูลและข่าวสารที่เกี่ยวข้องเป็นไปอย่างทั่วถึง และทำได้โดยง่าย					
22. ท่านเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ สคช. ได้เปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการรับรองสมรรถนะบุคคล					
23. ท่านเชื่อมั่นว่า สคช. ได้ดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะที่ได้รับ					

ส่วนที่ 5 การวัดความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของ สคช.

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานอาชีพ					
1. ท่านเชื่อมั่นว่า ในกระบวนการจัดทำมาตรฐานอาชีพมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ/หรือ ผู้มีความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาวิชาชีพเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเพียงพอ					
2. ท่านเชื่อมั่นว่า ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของประเทศครอบคลุม ทุกกลุ่มอาชีพที่สำคัญ					
3. ท่านเชื่อมั่นว่า มาตรฐานอาชีพที่จัดทำขึ้นมีความเหมาะสมและสามารถใช้เป็น เครื่องมือในการประเมินสมรรถนะบุคคลได้จริง					

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
4. ท่านเชื่อมั่นว่า เครื่องมือในการประเมินสมรรถนะบุคคลสามารถคัดกรองและรับรองสมรรถนะบุคคลได้จริง					
5. ท่านเชื่อมั่นว่า มาตรฐานอาชีพที่จัดทำขึ้นมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการหรือภาคเศรษฐกิจ					
6. ท่านเชื่อมั่นว่า มาตรฐานอาชีพที่จัดทำขึ้นสามารถเทียบเคียงได้กับมาตรฐานสากล					
7. ท่านเชื่อมั่นว่า มาตรฐานอาชีพที่จัดทำขึ้นจะเป็นที่ยอมรับตามกรอบมาตรฐานของต่างประเทศ					
ความเชื่อมั่นต่อการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์					
8. ท่านเชื่อมั่นว่า การมีระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ รวมถึงการที่บุคลากรในสถานประกอบการได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคลจะเป็นประโยชน์กับสถานประกอบการ					
9. ท่านเชื่อมั่นว่า ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพจะช่วยแก้ไขปัญหาสมรรถนะของคนในสายอาชีพที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ					
10. ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้ประกอบการ/นายจ้างมีความเชื่อมั่นและยอมรับบุคลากรที่ได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคล					
11. ท่านเชื่อมั่นว่า การได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคลจะช่วยให้ผู้ผ่านการประเมินเป็นที่ยอมรับและเกิดความก้าวหน้าในอาชีพ/วิชาชีพ					
ความเชื่อมั่นต่อระบบการเทียบโอนประสบการณ์					
12. ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้ผ่านการประเมินด้วยระบบการเทียบโอนประสบการณ์มีสมรรถนะและความสามารถเทียบเท่ากับผู้ผ่านการประเมินด้วยระบบการทดสอบ					
13. ท่านเชื่อมั่นว่า ระบบการเทียบโอนประสบการณ์ช่วยขยายโอกาสในการได้รับการรับรองมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพให้แก่คนในอาชีพที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น					
14. ท่านเชื่อมั่นว่า เจ้าหน้าที่สอบในระบบเทียบโอนมีประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถในการพิจารณา/การรับรองอย่างรอบคอบ ถูกต้อง โปร่งใส และเป็นไปตามมาตรฐานสากล					
ความเชื่อมั่นต่อผู้ที่ผ่านการประเมินด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพ					
15. ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้ผ่านการประเมินด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพมีศักยภาพและความสามารถในการประกอบวิชาชีพตามมาตรฐานที่ได้รับการรับรอง					
16. ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้ผ่านการประเมินด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพจะมีความก้าวหน้าในสายอาชีพ					
17. ท่านเชื่อมั่นว่า สถานประกอบการจะใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพในการพิจารณารับสมัครเข้าทำงาน					
18. ท่านเชื่อมั่นว่า สถานประกอบการจะใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพในการพิจารณาความก้าวหน้าในสายอาชีพแก่บุคลากรที่ได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคล					

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
19. ท่านเชื่อมั่นว่า ในอนาคตผู้ประกอบการจะเพิ่มค่าตอบแทนให้แก่บุคลากรที่ได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคลตามความเหมาะสม					
20. ท่านเชื่อมั่นที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพ และส่งเสริมบุคลากรในสถานประกอบการเพื่อขอรับการประเมินสมรรถนะบุคคล					

ส่วนที่ 6 ความผูกพันของตัวแทนคนในอาชีพที่มีต่อ สคช.

ท่านมีความคิดเห็นต่อความผูกพันที่มีต่อ สคช. ในประเด็นต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ท่านคิดว่า สคช. เป็นหน่วยงานที่มีภาพลักษณ์ที่ดี					
2. ท่านมีความยินดีและภาคภูมิใจที่ได้ดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในการเป็นตัวแทนของคนในอาชีพ เพื่อจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพ					
3. ท่านยินดีสนับสนุน ให้ความร่วมมือ และเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. จะจัดขึ้นในอนาคต					
4. ท่านยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะของการเป็นตัวแทนคนในอาชีพตลอดไปในระยะยาว					
5. ท่านยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น					
6. ท่านคิดว่า ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพมีประสิทธิภาพ และจะทำให้ผู้ผ่านการประเมินตัดสินใจเข้ารับการประเมินเพื่อต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพอย่างต่อเนื่อง					
7. ท่านยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพ และส่งเสริมบุคลากรในองค์กรของท่านเพื่อขอรับการประเมินสมรรถนะบุคคล					

ส่วนที่ 7 ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช.

โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

ประเด็น	ระดับคุณภาพ				
	ต่ำกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก	ต่ำกว่าความคาดหวัง	เท่ากับความคาดหวัง	สูงกว่าความคาดหวัง	สูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก
1. ด้านเจ้าหน้าที่					
2. ด้านสื่อประชาสัมพันธ์					

ประเด็น	ระดับคุณภาพ				
	ต่ำกว่า ความคาดหวัง เป็นอย่างมาก	ต่ำกว่า ความ คาดหวัง	เท่ากับ ความ คาดหวัง	สูงกว่า ความ คาดหวัง	สูงกว่า ความคาดหวัง เป็นอย่างมาก
3. ด้านระบบออนไลน์ e-Service					
4. ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด					
5. ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก					
6. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
7. ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ					

ส่วนที่ 8 ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน

โปรดระบุประเด็นความต้องการเพื่อให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน โดยการทำเครื่องหมาย ✓ และเรียงลำดับความต้องการ

- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การสนับสนุนและช่วยเหลือด้านการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การสนับสนุนและช่วยเหลือด้านการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ตัวแทนคนในอาชีพ
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบและประเมินสมรรถนะบุคคล
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 9 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

9.1 ในฐานะตัวแทนคนในอาชีพ ท่านประสบปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการร่วมกับ สคช. หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

9.2 ท่านต้องการให้ สคช. มีการปรับปรุง/พัฒนารูปแบบการให้บริการ/ความรู้ในด้านใดและอย่างไร

.....

.....

.....

9.3 ท่านต้องการให้มีการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานของ สคช. เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. อย่างไร

.....

.....

.....

9.4 ท่านต้องการให้มีการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานของ สคช. เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ อย่างไร

.....

.....

.....

9.5 ท่านคิดว่า จุดเด่น/จุดแข็งของ สคช. คือเรื่องใด และจะใช้เป็นประโยชน์ได้อย่างไร

จุดเด่นที่ 1.....

แนวทางการพัฒนา.....

จุดเด่นที่ 2.....

แนวทางการพัฒนา.....

จุดเด่นที่ 3.....

แนวทางการพัฒนา.....

9.6 ท่านคิดว่า จุดด้อย/จุดอ่อนของ สคช. คือเรื่องใด และจะแก้ไขได้อย่างไร

จุดด้อยที่ 1.....

แนวทางการแก้ไข.....

จุดด้อยที่ 2.....

แนวทางการแก้ไข.....

จุดด้อยที่ 3.....

แนวทางการแก้ไข.....

9.7 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่ง ***



แบบสอบถาม “โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ
ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2564”

โดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม: ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช.
และความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ
กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner)

วัตถุประสงค์:

เพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) ในด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. และความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมคำลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง หากข้อคำถามใดที่ท่านไม่สามารถตอบได้โปรดเว้นว่าง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับเพื่อการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่มีต่อ สคช. เท่านั้น คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์จากท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
- 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 องค์กรรับรองฯ ที่ทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่สอบ (โปรดระบุ).....
- 1.5 ประสบการณ์การทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่สอบ ปี
- 1.6 สถานะ
☐ 1. บุคลากรขององค์กรรับรองฯ
☐ 2. บุคคลภายนอก (โปรดระบุอาชีพและหน่วยงาน).....
- 1.7 สาขาวิชาชีพที่เป็นเจ้าหน้าที่สอบและรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ

กลุ่มภาคบริการ

- ☐ 1. อุตสาหกรรมก่อสร้างและการผังเมือง ☐ 2. ธุรกิจโฆษณาประชาสัมพันธ์ ☐ 3. การออกแบบและสร้างสรรค์และสื่อสารมวลชน
- ☐ 4. ธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว ☐ 5. ธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย ☐ 6. ธุรกิจจัดประชุมและนิทรรศการ
- ☐ 7. ธุรกิจหนังสือและสิ่งพิมพ์ ☐ 8. อนุรักษ์งานศิลปหัตถกรรมและงานพื้นบ้าน ☐ 9. ธุรกิจสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ
- ☐ 10. ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ☐ 11. บริหารทรัพยากรสิน ☐ 12. อุตสาหกรรมบันเทิง

☐ 13. สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม	☐ 14. อุตสาหกรรมกรรมการพิมพ์	☐ 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. พูนยนต์และระบบอัตโนมัติ	☐ 47. ผลิตภัณฑ์ยานยนต์
☐ 48. อุตสาหกรรมการผลิตแม่พิมพ์	☐ 49. วิศวกรรมชีวการแพทย์	☐ 50. เทคโนโลยีชีวภาพ
☐ 51. ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์		

กลุ่มภาคเกษตรกรรม

- ☐ 52. เกษตรกรรม

1.8 อาชีพที่ทำการประเมินสมรรถนะ (โปรดระบุ).....

1.9 ท่านเคยเข้าร่วมอบรมเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) ของ สคช. ในหลักสูตรใด

- ☐ 1. การอบรมบทบาทการเป็นเจ้าหน้าที่สอบตามมาตรฐาน ISO
- ☐ 2. การอบรมมาตรฐานอาชีพและเครื่องมือการประเมินสมรรถนะในสาขาวิชาชีพที่เป็นเจ้าหน้าที่สอบ

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

2.1 ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการสมัครขอขึ้นทะเบียนเป็นเจ้าหน้าที่สอบจากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

2.1.1 การรับรู้ข่าวสารจาก สคช.

1) ช่องทางภายในของ สคช.

- ☐ 1.1) เว็บไซต์ ☐ 1.2) โทรศัพท์
- ☐ 1.3) เจ้าหน้าที่ ☐ 1.4) จดหมาย
- ☐ 1.5) อีเมล ☐ 1.6) E-News
- ☐ 1.7) เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงานเช่น โบวัวร์ เป็นต้น
- ☐ 1.8) Social Media (โปรดระบุช่องทาง)
- ☐ (1) Facebook
- ☐ (2) Line Official
- ☐ (3) Youtube (TPQI Channel)
- ☐ 1.9) งานสัมมนา/นิทรรศการ

2) ช่องทางภายนอก

- ☐ 2.1) โทรศัพท์
- ☐ 2.2) วิทยุ
- ☐ 2.3) หนังสือพิมพ์
- ☐ 2.4) สื่อออนไลน์
- ☐ 2.5) การบอกกล่าวของบุคคล
- ☐ 2.6) อื่นๆ

3) ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารช่องทางใดที่ท่านสะดวกมากที่สุด 3 ลำดับ

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

2.1.2 การรับรู้ข่าวสารจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

1) ช่องทางภายในขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

- ☐ 1.1) เว็บไซต์ ☐ 1.2) โทรศัพท์
☐ 1.3) เจ้าหน้าที่ ☐ 1.4) จดหมาย
☐ 1.5) อีเมล ☐ 1.6) E-News
☐ 1.7) เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงานเช่น โบวัวร์ เป็นต้น
☐ 1.8) Social Media (โปรดระบุช่องทาง)
☐ (1) Facebook
☐ (2) Line Official
☐ (3) Youtube
☐ 1.9) งานสัมมนา/นิทรรศการ

2) ช่องทางภายนอก

- ☐ 2.1) โทรศัพท์
☐ 2.2) วิทยู
☐ 2.3) หนังสือพิมพ์
☐ 2.4) สื่อออนไลน์
☐ 2.5) การบอกกล่าวของบุคคล
☐ 2.6) อื่นๆ

3) ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารช่องทางใดที่ท่านสะดวกมากที่สุด 3 ลำดับ

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

2.2 ท่านต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารใดเพิ่มเติมจาก สคช. และ/หรือองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

- 1)
 2)
 3)

ส่วนที่ 3 การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

ปัจจัยนำเข้า (Input) ท่านมีความพึงพอใจต่อปัจจัยนำเข้าต่อไปนี้เพียงใด (ตอบเฉพาะประเด็นที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่					
1. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้น					
3. ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญ					
4. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย/แก้ไขปัญหา					
5. การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา					
6. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
7. ความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
8. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม					
9. การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
10. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ					
11. คุณภาพ ความชัดเจน และเข้าใจง่ายของสื่อประชาสัมพันธ์					
12. การปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ให้มีความทันสมัย					
13. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
14. ประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
ด้านเอกสารประกอบการประเมินสำหรับเจ้าหน้าที่สอบ					
15. หลักการประเมินมีความชัดเจน					
16. หลักการประเมินมีการอ้างอิงและเป็นไปตามมาตรฐานสากล					
17. แนวทางการประเมินมีมาตรฐานและถูกต้อง					
18. แนวทางการประเมินเป็นไปตามแนวทางสำหรับการประเมินระบบการจัดการขององค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (ISO 19011)					
ด้านระบบออนไลน์ e-Service					
19. ความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพของระบบออนไลน์					
20. ความรวดเร็วและความเสถียรของระบบออนไลน์					
21. ความสอดคล้องของการบริการด้าน e-Service กับความต้องการของผู้ใช้บริการ					
ด้านระบบออนไลน์ E-Training (ตอบเฉพาะกรณีที่ใช้บริการเท่านั้น)					
22. ความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพของระบบ E-Training สำหรับเจ้าหน้าที่สอบ					
23. สารที่ได้รับจากระบบ E-Training ตรงกับความต้องการ					
ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด					
24. การตรงต่อเวลาของการให้บริการ					
25. การบังคับใช้กฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ อย่างเคร่งครัดต่อการให้บริการ					
26. ความเหมาะสมและชัดเจนของแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด					
ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก (ตอบกรณียื่นคำขอด้วยตนเอง)					
27. ความเหมาะสมด้านอาคาร/สถานที่ให้บริการ					
28. ความชัดเจนของป้ายแสดงจุดให้บริการ					
29. ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งพักคอยให้บริการ					
30. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถสาธารณะ					
31. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					
32. ความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ					

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์เชิญชวน					
1.1 การประชาสัมพันธ์เชิญชวนของ สคช.					
1.2 การชี้แจงข้อมูลการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ					
2. ขั้นตอนการคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบ					
2.1 การชี้แจงหลักเกณฑ์การคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบที่ชัดเจน					
2.2 ความโปร่งใสของการคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด					
3. ขั้นตอนการอบรม					
3.1 การจัดอบรมหลักสูตรแก่เจ้าหน้าที่สอบ					
3.2 การจัดอบรมมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ					
3.3 การจัดอบรมมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมการประเมิน การดำเนินการประเมิน และการรายงานผลการประเมินสมรรถนะ					
4. ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเป็นเจ้าหน้าที่สอบ					
4.1 การชี้แจงขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเป็นไปอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4.2 ขั้นตอนการขึ้นทะเบียน					
4.3 การส่งเอกสารการสมัครและเอกสารประกอบการเป็นเจ้าหน้าที่สอบแก่ สคช.					
4.4 ขั้นตอนการออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่สอบ					
5. ขั้นตอนการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่สอบ					
5.1 แนวทางการตั้งตนอยู่บนความถูกต้อง					
5.2 แนวทางการนำเสนออย่างเป็นธรรม เช่น การสรุปและรายงานผลการประเมินต้องเป็นจริงและถูกต้อง					
5.3 แนวทางการปฏิบัติตนอย่างมีอาชีพ					
5.4 แนวทางการรักษาความลับ					
5.5 แนวทางความเป็นอิสระ					
5.6 แนวทางการพิจารณาหลักฐานเชิงประจักษ์ เช่น ผลการประเมินอยู่บนพื้นฐานของหลักฐานที่พบจากการประเมินเท่านั้น และสามารถทวนสอบหลักฐานที่พบจากการประเมินได้					
6. ขั้นตอนปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ					
6.1 การรับแจ้งแผนการประเมิน วิธีการทดสอบ และข้อมูลเกี่ยวกับผู้ผ่านคุณสมบัติเบื้องต้นจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
6.2 การประเมินความมีส่วนได้ส่วนเสียทั้งทางตรงและทางอ้อมของตนที่มีต่อผู้ผ่านคุณสมบัติเบื้องต้นที่จะรับการประเมิน					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
6.3 การจัดเตรียมเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน					
6.4 การจัดเตรียมข้อมูลขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมิน และการทดสอบขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
6.5 การจัดเตรียมข้อมูลกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับสาขาอาชีพ ที่ทำการประเมิน					
6.6 การจัดเตรียมข้อมูลแผนการประเมิน/ทดสอบสมรรถนะ					
6.7 การจัดเตรียมคู่มือผู้รับการประเมิน					
6.8 การจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการประเมิน/การทดสอบ					
6.9 การจัดเตรียมแบบฟอร์มและเอกสารที่ใช้ในการประเมิน					
7. ขั้นตอนการฝึกอบรมผ่านระบบออนไลน์ E-Training (ตอบเฉพาะกรณีที่ใช้บริการเท่านั้น)					
7.1 ขั้นตอนการลงทะเบียนเพื่อเข้าใช้งานระบบ					
7.2 ความง่ายในการเข้าถึงบทเรียนที่ต้องการ (จากการจัดหมวดหมู่ตามสาขาอาชีพ)					
7.3 องค์ความรู้ที่ได้รับจากบทเรียน					

ด้านผลผลิต ท่านมีความพึงพอใจต่อผลผลิตต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ผลผลิตของการประชาสัมพันธ์เชิญชวน					
1.1 เจ้าหน้าที่สอบได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน					
2. ผลผลิตของการคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบ					
2.1 การคัดเลือกเจ้าหน้าที่สอบเป็นไปตามหลักเกณฑ์ ส่งผลให้ได้เจ้าหน้าที่สอบ ที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด					
3. ผลผลิตของการอบรม					
3.1 เจ้าหน้าที่สอบมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ตามขั้นตอนที่ถูกต้อง และเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด					
4. ผลผลิตของการขึ้นทะเบียนเป็นเจ้าหน้าที่สอบ					
4.1 ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4.2 การขึ้นทะเบียนเป็นไปตามแผนที่กำหนด					
5. ผลผลิตของการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่สอบ					
5.1 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกันในทุกองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
5.2 เจ้าหน้าที่สอบปฏิบัติหน้าที่ตามแนวทางที่กำหนดอย่างเคร่งครัดและประเมิน การสอบอย่างมีประสิทธิภาพ					
5.3 ผลการประเมินมีมาตรฐานและสามารถตรวจสอบได้					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
6. ผลผลิตของปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ					
6.1 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบเป็นไปตามแผนที่กำหนด					
6.2 การประเมินเป็นไปตามแนวทางและหลักเกณฑ์ที่ถูกต้อง					
6.3 การประเมินเป็นไปตามแบบฟอร์มและเอกสารอย่างถูกต้อง					
7. ผลผลิตของการฝึกอบรมผ่านระบบออนไลน์ E-Training (ตอบเฉพาะกรณีที่ใช้บริการเท่านั้น)					
7.1 ความรู้ที่ได้รับตรงตามหลักสูตรและมาตรฐานการปฏิบัติงาน					
7.2 ความรู้ที่ได้รับสนับสนุนให้ผ่านการรับรองเป็นเจ้าหน้าที่สอบ					
7.3 ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้					
8. คุณภาพของการให้บริการ					
8.1 สคช. อำนวยความสะดวกต่างๆ ให้สามารถยื่นเอกสารการสมัครอย่างถูกต้องสมบูรณ์					
8.2 สคช. อำนวยความสะดวกในการเตรียมความพร้อมและสนับสนุนให้สามารถเป็นเจ้าหน้าที่สอบได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด					
8.3 สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่สอบมีความพร้อมต่อการประเมินและทดสอบสมรรถนะบุคคลได้ตามแผนที่วางไว้					
8.4 การรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อการพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ					
8.5 ระบบฐานข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพช่วยให้การปฏิบัติงานร่วมกันของเจ้าหน้าที่สอบกับ สคช. มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น					

ส่วนที่ 4 การวัดความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช.

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากร					
1. ท่านเชื่อมั่นว่า บุคลากรของ สคช. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ					
2. ท่านเชื่อมั่นว่า บุคลากรของ สคช. มีความสามารถในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย					
3. ท่านเชื่อมั่นว่า บุคลากรของ สคช. มีความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้น					
4. ท่านเชื่อมั่นว่า บุคลากรของ สคช. มีความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสในการให้บริการ					

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงานของ สคช.					
5. ท่านเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ สคช. ช่วยสร้างการรับรู้และการตระหนักถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และผลักดันให้มีการนำไปใช้อย่างกว้างขวาง					
6. ท่านเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ สคช. ช่วยสนับสนุนให้กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพมีส่วนร่วมในการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ และ Thailand 4.0					
7. ท่านเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ สคช. ช่วยส่งเสริมให้เกิดการนำระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพไปใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรฯ เพื่อพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในภาคอุตสาหกรรม และส่งเสริมให้มีการเทียบโอนคุณวุฒิเพื่อยกระดับความก้าวหน้าของกำลังคน					
8. ท่านเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ สคช. ใช้กระบวนการที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากลในการให้การรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และมีการบูรณาการความร่วมมือกับกระทรวงแรงงานและหน่วยงานอื่นๆ					
9. ท่านเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ สคช. นำระบบศูนย์กลางเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศและการบริการไปใช้สนับสนุนบริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
10. ท่านเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ สคช. ส่งเสริมและสร้างโอกาสในการประกอบอาชีพแก่ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ					
11. ท่านเชื่อมั่นว่า หลักเกณฑ์ วิธีการ และขั้นตอนในการประเมินสมรรถนะมีความเหมาะสมและอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน					
12. ท่านเชื่อมั่นว่า การกำกับการดำเนินงานของ สคช. ทำให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามมาตรฐาน เป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่กำหนด					
ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส					
13. ท่านเชื่อมั่นว่า ระเบียบและแนวทางการปฏิบัติในการยื่นคำขอการรับรองเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพมีความน่าเชื่อถือและโปร่งใส					
14. ท่านเชื่อมั่นว่า ระเบียบและแนวทางการปฏิบัติในการทดสอบประเมินและการให้การรับรองสมรรถนะบุคคลมีความน่าเชื่อถือและโปร่งใส					
15. ท่านเชื่อมั่นว่า การเข้าถึง/การเปิดเผยข้อมูลและข่าวสารที่เกี่ยวข้องเป็นไปอย่างทั่วถึงและทำได้โดยง่าย					
16. ท่านเชื่อมั่นว่า การดำเนินงานของ สคช. ได้เปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการรับรองสมรรถนะบุคคล					
17. ท่านเชื่อมั่นว่า สคช. ได้ดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะที่ได้รับ					

ส่วนที่ 5 การวัดความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของ สคช.

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานอาชีพ					
1. ท่านเชื่อมั่นว่า ในกระบวนการจัดทำมาตรฐานอาชีพมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ/หรือผู้มีความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาวิชาชีพเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเพียงพอ					
2. ท่านเชื่อมั่นว่า ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของประเทศครอบคลุมทุกกลุ่มอาชีพที่สำคัญ					
3. ท่านเชื่อมั่นว่า มาตรฐานอาชีพที่จัดทำขึ้นมีความเหมาะสมและสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินสมรรถนะบุคคลได้จริง					
4. ท่านเชื่อมั่นว่า เครื่องมือในการประเมินสมรรถนะบุคคลสามารถคัดกรองและรับรองสมรรถนะบุคคลได้จริง					
5. ท่านเชื่อมั่นว่า มาตรฐานอาชีพที่จัดทำขึ้นมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการหรือภาคเศรษฐกิจ					
6. ท่านเชื่อมั่นว่า มาตรฐานอาชีพที่จัดทำขึ้นสามารถเทียบเคียงได้กับมาตรฐานสากล					
7. ท่านเชื่อมั่นว่า มาตรฐานอาชีพที่จัดทำขึ้นจะเป็นที่ยอมรับตามกรอบมาตรฐานของต่างประเทศ					
ความเชื่อมั่นต่อการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์					
8. ท่านเชื่อมั่นว่า การมีระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ รวมถึงการที่บุคลากรในสถานประกอบการได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคลจะเป็นประโยชน์กับสถานประกอบการ					
9. ท่านเชื่อมั่นว่า ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพจะช่วยแก้ไขปัญหาสมรรถนะของคนในสายอาชีพที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ					
10. ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้ประกอบการ/นายจ้างมีความเชื่อมั่นและยอมรับบุคลากรที่ได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคล					
11. ท่านเชื่อมั่นว่า การได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคลจะช่วยให้ผู้ผ่านการประเมินเป็นที่ยอมรับและเกิดความก้าวหน้าในอาชีพ/วิชาชีพ					
ความเชื่อมั่นต่อระบบการเทียบโอนประสบการณ์					
12. ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้ผ่านการประเมินด้วยระบบการเทียบโอนประสบการณ์มีสมรรถนะและความสามารถเทียบเท่ากับผู้ผ่านการประเมินด้วยระบบการทดสอบ					
13. ท่านเชื่อมั่นว่า ระบบการเทียบโอนประสบการณ์ช่วยขยายโอกาสในการได้รับการรับรองมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพให้แก่คนในอาชีพที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น					
14. ท่านเชื่อมั่นว่า เจ้าหน้าที่สอบในระบบเทียบโอนมีประสิทธิภาพ ความรู้ ความสามารถในการพิจารณา/การรับรองอย่างรอบคอบ ถูกต้อง โปร่งใส และเป็นไปตามมาตรฐานสากล					

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อผู้ที่ผ่านการประเมินด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพ					
15. ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้ผ่านการประเมินด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพมีศักยภาพและความสามารถในการประกอบวิชาชีพตามมาตรฐานที่ได้รับการรับรอง					
16. ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้ผ่านการประเมินด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพจะมีความก้าวหน้าในสายอาชีพ					
17. ท่านเชื่อมั่นว่า สถานประกอบการจะใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพในการพิจารณารับสมัครบุคคลเข้าทำงาน					
18. ท่านเชื่อมั่นว่า สถานประกอบการจะใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพในการพิจารณาความก้าวหน้าในสายอาชีพแก่บุคลากรที่ได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคล					
19. ท่านเชื่อมั่นว่า ในอนาคตผู้ประกอบการจะเพิ่มค่าตอบแทนให้แก่บุคลากรที่ได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคลตามความเหมาะสม					
20. ท่านเชื่อมั่นที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และส่งเสริมบุคลากรในสถานประกอบการเพื่อขอรับการประเมินสมรรถนะบุคคล					

ส่วนที่ 6 ความผูกพันของเจ้าหน้าที่สอบที่มีต่อ สคช.

ท่านมีความคิดเห็นต่อความผูกพันที่มีต่อ สคช. ในประเด็นต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ท่านคิดว่า สคช. เป็นหน่วยงานที่มีภาพลักษณ์ที่ดี					
2. ท่านมีความยินดีและภาคภูมิใจที่ได้ดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะเจ้าหน้าที่สอบ					
3. ท่านยินดีให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. จะจัดขึ้นในอนาคต					
4. ท่านยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะของการเป็นเจ้าหน้าที่สอบตลอดไปในระยะยาว					
5. ท่านยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น					
6. ท่านคิดว่า ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ผ่านการประเมินตัดสินใจเข้ารับการประเมินเพื่อต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพอย่างต่อเนื่อง					
7. ท่านยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ					

ส่วนที่ 7 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					
3. ด้านเอกสารประกอบการประเมินสำหรับเจ้าหน้าที่สอบ					
4. ด้านระบบออนไลน์ e-Service					
5. ด้านระบบออนไลน์ E-Training					
6. ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด					
7. ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก					
8. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
9. ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ					

ส่วนที่ 8 ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน

โปรดระบุประเด็นความต้องการเพื่อให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน โดยการทำเครื่องหมาย ☒ และเรียงลำดับความต้องการ

- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การสนับสนุนและช่วยเหลือด้านการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่สอบ
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบและประเมินสมรรถนะบุคคล
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 9 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

9.1 ในฐานะเจ้าหน้าที่สอบ ท่านประสบปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงานกับ สคช. หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

9.2 ท่านต้องการให้ สคช. มีการปรับปรุง/พัฒนารูปแบบการให้บริการ/ความรู้ในด้านใดและอย่างไร

.....

.....

.....

9.3 ท่านต้องการให้มีการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานของ สคช. เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. อย่างไร

.....

.....

.....

9.4 ท่านต้องการให้มีการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานของ สคช. เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ อย่างไร

.....

.....

.....

9.5 ท่านคิดว่า จุดเด่น/จุดแข็งของ สคช. คือเรื่องใด และจะใช้เป็นประโยชน์ได้อย่างไร

จุดเด่นที่ 1.....

แนวทางการพัฒนา.....

จุดเด่นที่ 2.....

แนวทางการพัฒนา.....

จุดเด่นที่ 3.....

แนวทางการพัฒนา.....

9.6 ท่านคิดว่า จุดด้อย/จุดอ่อนของ สคช. คือเรื่องใด และจะแก้ไขได้อย่างไร

จุดด้อยที่ 1.....

แนวทางการแก้ไข.....

จุดด้อยที่ 2.....

แนวทางการแก้ไข.....

จุดด้อยที่ 3.....

แนวทางการแก้ไข.....

9.7 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่ง ***



แบบสอบถาม “โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2564”

โดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม: ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

กลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ (Assessor)

วัตถุประสงค์:

เพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านความพึงพอใจที่ผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ (Assessor) มีต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมคำลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง หากข้อความใดที่ท่านไม่สามารถตอบได้โปรดเว้นว่าง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับเพื่อการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. เท่านั้น คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์จากท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
- 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. หัวหน้าผู้ตรวจประเมิน ☐ 2. ผู้ตรวจประเมิน ☐ 3. ผู้ตรวจประเมินฝึกหัด ☐ 4. ผู้เชี่ยวชาญ
- 1.5 ประสบการณ์ในการเป็นผู้ตรวจประเมิน ปี

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

2.1 ท่านรับทราบข้อมูลการสมัครคัดเลือกและแต่งตั้งคณะผู้ตรวจประเมินของ สคช. จากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1) ช่องทางภายในของ สคช.

- ☐ 1.1) เว็บไซต์ ☐ 1.2) โทรศัพท์
☐ 1.3) เจ้าหน้าที่ ☐ 1.4) จดหมาย
☐ 1.5) อีเมล ☐ 1.6) E-News
☐ 1.7) เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงานเช่น โบวัวร์ เป็นต้น
☐ 1.8) Social Media (โปรดระบุช่องทาง)
☐ (1) Facebook
☐ (2) Line Official
☐ (3) Youtube (TPQI Channel)
☐ 1.9) งานสัมมนา/นิทรรศการ

2) ช่องทางภายนอก

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

2.2 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารช่องทางใดที่ท่านสะดวกมากที่สุด 3 ลำดับ

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

2.3 ท่านต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารใดเพิ่มเติมจาก สคช.

- 1)
- 2)
- 3)

ส่วนที่ 3 การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

ปัจจัยนำเข้า (Input) ท่านมีความพึงพอใจต่อปัจจัยนำเข้าต่อไปนี้เพียงใด (ตอบเฉพาะประเด็นที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่					
1. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้น					
3. ความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญ					
4. การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย/แก้ไขปัญหา					
5. การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา					
6. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
7. ความซื่อสัตย์สุจริต และความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
8. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม					
9. การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ (คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับผู้ตรวจประเมิน)/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
10. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ					
11. คุณภาพและความชัดเจน เข้าใจง่ายของสื่อประชาสัมพันธ์					
12. การปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ให้มีความทันสมัย					
13. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
14. ประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
ด้านระบบออนไลน์ e-Service					
15. ความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพของระบบออนไลน์					
16. ความรวดเร็วและความเสถียรของระบบออนไลน์					
17. ความสอดคล้องของการบริการด้าน e-Service กับความต้องการของผู้ใช้บริการ					
ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด					
18. การตรงต่อเวลาของการให้บริการ					
19. การบังคับใช้กฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ อย่างถูกต้องในการให้บริการ					
20. ความเหมาะสมและชัดเจนของแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก (ตอบกรณียื่นคำขอด้วยตนเอง)					
21. ความเหมาะสมด้านอาคาร/สถานที่ให้บริการ					
22. ความชัดเจนของป้ายแสดงจุดให้บริการ					
23. ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งพักคอยให้บริการ					
24. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถยานพาหนะ					
25. ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					
26. ความปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ					

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์					
1.1 การประชาสัมพันธ์ของ <u>สคช.</u>					
1.2 การชี้แจงข้อมูลการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ					
2. ขั้นตอนการคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมิน					
2.1 การชี้แจงหลักเกณฑ์การคัดเลือกที่ชัดเจน					
2.2 ความโปร่งใสของการคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมินเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด					
3. ขั้นตอนการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับคณะผู้ตรวจประเมิน					
3.1 การประสานเพื่อเตรียมความพร้อมชี้แจงข้อมูลการประเมิน					
3.2 การมอบสื่อ/หนังสือคู่มือ เพื่อชี้แจงการประเมิน					
3.3 การชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการประเมินในสถานที่จริง					
4. ขั้นตอนการอบรมผู้ตรวจประเมิน					
4.1 การจัดการอบรมผู้ตรวจประเมิน					
4.2 การจัดการอบรมมาตรฐานข้อกำหนดทั่วไปสำหรับหน่วยรับรองบุคลากร ISO/IEC 17024 หรือการอบรมมาตรฐานอื่นที่เทียบเท่า					
4.3 การจัดการอบรมความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานอาชีพที่จะทำการตรวจประเมิน					
5. ขั้นตอนการทดสอบ					
5.1 การจัดการทดสอบความรู้เกี่ยวกับหลักการ ขั้นตอน และเทคนิคการตรวจประเมินตามข้อบังคับ สคช.					
5.2 การจัดการทดสอบทักษะในการประเมิน					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
5.3 การจัดการทดสอบความสามารถในการวางแผนและบริหารงานการตรวจประเมินอย่างมีประสิทธิภาพ					
5.4 การจัดการทดสอบความสามารถทวนสอบความถูกต้องและความสัมพันธ์กันของข้อมูลที่รวบรวมไว้ สามารถยืนยันความเพียงพอและเหมาะสมของหลักฐานการตรวจประเมิน					
5.5 การจัดการทดสอบความสามารถใช้เอกสารที่เกี่ยวข้องในการตรวจประเมินบันทึกหลักฐานตรวจประเมิน และจัดทำรายงานการตรวจประเมิน					
5.6 การจัดการทดสอบความสามารถในการบริหารและกำกับดูแลการปฏิบัติงานของคณะผู้ตรวจประเมิน					
5.7 การจัดการทดสอบความรู้ทางเทคนิคในสาขาที่เกี่ยวข้อง					
5.8 การจัดการทดสอบความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานอาชีพของสถาบัน					
5.9 การจัดการทดสอบความรู้เกี่ยวกับกระบวนการประเมินและรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ					
6. ขั้นตอนการปรับระดับ					
6.1 การชี้แจงหลักเกณฑ์การปรับระดับที่ชัดเจน					
6.2 ขั้นตอนการปรับระดับเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด					

ด้านผลผลิต ท่านมีความพึงพอใจต่อผลผลิตต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ผลผลิตของการประชาสัมพันธ์					
1.1 ผู้ตรวจประเมินฯ ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน					
2. ผลผลิตของการคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมิน					
2.1 การคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมินเป็นไปตามหลักเกณฑ์ ส่งผลให้ได้ผู้ตรวจประเมินที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด					
3. ผลผลิตของการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับคณะผู้ตรวจประเมิน					
3.1 การปฏิบัติงานของผู้ตรวจประเมินเป็นไปในมาตรฐานเดียวกัน					
3.2 ผู้ตรวจประเมินปฏิบัติตามหน้าที่ตามแนวทางที่กำหนดอย่างเคร่งครัดและทำการตรวจประเมินอย่างมีประสิทธิภาพ					
3.3 ผลการตรวจประเมินมีมาตรฐานและสามารถตรวจสอบได้					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
4. ผลผลิตของการอบรมผู้ตรวจประเมิน					
4.1 การอบรมผู้ตรวจประเมินเป็นระบบ ได้มาตรฐานสากล และเป็นที่ยอมรับ					
4.2 ผู้ตรวจประเมินมีความรู้ความเข้าใจในการตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ตามขั้นตอนที่ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด					
5. ผลผลิตของการทดสอบ					
5.1 การทดสอบผู้ตรวจประเมินเป็นระบบ ได้มาตรฐานสากล และเป็นที่ยอมรับ					
5.2 ผู้ตรวจประเมินมีทักษะ ความสามารถ และความพร้อมในการตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ตามขั้นตอนที่ถูกต้องและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด					
6. ผลผลิตของการปรับระดับ					
6.1 ผู้ตรวจประเมินรับทราบหลักเกณฑ์และขั้นตอนการปรับระดับอย่างครบถ้วน และชัดเจน					
6.2 การปรับระดับเป็นไปตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานที่กำหนด มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้					
7. คุณภาพของการให้บริการ					
7.1 สคช. อำนวยความสะดวกต่างๆ ให้สามารถยื่นเอกสารการสมัครอย่างถูกต้อง สมบูรณ์					
7.2 สคช. อำนวยความสะดวกในการเตรียมความพร้อมและสนับสนุนให้ผู้ตรวจประเมินฯ ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด					
7.3 สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้ผู้ตรวจประเมินฯ มีความพร้อมในการตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ตามแผนที่วางไว้					
7.4 การตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อการพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ					
7.5 ระบบฐานข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพช่วยให้การปฏิบัติงานร่วมกันของผู้ตรวจประเมินกับ สคช. มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น					

ส่วนที่ 4 ความผูกพันของผู้ตรวจประเมินองค์กรรับรองฯ ที่มีต่อ สคช.

ท่านมีความคิดเห็นต่อความผูกพันที่มีต่อ สคช. ในประเด็นต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ท่านคิดว่า สคช. เป็นหน่วยงานที่มีภาพลักษณ์ที่ดี					
2. ท่านมีความยินดีและภาคภูมิใจที่ได้ดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะผู้ตรวจประเมินองค์กรรับรองฯ					

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
3. ท่านยินดีให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. จะจัดขึ้นในอนาคต					
4. ท่านยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะของการเป็นผู้ตรวจประเมินองค์กรรับรองฯ ตลอดไปในระยะยาว					
5. ท่านยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น					
6. ท่านคิดว่า ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ผ่านการประเมินตัดสินใจเข้ารับการประเมินเพื่อต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพอย่างต่อเนื่อง					
7. ท่านยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ					

ส่วนที่ 5 ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช.

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

ประเด็น	ระดับคุณภาพ				
	ต่ำกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก	ต่ำกว่าความคาดหวัง	เท่ากับความคาดหวัง	สูงกว่าความคาดหวัง	สูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก
1. ด้านเจ้าหน้าที่					
2. ด้านสื่อประชาสัมพันธ์					
3. ด้านระบบออนไลน์ e-Service					
4. ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด					
5. ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก					
6. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
7. ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ					

ส่วนที่ 6 ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน

โปรดระบุประเด็นความต้องการเพื่อให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน โดยการทำเครื่องหมาย ☒ และเรียงลำดับความต้องการ

- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การสนับสนุนและช่วยเหลือด้านการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ตรวจประเมินฯ
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบและประเมินสมรรถนะบุคคล
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

7.1 ท่านประสบปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการกับ สคช. หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

7.2 ท่านต้องการให้ สคช. มีการปรับปรุง/พัฒนารูปแบบการให้บริการ/ความรู้ในด้านใด และอย่างไร

.....

.....

.....

7.3 ท่านคิดว่า จุดเด่น/จุดแข็งของ สคช. คือเรื่องใด และจะใช้เป็นประโยชน์ได้อย่างไร

จุดเด่นที่ 1.....

แนวทางการพัฒนา.....

จุดเด่นที่ 2.....

แนวทางการพัฒนา.....

จุดเด่นที่ 3.....

แนวทางการพัฒนา.....

7.4 ท่านคิดว่า จุดด้อย/จุดอ่อนของ สคช. คือเรื่องใด และจะแก้ไขได้อย่างไร

จุดด้อยที่ 1.....

แนวทางการแก้ไข.....

จุดด้อยที่ 2.....

แนวทางการแก้ไข.....

จุดด้อยที่ 3.....

แนวทางการแก้ไข.....

7.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่ง ***

ประเด็นการสัมภาษณ์ (กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ)

- 1) ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในประเด็นต่างๆ ดังนี้
 - ด้านเจ้าหน้าที่และการประสานงาน
 - ด้านการประชาสัมพันธ์ (สื่อประชาสัมพันธ์และช่องทางการติดต่อสื่อสาร)
 - ด้านระบบออนไลน์ e-Service
 - ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินงาน
- 2) ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. หรือไม่ และต้องการให้มีการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงาน ของ สคช. เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. อย่างไร
- 3) ท่านมีความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพหรือไม่ และต้องการให้มีการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานของ สคช. เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ อย่างไร
- 4) ท่านคิดว่า สคช. มีจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในการดำเนินการอย่างไร และจะสามารถใช้ประโยชน์จากจุดแข็งหรือโอกาสที่มีอยู่ได้อย่างไร และจะสามารถแก้ไขจุดอ่อนหรืออุปสรรคให้ลดลงได้อย่างไร
- 5) ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการดำเนินงานของ สคช. ในอนาคต

ประเด็นการสัมภาษณ์ (กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ)

- 1) ท่านมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของ สคช. หรือองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ในประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้อย่างไร
 - ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
 - ด้านการประชาสัมพันธ์ (สื่อประชาสัมพันธ์และช่องทางการติดต่อสื่อสาร)
 - ด้านระบบออนไลน์ e-Service
 - ด้านระบบออนไลน์ e-Training
 - ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนต่างๆ
 - ด้านสถานที่ จุดให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

- 2) ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. หรือองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ หรือไม่ และต้องการให้มีการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงาน เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. หรือองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ อย่างไร
- 3) ท่านมีความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพหรือไม่ และต้องการให้มีการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานของ สคช. เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ อย่างไร
- 4) ท่านคิดว่า สคช. มีจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในการดำเนินการอย่างไร และจะสามารถใช้ประโยชน์จากจุดแข็งหรือโอกาสที่มีอยู่ได้อย่างไร และจะสามารถแก้ไขจุดอ่อนหรืออุปสรรคให้ลดลงได้อย่างไร
- 5) ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการดำเนินงานของ สคช. หรือองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ในอนาคต

ประเด็นการสัมภาษณ์ (กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ)

- 1) ท่านมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้ อย่างไร
 - ด้านเจ้าหน้าที่และการประสานงาน
 - ด้านการประชาสัมพันธ์ (สื่อประชาสัมพันธ์และช่องทางการติดต่อสื่อสาร)
 - ด้านระบบออนไลน์ e-Service
 - ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินงาน
- 2) ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. หรือไม่ และต้องการให้มีการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานของ สคช. เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. อย่างไร
- 3) ท่านมีความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพหรือไม่ และต้องการให้มีการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานของ สคช. เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ อย่างไร
- 4) ท่านคิดว่า สคช. มีจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในการดำเนินการอย่างไร และจะสามารถใช้ประโยชน์จากจุดแข็งหรือโอกาสที่มีอยู่ได้อย่างไร และจะสามารถแก้ไขจุดอ่อนหรืออุปสรรคให้ลดลงได้อย่างไร
- 5) ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการดำเนินงานของ สคช. ในอนาคต

ประเด็นการสัมภาษณ์ (กลุ่มผู้ประกอบการ/นายจ้างสาขาวิชาชีพเป้าหมาย)

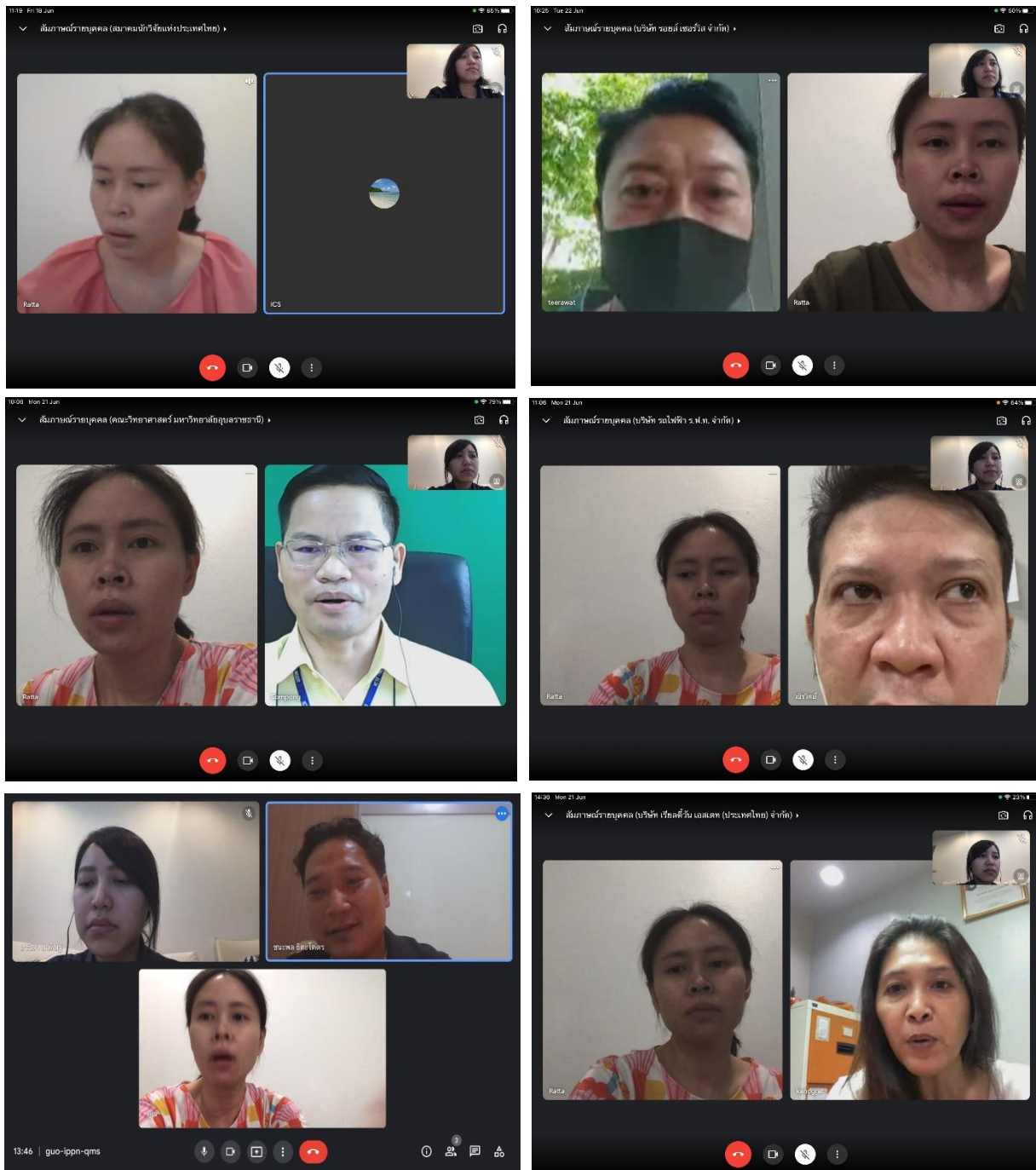
- 1) ท่านมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้ อย่างไร
 - ด้านเจ้าหน้าที่และการประสานงาน
 - ด้านการประชาสัมพันธ์ (สื่อประชาสัมพันธ์และช่องทางการติดต่อสื่อสาร)
 - ด้านระบบออนไลน์ e-Service
 - ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินงาน
- 2) ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. หรือไม่ และต้องการให้มีการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานของ สคช. เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. อย่างไร
- 3) ท่านมีความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพหรือไม่ และต้องการให้มีการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานของ สคช. เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพอย่างไร
- 4) ท่านคิดว่า สคช. มีจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในการดำเนินการอย่างไร และจะสามารถใช้ประโยชน์จากจุดแข็งหรือโอกาสที่มีอยู่ได้อย่างไร และจะสามารถแก้ไขจุดอ่อนหรืออุปสรรคให้ลดลงได้อย่างไร
- 5) ท่านตัดสินใจรับบุคลากรที่ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ จาก สคช. หรือไม่ ด้วยเหตุผลใด และท่านประสบปัญหาจากการรับบุคลากรที่ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ จาก สคช. หรือไม่ อย่างไร และท่านคิดว่า สคช. ควรดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างไร
- 6) การรับบุคลากรที่ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ จาก สคช. ส่งผลให้ท่านสามารถลดต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายหรือไม่ และในด้านใดบ้าง รวมถึงส่งผลให้ผลิตภาพของการผลิตของท่านเพิ่มสูงขึ้นหรือไม่ อย่างไร (โปรดแสดงเหตุผลประกอบ)
- 7) ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการดำเนินงานของ สคช. ในอนาคต

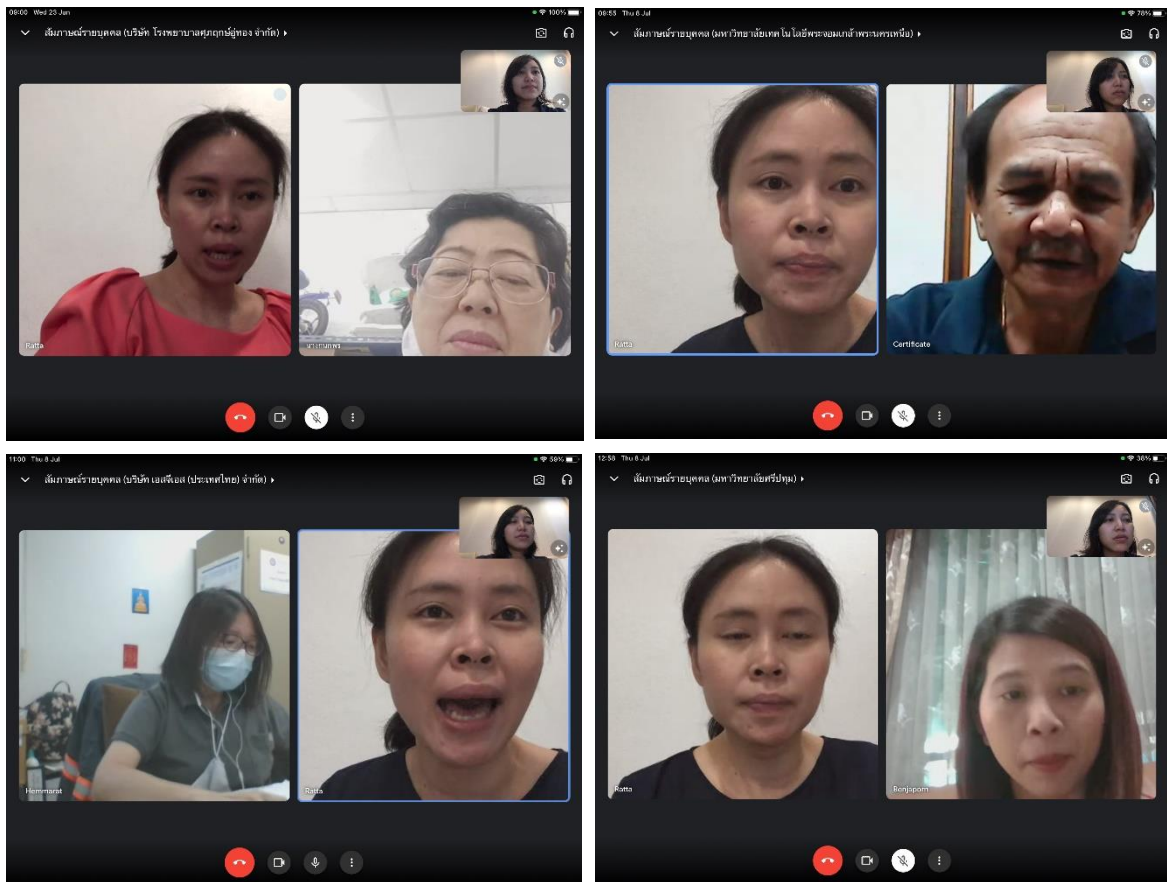
ภาคผนวก ค
การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล

ตารางที่ ค-1 รายชื่อองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ให้การสัมภาษณ์

ลำดับ	รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	สาขาวิชาชีพ	กำหนดการ
องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2564				
1	ผศ.ดร. สุจินดา วรรณสุต	สมาคมนักวิจัยแห่งประเทศไทย	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา	วันศุกร์ที่ 18 มิถุนายน 2564 เวลา 11.00-12.00 น.
2	คุณอัจฉนา ทิพย์ละมัย	โรงเรียนสพาทถาณณิกร	สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวย และเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย	วันศุกร์ที่ 18 มิถุนายน 2564 เวลา 14.30-15.00 น.
3	คุณธีรวัฒน์ สว่างไสว	บริษัท รอยส์ เซอร์วิส จำกัด	สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ	วันอังคารที่ 22 มิถุนายน 2564 เวลา 10.30-11.30 น.
องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2563				
1	คุณกฤษณะพงศ์ สิทธิปัญญา	โรงเรียนเสริมสวยเดอะลุคส์	สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวย และเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย	วันศุกร์ที่ 11 มิถุนายน 2564 เวลา 12.00-12.30 น.
2	ดร. สมปอง เวฬุวนาธร	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี คณะวิทยาศาสตร์	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล	วันจันทร์ที่ 21 มิถุนายน 2564 เวลา 10.00-10.30 น.
3	คุณวชิรวิทย์ เหล่าประเสริฐ	บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด	สาขาวิชาชีพระบบขนส่งทางราง	วันจันทร์ที่ 21 มิถุนายน 2564 เวลา 11.00-11.30 น.
4	คุณชนะพล ธิตะโคตร	บริษัท รักษาความปลอดภัย ซี.โอ.พี. อินเวสติเกชั่น จำกัด	สาขาวิชาชีพรักษาความปลอดภัย	วันจันทร์ที่ 21 มิถุนายน 2564 เวลา 13.00-13.30 น.
5	คุณกนกรัตน์ นาคใจ	บริษัท เร็วดีวัน เอสเตท (ประเทศไทย) จำกัด	สาขาวิชาชีพธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	วันจันทร์ที่ 21 มิถุนายน 2564 เวลา 14.00-14.30 น.
6	คุณนวลศรี ว่องไวทยกรกุล	สมาคมขนส่งสินค้าเร่งด่วนไทย	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์	วันพุธที่ 23 มิถุนายน 2564 เวลา 10.00-10.30 น.
7	คุณกนกพร สุทธิกาญจน์	บริษัท โรงพยาบาลศุภฤกษ์อุทอง จำกัด	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ	วันพุธที่ 23 มิถุนายน 2564 เวลา 13.00-13.30 น.
8	คุณวิบูลย์ สุขพูล	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอมเกล้า พระนครเหนือ	สาขาวิชาชีพการเชื่อมอุตสาหกรรม	วันพฤหัสบดีที่ 8 กรกฎาคม 2564 เวลา 10.00-10.30 น.
9	คุณศิริพร อิมวิไลวรรณ	บริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด	สาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อม และสารอันตราย	วันพฤหัสบดีที่ 8 กรกฎาคม 2564 เวลา 11.00-11.30 น.
10	ดร. เบญจพร โมกษะเวส	มหาวิทยาลัยศรีปทุม	สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย	วันพฤหัสบดีที่ 8 กรกฎาคม 2564 เวลา 13.00-13.30 น.

ภาพที่ ค-1 ภาพประกอบการสัมภาษณ์องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

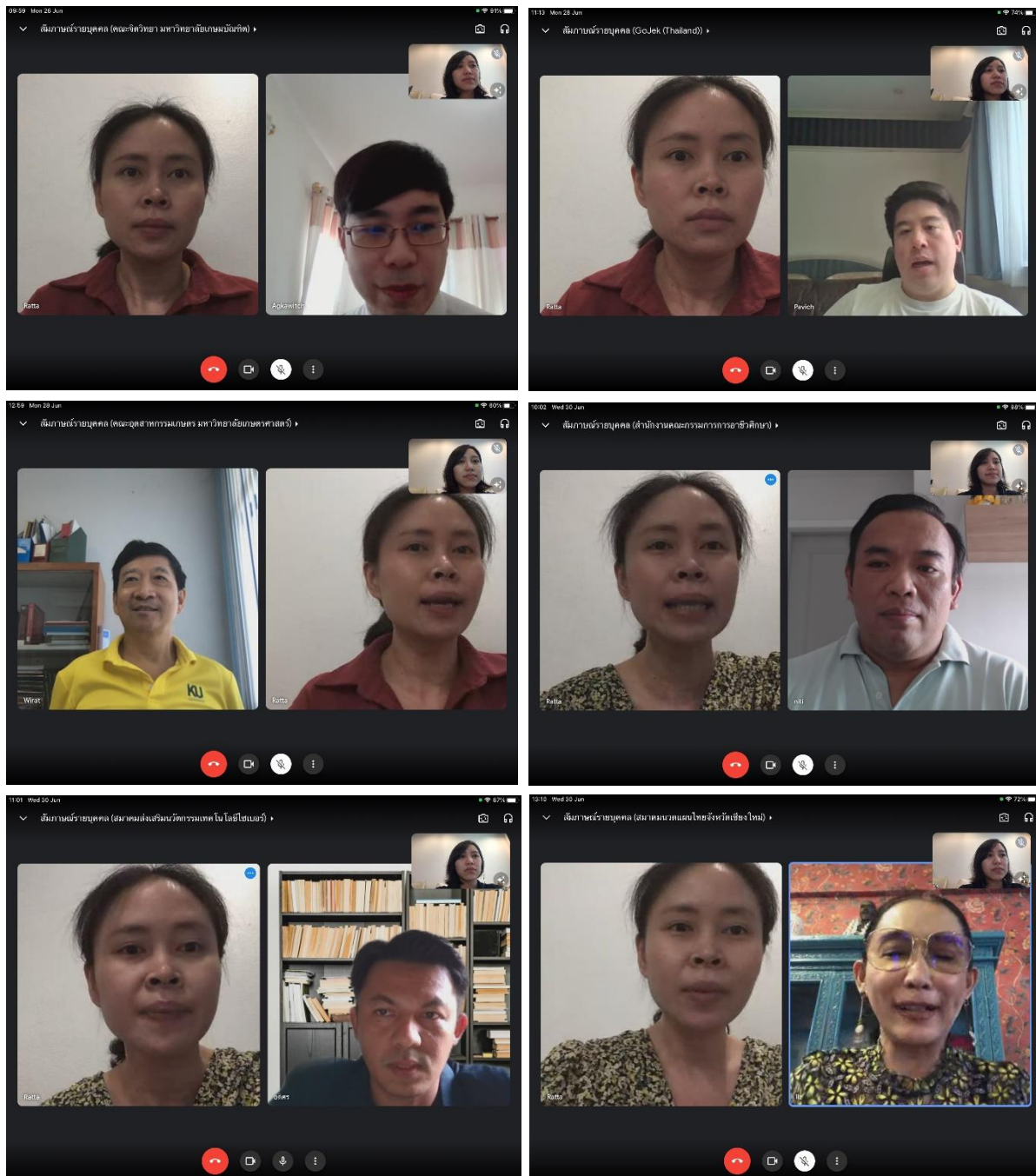


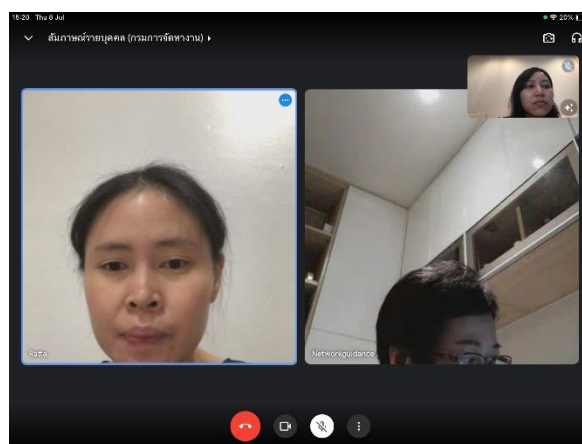
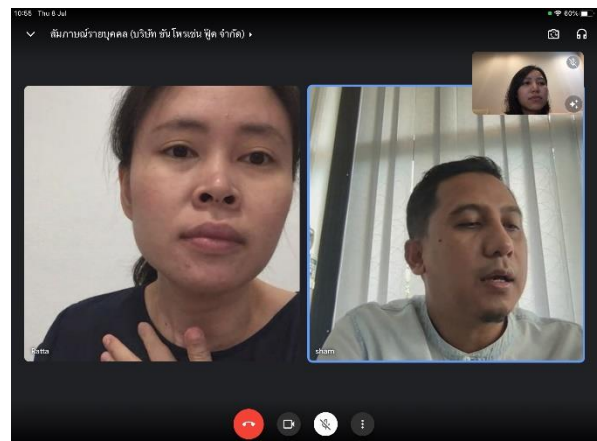
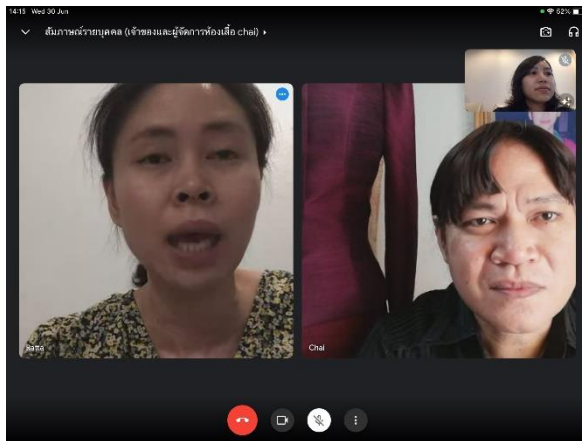


ตารางที่ ค-2 รายชื่อตัวแทนคนในอาชีพ/ผู้ประกอบการและนายจ้างที่ให้การสัมภาษณ์

ลำดับ	รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	หน่วยงาน/องค์กร	สาขาวิชาชีพ	กำหนดการ
1	ผศ. อรรถวิช จาริกจาริต	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต คณะจิตวิทยา	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา	วันจันทร์ที่ 28 มิถุนายน 2564 เวลา 10.00-10.30 น.
2	คุณพาวิช คุภพิพัฒน์	GoJek (Thailand)	สาขาวิชาชีพขนส่งชุมชน	วันจันทร์ที่ 28 มิถุนายน 2564 เวลา 11.00-11.30 น.
3	รศ. วิรัตน์ วาณิชศรีรัตน	คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	สาขาวิชาชีพการผลิตอาหาร และเครื่องดื่ม	วันจันทร์ที่ 28 มิถุนายน 2564 เวลา 13.00-13.30 น.
4	คุณนิติ นาชิต	สำนักงานคณะกรรมการ การอาชีวศึกษา	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา	วันพุธที่ 30 มิถุนายน 2564 เวลา 10.00-10.30 น.
5	คุณอดิสร นิลวิสุทธิ	สมาคมส่งเสริมนวัตกรรมเทคโนโลยี ไซเบอร์	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล	วันพุธที่ 30 มิถุนายน 2564 เวลา 11.00-11.30 น.
6	คุณสุทธิรักษ์ สิทธิสุนทร	สมาคมขนาดแผนไทยจังหวัดเชียงใหม่	สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวย และเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย	วันพุธที่ 30 มิถุนายน 2564 เวลา 13.00-13.30 น.
7	คุณสมชาย เนตรสุวรรณ	เจ้าของและผู้จัดการห้องเสื้อ chai	สาขาวิชาชีพสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม	วันพุธที่ 30 มิถุนายน 2564 เวลา 14.00-14.30 น.
8	คุณเจตน์ มาหามะ	บริษัท ชันโปรเซ่น ฟู้ด จำกัด	สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม	วันพฤหัสบดีที่ 8 กรกฎาคม 2564 เวลา 10.30-11.00 น.
9	คุณสุนทร ทิพย์ภักดี	เกษตรกรชาวสวนทุเรียนเกษตรอินทรีย์	สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม	วันพฤหัสบดีที่ 8 กรกฎาคม 2564 เวลา 14.00-14.30 น.
10	คุณอัชรา เจริญผล	กรมการจัดหางาน	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา	วันพฤหัสบดีที่ 8 กรกฎาคม 2564 เวลา 15.00-15.30 น.

ภาพที่ ค-2 ภาพประกอบการสัมภาษณ์ตัวแทนคนในอาชีพ/ผู้ประกอบการและนายจ้าง





ตารางที่ ค-3 รายชื่อผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2564 ที่ให้การสัมภาษณ์

ลำดับ	รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	สาขาวิชาชีพ	กำหนดการ
1	คุณสุภาพร มุทะหมัดตาเฮต	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ	วันพฤหัสบดีที่ 6 พฤษภาคม 2564 เวลา 09.00-10.00 น.
2	คุณจิตติพร อุทัยชาติ	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ	วันศุกร์ที่ 18 มิถุนายน 2564 เวลา 14.00-14.30 น.
3	คุณศุภมิตร โทบาง	สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม	วันอังคารที่ 18 พฤษภาคม 2564 เวลา 13.30-14.30 น.
4	คุณสมยศ แผ่นสุวรรณ	สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม	วันพุธที่ 19 พฤษภาคม 2564 เวลา 10.00-11.00 น.
5	คุณมุกดา สงวนสิทธิ์	สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวย และเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย	วันจันทร์ที่ 14 มิถุนายน 2564 เวลา 13.30-14.00 น.
6	คุณภาคิน ทวีแสง	สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวย และเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย	วันอังคารที่ 6 กรกฎาคม 2564 เวลา 10.00-10.30 น.
7	คุณนันทชนก ยอดโพธิ์ทอง	สาขาวิชาชีพการบิน	วันจันทร์ที่ 14 มิถุนายน 2564 เวลา 14.00-14.30 น.
8	คุณเสาวลักษณ์ เฟ่งสุวรรณ	สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล	วันจันทร์ที่ 14 มิถุนายน 2564 เวลา 15.00-15.30 น.
9	คุณรุ่งฤดี สิงห์ดง	สาขาวิชาชีพเทคโนโลยีชีวภาพ	วันจันทร์ที่ 14 มิถุนายน 2564 เวลา 16.00-16.30 น.
10	คุณรชยา จิตโชติรัตนนา	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร	วันอังคารที่ 6 กรกฎาคม 2564 เวลา 15.00-15.30 น.
11	คุณวิทวัส ชีวะสุวรรณ	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร	วันพุธที่ 7 กรกฎาคม 2564 เวลา 11.00-11.30 น.
12	คุณกันยารัตน์ บำเพ็ญศักดิ์	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร	วันพุธที่ 7 กรกฎาคม 2564 เวลา 13.30-14.00 น.
13	คุณปาริฉัตร ปานมา	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์	วันศุกร์ที่ 16 กรกฎาคม 2564 เวลา 15.30-16.00 น.
14	คุณบุษบา วัฒนะ	สาขาวิชาชีพธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	วันพุธที่ 21 กรกฎาคม 2564 เวลา 10.30-11.00 น.
15	คุณสาริตดา แสนจันทร์ผิไชย	สาขาวิชาชีพธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	วันพุธที่ 21 กรกฎาคม 2564 เวลา 15.00-15.30 น.

ภาคผนวก ง
การประชุมระดมความคิดเห็น

ตารางที่ ง-1 รายชื่อผู้เข้าร่วมการประชุมระดมความคิดเห็น โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2564 (ภาคเหนือ) ดำเนินการเมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2564 เวลา 10.00-11.30 น.

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	หน่วยงาน/องค์กร	สาขาวิชาชีพ
1	ดร. ยิ่งรัช อรรถเวชกุล	มหาวิทยาลัยแม่โจ้	สาขาพลังงานและพลังงานทดแทน
2	คุณธราฤทธิ์ กิตติวรรัตน์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	สาขาวิชาชีพแมคคาทรอนิกส์
3	คุณเชษฐ อุทัยยัง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมการผลิตแม่พิมพ์ สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
4	คุณอนุสิษฐ์ ประเสริฐดี	วิทยาลัยอาชีวศึกษาพิษณุโลก	สาขาวิชาชีพบริการทางการเงิน
5	คุณอัจนรา พินิจอุปพันธ์	วิทยาลัยอาชีวศึกษาพิษณุโลก	สาขาวิชาชีพบริการทางการเงิน
6	คุณนิธิตี ทับทิมศรี	วิทยาลัยอาชีวศึกษาพิษณุโลก	สาขาวิชาชีพบริการทางการเงิน
7	ว่าที่ รท.ดร. นิคม เหลี่ยมจ้อย	วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุโขทัย	สาขาวิชาชีพบริการทางการเงิน
8	คุณพินิจ สัตลวรรงค์	วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุโขทัย	สาขาวิชาชีพบริการทางการเงิน
9	ดวงใจ จันทรัตน์	วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุโขทัย	สาขาวิชาชีพบริการทางการเงิน
10	คุณประหยัด สง่าผล	โรงเรียนพร้อมจิตบิบาล เชียงใหม่	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
11	คุณอภาภรณ์ ศิระวงษ์	โรงเรียนพร้อมจิตบิบาล เชียงใหม่	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
12	คุณสุทธิรักษ์ สิทธิสุนทร	โรงเรียนไอ ที เอ็ม นวดไทยโบราณ	สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้าง สุขภาพร่างกาย
13	คุณฐิติมา สุภาพ	โรงเรียนไอ ที เอ็ม นวดไทยโบราณ	สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้าง สุขภาพร่างกาย
14	รศ.ดร. ชลัยพร อมรวัฒนา	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	หัวหน้าโครงการฯ
15	คุณรุ่งทิพย์ ผลตระกูล	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	นักวิจัย/นักวิเคราะห์
16	คุณอาริสา สาดิษฐ์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	ผู้ช่วยนักวิจัย/ผู้ช่วยนักวิเคราะห์

ภาพที่ ง-1 ภาพประกอบการประชุมระดมความคิดเห็นฯ (ภาคเหนือ)



ตารางที่ ง-2 รายชื่อผู้เข้าร่วมการประชุมระดมความคิดเห็น โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2564 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ดำเนินการเมื่อวันศุกร์ที่ 9 กรกฎาคม 2564 เวลา 13.00-14.30 น.

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	หน่วยงาน/องค์กร	สาขาวิชาชีพ
1	คุณกัมปนาท ถ่ายสูงเนิน	วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	สาขาวิชาชีพรถไฟความเร็วสูงและระบบราง
2	คุณพิตินันท์ วสันตเสนานนท์	วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	สาขาวิชาชีพรถไฟความเร็วสูงและระบบราง
3	ดร. กิตติกาญจน์ ปฏิพันธ์	วิทยาลัยอาชีวศึกษาขอนแก่น	สาขาวิชาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร และดิจิทัลคอนเทนต์
4	คุณวันชัย นิยมวงศ์	วิทยาลัยเทคนิคอุบลราชธานี	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
5	คุณนิสิต ตันติวัฒน์ไพศาล	วิทยาลัยเทคนิคอุบลราชธานี	สาขาวิชาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร และดิจิทัลคอนเทนต์
6	คุณเทวิล สกุลบุญยงค์	ศูนย์รับรองสมรรถนะของบุคคล ตามมาตรฐานอาชีพ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	สาขาวิชาชีพแมคคาทรอนิกส์
7	รศ.ดร. ชลัษฎพร อมรวัฒนา	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	หัวหน้าโครงการฯ
8	คุณรุ่งทิพย์ ผลตระกูล	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	นักวิจัย/นักวิเคราะห์
9	คุณอาริสสา สาธิษฐ์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	ผู้ช่วยนักวิจัย/ผู้ช่วยนักวิเคราะห์

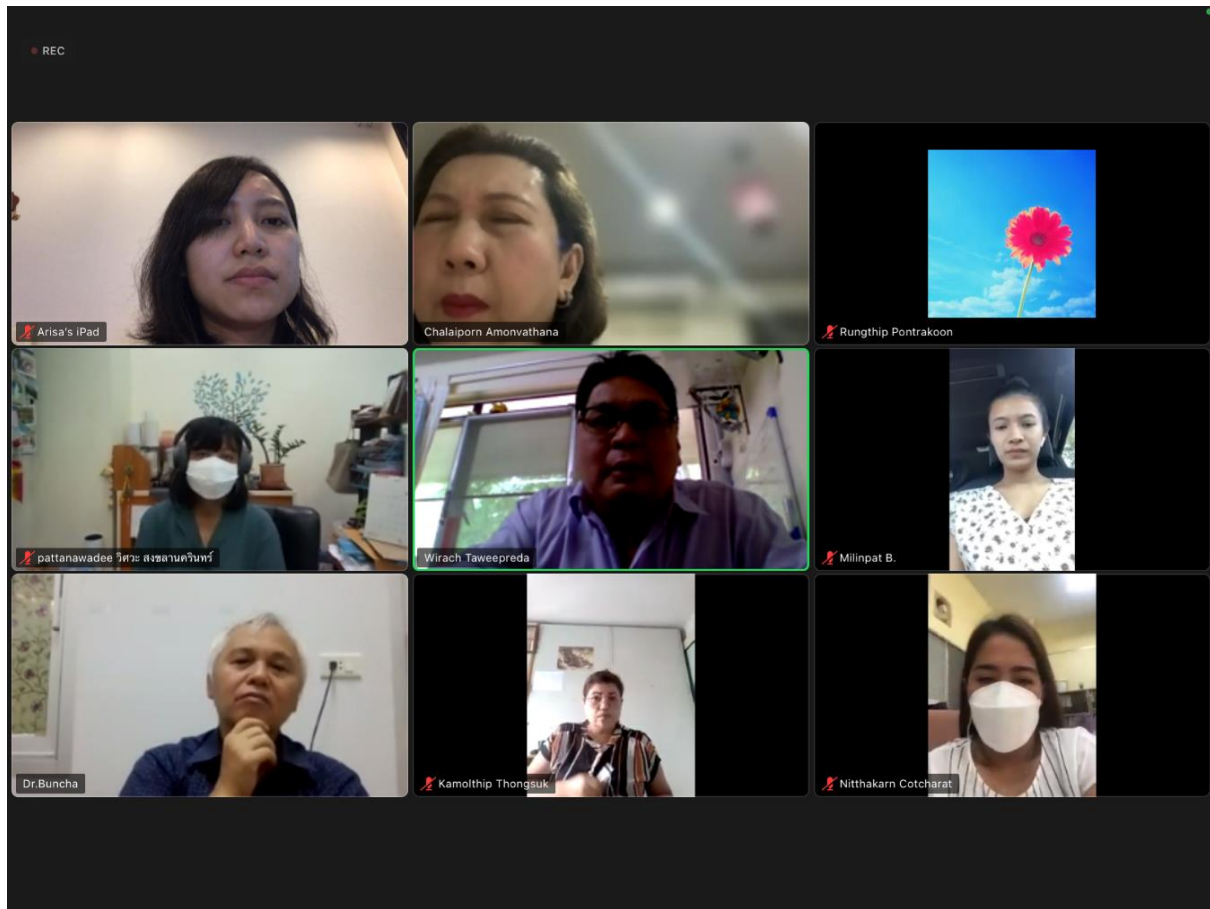
ภาพที่ ง-2 ภาพประกอบการประชุมระดมความคิดเห็นฯ (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)



ตารางที่ ง-3 รายชื่อผู้เข้าร่วมการประชุมระดมความคิดเห็น โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2564 (ภาคใต้) ดำเนินการเมื่อวันพุธที่ 14 กรกฎาคม 2564 เวลา 10.00-11.30 น.

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	หน่วยงาน/องค์กร	สาขาวิชาชีพ
1	คุณกมลทิพย์ ทองสุข	วิทยาลัยอาชีวศึกษาปัตตานี	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
2	ผศ.ดร. วิรัช ทวีปรีดา	คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
3	ศ.ดร. บัญชา สมบูรณ์สุข	คณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่	สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม
4	คุณมิลินภัทท์ บุญคงมา	คณะทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่	สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม
5	คุณพัฒน์วดี ศิวติณทุโก	คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
6	คุณนิษฐกานต์ คชรัตน์	ศูนย์บริการวิชาการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
7	ผศ.ดร. ธนาญ วิทยากร	ที่ปรึกษาองค์กรรับรองฯ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี	สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล
8	รศ.ดร. ชลัษฏ์ อมรวัฒนา	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	หัวหน้าโครงการฯ
9	คุณรุ่งทิพย์ ผลตระกูล	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	นักวิจัย/นักวิเคราะห์
10	คุณอารีสา สาดิษฐ์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	ผู้ช่วยนักวิจัย/ผู้ช่วยนักวิเคราะห์

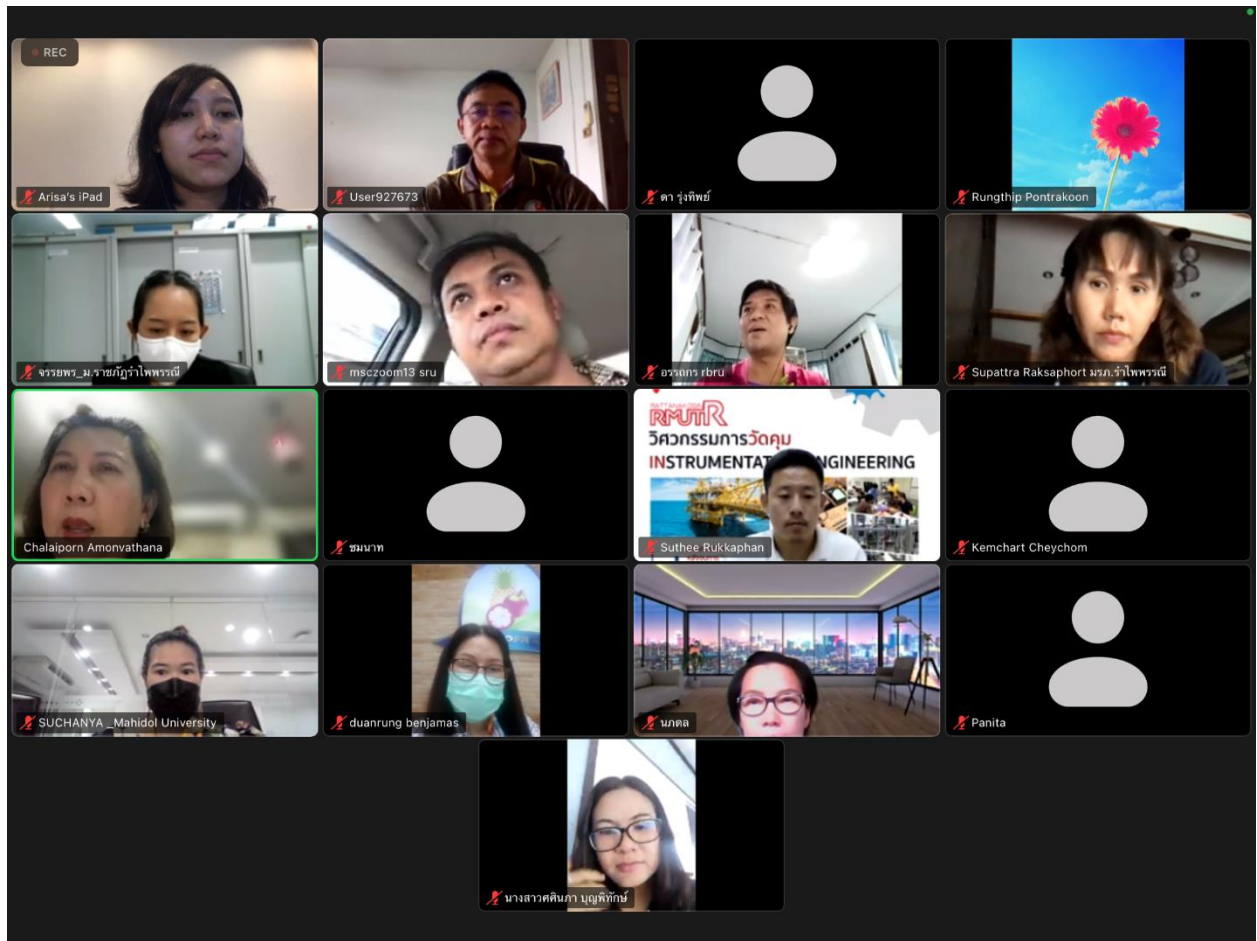
ภาพที่ ง-3 ภาพประกอบการประชุมระดมความคิดเห็นฯ (ภาคใต้)



ตารางที่ ง-4 รายชื่อผู้เข้าร่วมการประชุมระดมความคิดเห็น โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2564 (ภาคกลางและภาคตะวันออก) ดำเนินการเมื่อวันที่ 14 กรกฎาคม 2564 เวลา 13.00-14.30 น.

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	หน่วยงาน/องค์กร	สาขาวิชาชีพ
1	ผศ.ดร. สุพัตรา รักษาพรต	หัวหน้าศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	ผู้ประสานงานองค์กรรับรองฯ
2	คุณจรรยพร วิทยารัฐ	ศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	ผู้ประสานงาน
3	ผศ. เตือนรุ่ง เบญจมาศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	สาขาวิชาชีพการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม
4	ผศ. ศศิณภา บุญพิทักษ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
5	ผศ. ภาณุตา โพธิ์แก้ว	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล
6	ผศ.ดร. นกตล แสงแข	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล
7	ดร. เข้มชาติ เขยชม	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	สาขาวิชาชีพการออกแบบและสร้างสรรค์
8	อ. อรรถกร คำฉัตร	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	สาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย
9	คุณชนนาท ชื่นฉ่ำ	วิทยาลัยเทคโนโลยีพงษ์สวัสดิ์	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
10	คุณเอกชัย หมื่นใจกล้า	วิทยาลัยเทคนิคสัตหีบ	สาขาวิชาชีพแมคคาทรอนิกส์
11	คุณสุธี รุกขพันธุ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	สาขาวิชาชีพแมคคาทรอนิกส์
12	คุณสุชัยญา ราชฐนิยม	มหาวิทยาลัยมหิดล	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
13	รศ.ดร. ชลัษฎพร อมรวัฒนา	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	หัวหน้าโครงการฯ
14	คุณรุ่งทิพย์ ผลตระกูล	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	นักวิจัย/นักวิเคราะห์
15	คุณอาริสสา สาดิษฐ์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	ผู้ช่วยนักวิจัย/ผู้ช่วยนักวิเคราะห์

ภาพที่ ง-4 ภาพประกอบการประชุมระดมความคิดเห็นฯ (ภาคกลางและภาคตะวันออก)



ตารางที่ ง-5 รายชื่อผู้เข้าร่วมการประชุมระดมความคิดเห็น โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2564 (กลุ่มผู้ประกอบการ/นายจ้าง ในสาขาวิชาชีพเป้าหมาย) ดำเนินการเมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2564 เวลา 10.00-11.30 น.

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	หน่วยงาน/องค์กร	สาขาวิชาชีพ
1	คุณนฤนารถ อุตตสัมพันธ์	ที่ปรึกษาสถาบันเหล็กและเหล็กกล้าแห่งประเทศไทย/ ผู้บริหารกลุ่มบริษัท สหวิริยาสตีล จำกัด (มหาชน)	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมผลิตและแปรรูปเหล็ก
2	คุณนันทวัฒน์ สาระมาน	สมาชิจิตัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
3	คุณนันทฉัตร วีรานูวัตต์	บริษัท ไทยโฟลท์เทรนนิง จำกัด	สาขาวิชาชีพการบิน
4	คุณธีระยุทธ ศรีเปี่ยมลาภ	สมาคมความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศ	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
5	คุณวิไลวรรณ ใจแก้ว	สมาคมแนะแนวแห่งประเทศไทย	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษาวิจัย และภาษา
6	คุณวรัญญา สุขไทย	บริษัท น้ำตาลมิตรผล จำกัด	สาขาวิชาชีพการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม
7	ดร. ณัฐพล อัสภาธร	กรรมการบริหารกลุ่มบริษัทน้ำตาลไทยรุ่งเรือง	สาขาวิชาชีพการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม
8	ผู้แทนจากฝ่ายบุคคล	บริษัทน้ำตาลไทยรุ่งเรือง	สาขาวิชาชีพการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม
9	คุณวรงค์ วุฒิดมเลิศ	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
10	คุณรัฐพร อินประมูล	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	นักวิเคราะห์อาวุโส
11	คุณรุ่งทิพย์ ผลตระกูล	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	นักวิจัย/นักวิเคราะห์
12	คุณอาริสสา สาดิษฐ์	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	ผู้ช่วยนักวิจัย/ผู้ช่วยนักวิเคราะห์

ภาพที่ ง-5 ภาพประกอบการประชุมระดมความคิดเห็น (กลุ่มผู้ประกอบการ/นายจ้างในสาขาวิชาชีพเป้าหมาย)



สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

1177 อาคารเฟิร์ด แบงก์ค็อก ชั้น 14 ถนนพหลโยธิน

แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ : 063-373-3926 โทรสาร : 02-035-4928

อีเมล : info@tpqi.go.th