



สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

Thailand Professional Qualification Institute (Public Organization)

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.
ประจำปีงบประมาณ 2565

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ
ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2565



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2565 ภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. พร้อมทั้งจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ และยกระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สคช. ให้สูงขึ้นต่อไป

กรอบแนวคิดในการดำเนินงาน เป็นการประยุกต์แนวคิดการประเมินการปฏิบัติการกิจของภาครัฐตามแนวทางของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) ควบคู่กับการประเมินผลรูปแบบ CIPP ของสตีฟเฟิลบีมและกูบา (Stufflebeam and Guba) โดยมุ่งเน้นเฉพาะส่วนปัจจัยนำเข้า (Input: I) กระบวนการ (Process: P) และผลผลิต (Product: P) ซึ่งครอบคลุมประเด็นการสำรวจความพึงพอใจใน 6 ประเด็น ได้แก่ (1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (5) ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service และ (6) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม รวมถึงการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT) เพื่อใช้ประโยชน์ในการสังเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ในส่วนของการคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ดำเนินการโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคลและวิธีการสอบถาม จากกลุ่มเป้าหมายรวม 5 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จำแนกเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนภายในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565 จำนวน 10 องค์กร และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2564 จำนวน 40 องค์กร (2) กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565 จำนวน 515 ราย (3) กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ จำนวน 40 ราย (4) กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ จำนวน 50 ราย และ (5) กลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จำนวน 30 ราย

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 พบว่าได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.18 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 83.54 โดยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.31 คะแนน หรือร้อยละ 86.17) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.25 คะแนน หรือร้อยละ 85.09) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (4.21 คะแนน หรือร้อยละ 84.19) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม (4.14 คะแนน หรือร้อยละ 82.85) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (4.11 คะแนน หรือร้อยละ 82.26) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.03 คะแนน หรือร้อยละ 80.69)

ทั้งนี้ หากพิจารณาจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. มากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.26 คะแนน หรือร้อยละ 85.27) รองลงมา คือ กลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (4.25 คะแนน หรือร้อยละ 85.03) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2565 (4.13 คะแนน หรือร้อยละ 82.63) กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ (4.00 คะแนน หรือร้อยละ 80.00) กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ (3.76 คะแนน หรือร้อยละ 75.27) ในขณะที่กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. น้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.63 คะแนน หรือร้อยละ 72.63) แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565

ประเด็น	กลุ่มเป้าหมาย						ภาพรวม
	องค์กรที่มีหน้าที่ รับรองฯ ปี 2565	องค์กรที่มีหน้าที่ รับรองฯ ปี 2557-2564	ผู้เข้ารับ การประเมินฯ ปี 2565	ตัวแทน คนในอาชีพ	เจ้าหน้าที่สอบ	ผู้ตรวจ ประเมินฯ	
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.13 (82.63) มาก	3.63 (72.63) มาก	4.26 (85.27) มากที่สุด	4.00 (80.00) มาก	3.76 (75.27) มาก	4.25 (85.03) มากที่สุด	4.18 (83.54) มาก
1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.98 (79.69) มาก	3.44 (68.81) มาก	4.19 (83.74) มาก	4.02 (80.43) มาก	3.84 (76.82) มาก	4.19 (83.70) มาก	4.11 (82.26) มาก
2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.29 (85.71) มากที่สุด	3.93 (78.67) มาก	4.37 (87.40) มากที่สุด	4.38 (87.50) มากที่สุด	3.88 (77.60) มาก	4.37 (87.42) มากที่สุด	4.31 (86.17) มากที่สุด
3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.08 (81.59) มาก	3.63 (72.60) มาก	4.32 (86.37) มากที่สุด	3.86 (77.18) มาก	3.76 (75.15) มาก	4.17 (83.36) มาก	4.21 (84.19) มากที่สุด
4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการ	4.34 (86.86) มากที่สุด	3.67 (73.46) มาก	4.33 (86.60) มากที่สุด	4.04 (80.83) มาก	3.96 (79.20) มาก	4.36 (87.17) มากที่สุด	4.25 (85.09) มากที่สุด
5) ความพึงพอใจต่อการใช้งาน ระบบ e-service	3.94 (78.81) มาก	3.57 (71.37) มาก	4.15 (82.90) มาก	3.79 (75.83) มาก	3.36 (67.25) ปานกลาง	4.04 (80.90) มาก	4.03 (80.69) มาก
6) ความพึงพอใจต่องานบริการ ในภาพรวม	4.16 (83.13) มาก	3.55 (70.96) มาก	4.22 (84.38) มากที่สุด	3.90 (77.95) มาก	3.78 (75.61) มาก	4.38 (87.63) มากที่สุด	4.14 (82.85) มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT) และข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุง

การจัดทำข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน อาศัยวิธีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Situation Analysis) หรือการวิเคราะห์ SWOT ซึ่งการดำเนินงานของ สคช. พบจุดแข็ง (Strengths) ประกอบด้วย การเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ บุคลากรของ สคช. มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน และประสิทธิภาพสูง (High Performance) และระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพมีความน่าเชื่อถือจากการมีส่วนร่วมของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง จุดอ่อน (Weaknesses) ประกอบด้วย การสื่อสารประชาสัมพันธ์ถึงภารกิจของ สคช. และความสำคัญของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพยังไม่ทั่วถึงและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายคนในอาชีพ ความล่าช้าของการดำเนินงานและขาดการบูรณาการภายในองค์กร ข้อจำกัดด้านจำนวนและความเพียงพอของบุคลากร และการสร้างคุณค่าและความสำคัญของหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพที่ยังไม่สามารถสร้างผลกระทบในวงกว้าง โอกาส (Opportunities) ประกอบด้วย ความเข้มแข็งและความหลากหลายของภาคีเครือข่ายที่ดำเนินงานร่วมกับ สคช. และการเกิดอาชีพใหม่ที่ยังขาดมาตรฐานอาชีพรับรอง และอุปสรรค (Threats) ประกอบด้วย ความไม่แน่นอนของสถานการณ์การเกิดโรคอุบัติใหม่ การยอมรับและการผลักดันให้เกิดการนำหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม และข้อจำกัดในการเข้าถึงระบบการทดสอบประเมินฯ ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของ สคช. ใน 4 รูปแบบ ดังนี้

ยุทธศาสตร์เชิงรุก (SO Strategies) คือ การจัดทำยุทธศาสตร์การขยายความร่วมมือในการดำเนินงานกับองค์กรและเครือข่ายที่มีศักยภาพ ประกอบด้วย

- 1) การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่มีศักยภาพที่เกี่ยวข้องหรือกำกับดูแลกลุ่มอาชีพต่างๆ เพื่อการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานอาชีพให้มีความหลากหลาย ทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง และสร้างความน่าเชื่อถือในระดับประเทศ
- 2) การสร้างความร่วมมือกับสถานประกอบการ โดยการเร่งสร้างการยอมรับและการตระหนักถึงความสำคัญของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ รวมถึงประโยชน์ที่จะได้รับต่อทั้งผู้ประกอบการและคนในอาชีพ เพื่อสร้างโอกาสให้คนในอาชีพได้เข้าสู่ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพมากยิ่งขึ้น
- 3) การกำหนดนโยบายและแนวทางในการสร้างคุณค่าของหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพในเชิงประจักษ์อย่างเป็นรูปธรรม พร้อมกำหนดแผนการดำเนินงานในระยะต่างๆ อย่างชัดเจน โดยอาศัยความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายที่มีศักยภาพ
- 4) การสร้างภาพลักษณ์ที่โดดเด่นและความแข็งแกร่งขององค์กร พร้อมกับการขยายการดำเนินงานเชิงรุกร่วมกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่มีศักยภาพ โดยการสนับสนุนการดำเนินงานทั้งในด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ งบประมาณ และสื่อประชาสัมพันธ์อย่างเหมาะสม ควบคู่กับการอำนวยความสะดวกในกระบวนการขั้นตอนต่างๆ อย่างรวดเร็ว

ยุทธศาสตร์เชิงพัฒนา (WO Strategies) คือ การจัดทำยุทธศาสตร์ด้านการบูรณาการการสื่อสารทั้งภายในและภายนอก ประกอบด้วย

- 1) การบูรณาการการประชาสัมพันธ์เชิงรุกร่วมกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่มีความเข้มแข็งและมีศักยภาพที่กระจายอยู่ในทุกภูมิภาค โดย สคช. สนับสนุนงบประมาณและจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีความทันสมัยในรูปแบบที่เหมาะสม
- 2) การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิงรุกในวันแรงงานแห่งชาติหรือวันสำคัญของกลุ่มอาชีพต่างๆ ร่วมกับภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อประชาสัมพันธ์ถึงภารกิจของ สคช. และความสำคัญของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพให้ทั่วถึงและเข้าถึงคนในอาชีพมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นการแสดงให้เห็นถึงประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับสถานประกอบการและคนในอาชีพอย่างเป็นรูปธรรม
- 3) การสร้างช่องทางการสื่อสาร การประสานงาน และการส่งต่องานภายใน สคช. อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว ลดความซ้ำซ้อน และเป็นการอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานร่วมกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และภาคีเครือข่ายหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 4) การวิเคราะห์เพื่อวางแผนอัตรากำลังของบุคลากรในส่วนงานที่มีการขยายตัว เช่น ส่วนงานด้านการจัดทำมาตรฐานอาชีพให้ครอบคลุมกลุ่มอาชีพต่างๆ และส่วนงานด้านการประสานงานร่วมกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและคล่องตัวในการดำเนินงานร่วมกันมากขึ้น
- 5) การสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในรูปแบบที่เหมาะสมแก่บุคลากรของ สคช. ในกรณีส่วนงานที่มีการขยายตัวอาจเกิดความไม่สัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับจำนวนบุคลากร ซึ่งส่งผลให้งานในความรับผิดชอบมีปริมาณมากขึ้น

ยุทธศาสตร์เชิงรับ (ST Strategies) คือ การจัดทำยุทธศาสตร์การสร้างเชื่อมั่นโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

- 1) การเร่งสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ เพื่อขยายฐานผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ สคช. ดำเนินการพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง
- 2) การเร่งสร้างความเชื่อมั่นแก่สถานประกอบการและคนในอาชีพ โดยการเร่งผลักดันให้เกิดการนำหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ในเชิงประจักษ์อย่างเป็นรูปธรรม
- 3) การขยายโอกาสในการเข้าถึงระบบการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ในกลุ่มอาชีพที่มีความสามารถในการเข้าถึงการทดสอบประเมินฯ อย่างจำกัด

ยุทธศาสตร์เชิงถอย (WT Strategies) คือ การจัดทำยุทธศาสตร์ด้านการรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ต่างๆ ประกอบด้วย

- 1) การพัฒนาองค์กรอย่างรอบด้านเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากสถานการณ์ภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความทันสมัยและเข้าถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) การพัฒนาองค์กรอย่างรอบด้านเพื่อรองรับการดำเนินงานที่ต้องมีการขยายตัวในอนาคต โดยเฉพาะการพัฒนารูปแบบการสื่อสารประชาสัมพันธ์ถึงภารกิจของ สคช. ตลอดจนความรู้ความเข้าใจต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพสู่สังคมในวงกว้าง
- 3) การพัฒนาโครงสร้างการดำเนินงานให้มีความมั่นคง ไม่เปลี่ยนแปลงในระยะสั้น พร้อมทั้งให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน โดยการกำหนดแผนการพัฒนาความเชื่อมโยงของการดำเนินงานในส่วนงานต่างๆ ตามโครงสร้างที่เป็นลำดับขั้นตอน และบูรณาการการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อลดความซ้ำซ้อนและสนับสนุนให้ผลผลิตเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

คำนำ

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2565 ภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. และจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ การยกระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. ต่อไป

รายงานฉบับนี้เป็นรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหารวม 8 บท ได้แก่ บทที่ 1 เป็นบทนำ บทที่ 2 แสดงกรอบแนวคิดในการดำเนินงาน บทที่ 3 แสดงหลักวิธีการวิเคราะห์และวิธีทางเทคนิค บทที่ 4 นำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. บทที่ 5 นำเสนอผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ บทที่ 6 นำเสนอภาพรวมการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม บทที่ 7 แสดงผลการติดตามการปรับปรุงการให้บริการ และบทที่ 8 เป็นบทสรุปและข้อเสนอแนะ

อนึ่ง ในการดำเนินโครงการฯ คณะที่ปรึกษาใคร่ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหารของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ที่ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ยิ่งต่อการดำเนินโครงการฯ รวมทั้งขอขอบคุณคุณจุลลดา มีจุล รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ คุณจรรยาพร หอมหลอม ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผน ยุทธศาสตร์ คุณภัทรพร กิจชัยนุกูล และคุณณัฐชา โพธิ์ทอง ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลทุกมิติที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลสำหรับการติดต่อประสานงานอย่างดียิ่ง

สุดท้ายนี้ คณะที่ปรึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการของ สคช. ให้สามารถแสดงผลสัมฤทธิ์ในเชิงประจักษ์ที่สูงขึ้นต่อไป

คณะที่ปรึกษา

ตุลาคม 2565



สารบัญ

	หน้า
สารบัญ	i
สารบัญตาราง	iv
สารบัญภาพ	x
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 หลักการและเหตุผล	1-1
1.2 วัตถุประสงค์	1-2
1.3 ขอบเขตของการดำเนินงาน	1-2
1.3.1 กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการที่เป็นภารกิจหลัก และงานบริการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการ พิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	1-2
1.3.2 กิจกรรมการจัดประชุมเพื่อเก็บข้อมูลและชี้แจงผลการสำรวจฯ	1-4
1.4 การส่งมอบงาน	1-4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1-6
1.6 คณะที่ปรึกษา	1-7
1.7 ขั้นตอนและแผนการดำเนินงาน	1-7
บทที่ 2 กรอบแนวคิดในการดำเนินงาน	
2.1 กรอบแนวคิดการประเมินความคุ้มค่าการปฏิบัติการกิจของภาครัฐ ตามแนวทางของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.)	2-1
2.2 กรอบแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA)	2-3
2.3 การประเมินผลรูปแบบ CIPP ของสตัฟเฟิลบีมและกูบา (Stufflebeam and Guba)	2-10
2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	2-13
2.5 กรอบแนวคิดในการกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรค	2-16
2.6 กรอบแนวคิดการประเมินมูลค่าเพิ่มและความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ	2-18
2.7 การประเมินผลตอบแทนทางสังคม (Social Return on Investment: SROI)	2-20

	หน้า
บทที่ 3 หลักวิธีการวิเคราะห์และวิธีทางเทคนิค	
3.1 การกำหนดประชากรและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง	3-1
3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	3-21
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	3-25
3.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ	3-25
3.3.2 การรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ	3-25
3.4 เทคนิคการออกแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์	3-25
3.4.1 เทคนิคการออกแบบสอบถาม	3-25
3.4.2 เทคนิคการออกแบบสัมภาษณ์	3-26
3.5 การควบคุมคุณภาพการจัดเก็บข้อมูล	3-26
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	3-26
บทที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.	
4.1 ผลการดำเนินงานการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ	4-1
4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565	4-2
4.2.1 ภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565	4-2
4.2.2 กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565	4-6
4.2.3 กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564	4-28
4.2.4 กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565	4-51
4.2.5 กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-86
4.2.6 กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-103
4.2.7 กลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-126
บทที่ 5 ผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	
5.1 ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	5-1
5.2 ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ	5-7
5.3 ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	5-9

	หน้า
5.4 ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	5-12
5.5 ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	5-13
บทที่ 6 ภาพรวมการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม	
6.1 ภาพรวมการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม	6-1
6.1.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน	6-1
6.1.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก	6-6
6.2 การกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์	6-9
บทที่ 7 ผลการติดตามการปรับปรุงการให้บริการ	
7.1 แผนการปรับปรุงตามผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	7-1
7.2 ผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงการปฏิบัติงานและพัฒนาคุณภาพ การให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	7-5
บทที่ 8 สรุปและข้อเสนอแนะ	
8.1 สรุปผลการสำรวจ	8-1
8.2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุง	8-10

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก	แบบสอบถาม
ภาคผนวก ข	ประเด็นการสัมภาษณ์
ภาคผนวก ค	การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล
ภาคผนวก ง	การร่วมสังเกตการณ์การดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 ขั้นตอนและแผนการดำเนินงาน	1-8
2.1 สรุปการวิเคราะห์SWOT	2-18
3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจข้อมูล	3-2
3.2 กลุ่มตัวอย่างองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ที่ขึ้นทะเบียนภายในเดือนสิงหาคม 2565	3-3
3.3 กลุ่มตัวอย่างองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองปีงบประมาณ 2557-2564	3-4
3.4 กลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ประจำปีงบประมาณ 2565	3-13
3.5 กลุ่มตัวอย่างตัวแทนคนในอาชีพ	3-14
3.6 กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สอบ	3-17
3.7 กลุ่มตัวอย่างผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	3-20
3.8 รายละเอียดการจัดทำแบบสอบถาม	3-22
4.1 ภาพรวมผลการดำเนินการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ	4-1
4.2 ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565	4-4
4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565	4-6
4.4 สาขาวิชาชีพที่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565 ให้การรับรองสมรรถนะ ของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ	4-7
4.5 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565	4-8
4.6 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสารของ สคช. จากกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565	4-9
4.7 ภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565	4-10
4.8 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565	4-11
4.9 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565	4-15
4.10 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565	4-17
4.11 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565	4-19

ตารางที่	หน้า
4.12 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565	4-21
4.13 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565	4-23
4.14 ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565	4-26
4.15 ระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565	4-27
4.16 ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุนของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565	4-28
4.17 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564	4-29
4.18 สาขาวิชาชีพที่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564 ให้การรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ	4-30
4.19 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564	4-31
4.20 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสารของ สคช. จากกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564	4-32
4.21 ภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564	4-33
4.22 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564	4-35
4.23 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564	4-39
4.24 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564	4-41
4.25 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564	4-43
4.26 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564	4-44
4.27 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564	4-46
4.28 ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564	4-49
4.29 ระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564	4-50

ตารางที่	หน้า
4.30 ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุนของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565	4-51
4.31 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565	4-52
4.32 สาขาวิชาชีพที่ยื่นคำขอเข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ	4-53
4.33 เหตุผลที่ตัดสินใจเข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ	4-54
4.34 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจาก สคช. ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565	4-55
4.35 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565	4-56
4.36 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ของ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จากกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565	4-58
4.37 ภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565	4-59
4.38 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565	4-61
4.39 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565	4-66
4.40 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565	4-69
4.41 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565	4-73
4.42 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565	4-74
4.43 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565	4-78
4.44 ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565	4-81
4.45 สัดส่วนระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565	4-84
4.46 ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุนของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565	4-86

ตารางที่	หน้า
4.47 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-87
4.48 สาขาวิชาชีพที่เข้าร่วมเป็นตัวแทนในการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพ	4-88
4.49 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจาก สคช. ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-89
4.50 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ของ สคช. จากกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-90
4.51 ภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-91
4.52 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-92
4.53 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-94
4.54 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-96
4.55 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-97
4.56 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-98
4.57 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-99
4.58 ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-101
4.59 ระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-102
4.60 ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุนของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-103
4.61 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-104
4.62 สาขาวิชาชีพที่เป็นเจ้าหน้าที่สอบและรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ	4-105
4.63 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจาก สคช. ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-106
4.64 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-107
4.65 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ของ สคช. จากกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-108
4.66 ภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-109
4.67 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-110
4.68 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-113
4.69 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-115
4.70 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-117
4.71 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-119
4.72 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-121
4.73 ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-123
4.74 ระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-124

ตารางที่	หน้า
4.75 ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุนของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-125
4.76 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-126
4.77 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจาก สคช. ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-127
4.78 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ของ สคช. จากกลุ่มผู้ตรวจประเมิน องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-128
4.79 ภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-129
4.80 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มผู้ตรวจประเมิน องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-130
4.81 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มผู้ตรวจประเมิน องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-133
4.82 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มผู้ตรวจประเมิน องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-135
4.83 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้ตรวจประเมิน องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-137
4.84 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มผู้ตรวจประเมิน องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-138
4.85 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มผู้ตรวจประเมิน องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-140
4.86 ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-142
4.87 ระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-143
4.88 ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุนของกลุ่มผู้ตรวจประเมิน องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-144
6.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในที่เป็นจุดแข็ง (Strengths) ของการให้บริการของ สคช. ในปีงบประมาณ 2565	6-2
6.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในที่เป็นจุดอ่อน (Weaknesses) ของการให้บริการของ สคช. ในปีงบประมาณ 2565	6-4
6.3 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นโอกาส (Opportunities) ของการให้บริการของ สคช. ในปีงบประมาณ 2565	6-6
6.4 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นอุปสรรค (Threats) ของการให้บริการของ สคช. ในปีงบประมาณ 2565	6-8

ตารางที่	หน้า
7.1 แผนการดำเนินงานตามผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2564	7-1
7.2 ผลการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงการปฏิบัติงานและพัฒนาคุณภาพ การให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ณ ไตรมาส 4 (1 ตุลาคม 2564–30 กันยายน 2565)	7-5
8.1 ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565	8-2
8.2 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2565	8-4
8.3 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปีงบประมาณ 2557-2564	8-5
8.4 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565	8-6
8.5 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	8-7
8.6 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	8-8
8.7 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	8-9

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	โมเดลพื้นฐานของการประเมินผลรูปแบบ CIPP	2-10
2.2	ความสัมพันธ์ของการตัดสินใจและประเภทของการประเมินตามรูปแบบ CIPP	2-12
4.1	ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565	4-5
4.1	การสำรวจข้อมูลปฐมภูมิจากกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียน ภายในเดือนสิงหาคม 2565 โดยวิธีการสัมภาษณ์	4-5
4.2	ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565	4-14
4.3	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565	4-16
4.4	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565	4-18
4.5	ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565	4-20
4.6	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565	4-22
4.7	ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565	4-25
4.8	ระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565	4-27
4.9	ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564	4-38
4.10	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564	4-39
4.11	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564	4-42
4.12	ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-43
4.13	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564	4-45

ภาพที่	หน้า
4.14 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564	4-48
4.15 ระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564	4-50
4.16 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565	4-64
4.17 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565	4-67
4.18 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565	4-71
4.19 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565	4-73
4.20 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565	4-76
4.21 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565	4-80
4.22 สัดส่วนระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565	4-85
4.23 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-93
4.24 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-95
4.25 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-97
4.26 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-100
4.27 ระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-102
4.28 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-112
4.29 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-113
4.30 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-116
4.31 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-118
4.32 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-120
4.33 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-122
4.34 ระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-125

ภาพที่	หน้า
4.35 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มผู้ตรวจประเมิน องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-132
4.36 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มผู้ตรวจประเมิน องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-134
4.37 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มผู้ตรวจประเมิน องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-136
4.38 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้ตรวจประเมิน องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-137
4.39 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มผู้ตรวจประเมิน องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-139
4.40 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มผู้ตรวจประเมิน องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-141
4.41 ระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-144
8.1 ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565	8-3
8.2 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2565	8-4
8.3 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปีงบประมาณ 2557-2564	8-5
8.4 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565	8-6
8.5 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	8-7
8.6 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	8-8
8.7 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 ให้มีประสิทธิภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์ สร้างความรับผิดชอบและความเชื่อถือแก่สาธารณชนในกิจการของสถาบันฯ ตลอดจนการติดตามความก้าวหน้าและการตรวจสอบการดำเนินงานของสถาบันฯ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ โครงการและแผนงานที่ได้จัดทำไว้ ซึ่งผลจากการประเมินสถาบันฯ ดังกล่าว ถือเป็นแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญในการพัฒนาและบริหารจัดการสถาบันฯ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) จึงกำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 ทั้งนี้ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้ในการประเมินผลตามคำรับรองฯ ตลอดจนเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการต่อไป นอกจากนี้ ที่ผ่านมา สคช. ได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจมาทบทวนและพัฒนาปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยฝ่ายบริหารของ สคช. เพื่อสนับสนุนระบบการจัดการคุณภาพของ สคช. ตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 และเพื่อให้การส่งเสริมจัดตั้งและการปฏิบัติงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลเป็นไปในระดับมาตรฐานการสำรวจความพึงพอใจ การรับฟังความคิดเห็นขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะ นับเป็นช่องทางสำคัญที่จะทำให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพเป็นที่น่าเชื่อถือยิ่งไปกว่านั้น สคช. ได้ตระหนักว่าผู้ประกอบการมีความสำคัญที่จะผลักดันให้การนำระบบคุณวุฒิวิชาชีพมาใช้ประสบความสำเร็จ การสำรวจความเชื่อมั่นและรับฟังความคิดเห็นของผู้ประกอบการจะทำให้การพัฒนา ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพเป็นไปในทิศทางและสอดคล้องกับความต้องการของการจ้างงานอย่างแท้จริง

จากเหตุผลดังกล่าว จึงได้จัดให้มีโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รวมทั้งแนวทางการดำเนินงานของ สคช. เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในอนาคต เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการวัดความสำเร็จตามตัวชี้วัดตลอดจนเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
- 2) เพื่อให้ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

1.3 ขอบเขตของการดำเนินงาน

ขอบเขตของการดำเนินงานภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. แสดงรายละเอียดดังนี้

1.3.1 กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการที่เป็นภารกิจหลักและงานบริการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

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

2) การเก็บข้อมูล ประกอบด้วย

กลุ่มเป้าหมาย ผู้รับบริการ	จำนวนตัวอย่าง	เครื่องมือ ในการสำรวจ	รูปแบบการจัดเก็บข้อมูล
องค์กรที่มีหน้าที่รับรอง สมรรถนะของบุคคล ตามมาตรฐานอาชีพ	ไม่น้อยกว่า 10 แห่ง (หรือจำนวนตามจริงที่ขึ้นทะเบียน เป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียน ภายใน สิงหาคม 2565)	แบบสัมภาษณ์	การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) ไม่น้อยกว่า 3 องค์กร (ครอบคลุมทุกภูมิภาค ทั่วประเทศ)
		แบบสอบถาม (Questionnaire)	การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์หรือวิธีการ อื่นๆ ตามความเหมาะสม ไม่น้อยกว่า 7 องค์กร
	ไม่น้อยกว่า 40 แห่ง (องค์กรฯ ที่ได้รับการรับรอง ปีงบประมาณ 2557-2564)	แบบสัมภาษณ์	การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) ไม่น้อยกว่า 5 องค์กร (ครอบคลุมทุกภูมิภาค ทั่วประเทศ)
		แบบสอบถาม (Questionnaire)	การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์หรือวิธีการ อื่นๆ ตามความเหมาะสม ไม่น้อยกว่า 35 องค์กร
ผู้เข้ารับการประเมิน สมรรถนะของบุคคล ตามมาตรฐานอาชีพ	ไม่น้อยกว่า 515 คน (ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะบุคคล ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565)	แบบสัมภาษณ์	การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ไม่น้อยกว่า 15 คน
		แบบสอบถาม (Questionnaire)	การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์หรือวิธีการ อื่นๆ ตามความเหมาะสม ไม่น้อยกว่า 500 คน
ผู้ประกอบการ/นายจ้าง สาขาวิชาชีพเป้าหมาย รวมถึงสมาคม สมาพันธ์ ชมรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือกลุ่มคนในอาชีพที่ร่วม พัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพ	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 ที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ ของบุคคลตามมาตรฐาน อาชีพ (Assessor)	ไม่น้อยกว่า 30 คน	แบบสอบถาม (Questionnaire)	การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์หรือวิธีการ อื่นๆ ตามความเหมาะสม

3) ที่ปรึกษานำเสนอขอความเห็นชอบกรอบแนวทางการดำเนินงานจากคณะกรรมการ สคช.

4) การให้คำปรึกษาและการจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงเพื่อยกระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ สคช. ได้แก่

4.1) วิเคราะห์ข้อมูลผลความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 รวมถึงข้อจำกัดต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของ 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 การวิเคราะห์และประมวลผล)

5.3) สรุปผลการสำรวจ

5.4) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุง

6) ที่ปรึกษานำเสนอผลการสำรวจและข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการ สคช.

1.3.2 กิจกรรมการจัดประชุมเพื่อเก็บข้อมูลและชี้แจงผลการสำรวจ

1) วิธีการสำรวจความพึงพอใจ วิธีการประเมินความคุ้มค่าในการดำเนินโครงการสำคัญของ สคช. การคัดเลือกโครงการเพื่อประเมินความคุ้มค่าในการดำเนินงาน แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ทุกฉบับ ที่ปรึกษาต้องเสนอให้กับผู้บริหาร คณะอนุกรรมการ คณะกรรมการสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) เห็นชอบก่อนการดำเนินงานจริง

2) สคช. อาจเชิญที่ปรึกษาเพื่อรายงานความคืบหน้าในการดำเนินงาน หรือรายงานผลการดำเนินงานกับผู้บริหาร หรือคณะกรรมการสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพเป็นระยะ

3) การจัดให้มีการประชุมชี้แจงผลการสำรวจทั้ง 2 กิจกรรมให้กับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของ สคช. โดยที่ปรึกษาจะเป็นผู้นำเสนอผลการสำรวจดังกล่าว จำนวนไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง

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

1.4 การส่งมอบงาน

ระยะเวลาการดำเนินการ 210 วัน (7 เดือน) นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาจ้าง (1 เมษายน 2565 ถึง 27 ตุลาคม 2565) โดยกำหนดการส่งมอบงานเป็น 4 งวด ดังนี้

งวดที่ 1 : รายงานขั้นต้น (Inception Report) ส่งมอบงานภายใน 60 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาจ้าง (30 พฤษภาคม 2565) โดยมีเนื้อหาของรายงานอย่างน้อยประกอบด้วย

1) ขั้นตอนการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ซึ่งประกอบด้วย การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย กำหนดวัตถุประสงค์ ประเด็นสำรวจ ระบุขอบเขตของประชากร/กลุ่มตัวอย่าง กระบวนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อสำรวจ ออกแบบเครื่องมือสำรวจ วิธีดำเนินการสำรวจของการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

2) ขั้นตอนการดำเนินงานการประเมินความคุ้มค่าการดำเนินงานฯ ซึ่งประกอบด้วย การกำหนดโครงการที่ได้รับการคัดเลือก จำนวน 3 โครงการ กำหนดวัตถุประสงค์ ประเด็นสำรวจ ระบุขอบเขตการดำเนินงาน การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจาก 3 โครงการ ออกแบบเครื่องมือสำรวจ วิธีดำเนินการประเมินความคุ้มค่าการดำเนินงาน

3) วิธีการดำเนินงาน ขั้นตอนการดำเนินงาน และเครื่องมือการสำรวจทั้งหมด ต้องนำเสนอขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ สคช.

โดยจัดพิมพ์เป็นภาษาไทย จำนวน 5 ชุด บรรจุข้อมูลในรูปแบบไฟล์ docx. และ pdf. ลงในอุปกรณ์บันทึกข้อมูลดิจิทัล (Flash drive) 1 ชุด

งวดที่ 2 : รายงานความก้าวหน้า (Progress Report) ส่งมอบงานภายใน 120 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง (29 กรกฎาคม 2565) โดยมีเนื้อหาของรายงานอย่างน้อยประกอบด้วย

1) รายงานความก้าวหน้าผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมจากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. และความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพที่จัดเก็บและสำรวจ

2) รายงานความก้าวหน้าผลการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Focus Group) ของแต่ละโครงการที่ได้รับการคัดเลือกจากการดำเนินงานประเมินความคุ้มค่าในการดำเนินโครงการสำคัญของ สคช.

3) รายงานความก้าวหน้าการจัดทำรายงานผลการประเมินความคุ้มค่าในการดำเนินโครงการสำคัญของ สคช. ในประเด็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล

โดยจัดพิมพ์เป็นภาษาไทย รายการละ 5 ชุด บรรจุข้อมูลในรูปแบบไฟล์ docx. และ pdf. ลงในอุปกรณ์บันทึกข้อมูลดิจิทัล (Flash drive) 1 ชุด

งวดที่ 3 : ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) ส่งมอบงานภายใน 180 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาจ้าง (27 กันยายน 2565) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยมีบทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

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

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

โดยจัดพิมพ์เป็นภาษาไทย รายการละ 5 ชุด บรรจุข้อมูลในรูปแบบไฟล์ docx. และ pdf. ลงในอุปกรณ์บันทึกข้อมูลดิจิทัล (Flash drive) 1 ชุด

งวดที่ 4 : รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ส่งมอบงานภายใน 210 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาจ้าง (27 ตุลาคม 2565) ตามขอบเขตการดำเนินงาน ข้อ 1.3 และปรับแก้ไขรายละเอียดตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจรับจ้างเสร็จเรียบร้อยตามสัญญา พร้อมทั้งส่งมอบงานทั้งหมดตามขอบเขตที่จะจ้าง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยมีบทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

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

3) รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ความความคุ้มค่าในการดำเนินโครงการสำคัญของ สคช. โดยมีบทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) ไม่เกิน 10 หน้า โดยรายละเอียดครบถ้วนตามที่ สคช. กำหนด

โดยจัดพิมพ์เป็นภาษาไทย รายการละ 10 เล่ม บรรจุข้อมูลในรูปแบบไฟล์ docx. และ pdf. ลงในอุปกรณ์บันทึกข้อมูลดิจิทัล (Flash drive) 1 ชุด

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ที่จะนำไปใช้ในการวัดความสำเร็จของการดำเนินงานถึงระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนการให้บริการ

2) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของ สคช. ที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน ทั้งการจัดทำมาตรฐานอาชีพ เครื่องมือการประเมินสมรรถนะ การสร้างความพร้อมและมาตรฐานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ รวมทั้งการพัฒนาคู่มือของ สคช. และระบบการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลต่อไป

3) ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ จะเป็นข้อมูลที่จะนำมาใช้ประกอบการจัดทำกรอบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเพื่อยกระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. ต่อไป

1.6 คณะที่ปรึกษา

1) รองศาสตราจารย์ ดร. ชลัษฏ์พร อมรวัฒนา

หัวหน้าโครงการ

หัวหน้าโครงการและผู้เชี่ยวชาญด้านเศรษฐศาสตร์ การเงิน การติดตามประเมินผล และการประเมินความคุ้มค่าของโครงการ รับผิดชอบงานทั้งปวงของโครงการ ประกอบด้วย งานการวางแผนการบริหารจัดการ ตลอดจนงานอำนวยความสะดวกโครงการ การเก็บรวบรวมข้อมูล การสำรวจข้อมูล การวิเคราะห์ผลการสำรวจ และการประเมินผล รวมทั้งการจัดทำรายงานและข้อเสนอแนะ

2) นางสาวรัฐพร อินประมูล

นักวิเคราะห์อาวุโส

รับผิดชอบการสำรวจข้อมูล การวิเคราะห์และการประเมินผลข้อมูล การประเมินความคุ้มค่าของโครงการ รวมทั้งการจัดทำข้อเสนอแนะ

3) ดร. ขนิษฐา สุขสง

นักวิจัย/นักวิเคราะห์

รับผิดชอบการสำรวจข้อมูล การวิเคราะห์และการประเมินผลข้อมูล รวมทั้งการจัดทำข้อเสนอแนะ

4) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธณณ เจียรณัย

นักวิจัย/นักวิเคราะห์

รับผิดชอบการสำรวจข้อมูล การวิเคราะห์และการประเมินผลข้อมูล รวมทั้งการจัดทำข้อเสนอแนะ

5) นางสาวอาริสสา สาดิษฐ์

นักวิจัย/นักวิเคราะห์

รับผิดชอบการสำรวจข้อมูล การวิเคราะห์และการประเมินผลข้อมูล รวมทั้งการจัดทำข้อเสนอแนะ

6) นางสาวลาวัลย์ ธนาสว่างกุล

ผู้ช่วยนักวิจัย/ผู้ช่วยนักวิเคราะห์

รับผิดชอบการสำรวจข้อมูลและการประเมินผล

7) นางสาวรุ่งทิพย์ ผลตระกูล

ผู้ช่วยนักวิจัย/ผู้ช่วยนักวิเคราะห์

รับผิดชอบการสำรวจข้อมูลและการประเมินผล

8) นางสาวสิริภัทท์ ปิณฑนติก

ผู้ประสานงาน

รับผิดชอบการประสานงานระหว่างจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยกับสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

9) นายสกล ดีประเสริฐ

ผู้ประสานงาน

รับผิดชอบการประสานงานระหว่างจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยกับสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

1.7 ขั้นตอนและแผนการดำเนินงาน

การดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2565 ประกอบด้วย 14 กิจกรรมหลัก โดยมีระยะเวลาดำเนินงาน 210 วัน (7 เดือน) นับตั้งแต่วันที่ลงนามในสัญญาจ้าง (นับตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2565 ถึง 27 ตุลาคม 2565) แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 ขั้นตอนและแผนการดำเนินงาน

กิจกรรม	ระยะเวลา (เดือน)						
	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.
1. การทบทวนและศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ							
1.1 การศึกษานโยบาย ยุทธศาสตร์ และแผนของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)							
1.2 การศึกษากระบวนการให้บริการตามกลุ่มเป้าหมายของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)							
1.3 การศึกษาข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นปีงบประมาณ 2564							
1.4 การศึกษาข้อมูลทุติยภูมิที่เกี่ยวข้องกับโครงการที่ได้รับงบประมาณสูงสุด 10 อันดับแรกของปีงบประมาณ 2565 เพื่อพิจารณาคัดเลือก 3 โครงการ สำหรับการประเมินความคุ้มค่าของแต่ละโครงการ							
1.5 การรวบรวมและประสานงานเพื่อขอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ และโครงการที่ใช้งบประมาณสูงสุด 10 อันดับแรกของปีงบประมาณ 2565							
2. การจัดทำกรอบแนวทางการประเมินผล							
สาระประกอบด้วย 2.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการดำเนินงาน 2.2 กรอบประเด็นการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ 2.3 กรอบประเด็นการสำรวจความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ 2.4 กรอบประเด็นการประเมินความคุ้มค่าในการดำเนินโครงการสำคัญ 2.5 การกำหนดขั้นตอนวิธีการและเกณฑ์การประเมินผล - วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การสุ่มตัวอย่างตามหลักสถิติและประเด็นสัมภาษณ์เชิงลึก/ประเด็นข้อคำถามในแบบสำรวจ - ขั้นตอน วิธีการ และเกณฑ์การประเมินผล - การออกแบบเครื่องมือการสำรวจ							
3. การคัดเลือกโครงการฯ และการกำหนดรายละเอียดเพื่อการประเมินความคุ้มค่าในการดำเนินโครงการสำคัญ							
3.1 การกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกเพื่อประเมินความคุ้มค่าจำนวน 3 โครงการ ตามหลักเกณฑ์การใช้งบประมาณสูงสุด							

กิจกรรม	ระยะเวลา (เดือน)						
	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.
3.2 การกำหนดรายละเอียดและการกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการที่ได้รับการคัดเลือก							
4. การวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ							
4.1 การกำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ							
4.2 การกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ							
4.3 การวางแผนการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ							
4.4 การติดต่อประสานงานการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ							
5. การพัฒนาแบบสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ							
5.1 การพัฒนาแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประกอบด้วย - ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ - ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ - ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก - ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ - ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service - ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม							
5.2 การพัฒนาแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อใช้ในการสำรวจความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ ประกอบด้วย - ความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานอาชีพ (ทั้งมาตรฐานอาชีพที่มีในปัจจุบัน และการรับรองมาตรฐานจากต่างประเทศ) - ความเชื่อมั่นต่อการนำมาตรฐานไปใช้ประโยชน์ - ความเชื่อมั่นต่อระบบการเทียบโอนประสบการณ์ - ความเชื่อมั่นต่อผู้ที่ผ่านการประเมินด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพ							
5.3 การพัฒนาแบบสำรวจเพื่อประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์							
5.4 การพัฒนาแบบสำรวจเพื่อประเมินความคุ้มค่าในการดำเนินโครงการสำคัญที่ครอบคลุมประเด็นดังนี้ - ประสิทธิภาพ - ประสิทธิผล - การติดตามเพื่อประเมินผลกระทบ - ความคุ้มค่าของโครงการในภาพรวม							

กิจกรรม	ระยะเวลา (เดือน)						
	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.
5.5 การนำเสนอแบบสำรวจเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้องและขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ สคช.		○					
6. การจัดทำรายงานขั้นต้น (Inception Report)							
6.1 การจัดทำรายงานขั้นต้น (Inception Report) โดยสาระประกอบด้วย							
1) ขั้นตอนการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ประกอบด้วย							
• การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย • กำหนดวัตถุประสงค์และประเด็นการสำรวจ • การระบุขอบเขตของประชากร/กลุ่มตัวอย่าง • การกำหนดกระบวนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อการสำรวจ • การออกแบบเครื่องมือสำรวจ (ร่างแบบสัมภาษณ์และร่างแบบสอบถาม) • การกำหนดวิธีดำเนินการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ							
2) ขั้นตอนการดำเนินงานการประเมินความคุ้มค่าการดำเนินงาน ประกอบด้วย							
• การกำหนดโครงการที่ได้รับการคัดเลือก จำนวน 3 โครงการ • การกำหนดวัตถุประสงค์และประเด็นการสำรวจ • การระบุขอบเขตของการดำเนินงาน • การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจาก 3 โครงการ • การออกแบบเครื่องมือสำรวจ • การกำหนดวิธีดำเนินการประเมินความคุ้มค่าการดำเนินงาน							
6.2 การนำเสนอรายงานขั้นต้น จำนวน 5 ชุด และบรรจุข้อมูลในรูปแบบไฟล์ docx. และ pdf. ลงในอุปกรณ์บันทึกข้อมูลดิจิทัล (Flash drive) 1 ชุด ภายใน 60 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาจ้าง		★					

กิจกรรม	ระยะเวลา (เดือน)						
	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.
7. การจัดประชุมเพื่อนำเสนอวิธีการดำเนินงาน							
7.1 การจัดประชุมเพื่อนำเสนอวิธีการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และการประเมินความคุ้มค่าในการดำเนินโครงการสำคัญ		○					
8. การสำรวจและรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ							
8.1 การสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายตามที่กำหนด							
8.2 การสอบถามกลุ่มเป้าหมายตามที่กำหนด							
8.3 การจัดประชุมกลุ่มย่อยเพื่อสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จาก 3 โครงการ ที่ได้รับการคัดเลือกเพื่อประเมินความคุ้มค่า							
9. การจัดกระทำข้อมูล							
9.1 การจัดกระทำข้อมูลหตุยภูมิ/ปฐมภูมิ							
9.2 การวิเคราะห์ข้อมูลหตุยภูมิ/ปฐมภูมิ							
10. การจัดทำรายงานความก้าวหน้า (Progress Report)							
10.1 การจัดทำรายงานความก้าวหน้า (Progress Report) โดยสาระประกอบด้วย 1) รายงานความก้าวหน้าผลการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. และ ความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ 2) รายงานความก้าวหน้าผลการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Focus Group) ของแต่ละโครงการที่ได้รับการคัดเลือก 3) รายงานความก้าวหน้าการจัดทำรายงานผลการประเมิน ความความคุ้มค่าในการดำเนินโครงการสำคัญ							
10.2 การนำเสนอรายงานความก้าวหน้า รายการละ 5 ชุด บรรจุข้อมูลในรูปแบบไฟล์ docx. และ pdf. ลงในอุปกรณ์บันทึกข้อมูลดิจิทัล (Flash drive) 1 ชุด ภายใน 120 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา				★			
11. การจัดทำระบบการติดตามและประเมินผลกระทบ							
11.1 การจัดทำระบบการติดตามและประเมินผลกระทบที่ได้รับ หรือคาดว่าจะได้รับในระยะยาวหรือภายหลังจากเสร็จสิ้นโครงการ							

กิจกรรม	ระยะเวลา (เดือน)						
	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.
12. การจัดทำร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report)							
12.1 การจัดทำร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) จำนวน 3 ฉบับ โดยสาระประกอบด้วย 1) ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 พร้อมบทสรุปผู้บริหาร 2) ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ รายงานผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ พร้อมบทสรุปสำหรับผู้บริหาร 3) ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ รายงานผลการประเมินความคุ้มค่าของแต่ละโครงการ พร้อมบทสรุปสำหรับผู้บริหาร							
12.2 การนำเสนอร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ รายการละ 5 ชุด บรรจุข้อมูลในรูปแบบไฟล์ docx. และ pdf. ลงในอุปกรณ์บันทึกข้อมูลดิจิทัล (Flash drive) 1 ชุด ภายใน 180 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา						★	
13. การจัดประชุมชี้แจงผลการสำรวจ							
13.1 การจัดประชุมชี้แจงผลการสำรวจฯ ให้กับผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของ สคช. จำนวนไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง							○
14. การจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)							
14.1 การจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) จำนวน 3 ฉบับ โดยสาระประกอบด้วย 1) รายงานฉบับสมบูรณ์ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 พร้อมบทสรุปผู้บริหาร 2) รายงานฉบับสมบูรณ์ ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ พร้อมบทสรุปสำหรับผู้บริหาร 3) รายงานฉบับสมบูรณ์ ความคุ้มค่าในการดำเนินโครงการสำคัญของ สคช. พร้อมบทสรุปสำหรับผู้บริหาร ไม่เกิน 10 หน้า โดยรายละเอียดครบถ้วนตามที่ สคช. กำหนด							

กิจกรรม	ระยะเวลา (เดือน)						
	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.
14.2 การนำเสนอรายงานฉบับสมบูรณ์ รายการละ 10 ชุด บรรจุข้อมูลในรูปแบบไฟล์ docx. และ pdf. ลงในอุปกรณ์ บันทึกข้อมูลดิจิทัล (Flash drive) 1 ชุด ภายใน 210 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา							★

2.1 กรอบแนวคิดการประเมินความคุ้มค่าการปฏิบัติการกิจของภาครัฐ ตามแนวทางของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.)

การประเมินความคุ้มค่า หมายถึง การประเมินการดำเนินการกิจของภาครัฐเพื่อให้ได้ผลผลิต ผลลัพธ์ ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ และมีผลประโยชน์ที่สมดุลกับทรัพยากรที่ใช้ ทั้งนี้ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นอาจเป็นได้ทั้งผลสำเร็จที่พึงประสงค์ และผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นแก่ประชาชนและสังคม ทั้งที่สามารถคำนวณเป็นตัวเงินได้และไม่สามารถคำนวณเป็นเงินได้

ทั้งนี้ วัตถุประสงค์หลักของการประเมินความคุ้มค่า คือ

- เพื่อประเมินว่าการปฏิบัติการกิจมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และได้ก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อประชาชน และภาครัฐมากหรือน้อยกว่าค่าใช้จ่ายและผลเสียที่เกิดขึ้นเพียงใด
- เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับส่วนราชการในการทบทวนจัดลำดับความสำคัญในการเลือกปฏิบัติการกิจ หรือเป็นข้อมูลสำหรับรัฐบาลเพื่อพิจารณายกเลิกภารกิจ รวมทั้งการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติการกิจให้มีประสิทธิผล และประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
- เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาจัดตั้งงบประมาณของส่วนราชการในปีต่อไป (Self-control)

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การประเมินความคุ้มค่าเป็นเครื่องมือที่ใช้ประกอบการพิจารณาทางเลือกในการปฏิบัติการกิจที่ก่อประโยชน์ต่อประชาชนสูงสุด การประเมินจึงให้ความสำคัญกับประเด็นการทำงานใน 3 มิติ ได้แก่ มิติประสิทธิผล มิติประสิทธิภาพ และมิติผลกระทบ ซึ่งมีความหมาย ดังนี้

1) ประสิทธิผลของการปฏิบัติการกิจ เป็นการประเมินการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการปฏิบัติการกิจ โดยเปรียบเทียบผลที่ได้รับจากการปฏิบัติการกิจว่ามีความสอดคล้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และผลที่คาดว่าจะได้รับที่กำหนดไว้ก่อนดำเนินการหรือไม่ โดยพิจารณาจากตัวชี้วัด 3 ด้าน ได้แก่ การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติการกิจ ความพึงพอใจ และคุณภาพการให้บริการ โดยมีขอบเขตแสดง ดังนี้

(1) **การบรรลุวัตถุประสงค์** หมายถึง การเปรียบเทียบผลผลิตที่ได้จากการปฏิบัติการกิจ ซึ่งเป็นได้ทั้งสิ่งของหรือบริการ เทียบกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในกรอบระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้เพื่อประเมินระดับความสำเร็จในการทำงานว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้เพียงใด รวมทั้งการประเมินด้วยว่าการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติการกิจนั้นมีค่าใช้จ่ายเท่าใด

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

(3) คุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นการประเมินผลผลิตที่วัดเป็นมูลค่าได้ยาก โดยอาจพิจารณาจาก อรรถาธิบายของผู้ให้บริการ ความสุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส ความสามารถในการเข้าถึงบริการของผู้รับบริการ (การมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่สลับซับซ้อน) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการ ต้องการและความตรงเวลา (การให้บริการเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด) เป็นต้น

2) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการกิจ หมายถึง การประเมินความเหมาะสมสอดคล้องของการใช้ ทรัพยากรและกระบวนการทำงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งผลผลิตตามวัตถุประสงค์ โดยพิจารณาจากผลผลิตเทียบกับ ต้นทุนทั้งหมด การจัดหาทรัพยากรที่ได้มาตรฐาน มีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม รวมทั้งมีกระบวนการทำงานที่ประหยัด ทรัพยากร ซึ่งมีตัวชี้วัด 2 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม และการปรับปรุงประสิทธิภาพ การดำเนินงาน โดยมีขอบเขตแสดง ดังนี้

(1) ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ประกอบด้วยประเด็นย่อย อาทิ การผลิต ผลผลิต โดยใช้ ค่าใช้จ่ายน้อยกว่าแผนที่กำหนด หรือผลิตภาพ (อัตราส่วนระหว่างผลผลิตที่ได้ต่อปัจจัยนำเข้า) ของ การใช้ ปัจจัยการผลิตสูงกว่าแผนที่กำหนด

(2) การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน ประกอบด้วยประเด็นย่อย อาทิ การมีทางเลือกอื่นๆ ในการดำเนินงาน การปรับปรุงวิธีการทำงานที่มีอยู่ การใช้เทคโนโลยีและเครื่องจักรทดแทนแรงงาน ความพยายาม อย่างต่อเนื่องในการลดต้นทุนปัจจัยการผลิต

3) ผลกระทบ หมายถึง ผลอันสืบเนื่องจากการปฏิบัติการกิจ ทั้งที่คาดหวังหรือตั้งใจและไม่ได้คาดหวัง ทั้งที่เกิดขึ้นระหว่างและภายหลังการปฏิบัติการกิจที่อาจกระทบต่อการพัฒนาในมิติอื่น หรือการปฏิบัติการกิจ ของหน่วยงานอื่น หรือประชาชนทั้งที่เป็นกลุ่มเป้าหมายและกลุ่มอื่น ทั้งในและนอกพื้นที่ การวิเคราะห์ผลกระทบ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามภารกิจภาครัฐ ครอบคลุมผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งด้านบวกและ ด้านลบ ในมิติที่สามารถประเมินในรูปตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน ซึ่งมีประเด็นต่างๆ ดังนี้

(1) ผลกระทบต่อประชาชน ได้แก่ ผลกระทบที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงานตามภารกิจภาครัฐ ที่เป็นประโยชน์และความพึงพอใจ เช่น การมีงานทำและการเพิ่มรายได้ให้ประชาชน การพัฒนาศักยภาพและ คุณภาพชีวิตประชาชน หรือผลกระทบทางลบ เช่น การสูญเสียอาชีพ/ทรัพย์สิน การเจ็บป่วยจากมลภาวะ ที่เกิดจากการดำเนินการกิจ

(2) ผลกระทบต่อสังคม ได้แก่ ผลกระทบที่เกิดขึ้นแก่สังคมจากการดำเนินงานตามภารกิจภาครัฐ ซึ่งรวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับโครงสร้างทางสังคม วิถีชีวิต อาชีพ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา ชุมชน และ การสร้างความเป็นธรรมให้สังคม

(3) ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามภารกิจ ภาครัฐ เช่น ด้านมลภาวะ ด้านทรัพยากรธรรมชาติ ด้านระบบนิเวศ และด้านภูมิสถาปัตยกรรม

(4) ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ ได้แก่ ผลกระทบต่อรายได้ประชาชาติ/การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ และการกระจายรายได้

(5) ผลกระทบด้านอื่นๆ เช่น ด้านการเมือง และความมั่นคงของประเทศ

2.2 กรอบแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA)

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นแนวทางที่จะพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ หรือเรียกว่า High Performance Organization การมีประสิทธิภาพนี้บ่งบอกถึงองค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานสูง และเป็นองค์กรที่มีคุณภาพ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562 เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้ องค์กรที่เป็นเลิศ จะต้องปฏิบัติตามเกณฑ์ทั้ง 7 เกณฑ์ (ส่วนจะทำเรื่องใดมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับภารกิจของแต่ละองค์กร) ดังนี้

เกณฑ์ที่ 1 การนำองค์กร เป็นการประเมินว่าผู้บริหารขององค์กรสั่งการหรือชี้นำให้องค์กรมีความ ยั่งยืนอย่างไร พร้อมทั้งประเมินระบบการกำกับดูแลองค์กร วิธีการที่ใช้เพื่อบรรลุผลด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ความรับผิดชอบต่อสังคม ความรับผิดชอบต่อหลักจริยธรรม รวมถึงการสร้างคุณูปการต่อสังคม รายละเอียด ประกอบด้วย

1) การนำองค์กรโดยผู้บริหารของส่วนราชการ

- **ด้านวิสัยทัศน์และค่านิยม** พิจารณาการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม การถ่ายทอดวิสัยทัศน์และ ค่านิยมสู่การปฏิบัติ การแสดงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมของส่วนราชการ และการส่งเสริมการประพฤติ ปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และความมีจริยธรรม
- **การสื่อสาร** พิจารณาการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร พันธมิตร และ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ การกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาและ เป็นไปในลักษณะสองทิศทาง รวมทั้งการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพในการ สื่อสารให้ทราบถึงการตัดสินใจที่สำคัญ พร้อมทั้งการมีบทบาทเชิงรุกในการจูงใจบุคลากร เช่น การให้รางวัลและการยกย่องชมเชย เพื่อเสริมสร้างให้ผลการดำเนินการที่ดีและให้ความสำคัญ กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- **พันธกิจและประสิทธิภาพขององค์กร** พิจารณาจากการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อมุ่งความสำเร็จ และการทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

2) การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างคุณูปการต่อสังคม

- **การกำกับดูแลองค์กร** พิจารณาการสร้าง ความเชื่อมั่นต่อระบบการกำกับดูแลองค์กรที่ครอบคลุม ด้านต่างๆ เช่น ความรับผิดชอบต่อ การปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบต่อด้านการเงินและการป้องกัน การทุจริตและประพฤติมิชอบ และการปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความรับผิดชอบต่อผู้บริหารในการนำองค์กรและการวางแผนยุทธศาสตร์ และการประเมินผล การดำเนินการ เพื่อนำผลการทบทวนผลการดำเนินการไปพัฒนาต่อและปรับปรุงประสิทธิผล ของระบบการนำองค์กร

- การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม พิจารณาการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎระเบียบ และการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
- การสร้างคุณภาพการต่อสังคม พิจารณาจากความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคม ทั้งในด้าน สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคม และการสนับสนุนชุมชนให้มีความเข้มแข็ง

เกณฑ์ที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการประเมินวิธีการในการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการขององค์กร การนำไปปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป ตลอดจนวิธีการ วัดผลความก้าวหน้า รายละเอียดประกอบด้วย

- 1) **การจัดทำยุทธศาสตร์** ซึ่งแสดงถึงวิธีการที่ใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์ที่ให้ความสำคัญกับความท้าทาย เชิงยุทธศาสตร์ และใช้ประโยชน์จากความสามารถได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ รวมถึงการยกระดับความสามารถ ในการแข่งขัน ผลการดำเนินการโดยรวม และความสำเร็จในอนาคต โดยพิจารณาประเด็นต่างๆ คือ
 - กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ ที่ครอบคลุมตั้งแต่กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ การกระตุ้น ให้เกิดนวัตกรรม การวิเคราะห์และกำหนดยุทธศาสตร์ ระบบงานและสมรรถนะหลักขององค์กร
 - วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ที่ครอบคลุมขั้นตอนการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ และการพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- 2) **การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ** ซึ่งแสดงถึงวิธีการแปลงวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ไปสู่แผนปฏิบัติการ วิธีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ และตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญในการติดตามความก้าวหน้า รวมทั้ง การคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต โดยพิจารณาประเด็นต่างๆ คือ
 - การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ซึ่งพิจารณาตั้งแต่การจัดทำแผนปฏิบัติการ การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ การจัดสรรทรัพยากร แผนกลยุทธ์ด้านบุคลากรที่ทำให้ยุทธศาสตร์ เป็นไปได้ ตัววัดผลการดำเนินการ และการคาดการณ์ผลการดำเนินการ
 - การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ ซึ่งพิจารณาจากวิธีการปรับแผนและนำแผนปฏิบัติการใหม่ไปปฏิบัติ อย่างรวดเร็ว ในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผน

เกณฑ์ที่ 3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการประเมินการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อความสำเร็จขององค์กรอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งวิธีการในการค้นหาสารสนเทศผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การตอบสนองความต้องการและการทำให้เหนือกว่าความคาดหวัง และการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระยะยาว รายละเอียดประกอบด้วย

- 1) **ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** พิจารณาวิธีการที่องค์กรรับฟังความคิดเห็น และความต้องการ รวมทั้งค้นหาความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำข้อมูล มากำหนดผลผลิตและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียเหล่านั้น โดยพิจารณาประเด็นต่างๆ คือ

- สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งพิจารณาจากวิธีการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกต ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต ปัจจุบัน อนาคต และคู่แข่ง/คู่เทียบ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ รวมถึงความแตกต่างของวิธีการ ระหว่างผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ และวิธีการค้นหาข้อมูลย้อนกลับ/ ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทันทั่วถึง
- การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผลผลิตและการบริการ ซึ่งพิจารณาจากวิธีการ จำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดความต้องการผลผลิตและการบริการ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการค้นหาและปรับปรุงผลผลิตและการบริการเพื่อ ตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย และเพื่อให้เข้าถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใหม่ และขยายความสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน

2) การสร้างความผูกพัน พิจารณาจากวิธีการที่องค์กรใช้ในการได้รับสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงอธิบายวิธีการ ในการจัดการ และสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านั้น โดยพิจารณา ประเด็นต่างๆ คือ

- ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พิจารณาทั้งในด้านการจัดการ ความสัมพันธ์ การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการจัดการ กับข้อร้องเรียน
- การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พิจารณาทั้งใน ด้านการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย และการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของคู่แข่ง/ คู่เทียบ และหน่วยงานอื่นที่มีผลผลิตหรือการบริการที่คล้ายคลึงกัน
- การใช้ข้อมูลและสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง พิจารณาจากการใช้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงข้อมูลและ สารสนเทศอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในการดำเนินงาน

เกณฑ์ที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการประเมินวิธีการในการเลือก รวบรวม วิเคราะห์จัดการ และปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ รวมทั้งใช้ผลการวิเคราะห์และทบทวน เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ รายละเอียดประกอบด้วย

1) การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ ซึ่งพิจารณาถึงวิธีการ

ในการวัด วิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยการใช้ข้อมูลและสารสนเทศในระดับและทุกส่วนงาน รวมทั้งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง การคาดการณ์ในอนาคต และสนับสนุนการตัดสินใจ โดยพิจารณาประเด็นต่างๆ คือ

- การวัดผลการดำเนินการ พิจารณาทั้งในมิติของตัววัดผลการดำเนินการ ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และความคล่องตัวของการวัดผล
- การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ พิจารณาจากวิธีการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถขององค์กร วิธีการใช้ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญ รวมทั้งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในการทบทวนผลการดำเนินการ การวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการทบทวนผลการดำเนินการ วิธีการของคณะกรรมการในการทบทวนผลการดำเนินการและความก้าวหน้าเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ
- การปรับปรุงผลการดำเนินการ พิจารณาทั้งในด้านผลการดำเนินการในอนาคตและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

2) การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ ซึ่งพิจารณาถึงวิธีการในการจัดการสารสนเทศและ

สินทรัพย์ทางความรู้ของส่วนราชการ โดยพิจารณาประเด็นต่างๆ คือ

- ข้อมูลและสารสนเทศ พิจารณาทั้งในด้านคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ และความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ
- ความรู้ของส่วนราชการ พิจารณาทั้งในด้านการจัดการความรู้ การแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่ดีเยี่ยม และการเรียนรู้ระดับองค์กร

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

1) สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร ซึ่งพิจารณาวิธีการในการบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลัง

ด้านบุคลากรเพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ และการดำเนินการเพื่อรักษาบรรยากาศในการทำงานที่เกื้อหนุน และมีความปลอดภัยต่อการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นด้านต่างๆ คือ

- ขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร พิจารณาทั้งในด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรใหม่ การทำงานให้บรรลุผล และการจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร
- บรรยากาศการทำงานของบุคลากร พิจารณาทั้งในด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และนโยบายและสวัสดิการ

2) ความผูกพันของบุคลากร ซึ่งพิจารณาวิธีการพัฒนาบุคลากร หัวหน้างาน และผู้บริหาร เพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี รวมทั้งวิธีการที่องค์กรทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรม โดยมุ่งเน้นด้านต่างๆ คือ

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

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

1) กระบวนการทำงาน จากการอธิบายวิธีการในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ เพื่อส่งมอบผลผลิตและการบริการที่สร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้องค์การประสบความสำเร็จและยั่งยืน โดยสรุปกระบวนการทำงานที่สำคัญ ซึ่งครอบคลุมประเด็นย่อย ดังนี้

- การออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการ ซึ่งครอบคลุมทั้งด้านประสิทธิภาพของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน แนวคิดในการออกแบบ และข้อกำหนดของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน
- การจัดการและการพัฒนากระบวนการ ทั้งด้านการนำกระบวนการไปปฏิบัติ กระบวนการสนับสนุน และการปรับปรุงผลผลิต การบริการ และกระบวนการ
- การจัดการเครือข่ายอุปทาน ทั้งวิธีการในการจัดการเครือข่ายอุปทาน การเลือกผู้ส่งมอบ การส่งเสริมและสนับสนุนการประสานความร่วมมือในการทำงานระหว่างเครือข่ายอุปทาน และการวัดและประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบ
- การจัดการนวัตกรรม ทั้งวิธีการจัดการนวัตกรรม การพิจารณาโอกาสในการสร้างนวัตกรรมในการวางแผนยุทธศาสตร์ การใช้ทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆ ในการสนับสนุนโอกาสในการสร้างนวัตกรรม และการติดตามผลของโครงการ

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

- การควบคุมต้นทุน จากการควบคุมต้นทุนโดยรวมของการปฏิบัติการ การป้องกันไม่ให้เกิดของเสีย ความผิดพลาดของการให้บริการ และการทำงานซ้ำ การลดต้นทุนโดยรวมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมินกระบวนการ และการสร้างสมดุลระหว่างความจำเป็นในการควบคุมต้นทุนกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ จากวิธีการบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ สิทธิประโยชน์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบปฏิบัติการ ทั้งด้านความถูกต้อง แม่นยำ ปลอดภัย เป็นความลับ การกำหนดการเข้าถึงข้อมูล และความปลอดภัยและความมั่นคงทางข้อมูล และสารสนเทศ
- การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน ทั้งในด้านความปลอดภัยและการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

เกณฑ์ที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการประเมินวิธีการในการประเมินผลการดำเนินการและการปรับปรุงในด้านที่สำคัญในทุกด้านของส่วนราชการ ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและการบรรลุพันธกิจ ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลลัพธ์ด้านบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลส่วนราชการ ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและการเติบโต และผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการและการจัดการเครือข่ายอุปทาน นอกจากนี้ ยังประเมินระดับผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับคู่เทียบที่มีการกิจคล้ายคลึงกัน พร้อมทั้งให้นำเสนอระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านต่างๆ รวมทั้งให้แสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม โดยพิจารณาประเด็นต่างๆ ประกอบด้วย

1) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและการบรรลุพันธกิจ โดยแสดงผลการดำเนินการในปัจจุบันเปรียบเทียบกับเป้าหมาย แนวโน้มของผลการดำเนินการ และผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับส่วนราชการหรือส่วนราชการอื่นที่มีการกิจคล้ายคลึงกัน

- ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพส่วนราชการและแผนปฏิบัติการ ครอบคลุมด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลัก และด้านการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

2) ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยสรุปผลลัพธ์ที่สำคัญของการให้ความสำคัญเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงความพึงพอใจและการสร้างความสัมพันธ์ แสดงผลลัพธ์จำแนกตามผลผลิตกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุมด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

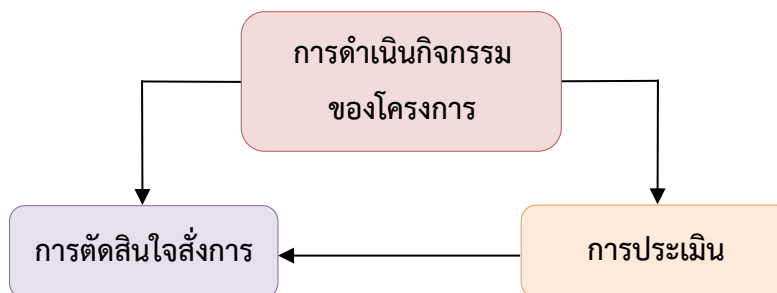
- 3) **ผลลัพธ์ด้านบุคลากร** โดยการสรุปผลลัพธ์ด้านบุคลากรที่สำคัญ รวมถึงผลลัพธ์ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และการทำให้บุคลากรมีความผูกพัน แสดงผลลัพธ์จำแนกตามความหลากหลายของแต่ละกลุ่มและประเภทของบุคลากร และแสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม
- ผลลัพธ์ด้านบุคลากร ครอบคลุมด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร บรรยากาศการทำงาน การทำให้บุคลากรมีความผูกพัน และการพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ
- 4) **ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล** โดยการสรุปผลลัพธ์ที่สำคัญด้านการนำองค์การ โดยผู้บริหารของส่วนราชการและด้านการกำกับดูแลส่วนราชการ รวมทั้งความรับผิดชอบด้านการเงิน การปฏิบัติตามกฎหมาย การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ แสดงผลลัพธ์จำแนกตามหน่วยงานของส่วนราชการ
- ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การ การกำกับดูแลองค์กร และคุณูปการที่มีต่อสังคม ครอบคลุมทั้งด้านการนำองค์การ การกำกับดูแลองค์กร กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ การประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และจริยธรรม และสังคมและชุมชน
- 5) **ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต** โดยการสรุปผลลัพธ์ของการดำเนินการที่สำคัญด้านงบประมาณ การเงินและการเติบโต แสดงผลลัพธ์จำแนกตามพันธกิจ การบริการ หรือกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต ครอบคลุมด้านผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน และการเติบโต
- 6) **ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการเครือข่ายอุปทาน (คุณภาพ ประสิทธิภาพ ต้นทุน)** โดยสรุปผลลัพธ์การดำเนินการที่สำคัญด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการที่สำคัญ รวมทั้งผลลัพธ์ของการควบคุมคุณภาพ ประสิทธิภาพ และต้นทุน ตัววัดหรือตัวชี้วัดของการเตรียมพร้อมเพื่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน และการจัดการห่วงโซ่ อุปทาน และการจัดการนวัตกรรม แสดงผลลัพธ์จำแนกตามพันธกิจ การบริการ หรือกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการปฏิบัติการ ครอบคลุมด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ และการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน
 - ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินการด้านเครือข่ายอุปทาน เช่น การมีส่วนร่วมของเครือข่ายอุปทานที่สนับสนุนให้การดำเนินงานบรรลุผล

2.3 การประเมินผลรูปแบบ CIPP ของสทฟเฟิลบีมและกูบา (Stufflebeam and Guba)

การประเมินผลในรูปแบบ CIPP เป็นตัวแบบการประเมินผลโครงการที่นำเสนอโดยสทฟเฟิลบีมและกูบา มุ่งความสนใจไปที่การให้ข้อมูลหรือข้อค้นพบจากการดำเนินโครงการแก่ผู้มีอำนาจ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล ในส่วนต่างๆ เพื่อใช้เป็นสารสนเทศสำหรับนำไปใช้ในการพัฒนาทางเลือกในการตัดสินใจ (Decision alternatives) โดยการระบุและเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวเป็นการกระทำร่วมกันระหว่างผู้ประเมินผล และผู้มีอำนาจในการ ตัดสินใจในการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของข้อมูลที่เป็นข้อสนเทศตามที่ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ ต้องการ กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นภารกิจของผู้ประเมินผล แต่ภารกิจดังกล่าวอาจน้อยลง หากได้รับความร่วมมือจากบุคลากรของโครงการ เนื่องจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอาจมีข้อมูลในการตัดสินใจอยู่แล้ว ผู้ประเมินอาจต้องทำแผนภูมิและตารางข้อมูลต่างๆ ตลอดจนการตีความที่ช่วยให้ผู้มีอำนาจสามารถใช้ข้อมูล ได้อย่างถูกต้อง

การประเมินผลตามแบบจำลองนี้ ผู้ประเมินผลต้องไม่เป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับโครงการโดยตรง แต่ร่วม ทำงานกับบุคลากรของโครงการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ นอกจากนั้น ยังต้อง ทำงานร่วมกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการระบุข้อมูลและให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดหา และการตีความ ข้อมูลที่ใช้สำหรับการตัดสินใจ โดยผู้ประเมินมีหน้าที่ระบุ จัดหา และนำเสนอสารสนเทศแก่ฝ่ายบริหาร ในขณะที่ฝ่ายบริหารมีหน้าที่นำผลการประเมินที่ได้ไปใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยรายละเอียดของการประเมินรูปแบบ CIPP สามารถแสดงเป็นโมเดลพื้นฐานได้ดังภาพที่ 2.1

ภาพที่ 2.1 โมเดลพื้นฐานของการประเมินผลรูปแบบ CIPP



ทั้งนี้ ตัวแบบดังกล่าวมีชื่อเรียกว่า “ตัวแบบ CIPP” เนื่องจากเป็นการประเมินผลโครงการจำแนกตาม องค์ประกอบที่สำคัญของการดำเนินโครงการ/แผนงาน/แผนปฏิบัติการ ได้แก่ 1) บริบทหรือวัตถุประสงค์ของ โครงการ (Context: C) 2) ปัจจัยนำเข้า (Input: I) 3) กระบวนการดำเนินงาน Process: P) และ 4) ผลผลิต ของโครงการ (Product: P) โดยสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

(1) การประเมินบริบทหรือวัตถุประสงค์ของโครงการ (Context Evaluation: C) เป็นการประเมินสถานะแวดล้อมต่างๆ 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 แนวทางการแก้ไขปัญหาต่างๆ ระหว่างดำเนินโครงการ

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

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

(1) การตัดสินใจเพื่อการวางแผน (Planning Decisions) เป็นการตัดสินใจโดยพิจารณาการประเมินสถานะแวดล้อม ซึ่งเป็นปัจจัยในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินงาน

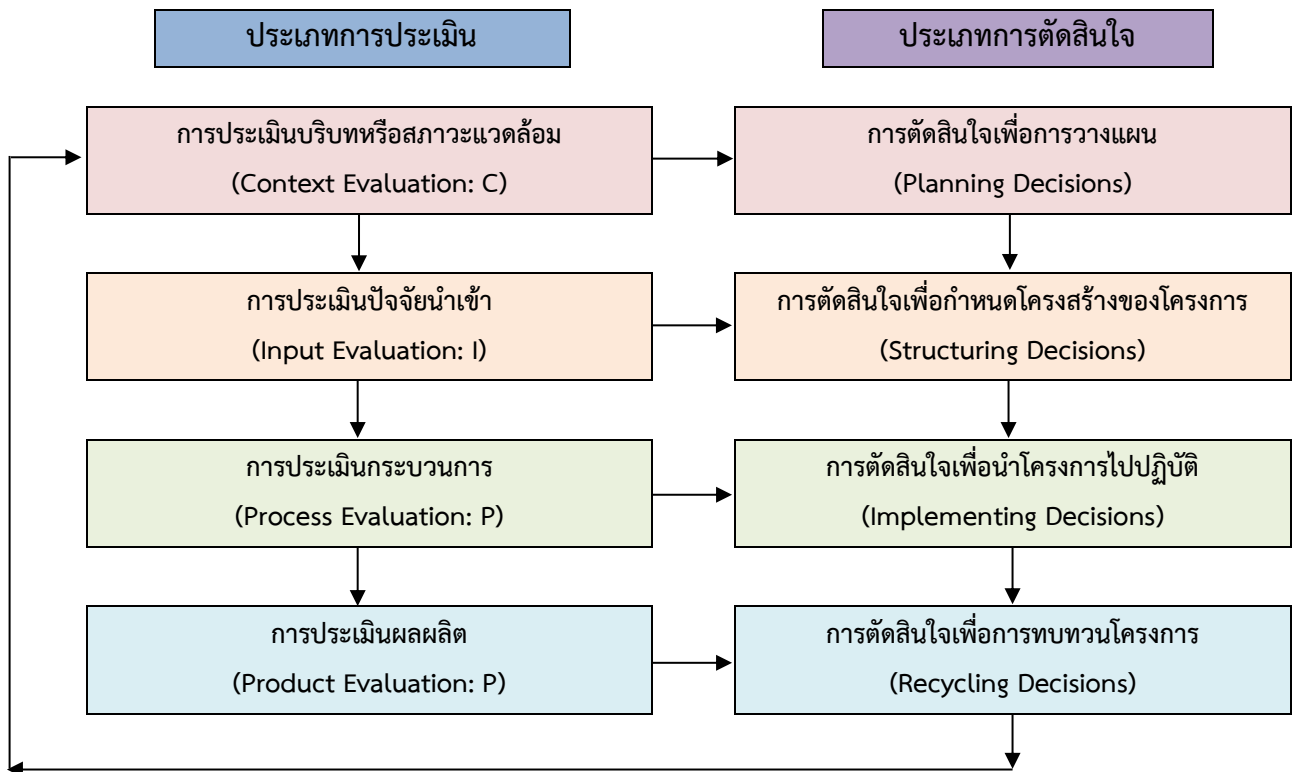
(2) การตัดสินใจเพื่อกำหนดโครงสร้างของโครงการ (Structuring Decisions) เป็นการตัดสินใจโดยพิจารณาการประเมินปัจจัยนำเข้า ซึ่งเป็นปัจจัยในการกำหนดโครงสร้างของแผนงานและขั้นตอนการดำเนินงานของโครงการ

(3) การตัดสินใจเพื่อนำโครงการไปปฏิบัติ (Implementing Decisions) เป็นการตัดสินใจโดยพิจารณาการประเมินกระบวนการ ซึ่งเป็นปัจจัยในการควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้และเพื่อปรับปรุงแก้ไขแนวทางการดำเนินงานให้ได้ผลดีที่สุด

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

แนวคิดและเป้าหมายของการประเมินรูปแบบ CIPP มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการดำเนินโครงการแต่ละประเภท ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเอื้ออำนวยต่อการนำไปตัดสินใจ โดยปรากฏรูปแบบความสัมพันธ์ดังภาพที่ 2.2 นอกจากนั้นแนวคิดและรูปแบบนี้นับเป็นต้นแบบของการประเมินอย่างมีระบบ ซึ่งพิจารณาจากตัวการประเมินที่แสดงถึงการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและปรากฏการปรับปรุงทุกขั้นตอน จึงสามารถสรุปได้ว่าเป็นกระบวนการประเมินที่มีประสิทธิภาพอย่างยิ่ง

ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ของการตัดสินใจและประเภทของการประเมินตามรูปแบบ CIPP



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

การประเมินบริบทในช่วงเริ่มต้นของโครงการ ต้องระบุความจำเป็น เหตุผลความเป็นมาของโครงการ โดยการให้รายละเอียดเกี่ยวกับสภาวะ/โครงการต่างๆ ที่มีอยู่ และนำมาเปรียบเทียบกับโครงการที่ควรจะเป็น อันจะนำไปสู่การระบุวัตถุประสงค์สำหรับนำไปออกแบบโครงการ รวมถึงการระบุไว้ในขณะที่นำโครงการไปปฏิบัติจริงได้ตกอยู่ในบริบทใด ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ที่ส่งผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ

การประเมินผลปัจจัยนำเข้า ต้องระบุว่าอะไรคือสิ่งที่จำเป็นในการบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนด ภายใต้บริบทของโครงการ เช่น ควรปรับการจัดสรรทรัพยากรใหม่ หรือให้มีการหาทรัพยากรเพิ่มโดยจะต้องให้ข้อมูลแก่ผู้ตัดสินใจว่าจะใช้ประโยชน์สูงสุดจากทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของโครงการอย่างไร

การประเมินผลกระบวนการ เป็นการประเมินที่เกี่ยวข้องกับการบริหารและจัดการกิจกรรมของโครงการ ในขณะที่โครงการกำลังดำเนินการอยู่ เพื่อพิจารณาว่าการดำเนินงานเป็นไปตามที่กำหนดหรือไม่ และจะได้ทราบถึงจุดแข็งจุดอ่อนของการดำเนินโครงการเพื่อการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการดำเนินโครงการให้เป็นไปตามเป้าหมาย

การประเมินผลผลิต เป็นการประเมินผลการดำเนินงานเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อให้ทราบว่าผลผลิตเป็นไปตามที่คาดหวังหรือไม่ เพื่อเป็นสารสนเทศในการตัดสินใจว่าโครงการควรดำเนินต่อไปหรือไม่ ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร หรือควรรุยติโครงการ

2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การให้ความหมายของบริการสามารถประมวลได้ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่างๆ

วีรพงษ์ (2539) ให้ความหมายของบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

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

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

รัชยา (2535) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

- 1) ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1) ความสม่ำเสมอ (consistency)
 - 1.2) ความพึ่งพาได้ (dependability)
- 2) การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2) ความพร้อมที่จะให้บริการ

- 2.3) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
- 2.4) ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
- 3) ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย
 - 3.1) ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.2) ความสามารถในการบริการ
 - 3.3) ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
- 4) การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
 - 4.1) ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก
 - 4.2) ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและความซับซ้อนเกินไป
 - 4.3) ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
 - 4.4) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.5) อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก
- 5) ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1) การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 6) การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
 - 6.1) มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
 - 6.2) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7) ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
- 8) ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ และอุปกรณ์
- 9) ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1) การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2) การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
- 10) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1) การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2) การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3) การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับผู้ผลิต อาจเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการแก่ลูกค้าทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1) ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจกรรมต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

- 1.1) สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ
- 1.2) บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย
- 1.3) เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ
- 1.4) วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า
- 1.5) สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้องและสื่อความหมายได้
- 1.6) ราคา (price) การกำหนดราคาควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกันผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายหรือการบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3) ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายหรือบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

กุลธน (2528) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่ามีหลักการดังต่อไปนี้

- การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
- การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
- การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
- การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
- การให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้น การที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจเป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด และอย่างไร ซึ่งสามารถสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

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

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

2.5 กรอบแนวคิดในการกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรค

แนวคิดในการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาลูกอุปสรรคซึ่งที่ปรึกษานำมาใช้ คือ แนวคิดการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ซึ่งเป็นแนวคิดเกี่ยวกับวิธีการหรือแผนการที่คิดขึ้นอย่างรอบคอบ มีลักษณะเป็นขั้นเป็นตอน มีความยืดหยุ่นตามสถานการณ์ มุ่งเอาชนะคู่แข่งหรือเพื่อหลบหลีกปัญหาอุปสรรคต่างๆ จนสามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการขององค์กร ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถใช้วิธีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Situation Analysis) หรือการวิเคราะห์ SWOT ซึ่งประกอบด้วย สภาพแวดล้อมภายใน (จุดแข็งและจุดอ่อน) และสภาพแวดล้อมภายนอก (โอกาสและอุปสรรค) สำหรับดำเนินการวางแผนเชิงกลยุทธ์ โดยอาจออกมาเป็นยุทธศาสตร์หรือแผนการปฏิบัติงานเพื่อการแก้ไขปัญหาอุปสรรคขององค์กร 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 (Weaknesses) หมายถึง การดำเนินงานภายในองค์กรที่ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จ

(2) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก

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

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

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

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

ตารางที่ 2.1 สรุปการวิเคราะห์ SWOT

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

จากตารางข้างต้น จำแนกยุทธศาสตร์/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)

2.6 กรอบแนวคิดการประเมินมูลค่าเพิ่มและความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ

กรอบแนวคิดการประเมินความคุ้มค่าของการใช้จ่ายงบประมาณ ขั้นตอนเพื่อการพิจารณาที่สำคัญที่สุด คือ การใช้แนวคิดการตีค่าเป็นตัวเงิน โดยการประเมินความคุ้มค่าการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อการดำเนินงานของ สคช. มุ่งเน้นการประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการในการให้การรับรองคุณวุฒิในวิชาชีพสาขาต่างๆ ทั้งนี้ ผลกระทบ คือ การประเมินผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อประชาชนกลุ่มเป้าหมายในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ในรูปแบบที่ประเมินค่าเป็นตัวเงินได้และไม่สามารถประเมินค่าเป็นตัวเงินได้ โดยกำหนดหลักเกณฑ์การคำนวณจากผลประโยชน์และต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ ซึ่งคำนวณจากผลประโยชน์ด้านเศรษฐกิจระดับบุคคล/ชุมชน และมูลค่าผลประโยชน์ด้านเศรษฐกิจระดับประเทศของผลผลิต/โครงการผ่านตัวชี้วัดความคุ้มค่าของการลงทุน (Benefit-Cost Ratio Evaluation)

ทั้งนี้ การวัดความคุ้มค่าดำเนินการด้วยวิธีการคำนวณ Benefit-Cost Ratio จำเป็นต้องประมาณการผลประโยชน์ที่คำนวณมูลค่าทางการเงินได้เปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย กรณีที่ภารกิจของหน่วยงานที่สามารถประเมินผลประโยชน์เป็นตัวเลขนที่ชัดเจน ซึ่งเป็นการประเมินผลระดับ Output เปรียบเทียบกับ Input ซึ่งหากเป็นภารกิจที่ไม่สามารถคำนวณผลประโยชน์หรือผลเสียที่เป็นมูลค่าได้ จะประมาณการโดยการระบากลุ่มเป้าหมายที่ได้รับผลกระทบและขนาดของผลกระทบ อนึ่ง การพิจารณาผลตอบแทนและต้นทุนที่เกิดขึ้นกับกิจกรรม/โครงการประกอบด้วย

1) ผลประโยชน์ทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Benefit) ประกอบด้วย

- ผลประโยชน์ที่เห็นได้ชัด (Explicit Benefit) ซึ่งอาจอยู่ในรูปของผลประโยชน์ที่จับต้องได้เป็นตัวเงิน อาทิ รายได้

- ผลประโยชน์ที่เห็นไม่ชัด (Implicit Benefit) ได้แก่ ผลประโยชน์ที่จับต้องไม่ได้ อาทิ ความพึงพอใจ

โดย ผลประโยชน์ทางเศรษฐศาสตร์ = Explicit Benefit + Implicit Benefit

2) ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ (Economics Cost) หมายถึง ทรัพยากรที่ใช้ไปทั้งที่เห็นได้ชัดและเห็นไม่ชัด รวมทั้งผลพวงทางด้านลบซึ่งไม่ได้เป็นค่าใช้จ่ายและมองไม่เห็นแต่จะมีการกำหนดค่าประเมินขึ้น และนับรวมเข้าเป็นต้นทุน ซึ่งต้นทุนดังกล่าวนี้ คือ ต้นทุนค่าเสียโอกาส (Opportunity Cost) ดังนั้น ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์โดยสรุป ได้แก่ ทรัพยากรที่ใช้ไปเป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน รวมทั้งผลด้านลบที่เกิดขึ้น ซึ่งโดยทั่วไปต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์มักจะสูงกว่าต้นทุนในทางบัญชี

โดย ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ = Explicit Cost + Implicit Cost

- ต้นทุนที่เห็นได้ชัด (Explicit Cost) หมายถึง ต้นทุนที่จ่ายออกไปจริง หรือจำนวนเงินที่นำไปซื้อปัจจัยการผลิตต่างๆ มาใช้ในการผลิต และสามารถจดบันทึกลงในบัญชี หรือเรียกว่าต้นทุนทางบัญชี (Accounting Cost) เช่น ค่าจ้าง ค่าวัตถุดิบ เป็นต้น

- ต้นทุนที่เห็นไม่ชัด (Implicit Cost) หมายถึง ต้นทุนที่ไม่ได้จ่ายเป็นเงินออกไป แต่เป็นค่าเสียโอกาสที่จะใช้ปัจจัยนั้นไปทำประโยชน์อย่างอื่น หรือเรียกต้นทุนชนิดนี้ว่าต้นทุนค่าเสียโอกาส (Opportunity Cost)

ในทางเศรษฐศาสตร์ Economics Benefit-Cost Ratio คือ สัดส่วนของผลประโยชน์รวมต่อค่าใช้จ่ายรวมของโครงการที่แสดงถึงประสิทธิภาพของโครงการในการใช้ทรัพยากร หรือความคุ้มค่าในการใช้จ่ายเงิน ซึ่งคำนวณได้จาก $\text{Economics Benefit-Cost Ratio} = \frac{\text{ผลประโยชน์}}{\text{ต้นทุน}}$ ถ้า Economics Benefit-Cost Ratio มีค่ามากกว่า 1 แสดงว่าเป็นการลงทุนที่คุ้มค่า หากน้อยกว่า 1 แสดงว่าเป็นการลงทุนที่ไม่คุ้มค่า

2.7 การประเมินผลตอบแทนทางสังคม (Social Return on Investment: SROI)

การคำนวณผลตอบแทนทางการเงินจากการลงทุน (Return on Investment) เป็นวิธีทางตรงที่ใช้กันโดยทั่วไปในกิจการ โดย ROI คือ จำนวนเท่าที่ผลตอบแทนกลับคืนสู่ผู้ลงทุน แต่ทั้งนี้ ROI ไม่สามารถใช้ในการสะท้อนผลตอบแทนอื่นๆ เช่น ผลตอบแทนที่เป็นคุณค่าทางสังคม ทางสิ่งแวดล้อม และเชิงวัฒนธรรม หรือเรียกโดยรวมว่า ผลกระทบทางสังคม (Social Impact) ซึ่งเกิดขึ้นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ดังนั้นกิจการจึงมีทางเลือกในการใช้ SROI หรือ Social Return on Investment แทน

ทั้งนี้ SROI มีความแตกต่างจากเครื่องมือวัดอื่นๆ ที่ใช้วิธีการประเมินผลผลิต (output) คือ SROI มีการตีค่าและประเมินผลลัพธ์ทางสังคมเป็นมูลค่าทางสังคมที่เป็นตัวเงิน (monetization) โดยข้อดีของวิธีการตีค่าสถานการณ์หรือพฤติกรรมทางสังคมเป็นตัวเงิน คือ ผลกระทบโดยเปรียบเทียบจากการลงทุนในกิจการเชิงสังคมจะถูกตีค่าเป็นตัวเงิน รวมทั้งมูลค่าทางสังคมที่เกี่ยวข้องและเป็นผลลัพธ์ของโครงการลงทุนและมีการเปรียบเทียบกันในแต่ละโครงการ โดยประโยชน์ของการวิเคราะห์ SROI ที่สำคัญ ประกอบด้วย

1) การสนับสนุนการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเมื่อใช้ SROI ในขั้นตอนของการวางแผนจะเป็นการพิจารณาและคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่นำไปกำหนดกิจกรรม และสามารถเพิ่มมูลค่าทางสังคมในแผนงาน โดยดัชนีที่ตีค่าเป็นตัวเงินสามารถช่วยผู้บริหารในการวิเคราะห์ด้านการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น และสามารถค้นหาได้ว่ากลยุทธ์ใดเหมาะสมที่สุดในการสร้างผลตอบแทนทางสังคม หรือทำอย่างไรจึงจะหาวิธีในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสูงสุด

2) การสนับสนุนความสามารถในการสื่อสาร โดย SROI เป็นข้อมูลที่แสดงตัวเลขทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อแสดงสารสนเทศเชิงคุณค่าที่นำไปสู่แนวคิดเชิงระบบที่สามารถนำไปใช้ชี้แจงและสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนที่อาจจะมีคามคาดหวังที่แตกต่างกันได้

3) ความมุ่งมั่นสิ่งที่สำคัญได้ชัดเจน โดยการมุ่งมั่นในโครงการลงทุนที่อาจจะเกิดผลในระดับวิกฤต ซึ่ง SROI ที่ได้จากการวิเคราะห์จะสามารถทำการเปรียบเทียบผลตอบแทนของแต่ละโครงการได้อย่างรวดเร็ว ถือเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการระบุระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS) ซึ่งจำเป็นในการกำหนดทิศทางในอนาคต

4) แนวทางการยกระดับการกำกับดูแลกิจการที่ดี ทั้งนี้ ในองค์กรที่ต้องการความยั่งยืนและมั่นคง การทำความเข้าใจและการอธิบายผลกระทบของการลงทุน และการตอบสนองคืนของการลงทุนเป็นเรื่องสำคัญ โดยการวิเคราะห์ด้วย SROI ก่อให้เกิดความกระจ่างด้านผลกระทบและส่งผลถึงการมุ่งเน้นการสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม

5) การเติบโตของความรับผิดชอบต่อการลงทุนหรือการเปลี่ยนแปลงการลงทุน ซึ่งเป็นแนวคิดของผลตอบแทนทางสังคมที่ช่วยในการทำความเข้าใจว่า การลงทุนอาจเกิดจากเงินช่วยเหลือหรือเงินกู้ยืมได้ ไม่จำเป็นต้องพิจารณาเป็นการชดเชยหรือเงินทดแทนเสมอไป ซึ่งแนวคิดที่เปลี่ยนแปลงไปนี้จะก่อให้เกิดความเข้าใจในการสร้างคุณค่าเชิงสังคม

นอกจากนั้น การวิเคราะห์ SROI ประกอบด้วย ขั้นตอนที่สะท้อนในเครื่องมือ SROI ประกอบด้วย 1) คำอธิบายโครงการหรือแผนธุรกิจ 2) คำอธิบายทฤษฎีของความเปลี่ยนแปลง 3) การรับรู้เกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การกำหนดปัจจัยนำเข้า 5) การกำหนดกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง 6) การกำหนดผลผลิตจากโครงการหรือแผน 7) การกำหนดดัชนีชี้วัด 8) การใช้แนวคิดการตีค่าเป็นตัวเงิน (Monetization) และ 9) การกำกับติดตามและประเมิน

หลักวิธีการวิเคราะห์และวิธีทางเทคนิค

การดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2565 ได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. โดยกำหนดรายละเอียดวิธีการวิเคราะห์และวิธีทางเทคนิคเป็นลำดับขั้นตอนไว้ทั้งสิ้น 5 ลำดับ ประกอบด้วย 1) การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง 2) การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 3) การเก็บรวบรวมข้อมูล 4) การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล และ 5) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงรายละเอียดดังนี้

3.1 การกำหนดประชากรและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินผลการดำเนินงาน จำแนกกลุ่มเป้าหมายเป็น 5 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ 2) กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ 3) กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ 4) กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) และ 5) กลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (Assessor) แสดงรายละเอียดการเก็บข้อมูล ดังนี้

1) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จำแนกเป็น 2 กลุ่มย่อย ดังนี้

1.1) องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนภายในเดือนสิงหาคม 2565 ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. จำนวนไม่น้อยกว่า 10 องค์กร หรือตามจำนวนจริงที่ขึ้นทะเบียนเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ภายในเดือนสิงหาคม 2565 จำแนกเป็นการสำรวจโดยวิธีการสัมภาษณ์ จำนวนไม่น้อยกว่า 3 องค์กร และวิธีการสอบถาม จำนวนไม่น้อยกว่า 7 องค์กร

1.2) องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองปีงบประมาณ 2557-2564 ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. จำนวนไม่น้อยกว่า 40 องค์กร จำแนกเป็นการสำรวจโดยวิธีการสัมภาษณ์ จำนวนไม่น้อยกว่า 5 องค์กร และวิธีการสอบถาม จำนวนไม่น้อยกว่า 35 องค์กร

2) กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลฯ ในปีงบประมาณ 2565 ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. จำนวนไม่น้อยกว่า 515 ราย จำแนกเป็นการสำรวจโดยวิธีการสัมภาษณ์ จำนวนไม่น้อยกว่า 15 ราย และวิธีการสอบถาม จำนวนไม่น้อยกว่า 500 ราย

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



4) กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. จำนวนรวมไม่น้อยกว่า 50 ราย โดยวิธีการสอบถาม

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

ทั้งนี้ จำนวนรวมการสำรวจข้อมูลภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. โดยวิธีการสัมภาษณ์ จำนวนไม่น้อยกว่า 33 ราย และวิธีการสอบถาม จำนวนไม่น้อยกว่า 652 ราย แสดงดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจข้อมูล

กลุ่มเป้าหมาย	กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ	
	การสัมภาษณ์	การสอบถาม
1) องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	8	42
1.1) องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนภายในเดือนสิงหาคม 2565	3	7
1.2) องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองปีงบประมาณ 2557-2564	5	35
2) ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลฯ	15	500
2.1) ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลฯ ในปีงบประมาณ 2565	15	500
3) ตัวแทนคนในอาชีพ	10	30
4) เจ้าหน้าที่สอบ	-	50
5) ผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	-	30
รวม	33	652

นอกจากนี้ คณะที่ปรึกษาได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากกลุ่มเป้าหมายทั้ง 5 กลุ่มหลัก โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จำแนกเป็น 2 กลุ่มย่อย ดังนี้

1.1) องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนภายในเดือนสิงหาคม 2565

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. จากกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนภายในเดือนสิงหาคม 2565 จำนวนไม่น้อยกว่า 10 องค์กร (หรือตามจำนวนจริงที่ขึ้นทะเบียนเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ภายในเดือนสิงหาคม 2565) จำแนกเป็นการสำรวจโดยวิธีการสัมภาษณ์ จำนวนไม่น้อยกว่า 3 องค์กร และวิธีการสอบถาม จำนวนไม่น้อยกว่า 7 องค์กร โดยใช้แบบสอบถามชุด A1 เป็นเครื่องมือในการสำรวจ รายละเอียดแสดงดังภาคผนวก ก

ทั้งนี้ คณะที่ปรึกษาได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากข้อมูลองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนภายในเดือนสิงหาคม 2565 จำนวน 22 องค์กร โดยให้ครอบคลุมทุกสาขาวิชาชีพและครอบคลุมทุกภูมิภาคทั่วประเทศ แสดงดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 กลุ่มตัวอย่างองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ที่ขึ้นทะเบียนภายในเดือนสิงหาคม 2565

ลำดับ	รหัสองค์กร	ชื่อองค์กร	สาขาวิชาชีพ
1	CB-0332-A	วิทยาลัยอาชีวศึกษาเสาวภา	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
2	CB-0333-A	สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2	สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย
3	CB-0334-A	วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุพรรณบุรี	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
4	CB-0335-A	วิทยาลัยเทคนิคกำแพงเพชร	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
5	CB-0336-A	วิทยาลัยเทคนิคบุรีรัมย์	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
6	CB-0337-A	โรงเรียนเอเชียอินเตอร์ การบริหาร	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
7	CB-0338-A	มหาวิทยาลัยปทุมธานี	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
8	CB-0339-A	สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
9	CB-0340-A	คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
10	CB-0341-A	สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 1	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
11	CB-0342-A	วิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนบริหารธุรกิจ	สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย
12	CB-0343-A	วิทยาลัยสัททีบ	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
13	CB-0344-A	สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
14	CB-0345-A	สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 3	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
15	CB-0346-A	สถาบันวิจัยและพัฒนาสมรรถนะอาชีพประเทศไทย มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาสมรรถนะอาชีพ	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา
16	CB-0347-A	สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)	สาขาวิชาชีพบริการอุตสาหกรรม
17	CB-0348-A	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
18	CB-0349-A	สมาคมส่งเสริมวิชาการแวนตาแห่งประเทศไทย	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
19	CB-0350-A	วิทยาลัยเทคโนโลยีพงษ์สวัสดิ์	สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย
20	CB-0351-A	บริษัท แม็คเวท จำกัด	สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ
21	CB-0352-A	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร
22	CB-0353-A	สมาคมการศึกษาเอกชนนอกระบบ	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ

ที่มา: ข้อมูลจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

1.2) องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองปีงบประมาณ 2557-2564

การสำรวจข้อมูลจากกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองปีงบประมาณ 2557-2564 จำนวนไม่น้อยกว่า 40 องค์กร จำแนกเป็นการสำรวจโดยวิธีการสัมภาษณ์ จำนวนไม่น้อยกว่า 5 องค์กร และวิธีการสอบถาม จำนวนไม่น้อยกว่า 35 องค์กร โดยใช้แบบสอบถามชุด A2 เป็นเครื่องมือในการสำรวจ รายละเอียดแสดงดังภาคผนวก ก

ทั้งนี้ คณะที่ปรึกษาได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองปีงบประมาณ 2557-2564 โดยให้ความสำคัญกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่มีการดำเนินการทดสอบและประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพอย่างต่อเนื่องเป็นลำดับแรก ประกอบกับแนวคิดในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างของคณะที่ปรึกษา จำแนกเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 กำหนดกลุ่มตัวอย่างองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ให้ครอบคลุมทุกภูมิภาคทั่วประเทศ และขั้นตอนที่ 2 กำหนดกลุ่มตัวอย่างองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ตามมาตรฐานอาชีพที่ให้การรับรองฯ และให้ครอบคลุมทุกสาขาวิชาชีพ โดยดำเนินการคัดเลือกจากข้อมูลองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองปีงบประมาณ 2557-2564 แสดงดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 กลุ่มตัวอย่างองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองปีงบประมาณ 2557-2564

ลำดับ	รหัสองค์กร	ชื่อองค์กร	สาขาวิชาชีพ
1	CB-0001-A	วิทยาลัยดุสิตธานี	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
2	CB-0002-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
3	CB-0004-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	สาขาวิชาชีพหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ
4	CB-0005-A	สมาคมตัวแทนออกของรับอนุญาตไทย	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
5	CB-0006-A	สมาคมขนส่งสินค้าและโลจิสติกส์ไทย	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
6	CB-0007-A	สมาคมผู้จัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
7	CB-0009-A	ศูนย์รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	สาขาวิชาชีพหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ
8	CB-0017-A	วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
9	CB-0019-A	วิทยาลัยอาชีวศึกษาภูเก็ต	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
10	CB-0020-A	สถาบันไทย-เยอรมัน	สาขาวิชาชีพหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ
11	CB-0024-A	วิทยาลัยเทคนิคอุบลราชธานี	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
12	CB-0025-A	โรงเรียนเสริมสวยชลาล	สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย

ลำดับ	รหัสองค์กร	ชื่อองค์กร	สาขาวิชาชีพ
13	CB-0028-A	โรงเรียนเสริมสวยและออกแบบทรงผมนานาชาติ ณรงค์	สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้าง สุขภาพร่างกาย
14	CB-0029-A	ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต	สาขาวิชาชีพขนส่งชุมชน
15	CB-0033-A	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมการพิมพ์
16	CB-0034-A	วิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
17	CB-0043-A	วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุดรธานี	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
18	CB-0046-A	วิทยาลัยเทคนิคอุบลราชธานี	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
19	CB-0049-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ศูนย์พัฒนาทักษะอุตสาหกรรม	สาขาวิชาชีพหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ
20	CB-0051-A	ฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
21	CB-0052-A	มหาวิทยาลัยมหิดล	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
22	CB-0053-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ศูนย์พัฒนาทักษะอุตสาหกรรม	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
23	CB-0056-A	วิทยาลัยเทคนิคมาบตาพุด	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมปิโตรเลียม และปิโตรเคมี
24	CB-0057-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	สาขาวิชาชีพหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ
25	CB-0058-A	วิทยาลัยสารพัดช่างสมุทรปราการ	สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้าง สุขภาพร่างกาย
26	CB-0059-A	วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม (สยามเทค)	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
27	CB-0060-A	สมาคมบริหารงานจัดซื้อและซัพพลายเชน แห่งประเทศไทย	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
28	CB-0065-A	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
29	CB-0069-A	วิทยาลัยการอาชีพไชยา	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
30	CB-0071-A	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
31	CB-0072-A	สมาคมธุรกิจคลังสินค้า ไชโล และห้องเย็น	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
32	CB-0073-A	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี คณะวิทยาศาสตร์	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
33	CB-0075-A	สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
34	CB-0076-A	สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์	สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล
35	CB-0077-A	บริษัท ไฟฟ้า ร.พ.ท. จำกัด	สาขาวิชาชีพรถไฟความเร็วสูงและระบบราง

ลำดับ	รหัสองค์กร	ชื่อองค์กร	สาขาวิชาชีพ
36	CB-0078-A	วิทยาลัยเทคโนโลยีศรีวันดี	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
37	CB-0080-A	วิทยาลัยเทคนิคนครราชสีมา	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
38	CB-0083-A	ศูนย์วิจัยเทคโนโลยีฯ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	สาขาวิชาชีพผลิตภัณฑ์ยางพารา
39	CB-0084-A	สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย	สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล
40	CB-0085-A	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
41	CB-0086-A	วิทยาลัยเทคนิคอุตสาหกรรมยานยนต์	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
42	CB-0087-A	บริษัท สุมิพล คอร์ปอเรชั่น จำกัด	สาขาวิชาชีพบริการอุตสาหกรรม
43	CB-0090-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตศาลายา	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมก่อสร้าง และการผังเมือง
44	CB-0091-A	วิทยาลัยอาชีวศึกษาจันทบุรี	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
45	CB-0092-A	สมาคมมาตรวิทยาแห่งประเทศไทย	สาขาวิชาชีพบริการอุตสาหกรรม
46	CB-0094-A	สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต วิทยาเขตร่มเกล้า	สาขาวิชาชีพการบิน
47	CB-0095-A	บริษัท วินเนอร์ เอสเตท จำกัด	สาขาวิชาชีพธุรกิจสิ่งทอ
48	CB-0096-A	สมาคมบริหารทรัพย์สินแห่งประเทศไทย	สาขาวิชาชีพบริหารทรัพย์สิน
49	CB-0097-A	องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย	สาขาวิชาชีพการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม
50	CB-0098-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	สาขาวิชาชีพการเชื่อมอุตสาหกรรม
51	CB-0099-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมการผลิตแม่พิมพ์
52	CB-0100-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
53	CB-0102-A	บริษัท รักษาความปลอดภัย ซี.ไอ.ที. อินเวสติเกชั่น จำกัด	สาขาวิชาชีพรักษาความปลอดภัย
54	CB-0103-A	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา
55	CB-0104-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
56	CB-0105-A	วิทยาลัยเทคนิคสัททโธ	สาขาวิชาชีพหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ
57	CB-0106-A	มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
58	CB-0107-A	วิทยาลัยเทคนิคนครราชสีมา	สาขาวิชาชีพการเชื่อมอุตสาหกรรม
59	CB-0108-A	สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา
60	CB-0111-A	มหาวิทยาลัยสยาม	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมแม่พิมพ์
61	CB-0112-A	ห้างหุ้นส่วนจำกัด ศูนย์ฝึกอบรม อาฟเฟอร์	สาขาวิชาชีพรักษาความปลอดภัย
62	CB-0113-A	สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์	สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก

ลำดับ	รหัสองค์กร	ชื่อองค์กร	สาขาวิชาชีพ
63	CB-0115-A	วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุบลราชธานี	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
64	CB-0117-A	วิทยาลัยอาชีวศึกษาขอนแก่น	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
65	CB-0118-A	วิทยาลัยเทคนิคนครลำปาง	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
66	CB-0119-A	บริษัท อีอาร์เอ พร็อพเพอร์ตี้ เน็ตเวิร์ค จำกัด	สาขาวิชาชีพธุรกิจสงฆ์ธรรมทรัพย์
67	CB-0120-A	บริษัท เรือลัดวัน เอสเตท (ประเทศไทย) จำกัด	สาขาวิชาชีพธุรกิจสงฆ์ธรรมทรัพย์
68	CB-0121-A	วิทยาลัยพณิชยการธนบุรี	สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย
69	CB-0122-A	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	สาขาวิชาชีพการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม
70	CB-0123-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	สาขาวิชาชีพการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม
71	CB-0125-A	วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม	สาขาวิชาชีพการออกแบบและสร้างสรรค์
72	CB-0126-A	สถาบันไทย-เยอรมัน	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมการผลิตแม่พิมพ์
73	CB-0127-A	สมาคมวิทยาศาสตร์การกีฬาแห่งประเทศไทย	สาขาวิชาชีพการกีฬา
74	CB-0129-A	วิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวกรุงเทพ	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
75	CB-0130-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา
76	CB-0132-A	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม
77	CB-0133-A	วิทยาลัยเทคนิคดุสิต	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมก่อสร้าง และการผังเมือง
78	CB-0135-A	วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย	สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย
79	CB-0139-A	วิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง	สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย
80	CB-0140-A	บริษัท เอสเตท คอร์เนเนอร์ จำกัด	สาขาวิชาชีพธุรกิจสงฆ์ธรรมทรัพย์
81	CB-0141-A	วิทยาลัยเทคนิคนครลำปาง	สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย
82	CB-0142-A	วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์	สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก
83	CB-0143-A	บริษัท โรงเรียนธุรกิจสงฆ์ธรรมทรัพย์ไทย จำกัด	สาขาวิชาชีพธุรกิจสงฆ์ธรรมทรัพย์
84	CB-0144-A	สมาคมโรงเรียนบริหาร	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
85	CB-0145-A	บริษัท รักษาความปลอดภัย พลักร่วม จำกัด	สาขาวิชาชีพรักษาความปลอดภัย
86	CB-0146-A	สมาคมวิศวกรรมชีวการแพทย์ไทย	สาขาวิชาชีพวิศวกรรมชีวการแพทย์
87	CB-0147-A	วิทยาลัยเทคนิคอุบลราชธานี	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมก่อสร้าง และการผังเมือง
88	CB-0148-A	วิทยาลัยพณิชยการบางนา	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
89	CB-0149-A	วิทยาลัยพณิชยการบางนา	สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย
90	CB-0150-A	สมาคมผู้ประกอบการรักษาความปลอดภัยแห่งประเทศไทย	สาขาวิชาชีพรักษาความปลอดภัย
91	CB-0151-A	มหาวิทยาลัยแม่โจ้	สาขาวิชาชีพพลังงานและพลังงานทดแทน

ลำดับ	รหัสองค์กร	ชื่อองค์กร	สาขาวิชาชีพ
92	CB-0152-A	วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุโขทัย	สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย
93	CB-0153-A	สมาคมโรงเรียนเสริมสวยและตัดเย็บเสื้อผ้า	สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้าง สุขภาพร่างกาย
94	CB-0155-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
95	CB-0156-A	มูลนิธิ รปภ. ไทย	สาขาวิชาชีพรักษาความปลอดภัย
96	CB-0158-A	วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	สาขาวิชาชีพการบิน
97	CB-0160-A	สมาคมการพิมพ์ไทย	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมการพิมพ์
98	CB-0162-A	โรงเรียนบางกอก เอ็น เอ เมืองทองธานี	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
99	CB-0163-A	บริษัท โมเดิร์นคาส อินเทอร์เน็ตชั่นแนล คอสเมติกส์ จำกัด	สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้าง สุขภาพร่างกาย
100	CB-0164-A	วิทยาลัยนครราชสีมา	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
101	CB-0165-A	โรงเรียนปิยะมหาราชาธิราช	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
102	CB-0167-A	โรงเรียนการอาหารไทยเอ็ม เอส ซี โดยบริษัท เอ็ม เอส ซี ไทยคูซีน จำกัด	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
103	CB-0169-A	บริษัท วี-โวลท์ จำกัด โดย สถาบันวิชาการวี-เซอร์ฟ	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
104	CB-0170-A	บริษัท ไอ.ที. โซลูชั่น คอมพิวเตอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
105	CB-0171-A	บริษัท แอ็ดแวนซ์ เซ็คคิวริตี้ เทรนนิง เซ็นเตอร์ จำกัด	สาขาวิชาชีพรักษาความปลอดภัย
106	CB-0172-A	สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์	สาขาวิชาชีพการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม
107	CB-0173-A	วิทยาลัยอาชีวศึกษาปัตตานี	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
108	CB-0175-A	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
109	CB-0176-A	บริษัท เออาร์ไอที จำกัด	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
110	CB-0177-A	บริษัท ไทยซูการ์มิลเลอร์ จำกัด	สาขาวิชาชีพการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม
111	CB-0179-A	ห้างหุ้นส่วนจำกัด สุราษฎร์การบริบาล	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
112	CB-0180-A	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย
113	CB-0181-A	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	สาขาวิชาชีพธุรกิจภาพถ่าย
114	CB-0182-A	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล
115	CB-0183-A	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	สาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย
116	CB-0184-A	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	สาขาวิชาชีพการออกแบบและสร้างสรรค์
117	CB-0185-A	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่	สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม
118	CB-0186-A	โรงเรียน ณ สารบรรณบาลนวดไทยสปปายะ	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
119	CB-0187-A	บริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด	สาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย

ลำดับ	รหัสองค์กร	ชื่อองค์กร	สาขาวิชาชีพ
120	CB-0188-A	วิทยาลัยสารพัดช่างเพชรบูรณ์	สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย
121	CB-0189-A	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
122	CB-0190-A	สมาคมนักผังเมืองไทย	สาขาวิชาชีพการผังเมือง
123	CB-0191-A	สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย
124	CB-0192-A	สมาคมนายหน้าส่งสาริมทรัพย์ไทย	สาขาวิชาชีพธุรกิจส่งสาริมทรัพย์
125	CB-0194-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	สาขาวิชาชีพธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว
126	CB-0195-A	บริษัท น้ำตาลวังขนาย จำกัด	สาขาวิชาชีพการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม
127	CB-0196-A	วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
128	CB-0197-A	บริษัท ไทยโฟลท์ เทรนนิง จำกัด	สาขาวิชาชีพการบิน
129	CB-0199-A	การรถไฟแห่งประเทศไทยโดย โรงเรียนวิศวกรรมรถไฟ ศูนย์ฝึกอบรมการรถไฟ	สาขาวิชาชีพรถไฟความเร็วสูงและระบบราง
130	CB-0200-A	วิทยาลัยเทคนิคสกลนคร	สาขาวิชาชีพการเชื่อมอุตสาหกรรม
131	CB-0201-A	วิทยาลัยเทคนิคสมุทรปราการ	สาขาวิชาชีพการเชื่อมอุตสาหกรรม
132	CB-0202-A	วิทยาลัยเทคนิคสมุทรปราการ	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมก่อสร้างและการผังเมือง
133	CB-0203-A	วิทยาลัยเทคนิคขอนแก่น	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
134	CB-0204-A	มหาวิทยาลัยศรีปทุม	สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย
135	CB-0206-A	การประปานครหลวง	สาขาวิชาชีพธุรกิจสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ
136	CB-0207-A	บริษัท โอวาท โปร แอนด์ ควิก จำกัด	สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ
137	CB-0210-A	โรงเรียนพร้อมจิตบริการ เชียงใหม่	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
138	CB-0211-A	วิทยาลัยเทคนิคฉะเชิงเทรา	สาขาวิชาชีพการเชื่อมอุตสาหกรรม
139	CB-0212-A	มูลนิธิเด็กอ่อนในสลัม ในพระอุปถัมภ์สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
140	CB-0213-A	โรงเรียนกลเมลิยวการบิบาล	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
141	CB-0214-A	โรงเรียนดิษฐ์ราการบิบาล	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
142	CB-0215-A	ศูนย์รับรองสมรรถนะบุคลากรด้านพลังงาน คณะพลังงานสิ่งแวดล้อมและวัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	สาขาวิชาชีพพลังงานและพลังงานทดแทน
143	CB-0216-A	วิทยาลัยเทคโนโลยีวิศวกรรมแหลมฉบัง	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
144	CB-0217-A	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร

ลำดับ	รหัสองค์กร	ชื่อองค์กร	สาขาวิชาชีพ
145	CB-0220-A	บริษัท วงษ์พาณิชย์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด	สาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย
146	CB-0221-A	วิทยาลัยเทคโนโลยีทางทะเลแห่งเอเชีย	สาขาวิชาชีพการเดินเรือ
147	CB-0222-A	สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
148	CB-0223-A	โรงเรียนนครพัฒนาการบริการ	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
149	CB-0225-A	สมาคมตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
150	CB-0226-A	บริษัท โรงพยาบาลอินเตอร์เมดิคัล แคร่ แอนด์ แล็บ จำกัด (มหาชน)	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
151	CB-0227-A	ศูนย์การแปลและการล่าม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	สาขาวิชาชีพธุรกิจหนังสือและสิ่งพิมพ์
152	CB-0228-A	สมาคมขนส่งสินค้าเร่งด่วนไทย	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
153	CB-0230-A	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
154	CB-0231-A	บริษัท ศูนย์พยาบาลพิเศษดวงใจ จำกัด	สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ
155	CB-0232-A	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
156	CB-0234-A	วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดนครปฐม	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
157	CB-0235-A	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์ฝึกปฏิบัติการอาหารนานาชาติ	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
158	CB-0237-A	ศูนย์วิจัยระบบพลังงานสะอาด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	สาขาวิชาชีพพลังงานและพลังงานทดแทน
159	CB-0238-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมการพิมพ์
160	CB-0239-A	วิทยาลัยการพัฒนาและฝึกอบรมด้านการบิน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	สาขาวิชาชีพการบิน
161	CB-0240-A	มูลนิธิน้ำเพื่ออีสาน	สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม
162	CB-0242-A	วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคตะวันออก (อี.เทค)	สาขาวิชาชีพหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ
163	CB-0243-A	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก
164	CB-0244-A	ศูนย์ฝึกดับเพลิง/กู้ภัย กาญจนบุรี เทรนนิ่ง อะคาเดมี่ โดย บริษัท กาญจนบุรี เทรนนิ่ง จำกัด	สาขาวิชาชีพธุรกิจสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ
165	CB-0245-A	ศูนย์พัฒนาการดับเพลิงและกู้ภัย ซีเคเค ไฟร์ แอนด์ เรสคิว โดย บริษัท ซีเคเค ไฟร์ – เรสคิว เทรนนิ่ง จำกัด	สาขาวิชาชีพธุรกิจสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ
166	CB-0246-A	วิทยาลัยเทคนิคอุบลราชธานี	สาขาวิชาชีพการเชื่อมอุตสาหกรรม
167	CB-0247-A	โรงเรียนอุดรรัถยาการบริการ	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
168	CB-0251-A	สมาคมโรงเรียนเสริมสวยและตัดเย็บเสื้อผ้า	สาขาวิชาชีพสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม
169	CB-0253-A	โรงเรียนเสริมสวยเดอะลุคส์	สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย

ลำดับ	รหัสองค์กร	ชื่อองค์กร	สาขาวิชาชีพ
170	CB-0254-A	ศูนย์ฝึกอบรมดับเพลิงและกู้ภัย คลองหลวงแฟง โดย ห้างหุ้นส่วนจำกัด ฉายาวรรณ ไพร์เซอร์วิส	สาขาวิชาชีพธุรกิจสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ
170	CB-0255-A	สมาคมผู้ค้าปลีกไทย	สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก
172	CB-0256-A	สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน	สาขาวิชาชีพหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ
173	CB-0257-A	วิทยาลัยเทคโนโลยีพงษ์สวัสดิ์	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
174	CB-0258-A	บริษัท โรงพยาบาลศุภฤกษ์อุทอง จำกัด	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
175	CB-0260-A	สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
176	CB-0261-A	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต วิทยาลัยศรีเอทีพีดีไซน์ แอนด์ เอ็นเตอร์เทนเมนต์เทคโนโลยี	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
177	CB-0264-A	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
178	CB-0265-A	สถาบันการอาชีวศึกษาเกษตรภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม
179	CB-0266-A	วิทยาลัยธาตุพนม มหาวิทยาลัยนครพนม	สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย
180	CB-0267-A	โรงเรียนนครสวรรค์การบริรักษ์และภาษา	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
181	CB-0268-A	โรงเรียนอนันตรักษ์การบริบาล	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
182	CB-0269-A	คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา	สาขาวิชาชีพเทคโนโลยีชีวภาพ
183	CB-0270-A	สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	สาขาวิชาชีพเทคโนโลยีชีวภาพ
184	CB-0271-A	สมาคมนักวิจัยแห่งประเทศไทย	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา
185	CB-0274-A	วิทยาลัยเทคนิคสัททีบ	สาขาวิชาชีพธุรกิจทดสอบและตรวจสอบ
186	CB-0275-A	โรงเรียนสพาทดงามนิกร	สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย
187	CB-0276-A	สภากาชาดไทย	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
188	CB-0278-A	วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	สาขาวิชาชีพรถไฟความเร็วสูงและระบบราง
189	CB-0280-A	โรงเรียนภาษาและวัฒนธรรม ก้าวหน้า อาจารย์ไพฑูริย์ หยาง	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา
190	CB-0281-A	โรงเรียนไอ ที เอ็ม นวดไทยโบราณ	สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย
191	CB-0282-A	วิทยาลัยเทคโนโลยียานยนต์	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
192	CB-0283-A	บริษัท บางกอกเนชั่นเซ็นเตอร์ จำกัด	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
193	CB-0288-A	บริษัท รักษาความปลอดภัย เอเชีย คลีนนิ่ง เซอร์วิส จำกัด	สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ
194	CB-0289-A	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์

ลำดับ	รหัสองค์กร	ชื่อองค์กร	สาขาวิชาชีพ
195	CB-0290-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
196	CB-0295-A	สมาคมประชาสัมพันธ์ไทย	สาขาวิชาชีพธุรกิจโฆษณาและประชาสัมพันธ์
197	CB-0296-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	สาขาวิชาชีพการเชื่อมอุตสาหกรรม
198	CB-0297-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	สาขาวิชาชีพบริการอุตสาหกรรม
199	CB-0301-A	สมาคมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ไทย	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
200	CB-0302-A	โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
201	CB-0303-A	ศูนย์รับรองสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	สาขาวิชาชีพพลังงานและพลังงานทดแทน
202	CB-0304-A	สมาคมธุรกิจการถ่ายภาพ	สาขาวิชาชีพธุรกิจภาพถ่าย
203	CB-0305-A	ศูนย์กลยุทธ์และความสามารถทางการแข่งขันองค์กร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
204	CB-0306-A	สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 2	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมก่อสร้าง และการผังเมือง
205	CB-0307-A	บริษัท ดิจิทัล บิสิเนส คอนซัลท์ จำกัด	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
206	CB-0308-A	สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 2	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
207	CB-0310-A	สมาคมภาษาเพื่อการศึกษาอาชีพและธุรกิจน้ำดื่ม	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร
208	CB-0321-A	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก	สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย
209	CB-0331-A	สมาคมการศึกษาเอกชนนอกระบบ	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา
210	CB-0338-A	มหาวิทยาลัยปทุมธานี	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ

ที่มา: ข้อมูลจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

2) การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการประเมินสมรรถนะของบุคคลฯ ในปีงบประมาณ 2565 จำนวนไม่น้อยกว่า 515 ราย จำแนกเป็นการสำรวจโดยวิธีการสัมภาษณ์ จำนวนไม่น้อยกว่า 15 ราย และวิธีการสอบถามจำนวนไม่น้อยกว่า 500 ราย โดยใช้แบบสอบถาม ชุด B1 เป็นเครื่องมือในการสำรวจ รายละเอียดแสดงดังภาคผนวก ก

ทั้งนี้ จากข้อมูลผู้ให้บริการประเมินสมรรถนะของบุคคลฯ ณ วันที่ 18 เมษายน 2565 พบว่า มีผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ จำนวน 4,842 ราย จาก 19 สาขาวิชาชีพ โดยแนวคิดในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างของคณะที่ปรึกษา จำแนกเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 กำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการประเมินสมรรถนะฯ ให้ครอบคลุมทุกสาขาวิชาชีพที่จัดให้มีการประเมินในปีงบประมาณ 2565 และขั้นตอนที่ 2 กำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการประเมินสมรรถนะฯ ตามสัดส่วนการรับบริการรายสาขาวิชาชีพ แสดงดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 กลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะ ประจำปีงบประมาณ 2565

ลำดับ	สาขาวิชาชีพ	จำนวนผู้เข้ารับการประเมินฯ (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวน เป้าหมาย (500 ราย)
1	ธุรกิจโฆษณาประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน	25	0.52	3
2	ธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย	282	5.82	29
3	ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	40	0.83	4
4	สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม	30	0.62	3
5	บริการยานยนต์	119	2.46	12
6	ธุรกิจภาพถ่าย	49	1.01	5
7	ธุรกิจบริการ	112	2.31	12
8	ธุรกิจค้าปลีก	12	0.25	1
9	การเงินและประกันภัย	2	0.04	1
10	การท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร	172	3.55	18
11	การบิน	32	0.66	3
12	บริการสุขภาพ	405	8.36	42
13	บริหารงานบุคคล	12	0.25	1
14	โลจิสติกส์	128	2.64	13
15	พลังงานและพลังงานทดแทน	113	2.33	12
16	อุตสาหกรรมดิจิทัล	1,115	23.03	115
17	หุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ	100	2.07	10
18	วิศวกรรมชีวการแพทย์	56	1.16	6
19	เกษตรกรรม	2,038	42.09	210
	รวม	4,842	100.00	500

ที่มา: ข้อมูลจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) วิเคราะห์โดยคณะที่ปรึกษา

3) การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตัวแทนคนในอาชีพ ประกอบด้วย ผู้ประกอบการ/นายจ้างสาขาวิชาชีพเป้าหมาย รวมถึงสมาคม สมาพันธ์ ชมรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือกลุ่มคนในอาชีพที่ร่วมพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ จำนวนรวมไม่น้อยกว่า 40 ราย แบ่งเป็นการสำรวจโดยวิธีการสัมภาษณ์ จำนวนไม่น้อยกว่า 10 ราย และวิธีการสอบถาม จำนวนไม่น้อยกว่า 30 ราย โดยใช้แบบสอบถามชุด C1 และชุด C2 เป็นเครื่องมือในการสำรวจ รายละเอียดแสดงดังภาคผนวก ก

ทั้งนี้ คณะที่ปรึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการ/นายจ้างสาขาวิชาชีพเป้าหมาย รวมถึงสมาคม สมาพันธ์ ชมรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือกลุ่มคนในอาชีพที่ร่วมพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ โดยให้ความสำคัญกับความหลากหลายและความครอบคลุมตามมาตรฐานอาชีพ ภายใต้ความหลากหลายของตำแหน่งและหน่วยงานของผู้ประกอบการ/นายจ้าง แสดงดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 กลุ่มตัวอย่างตัวแทนคนในอาชีพ

ลำดับ	หน่วยงาน/สถานประกอบการ	รายชื่อตัวแทนคนในอาชีพ
ตัวแทนคนในอาชีพ ปี 2564		
1	สถาบันเหล็กและเหล็กกล้าแห่งประเทศไทย	คุณวิโรจน์ โรจน์วัฒนชัย
2	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (มจธ.)	คุณชิตวรนนท์ อิศระตระกูล
3	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	คุณธรรมฉัตร กงวิรัตน์
4	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	คุณมานนท์ สุขละมัย
5	สภาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งประเทศไทย	คุณนันทวัฒน์ สารมาน
6	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	ดร. จุฑาทิพย์ วิวัฒนาพันธุ์วงศ์
7	มหาวิทยาลัยบูรพา	คุณวรรณภา อุดมผล
8	สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	คุณฐิตินทรีย์ สีสาววัฒนสุข
9	คณะสัตวแพทยศาสตร์และสัตววิทยาประยุกต์ วิทยาลัยวิทยาศาสตร์การแพทย์เจ้าฟ้าจุฬาภรณ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	คุณฐิติพงษ์ ปลั่งแสงมาศ
10	มูลนิธิเพื่อนช้าง	คุณโซไรดา ซาลวาလာ
11	บริษัท ไทยโฟลท์เทรนนิง จำกัด	คุณนันทฉัตร วีรานูวัตต์
12	GoJek (Thailand)	คุณพาวิช์ ศุภพิพัฒน์
13	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (มจธ.)	คุณกิตติเดช สันติชัยอนันต์
14	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	คุณวรงค์ วุฒิอุดมเลิศ
15	วิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์	ดร. ชัยพร ทบแป
16	สมาคมความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศ	คุณธีระยุสวัร ศรีเปี่ยมลาก
17	สมาคมส่งเสริมนวัตกรรมเทคโนโลยีไซเบอร์	คุณอดิศร นิลวิสุทธิ์
18	บริษัท เอซิส โปรเฟสชั่นนัล เซ็นเตอร์ จำกัด	คุณสุริยา นาซิน
19	กรมการจัดหางาน	คุณอัครา เจริญผล
20	สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา	คุณเกษศิรินทร์ สุวรรณสุนทร
21	สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา	คุณนิติ นาชิต
22	สมาคมแนะแนวแห่งประเทศไทย	คุณวิไลวรรณ ใจแก้ว
23	บริษัท จัดหางาน จีอบีเคเค ดอท คอม จำกัด	คุณชินทร์ จันทรสัมฤทธิ์
24	บริษัท จัดหางาน จีอบีเอส ดีพี (ประเทศไทย) จำกัด	คุณอุมา วจิวิจิตร
25	คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	รศ. จิตตินันท์ บุญสถิรกุล
26	คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	ผศ. ชุตินา สุระเศรษฐ์
27	คณะจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	ผศ. อรรควิช จาริกจาริต

ลำดับ	หน่วยงาน/สถานประกอบการ	รายชื่อตัวแทนคนในอาชีพ
28	คณะอุตสาหกรรมเกษตร ม.เกษตรศาสตร์	รศ. สมบัติ ขอทวีวัฒนา
29	บริษัท น้ำตาลมิตรผล จำกัด	คุณวรัญญา สุขไทย
30	ผู้อำนวยการกลุ่มงานกำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	คุณวรรณิ โกลกวิน
31	บริษัท น้ำตาลวังขนาย จำกัด	คุณกิตติ ตันติโรจน์
32	คณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	รศ. วิรัตน์ วาณิชศรีรัตน
33	กรรมการบริหารกลุ่มบริษัทน้ำตาลไทยรุ่งเรือง	ดร. ญัฐพล อธิภาธร
34	สมาคมขนส่งสินค้าเร่งด่วนไทย	คุณนวลศรี ว่องไวทยกรกุล
35	ที่ปรึกษาอิสระ	คุณชาติชาย สิงห์เดช
36	เจ้าของและผู้จัดการ ห้องเสื้อ chai	คุณสมชาย เนตรสุวรรณ
37	ผู้ได้รับใบอนุญาตโรงเรียนสอนตัดเสื้อ	พ.ต.อ.หญิง นาทยา นครชัย
38	สมาคมวางแผนไทยจังหวัดเชียงใหม่	คุณสุทธิรักษ์ สิทธิสุนทร
39	อาจารย์ประจำหลักสูตรการแพทย์แผนไทยบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง	คุณณัฐวรรณ วรพิสุทธิวงศ์
40	บริษัท สหวิริยาสตีล จำกัด (มหาชน)	คุณนฤนารถ อัดตัมพันธ์
41	สำนักงานการปฏิรูปที่ดิน (สปก.)	ดร. อาทิตยา พงษ์พรหม
42	ศูนย์ซ่อมบำรุง กฟผ. ไทรน้อย	คุณประสพโชค สนณรงค์
43	สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์	คุณสิริลักษณ์ ฉลอมธรรม
44	เกษตรกรชาวสวนทุเรียนเกษตรอินทรีย์	คุณสุนทร ทิพย์ภักดี
45	บริษัท ชันไพรเซ็น ฟู้ด จำกัด	คุณเจตน์ มาหามะ
ตัวแทนคนในอาชีพ ปี 2565		
1	คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	รศ.ดร. พัชรานิ ภาวัตกุล
2	บมจ.การบินไทย	คุณฉันทิชา จันทรวาสดี
3	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	ผศ.ดร. อภิชัย ภัทรนันท์
4	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	ผศ.ดร. สมมาตร แสงเงิน
5	บริษัท ดิจิทัล บิสิเนส คอนซัลท์ จำกัด	ดร. อุดมธิปก ไพรเกษตร
6	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	ดร. ศิระเชษฐ์ โพธิ์ธีรณ
7		คุณฉันทิชา จันทรวาสดี
8	นายกสมาคมโปรแกรมเมอร์ไทย	คุณไพบูลย์ พันสบัติ
9	สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	คุณอัญญารัตน์ ขวตนะ
10	สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	คุณทิพย์สุดา สรณะ
11	สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	คุณนิรมิข เพียรประเสริฐ
12	ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารเครือข่ายและพัฒนาครู (สสวท.)	คุณเขมวดี พงศานนท์

ลำดับ	หน่วยงาน/สถานประกอบการ	รายชื่อตัวแทนคนในอาชีพ
13	สถาบันอนุญาโตตุลาการ	คุณฉกาจนิษฐ์ จุณณะภาต
14	สถาบันอนุญาโตตุลาการ	คุณฉวีวรรณ เมฆอาภรณ์
15	ผู้บริหารระดับสูงบริษัทข้ามชาติ (MNCs) และที่ปรึกษาบริหารยุทธศาสตร์ สำนักงานศาลยุติธรรม	คุณอภิวัฒน์ นิมละออร์
16	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และมูลนิธิอนุเคราะห์คนหูหนวกในบรมราชานุปถัมภ์	ดร. มลิวลย์ ธรรมแสง
17	นายกสมาคมล่ามภาษามือแห่งประเทศไทย	คุณโสภณ ชัยวัฒนกุลวานิช
18	สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา สพฐ.	คุณเอกสิทธิ์ ปิยะแสงทอง
19	ประธานกลุ่มผู้ปลูกหม่อนเลี้ยงไหมบ้านคิมมะฮะฮะ-สวนหม่อนและเกษตรกรดีเด่นระดับประเทศ 2563	คุณสงวน ทิพย์กลม
20	ปราชญ์ด้านหม่อนไหม (ตำแหน่ง ประธานกลุ่มผู้ปลูกหม่อนเลี้ยงไหม)	คุณบุญถม พลบุญ
21	ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดทำมาตรฐานอาชีพ	รศ. ผกามาศ ผดุงแก้ว
22	กรรมการสมาคมกีฬาดำน้ำแห่งประเทศไทย ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนากิจการดำน้ำ	คุณสุประวีณ์ สุขเกิด
23	เลขาธิการสมาคมกีฬาดำน้ำแห่งประเทศไทย	คุณพงศ์ธีระ บัวเพ็ชร
24	อาจารย์คณะเทคโนโลยีการเกษตรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ เจ้าคุณทหารลาดกระบัง และผู้ฝึกสอนดำน้ำ	รศ.ดร. มณฑล แก่นมณี
25	นายทะเบียนสมาคมกีฬาดำน้ำแห่งประเทศไทย	คุณสุภัทรา สังข์ทอง
26	นักวิจัยทางทะเล และผู้ฝึกสอนดำน้ำ บ. มารีน อีโคเลิร์ช แมเนจเม้นท์ จำกัด	คุณวินัย ปราณสุข
27	สมาคมพืชสวนแห่งประเทศไทย	ดร. เมธินี ศรีวัฒนกุล
28	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	ดร. ชวนพิศ อรุณรังสีกุล
29	สถาบันรับรองระบบการผลิตผลิตภัณฑ์การเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้	คุณอรรถพล นิติราษฎร์
30		คุณเกศริน อิมเล็ก
31		ผศ.ดร. ศักดิ์ชัย เศรษฐ์อนวัช
32		ดร. อาริคมล ต.ไชยสุวรรณ
33		คุณนพดล แก้วสุวรรณ
34		คุณณัชริน สุกุลสำเภาพล
35		คุณผสันต์ อัมปราชญ์
36	หอการค้าเยอรมัน - ไทย	คุณกมลศักดิ์ สุระดม
37	กรรมการสภาวิศวกร (เดิม) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	รศ. พิชิต ล้ายอง

ลำดับ	หน่วยงาน/สถานประกอบการ	รายชื่อตัวแทนคนในอาชีพ
38	สภาอุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	คุณธีรศักดิ์ สงวนมานะศักดิ์
39	วิทยาลัยเทคโนโลยีดอนบอสโก	คุณวรพงษ์ ปังลิขิต
40	ผู้ฝึกสอนมวยไทย ทีมชาติไทย	ดร. วันใหม่ ประพันธ์บัณฑิต
41	สภาการพยาบาล	คุณเรณู พุกบุญมี
42	สภาการพยาบาล	คุณพรรณทิพา แก้วมาตย์
43	สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)	คุณสมใจ วัฒนบรรเจิด
44	สมาคมภาษาเพื่อการศึกษาอาชีพและธุรกิจนำเที่ยว	คุณเพชรดา ศรชัยไพศาล
45	Global Healthcare Accreditation	คุณนิรชิต เรืองแสงวัฒนา
46	บริษัท เวิลด์ เมคดิคัล ทัวริซึม อัลไลแอนซ์	คุณปรีชา พนารักษ์
47	The Landmark Bangkok	คุณอังคณา ตั้งกระจ่าง
48	โรงเรียนภาษาจีน อ.ไผ่ หยาง	คุณอดิเรก นวลศรี
49	บริษัทครูตามมวยไทยก๊อปปี้ จำกัด	คุณตาม ศรีจันทร์

ที่มา: ข้อมูลจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

4) การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สอบ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. จากกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) จำนวนไม่น้อยกว่า 50 ราย ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามชุด D เป็นเครื่องมือในการสำรวจ รายละเอียดแสดงดังภาคผนวก ก

ทั้งนี้ คณะที่ปรึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างของเจ้าหน้าที่สอบ โดยให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่สอบที่มีการปฏิบัติหน้าที่ในปีงบประมาณ 2565 เป็นลำดับแรก โดยจะคัดเลือกจากข้อมูลการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สอบ ประจำปีงบประมาณ 2565 แสดงดังตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6 กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สอบ

ลำดับ	สังกัด/องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	รายชื่อเจ้าหน้าที่สอบ
1	CB-0002-A : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	คุณดวงกมล โพธิ์นาค
2	CB-0002-A : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	คุณพินันทา ฉัตรวัฒนา
3	CB-0005-A : สมาคมตัวแทนออกของรับอนุญาตไทย	คุณพิพัฒน์ชัย จันทร์เรือง
4	CB-0005-A : สมาคมตัวแทนออกของรับอนุญาตไทย	คุณวีระ ศุกลนิพัทธ์
5	CB-0025-A : โรงเรียนเสริมสวยชลาลล	คุณดุสิตา ศุภผลา
6	CB-0025-A : โรงเรียนเสริมสวยชลาลล	คุณพรนิพา ดำน้อย
7	CB-0028-A : โรงเรียนเสริมสวยและออกแบบทรงผมนานาชาติ ณรงค์	คุณนันทพร บุราคม
8	CB-0028-A : โรงเรียนเสริมสวยและออกแบบทรงผมนานาชาติ ณรงค์	คุณสิริประภา ชัยชนะ
9	CB-0078-A : วิทยาลัยเทคโนโลยีศรีวันดี	คุณจุไรรัตน์ พิษสิงห์

ลำดับ	สังกัด/องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	รายชื่อเจ้าหน้าที่สอบ
10	CB-0078-A : วิทยาลัยเทคโนโลยีศรีวันดี	คุณวิชุดา ณ สงขลา ศรียาภัย
11	CB-0084-A : สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย	คุณไพบุลย์ อนุวัชมงคล
12	CB-0086-A : วิทยาลัยเทคนิคอุตสาหกรรมยานยนต์	คุณศุภณัฐ มะรินทร์
13	CB-0091-A : วิทยาลัยอาชีวศึกษาจันทร์วี	คุณนราทิพย์ เนตรใส
14	CB-0094-A : สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต วิทยาเขตร่มเกล้า	คุณวงศา เหล่ารววิทย์
15	CB-0094-A : สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต วิทยาเขตร่มเกล้า	คุณสมบุญ อุดมมุจลินท์
16	CB-0094-A : สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต วิทยาเขตร่มเกล้า	คุณอรรณณ โมชิตสุริยะพันธุ์
17	CB-0091-A : วิทยาลัยอาชีวศึกษาจันทร์วี	คุณศศิกลยา ศิริทรัพย์
18	CB-0119-A : บริษัท อีอาร์เอ พร็อพเพอร์ตี้ เน็ทเวิร์ค จำกัด	คุณศุทธดา มงคลมหาลาภ
19	CB-0140-A : บริษัท เอสเตท คอร์เนเนอร์ จำกัด	คุณชวลิต คงศักดิ์ไพบุลย์
20	CB-0144-A : สมาคมโรงเรียนบริหาร	คุณอรพรรณ เทพคำราม
21	CB-0146-A : สมาคมวิศวกรรมชีวการแพทย์ไทย	คุณดิเรก เสือสนาค
22	CB-0146-A : สมาคมวิศวกรรมชีวการแพทย์ไทย	คุณอาทร สรรพานิช
23	CB-0155-A : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	คุณวรารกร พิริยะคุณานนท์
24	CB-0155-A : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	คุณพรสิทธิ์ เยาวรักษ์
25	CB-0164-A : วิทยาลัยนครราชสีมา	คุณนิชาภา เหมือนภาค
26	CB-0164-A : วิทยาลัยนครราชสีมา	คุณวิไลวรรณ พานิกุล
27	CB-0164-A : วิทยาลัยนครราชสีมา	คุณอชิษฐ์ เชิดไชย
28	CB-0165-A : โรงเรียนปิยะมหาราชาลัย	คุณวนิดา แยมกลิ่น
29	CB-0165-A : โรงเรียนปิยะมหาราชาลัย	คุณวรรณิ์ อ่อนประไพ
30	CB-0185-A : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่	คุณพีรอร วิชา
31	CB-0185-A : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่	คุณมิลินภัท บัญคงมา
32	CB-0186-A : โรงเรียน ณ สาธิตบริหารนวดไทยสปปายะ	คุณบุลพร สาธิตสุทธิ
33	CB-0186-A : โรงเรียน ณ สาธิตบริหารนวดไทยสปปายะ	คุณยุพิน สิงสองคร
34	CB-0192-A : สมาคมนายหน้าสังหาริมทรัพย์ไทย	คุณเทรซี มิเชล บรุษพาเซอร์
35	CB-0210-A : โรงเรียนพร้อมจิตบริหาร เชียงใหม่	คุณมาลี วรรณใหม่
36	CB-0225-A : สมาคมตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย	คุณบุญสรวง มหาพฤกษ์พงศ์
37	CB-0225-A : สมาคมตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย	คุณสมสุข ภิญโญเจริญดียิ่ง
38	CB-0225-A : สมาคมตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย	คุณสรศักดิ์ สกุนลนวิติ
39	CB-0230-A : วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก	คุณนันทรัตน์ กลิ่นหอม
40	CB-0230-A : วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก	คุณเขวาลิต จันภิรมย์

ลำดับ	สังกัด/องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	รายชื่อเจ้าหน้าที่สอบ
41	CB-0239-A : วิทยาลัยการพัฒนาระบบและฝึกอบรมด้านการบิน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	คุณสุกัจจา เสรีคุ้มศรี
42	CB-0239-A : วิทยาลัยการพัฒนาระบบและฝึกอบรมด้านการบิน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	คุณสุตารัตน์ โรจนวิไลวุฒิ
43	CB-0251-A : สมาคมโรงเรียนเสริมสวยและตัดเย็บเสื้อผ้า	คุณสุเทพ เรืองปราชญ์
44	CB-0251-A : สมาคมโรงเรียนเสริมสวยและตัดเย็บเสื้อผ้า	คุณปรางค์ ปิ่นราชอำไพ
45	CB-0301-A : สมาคมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ไทย	คุณสมหมาย กรังพานิช
46	CB-0255-A : สมาคมผู้ค้าปลีกไทย	คุณยงยุทธ ศิริ
47	CB-0258-A : บริษัท โรงพยาบาลศุภฤกษ์อุทอง จำกัด	คุณกนกพร สุทธิกาญจน์
48	CB-0258-A : บริษัท โรงพยาบาลศุภฤกษ์อุทอง จำกัด	คุณพนมมา ศรีเที่ยงตรง
49	CB-0281-A : โรงเรียนไอ ที เอ็ม นวดไทยโบราณ	คุณวันยา พวงวงศ์
50	CB-0283-A : บริษัท บางกอกเนชั่นเซ็นเตอร์ จำกัด	คุณภัทริญา บุญรัตน์
51	CB-0289-A : วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก	คุณสิริกร ประทุม
52	CB-0289-A : วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก	คุณเอกนรี ทุมพล
53	CB-0295-A : สมาคมประชาสัมพันธ์ไทย	คุณเยาวลักษณ์ โทธภวานนท์
54	CB-0303-A : ศูนย์รับรองสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	คุณบรรลือ บุญพร
55	CB-0303-A : ศูนย์รับรองสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	คุณปิ่น เจริญลาภ
56	CB-0303-A : ศูนย์รับรองสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	คุณพิทักษ์ อนุสุริยา
57	CB-0307-A : บริษัท ดิจิทัล บิสิเนส คอนซัลท์ จำกัด	คุณอดิเรก ขาวเวียง
58	CB-0310-A : สมาคมภาษาเพื่อการศึกษาอาชีพและธุรกิจนำเที่ยว	คุณชัชฌพงษ์ สิ้นชัยวรารณ์
59	CB-0310-A : สมาคมภาษาเพื่อการศึกษาอาชีพและธุรกิจนำเที่ยว	คุณอารีรัตน์ มั่นสงฆ์กาญจน์
60	CB-0321-A : วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก	คุณวาสนา ศรีบุญทอง

ที่มา: ข้อมูลจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

5) การคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. จากกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ (Assessor) จำนวนไม่น้อยกว่า 30 ราย โดยการใช้แบบสอบถามชุด E เป็นเครื่องมือในการสำรวจ รายละเอียดแสดงดังภาคผนวก ก

ทั้งนี้ คณะที่ปรึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างของผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ โดยให้ความสำคัญกับความหลากหลายและความครอบคลุมตามมาตรฐานอาชีพ แสดงดังตารางที่ 3.7

ตารางที่ 3.7 กลุ่มตัวอย่างผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ลำดับ	รายชื่อผู้ตรวจประเมิน	สาขาวิชาชีพ
1	คุณสำรวย เพ็งอ้น	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
2	คุณสิทธิชัย ชำนาญ	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
3	คุณเทวิล สกุลบุญยงค์	สาขาวิชาชีพแมคคาทรอนิกส์
4	คุณณัฐวัฒน์ วงษา	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
5	ดร. บุศรา เชื้อดี	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
6	ดร. จารุทัศน์ วงศ์ข้าหลวง	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
7	คุณเพียร โตท่าโรง	สาขาวิชาชีพบริการอุตสาหกรรม
8	คุณศรินันท์ ตริมงคลทิพย์	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
9	ดร. ศศินันท์ วาสิน	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
10	คุณธวัชชัย เญยเจริญ	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
11	คุณธนสาร วาสันธิ์	สาขาวิชาชีพบริการทางการเงิน
12	คุณภัทรภร ธนะภาวริศ	สาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย
13	ดร. เบญจมาศ สุวรรณวงศ์	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา
14	คุณจำลอง แก้วพิบูลย์	สาขาวิชาชีพธุรกิจประกัน
15	ผศ. เฉลิมขวัญ ครุบุญยงค์	สาขาวิชาชีพบริการทางการเงิน
16	คุณสุพรรณรัตน์ มาศรัตน์	สาขาวิชาชีพบริการทางการเงิน
17	คุณสถาพร เจริญสุขโขกุล	สาขาวิชาชีพความปลอดภัยในการทำงาน
18	คุณชาญเฉลิม สินธุเสน	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
19	คุณรัฐพล โพธิ์ศรี	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
20	คุณนันทชัย โลหะโรจน์วิเชียร	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
21	ว่าที่รต. ศรายุทธ โรหิตเสถียร	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
22	คุณสมรัก รุ่งวัลลาภา	สาขาวิชาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และดิจิทัลคอนเทนต์
23	คุณสมนึก คำนัย	สาขาวิชาชีพแมคคาทรอนิกส์
24	พลตรีหญิง วันดี สีเลิศรวางค์	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
25	ดร. พิชญ์สินี ขาวล้วน	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
26	คุณสิริรัตน์ ถาวรรัตน์	สาขาวิชาชีพบริการอุตสาหกรรม
27	คุณมนัสศิริ จันทสุธิรางกูร	สาขาวิชาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และดิจิทัลคอนเทนต์
28	คุณพรรณทิพา แก้วมาตย์	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
29	คุณวิฑูร หวนโคกสูง	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์

ลำดับ	รายชื่อผู้ตรวจประเมิน	สาขาวิชาชีพ
30	คุณอดิสร นิธิวิสุทธิ์	สาขาวิชาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และดิจิทัลคอนเทนต์
31	คุณอนันต์ บุญปาน	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
32	ดร. กฤตยชญ์ คำมิ่ง	สาขาวิชาชีพพลังงานและพลังงานทดแทน
33	คุณธีระศักดิ์ ลิขิตเลิศล้ำ	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
34	คุณพิเชฐ พุ่มเกษร	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
35	คุณนพดล สมบุญยะวิโรจน์	สาขาวิชาชีพการเชื่อมอุตสาหกรรม
36	คุณธีระ มีโอภาสมงคล	สาขาวิชาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดิจิทัลคอนเทนต์
37	ผศ.ดร. ศิริพงศ์ สัมพาภิวัฒน์	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
38	คุณศุภชัย กาญจนโกศล	สมรรถนะด้านการใช้อีคอมเมิร์ซ
39	คุณขวัญจิตร ใจเย็น	ธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย
40	คุณดุสิตา ศุภผลา	ธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย

ที่มา: ข้อมูลจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ประกอบด้วย การสัมภาษณ์ การสอบถาม และการจัดประชุมระดมความคิดเห็น ซึ่งแบบสอบถาม (Questionnaire) ถูกสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจ

ทั้งนี้ ข้อคำถามในแบบสอบถามเป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) แบบวิธีมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท (Summary Rating Method: the Likert Scale) โดยการให้น้ำหนักคะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับ

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

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

จะได้เกณฑ์การประเมินผลดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นเชิงบวกน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นเชิงบวกน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นเชิงบวกปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นเชิงบวกมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นเชิงบวกมากที่สุด

ทั้งนี้ 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

อนึ่ง คณะที่ปรึกษาได้จัดทำแบบสอบถามโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2565 จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย 5 กลุ่มหลัก โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 8 ชุดประเภท ประกอบด้วยประเด็นการสำรวจทั้งหมด 9 ส่วน แสดงรายละเอียดการจัดทำแบบสอบถามดังตารางที่ 3.8

ตารางที่ 3.8 รายละเอียดการจัดทำแบบสอบถาม

ประเด็น	ชุดแบบสอบถาม							ผู้ตรวจประเมินฯ
	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ผู้เข้ารับการประเมินฯ		ตัวแทนคนในอาชีพ		เจ้าหน้าที่สอบ	
	ชุด A1 องค์กร รับรองฯ ปี 2565	ชุด A2 องค์กร รับรองฯ ปี 2557- 2564	ชุด B1 ผู้เข้ารับ ประเมินฯ ปี พ.ศ. 2565	ชุด B2 ผู้ผ่าน ประเมินฯ พ.ศ. 2563- 2565	ชุด C1 ผู้ประกอบการ/ นายจ้าง	ชุด C2 ตัวแทน คนในอาชีพ ในปี 2563- 2565	ชุด D	ชุด E
1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2) การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3) การวัดความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของ สคช.	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓
• ปัจจัยนำเข้า - ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓

ประเด็น	ชุดแบบสอบถาม							
	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ผู้เข้ารับการประเมินฯ		ตัวแทนคนในอาชีพ		เจ้าหน้าที่ สอบ	ผู้ตรวจ ประเมินฯ
	ชุด A1 องค์กร รับรองฯ ปี 2565	ชุด A2 องค์กร รับรองฯ ปี 2557- 2564	ชุด B1 ผู้เข้ารับ ประเมินฯ ปี พ.ศ. 2565	ชุด B2 ผู้ผ่าน ประเมินฯ พ.ศ. 2563- 2565	ชุด C1 ผู้ประกอบ การ/ นายจ้าง	ชุด C2 ตัวแทน คนในอาชีพ ในปี 2563- 2565	ชุด D	ชุด E
- ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-Service - ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก								
• กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ - ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓
• ผลผลิต - ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ - ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓
4) การวัดความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ	-	✓	-	✓	✓	✓	✓	-
• ความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานอาชีพ	-	✓	-	✓	✓	✓	✓	-
• ความเชื่อมั่นต่อการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์	-	✓	-	✓	✓	✓	✓	-
• ความเชื่อมั่นต่อระบบเทียบโอนมาตรฐาน	-	✓	-	✓	✓	✓	✓	-
• ความเชื่อมั่นต่อผู้ที่ผ่านการประเมินด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพ	-	✓	-	✓	✓	✓	✓	-
5) ความผูกพันที่มีต่อ สคช.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6) การวัดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ	-	-	✓	✓	✓	-	-	-
7) ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8) ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9) ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ทั้งนี้ แบบสอบถามดังกล่าวได้ผ่านการนำเสนอเพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ในการประชุม 3 ครั้ง ดังนี้

ครั้งที่ 1 : การประชุมผู้บริหารของ สคช.

เมื่อวันอังคารที่ 3 พฤษภาคม 2565 โดยมีนายสุรพล พลอยสุข ผู้อำนวยการสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) เป็นประธาน

ครั้งที่ 2 : การประชุมคณะกรรมการพิจารณากลั่นกรองนโยบายและแผนยุทธศาสตร์

เมื่อวันศุกร์ที่ 6 พฤษภาคม 2565 โดยมีนางศิริพรรณ ชุมชุม เป็นประธานอนุกรรมการ

ครั้งที่ 3 : การประชุมกรรมการสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

เมื่อวันพฤหัสบดีที่ 19 พฤษภาคม 2565 โดยมีนายนคร ศิลปอาชา ประธานกรรมการสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) เป็นประธาน

อนึ่ง คณะที่ปรึกษาได้จัดทำแบบสัมภาษณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2565 ดำเนินการในกลุ่มเป้าหมาย 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ประกอบด้วย องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนภายในเดือนสิงหาคม 2565 และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรอง ปีงบประมาณ 2557-2564 2) กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ประกอบด้วย ผู้เข้ารับการประเมินฯ และผู้ผ่านการประเมินฯ 3) กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ ประกอบด้วย สมาคม สมาพันธ์ ชมรมต่างๆ และหน่วยงานภาครัฐ และ 4) กลุ่มผู้ประกอบการ/นายจ้างสาขาวิชาชีพเป้าหมาย โดยประเด็นการสัมภาษณ์จะยึดหลัก SWOT Analysis เป็นสำคัญ ซึ่งจะส่งผลต่อการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและการวิเคราะห์ศักยภาพขององค์กร แสดงรายละเอียดแบบสัมภาษณ์ดังภาคผนวก ข

นอกจากนี้ คณะที่ปรึกษาได้นำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 และผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพต่อคณะกรรมการสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ในการประชุม 4 ครั้ง ดังนี้

ครั้งที่ 1 : การประชุมผู้บริหารของ สคช.

เมื่อวันพฤหัสบดีที่ 8 กันยายน 2565 โดยมีนายสุรพล พลอยสุข ผู้อำนวยการสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) เป็นประธาน

ครั้งที่ 2 : การประชุมคณะกรรมการพิจารณากลั่นกรองนโยบายและแผนยุทธศาสตร์

เมื่อวันศุกร์ที่ 9 กันยายน 2565 โดยมีนางศิริพรรณ ชุมชุม เป็นประธานอนุกรรมการ

ครั้งที่ 3 : การประชุมกรรมการสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

เมื่อวันพฤหัสบดีที่ 15 กันยายน 2565 โดยมีนายนคร ศิลปอาชา ประธานกรรมการสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) เป็นประธาน

ครั้งที่ 4 : การประชุมคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพและสมรรถนะ

เมื่อวันพุธที่ 5 ตุลาคม 2565 โดยมีศาสตราจารย์ศิริชัย กาญจนวาสี เป็นประธานอนุกรรมการ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ประกอบด้วย การใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ แสดงรายละเอียดดังนี้

1) การใช้แบบสอบถาม ดำเนินการตามทีละข้อในหัวข้อที่ 1.3 ขอบเขตของการดำเนินงาน

2) การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคลหรือการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

ดำเนินการตามทีละข้อในหัวข้อที่ 1.3 ขอบเขตของการดำเนินงาน โดยมีรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูล ดังนี้

2.1) การสัมภาษณ์แบบ face-to-face

2.2) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

2.3) การสัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์

อนึ่ง การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคลหรือการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ครอบคลุมทุกภูมิภาคทั่วประเทศ ได้แก่

(1) ภาคเหนือ เช่น จังหวัดเชียงใหม่

(2) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เช่น จังหวัดนครราชสีมา

(3) ภาคใต้ เช่น จังหวัดสงขลา

(4) ภาคตะวันออก เช่น จังหวัดชลบุรี

(5) กรุงเทพมหานคร

3) การจัดประชุมเพื่อชี้แจงผลการสำรวจ ดำเนินการตามทีละข้อในหัวข้อที่ 1.3 ขอบเขตของการดำเนินงาน เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของ สคช. จำนวนไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง โดยมีผู้เข้าร่วมการประชุมรวมจำนวนทั้งสิ้น ประมาณ 25 คน

3.3.2 การรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ

การศึกษา รวบรวม ทบทวน และวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิที่เกี่ยวข้อง

3.4 เทคนิคการออกแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

3.4.1 เทคนิคการออกแบบสอบถาม มีดังนี้

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

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

3) การสร้างแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยหลักการสำคัญ ได้แก่

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

3.4.2 เทคนิคการออกแบบสัมภาษณ์ มีดังนี้

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

2) การวางแผนในการสัมภาษณ์ผ่านการจัดทำรายชื่อผู้ที่จะไปสัมภาษณ์ การทำหนังสือติดต่อไปยังหน่วยงานที่จะไปสัมภาษณ์ และการนัดหมายผู้ที่จะถูกสัมภาษณ์

3.5 การควบคุมคุณภาพการจัดเก็บข้อมูล

ขณะที่ปรึกษาได้ดำเนินการนำแบบสอบถามที่ได้รับคำตอบแล้วมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ โดยมีขั้นตอนของการควบคุมคุณภาพ ดังนี้

- 1) การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ขณะที่ปรึกษาได้รวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์แบบของแบบสอบถาม
- 2) การลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า
- 3) การประมวลผลข้อมูล (Data Processing) โดยนำข้อมูลที่ได้ลงรหัสแล้วมาทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการนำแบบสอบถามที่ได้ไปประมวลผล ขณะที่ปรึกษาได้ทำการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งเป็นการรายงานข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม แจกแจงข้อมูลและค่าที่ได้เป็นค่าร้อยละ (Percentage) โดยข้อคำถามที่เป็นแบบสอบถามแสดงระดับความคิดเห็นแบบ Likert's Scale และรายงานข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย (Mean)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

การดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2565 ภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 สามารถจำแนกการรายงานผลการสำรวจข้อมูลเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย (1) ผลการดำเนินงานการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ และ (2) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. แสดงดังนี้

4.1 ผลการดำเนินงานการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ

การสำรวจข้อมูลปฐมภูมิดำเนินการผ่านการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกรายบุคคลรวมทั้งสิ้น 33 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของจำนวนเป้าหมายการสำรวจ และดำเนินการผ่านการสอบถามรวมทั้งสิ้น 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 2565	ชุด A2 องค์กรที่มี หน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564	ชุด B1	ชุด C1 และชุด C2	ชุด D	ชุด E
เป้าหมายสำรวจ วิธีสัมภาษณ์ (ราย)	3	5	15	10	-	-
ผลการดำเนินงาน (ร้อยละ)	3	5	15	10	-	-
เป้าหมายสำรวจ วิธีสอบถาม (ราย)	7	35	500	30	50	30
ผลการดำเนินงาน (ร้อยละ)	7	35	500	30	50	30
รวม (ราย)	10	40	515	40	50	30
ผลการดำเนินงาน (ร้อยละ)	10	40	515	40	50	30
รวม (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 2565

กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ดำเนินการใน 6 ประเด็น อันได้แก่ (1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (2) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ (3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service และความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม (4) ความผูกพันที่มีต่อ สคช. (5) ความคาดหวังต่อการดำเนินการ และ (6) ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน โดยดำเนินการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 5 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จำแนกเป็น 2 กลุ่มย่อย ได้แก่ องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนภายในเดือนสิงหาคม 2565 (โดยใช้แบบสอบถามชุด A1) และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองปีงบประมาณ 2557-2564 (โดยใช้แบบสอบถามชุด A2) 2) กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลฯ ในปีงบประมาณ 2565 (โดยใช้แบบสอบถามชุด B1) 3) กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ ได้แก่ ผู้ประกอบการ/นายจ้างสาขาวิชาชีพเป้าหมาย รวมถึงสมาคม สมาพันธ์ ชมรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหรือกลุ่มคนในอาชีพที่ร่วมพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพ (โดยใช้แบบสอบถามชุด C1) 4) กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) (โดยใช้แบบสอบถามชุด D) และ 5) กลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (Assessor) (โดยใช้แบบสอบถามชุดที่ E) แสดงรายละเอียดดังนี้

4.2.1 ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 ในภาพรวมพบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.18 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 83.54 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.31 คะแนน หรือร้อยละ 86.17) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.25 คะแนน หรือร้อยละ 85.09) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (4.21 คะแนน หรือร้อยละ 84.19) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม (4.14 คะแนน หรือร้อยละ 82.85) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (4.11 คะแนน หรือร้อยละ 82.26) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.03 คะแนน หรือร้อยละ 80.69)

อนึ่ง หากพิจารณาตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. มากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.26 คะแนน หรือร้อยละ 85.27) รองลงมา คือ กลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (4.25 คะแนน หรือร้อยละ 85.03) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2565 (4.13 คะแนน หรือร้อยละ 82.63) กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ (4.00 คะแนน หรือร้อยละ 79.97) กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ (3.76 คะแนน หรือร้อยละ 75.27) ในขณะที่กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. น้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.63 คะแนน หรือร้อยละ 72.63) แสดงดังตารางที่ 4.2 และภาพที่ 4.1 โดยสามารถพิจารณาผลการสำรวจจำแนกรายกลุ่มเป้าหมายได้ดังนี้

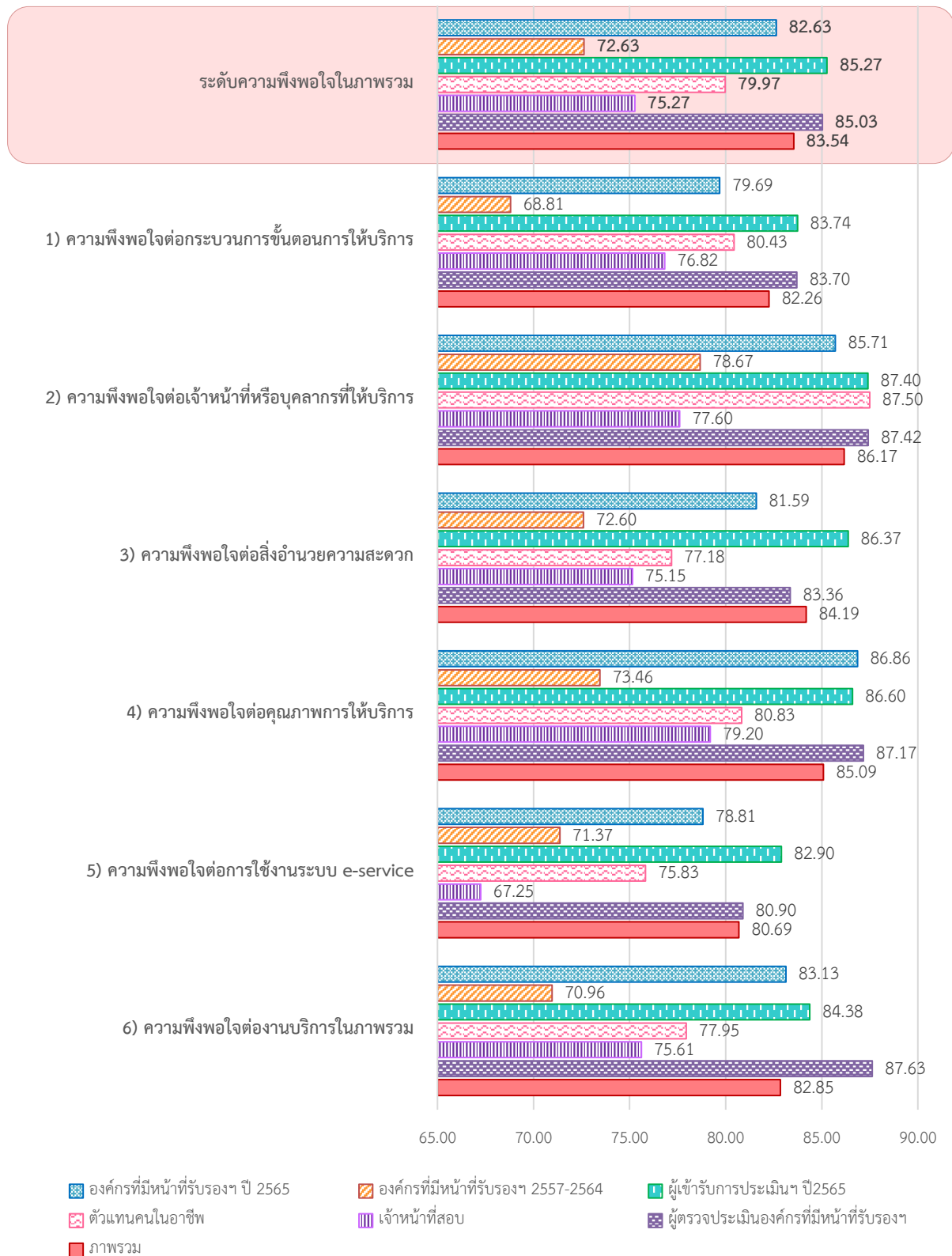


ตารางที่ 4.2 ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่ รับรองฯ ปี 2565		องค์กรที่มีหน้าที่ รับรองฯ ปี 2557-2564		ผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565		ตัวแทนคนในอาชีพ		เจ้าหน้าที่สอบ		ผู้ตรวจประเมิน องค์กรที่มีหน้าที่ รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนน เฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความ พึงพอใจ	คะแนน เฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความ พึงพอใจ	คะแนน เฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความ พึงพอใจ	คะแนน เฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความ พึงพอใจ	คะแนน เฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความ พึงพอใจ	คะแนน เฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความ พึงพอใจ	คะแนน เฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับ ความ พึงพอใจ
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	4.13 (82.63)	มาก	3.63 (72.63)	มาก	4.26 (85.27)	มากที่สุด	4.00 (80.00)	มาก	3.76 (75.27)	มาก	4.25 (85.03)	มากที่สุด	4.18 (83.54)	มาก
1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.98 (79.69)	มาก	3.44 (68.81)	มาก	4.19 (83.74)	มาก	4.02 (80.43)	มาก	3.84 (76.82)	มาก	4.19 (83.70)	มาก	4.11 (82.26)	มาก
2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.29 (85.71)	มากที่สุด	3.93 (78.67)	มาก	4.37 (87.40)	มากที่สุด	4.38 (87.50)	มากที่สุด	3.88 (77.60)	มาก	4.37 (87.42)	มากที่สุด	4.31 (86.17)	มากที่สุด
3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.08 (81.59)	มาก	3.63 (72.60)	มาก	4.32 (86.37)	มากที่สุด	3.86 (77.18)	มาก	3.76 (75.15)	มาก	4.17 (83.36)	มาก	4.21 (84.19)	มากที่สุด
4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการ	4.34 (86.86)	มากที่สุด	3.67 (73.46)	มาก	4.33 (86.60)	มากที่สุด	4.04 (80.83)	มาก	3.96 (79.20)	มาก	4.36 (87.17)	มากที่สุด	4.25 (85.09)	มากที่สุด
5) ความพึงพอใจต่อการใช้งาน ระบบ e-service	3.94 (78.81)	มาก	3.57 (71.37)	มาก	4.15 (82.90)	มาก	3.79 (75.83)	มาก	3.36 (67.25)	ปานกลาง	4.04 (80.90)	มาก	4.03 (80.69)	มาก
6) ความพึงพอใจต่องานบริการ ในภาพรวม	4.16 (83.13)	มาก	3.55 (70.96)	มาก	4.22 (84.38)	มากที่สุด	3.90 (77.95)	มาก	3.78 (75.61)	มาก	4.38 (87.63)	มากที่สุด	4.14 (82.85)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.1 ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565



ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.2 กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565

กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนภายในเดือนสิงหาคม 2565 กำหนดให้ดำเนินการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ จำนวนไม่น้อยกว่า 10 องค์กร จำแนกเป็นการสำรวจข้อมูลโดยวิธีสัมภาษณ์ จำนวน 3 องค์กร และวิธีสอบถาม จำนวน 7 องค์กร ซึ่งคณะที่ปรึกษาสามารถดำเนินการสำรวจข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์รวมทั้งสิ้น 3 องค์กร หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของจำนวนเป้าหมายการสำรวจ (รายละเอียดดังภาคผนวก ค) และดำเนินการสำรวจโดยวิธีการสอบถามรวมทั้งสิ้น 7 องค์กร หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของเป้าหมายการสำรวจ แสดงผลการสำรวจได้ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนภายในเดือนสิงหาคม 2565 จำนวนรวมทั้งสิ้น 7 ราย พบว่า เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.14 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 42.86 เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 57.14 และมีอายุ 40-49 ปี ร้อยละ 42.86 ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท (ร้อยละ 28.57) และระดับปริญญาเอก (ร้อยละ 14.29) ด้านประเภทขององค์กร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นสถานศึกษาของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมา คือ สถานศึกษาของเอกชน (ร้อยละ 28.57) และบริษัทจำกัด/บริษัทมหาชน (ร้อยละ 14.29) และส่วนใหญ่เป็นผู้ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 71.43 รองลงมา คือ ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ และอื่นๆ (อาจารย์) (ร้อยละ 14.29) แสดงดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565

ข้อมูลทั่วไป	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2565	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	7	100.00
เพศ		
ชาย	3	42.86
หญิง	4	57.14
อายุ		
20-29 ปี	0	0.00
30-39 ปี	4	57.14
40-49 ปี	3	42.86
50 ปีขึ้นไป	0	0.00
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	0	0.00
ปริญญาตรี	4	57.14

ข้อมูลทั่วไป	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2565	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ปริญญาโท	2	28.57
ปริญญาเอก	1	14.29
ประเภทขององค์กร		
สถานศึกษาของรัฐ	4	57.14
สถานศึกษาของเอกชน	2	28.57
บริษัทจำกัด/บริษัทมหาชน	1	14.29
ตำแหน่ง		
เจ้าของ/ผู้บริหาร	0	0.00
ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ	1	14.29
ผู้ประสานงาน	5	71.43
เจ้าหน้าที่บัญชี/การเงิน	0	0.00
อื่นๆ (อาจารย์)	1	14.29

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนภายในเดือนสิงหาคม 2565 ส่วนใหญ่เป็นองค์กรที่ยื่นคำขอเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพผ่านเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 85.71 และยื่นคำขอด้วยตนเองที่ สคช. (ร้อยละ 14.29) โดยเป็นองค์กรที่ให้การรับรองฯ ในสาขาวิชาชีพบริการยานยนต์ คิดเป็นร้อยละ 42.86 และสาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์ และสาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล (ร้อยละ 14.29) แสดงดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 สาขาวิชาชีพที่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565 ให้การรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพ	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2565	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	7	100.00
สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์	3	42.86
สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ	1	14.29
สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย	1	14.29
สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์	1	14.29
สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล	1	14.29

ที่มา: จากการสำรวจ

2) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

ภาพรวมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ สคช. จำแนกตามช่องทางการรับรู้ ประกอบด้วย **ช่องทางภายในของ สคช.** พบว่า องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565 รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากช่องทางอีเมลเป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 15.79) รองลงมา คือ เว็บไซต์ โทรศัพท์ และเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 13.16) และ Line Official (ร้อยละ 10.53) และ**ช่องทางภายนอกของ สคช.** พบว่า องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565 รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากช่องทางสื่อออนไลน์เป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 15.79) และการบอกกล่าวของบุคคล (ร้อยละ 5.26)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาช่องทางที่สะดวกในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ สคช. พบว่า ช่องทางที่สะดวกที่สุด คือ อีเมล (ร้อยละ 35.29) รองลงมา คือ Line Official (ร้อยละ 29.41) และเว็บไซต์ (ร้อยละ 17.65) แสดงดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565

ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	ร้อยละ	
	การรับรู้	ความสะดวก
ช่องทางภายในของ สคช.		
เว็บไซต์	13.16	17.65
โทรศัพท์	13.16	5.89
เจ้าหน้าที่	13.16	0.00
จดหมาย	2.63	0.00
อีเมล	15.79	35.29
E-News	0.00	0.00
เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงาน เช่น โบชัวร์ เป็นต้น	0.00	0.00
Facebook	2.63	11.76
Line Official	10.53	29.41
Youtube (TPQI Channel)	5.26	0.00
งานสัมมนา/นิทรรศการ	2.63	0.00
ช่องทางภายนอกของ สคช.		
โทรทัศน์	0.00	0.00
วิทยุ	0.00	0.00
หนังสือพิมพ์	0.00	0.00
สื่อออนไลน์	15.79	0.00
การบอกกล่าวของบุคคล	5.26	0.00
รวม	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

อนึ่ง หากพิจารณาระดับความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสารพบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.76 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 75.24 ซึ่งประเด็นด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.86 คะแนน) ในขณะที่ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.71 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสารของ สคช. จากกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2565	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	3.76 (75.24)	มาก
1. สื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย	3.71 (74.29)	มาก
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลาย และมีประสิทธิภาพ	3.86 (77.14)	มาก
3. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความ ต้องการ	3.71 (74.29)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ ข้อมูลข่าวสารที่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565 ต้องการรับทราบเพิ่มเติมประกอบด้วย ข้อมูลการยื่นคำขอการรับรองเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ขั้นตอนการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายของ สคช. ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ประโยชน์ที่ได้รับและการใช้ประโยชน์จากการรับรองมาตรฐานอาชีพ กิจกรรมของเจ้าหน้าที่สอบ และข้อกำหนดในการจัดทดสอบประเมิน

3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

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

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565 พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.13 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 82.63** เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.34 คะแนน)** รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.29 คะแนน) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.16 คะแนน) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.08 คะแนน) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.98 คะแนน) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.94 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2565		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.13	82.63	มาก
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.98	79.69	มาก
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.29	85.71	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.08	81.59	มาก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.34	86.86	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	3.94	78.81	มาก
6. ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.16	83.13	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ สามารถแสดงผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565 จำแนกรายประเด็นได้ดังนี้

3.1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.98 คะแนน) โดยขั้นตอนการเตรียมความพร้อมและจัดเตรียมข้อมูลประกอบเพื่อทำแผนประเมินสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.29 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการประสานงานเพื่อเตรียมความพร้อมชี้แจงข้อมูลการประเมิน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.43 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการมอบสื่อ/หนังสือ

คู่มือเพื่อชี้แจงการประเมิน ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.14 คะแนน) รองลงมา คือ ขั้นตอนการเตรียมพร้อมองค์กรเพื่อให้บริการผู้ขอเข้ารับการประเมินสมรรถนะ (4.27 คะแนน) โดยการช่วยเหลือจาก สคช. ด้านการให้ความรู้เจ้าหน้าที่และ Admin ด้านการเงินและความรู้ด้านการเบิกจ่าย ด้านสถานที่เพื่อให้เหมาะสมต่อการให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.33 คะแนน) ในขณะที่ยังขาดการช่วยเหลือจาก สคช. ด้านการประชาสัมพันธ์องค์กรและด้านฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.17 คะแนน)

ในขณะที่ขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินสนับสนุน ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.67 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการเบิกจ่ายเงินสนับสนุน ภายหลังที่ได้ส่งเอกสารมายัง สคช. ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.83 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการแจ้งผลการรับรองเงินสนับสนุนให้ทราบ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.50 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.8 และภาพที่ 4.2

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2565	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.98 (79.69)	มาก
1. ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์เชิญชวน	3.79 (75.71)	มาก
1.1 การประชาสัมพันธ์เชิญชวนของ <u>สคช.</u>	3.71 (74.29)	มาก
1.2 การชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ	3.86 (77.14)	มาก
2. ขั้นตอนการรับสมัคร	4.04 (80.79)	มาก
2.1 การชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับการเตรียมเอกสารและการรับสมัคร	3.71 (74.29)	มาก
• กรณียื่นเอกสารด้วยตนเองผ่านสถาบัน/เจ้าหน้าที่ สคช.	4.11 (82.22)	มาก

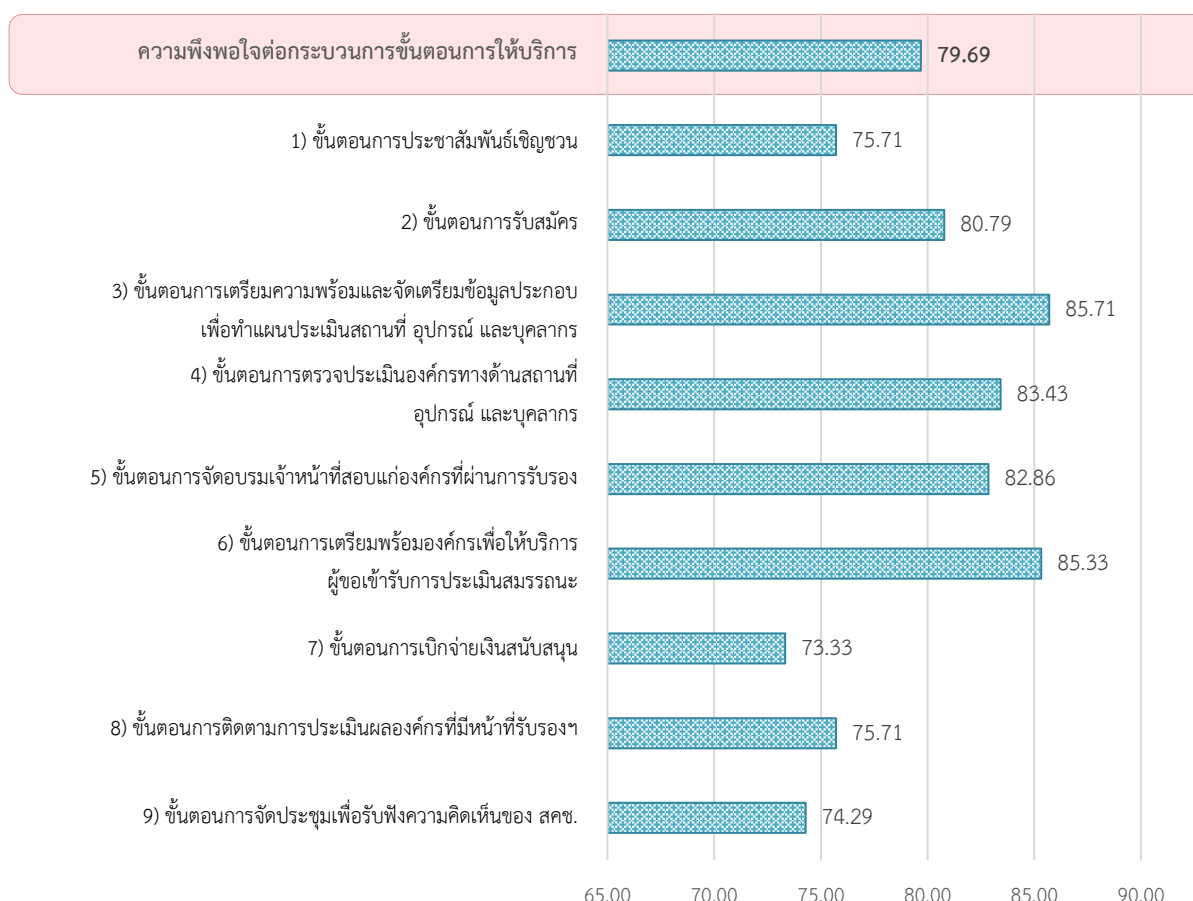
ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2565	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
2.2 ความไม่ยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนและกระบวนการรับสมัคร	4.17 (83.33)	มาก
2.3 ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น	4.17 (83.33)	มาก
2.4 การแจ้งผลการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น	4.00 (80.00)	มาก
• กรณียื่นเอกสารผ่านระบบออนไลน์	4.33 (86.67)	มากที่สุด
2.5 ความไม่ยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนและระบบการสมัคร	4.33 (86.67)	มากที่สุด
2.6 ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น	4.33 (86.67)	มากที่สุด
2.7 การแจ้งผลการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น	4.33 (86.67)	มากที่สุด
2.8 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการพิจารณาความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำขอ	4.00 (80.00)	มาก
3. ขั้นตอนการเตรียมความพร้อมและจัดเตรียมข้อมูลประกอบเพื่อทำแผนประเมินสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร	4.29 (85.71)	มากที่สุด
3.1 การประสานงานเพื่อเตรียมความพร้อมชี้แจงข้อมูลการประเมิน	4.43 (88.57)	มากที่สุด
3.2 การมอบสื่อ/หนังสือคู่มือ เพื่อชี้แจงการประเมิน	4.14 (82.86)	มาก
3.3 การชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการประเมินในสถานที่จริง	4.29 (85.71)	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการตรวจประเมินองค์กรทางด้านสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร	4.17 (83.43)	มาก
4.1 การประสานงานเพื่อลงพื้นที่ประเมินองค์กร	4.14 (82.86)	มาก
4.2 การลงพื้นที่ตรวจประเมินของคณะผู้ตรวจประเมิน	4.14 (82.86)	มาก
4.3 การแจ้งผลการตรวจประเมินเพื่อขึ้นทะเบียนเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4.29 (85.71)	มากที่สุด

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2565	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
4.4 การร่วมกำหนดประเด็นที่ต้องปรับแก้ไข (<i>กรณีผลการประเมินมีข้อบกพร่อง</i>)	4.14 (82.86)	มาก
4.5 การระบุขอบข่ายของการรับรองใหม่ตามผลสรุปการประเมิน (กรณีไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้)	4.14 (82.86)	มาก
5. ขั้นตอนการจัดอบรมเจ้าหน้าที่สอบแก่องค์กรที่ผ่านการรับรอง	4.14 (82.86)	มาก
5.1 การจัดอบรมเจ้าหน้าที่สอบประจำองค์กรที่ผ่านการรับรอง	4.14 (82.86)	มาก
6. ขั้นตอนการเตรียมพร้อมองค์กรเพื่อให้บริการผู้ขอเข้ารับ การประเมินสมรรถนะ	4.27 (85.33)	มากที่สุด
6.1 การช่วยเหลือจาก สคช. ด้านการประชาสัมพันธ์องค์กร	4.17 (83.33)	มาก
6.2 การช่วยเหลือจาก สคช. ด้านการให้ความรู้เจ้าหน้าที่และ Admin	4.33 (86.67)	มากที่สุด
6.3 การช่วยเหลือจาก สคช. ด้านฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ (ICT)	4.17 (83.33)	มาก
6.4 การช่วยเหลือจาก สคช. ด้านการเงินและความรู้ด้านการเบิกจ่าย	4.33 (86.67)	มากที่สุด
6.5 การช่วยเหลือจาก สคช. ด้านสถานที่ เพื่อให้เหมาะสมต่อการ ให้บริการ	4.33 (86.67)	มากที่สุด
7. ขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินสนับสนุน	3.67 (73.33)	มาก
7.1 การแจ้งผลการรับรองเงินสนับสนุนให้ทราบ	3.50 (70.00)	มาก
7.2 การเบิกจ่ายเงินสนับสนุน ภายหลังที่ได้ส่งเอกสารมายัง สคช.	3.83 (76.67)	มาก
8. ขั้นตอนการติดตามการประเมินผลองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	3.79 (75.71)	มาก
8.1 การลงพื้นที่ติดตามของเจ้าหน้าที่ สคช. และผู้เชี่ยวชาญ ในสาขาอาชีพต่างๆ	3.71 (74.29)	มาก
8.2 การรับฟังประเด็นปัญหาและสรุปผลการลงพื้นที่ของ สคช.	3.86 (77.14)	มาก

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2565	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
9. ขั้นตอนการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของ สคช.	3.71 (74.29)	มาก
9.1 การจัดประชุมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement)	3.57 (71.43)	มาก
9.2 การรับฟังประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดประชุม ของ สคช.	3.86 (77.14)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565



ที่มา: จากการสำรวจ

3.2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

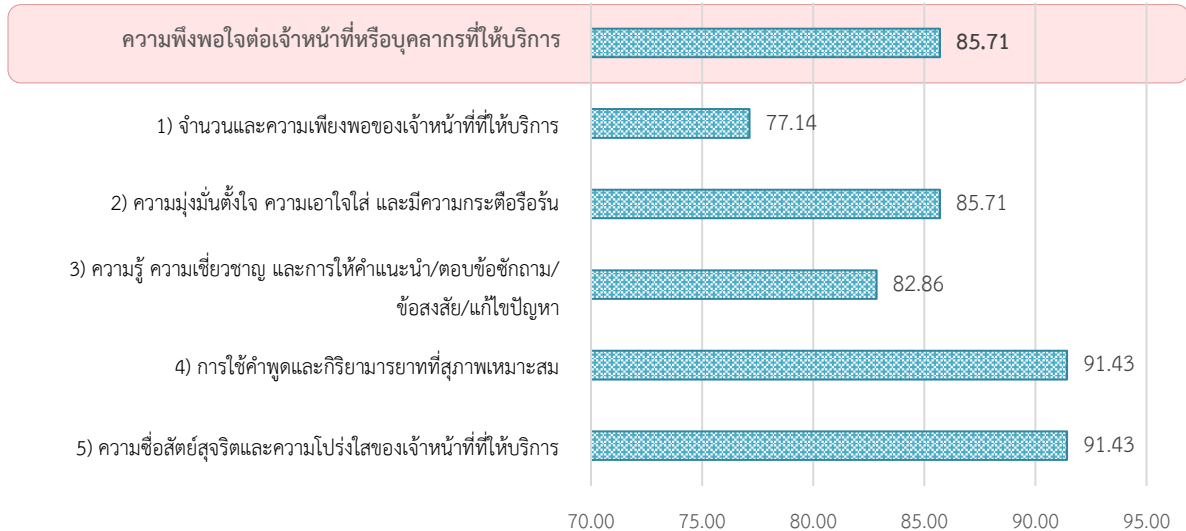
จากการสำรวจความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.29 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม และความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.57 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้น (4.29 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านจำนวนและความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.86 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.9 และภาพที่ 4.3

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2565	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.29 (85.71)	มากที่สุด
1. จำนวนและความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.86 (77.14)	มาก
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้น	4.29 (85.71)	มากที่สุด
3. ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม/ ข้อสงสัย/แก้ไขปัญหา	4.14 (82.86)	มาก
4. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม	4.57 (91.43)	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.57 (91.43)	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565



ที่มา: จากการสำรวจ

3.3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.08 คะแนน) โดยด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.33 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ มีความสะอาดเรียบร้อย และป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจน ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.40 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม (4.33 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนที่นั่งพักคอย พื้นที่จอดยานพาหนะ มีความเพียงพอ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.20 คะแนน) ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.05 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกการให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.14 คะแนน) ในขณะที่ด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลาและด้านแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.00 คะแนน)

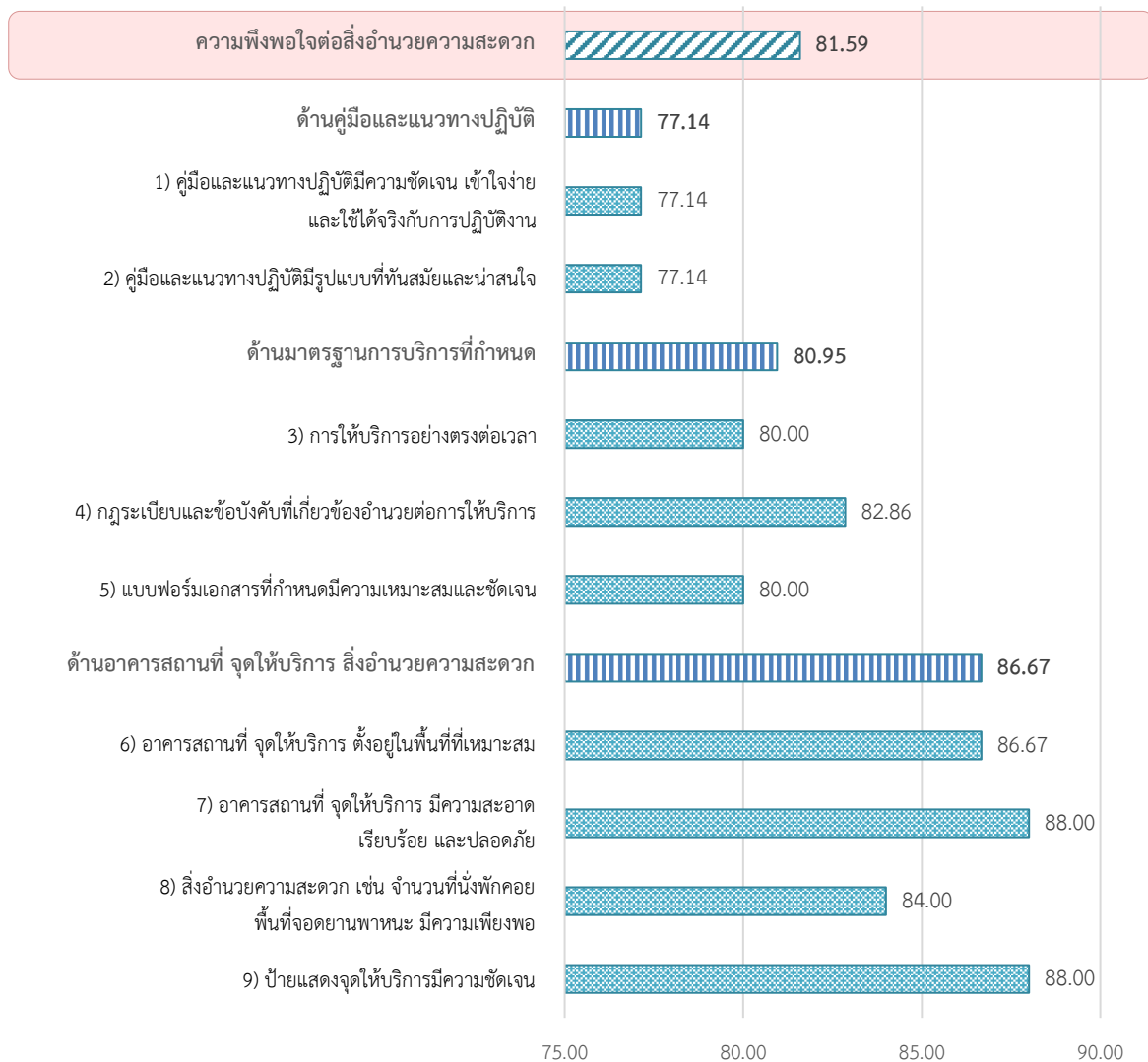
ในขณะที่ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ (คู่มือการขอเข้าเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และคู่มือการเตรียมความพร้อม) ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.86 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน และด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (3.86 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.10 และภาพที่ 4.4

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2565	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.08 (81.59)	มาก
ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ (คู่มือการขอเข้าเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และคู่มือการเตรียมความพร้อม)	3.86 (77.14)	มาก
1. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน	3.86 (77.14)	มาก
2. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ	3.86 (77.14)	มาก
ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด	4.05 (80.95)	มาก
3. การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา	4.00 (80.00)	มาก
4. กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ	4.14 (82.86)	มาก
5. แบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน	4.00 (80.00)	มาก
ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก	4.33 (86.67)	มากที่สุด
6. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม	4.33 (86.67)	มากที่สุด
7. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย	4.40 (88.00)	มากที่สุด
8. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนที่นั่งพักคอย พื้นที่จอดรถยานพาหนะ มีความเพียงพอ	4.20 (84.00)	มาก
9. ป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจน	4.40 (88.00)	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565



ที่มา: จากการสำรวจ

3.4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

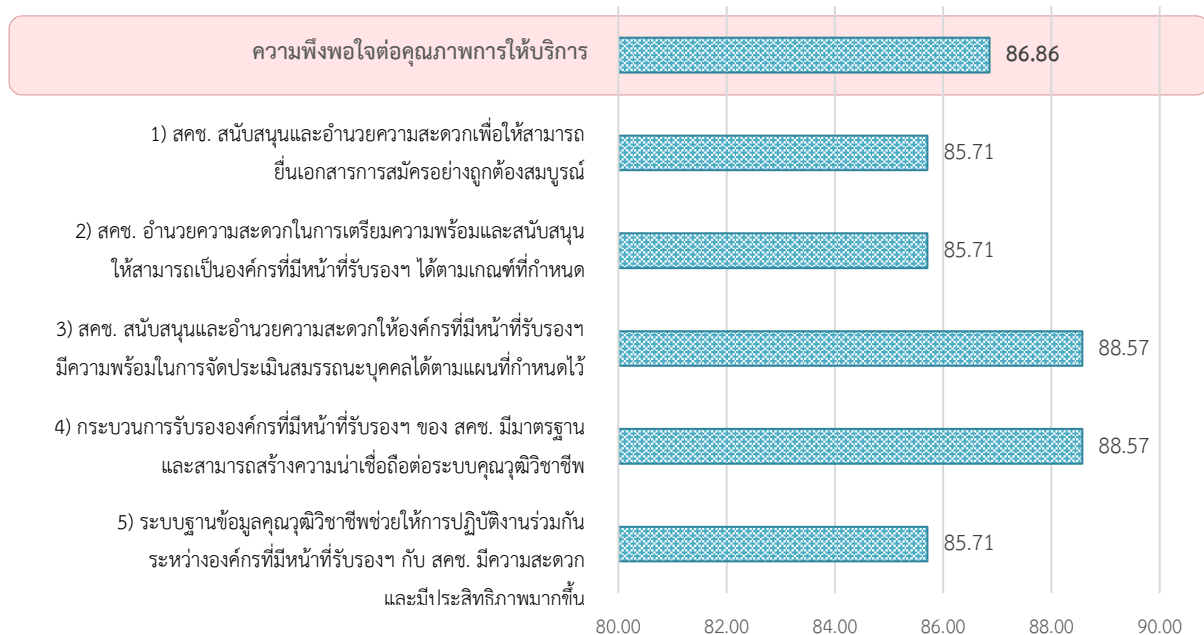
จากการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับ **ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.34 คะแนน)** เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้าน สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความพร้อมในการจัดประเมินสมรรถนะบุคคลได้ตามแผนที่กำหนด และ สคช. อำนวยความสะดวกในการเตรียมความพร้อมและสนับสนุนให้สามารถเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.43 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้าน สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้สามารถยื่นเอกสารการสมัครอย่างถูกต้องสมบูรณ์ สคช. อำนวยความสะดวกในการเตรียมความพร้อมและสนับสนุนให้สามารถเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด และด้านระบบฐานข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพ ช่วยให้การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ กับ สคช. มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.29 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.11 และภาพที่ 4.5

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2565	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.34 (86.86)	มากที่สุด
1. สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้สามารถยื่นเอกสารการสมัครอย่างถูกต้องสมบูรณ์	4.29 (85.71)	มากที่สุด
2. สคช. อำนวยความสะดวกในการเตรียมความพร้อมและสนับสนุนให้สามารถเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด	4.29 (85.71)	มากที่สุด
3. สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความพร้อมในการจัดประเมินสมรรถนะบุคคลได้ตามแผนที่กำหนดไว้	4.43 (88.57)	มากที่สุด
4. กระบวนการรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ	4.43 (88.57)	มากที่สุด
5. ระบบฐานข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพช่วยในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ กับ สคช. มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.29 (85.71)	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565



ที่มา: จากการสำรวจ

3.5) ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service

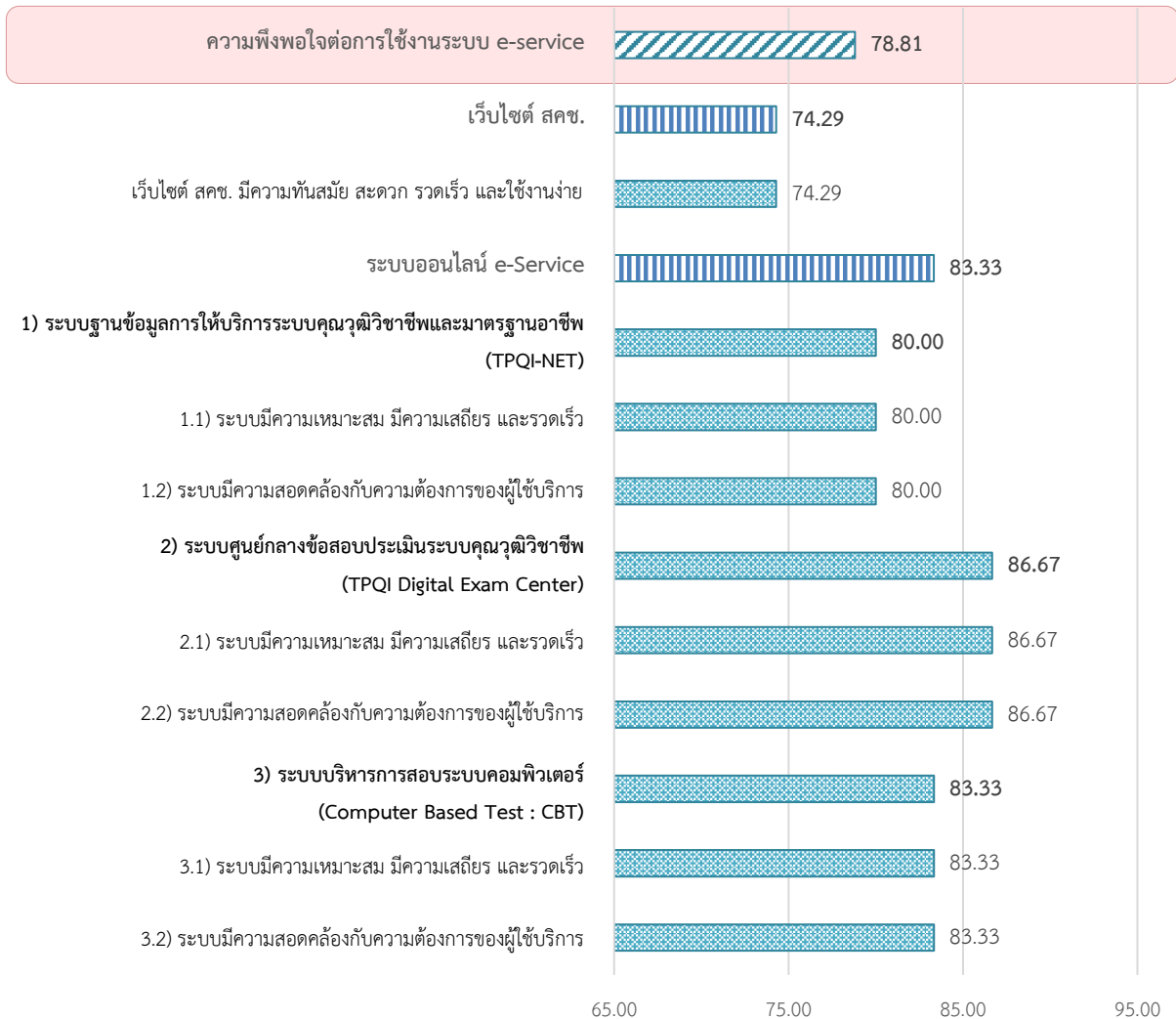
จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.94 คะแนน) โดยด้านระบบออนไลน์ e-service ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.17 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าระบบศูนย์กลางข้อสอบประเมินระบบคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI Digital Exam Center) ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.33 คะแนน) รองลงมา คือ ระบบบริหารการสอบระบบคอมพิวเตอร์ (Computer Based Test : CBT) (4.17 คะแนน) และระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET) (4.00 คะแนน) ในขณะที่ด้านเว็บไซต์ สคช. ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.71 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านเว็บไซต์ สคช. มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่าย ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.71 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.12 และภาพที่ 4.6

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2565	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	3.94 (78.81)	มาก
1. เว็บไซต์ สคช.	3.71 (74.29)	มาก
1.1 เว็บไซต์ สคช. มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่าย	3.71 (74.29)	มาก
2. ระบบออนไลน์ e-Service	4.17 (83.33)	มาก
2.1 ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET)	4.00 (80.00)	มาก
(1) ระบบมีความเหมาะสม มีความเสถียร และรวดเร็ว	4.00 (80.00)	มาก
(2) ระบบมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.00 (80.00)	มาก
2.2 ระบบศูนย์กลางข้อสอบประเมินระบบคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI Digital Exam Center)	4.33 (86.67)	มากที่สุด
(1) ระบบมีความเหมาะสม มีความเสถียร และรวดเร็ว	4.33 (86.67)	มากที่สุด
(2) ระบบมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.33 (86.67)	มากที่สุด
2.3 ระบบบริหารการสอบระบบคอมพิวเตอร์ (Computer Based Test : CBT)	4.17 (83.33)	มาก
(1) ระบบมีความเหมาะสม มีความเสถียร และรวดเร็ว	4.17 (83.33)	มาก
(2) ระบบมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.17 (83.33)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565



ที่มา: จากการสำรวจ

3.6) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.16 คะแนน)** โดยผลผลิตของขั้นตอนการเตรียมความพร้อมและจัดเตรียมข้อมูลประกอบเพื่อทำแผนประเมินสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.70 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.80 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการชี้แจงเพื่อเตรียมความพร้อมในการประเมินครบถ้วนสมบูรณ์ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.60 คะแนน) รองลงมา คือ ผลผลิตของขั้นตอนการรับสมัคร (4.60 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านการได้รับแจ้งผลพิจารณาการรับสมัครดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.60 คะแนน)

ในขณะที่ผลผลิตของขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินสนับสนุน ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.50 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านการเบิกจ่ายเงินสนับสนุนสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด แสดงดังตารางที่ 4.13 และภาพที่ 4.7

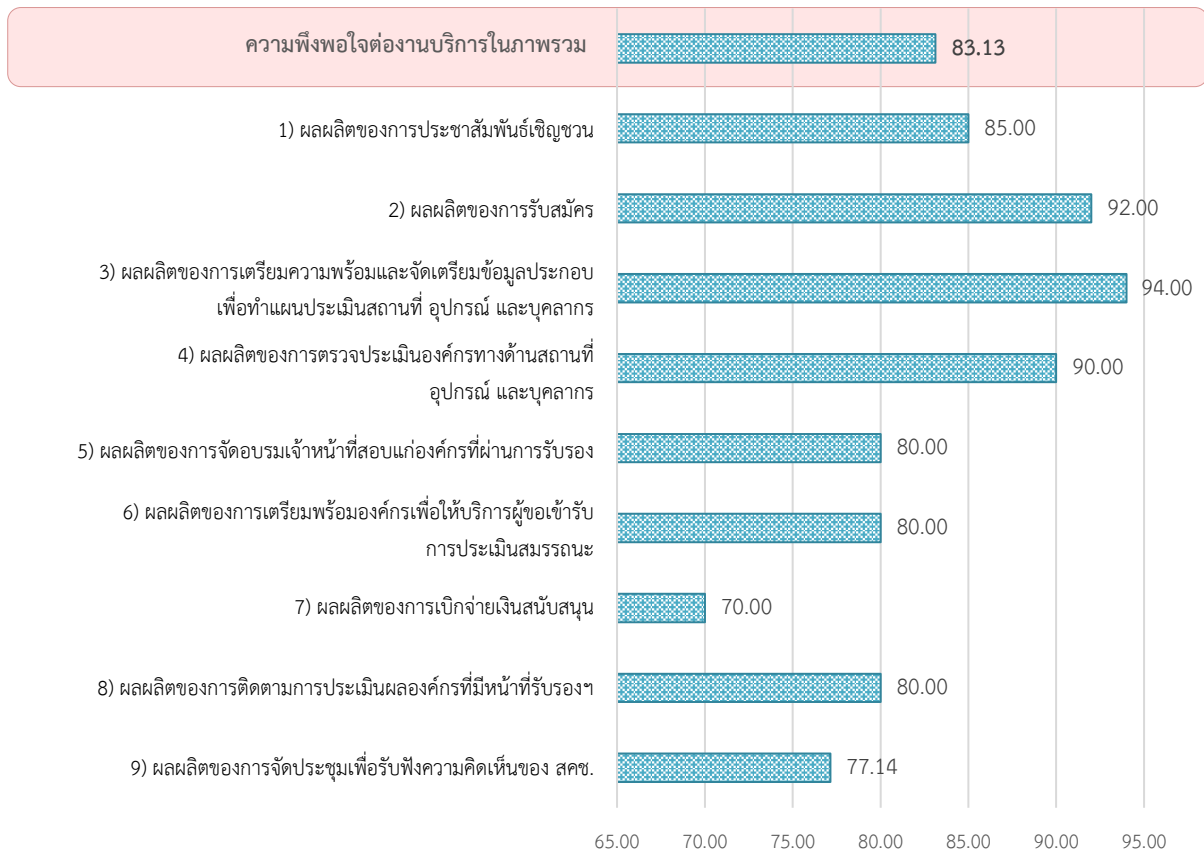
ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2565	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.16 (83.13)	มาก
1. ผลผลิตของการประชาสัมพันธ์เชิญชวน	4.25 (85.00)	มากที่สุด
1.1 องค์กรฯ ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน	4.25 (85.00)	มากที่สุด
2. ผลผลิตของการรับสมัคร	4.60 (92.00)	มากที่สุด
2.1 การได้รับแจ้งผลพิจารณาการรับสมัคร ดำเนินการภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	4.60 (92.00)	มากที่สุด
3. ผลผลิตของการเตรียมความพร้อมและจัดเตรียมข้อมูลประกอบ เพื่อทำแผนประเมินสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร	4.70 (94.00)	มากที่สุด
3.1 การชี้แจงเพื่อเตรียมความพร้อมในการประเมิน ครบถ้วนสมบูรณ์	4.60 (92.00)	มากที่สุด

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2565	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
3.2 การดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.80 (96.00)	มากที่สุด
4. ผลผลิตของการตรวจประเมินองค์กรทางด้านสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร	4.50 (90.00)	มากที่สุด
4.1 การดำเนินการเป็นไปตามแผนและสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.50 (90.00)	มากที่สุด
5. ผลผลิตของการจัดอบรมเจ้าหน้าที่สอบแก่องค์กรที่ผ่านการรับรอง	4.00 (80.00)	มาก
5.1 การจัดอบรมเจ้าหน้าที่สอบเป็นไปตามแผนและสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.00 (80.00)	มาก
6. ผลผลิตของการเตรียมพร้อมองค์กรเพื่อให้บริการผู้ขอเข้ารับ การประเมินสมรรถนะ	4.00 (80.00)	มาก
6.1 การให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ จาก สคช. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	4.00 (80.00)	มาก
7. ผลผลิตของการเบิกจ่ายเงินสนับสนุน	3.50 (70.00)	มาก
7.1 การเบิกจ่ายเงินสนับสนุนสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.50 (70.00)	มาก
8. ผลผลิตของการติดตามการประเมินผลองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4.00 (80.00)	มาก
8.1 การดำเนินการเป็นไปตามแผนและสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.00 (80.00)	มาก
9. ผลผลิตของการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของ สคช.	3.86 (77.14)	มาก
9.1 การจัดประชุม/การรับฟังความคิดเห็นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	3.86 (77.14)	มาก
9.2 การจัดประชุม/การรับฟังความคิดเห็นเป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการของผู้เข้าร่วมประชุม	3.86 (77.14)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565



ที่มา: จากการสำรวจ

4) ความผูกพันที่มีต่อ สคช.

จากการสำรวจข้อมูลด้านความผูกพันที่มีต่อ สคช. ในภาพรวม พบว่า องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565 มีความยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น และยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคลเข้ารับการประเมินสมรรถนะ ในระดับมากที่สุด (4.43 คะแนน) รองลงมา คือ มีความยินดีที่ได้ดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ยินดีให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. จะจัดขึ้นในอนาคต และยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะของการเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพตลอดไปในระยะยาว (4.29 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2565	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีความยินดีที่ได้ดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ	4.29 (85.71)	มากที่สุด
2. ท่านยินดีให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. จะจัดขึ้นในอนาคต	4.29 (85.71)	มากที่สุด
3. ท่านยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น	4.43 (88.57)	มากที่สุด
4. ท่านยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคลเข้ารับการประเมินสมรรถนะ	4.43 (88.57)	มากที่สุด
5. ท่านยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะของการเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพตลอดไปในระยะยาว	4.29 (85.71)	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

5) ความคาดหวังต่อการดำเนินงาน

จากการสำรวจข้อมูลด้านระดับคุณภาพของการบริการของ สคช. เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง ในภาพรวม พบว่า องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565 ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการของ สคช. สูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 41.67) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 35.42)

นอกเหนือจากนั้น หากพิจารณารายประเด็น พบว่า (1) **ด้านเจ้าหน้าที่** ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวังและสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 42.86) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 14.29) (2) **ด้านสื่อประชาสัมพันธ์** ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 42.86) รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 28.57) (3) **ด้านระบบออนไลน์ e-service** ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง สูงกว่าความคาดหวัง และสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 28.57) รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 14.29) (4) **ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด** ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวังและสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 42.86) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 14.29) (5) **ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก** ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 50.00) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 33.33) (6) **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวังและสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 42.86) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่า

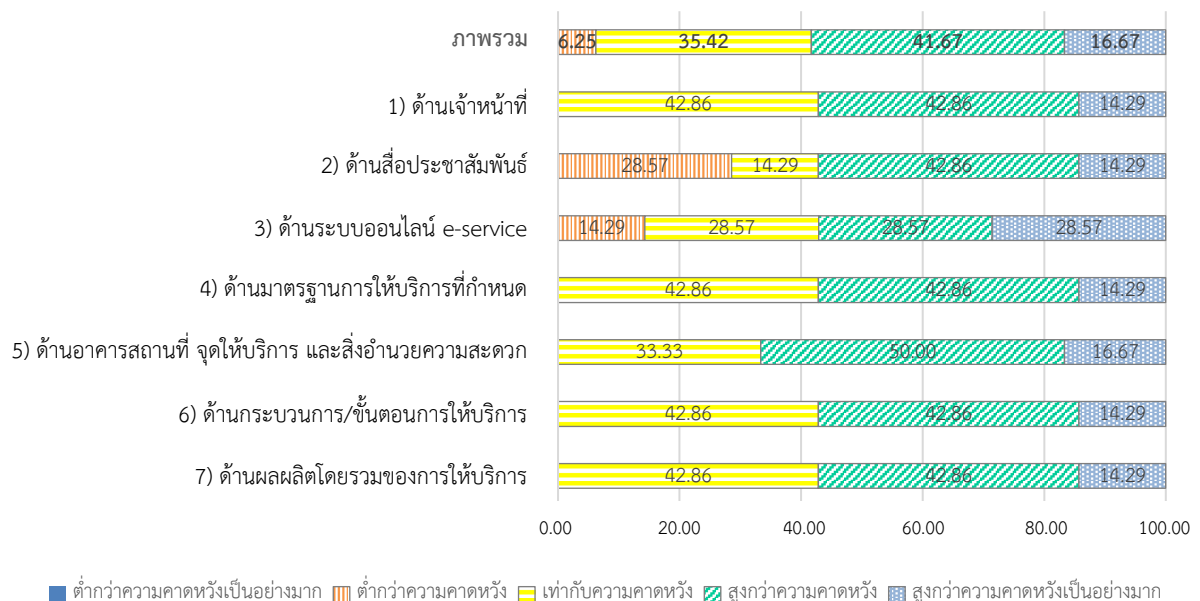
ความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 14.29) และ (7) ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับ ความคาดหวังและสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 42.86) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 14.29) แสดงดังตารางที่ 4.15 และภาพที่ 4.8

ตารางที่ 4.15 ระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565

ประเด็น	ระดับคุณภาพ				
	ต่ำกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก	ต่ำกว่าความคาดหวัง	เท่ากับความคาดหวัง	สูงกว่าความคาดหวัง	สูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก
1. ด้านเจ้าหน้าที่	0.00	0.00	42.86	42.86	14.29
2. ด้านสื่อประชาสัมพันธ์	0.00	28.57	14.29	42.86	14.29
3. ด้านระบบออนไลน์ e-service	0.00	14.29	28.57	28.57	28.57
4. ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด	0.00	0.00	42.86	42.86	14.29
5. ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก	0.00	0.00	33.33	50.00	16.67
6. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	0.00	0.00	42.86	42.86	14.29
7. ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ	0.00	0.00	42.86	42.86	14.29
รวม	0.00	6.25	35.42	41.67	16.67

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.8 ระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565



ที่มา: จากการสำรวจ

6) ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน

จากการพิจารณาด้านความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน พบว่า องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565 ต้องการการสนับสนุนด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพแก่กลุ่มเป้าหมายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.63 รองลงมา คือ การสนับสนุนด้านงบประมาณให้ครอบคลุมและเพียงพอ (ร้อยละ 29.30) และการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (ร้อยละ 26.86) แสดงดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุนของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565

ประเด็น	ร้อยละ
1. การสนับสนุนด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพแก่กลุ่มเป้าหมาย	36.63
2. การสนับสนุนด้านงบประมาณให้ครอบคลุมและเพียงพอ	29.30
3. การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	26.86
4. การปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบและประเมินสมรรถนะบุคคล	4.77
5. อื่นๆ (การสนับสนุนด้านเอกสารและคู่มือต่างๆ)	2.44
รวม	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.3 กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองปีงบประมาณ 2557-2564 กำหนดให้ดำเนินการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ จำนวนไม่น้อยกว่า 40 องค์กร จำแนกเป็นการสำรวจข้อมูลโดยวิธีสัมภาษณ์ จำนวน 5 องค์กร และวิธีสอบถาม จำนวน 35 องค์กร ซึ่งคณะที่ปรึกษาสามารถดำเนินการสำรวจข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์รวมทั้งสิ้น 5 องค์กร หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของจำนวนเป้าหมายการสำรวจ (รายละเอียดดังภาคผนวก ค) และดำเนินการสำรวจโดยวิธีการสอบถามรวมทั้งสิ้น 35 องค์กร หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของเป้าหมายการสำรวจ แสดงผลการสำรวจได้ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองปีงบประมาณ 2557-2564 จำนวนรวมทั้งสิ้น 35 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.71 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 34.29 เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 48.57 รองลงมา คือ มีอายุ 30-39 ปี (ร้อยละ 25.71) อายุ 40-49 ปี (ร้อยละ 14.29) และอายุ 20-29 ปี (ร้อยละ 11.43) ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 28.57 รองลงมา คือ ระดับปริญญาเอก (ร้อยละ 25.71) และระดับ ปวช./ปวส./อนุปริญญา (ร้อยละ 17.14) ด้านประเภทของ

องค์กร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นสถานศึกษาของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 34.29 รองลงมา คือ สถานศึกษาของเอกชน (ร้อยละ 25.71) และบริษัทจำกัด/บริษัทมหาชน (ร้อยละ 20.00) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นองค์กรต่ออายุ ร้อยละ 85.71 และเป็นองค์กรใหม่ ร้อยละ 14.29 และส่วนใหญ่เป็นผู้ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมา คือ อื่นๆ (อาจารย์ กรรมการมูลนิธิ และที่ปรึกษา) (ร้อยละ 22.86) และเจ้าของ/ผู้บริหาร (ร้อยละ 11.43) แสดงดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564

ข้อมูลทั่วไป	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	35	100.00
เพศ		
ชาย	12	34.29
หญิง	23	65.71
อายุ		
20-29 ปี	4	11.43
30-39 ปี	9	25.71
40-49 ปี	5	14.29
50 ปีขึ้นไป	17	48.57
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	6	17.14
ปริญญาตรี	10	28.57
ปริญญาโท	10	28.57
ปริญญาเอก	9	25.71
ประเภทขององค์กร		
สถานศึกษาของรัฐ	12	34.29
สถานศึกษาของเอกชน	9	25.71
บริษัทจำกัด/บริษัทมหาชน	7	20.00
มูลนิธิ/สมาคม	5	14.29
รัฐวิสาหกิจ	2	5.71
ประเภทขององค์กร		
องค์กรใหม่	5	14.29
องค์กรต่ออายุ	30	85.71

ข้อมูลทั่วไป	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ตำแหน่ง		
เจ้าของ/ผู้บริหาร	4	11.43
ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ	3	8.57
ผู้ประสานงาน	20	57.14
เจ้าหน้าที่บัญชี/การเงิน	0	0.00
อื่นๆ (อาจารย์ กรรมการมูลนิธิ และที่ปรึกษา)	8	22.86

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564 เป็นองค์กรที่ให้การรับรองฯ ในสาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกายและสาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 11.43 รองลงมา คือ สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม (ร้อยละ 8.57) แสดงดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 สาขาวิชาชีพที่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564 ให้การรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพ	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	35	100.00
สาขาวิชาชีพการออกแบบและสร้างสรรค์	2	5.71
สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย	4	11.43
สาขาวิชาชีพธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	2	5.71
สาขาวิชาชีพรักษาความปลอดภัย	1	2.86
สาขาวิชาชีพธุรกิจภาพถ่าย	1	2.86
สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ	1	2.86
สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก	2	5.71
สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร	1	2.86
สาขาวิชาชีพการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม	2	5.71
สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา	1	2.86
สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ	4	11.43
สาขาวิชาชีพระบบขนส่งทางราง	1	2.86
สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์	1	2.86
สาขาวิชาชีพพลังงานและพลังงานทดแทน	2	5.71
สาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย	2	5.71
สาขาวิชาชีพอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	1	2.86

สาขาวิชาชีพ	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
สาขาวิชาชีพการเชื่อมอุตสาหกรรม	1	2.86
สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล	2	5.71
สาขาวิชาชีพหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ	1	2.86
สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม	3	8.57

ที่มา: จากการสำรวจ

2) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

ภาพรวมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ สคช. จำแนกตามช่องทางการรับรู้ ประกอบด้วย **ช่องทางภายในของ สคช.** พบว่า องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564 รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเจ้าหน้าที่เป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 15.38) รองลงมา คือ เว็บไซต์และอีเมล (ร้อยละ 13.08) และ Facebook (ร้อยละ 10.77) และ**ช่องทางภายนอกของ สคช.** พบว่า องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564 รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากช่องทางสื่อออนไลน์เป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 9.23) รองลงมา คือ การบอกกล่าวของบุคคล (ร้อยละ 6.92) และโทรทัศน์ (ร้อยละ 3.08)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาช่องทางที่สะดวกในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ สคช. พบว่า ช่องทางที่สะดวกที่สุด คือ อีเมล (ร้อยละ 25.76) รองลงมา คือ Line Official (ร้อยละ 18.18) และโทรศัพท์ (ร้อยละ 13.64) แสดงดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564

ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	ร้อยละ	
	การรับรู้	ความสะดวก
ช่องทางภายในของ สคช.		
เว็บไซต์	13.08	6.06
โทรศัพท์	6.92	13.64
เจ้าหน้าที่	15.38	12.12
จดหมาย	3.85	3.03
อีเมล	13.08	25.76
E-News	0.00	0.00
เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงาน เช่น โบวัวร์ เป็นต้น	2.31	0.00
Facebook	10.77	12.12
Line Official	6.92	18.18
Youtube (TPQI Channel)	3.08	3.03
งานสัมมนา/นิทรรศการ	5.38	0.00

ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	ร้อยละ	
	การรับรู้	ความสะดวก
ช่องทางภายนอกของ สคช.		
โทรทัศน์	3.08	1.52
วิทยุ	0.00	0.00
หนังสือพิมพ์	0.00	0.00
สื่อออนไลน์	9.23	4.55
การบอกกล่าวของบุคคล	6.92	0.00
รวม	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

อนึ่ง หากพิจารณาระดับความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.67 คะแนน หรือคิดเป็น ร้อยละ 73.33 ซึ่งประเด็นด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.68 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย (3.76 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.56 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสารของ สคช. จากกลุ่มองค์กร ที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	3.67 (73.33)	มาก
1. สื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย	3.76 (75.20)	มาก
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลาย และมีประสิทธิภาพ	3.68 (73.60)	มาก
3. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับ ความต้องการ	3.56 (71.20)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ ข้อมูลข่าวสารที่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564 ต้องการรับทราบเพิ่มเติม ประกอบด้วย ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง เช่น โครงสร้างองค์กร นโยบายและวิธีการบริหารงาน และการติดต่อประสานงาน ตลอดจนนโยบายในการผลักดันการทดสอบประเมินของแต่ละสาขาวิชาชีพ ในแต่ละปี นโยบายและทิศทางการส่งเสริมสนับสนุนการดูแลผู้สูงอายุในอนาคต ความก้าวหน้าและการพัฒนา การรับรองคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพในสาขาวิชาชีพต่างๆ และการจัดกิจกรรมและการอบรมที่เกี่ยวข้อง กับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

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

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564 พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.63 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 72.63** เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า **ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.93 คะแนน)** รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.67 คะแนน) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.63 คะแนน) ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.57 คะแนน) ความพึงพอใจ ต่องานบริการในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.55 คะแนน) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.44 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	3.63	72.63	มาก
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.44	68.81	มาก
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	3.93	78.67	มาก
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.63	72.60	มาก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	3.67	73.46	มาก
5. ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	3.57	71.37	มาก
6. ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	3.55	70.96	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ สามารถแสดงผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564 จำแนกรายประเด็นได้ดังนี้

3.1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.44 คะแนน) โดยขั้นตอนการตรวจประเมินองค์กรเพื่อต่ออายุองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.75 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการตรวจประเมินในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Google Meet หรือ ZOOM Meeting ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.88 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านการลงพื้นที่ตรวจประเมินของคณะผู้ตรวจประเมิน (3.83 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการร่วมกำหนดประเด็นที่ต้องปรับแก้ไข (กรณีผลการประเมินมีข้อบกพร่อง) ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.65 คะแนน) รองลงมา คือ ขั้นตอนการติดตามประเมินผลองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (3.59 คะแนน) โดยประเด็นด้านการตรวจติดตามในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Google Meet หรือ ZOOM Meeting ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.76 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านการรับฟังประเด็นปัญหาและสรุปผลการลงพื้นที่ของ สคช. (3.58 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการตรวจติดตามโดยใช้แบบสอบถาม ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.50 คะแนน)

ในขณะที่ขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินสนับสนุน ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.15 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านการแจ้งผลการรับรองเงินสนับสนุนให้ทราบ ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.19 คะแนน) เช่นเดียวกับประเด็นด้านการเบิกจ่ายเงินสนับสนุน ภายหลังจากที่ได้ส่งเอกสารมายัง สคช. ที่ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.12 คะแนน) ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ขั้นตอนการเบิกจ่ายงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีกระบวนการเบิกจ่ายซ้ำซ้อนและหลายขั้นตอน ทำให้การเบิกจ่ายงบประมาณล่าช้าและไม่ทันตามปีงบประมาณ แสดงดังตารางที่ 4.22 และภาพที่ 4.9

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าขั้นตอนการตรวจประเมินองค์กรเพื่อต่ออายุองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จะได้รับความพึงพอใจสูงสุด แต่จากข้อมูลเชิงคุณภาพพบความไม่พึงพอใจในส่วนของผู้เจ้าหน้าที่ตรวจประเมินองค์กรเพื่อต่ออายุองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่แสดงกิริยาไม่เหมาะสมและขาดมารยาทในการสื่อสาร

ตารางที่ 4.22 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564

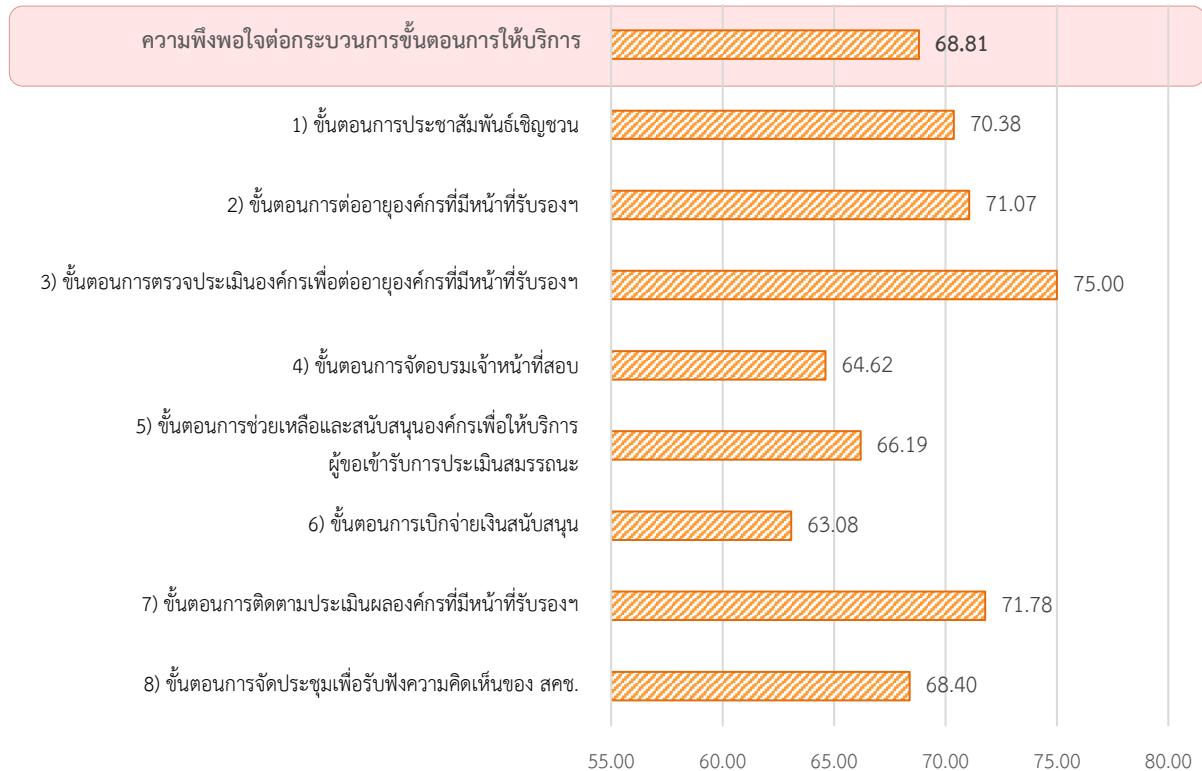
ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.44 (68.81)	มาก
1. ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์เชิญชวน	3.52 (70.38)	มาก
1.1 การประชาสัมพันธ์เชิญชวนของ <u>สคช.</u>	3.50 (70.00)	มาก
1.2 การชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ	3.54 (70.77)	มาก
2. ขั้นตอนการต่ออายุองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	3.55 (71.07)	มาก
2.1 การชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับการเตรียมเอกสารและขั้นตอนการต่ออายุ	3.72 (74.40)	มาก
• กรณียื่นเอกสารด้วยตนเองผ่านสถาบัน/เจ้าหน้าที่ สคช.	3.57 (71.39)	มาก
2.2 ความไม่ยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนและกระบวนการต่ออายุ	3.58 (71.67)	มาก
2.3 ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น	3.54 (70.83)	มาก
2.4 การแจ้งผลการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น	3.58 (71.67)	มาก
• กรณียื่นเอกสารผ่านระบบออนไลน์	3.56 (71.20)	มาก
2.5 ความไม่ยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนและระบบการต่ออายุ	3.60 (72.00)	มาก
2.6 ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น	3.56 (71.20)	มาก
2.7 การแจ้งผลการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น	3.52 (70.40)	มาก
2.8 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการพิจารณาความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำขอ	3.36 (67.27)	ปานกลาง

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
3. ขั้นตอนการตรวจประเมินองค์กรเพื่อต่ออายุองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	3.75 (75.00)	มาก
3.1 การประสานงานเพื่อลงพื้นที่ประเมินองค์กร	3.74 (74.78)	มาก
3.2 การลงพื้นที่ตรวจประเมินของคณะผู้ตรวจประเมิน	3.83 (76.52)	มาก
3.3 การตรวจประเมินในรูปแบบออนไลน์ ผ่าน Google Meet หรือ ZOOM Meeting	3.88 (77.50)	มาก
3.4 การแจ้งผลการตรวจประเมินเพื่อต่ออายุการเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	3.71 (74.17)	มาก
3.5 การร่วมกำหนดประเด็นที่ต้องปรับแก้ไข (กรณีผลการประเมินมีข้อบกพร่อง)	3.65 (73.04)	มาก
3.6 การระบุข้อบกพร่องของการรับรองใหม่ตามผลสรุปการประเมิน (กรณีไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้)	3.70 (74.00)	มาก
4. ขั้นตอนการจัดอบรมเจ้าหน้าที่สอบ	3.23 (64.62)	ปานกลาง
4.1 การจัดอบรมเจ้าหน้าที่สอบประจำองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	3.23 (64.62)	ปานกลาง
5. ขั้นตอนการช่วยเหลือและสนับสนุนองค์กรเพื่อให้บริการผู้ขอเข้ารับการประเมินสมรรถนะ	3.31 (66.19)	ปานกลาง
5.1 การช่วยเหลือจาก สคช. ด้านการประชาสัมพันธ์องค์กร	3.32 (66.40)	ปานกลาง
5.2 การช่วยเหลือจาก สคช. ด้านการให้ความรู้เจ้าหน้าที่และ Admin	3.48 (69.60)	มาก
5.3 การช่วยเหลือจาก สคช. ด้านฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ (ICT)	3.31 (66.15)	ปานกลาง
5.4 การช่วยเหลือจาก สคช. ด้านการเงินและความรู้ด้านการเบิกจ่าย	3.23 (64.62)	ปานกลาง
5.5 การช่วยเหลือจาก สคช. ด้านสถานที่ เพื่อให้เหมาะสมต่อการให้บริการ	3.21 (64.17)	ปานกลาง

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
6. ขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินสนับสนุน	3.15 (63.08)	ปานกลาง
6.1 การแจ้งผลการรับรองเงินสนับสนุนให้ทราบ	3.19 (63.85)	ปานกลาง
6.2 การเบิกจ่ายเงินสนับสนุน ภายหลังที่ได้ส่งเอกสารมายัง สคช.	3.12 (62.31)	ปานกลาง
7. ขั้นตอนการติดตามประเมินผลองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	3.59 (71.78)	มาก
7.1 การลงพื้นที่ติดตามของเจ้าหน้าที่ สคช. และผู้เชี่ยวชาญ ในสาขาอาชีพต่างๆ	3.52 (70.40)	มาก
7.2 การตรวจติดตามโดยใช้แบบสอบถาม	3.50 (70.00)	มาก
7.3 การตรวจติดตามในรูปแบบออนไลน์ ผ่าน Google Meet หรือ ZOOM Meeting	3.76 (75.20)	มาก
7.4 การรับฟังประเด็นปัญหาและสรุปผลการลงพื้นที่ของ สคช.	3.58 (71.54)	มาก
8. ขั้นตอนการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของ สคช.	3.42 (68.40)	มาก
8.1 การจัดประชุมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement)	3.40 (68.00)	ปานกลาง
8.2 การรับฟังประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดประชุม ของ สคช.	3.44 (68.80)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564



ที่มา: จากการสำรวจ

3.2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

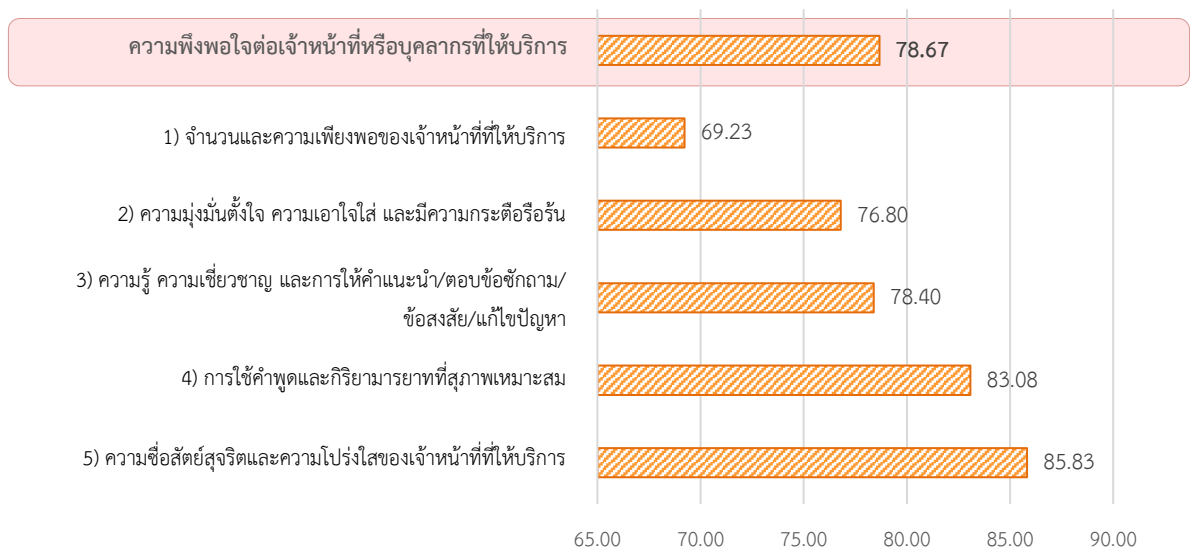
จากการสำรวจความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.93 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.29 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านการใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม (4.15 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านจำนวนและความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.46 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.23 และภาพที่ 4.10

ตารางที่ 4.23 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	3.93 (78.67)	มาก
1. จำนวนและความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.46 (69.23)	มาก
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้น	3.84 (76.80)	มาก
3. ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม/ ข้อสงสัย/แก้ไขปัญหา	3.92 (78.40)	มาก
4. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม	4.15 (83.08)	มาก
6. ความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.29 (85.83)	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564



ที่มา: จากการสำรวจ

3.3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.63 คะแนน) โดยด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.76 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.91 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย (3.83 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนที่นั่งพักคอย พื้นที่จอดยานพาหนะ มีความเพียงพอ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.61 คะแนน) ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ (คู่มือการปฏิบัติงานการเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ) ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.57 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.64 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.50 คะแนน)

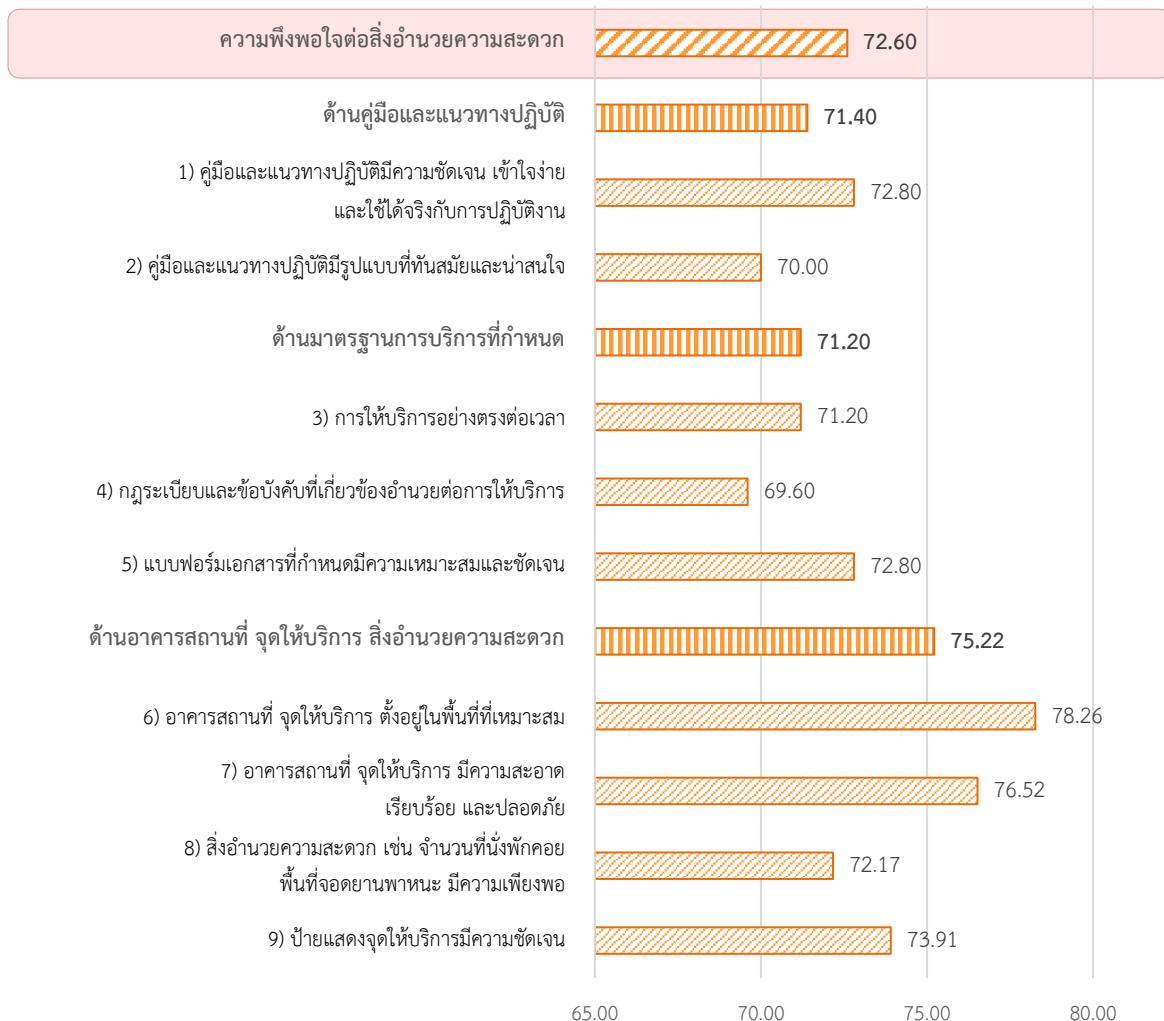
ในขณะที่ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.56 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.64 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา (3.56 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.48 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.24 และภาพที่ 4.11

ตารางที่ 4.24 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.63 (72.60)	มาก
ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ (คู่มือการปฏิบัติงานการเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ)	3.57 (71.40)	มาก
1. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน	3.64 (72.80)	มาก
2. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ	3.50 (70.00)	มาก
ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด	3.56 (71.20)	มาก
3. การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา	3.56 (71.20)	มาก
4. กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกการให้บริการ	3.48 (69.60)	มาก
5. แบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน	3.64 (72.80)	มาก
ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก	3.76 (75.22)	มาก
6. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม	3.91 (78.26)	มาก
7. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย	3.83 (76.52)	มาก
8. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนที่นั่งพักคอย พื้นที่จอดรถยานพาหนะ มีความเพียงพอ	3.61 (72.17)	มาก
9. ป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจน	3.70 (73.91)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564



ที่มา: จากการสำรวจ

3.4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

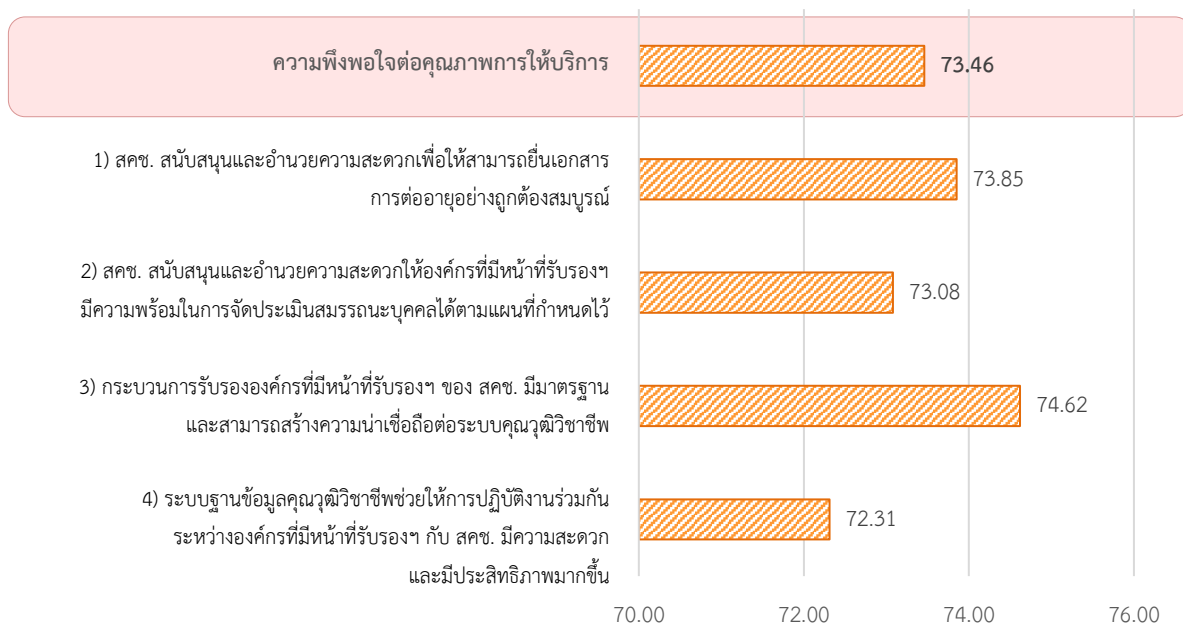
จากการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับ ความพึงพอใจในระดับมาก (3.67 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านกระบวนการ รับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.73 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็น ด้าน สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้สามารถยื่นเอกสารการต่ออายุอย่างถูกต้องสมบูรณ์ (3.69 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นระบบฐานข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพช่วยให้การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างองค์กร ที่มีหน้าที่รับรองฯ กับ สคช. มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.62 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.25 และภาพที่ 4.12

ตารางที่ 4.25 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	3.67 (73.46)	มาก
1. สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้สามารถยื่นเอกสารการต่ออายุอย่างถูกต้องสมบูรณ์	3.69 (73.85)	มาก
2. สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความพร้อมในการจัดประเมินสมรรถนะบุคคลได้ตามแผนที่กำหนดไว้	3.65 (73.08)	มาก
3. กระบวนการรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของ สคช. มีมาตรฐาน และสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ	3.73 (74.62)	มาก
4. ระบบฐานข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพช่วยให้การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ กับ สคช. มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.62 (72.31)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ



ที่มา: จากการสำรวจ

3.5) ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.57 คะแนน) โดยด้านเว็บไซต์ สคช. ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.68 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านเว็บไซต์ สคช. มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่าย ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.68 คะแนน) ในขณะที่ด้านระบบออนไลน์ e-service ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.46 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ระบบศูนย์กลางข้อสอบประเมินระบบคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI Digital Exam Center) ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.52 คะแนน) รองลงมา คือ ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET) (3.44 คะแนน) ในขณะที่ระบบบริหารการสอบระบบคอมพิวเตอร์ (Computer Based Test : CBT) ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.41 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.26 และภาพที่ 4.13

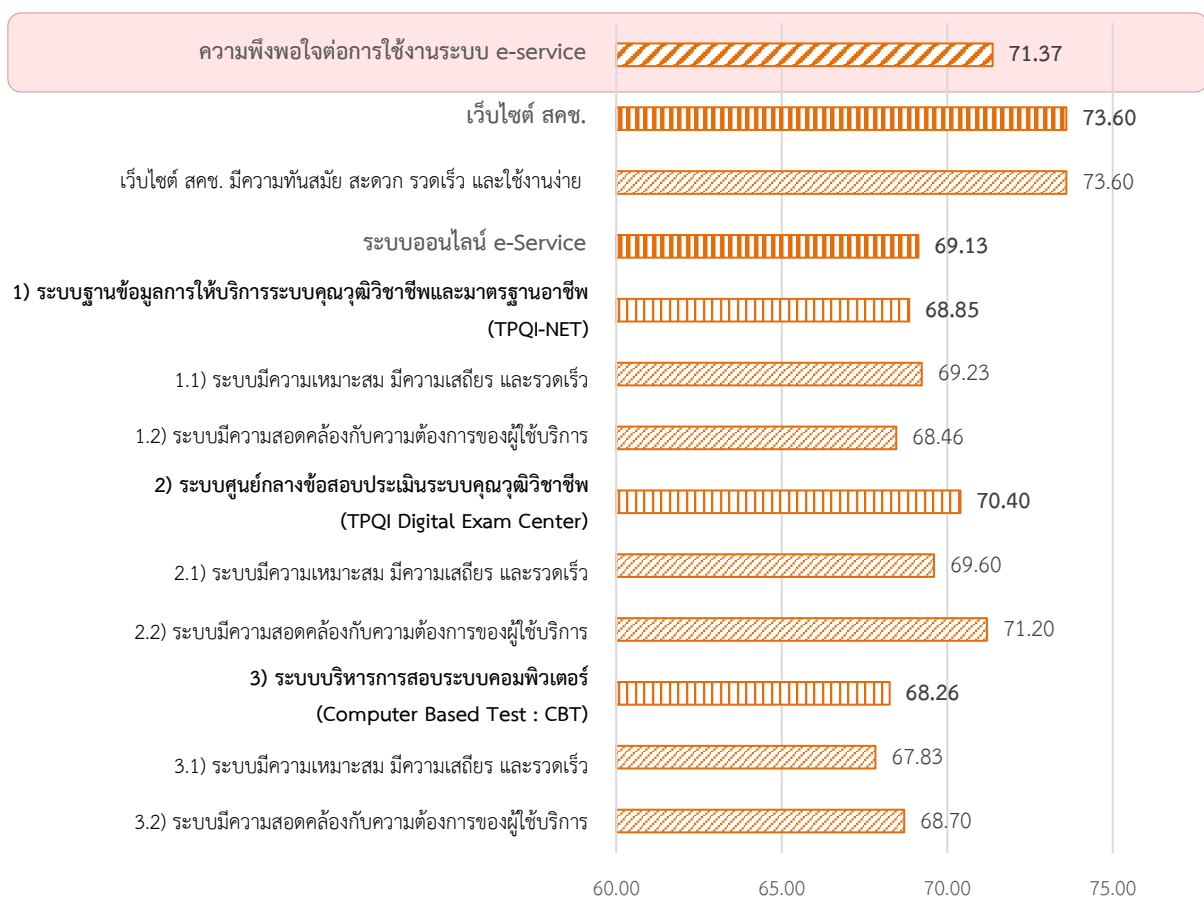
ตารางที่ 4.26 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	3.57 (71.37)	มาก
1. เว็บไซต์ สคช.	3.68 (73.60)	มาก
1.1 เว็บไซต์ สคช. มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่าย	3.68 (73.60)	มาก
2. ระบบออนไลน์ e-Service	3.46 (69.13)	มาก
2.1 ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET)	3.44 (68.85)	มาก
(1) ระบบมีความเหมาะสม มีความเสถียร และรวดเร็ว	3.46 (69.23)	มาก
(2) ระบบมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.42 (68.46)	มาก
2.2 ระบบศูนย์กลางข้อสอบประเมินระบบคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI Digital Exam Center)	3.52 (70.40)	มาก
(1) ระบบมีความเหมาะสม มีความเสถียร และรวดเร็ว	3.48 (69.60)	มาก

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
(2) ระบบมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.56 (71.20)	มาก
2.3 ระบบบริหารการสอบระบบคอมพิวเตอร์ (Computer Based Test : CBT)	3.41 (68.26)	มาก
(1) ระบบมีความเหมาะสม มีความเสถียร และรวดเร็ว	3.39 (67.83)	ปานกลาง
(2) ระบบมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.43 (68.70)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564



ที่มา: จากการสำรวจ

3.6) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.55 คะแนน)** โดยผลผลิตของการตรวจประเมินองค์กรเพื่อต่ออายุองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้รับความคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.83 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านการชี้แจงเพื่อเตรียมความพร้อมในการประเมิน ครบถ้วนสมบูรณ์ และการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.83 คะแนน) รองลงมา คือ ผลผลิตของการช่วยเหลือและสนับสนุนองค์กรเพื่อให้บริการผู้ขอเข้ารับการประเมินสมรรถนะ (3.64 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านการให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ จาก สคช. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.64 คะแนน)

ในขณะที่ผลผลิตของการเบิกจ่ายเงินสนับสนุน ได้รับความคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.27 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านการเบิกจ่ายเงินสนับสนุนสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ได้รับความคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพและผลการสำรวจความพึงพอใจต่อขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินสนับสนุน ที่ได้รับความคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด แสดงดังตารางที่ 4.27 และภาพที่ 4.14

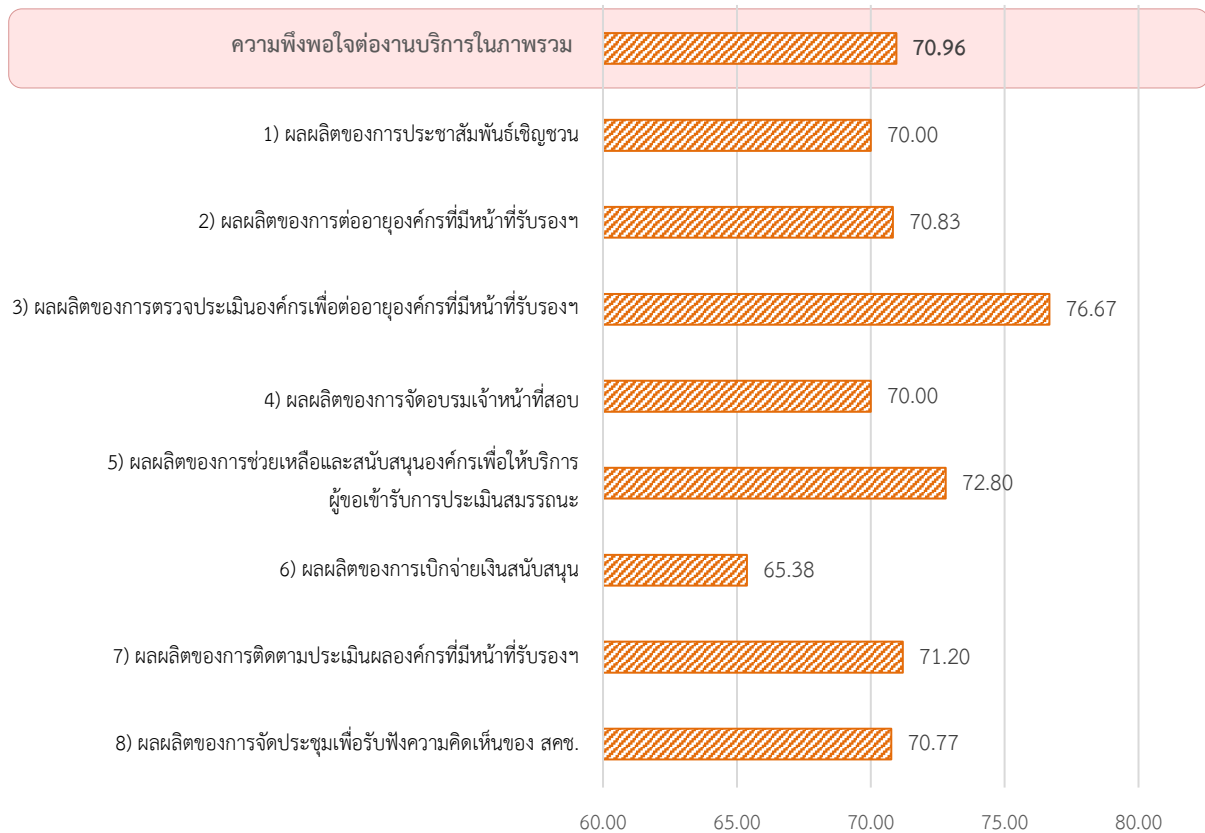
ตารางที่ 4.27 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	3.55 (70.96)	มาก
1. ผลผลิตของการประชาสัมพันธ์เชิญชวน	3.50 (70.00)	มาก
1.1 องค์กรฯ ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน	3.50 (70.00)	มาก
2. ผลผลิตของการต่ออายุองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	3.54 (70.83)	มาก
2.1 การได้รับแจ้งผลพิจารณาการต่ออายุ ดำเนินการภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	3.54 (70.83)	มาก
3. ผลผลิตของการตรวจประเมินองค์กรเพื่อต่ออายุองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	3.83 (76.67)	มาก
3.1 การชี้แจงเพื่อเตรียมความพร้อมในการประเมิน ครบถ้วนสมบูรณ์	3.83 (76.67)	มาก

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
3.2 การดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.83 (76.67)	มาก
4. ผลผลิตของการจัดอบรมเจ้าหน้าที่สอบ	3.50 (70.00)	มาก
4.1 การจัดอบรมเจ้าหน้าที่สอบเป็นไปตามแผนและสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.50 (70.00)	มาก
5. ผลผลิตของการช่วยเหลือและสนับสนุนองค์กรเพื่อให้บริการผู้ขอเข้ารับการประเมินสมรรถนะ	3.64 (72.80)	มาก
5.1 การให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ จาก สคช. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	3.64 (72.80)	มาก
6. ผลผลิตของการเบิกจ่ายเงินสนับสนุน	3.27 (65.38)	ปานกลาง
6.1 การเบิกจ่ายเงินสนับสนุนสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.27 (65.38)	ปานกลาง
7. ผลผลิตของการติดตามการประเมินผลองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	3.56 (71.20)	มาก
7.1 การดำเนินการเป็นไปตามแผนและสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.56 (71.20)	มาก
8. ผลผลิตของการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของ สคช.	3.54 (70.77)	มาก
8.1 การจัดประชุม/การรับฟังความคิดเห็นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	3.50 (70.00)	มาก
8.2 การจัดประชุม/การรับฟังความคิดเห็นเป็นประโยชน์ตรงตามความต้องการของผู้เข้าร่วมประชุม	3.58 (71.54)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564



ที่มา: จากการสำรวจ

5) ความผูกพันที่มีต่อ สคช.

จากการสำรวจข้อมูลด้านความผูกพันที่มีต่อ สคช. ในภาพรวม พบว่า องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564 มีความยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น ในระดับมากที่สุด (4.42 คะแนน) รองลงมา คือ ยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคลเข้ารับการประเมินสมรรถนะ (4.27 คะแนน) ยินดีให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. จะจัดขึ้นในอนาคต (4.23 คะแนน) ในขณะที่มีความยินดีที่ได้ดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ และยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะของการเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพตลอดไปในระยะยาว ในระดับมาก (4.19 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีความยินดีที่ได้ดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ	4.19 (83.85)	มาก
2. ท่านยินดีให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. จะจัดขึ้นในอนาคต	4.23 (84.62)	มากที่สุด
3. ท่านยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น	4.42 (88.46)	มากที่สุด
4. ท่านยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคลเข้ารับการประเมินสมรรถนะ	4.27 (85.38)	มากที่สุด
5. ท่านยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะของการเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพตลอดไปในระยะยาว	4.19 (83.85)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

5) ความคาดหวังต่อการดำเนินงาน

จากการสำรวจข้อมูลด้านระดับคุณภาพของการบริการของ สคช. เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง ในภาพรวม พบว่า องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564 ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการของ สคช. เท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 47.88) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 26.27)

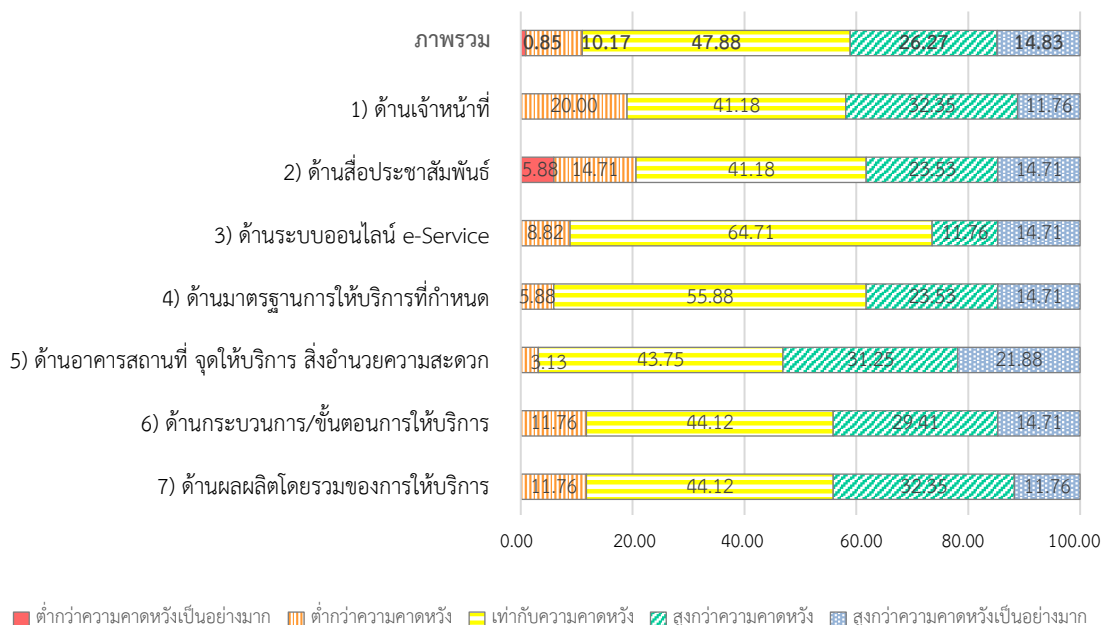
นอกเหนือจากนั้น หากพิจารณารายประเด็น พบว่า (1) ด้านเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 41.18) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 32.35) (2) ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 41.18) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 23.53) (3) ด้านระบบออนไลน์ e-service ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 64.71) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 14.71) (4) ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 55.88) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 23.53) (5) ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 43.75) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 31.25) (6) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 44.12) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 29.41) และ (7) ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 44.12) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 32.35) แสดงดังตารางที่ 4.27 และภาพที่ 4.15

ตารางที่ 4.29 ระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564

ประเด็น	ระดับคุณภาพ				
	ต่ำกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก	ต่ำกว่าความคาดหวัง	เท่ากับความคาดหวัง	สูงกว่าความคาดหวัง	สูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก
1. ด้านเจ้าหน้าที่	0.00	20.00	41.18	32.35	11.76
2. ด้านสื่อประชาสัมพันธ์	5.88	14.71	41.18	23.53	14.71
3. ด้านระบบออนไลน์ e-service	0.00	8.82	64.71	11.76	14.71
4. ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด	0.00	5.88	55.88	23.53	14.71
5. ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก	0.00	3.13	43.75	31.25	21.88
6. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	0.00	11.76	44.12	29.41	14.71
7. ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ	0.00	11.76	44.12	32.35	11.76
รวม	0.85	10.17	47.88	26.27	14.83

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.15 ระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564



ที่มา: จากการสำรวจ

6) ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน

จากการพิจารณาด้านความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน พบว่า องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564 ต้องการการสนับสนุนด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพแก่กลุ่มเป้าหมายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.47 รองลงมา คือ การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (ร้อยละ 27.37) การสนับสนุนด้านงบประมาณให้ครอบคลุมและเพียงพอ (ร้อยละ 26.84) และการปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบและประเมินสมรรถนะบุคคล (ร้อยละ 14.74) แสดงดังตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุนของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ปี 2565

ประเด็น	ร้อยละ
1. การสนับสนุนด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพแก่กลุ่มเป้าหมาย	29.47
2. การสนับสนุนด้านงบประมาณให้ครอบคลุมและเพียงพอ	26.84
3. การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	27.37
4. การปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบและประเมินสมรรถนะบุคคล	14.74
5. อื่นๆ (การสนับสนุนด้านการให้คำปรึกษาและประสานองค์กรแบบบูรณาการ)	1.58
รวม	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.4 กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565 กำหนดให้ดำเนินการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ จำนวนไม่น้อยกว่า 515 ราย จำแนกเป็นการสำรวจข้อมูลโดยวิธีสัมภาษณ์ จำนวน 15 ราย และวิธีสอบถาม จำนวน 500 ราย ซึ่งคณะที่ปรึกษาสามารถดำเนินการสำรวจข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์รวมทั้งสิ้น 15 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของจำนวนเป้าหมายการสำรวจ (รายละเอียดดังภาคผนวก ค) และดำเนินการสำรวจโดยวิธีการสอบถามรวมทั้งสิ้น 500 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของเป้าหมายการสำรวจ แสดงผลการสำรวจได้ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565 จำนวนรวมทั้งสิ้น 500 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 68.00 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 32.00 โดยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ผ่านการประเมินฯ คิดเป็นร้อยละ 87.00 และเป็นผู้ที่ยังไม่ทราบผลการประเมินฯ (ร้อยละ 12.60) เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ พบว่า มีอายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.60 รองลงมา คือ อายุ 30-39 ปี (ร้อยละ 21.40) และอายุ 40-49 ปี (ร้อยละ 20.00) ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า จบการศึกษาในระดับ ปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 25.80) และระดับมัธยมศึกษา

ตอนปลาย/ปวช. (ร้อยละ 21.60) และเป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.60 รองลงมา คือ อื่นๆ ได้แก่ พนักงานราชการ ครูเอกชน และเกษตรกร (ร้อยละ 26.00) และอาชีพอิสระ (ร้อยละ 8.00) แสดงดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	500	100.00
เพศ		
ชาย	340	68.00
หญิง	160	32.00
สถานะผลการประเมินสมรรถนะ		
ผ่าน	439	87.00
ไม่ผ่าน	2	0.40
ยังไม่ทราบผล	59	12.60
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	60	12.00
20-29 ปี	168	33.60
30-39 ปี	107	21.40
40-49 ปี	100	20.00
50 ปีขึ้นไป	65	13.00
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	36	7.20
มัธยมศึกษาตอนต้น	13	2.60
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	108	21.60
ปวส./อนุปริญญา	135	27.00
ปริญญาตรี	129	25.80
ปริญญาโท	40	8.00
ปริญญาเอก	39	7.80
อาชีพ		
ข้าราชการ	33	6.60
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	30	6.00
พนักงานบริษัท	30	6.00
รับจ้าง/ลูกจ้าง	30	6.00
ธุรกิจส่วนตัว	33	6.60

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
อาชีพอิสระ	40	8.00
นักเรียน/นักศึกษา	153	30.60
ยังไม่ประกอบอาชีพ	21	4.20
อื่นๆ	130	26.00

ที่มา: จากการสำรวจ

เมื่อจำแนกตามสาขาวิชาชีพที่ยื่นคำขอเข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้เข้ารับการประเมินฯ ในสาขาวิชาชีพเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมา คือ สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล (ร้อยละ 23.00) และสาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ (ร้อยละ 8.40) ด้านช่องทางการยื่นคำขอเข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ พบว่า ส่วนใหญ่ยื่นคำขอที่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมา คือ ยื่นคำขอผ่านระบบออนไลน์ (ร้อยละ 20.00) โดยเป็นผู้ที่ไม่ได้ชำระค่าสมัคร คิดเป็นร้อยละ 66.80 รองลงมา คือ ชำระค่าสมัครผ่านองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (ร้อยละ 18.60) และชำระค่าสมัครผ่านธนาคาร/Online Banking (ร้อยละ 14.60) และเมื่อพิจารณาระยะเวลาที่ สคช. ใช้ในการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพหลังจากประกาศผลสอบ พบว่า ผู้เข้ารับการประเมินฯ ได้รับหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพไม่ล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 92.00 และได้รับหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพล่าช้า (ร้อยละ 8.00) แสดงดังตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 สาขาวิชาชีพที่ยื่นคำขอเข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ

รายละเอียด	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	500	100.00
สาขาวิชาชีพที่ยื่นคำขอรับการประเมินสมรรถนะฯ		
สาขาวิชาชีพธุรกิจโฆษณาประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน	3	0.60
สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย	29	5.80
สาขาวิชาชีพธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	4	0.80
สาขาวิชาชีพสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม	3	0.60
สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์	12	2.40
สาขาวิชาชีพธุรกิจภาพถ่าย	5	1.00
สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ	12	2.40
สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก	1	0.20
สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร	18	3.60
สาขาวิชาชีพการบิน	3	0.60
สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ	42	8.40
สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล	2	0.40
สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์	13	2.60
สาขาวิชาชีพพลังงานและพลังงานทดแทน	12	2.40

รายละเอียด	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล	115	23.00
สาขาวิชาชีพหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ	10	2.00
สาขาวิชาชีพวิศวกรรมชีวการแพทย์	6	1.20
สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม	210	42.00
ช่องทางการยื่นคำขอเข้ารับการประเมินสมรรถนะ		
ยื่นคำขอตีงองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	400	80.00
ยื่นคำขอผ่านระบบออนไลน์	100	20.00
การชำระค่าสมัคร		
ชำระ	166	33.20
- ชำระผ่านธนาคาร/Online Banking	73	14.60
- ชำระผ่านองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	93	18.60
ไม่ชำระ	334	66.80
ระยะเวลาที่ใช้ในการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพหลังจากประกาศผลสอบ		
ไม่ล่าช้า	460	92.00
ล่าช้า	40	8.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาถึงเหตุผลที่ตัดสินใจเข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ พบว่า ผู้เข้ารับการประเมินฯ ตัดสินใจเข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ เพื่อวัดระดับความรู้ความสามารถของตนเองกับมาตรฐานอาชีพ คิดเป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 40.26) รองลงมา คือ เพื่อนำผลไปใช้เป็นเครื่องมือรับรองความสามารถและเพิ่มโอกาสในการสมัครงาน (ร้อยละ 31.17) เพื่อนำผลไปใช้เป็นเครื่องมือสร้างความก้าวหน้าในงานที่ทำปัจจุบัน (ร้อยละ 23.38) และเหตุผลอื่นๆ ในการเข้ารับการประเมินฯ คือ เพื่อต้องการนำความรู้มาพัฒนาการเรียนการสอนแก่นักเรียนนักศึกษา เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการประกอบอาชีพ และเพื่อให้มีเอกสารรับรองการประกอบธุรกิจให้ถูกต้องตามกฎหมายและยกระดับมาตรฐานในการประกอบอาชีพในระดับสากล (ร้อยละ 5.19) แสดงดังตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 เหตุผลที่ตัดสินใจเข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ

เหตุผลที่ตัดสินใจเข้ารับการประเมินฯ	ร้อยละ
1. เพื่อต้องการวัดระดับความรู้ความสามารถของตนเองกับมาตรฐานอาชีพ	40.26
2. เพื่อนำผลไปใช้เป็นเครื่องมือรับรองความสามารถและเพิ่มโอกาสในการสมัครงาน	31.17
3. เพื่อนำผลไปใช้เป็นเครื่องมือสร้างความก้าวหน้าในงานที่ทำปัจจุบัน	23.38
4. อื่นๆ	5.19
รวม	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

2) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์จำแนกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารจาก สคช. และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ โดยหากพิจารณาการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการเข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพจาก สคช. จำแนกตามการรับรู้ช่องทางภายในของ สคช. พบว่า ผู้เข้ารับการประเมินฯ รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเจ้าหน้าที่เป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 16.52) รองลงมา คือ เว็บไซต์ (ร้อยละ 12.17) และโทรศัพท์ (ร้อยละ 7.83) สำหรับช่องทางภายนอกของ สคช. พบว่า ผู้เข้ารับการประเมินฯ รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากการบอกกล่าวของบุคคลเป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 19.13) รองลงมา คือ สื่อออนไลน์ (ร้อยละ 13.91) และโทรทัศน์ (ร้อยละ 6.96) แต่หากพิจารณาโดยจำแนกตามความสะดวก พบว่า ช่องทางที่สะดวกที่สุด คือ อีเมล (ร้อยละ 18.75) รองลงมา คือ Line Official (ร้อยละ 14.06) และโทรศัพท์ (ร้อยละ 12.50) แสดงดังตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจาก สคช. ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565

ช่องทางการรับทราบข้อมูล	ร้อยละ	
	การรับรู้	ความสะดวก
ช่องทางภายในของ สคช.		
เว็บไซต์	12.17	7.81
โทรศัพท์	7.83	12.50
เจ้าหน้าที่	16.52	7.81
จดหมาย	1.74	1.56
อีเมล	3.48	18.75
E-News	0.00	0.00
เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงาน เช่น โบวัวร์ เป็นต้น	2.61	0.00
Facebook	4.35	9.38
Line Official	2.61	14.06
Youtube (TPQI Channel)	2.61	1.56
งานสัมมนา/นิทรรศการ	3.48	0.00
ช่องทางภายนอกของ สคช.		
โทรทัศน์	6.96	7.81
วิทยุ	0.87	1.56
หนังสือพิมพ์	0.00	3.13
สื่อออนไลน์	13.91	9.38
การบอกกล่าวของบุคคล	19.13	0.00
อื่นๆ (มหาวิทยาลัยและหน่วยงานต้นสังกัด)	1.74	4.69
รวม	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

หากพิจารณาการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการเข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพจากช่องทางภายในขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ พบว่า ผู้เข้ารับการประเมินฯ รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเจ้าหน้าที่เป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 32.58) รองลงมา คือ เว็บไซต์และ Facebook (ร้อยละ 16.67) และอีเมล (ร้อยละ 11.36) โดยหากพิจารณาตามความสะดวก พบว่า ช่องทางที่สะดวกที่สุด คือ Facebook (ร้อยละ 27.35) รองลงมา คือ Line Official (ร้อยละ 21.37) อีเมล (ร้อยละ 16.24) และโทรศัพท์ (ร้อยละ 10.26) แสดงดังตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565

ช่องทางการรับทราบข้อมูล	ร้อยละ	
	การรับรู้	ความสะดวก
ช่องทางภายในขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		
เว็บไซต์	16.67	7.69
โทรศัพท์	6.82	10.26
เจ้าหน้าที่	32.58	6.84
จดหมาย	1.52	0.00
อีเมล	11.36	16.24
E-News	0.76	0.00
เอกสารเผยแพร่	1.52	0.00
Facebook	16.67	27.35
Line Official	6.06	21.37
Youtube	3.03	8.55
งานสัมมนา/นิทรรศการ	3.03	0.00
อื่นๆ (ข้อความ SMS)	0.00	1.71
รวม	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

อนึ่ง ข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565 ต้องการรับทราบเพิ่มเติมจาก สคช. ได้แก่ แผนการเปิดรับสมัครเพื่อเข้ารับการประเมินฯ ประจำปีของแต่ละสาขาวิชาชีพ การแจ้งเตือนกำหนดการทดสอบประเมินล่วงหน้าเพื่อให้ผู้สมัครได้เตรียมความพร้อมก่อนเข้ารับการประเมิน การชี้แจงรายละเอียดและกรอบระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ตั้งแต่การรับสมัครจนถึงการได้รับหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพอย่างชัดเจน กฎหมายหรือระเบียบต่างๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้องในแต่ละสาขาวิชาชีพ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดอบรมในสาขาวิชาชีพต่างๆ และข่าวสารที่เป็นประโยชน์และเกี่ยวข้องกับองค์กรที่รับบุคลากรหรือสนับสนุนบุคลากรให้เข้ารับการทดสอบประเมิน เช่น กิจกรรมการอบรมพนักงาน หรือสิทธิประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ เช่น สิทธิทางภาษี และอื่นๆ

ทั้งนี้ หากพิจารณาระดับความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.22 คะแนน หรือคิดเป็น ร้อยละ 84.40 ซึ่งประเด็นด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.25 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านสื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย (4.23 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.19 คะแนน)

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสารของ สคช. พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.23 คะแนน หรือคิดเป็น ร้อยละ 84.60 ซึ่งประเด็นด้านสื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.24 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพ (4.21 คะแนน)

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสารขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.21 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 84.27 ซึ่งประเด็นด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.26 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านสื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย (4.21 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.17 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.36

ตารางที่ 4.36 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ของ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จากกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565

ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.23 (84.60)	มากที่สุด	4.21 (84.27)	มากที่สุด	4.22 (84.40)	มากที่สุด
1. สื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย	4.24 (84.83)	มากที่สุด	4.21 (84.26)	มากที่สุด	4.23 (84.50)	มากที่สุด
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลาย และมีประสิทธิภาพ	4.21 (84.14)	มากที่สุด	4.17 (83.40)	มาก	4.19 (83.80)	มาก
3. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ	4.24 (84.83)	มากที่สุด	4.26 (85.16)	มากที่สุด	4.25 (85.00)	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ จากการสอบถามด้านการรับรู้ถึงภารกิจของ สคช. พบว่า ผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565 รู้จักภารกิจของ สคช. คิดเป็นร้อยละ 57.00 และไม่รู้ภารกิจของ สคช. (ร้อยละ 43.00) โดยเป็นผู้ที่รับรู้ข้อมูลจากการแนะนำขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ เป็นสัดส่วนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมา คือ รับรู้จากการสื่อสาร/การประชาสัมพันธ์ของ สคช. (ร้อยละ 40.48) และรับรู้จากการบอกกล่าวของบุคคล (ร้อยละ 16.67)

3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

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

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565 พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.26 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 85.27** เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.37 คะแนน) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด (4.33 คะแนน) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.32 คะแนน) ความพึงพอใจต่อบริการในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.22 คะแนน)

ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.19 คะแนน) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.15 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.37 ภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565

ประเด็น	ผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.26	85.27	มากที่สุด
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.19	83.74	มาก
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.37	87.40	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	86.37	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.33	86.60	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	4.15	82.90	มาก
6. ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.22	84.38	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ สามารถแสดงผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565 จำแนกรายประเด็นได้ดังนี้

3.1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ภาพรวม ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.19 คะแนน) โดยขั้นตอนการประเมินสมรรถนะเพื่อรับรองมาตรฐานอาชีพขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.39 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการประเมินฯ โดยเจ้าหน้าที่สอบที่มีคุณภาพ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.44 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านการจัดเตรียมความพร้อมด้านเครื่องมือและสถานที่ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (4.41 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการประสาน การทำนัดหมาย เพื่อเข้ารับการประเมินฯ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.33 คะแนน) รองลงมา คือ ขั้นตอนการชำระค่าสมัครขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.30 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านกระบวนการชำระค่าสมัคร ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.33 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านการประสานเพื่อรับเอกสารชำระค่าสมัครขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (4.29 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านขั้นตอนการทำนัดหมายเพื่อเข้ารับการประเมินมีความเหมาะสม ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.28 คะแนน)

ในขณะที่ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์เชิญชวน ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.05 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการประชาสัมพันธ์เชิญชวนขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.16 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการประชาสัมพันธ์เชิญชวนของ สคช. ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.94 คะแนน) ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและความสำคัญของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพยังไม่ทั่วถึงและเข้าถึงหน่วยงาน สถานประกอบการ และผู้ประกอบการอาชีพเป้าหมาย อีกทั้งขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนทั้งก่อนและหลังการทดสอบประเมินฯ เช่น การเตรียมตัวและแนวทางการทดสอบประเมินฯ คำแนะนำในการปฏิบัติหลังการทดสอบประเมินฯ กำหนดระยะเวลาในการแจ้งผลการทดสอบประเมินฯ และการได้รับหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ แสดงดังตารางที่ 4.38 และภาพที่ 4.16

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของ สคช. พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.13 คะแนน) โดยขั้นตอนการฝึกอบรมผ่านระบบออนไลน์ E-Training ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.25 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านความง่ายในการเข้าถึงบทเรียนที่ต้องการ (จากการจัดหมวดหมู่ตามสาขาอาชีพ) ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.31 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านขั้นตอนการลงทะเบียนเพื่อเข้าใช้งานระบบ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.19 คะแนน) รองลงมา คือ ขั้นตอนการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแก่ผู้ผ่านการประเมินฯ (กรณีผ่านการประเมินฯ) ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.20 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการรับรองผลผู้ผ่านการประเมินฯ ผ่านระบบฐานข้อมูลออนไลน์ของ สคช. ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.27 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการได้รับใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.13 คะแนน) ในขณะที่ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์เชิญชวนของ สคช. ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.94 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.38 และภาพที่ 4.16

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.24 คะแนน) โดยขั้นตอนการประเมินสมรรถนะเพื่อรับรองมาตรฐานอาชีพขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.39 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการประเมินฯ โดยเจ้าหน้าที่สอบที่มีคุณภาพ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.44 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านการจัดเตรียมความพร้อมด้านเครื่องมือและสถานที่ขององค์กรที่มี

หน้าที่รับรองฯ (4.41 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการประสาน การทำนัดหมาย เพื่อเข้ารับการประเมินฯ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.33 คะแนน) รองลงมา คือ ขั้นตอนการชำระเงินค่าสมัครขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.30 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านกระบวนการชำระเงินค่าสมัคร ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.33 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านการประสานเพื่อรับเอกสารชำระเงินค่าสมัครขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (4.29 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านขั้นตอนการทำนัดหมายเพื่อเข้ารับการประเมินมีความเหมาะสม ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.28 คะแนน)

ในขณะที่ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์เชิญชวนขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.16 คะแนน) เช่นเดียวกับ ขั้นตอนการสรุปผลการประเมินสมรรถนะขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.17 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการประสานการแจ้งผลการประเมินฯ ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.20 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการนัดหมายเพื่อทำการประเมินใหม่ (กรณีไม่ผ่านการประเมินฯ) ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.15 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.38 และภาพที่ 4.16

ตารางที่ 4.38 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565

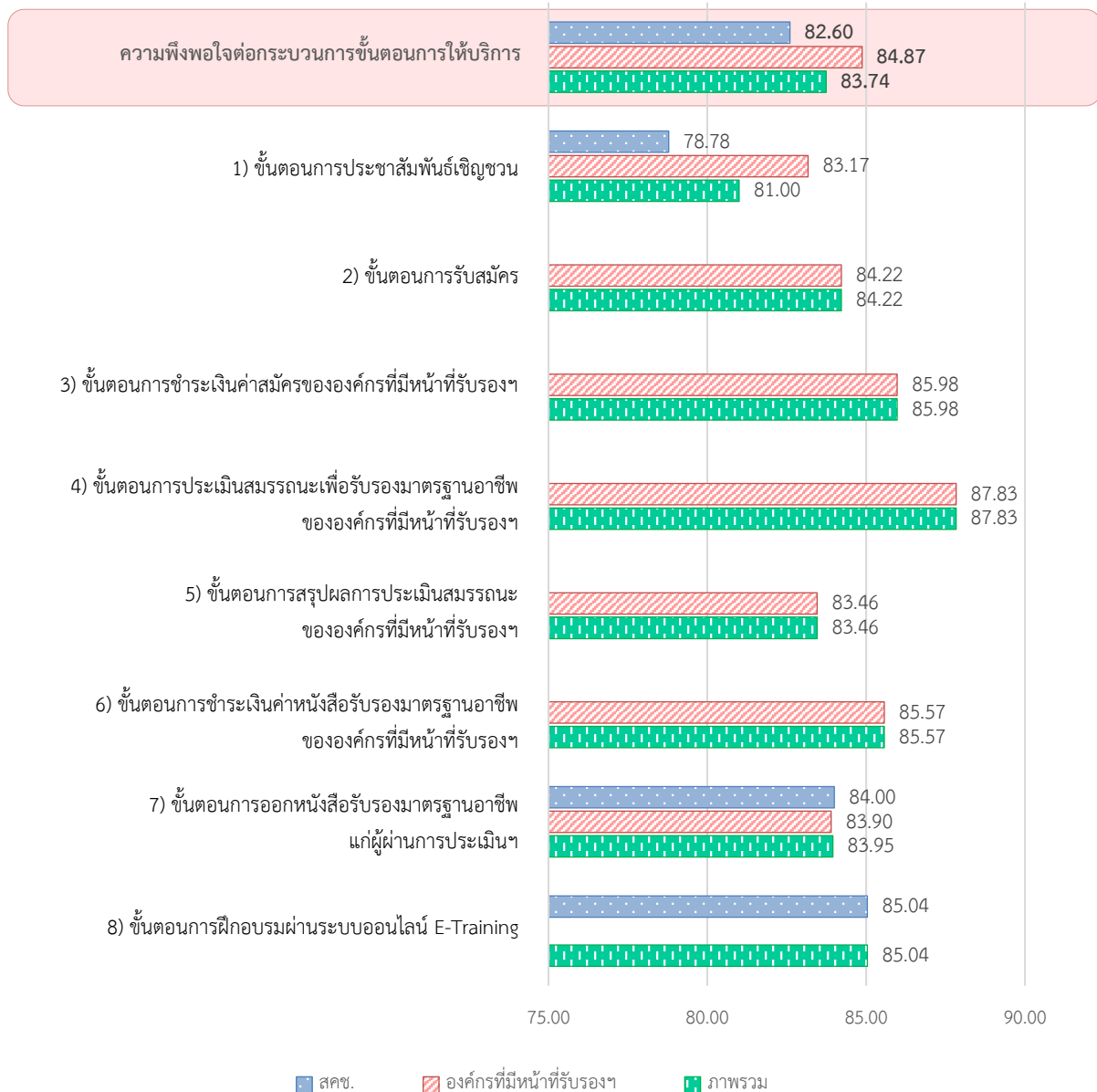
ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.13 (82.60)	มาก	4.24 (84.87)	มากที่สุด	4.19 (83.74)	มาก
1. ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์เชิญชวน	3.94 (78.78)	มาก	4.16 (83.17)	มาก	4.05 (81.00)	มาก
1.1 การประชาสัมพันธ์เชิญชวนของ สคช.	3.94 (78.78)	มาก	-	-	3.94 (78.78)	มาก
1.2 การประชาสัมพันธ์เชิญชวนขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	-	-	4.16 (83.17)	มาก	4.16 (83.17)	มาก
2. ขั้นตอนการรับสมัคร	-	-	4.21 (84.22)	มากที่สุด	4.21 (84.22)	มากที่สุด
• กรณียื่นคำขอที่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	-	-	4.20 (83.98)	มาก	4.20 (83.98)	มาก

ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
2.1 ความสะดวกและความไม่ซับซ้อนของคำชี้แจงและขั้นตอนขององค์กรฯ	-	-	4.23 (84.62)	มากที่สุด	4.23 (84.62)	มากที่สุด
2.2 ความไม่ซับซ้อนของการกรอกรายละเอียดและแบบฟอร์มคำขอ	-	-	4.20 (83.94)	มาก	4.20 (83.94)	มาก
2.3 ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น	-	-	4.14 (82.77)	มาก	4.14 (82.77)	มาก
2.4 ความสะดวกของขั้นตอนการออกหลักฐานเมื่อเอกสารครบถ้วน	-	-	4.23 (84.62)	มากที่สุด	4.23 (84.62)	มากที่สุด
• กรณียื่นคำขอผ่านระบบออนไลน์/เว็บไซต์/อีเมล	-	-	4.26 (85.28)	มากที่สุด	4.26 (85.28)	มากที่สุด
2.5 ความสะดวกของขั้นตอนระบบออนไลน์	-	-	4.24 (84.71)	มากที่สุด	4.24 (84.71)	มากที่สุด
2.6 ความไม่ซับซ้อนของการกรอกรายละเอียดและแบบฟอร์มคำขอ	-	-	4.22 (84.40)	มากที่สุด	4.22 (84.40)	มากที่สุด
2.7 ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น	-	-	4.22 (84.40)	มากที่สุด	4.22 (84.40)	มากที่สุด
2.8 ความสะดวกของขั้นตอนการออกหลักฐานเมื่อเอกสารครบถ้วน	-	-	4.38 (87.60)	มากที่สุด	4.38 (87.60)	มากที่สุด
2.9 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการพิจารณาเอกสารหลักฐาน	-	-	4.17 (83.39)	มาก	4.17 (83.39)	มาก
3. ขั้นตอนการชำระเงินค่าสมัครขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	-	-	4.30 (85.98)	มากที่สุด	4.30 (85.98)	มากที่สุด
3.1 การประสานเพื่อรับเอกสารชำระเงินค่าสมัครขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	-	-	4.29 (85.76)	มากที่สุด	4.29 (85.76)	มากที่สุด
3.2 กระบวนการชำระเงินค่าสมัคร	-	-	4.33 (86.67)	มากที่สุด	4.33 (86.67)	มากที่สุด
3.3 ขั้นตอนการทำนัดหมายเพื่อเข้ารับการประเมินมีความเหมาะสม	-	-	4.28 (85.52)	มากที่สุด	4.28 (85.52)	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการประเมินสมรรถนะเพื่อรับรองมาตรฐานอาชีพขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	-	-	4.39 (87.83)	มากที่สุด	4.39 (87.83)	มากที่สุด
4.1 การประสาน การทำนัดหมาย เพื่อเข้ารับการประเมินฯ	-	-	4.33 (86.50)	มากที่สุด	4.33 (86.50)	มากที่สุด

ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
4.2 การจัดเตรียมความพร้อมด้านเครื่องมือและสถานที่ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	-	-	4.41 (88.25)	มากที่สุด	4.41 (88.25)	มากที่สุด
4.3 การประเมินฯ โดยเจ้าหน้าที่สอบที่มีคุณภาพ	-	-	4.44 (88.75)	มากที่สุด	4.44 (88.75)	มากที่สุด
5. ขั้นตอนการสรุปผลการประเมินสมรรถนะขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	-	-	4.17 (83.46)	มาก	4.17 (83.46)	มาก
5.1 การประสานการแจ้งผลการประเมินฯ ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	-	-	4.20 (84.00)	มาก	4.20 (84.00)	มาก
5.2 การนัดหมายเพื่อทำการประเมินใหม่ (กรณีไม่ผ่านการประเมินฯ)	-	-	4.15 (82.92)	มาก	4.15 (82.92)	มาก
6. ขั้นตอนการชำระเงินค่าหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	-	-	4.28 (85.57)	มากที่สุด	4.28 (85.57)	มากที่สุด
6.1 การประสานงานเพื่อรับเอกสารชำระเงินค่าหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ	-	-	4.27 (85.31)	มากที่สุด	4.27 (85.31)	มากที่สุด
6.2 กระบวนการชำระค่าหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ	-	-	4.29 (85.83)	มากที่สุด	4.29 (85.83)	มากที่สุด
7. ขั้นตอนการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแก่ผู้ผ่านการประเมินฯ	4.20 (84.00)	มาก	4.20 (83.90)	มาก	4.20 (83.95)	มาก
7.1 การรับรองผลผู้ผ่านการประเมินฯ ผ่านระบบฐานข้อมูลออนไลน์ของ สคช.	4.27 (85.38)	มากที่สุด	-	-	4.27 (85.38)	มากที่สุด
7.2 การได้รับใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ	4.13 (82.59)	มาก	4.13 (82.59)	มาก	4.13 (82.60)	มาก
7.3 กระบวนการติดต่อเพื่อขอทำซ้ำใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ	-	-	4.26 (85.11)	มากที่สุด	4.26 (85.11)	มากที่สุด
8. ขั้นตอนการฝึกอบรมผ่านระบบออนไลน์ E-Training	4.25 (85.04)	มากที่สุด	-	-	4.25 (85.04)	มากที่สุด
8.1 ขั้นตอนการลงทะเบียนเพื่อเข้าใช้งานระบบ	4.19 (83.83)	มาก	-	-	4.19 (83.83)	มาก
8.2 ความง่ายในการเข้าถึงบทเรียนที่ต้องการ (จากการจัดหมวดหมู่ตามสาขาอาชีพ)	4.31 (86.25)	มากที่สุด	-	-	4.31 (86.25)	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.16 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565



ที่มา: จากการสำรวจ

3.2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.37 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.55 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (4.53 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านจำนวนและความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.17 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.39 และภาพที่ 4.17

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของ สคช. พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.32 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.55 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (4.52 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านจำนวนและความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้น ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.10 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.39 และภาพที่ 4.17

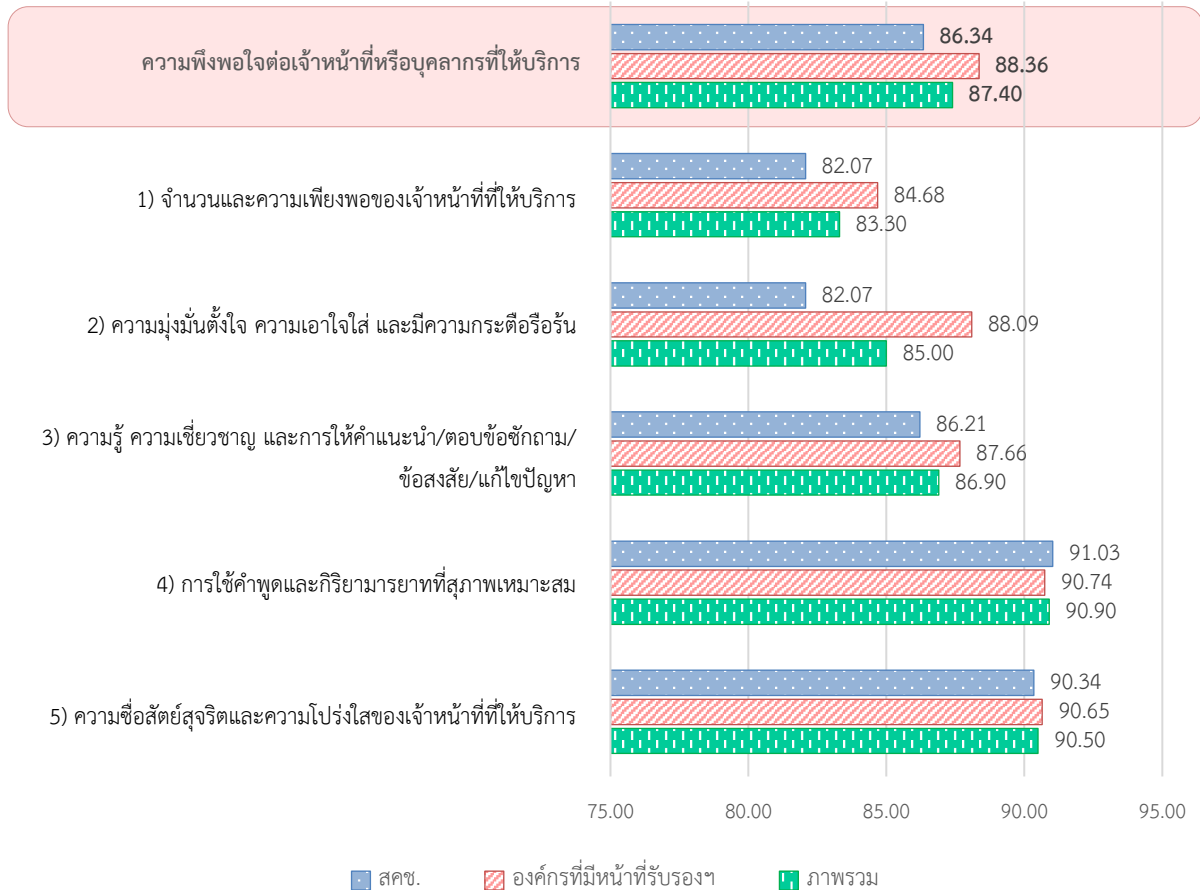
- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.42 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.54 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (4.53 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านจำนวนและความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.23 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.39 และภาพที่ 4.17

ตารางที่ 4.39 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ
ปีงบประมาณ 2565

ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.32 (86.34)	มากที่สุด	4.42 (88.36)	มากที่สุด	4.37 (87.40)	มากที่สุด
1. จำนวนและความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.10 (82.07)	มาก	4.23 (84.68)	มากที่สุด	4.17 (83.30)	มาก
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้น	4.10 (82.07)	มาก	4.40 (88.09)	มากที่สุด	4.25 (85.00)	มากที่สุด
3. ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย/แก้ไขปัญหา	4.31 (86.21)	มากที่สุด	4.38 (87.66)	มากที่สุด	4.35 (86.90)	มากที่สุด
4. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม	4.55 (91.03)	มากที่สุด	4.54 (90.74)	มากที่สุด	4.55 (90.90)	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.52 (90.34)	มากที่สุด	4.53 (90.65)	มากที่สุด	4.53 (90.50)	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565



ที่มา: จากการสำรวจ

3.3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.32 คะแนน) โดยด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.34 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ประเด็นด้านแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.37 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา (4.34 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องข้ออำนวยความสะดวกการให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.32 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.33 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจน ได้รับ

คะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.37 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย (4.36 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนที่นั่งพักคอย พื้นที่จอดยานพาหนะ มีความเพียงพอ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.30 คะแนน)

ในขณะที่ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ (คู่มือการขอเข้ารับการประเมิน) ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.23 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.26 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.20 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.40 และภาพที่ 4.18

- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของ สคช. พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.30 คะแนน) โดยด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.34 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจน ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.43 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนที่นั่งพักคอย พื้นที่จอดยานพาหนะ มีความเพียงพอ (4.35 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.26 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.32 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.35 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา และด้านกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกการให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.31 คะแนน)

ในขณะที่ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ (คู่มือการขอเข้ารับการประเมิน) ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.23 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.26 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.20 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.40 และภาพที่ 4.18

• ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ พบว่าได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.34 คะแนน) โดยด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.36 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ประเด็นด้านแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.38 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา (4.37 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องช่องอำนวยความสะดวกการให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.33 คะแนน) ในขณะที่ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.32 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการมีความสะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.38 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม (4.35 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนที่นั่งพักคอย พื้นที่จอดรถยานพาหนะ มีความเพียงพอ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.25 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.40 และภาพที่ 4.18

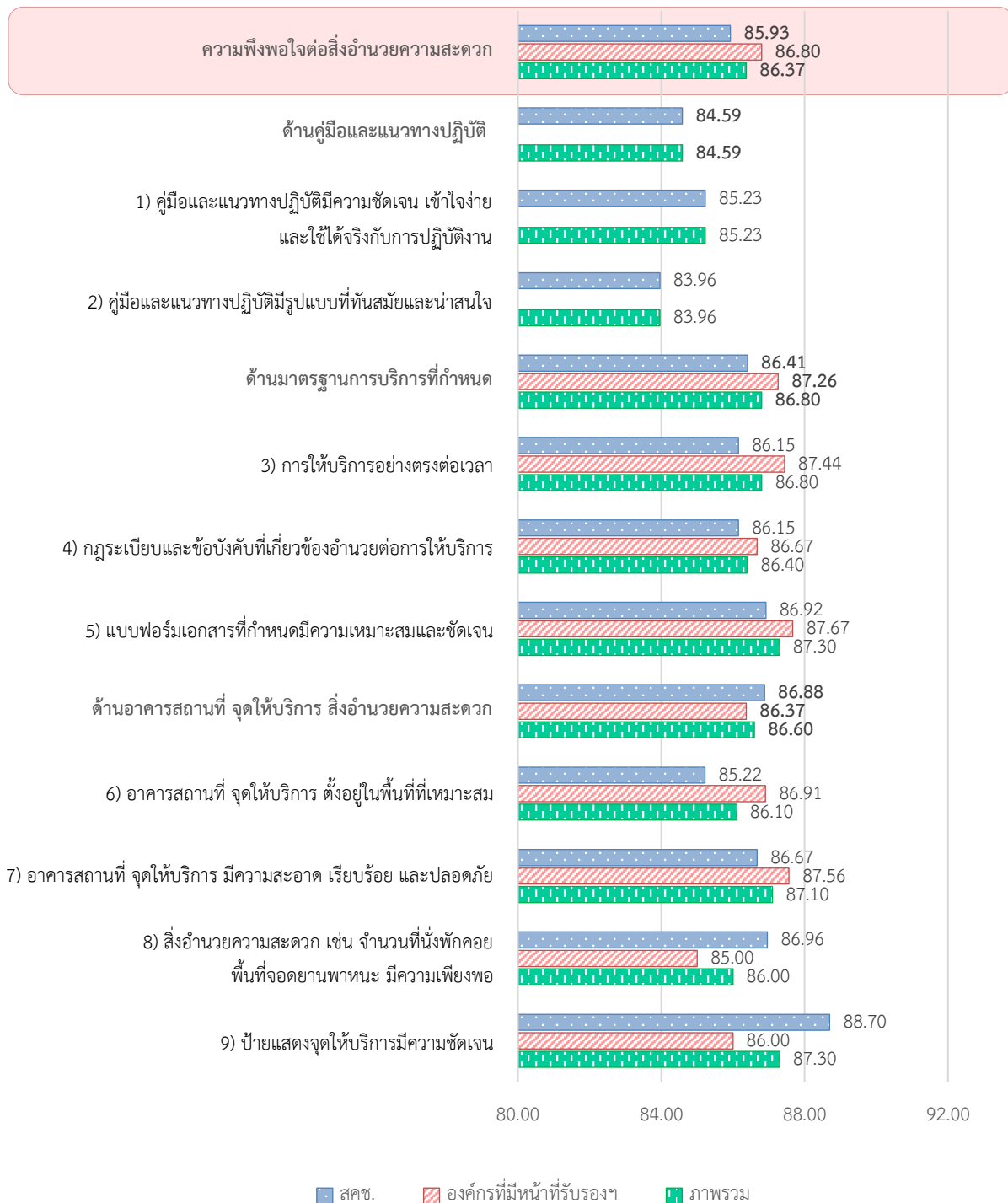
ตารางที่ 4.40 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565

ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.30 (85.93)	มากที่สุด	4.34 (86.80)	มากที่สุด	4.32 (86.37)	มากที่สุด
ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ (คู่มือการขอเข้ารับการประเมิน)	4.23 (84.59)	มากที่สุด	-	-	4.23 (84.59)	มากที่สุด
1. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน	4.26 (85.23)	มากที่สุด	-	-	4.26 (85.23)	มากที่สุด
2. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ	4.20 (83.96)	มาก	-	-	4.20 (83.96)	มาก
ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด	4.32 (86.41)	มากที่สุด	4.36 (87.26)	มากที่สุด	4.34 (86.80)	มากที่สุด
3. การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา	4.31 (86.15)	มากที่สุด	4.37 (87.44)	มากที่สุด	4.34 (86.80)	มากที่สุด
4. กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกการให้บริการ	4.31 (86.15)	มากที่สุด	4.33 (86.67)	มากที่สุด	4.32 (86.40)	มากที่สุด

ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
5. แบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน	4.35 (86.92)	มากที่สุด	4.38 (87.67)	มากที่สุด	4.37 (87.30)	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก	4.34 (86.88)	มากที่สุด	4.32 (86.37)	มากที่สุด	4.33 (86.60)	มากที่สุด
6. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม	4.26 (85.22)	มากที่สุด	4.35 (86.91)	มากที่สุด	4.31 (86.10)	มากที่สุด
7. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย	4.33 (86.67)	มากที่สุด	4.38 (87.56)	มากที่สุด	4.36 (87.10)	มากที่สุด
8. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนที่นั่ง พักคอย พื้นที่จอดรถยานพาหนะ มีความเพียงพอ	4.35 (86.96)	มากที่สุด	4.25 (85.00)	มากที่สุด	4.30 (86.00)	มากที่สุด
9. ป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจน	4.43 (88.70)	มากที่สุด	4.30 (86.00)	มากที่สุด	4.37 (87.30)	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.18 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565



ที่มา: จากการสำรวจ

3.4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.33 คะแนน) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ สามารถอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ เพื่อให้ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะสามารถเข้ารับการประเมินได้อย่างเรียบร้อย ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.36 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของ สคช. มีมาตรฐาน และสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ (4.33 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านกระบวนการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพมีมาตรฐาน มีความน่าเชื่อถือ และโปร่งใส ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.32 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.41 และภาพที่ 4.19

- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สคช. พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.32 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านกระบวนการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพมีมาตรฐาน มีความน่าเชื่อถือ และโปร่งใส ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.32 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.41 และภาพที่ 4.19

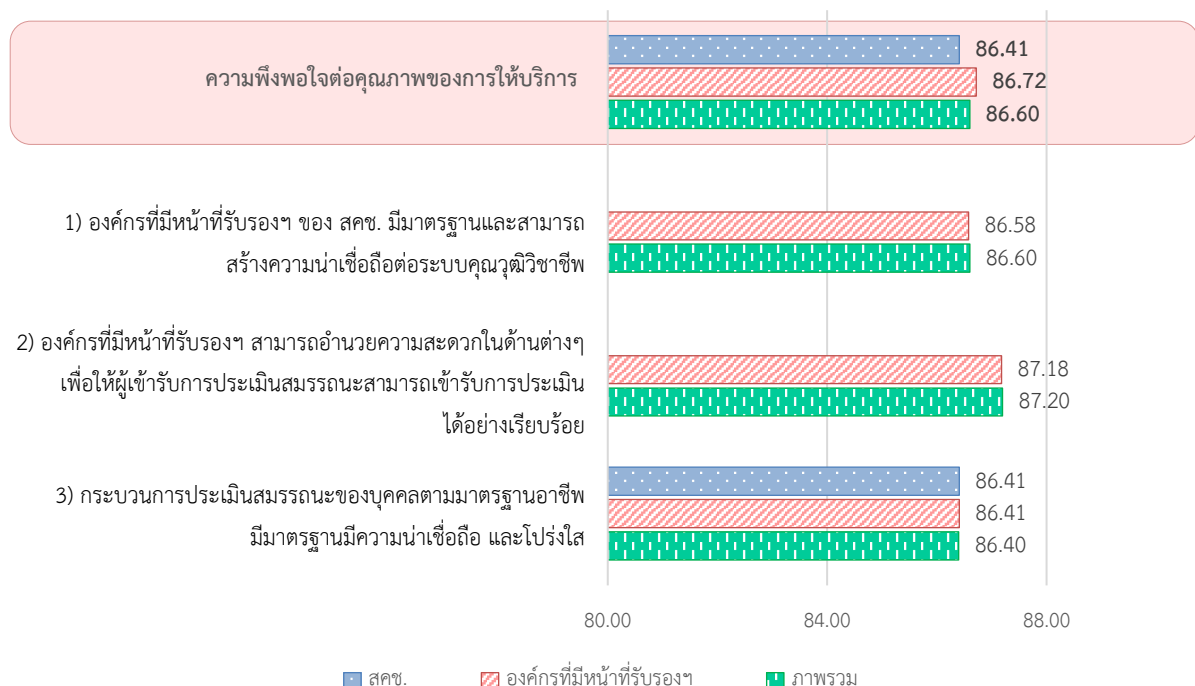
- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.34 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ สามารถอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ เพื่อให้ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะสามารถเข้ารับการประเมินได้อย่างเรียบร้อย ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.36 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของ สคช. มีมาตรฐาน และสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ (4.33 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านกระบวนการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพมีมาตรฐาน มีความน่าเชื่อถือ และโปร่งใส ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.32 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.41 และภาพที่ 4.19

ตารางที่ 4.41 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565

ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	4.32 (86.41)	มากที่สุด	4.34 (86.72)	มากที่สุด	4.33 (86.60)	มากที่สุด
1. องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ	-	-	4.33 (86.58)	มากที่สุด	4.33 (86.60)	มากที่สุด
2. องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ สามารถอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ เพื่อให้ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะสามารถเข้ารับการประเมินได้อย่างเรียบร้อย	-	-	4.36 (87.18)	มากที่สุด	4.36 (87.20)	มากที่สุด
3. กระบวนการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพมีมาตรฐาน มีความน่าเชื่อถือ และโปร่งใส	4.32 (86.41)	มากที่สุด	4.32 (86.41)	มากที่สุด	4.32 (86.40)	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.19 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565



ที่มา: จากการสำรวจ

3.5) ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ซึ่งให้บริการโดย สคช.

พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.15 คะแนน) โดยด้านระบบออนไลน์ e-service ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.18 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ระบบออนไลน์ E-Training ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.24 คะแนน) รองลงมา คือ ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET) (4.22 คะแนน) ระบบฐานข้อมูลการประเมินมาตรฐานทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ (Digital Government) (4.14 คะแนน) ในขณะที่ระบบบริหารการสอบระบบคอมพิวเตอร์ (Computer Based Test : CBT) ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.13 คะแนน) ในขณะที่เว็บไซต์ สคช. ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.11 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านเว็บไซต์ สคช. มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่าย ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.11 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.42 และภาพที่ 4.20

ตารางที่ 4.42 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565

ประเด็น	ผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	4.15 (82.90)	มาก
1. เว็บไซต์ สคช.	4.11 (82.11)	มาก
1.1 เว็บไซต์ สคช. มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่าย	4.11 (82.11)	มาก
2. ระบบออนไลน์ e-Service	4.18 (83.65)	มาก
2.1 ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET)	4.22 (84.43)	มากที่สุด
(1) ระบบมีความเหมาะสม มีความเสถียร และรวดเร็ว	4.19 (83.86)	มาก
(2) ระบบมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.25 (85.00)	มากที่สุด
2.2 ระบบบริหารการสอบระบบคอมพิวเตอร์ (Computer Based Test : CBT)	4.13 (82.62)	มาก

ประเด็น	ผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
(1) ระบบมีความเหมาะสม มีความเสถียร และรวดเร็ว	4.13 (82.59)	มาก
(2) ระบบมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.13 (82.64)	มาก
2.3 ระบบฐานข้อมูลการประเมินมาตรฐานทักษะด้านดิจิทัล ของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ (Digital Government)	4.14 (82.83)	มาก
(1) ระบบมีความเหมาะสม มีความเสถียร และรวดเร็ว	4.14 (82.86)	มาก
(2) ระบบมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.14 (82.80)	มาก
2.4 ระบบออนไลน์ E-Training	4.24 (84.72)	มากที่สุด
(1) ความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพของระบบ E-Training	4.25 (85.00)	มากที่สุด
(2) สารที่ได้รับจากระบบ E-Training ตรงกับความต้องการ	4.22 (84.44)	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.20 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565



ที่มา: จากการสำรวจ

3.6) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.22 คะแนน)** โดยผลผลิตของขั้นตอนการชำระเงินค่าสมัครขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.37 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการชำระเงินค่าสมัครสะดวก ไม่ซับซ้อน และเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.39 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการประกาศรายชื่อเป็นไปอย่างถูกต้อง ตามระยะเวลาที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.35 คะแนน) รองลงมา คือ ผลผลิตของขั้นตอนการชำระเงินค่าหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (4.31 คะแนน) โดยประเด็นด้านเอกสารการชำระเงินค่าหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ ถูกต้อง สมบูรณ์ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.38 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการชำระเงินค่าหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ สะดวก ไม่ซับซ้อน และเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.24 คะแนน)

ในขณะที่ผลผลิตของขั้นตอนการสรุปผลการประเมินสมรรถนะขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.16 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านการแจ้งผลการประเมินสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.16 คะแนน) ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ผู้เข้ารับการประเมินฯ ไม่ได้รับการแจ้งผลการประเมินนับถัดจากวันที่เข้ารับการประเมินเป็นระยะเวลาหลายเดือน ทำให้ไม่ทราบว่าการประเมินหรือไม่ แสดงดังตารางที่ 4.43 และภาพที่ 4.21

- ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของ สคช. พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.20 คะแนน)** โดยผลผลิตของขั้นตอนการฝึกอบรมผ่านระบบออนไลน์ E-Training ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.22 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านความรู้ที่ได้รับตรงตามสาขาอาชีพ/วิชาชีพ และความรู้ที่ได้รับสนับสนุนให้ผ่านการประเมินฯ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.23 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ในอาชีพ/วิชาชีพได้ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.22 คะแนน) รองลงมา คือ ผลผลิตของขั้นตอนการประชาสัมพันธ์เชิญชวน (4.20 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านผู้เข้ารับการประเมินฯ ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.20 คะแนน)

ในขณะที่ผลผลิตของขั้นตอนการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแก่ผู้ผ่านการประเมินฯ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.18 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านการได้รับใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ ดำเนินการสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด (4.18 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.43 และภาพที่ 4.21

• ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ พบว่าได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.24 คะแนน) โดยผลผลิตของขั้นตอนการชำระเงินค่าสมัครขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.37 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการชำระเงินค่าสมัครสะดวก ไม่ซับซ้อน และเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.39 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการประกาศรายชื่อเป็นไปอย่างถูกต้อง ตามระยะเวลาที่กำหนด ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.35 คะแนน) รองลงมา คือ ผลผลิตของขั้นตอนการชำระเงินค่าหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (4.31 คะแนน) โดยประเด็นด้านเอกสารการชำระเงินค่าหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ ถูกต้อง สมบูรณ์ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.38 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการชำระเงินค่าหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ สะดวก ไม่ซับซ้อน และเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.24 คะแนน)

ในขณะที่ผลผลิตของขั้นตอนการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแก่ผู้ผ่านการประเมินฯ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.18 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านการได้รับใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ ดำเนินการสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด (4.18 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.43 และภาพที่ 4.21

ตารางที่ 4.43 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565

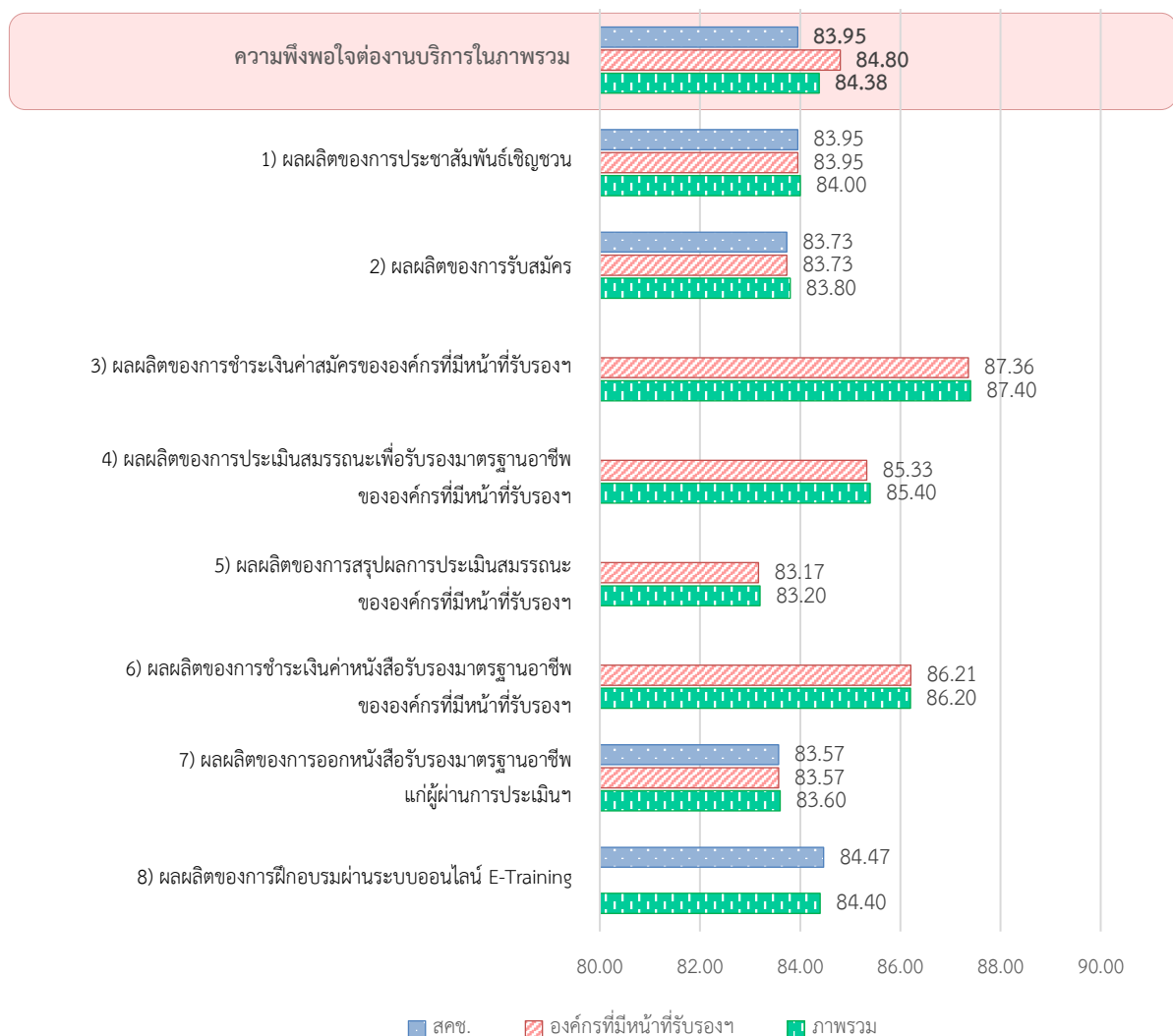
ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.20 (83.95)	มาก	4.24 (84.80)	มากที่สุด	4.22 (84.38)	มากที่สุด
1. ผลผลิตของการประชาสัมพันธ์เชิญชวน	4.20 (83.95)	มาก	4.20 (83.95)	มาก	4.20 (84.00)	มาก
1.1 ผู้เข้ารับการประเมินฯ ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน	4.20 (83.95)	มาก	4.20 (83.95)	มาก	4.20 (84.00)	มาก
2. ผลผลิตของการรับสมัคร	4.19 (83.73)	มาก	4.19 (83.73)	มาก	4.19 (83.80)	มาก
2.1 การได้รับแจ้งผลพิจารณาการรับสมัคร ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.19 (83.73)	มาก	4.19 (83.73)	มาก	4.19 (83.80)	มาก

ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
3. ผลผลิตของการชำระเงินค่าสมัครขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	-	-	4.37 (87.36)	มากที่สุด	4.37 (87.40)	มากที่สุด
3.1 การชำระเงินค่าสมัครสะดวก ไม่ซับซ้อน และเป็นไปด้วยความเรียบร้อย	-	-	4.39 (87.74)	มากที่สุด	4.39 (87.80)	มากที่สุด
3.2 การประกาศรายชื่อเป็นไปอย่างถูกต้องตามระยะเวลาที่กำหนด	-	-	4.35 (86.98)	มากที่สุด	4.35 (87.00)	มากที่สุด
4. ผลผลิตของการประเมินสมรรถนะเพื่อรับรองมาตรฐานอาชีพขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	-	-	4.27 (85.33)	มากที่สุด	4.27 (85.40)	มากที่สุด
4.1 การดำเนินการเป็นไปตามแผนการประเมินและสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	-	-	4.27 (85.33)	มากที่สุด	4.27 (85.40)	มากที่สุด
5. ผลผลิตของการสรุปผลการประเมินสมรรถนะขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	-	-	4.16 (83.17)	มาก	4.16 (83.20)	มาก
5.1 การแจ้งผลการประเมินสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	-	-	4.16 (83.17)	มาก	4.16 (83.20)	มาก
6. ผลผลิตของการชำระเงินค่าหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	-	-	4.31 (86.21)	มากที่สุด	4.31 (86.20)	มากที่สุด
6.1 การชำระเงินค่าหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพสะดวก ไม่ซับซ้อน และเป็นไปด้วยความเรียบร้อย	-	-	4.24 (84.81)	มากที่สุด	4.24 (84.80)	มากที่สุด
6.2 เอกสารการชำระเงินค่าหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพถูกต้องสมบูรณ์	-	-	4.38 (87.60)	มากที่สุด	4.38 (87.60)	มากที่สุด
7. ผลผลิตของการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแก่ผู้ผ่านการประเมินฯ	4.18 (83.57)	มาก	4.18 (83.57)	มาก	4.18 (83.60)	มาก
7.1 การได้รับใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพดำเนินการสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.18 (83.57)	มาก	4.18 (83.57)	มาก	4.18 (83.60)	มาก
8. ผลผลิตของการฝึกอบรมผ่านระบบออนไลน์ E-Training	4.22 (84.47)	มากที่สุด	-	-	4.22 (84.40)	มากที่สุด

ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
8.1 ความรู้ที่ได้รับตรงตามสาขาอาชีพ/วิชาชีพ	4.23 (84.53)	มากที่สุด	-	-	4.23 (84.60)	มากที่สุด
8.2 ความรู้ที่ได้รับสนับสนุนให้ผ่านการประเมินฯ	4.23 (84.53)	มากที่สุด	-	-	4.23 (84.60)	มากที่สุด
8.3 ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ในอาชีพ/วิชาชีพได้	4.22 (84.36)	มากที่สุด	-	-	4.22 (84.40)	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.21 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565



ที่มา: จากการสำรวจ

4) ความผูกพันที่มีต่อ สคช.

จากการสำรวจข้อมูลด้านความผูกพันที่มีต่อ สคช. ในภาพรวม พบว่า ผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565 มีความยินดีและภาคภูมิใจที่ได้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพจาก สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ในระดับมากที่สุด (4.39 คะแนน) รองลงมา คือ มีความยินดีให้ความร่วมมือและเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จะจัดขึ้นในอนาคต และยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น (4.38 คะแนน) มีความยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (4.37 คะแนน) ในขณะที่ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพมีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ และจะทำให้ตัดสินใจเข้ารับการประเมินเพื่อต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพอย่างต่อเนื่อง ได้รับคะแนนต่ำที่สุด (4.33 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.44

ตารางที่ 4.44 ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565

ประเด็น	ผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีความยินดีและภาคภูมิใจที่ได้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพจาก สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4.39 (87.78)	มากที่สุด
2. ท่านยินดีให้ความร่วมมือและเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จะจัดขึ้นในอนาคต	4.38 (87.56)	มากที่สุด
3. ท่านยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น	4.38 (87.50)	มากที่สุด
4. ท่านคิดว่า ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพมีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ และจะทำให้ท่านตัดสินใจเข้ารับการประเมินเพื่อต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพอย่างต่อเนื่อง	4.33 (86.67)	มากที่สุด
5. ท่านยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ	4.37 (87.33)	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

5) ระดับคุณภาพของการให้บริการ

จากการสำรวจข้อมูลด้านระดับคุณภาพของการบริการของ สคช. เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง ในภาพรวม พบว่า ผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565 ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 37.99) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 32.47)

นอกเหนือจากนั้น หากพิจารณารายประเด็น พบว่า (1) ด้านเจ้าหน้าที่ ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 35.80) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 33.07) (2) ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 40.14) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 30.44) (3) ด้านระบบออนไลน์ e-Service ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 39.73) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับความคาดหวังและสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 29.02) (4) ระบบออนไลน์ E-Training ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 38.32) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 30.37) (5) ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 42.08) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 30.21) (6) ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 35.24) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 32.59) (7) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 39.67) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 34.76) และ (7) ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 41.33) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 33.58) แสดงดังตารางที่ 4.45 และภาพที่ 4.22

- **ระดับคุณภาพการบริการของ สคช.** เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ผู้เข้ารับการประเมินฯ ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 36.27) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 32.04)

นอกเหนือจากนั้น หากพิจารณารายประเด็น พบว่า (1) ด้านเจ้าหน้าที่ ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวังและสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 35.94) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 28.13) (2) ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 39.84) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 32.03) (3) ด้านระบบออนไลน์ e-Service ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 39.73) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับความคาดหวังและสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 29.02) (4) ระบบออนไลน์ E-Training ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 38.32) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 30.37) (5) ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด ได้รับระดับคุณภาพ

ของการบริการเท่ากับความคาดหวังและสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 39.84) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 20.31) (6) ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 36.61) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 31.25) (7) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 41.07) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 31.25) และ (8) ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 44.64) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับความคาดหวังและสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 27.68) แสดงดังตารางที่ 4.45 และภาพที่ 4.22

- **ระดับคุณภาพการบริการขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ** เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง พบว่า ผู้เข้ารับการประเมินฯ ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 39.70) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 35.41)

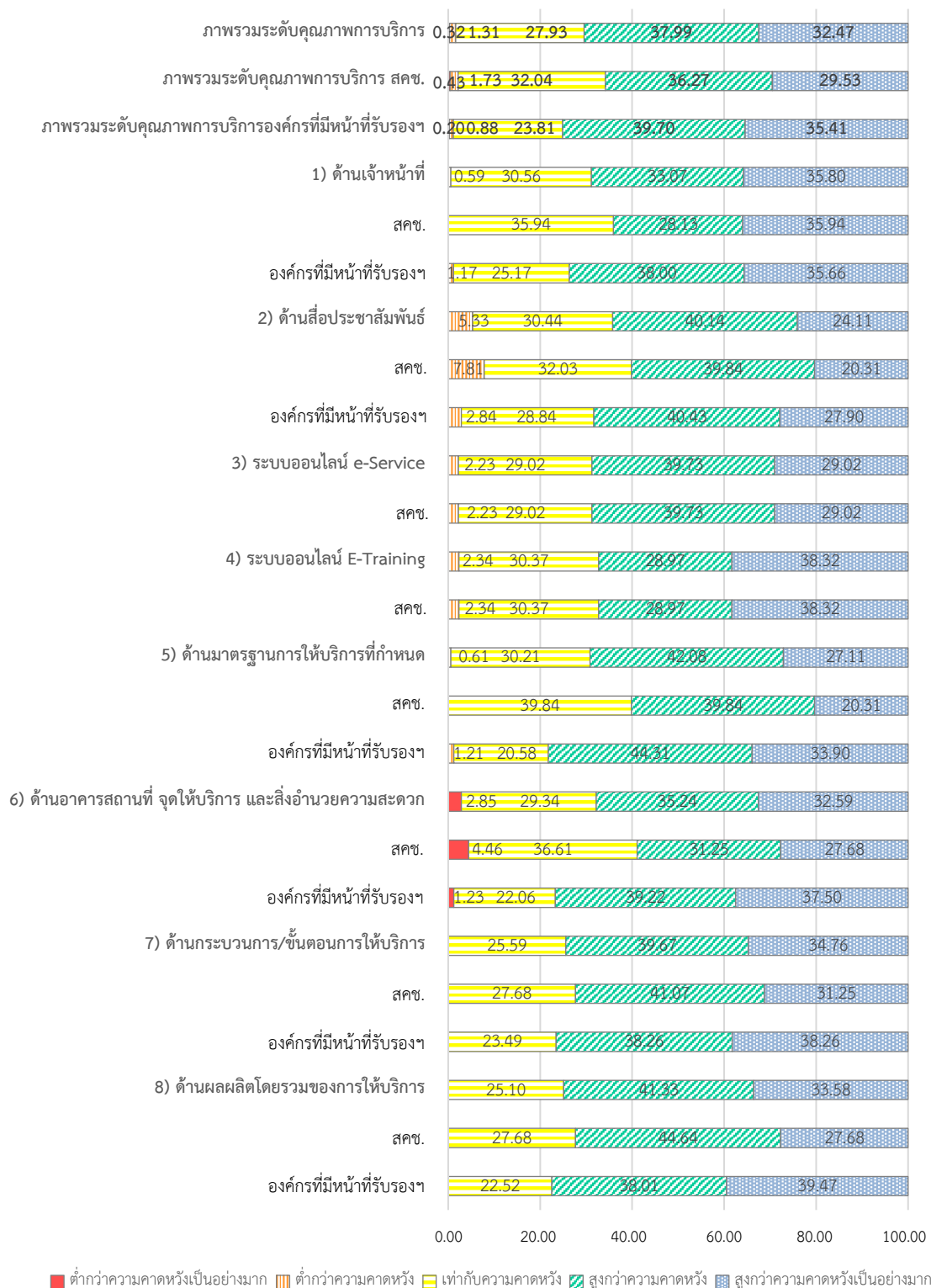
นอกเหนือจากนั้น หากพิจารณารายประเด็น พบว่า (1) ด้านเจ้าหน้าที่ ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 38.00) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 35.66) (2) ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 40.43) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 28.84) (3) ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 44.31) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 33.90) (4) ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 39.22) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 37.50) (5) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวังและสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 38.26) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 23.49) และ (6) ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 39.47) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 38.01) แสดงดังตารางที่ 4.45 และภาพที่ 4.22

ตารางที่ 4.45 สัดส่วนระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565

ประเด็น	ระดับคุณภาพ				
	ต่ำกว่า ความคาดหวัง เป็นอย่างมาก	ต่ำกว่า ความคาดหวัง	เท่ากับ ความคาดหวัง	สูงกว่า ความคาดหวัง	สูงกว่า ความคาดหวัง เป็นอย่างมาก
ภาพรวมระดับคุณภาพการบริการ	0.32	1.31	27.93	37.99	32.47
ภาพรวมระดับคุณภาพการบริการ สคช.	0.43	1.73	32.04	36.27	29.53
ภาพรวมระดับคุณภาพการบริการ องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	0.20	0.88	23.81	39.70	35.41
1. ด้านเจ้าหน้าที่	0.00	0.59	30.56	33.07	35.80
1.1 สคช.	0.00	0.00	35.94	28.13	35.94
1.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	0.00	1.17	25.17	38.00	35.66
2. ด้านสื่อประชาสัมพันธ์	0.00	5.33	30.44	40.14	24.11
2.1 สคช.	0.00	7.81	32.03	39.84	20.31
2.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	0.00	2.84	28.84	40.43	27.90
3. ด้านระบบออนไลน์ e-Service	0.00	2.23	29.02	39.73	29.02
3.1 สคช.	0.00	2.23	29.02	39.73	29.02
4. ด้านระบบออนไลน์ E-Training	0.00	2.34	30.37	28.97	38.32
4.1 สคช.	0.00	2.34	30.37	28.97	38.32
5. ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด	0.00	0.61	30.21	42.08	27.11
5.1 สคช.	0.00	0.00	39.84	39.84	20.31
5.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	0.00	1.21	20.58	44.31	33.90
6. ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก	2.85	0.00	29.34	35.24	32.59
6.1 สคช.	4.46	0.00	36.61	31.25	27.68
6.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	1.23	0.00	22.06	39.22	37.50
7. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	0.00	0.00	25.59	39.67	34.76
7.1 สคช.	0.00	0.00	27.68	41.07	31.25
7.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	0.00	0.00	23.49	38.26	38.26
8. ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ	0.00	0.00	25.10	41.33	33.58
8.1 สคช.	0.00	0.00	27.68	44.64	27.68
8.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	0.00	0.00	22.52	38.01	39.47

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.22 สัดส่วนระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565



ที่มา: จากการสำรวจ

6) ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน

จากการพิจารณาด้านความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน พบว่า ผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565 ต้องการการสนับสนุนด้านงบประมาณในการสมัครขอเข้ารับการทดสอบประเมินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.67 รองลงมา คือ การสนับสนุนด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (ร้อยละ 29.90) การปรับปรุงระบบฐานข้อมูล/ระบบออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ารับการประเมินฯ (ร้อยละ 17.84) และการปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบและประเมินสมรรถนะบุคคล (ร้อยละ 14.82) แสดงดังตารางที่ 4.46

ตารางที่ 4.46 ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุนของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565

ประเด็น	ร้อยละ
1. การสนับสนุนด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ	29.90
2. การสนับสนุนด้านงบประมาณในการสมัครขอเข้ารับการทดสอบประเมิน	33.67
3. การปรับปรุงระบบฐานข้อมูล/ระบบออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ารับการประเมินฯ	17.84
4. การปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบและประเมินสมรรถนะบุคคล	14.82
5. อื่นๆ (การสร้างการยอมรับและความร่วมมือกับภาครัฐ และการสนับสนุนองค์กรที่สนับสนุนพนักงานให้เข้ารับการประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ)	3.77
รวม	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.5 กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ ประกอบด้วย ผู้ประกอบการ/นายจ้างสาขาวิชาชีพเป้าหมาย รวมถึงสมาคม สมาพันธ์ ชมรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือกลุ่มคนในอาชีพที่ร่วมพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ กำหนดให้ดำเนินการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ จำนวนไม่น้อยกว่า 40 ราย จำแนกเป็นการสำรวจข้อมูลโดยวิธีสัมภาษณ์ จำนวน 10 ราย และวิธีสอบถาม จำนวน 30 ราย ซึ่งคณะที่ปรึกษาสามารถดำเนินการสำรวจข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์รวมทั้งสิ้น 10 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของจำนวนเป้าหมายการสำรวจ (รายละเอียดดังภาคผนวก ค) และดำเนินการสำรวจโดยวิธีการสอบถามรวมทั้งสิ้น 30 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของเป้าหมายการสำรวจ แสดงผลการสำรวจได้ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ จำนวนรวมทั้งสิ้น 30 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.00 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 40.00 เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 46.67 รองลงมา คือ อายุ 40-49 ปี (ร้อยละ 33.33) และอายุ 30-39 ปี (ร้อยละ 20.00) ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า จบการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 46.67 รองลงมา คือ ระดับปริญญาเอก (ร้อยละ 36.67) และระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 16.67) โดยส่วนใหญ่เป็นตัวแทนจากสถานศึกษาภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ อื่นๆ (ภาคเอกชนและนักวิชาการอิสระ) (ร้อยละ 30.00) และสถานศึกษาภาคเอกชน (ร้อยละ 13.33) แสดงดังตารางที่ 4.47

ตารางที่ 4.47 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	30	100.00
เพศ		
ชาย	18	60.00
หญิง	12	40.00
อายุ		
20-29 ปี	0	0.00
30-39 ปี	6	20.00
40-49 ปี	10	33.33
50 ปีขึ้นไป	14	46.67
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	0	0.00
ปริญญาตรี	5	16.67
ปริญญาโท	14	46.67
ปริญญาเอก	11	36.67
สถานะขององค์กรต่อการจัดทำมาตรฐานอาชีพ		
ตัวแทนสมาคม/สมาพันธ์	3	10.00
ตัวแทนกลุ่มอาชีพ	1	3.33
สถานศึกษาภาครัฐ	12	40.00
สถานศึกษาภาคเอกชน	4	13.33
หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง	1	3.33
อื่นๆ (ภาคเอกชนและนักวิชาการอิสระ)	9	30.00

ที่มา: จากการสำรวจ

เมื่อพิจารณาตามสาขาวิชาชีพที่เข้าร่วมเป็นตัวแทนในการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพ พบว่า เป็นตัวแทนในสาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา คิดเป็นร้อยละ 16.22 รองลงมา คือ สาขาวิชาชีพธุรกิจการกีฬา สาขาวิชาชีพการเดินทางเรือ (ร้อยละ 13.51) และสาขาวิชาชีพเกษตรกรรม (ร้อยละ 8.11) แสดงดังตารางที่ 4.48

ตารางที่ 4.48 สาขาวิชาชีพที่เข้าร่วมเป็นตัวแทนในการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพ

รายละเอียด	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	37	100.00
สาขาวิชาชีพธุรกิจจัดประชุมและนิทรรศการ	1	2.70
สาขาวิชาชีพการกีฬา	5	13.51
สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ	2	5.41
สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก	1	2.70
สาขาวิชาชีพขนส่งชุมชน	1	2.70
สาขาวิชาชีพการเดินทางเรือ	5	13.51
สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร	1	2.70
สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา	6	16.22
สาขาวิชาชีพการบิน	2	5.41
สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ	1	2.70
สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล	1	2.70
สาขาวิชาชีพระบบขนส่งทางราง	2	5.41
สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์	1	2.70
สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล	2	5.41
สาขาวิชาชีพบริการอุตสาหกรรม	1	2.70
สาขาวิชาชีพหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ	1	2.70
สาขาวิชาชีพไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์	1	2.70
สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม	3	8.11

ที่มา: จากการสำรวจ

2) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

ภาพรวมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ สคช. จำแนกตามช่องทางการรับรู้ ประกอบด้วย ช่องทางภายในของ สคช. พบว่า ตัวแทนคนในอาชีพรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเจ้าหน้าที่เป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 19.78) รองลงมา คือ เว็บไซต์ (ร้อยละ 15.38) และอีเมล (ร้อยละ 8.79) และช่องทางภายนอกของ สคช. พบว่า ตัวแทนคนในอาชีพรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากการบอกกล่าวของบุคคลเป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 15.38) รองลงมา คือ สื่อออนไลน์ (ร้อยละ 14.29) และโทรทัศน์ (ร้อยละ 2.20)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาช่องทางที่สะดวกในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ สคช. พบว่า ช่องทางที่สะดวกที่สุด คือ Line Official (ร้อยละ 22.45) รองลงมา คือ อีเมลและ Facebook (ร้อยละ 18.37) และเว็บไซต์ (ร้อยละ 12.24) แสดงดังตารางที่ 4.49

ตารางที่ 4.49 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจาก สคช. ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ช่องทางการรับรู้ข้อมูล	ร้อยละ	
	การรับรู้	ความสะดวก
ช่องทางภายในของ สคช.		
เว็บไซต์	15.38	12.24
โทรศัพท์	6.59	10.20
เจ้าหน้าที่	19.78	4.08
จดหมาย	4.40	6.12
อีเมล	8.79	18.37
E-News	0.00	0.00
เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงาน เช่น โบวัวร์ เป็นต้น	2.20	0.00
Facebook	4.40	18.37
Line Official	0.00	22.45
Youtube (TPQI Channel)	0.00	0.00
งานสัมมนา/นิทรรศการ	6.59	2.04
ช่องทางภายนอกของ สคช.		
โทรทัศน์	2.20	4.08
วิทยุ	0.00	0.00
หนังสือพิมพ์	0.00	2.04
สื่อออนไลน์	14.29	0.00
การบอกกล่าวของบุคคล	15.38	0.00
รวม	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

อนึ่ง หากพิจารณาระดับความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.85 คะแนน หรือคิดเป็น ร้อยละ 76.94 ซึ่งประเด็นด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.92 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ (3.88 คะแนน) ในขณะที่ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.75 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.50

ตารางที่ 4.50 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ของ สคช. จากกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	3.85 (76.94)	มาก
1. สื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย	3.75 (75.00)	มาก
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลาย และมีประสิทธิภาพ	3.92 (78.33)	มาก
3. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับ ความต้องการ	3.88 (77.50)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ ข้อมูลข่าวสารที่ตัวแทนคนในอาชีพต้องการรับทราบเพิ่มเติม ประกอบด้วย ข้อมูลมาตรฐานอาชีพใหม่ๆ ที่มีการรับรอง การนำมาตรฐานอาชีพไปใช้และการมีส่วนร่วมขององค์กรภายนอกในการทำงานร่วมกับ สคช. ข้อมูลเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนผู้ฝึกสอนและผู้ตัดสินอาชีพกีฬา และการสนับสนุนการเข้ารับการประเมินจากงบประมาณภาครัฐ

3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

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

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.00 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 80.00** เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า **ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.38 คะแนน)** รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.04 คะแนน) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.02 คะแนน) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.90 คะแนน) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.86 คะแนน) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.79 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.51

ตารางที่ 4.51 ภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.00	80.00	มาก
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.02	80.43	มาก
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.38	87.50	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.86	77.18	มาก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.04	80.83	มาก
5. ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	3.79	75.83	มาก
6. ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	3.90	77.95	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ สามารถแสดงผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ จำแนกรายประเด็นได้ดังนี้

3.1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.02 คะแนน) โดยขั้นตอนการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะทั่วไปในการทำงาน ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.17 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องมาตรฐานสมรรถนะแก่บุคลากรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.21 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและเอกชน ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.13 คะแนน) รองลงมา คือ ขั้นตอนการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.00 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการจัดทำแผนปฏิบัติงาน โดยประสานงานกับผู้ประกอบการ บุคลากร ผู้ทรงคุณวุฒิและหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มอาชีพเป้าหมาย และการสัมมนาประชาสัมพันธ์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาวิชาชีพที่ทบทวน ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.04 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการเผยแพร่มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาวิชาชีพที่ทบทวน ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.92 คะแนน)

ในขณะที่ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.94 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการประชาสัมพันธ์ การจัดทำมาตรฐานอาชีพให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.00 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านการชี้แจงข้อมูลการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ (3.96 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการประชาสัมพันธ์การจัดทำมาตรฐานสมรรถนะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.87 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.52 และภาพที่ 4.23

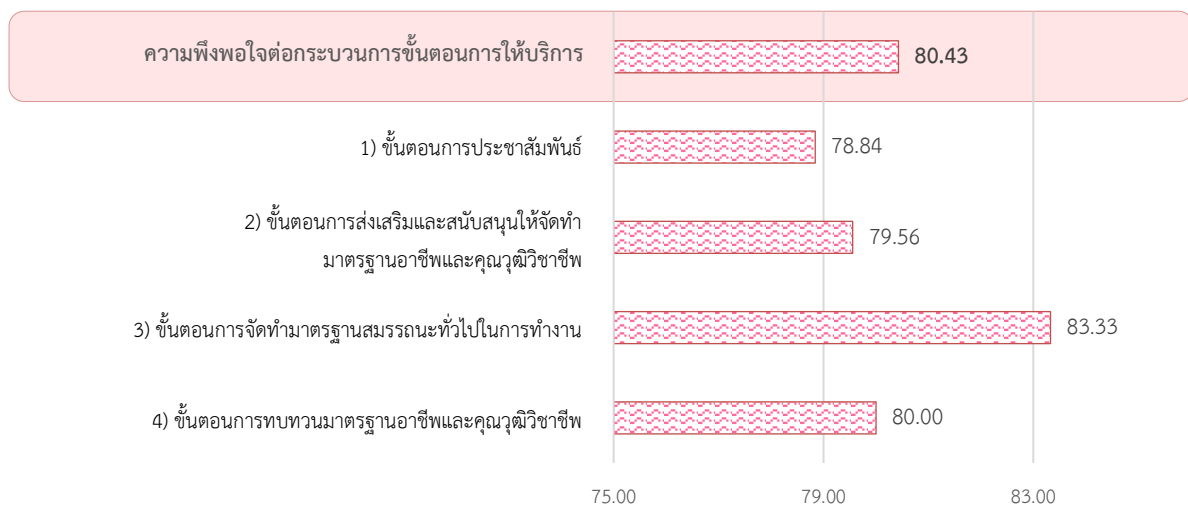
ตารางที่ 4.52 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.02 (80.43)	มาก
1. ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์	3.94 (78.84)	มาก
1.1 การประชาสัมพันธ์การจัดทำมาตรฐานอาชีพให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ	4.00 (80.00)	มาก
1.2 การประชาสัมพันธ์การจัดทำมาตรฐานสมรรถนะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ	3.87 (77.39)	มาก
1.3 การชี้แจงข้อมูลการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ	3.96 (79.13)	มาก
2. ขั้นตอนการส่งเสริมและสนับสนุนให้จัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ	3.98 (79.56)	มาก
2.1 การประชุมวางแผนการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกัน	3.91 (78.26)	มาก
2.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ	4.04 (80.87)	มาก
2.3 การสัมมนาประชาสัมพันธ์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาเป้าหมาย	3.95 (79.09)	มาก
2.4 การเผยแพร่มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาที่จัดทำ	4.00 (80.00)	มาก
3. ขั้นตอนการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะทั่วไปในการทำงาน	4.17 (83.33)	มาก

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
3.1 การสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและเอกชน	4.13 (82.50)	มาก
3.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องมาตรฐานสมรรถนะแก่บุคลากรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะ	4.21 (84.17)	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ	4.00 (80.00)	มาก
4.1 การจัดทำแผนปฏิบัติงาน โดยประสานงานกับผู้ประกอบการ บุคลากร ผู้ทรงคุณวุฒิและหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มอาชีพเป้าหมาย	4.04 (80.83)	มาก
4.2 การสัมมนาประชาพิจารณ์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาวิชาชีพที่ทบทวน	4.04 (80.83)	มาก
4.3 การเผยแพร่มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาวิชาชีพที่ทบทวน	3.92 (78.33)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.23 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ



ที่มา: จากการสำรวจ

3.2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.38 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม และความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.54 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้น และความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย/แก้ไขปัญหา (4.38 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านจำนวนและความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.04 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.53 และภาพที่ 4.24

ตารางที่ 4.53 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.38 (87.50)	มากที่สุด
1. จำนวนและความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.04 (80.83)	มาก
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้น	4.38 (87.50)	มากที่สุด
3. ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม/ ข้อสงสัย/แก้ไขปัญหา	4.38 (87.50)	มากที่สุด
4. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม	4.54 (90.83)	มากที่สุด
7. ความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.54 (90.83)	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.24 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ



ที่มา: จากการสำรวจ

3.5) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.86 คะแนน) โดยด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.90 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลาและแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.92 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.88 คะแนน)

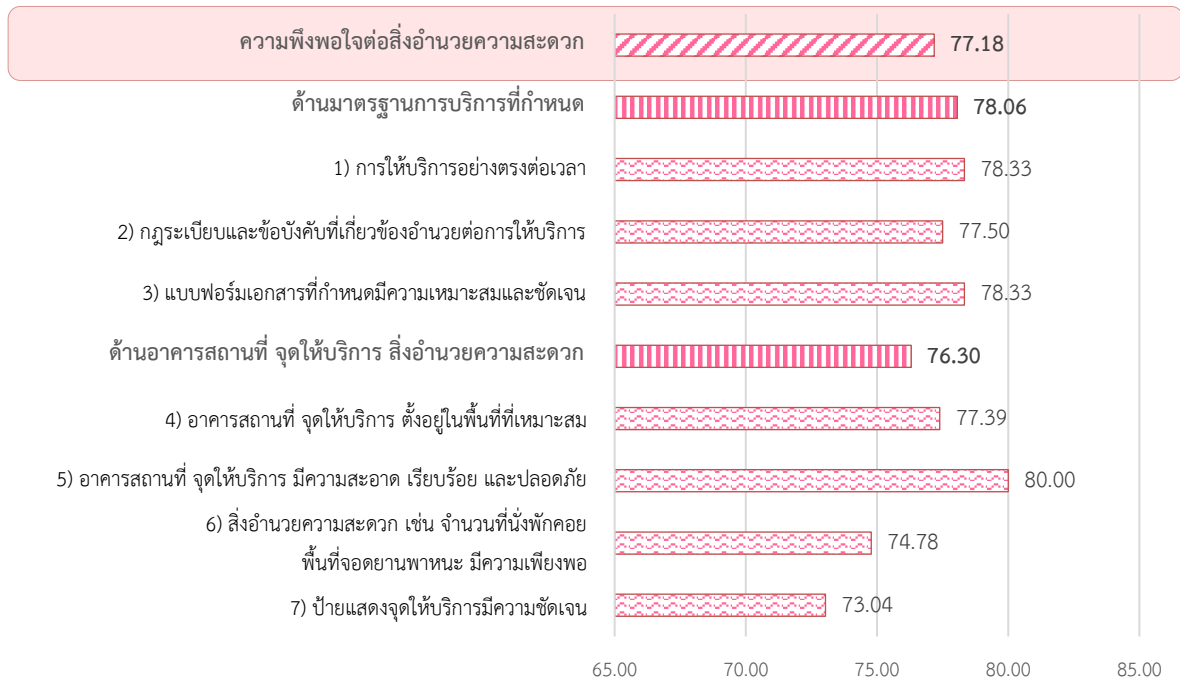
ในขณะที่ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.82 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.00 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม (3.87 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านป้ายแสดงจุดให้บริการ มีความชัดเจน ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.65 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.54 และภาพที่ 4.25

ตารางที่ 4.54 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.86 (77.18)	มาก
ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด	3.90 (78.06)	มาก
1. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.92 (78.33)	มาก
2. กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกการให้บริการ	3.88 (77.50)	มาก
3. แบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน	3.92 (78.33)	มาก
ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก	3.82 (76.30)	มาก
4. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม	3.87 (77.39)	มาก
5. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย	4.00 (80.00)	มาก
6. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนที่นั่งพักคอย พื้นที่จอดรถยานพาหนะ มีความเพียงพอ	3.74 (74.78)	มาก
7. ป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจน	3.65 (73.04)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.25 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ



ที่มา: จากการสำรวจ

3.3) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับ ความพึงพอใจในระดับมาก (4.04 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้าน สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้สามารถดำเนินการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพได้ตามแผนที่กำหนดไว้ และกระบวนการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.04 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.55

ตารางที่ 4.55 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.04 (80.83)	มาก
1. สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้สามารถดำเนินการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพได้ตามแผนที่กำหนดไว้	4.04 (80.83)	มาก
2. กระบวนการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ	4.04 (80.83)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

3.5) ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service (เว็บไซต์ สคช.) พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.79 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านเว็บไซต์ สคช. มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่าย ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.79 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.56

ตารางที่ 4.56 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	3.79 (75.83)	มาก
เว็บไซต์ สคช.	3.79 (75.83)	มาก
1. เว็บไซต์ สคช. มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่าย	3.79 (75.83)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

3.6) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.90 คะแนน) โดยผลผลิตของขั้นตอนการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะทั่วไปในการทำงาน ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.02 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องมาตรฐานสมรรถนะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการของผู้เข้าประชุม ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.04 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทุกภาคส่วนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.00 คะแนน) รองลงมา คือ ผลผลิตของขั้นตอนการส่งเสริมและสนับสนุนให้จัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.00 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการของผู้เข้าประชุม ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.08 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านการสัมมนาประชาสัมพันธ์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาเป้าหมายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (4.00 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการดำเนินงานส่งเสริมและสนับสนุนให้จัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพเป็นไปตามแผนที่กำหนด โดยการบูรณาการการทำงานร่วมกัน ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.92 คะแนน)

ในขณะที่ผลผลิตของขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.71 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.71 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.57 และภาพที่ 4.26

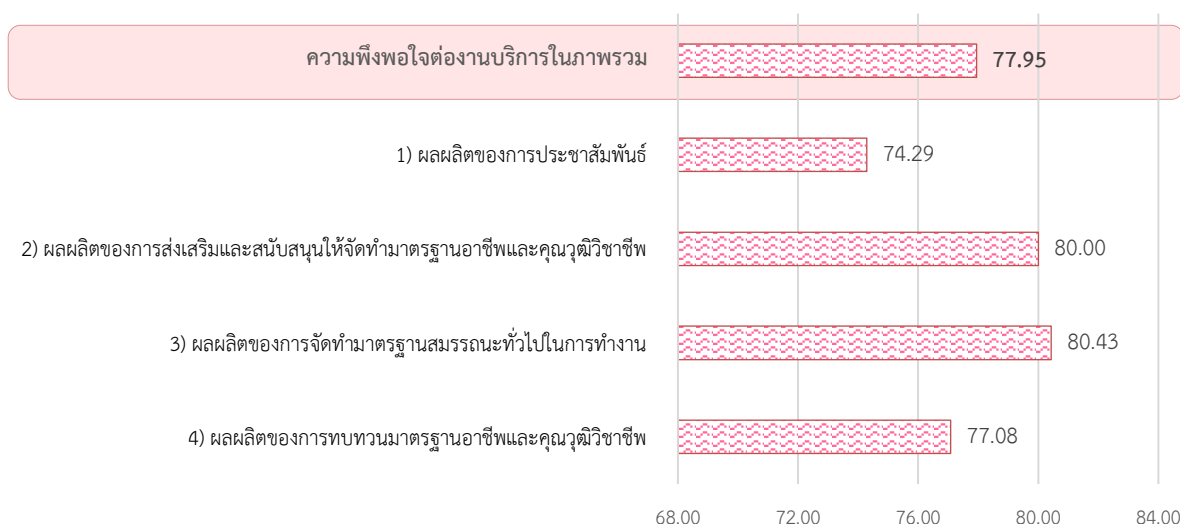
ตารางที่ 4.57 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	3.90 (77.95)	มาก
1. ผลผลิตของการประชาสัมพันธ์	3.71 (74.29)	มาก
1.1 ท่านได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน	3.71 (74.29)	มาก
2. ผลผลิตของการส่งเสริมและสนับสนุนให้จัดทำมาตรฐานอาชีพ และคุณวุฒิวิชาชีพ	4.00 (80.00)	มาก
2.1 การดำเนินงานส่งเสริมและสนับสนุนให้จัดทำมาตรฐานอาชีพ และคุณวุฒิวิชาชีพเป็นไปตามแผนที่กำหนด โดยการบูรณาการการทำงานร่วมกัน	3.92 (78.33)	มาก
2.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการของผู้เข้าประชุม	4.08 (81.67)	มาก
2.3 การสัมมนาประชาพิจารณ์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาเป้าหมายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	4.00 (80.00)	มาก
3. ผลผลิตของการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะทั่วไปในการทำงาน	4.02 (80.43)	มาก
3.1 การสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทุกภาคส่วนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	4.00 (80.00)	มาก
3.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องมาตรฐานสมรรถนะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการของผู้เข้าประชุม	4.04 (80.87)	มาก
4. ผลผลิตของการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ	3.85 (77.08)	มาก

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
4.1 การทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพเป็นไปตามแผนที่กำหนด	3.88 (77.50)	มาก
4.2 การสัมมนาประชาพิจารณ์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาวิชาชีพที่ทบทวนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	3.83 (76.67)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.26 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ



ที่มา: จากการสำรวจ

4) ความผูกพันที่มีต่อ สคช.

จากการสำรวจข้อมูลด้านความผูกพันที่มีต่อ สคช. ในภาพรวม พบว่า ตัวแทนคนในอาชีพมีความยินดีที่ได้ดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะตัวแทนคนในอาชีพ เพื่อจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพในระดับมากที่สุด (4.75 คะแนน) รองลงมา คือ ยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และส่งเสริมบุคลากรในหน่วยงานของท่านเพื่อเข้ารับการประเมินสมรรถนะและยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะตัวแทนคนในอาชีพตลอดไปในระยะยาว (4.71 คะแนน) และยินดีสนับสนุน ให้ความร่วมมือ และเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. จะจัดขึ้นในอนาคต และยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น (4.67 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.58

ตารางที่ 4.58 ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านยินดีที่ได้ดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะตัวแทนคนในอาชีพ เพื่อจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพ	4.75 (95.00)	มากที่สุด
2. ท่านยินดีสนับสนุน ให้ความร่วมมือ และเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. จะจัดขึ้นในอนาคต	4.67 (93.33)	มากที่สุด
3. ท่านยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น	4.67 (93.33)	มากที่สุด
4. ท่านยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และส่งเสริมบุคลากรในหน่วยงานของท่าน เพื่อเข้ารับการประเมินสมรรถนะ	4.71 (94.17)	มากที่สุด
5. ท่านยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะตัวแทนคนในอาชีพ ตลอดไปในระยะยาว	4.71 (94.17)	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

5) ความคาดหวังต่อการดำเนินงาน

จากการสำรวจข้อมูลด้านระดับคุณภาพของการบริการของ สคช. เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง ในภาพรวม พบว่า ตัวแทนคนในอาชีพส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการของ สคช. สูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 43.81) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 28.10)

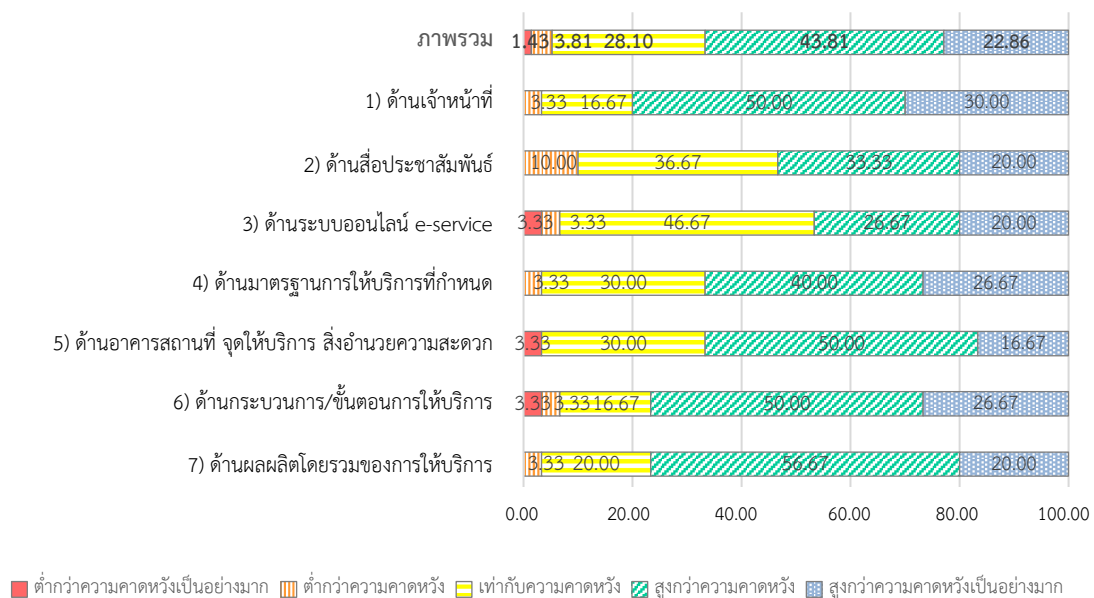
นอกเหนือจากนั้น หากพิจารณารายประเด็น พบว่า (1) ด้านเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 50.00) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 30.00) (2) ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับ ความคาดหวัง (ร้อยละ 36.67) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 33.33) (3) ด้านระบบออนไลน์ e-service ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 46.67) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 26.67) (4) ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 40.00) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 30.00) (5) ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 50.00) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 30.00) (6) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 50.00) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 26.67) และ (7) ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 56.67) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวังและสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 20.00) แสดงดังตารางที่ 4.59 และภาพที่ 4.27

ตารางที่ 4.59 ระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	ระดับคุณภาพ				
	ต่ำกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก	ต่ำกว่าความคาดหวัง	เท่ากับความคาดหวัง	สูงกว่าความคาดหวัง	สูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก
1. ด้านเจ้าหน้าที่	0.00	3.33	16.67	50.00	30.00
2. ด้านสื่อประชาสัมพันธ์	0.00	10.00	36.67	33.33	20.00
3. ด้านระบบออนไลน์ e-Service	3.33	3.33	46.67	26.67	20.00
4. ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด	0.00	3.33	30.00	40.00	26.67
5. ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก	3.33	0.00	30.00	50.00	16.67
6. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.33	3.33	16.67	50.00	26.67
7. ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ	0.00	3.33	20.00	56.67	20.00
รวม	1.43	3.81	28.10	43.81	22.86

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.27 ระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ



ที่มา: จากการสำรวจ

6) ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน

จากการพิจารณาด้านความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน พบว่า **ตัวแทนคนในอาชีพต้องการการสนับสนุนด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.97** รองลงมา คือ การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่สถานประกอบการ และการปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบและประเมินสมรรถนะบุคคล (ร้อยละ 21.77) แสดงดังตารางที่ 4.60

ตารางที่ 4.60 ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุนของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	ร้อยละ
1. การสนับสนุนด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ	45.97
2. การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่สถานประกอบการ	21.77
3. การปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบและประเมินสมรรถนะบุคคล	21.77
4. การสร้างความร่วมมือกับภาครัฐและภาคเอกชนอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้สามารถนำหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพไปใช้ได้จริง	5.65
5. อื่นๆ (การปรับปรุงกระบวนการทำงาน การประสานงาน และการอำนวยความสะดวกในขั้นตอนต่างๆ ให้มีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น)	4.84
รวม	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.6 กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) กำหนดให้ดำเนินการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิโดยวิธีการสอบถาม จำนวนไม่น้อยกว่า 50 ราย ซึ่งคณะที่ปรึกษาสามารถดำเนินการสำรวจข้อมูลรวมทั้งสิ้น 50 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของเป้าหมายการสำรวจ แสดงผลการสำรวจได้ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจข้อมูลกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ จำนวนรวมทั้งสิ้น 50 ราย พบว่า เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.00 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 46.00 เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ อายุ 50 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 36.00) และอายุ 30-39 ปี (ร้อยละ 14.00) ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ ระดับ ปวช./ปวส./อนุปริญญา (ร้อยละ 14.00) และระดับปริญญาเอก (ร้อยละ 6.00) โดยมีประสบการณ์การทำงานที่เป็นเจ้าหน้าที่สอบเป็นระยะเวลาตั้งแต่ 1-8 ปี และเป็นบุคลากรขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ คิดเป็นร้อยละ 56.00 และเป็นบุคคลภายนอก ร้อยละ 44.00 ซึ่งได้ผ่านการอบรมมาตรฐานอาชีพและเครื่องมือ

การประเมินสมรรถนะในสาขาวิชาชีพที่เป็นเจ้าหน้าที่สอบ คิดเป็นร้อยละ 34.00 ผ่านการอบรมบทบาทการเป็นเจ้าหน้าที่ที่สอบตามมาตรฐาน ISO (ร้อยละ 20.00) และผ่านการอบรมทั้ง 2 หลักสูตร (ร้อยละ 46.00) แสดงดังตารางที่ 4.61

ตารางที่ 4.61 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	50	100.00
เพศ		
ชาย	23	46.00
หญิง	27	54.00
อายุ		
20-29 ปี	0	0.00
30-39 ปี	7	14.00
40-49 ปี	25	50.00
50 ปีขึ้นไป	18	36.00
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	7	14.00
ปริญญาตรี	20	40.00
ปริญญาโท	20	40.00
ปริญญาเอก	3	6.00
สถานะการเป็นเจ้าหน้าที่สอบ		
บุคลากรขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	28	56.00
บุคคลภายนอก	22	44.00
การเข้าร่วมอบรมเจ้าหน้าที่สอบ		
การอบรมบทบาทการเป็นเจ้าหน้าที่สอบตามมาตรฐาน ISO เพียงอย่างเดียว	10	20.00
การอบรมมาตรฐานอาชีพและเครื่องมือการประเมินสมรรถนะในสาขาวิชาชีพที่เป็นเจ้าหน้าที่สอบ เพียงอย่างเดียว	17	34.00
ผ่านการอบรมทั้ง 2 หลักสูตร	23	46.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ สาขาวิชาชีพที่เป็นเจ้าหน้าที่สอบและรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ส่วนใหญ่เป็นสาขาวิชาชีพธุรกิจสั่งหาริมทรัพย์ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร สาขาวิชาชีพการบิน และสาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล คิดเป็นร้อยละ 12.00 รองลงมา คือ สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกายและสาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ (ร้อยละ 8.00) แสดงดังตารางที่ 4.62

ตารางที่ 4.62 สาขาวิชาชีพที่เป็นเจ้าหน้าที่สอบและรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพ	จำนวน (องค์กร)	ร้อยละ
สาขาวิชาชีพธุรกิจโฆษณาประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน	3	6.00
สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย	4	8.00
สาขาวิชาชีพธุรกิจสั่งหาริมทรัพย์	6	12.00
สาขาวิชาชีพสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม	3	6.00
สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก	3	6.00
สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร	6	12.00
สาขาวิชาชีพการบิน	6	12.00
สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ	4	8.00
สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล	6	12.00
สาขาวิชาชีพวิศวกรรมชีวการแพทย์	3	6.00
สาขาวิชาชีพไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์	3	6.00
สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม	3	6.00
รวม	50	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

2) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

ภาพรวมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ สคช. จำแนกตามช่องทางการรับรู้ ประกอบด้วย ช่องทางภายในของ สคช. พบว่า เจ้าหน้าที่สอบรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเจ้าหน้าที่เป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 23.08) รองลงมา คือ เว็บไซต์และโทรศัพท์ (ร้อยละ 9.62) และ Line Official (ร้อยละ 7.69) และช่องทางภายนอกของ สคช. พบว่า เจ้าหน้าที่สอบรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากการบอกกล่าวของบุคคล (ร้อยละ 23.08) รองลงมา คือ สื่อออนไลน์ (ร้อยละ 7.69) และโทรทัศน์ (ร้อยละ 1.92)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาช่องทางที่สะดวกในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ สคช. พบว่า ช่องทางที่สะดวกที่สุด คือ อีเมลและ Line Official (ร้อยละ 25.00) รองลงมา คือ โทรศัพท์ (ร้อยละ 18.75) และ Facebook (ร้อยละ 12.50) แสดงดังตารางที่ 4.63

ตารางที่ 4.63 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจาก สคช. ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ช่องทางการรับรู้ข้อมูล	ร้อยละ (การรับรู้)	ร้อยละ (ความสะดวก)
ช่องทางภายในของ สคช.		
เว็บไซต์	9.62	9.38
โทรศัพท์	9.62	18.75
เจ้าหน้าที่	23.08	6.25
จดหมาย	1.92	0.00
อีเมล	5.77	25.00
E-News	0.00	0.00
เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงานเช่น โบว์ชัวร์ เป็นต้น	1.92	0.00
Facebook	3.85	12.50
Line Official	7.69	25.00
Youtube (TPQI Channel)	1.92	0.00
งานสัมมนา/นิทรรศการ	1.92	0.00
ช่องทางภายนอกของ สคช.		
โทรทัศน์	1.92	0.00
วิทยุ	0.00	0.00
หนังสือพิมพ์	0.00	0.00
สื่อออนไลน์	7.69	0.00
การบอกกล่าวของบุคคล	23.08	0.00
อื่นๆ (องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ)	0.00	3.13
รวม	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพรวมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์จากช่องทางภายในขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ พบว่า เจ้าหน้าที่สอบรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเจ้าหน้าที่เป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 36.11) รองลงมา คือ อีเมล (ร้อยละ 19.44) และ Line Official (ร้อยละ 16.67) โดยเมื่อพิจารณาช่องทางที่สะดวกในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ พบว่า ช่องทางที่สะดวกที่สุด คือ Line Official (ร้อยละ 31.43) รองลงมา คือ อีเมล (ร้อยละ 22.86) และโทรศัพท์ (ร้อยละ 17.14) แสดงดังตารางที่ 4.64

ตารางที่ 4.64 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ช่องทางการรับทราบข้อมูล	ร้อยละ (การรับรู้)	ร้อยละ (ความสะดวก)
ช่องทางภายในขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		
เว็บไซต์	11.11	8.57
โทรศัพท์	11.11	17.14
เจ้าหน้าที่	36.11	8.57
จดหมาย	0.00	0.00
อีเมล	19.44	22.86
E-News	0.00	0.00
เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงานเช่น โบชัวร์ เป็นต้น	0.00	2.86
Facebook	2.78	8.57
Line Official	16.67	31.43
Youtube (TPQI Channel)	0.00	0.00
งานสัมมนา/นิทรรศการ	2.78	0.00
รวม	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

อนึ่ง หากพิจารณาระดับความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.55 คะแนน หรือคิดเป็น ร้อยละ 70.92 ซึ่งประเด็นด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.60 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านสื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย (3.57 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.47 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.65

ทั้งนี้ ข้อมูลข่าวสารที่เจ้าหน้าที่สอบต้องการรับทราบเพิ่มเติม ประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดทดสอบประเมิน กำหนดการ และการเปลี่ยนแปลงในกรณีต่างๆ และการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4.65 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ของ สคช. จากกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	เจ้าหน้าที่สอบ	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	3.55 (70.92)	มาก
1. สื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย	3.57 (71.43)	มาก
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลาย และมีประสิทธิภาพ	3.47 (69.33)	มาก
3. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับ ความต้องการ	3.60 (72.00)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

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

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.76 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 75.27** เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.96 คะแนน)** รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.88 คะแนน) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.84 คะแนน) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.78 คะแนน) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.76 คะแนน) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.36 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.66

ตารางที่ 4.66 ภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	เจ้าหน้าที่สอบ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	3.76	75.27	มาก
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.84	76.82	มาก
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	3.88	77.60	มาก
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.76	75.15	มาก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	3.96	79.20	มาก
5. ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	3.36	67.25	ปานกลาง
6. ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	3.78	75.61	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ สามารถแสดงผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ จำแนกรายประเด็นได้ดังนี้

3.1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.84 คะแนน) โดยขั้นตอนการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่สอบ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.17 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านแนวทางการรักษาความลับ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.31 คะแนน) รองลงมา คือ ขั้นตอนการคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบ (4.13 คะแนน) โดยประเด็นด้านความโปร่งใสของการคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบ เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.20 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการชี้แจงหลักเกณฑ์การคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบที่ชัดเจน ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.06 คะแนน)

ในขณะที่ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์เชิญชวน ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.34 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการชี้แจงข้อมูลการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.38 คะแนน) เช่นเดียวกับประเด็นด้านการประชาสัมพันธ์เชิญชวนของ สคช. ที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.31 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.67 และภาพที่ 4.28

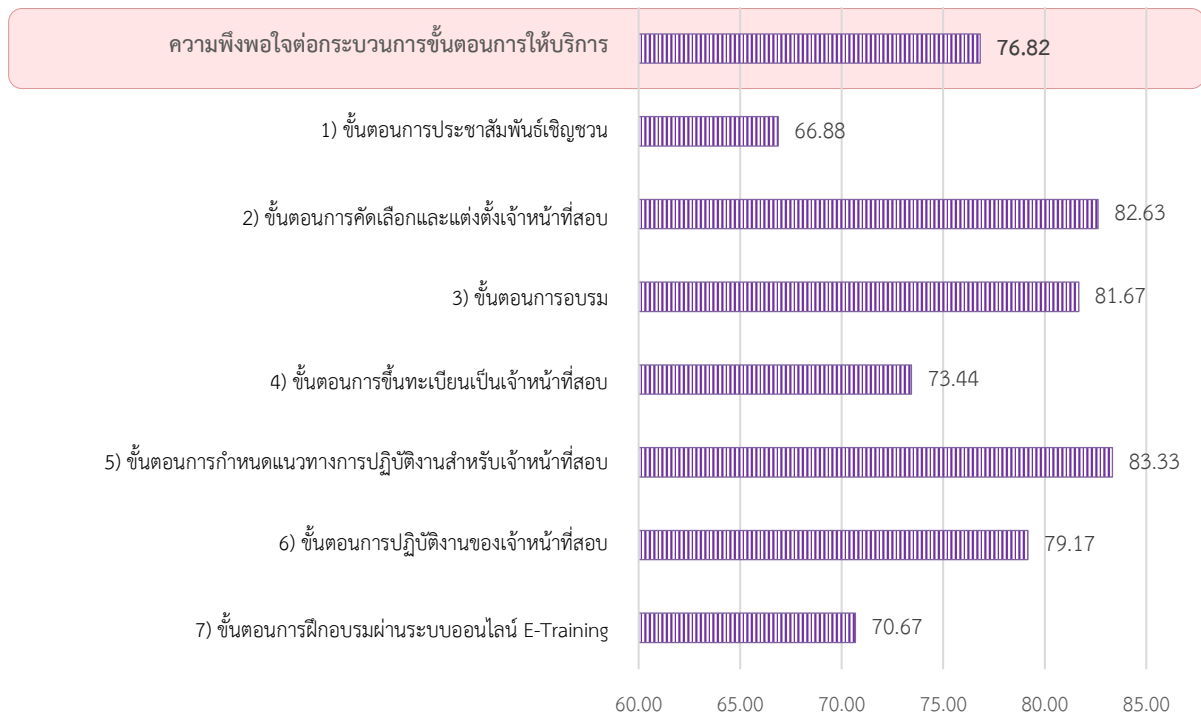
ตารางที่ 4.67 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	เจ้าหน้าที่สอบ	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.84 (76.82)	มาก
1. ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์เชิญชวน	3.34 (66.88)	ปานกลาง
1.1 การประชาสัมพันธ์เชิญชวนของ <u>สคช.</u>	3.31 (66.25)	ปานกลาง
1.3 การชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ	3.38 (67.50)	ปานกลาง
2. ขั้นตอนการต่ออายุองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4.13 (82.63)	มาก
2.1 การชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับการเตรียมเอกสารและขั้นตอนการต่ออายุ	4.06 (81.25)	มาก
2.2 ความโปร่งใสของการคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด	4.20 (84.00)	มาก
3. ขั้นตอนการอบรม	4.08 (81.67)	มาก
3.1 การจัดอบรมหลักสูตรแก่เจ้าหน้าที่สอบ	4.00 (80.00)	มาก
3.2 การจัดอบรมมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ	4.13 (82.50)	มาก
3.3 การจัดอบรมมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมการประเมิน การดำเนินการประเมิน และการรายงานผลการประเมินสมรรถนะ	4.13 (82.50)	มาก
4. ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเป็นเจ้าหน้าที่สอบ	3.67 (73.44)	มาก
4.1 การชี้แจงขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเป็นไปอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.63 (72.50)	มาก
4.2 ขั้นตอนการขึ้นทะเบียน	3.75 (75.00)	มาก
4.3 การส่งเอกสารการสมัครและเอกสารประกอบการเป็นเจ้าหน้าที่สอบแก่ สคช.	3.69 (73.75)	มาก

ประเด็น	เจ้าหน้าที่สอบ	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
4.4 ขั้นตอนการออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่สอบ	3.63 (72.50)	มาก
5. ขั้นตอนการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่สอบ	4.17 (83.33)	มาก
5.1 แนวทางการตั้งตนอยู่บนความถูกต้อง	4.13 (82.50)	มาก
5.2 แนวทางการนำเสนออย่างเป็นธรรม	4.13 (82.50)	มาก
5.3 แนวทางการปฏิบัติตนอย่างมีอาชีพ	4.19 (83.75)	มาก
5.4 แนวทางการรักษาความลับ	4.31 (86.25)	มากที่สุด
5.5 แนวทางความเป็นอิสระ	4.13 (82.50)	มาก
5.6 แนวทางการพิจารณาหลักฐานเชิงประจักษ์	4.13 (82.50)	มาก
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ	3.96 (79.17)	มาก
6.1 การรับแจ้งแผนการประเมิน วิธีการทดสอบ และข้อมูลเกี่ยวกับผู้ผ่านคุณสมบัติเบื้องต้นจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	3.88 (77.50)	มาก
6.2 การประเมินความมีส่วนได้ส่วนเสียทั้งทางตรงและทางอ้อมของคนที่ติดต่อผู้ผ่านคุณสมบัติเบื้องต้นที่จะรับการประเมิน	4.00 (80.00)	มาก
6.3 การจัดเตรียมเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน	4.00 (80.00)	มาก
7. ขั้นตอนการฝึกอบรมผ่านระบบออนไลน์ E-Training	3.53 (70.67)	มาก
7.1 ขั้นตอนการลงทะเบียนเพื่อใช้งานระบบ	3.40 (68.00)	ปานกลาง
7.2 ความง่ายในการเข้าถึงบทเรียนที่ต้องการ (จากการจัดหมวดหมู่ตามสาขาอาชีพ)	3.67 (73.33)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.28 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ



ที่มา: จากการสำรวจ

3.2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

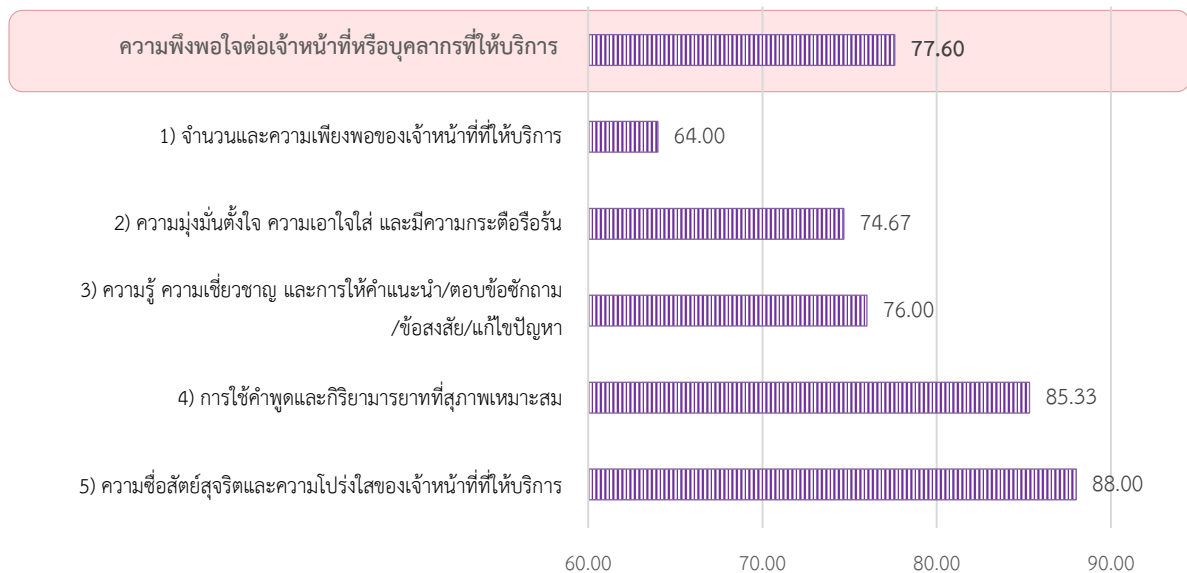
จากการสำรวจความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.88 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.40 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านการใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม (4.27 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านจำนวนและความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.20 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.68 และภาพที่ 4.29

ตารางที่ 4.68 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	เจ้าหน้าที่สอบ	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	3.88 (77.60)	มาก
1. จำนวนและความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.20 (64.00)	ปานกลาง
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้น	3.73 (74.67)	มาก
3. ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม/ ข้อสงสัย/แก้ไขปัญหา	3.80 (76.00)	มาก
4. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม	4.27 (85.33)	มากที่สุด
8. ความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.40 (88.00)	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.29 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ



ที่มา: จากการสำรวจ

3.3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.76 คะแนน) โดยด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.87 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.93 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างตรงต่อเวลา (3.87 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.80 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านเอกสารประกอบการประเมินสำหรับเจ้าหน้าที่สอบ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.86 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านหลักการประเมินมีความถูกต้อง ชัดเจน และเป็นไปตามมาตรฐานสากล ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.93 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านแนวทางการประเมินมีมาตรฐานและเป็นไปตามแนวทางสำหรับการประเมินระบบการจัดการขององค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (ISO 19011) ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.80 คะแนน)

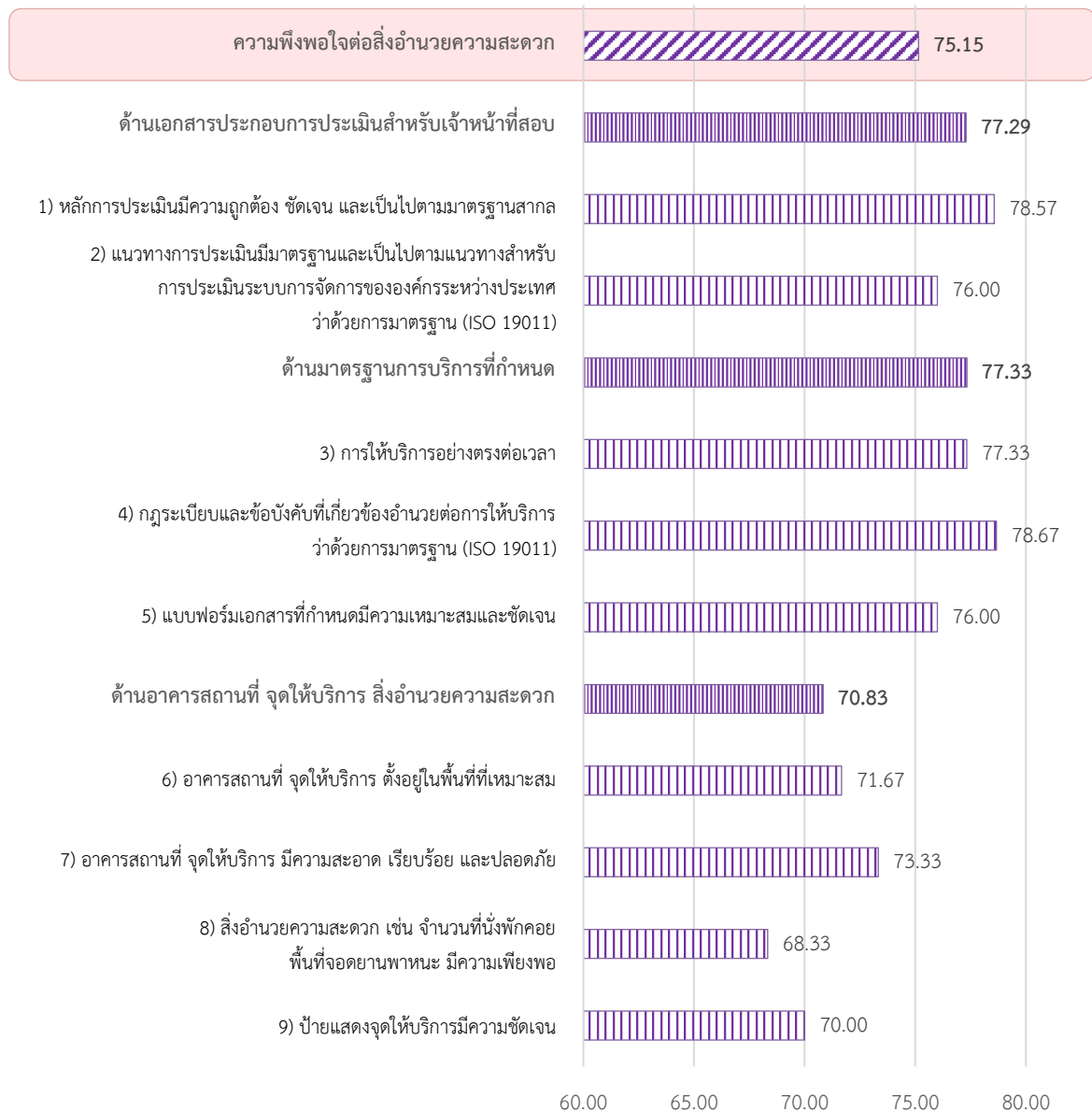
ในขณะที่ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.54 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.67 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม (3.58 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนที่นั่งพักคอย พื้นที่จอดยานพาหนะ มีความเพียงพอ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.42 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.69 และภาพที่ 4.30

ตารางที่ 4.69 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	เจ้าหน้าที่สอบ	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.76 (75.15)	มาก
ด้านเอกสารประกอบการประเมินสำหรับเจ้าหน้าที่สอบ	3.86 (77.29)	มาก
1. หลักการประเมินมีความถูกต้อง ชัดเจน และเป็นไปตามมาตรฐานสากล	3.93 (78.57)	มาก
2. แนวทางการประเมินมีมาตรฐานและเป็นไปตามแนวทางสำหรับการประเมินระบบการจัดการขององค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (ISO 19011)	3.80 (76.00)	มาก
ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด	3.87 (77.33)	มาก
3. การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา	3.87 (77.33)	มาก
4. กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกการให้บริการ	3.93 (78.67)	มาก
5. แบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน	3.80 (76.00)	มาก
ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก	3.54 (70.83)	มาก
6. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม	3.58 (71.67)	มาก
7. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย	3.67 (73.33)	มาก
8. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนที่นั่งพักคอย พื้นที่จอดยานพาหนะ มีความเพียงพอ	3.42 (68.33)	มาก
9. ป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจน	3.50 (70.00)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.30 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ



ที่มา: จากการสำรวจ

3.4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

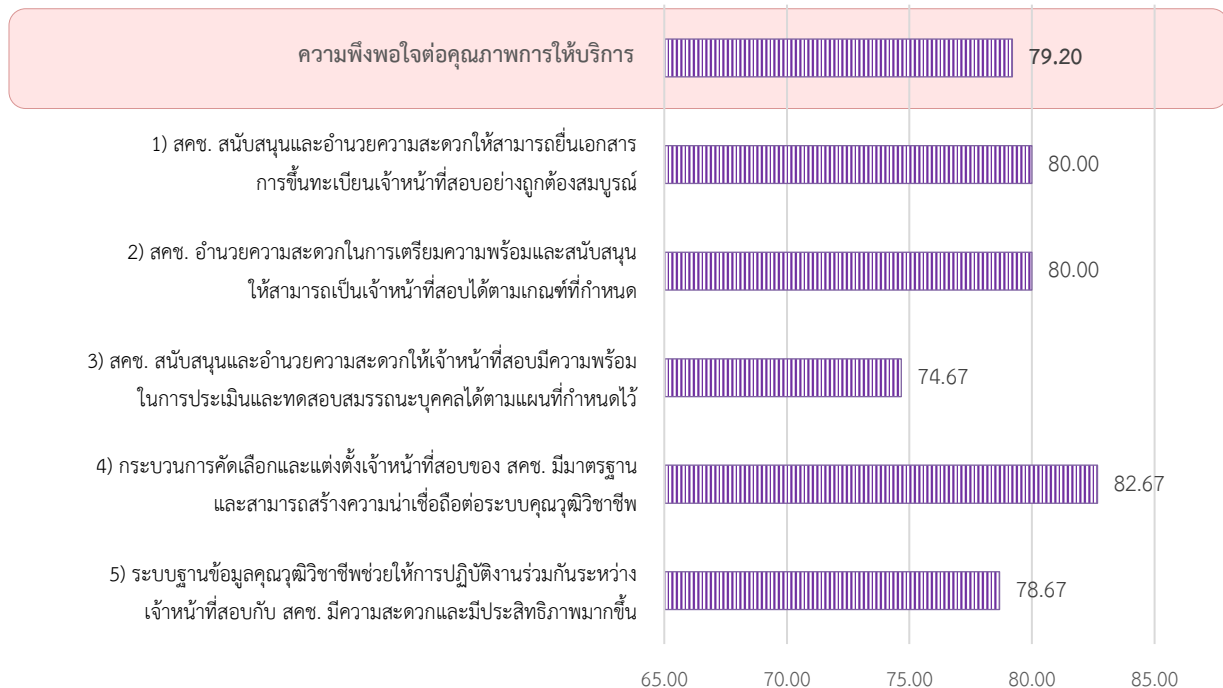
จากการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับ ความพึงพอใจในระดับมาก (3.96 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านกระบวนการ คัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิ วิชาชีพ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.13 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้าน สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้สามารถยื่นเอกสารการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่สอบ อย่างถูกต้องสมบูรณ์ และ สคช. อำนวยความสะดวกในการเตรียมความพร้อมและสนับสนุนให้สามารถเป็น เจ้าหน้าที่สอบได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด (4.00 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้าน สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่สอบมีความพร้อมในการประเมินและทดสอบสมรรถนะบุคคลได้ตามแผนที่กำหนดไว้ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.73 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.70 และภาพที่ 4.31

ตารางที่ 4.70 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	เจ้าหน้าที่สอบ	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	3.96 (79.20)	มาก
1. สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้สามารถยื่นเอกสาร การขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่สอบอย่างถูกต้องสมบูรณ์	4.00 (80.00)	มาก
2. สคช. อำนวยความสะดวกในการเตรียมความพร้อมและสนับสนุน ให้สามารถเป็นเจ้าหน้าที่สอบได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด	4.00 (80.00)	มาก
3. สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่สอบมีความพร้อม ในการประเมินและทดสอบสมรรถนะบุคคลได้ตามแผนที่กำหนดไว้	3.73 (74.67)	มาก
4. กระบวนการคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบของ สคช. มีมาตรฐาน และสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ	4.13 (82.67)	มาก
5. ระบบฐานข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพช่วยให้การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่าง เจ้าหน้าที่สอบกับ สคช. มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.93 (78.67)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.31 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ



ที่มา: จากการสำรวจ

3.5) ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service

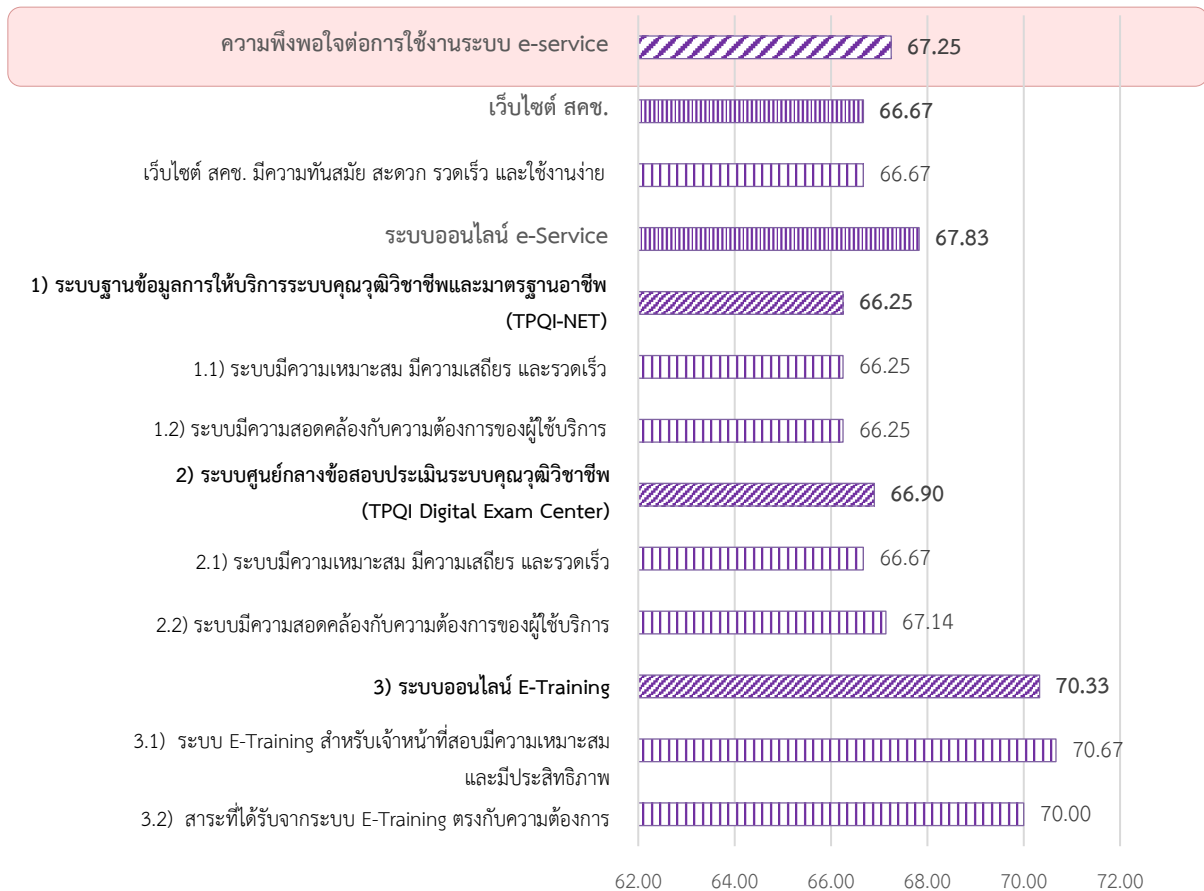
จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service พบว่า ในภาพรวม
ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.36 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากระบบออนไลน์ e-service
ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.39 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ระบบออนไลน์
E-Training ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.52 คะแนน) รองลงมา
คือ ระบบศูนย์กลางข้อสอบประเมินระบบคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI Digital Exam Center) (3.35 คะแนน)
ในขณะที่ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET) ได้รับความ
ความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.31 คะแนน) เช่นเดียวกับเว็บไซต์ สคช.
ที่ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.33 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านเว็บไซต์ สคช.
มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่าย ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.33 คะแนน) แสดง
ดังตารางที่ 4.71 และภาพที่ 4.32

ตารางที่ 4.71 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	เจ้าหน้าที่สอบ	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	3.36 (67.25)	ปานกลาง
1. เว็บไซต์ สคช.	3.33 (66.67)	ปานกลาง
1.1 เว็บไซต์ สคช. มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่าย	3.33 (66.67)	ปานกลาง
2. ระบบออนไลน์ e-Service	3.39 (67.83)	ปานกลาง
2.1 ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET)	3.31 (66.25)	ปานกลาง
(1) ระบบมีความเหมาะสม มีความเสถียร และรวดเร็ว	3.31 (66.25)	ปานกลาง
(2) ระบบมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.31 (66.25)	ปานกลาง
2.2 ระบบศูนย์กลางข้อสอบประเมินระบบคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI Digital Exam Center)	3.35 (66.90)	ปานกลาง
(1) ระบบมีความเหมาะสม มีความเสถียร และรวดเร็ว	3.33 (66.67)	ปานกลาง
(2) ระบบมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.36 (67.14)	ปานกลาง
2.3 ระบบออนไลน์ E-Training	3.52 (70.33)	มาก
(1) ระบบ E-Training สำหรับเจ้าหน้าที่สอบมีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ	3.53 (70.67)	มาก
(2) สารที่ได้รับจากระบบ E-Training ตรงกับความต้องการ	3.50 (70.00)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.32 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ



ที่มา: จากการสำรวจ

3.6) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.78 คะแนน)** โดยผลผลิตของขั้นตอนการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่สอบ **ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด** โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.98 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านผลการประเมินมีมาตรฐานและสามารถตรวจสอบได้ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.13 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่สอบปฏิบัติหน้าที่ตามแนวทางที่กำหนดอย่างเคร่งครัดและประเมินการสอบอย่างมีประสิทธิภาพ (3.94 คะแนน) เช่นเดียวกับผลผลิตของขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ ที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.98 คะแนน) โดยประเด็นด้านการประเมินเป็นไปตามแบบฟอร์มและเอกสารอย่างถูกต้อง ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.06 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านการประเมินเป็นไปตามแนวทางและหลักเกณฑ์ที่ถูกต้อง (4.00 คะแนน)

ในขณะที่ผลผลิตของขั้นตอนการประชาสัมพันธ์เชิญชวน ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.47 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านเจ้าหน้าที่สอบได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด (3.47 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.72 และภาพที่ 4.33

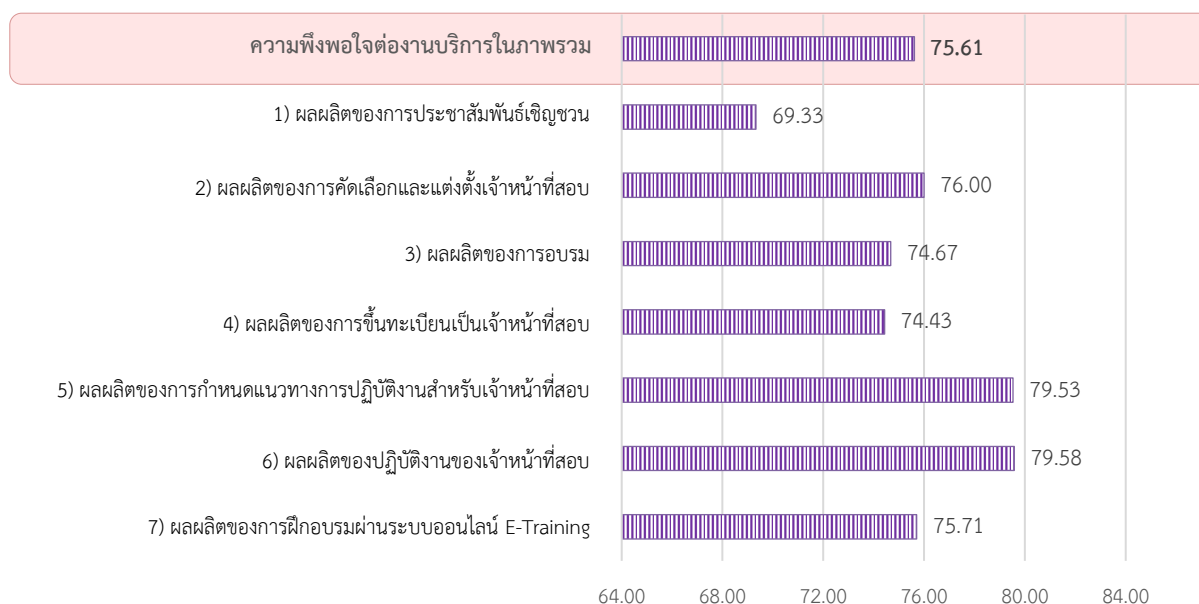
ตารางที่ 4.72 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	เจ้าหน้าที่สอบ	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	3.78 (75.61)	มาก
1. ผลผลิตของการประชาสัมพันธ์เชิญชวน	3.47 (69.33)	มาก
1.1 เจ้าหน้าที่สอบได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน	3.47 (69.33)	มาก
2. ผลผลิตของการคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบ	3.80 (76.00)	มาก
2.1 การคัดเลือกเจ้าหน้าที่สอบเป็นไปตามหลักเกณฑ์ ส่งผลให้ ได้เจ้าหน้าที่สอบที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด	3.80 (76.00)	มาก
3. ผลผลิตของการอบรม	3.73 (74.67)	มาก
3.1 เจ้าหน้าที่สอบมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ ตามขั้นตอนที่ถูกต้องและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	3.73 (74.67)	มาก
4. ผลผลิตของการขึ้นทะเบียนเป็นเจ้าหน้าที่สอบ	3.72 (74.43)	มาก
4.1 ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.64 (72.86)	มาก
4.2 การขึ้นทะเบียนเป็นไปตามแผนที่กำหนด	3.80 (76.00)	มาก
5. ผลผลิตของการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับ เจ้าหน้าที่สอบ	3.98 (79.53)	มาก
5.1 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบเป็นไปในมาตรฐานเดียวกัน ในทุกองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	3.87 (77.33)	มาก
5.2 เจ้าหน้าที่สอบปฏิบัติหน้าที่ตามแนวทางที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และประเมินการสอบอย่างมีประสิทธิภาพ	3.94 (78.75)	มาก
5.3 ผลการประเมินมีมาตรฐานและสามารถตรวจสอบได้	4.13 (82.50)	มาก

ประเด็น	เจ้าหน้าที่สอบ	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
6. ผลผลิตของปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ	3.98 (79.58)	มาก
6.1 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบเป็นไปตามแผนที่กำหนด	3.88 (77.50)	มาก
6.2 การประเมินเป็นไปตามแนวทางและหลักเกณฑ์ที่ถูกต้อง	4.00 (80.00)	มาก
6.3 การประเมินเป็นไปตามแบบฟอร์มและเอกสารอย่างถูกต้อง	4.06 (81.25)	มาก
7. ผลผลิตของการฝึกอบรมผ่านระบบออนไลน์ E-Training	3.79 (75.71)	มาก
7.1 ความรู้ที่ได้รับตรงตามหลักสูตรและมาตรฐานการปฏิบัติงาน	3.71 (74.29)	มาก
7.2 ความรู้ที่ได้รับสนับสนุนให้ผ่านการรับรองเป็นเจ้าหน้าที่สอบ	3.71 (74.29)	มาก
7.3 ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้	3.93 (78.57)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.33 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ



ที่มา: จากการสำรวจ

6) ความผูกพันที่มีต่อ สคช.

จากการสำรวจข้อมูลด้านความผูกพันที่มีต่อ สคช. ในภาพรวม พบว่า เจ้าหน้าที่สอบ มีความยินดีที่ได้ดำเนินงานร่วมกับ สคช. อีกทั้งมีความยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคลเข้ารับการประเมินสมรรถนะ และยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะของการเป็นเจ้าหน้าที่สอบตลอดไปในระยะยาว ในระดับมากที่สุด (4.38 คะแนน) รองลงมา คือ ยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น (4.31 คะแนน) และยินดีให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. จะจัดขึ้นในอนาคต (4.25 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.73

ตารางที่ 4.73 ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	เจ้าหน้าที่สอบ	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีความยินดีที่ได้ดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะเจ้าหน้าที่สอบ	4.38 (87.50)	มากที่สุด
2. ท่านยินดีให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. จะจัดขึ้นในอนาคต	4.25 (85.00)	มากที่สุด
3. ท่านยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น	4.31 (86.25)	มากที่สุด
4. ท่านยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคลเข้ารับการประเมินสมรรถนะ	4.38 (87.50)	มากที่สุด
5. ท่านยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะของการเป็นเจ้าหน้าที่สอบตลอดไปในระยะยาว	4.38 (87.50)	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

5) ความคาดหวังต่อการดำเนินงาน

จากการสำรวจข้อมูลด้านระดับคุณภาพของการบริการของ สคช. เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง ในภาพรวม พบว่า เจ้าหน้าที่สอบส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการของ สคช. เท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 46.98) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 25.06)

นอกเหนือจากนั้น หากพิจารณารายประเด็น พบว่า (1) ด้านเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 53.06) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 34.69) (2) ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 32.00) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 26.00) (3) ด้านเอกสารประกอบ

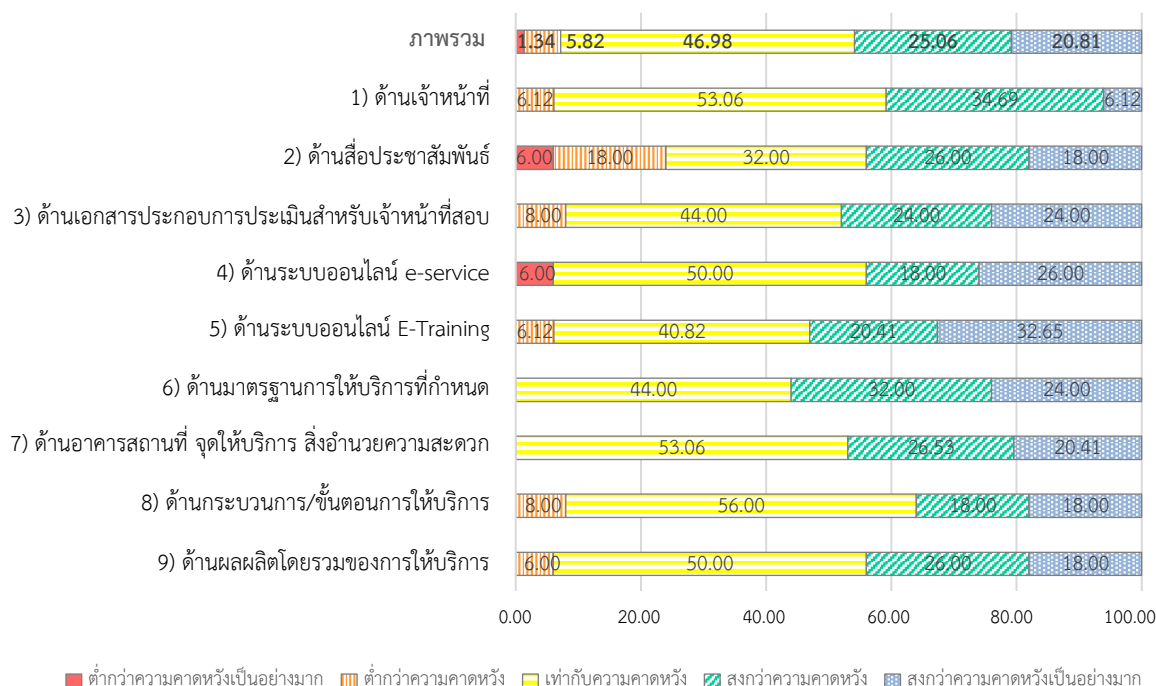
การประเมินสำหรับเจ้าหน้าที่สอบ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 44.00) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวังและสูงกว่าคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 24.00) (4) ด้านระบบออนไลน์ e-service ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 50.00) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 26.00) (5) ด้านระบบออนไลน์ E-Training ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 40.82) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 32.65) (6) ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 44.00) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 32.00) (7) ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 53.06) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 26.53) (8) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 56.00) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวังและสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 18.00) และ (9) ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 50.00) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 26.00) แสดงดังตารางที่ 4.74 และภาพที่ 4.34

ตารางที่ 4.74 ระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	ระดับคุณภาพ				
	ต่ำกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก	ต่ำกว่าความคาดหวัง	เท่ากับความคาดหวัง	สูงกว่าความคาดหวัง	สูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก
1. ด้านเจ้าหน้าที่	0.00	6.12	53.06	34.69	6.12
2. ด้านสื่อประชาสัมพันธ์	6.00	18.00	32.00	26.00	18.00
3. ด้านเอกสารประกอบการประเมินสำหรับเจ้าหน้าที่สอบ	0.00	8.00	44.00	24.00	24.00
4. ด้านระบบออนไลน์ e-Service	6.00	0.00	50.00	18.00	26.00
5. ด้านระบบออนไลน์ E-Training	0.00	6.12	40.82	20.41	32.65
6. ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด	0.00	0.00	44.00	32.00	24.00
7. ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก	0.00	0.00	53.06	26.53	20.41
8. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	0.00	8.00	56.00	18.00	18.00
9. ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ	0.00	6.00	50.00	26.00	18.00
รวม	1.34	5.82	46.98	25.06	20.81

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.34 ระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ



ที่มา: จากการสำรวจ

6) ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน

จากการพิจารณาด้านความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน พบว่า **เจ้าหน้าที่สอบ** ต้องการการสนับสนุนด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพแก่กลุ่มเป้าหมายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.95 รองลงมา คือ การสนับสนุนด้านงบประมาณให้ครอบคลุมและเพียงพอ (ร้อยละ 25.00) การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่สอบ (ร้อยละ 22.37) และการปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบและประเมินสมรรถนะบุคคล (ร้อยละ 17.11) แสดงดังตารางที่ 4.75

ตารางที่ 4.75 ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุนของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	ร้อยละ
1. การสนับสนุนด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพแก่กลุ่มเป้าหมาย	28.95
2. การสนับสนุนด้านงบประมาณให้ครอบคลุมและเพียงพอ	25.00
3. การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่สอบ	22.37
4. การปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบและประเมินสมรรถนะบุคคล	17.11
5. อื่นๆ (ความรวดเร็วในการเบิกจ่ายค่าตอบแทนของเจ้าหน้าที่สอบ)	6.58
รวม	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

4.2.7 กลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (Assessor) กำหนดให้ดำเนินการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ โดยวิธีการสอบถาม จำนวนไม่น้อยกว่า 30 ราย ซึ่งคณะที่ปรึกษาสามารถดำเนินการสำรวจข้อมูลรวมทั้งสิ้น 30 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของเป้าหมายการสำรวจ แสดงผลการสำรวจได้ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจข้อมูลกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จำนวนรวมทั้งสิ้น 30 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 66.67 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 33.33 เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ พบว่า มีอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 46.67 รองลงมา คือ อายุ 40-49 ปี (ร้อยละ 33.33) และอายุ 30-39 ปี (ร้อยละ 20.00) ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 56.67 รองลงมา คือ ระดับปริญญาเอก (ร้อยละ 23.33) และระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 20.00) โดยส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นผู้เชี่ยวชาญ คิดเป็นร้อยละ 63.33 รองลงมา คือ ผู้ตรวจประเมิน (ร้อยละ 30.00) และผู้ตรวจประเมินฝึกหัด (ร้อยละ 6.67) และมีประสบการณ์ในการเป็นผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ เป็นระยะเวลาตั้งแต่ 1-8 ปี แสดงดังตารางที่ 4.76

ตารางที่ 4.76 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	30	100.00
เพศ		
ชาย	20	66.67
หญิง	10	33.33
อายุ		
20-29 ปี	0	0.00
30-39 ปี	6	20.00
40-49 ปี	10	33.33
50 ปีขึ้นไป	14	46.67
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	0	0.00
ปริญญาตรี	6	20.00
ปริญญาโท	17	56.67
ปริญญาเอก	7	23.33

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ตำแหน่ง		
หัวหน้าผู้ตรวจประเมิน	0	0.00
ผู้ตรวจประเมิน	9	30.00
ผู้ตรวจประเมินฝึกหัด	2	6.67
ผู้เชี่ยวชาญ	19	63.33

ที่มา: จากการสำรวจ

2) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

ภาพรวมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ สคช. จำแนกตามช่องทางการรับรู้ ประกอบด้วย **ช่องทางภายในของ สคช.** พบว่า ผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเจ้าหน้าที่และอีเมลเป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 17.72) รองลงมา คือ โทรศัพท์ (ร้อยละ 12.66) และเว็บไซต์ (ร้อยละ 10.13) และ**ช่องทางภายนอกของ สคช.** พบว่า ผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อออนไลน์ (ร้อยละ 17.72) รองลงมา คือ การบอกกล่าวของบุคคล (ร้อยละ 13.92) และโทรทัศน์ (ร้อยละ 2.53)

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาช่องทางที่สะดวกในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ สคช. พบว่า ช่องทางที่สะดวกที่สุด คือ อีเมล (ร้อยละ 28.00) รองลงมา คือ โทรศัพท์ (ร้อยละ 24.00) และ Line Official (ร้อยละ 22.00) แสดงดังตารางที่ 4.77

ตารางที่ 4.77 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจาก สคช. ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ช่องทางการรับรู้ข้อมูล	ร้อยละ (การรับรู้)	ร้อยละ (ความสะดวก)
ช่องทางภายในของ สคช.		
เว็บไซต์	10.13	8.00
โทรศัพท์	12.66	24.00
เจ้าหน้าที่	17.72	8.00
จดหมาย	0.00	2.00
อีเมล	17.72	28.00
E-News	0.00	0.00
เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงานเช่น โบวัวร์ เป็นต้น	1.27	0.00
Facebook	1.27	8.00
Line Official	3.80	22.00
Youtube (TPQI Channel)	0.00	0.00
งานสัมมนา/นิทรรศการ	1.27	0.00

ช่องทางการรับรู้ข้อมูล	ร้อยละ (การรับรู้)	ร้อยละ (ความสะดวก)
ช่องทางภายนอกของ สคช.		
โทรศัพท์	2.53	0.00
วิทยุ	0.00	0.00
หนังสือพิมพ์	0.00	0.00
สื่อออนไลน์	17.72	0.00
การบอกกล่าวของบุคคล	13.92	0.00
อื่นๆ	0.00	0.00
รวม	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

อนึ่ง หากพิจารณาระดับความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสารพบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.15 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 83.00 ซึ่งประเด็นด้านสื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.25 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพ และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.10 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.78

ตารางที่ 4.78 ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ของ สคช. จากกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	ผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านสื่อประชาสัมพันธ์ /ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.15 (83.00)	มาก
1. สื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย	4.25 (85.00)	มากที่สุด
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลาย และมีประสิทธิภาพ	4.10 (82.00)	มาก
3. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับ ความต้องการ	4.10 (82.00)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ ข้อมูลข่าวสารที่ผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ต้องการรับทราบเพิ่มเติม ประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับการเก็บข้อมูลเพื่อเลื่อนระดับผู้ตรวจประเมิน ประกาศการแต่งตั้งสถาบันหรือหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้การรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ คุณค่าของหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพและการนำไปใช้ เพื่อดึงดูดคนในอาชีพให้เข้ารับการทดสอบ และการจัดอบรมวิชาการและการสัมมนาด้านวิชาชีพต่างๆ

3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

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

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.25 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 85.03** เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า **ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.38 คะแนน)** รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.37 คะแนน) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.36 คะแนน) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.19 คะแนน) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.17 คะแนน) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.04 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.79

ตารางที่ 4.79 ภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	เจ้าหน้าที่สอบ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.25	85.03	มากที่สุด
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.19	83.70	มาก
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.37	87.42	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	83.36	มาก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.36	87.17	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	4.04	80.90	มาก
6. ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.38	87.63	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ สามารถแสดงผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จำแนกรายประเด็นได้ดังนี้

3.1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.19 คะแนน) โดยขั้นตอนการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับคณะผู้ตรวจประเมิน ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.32 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการประเมินในสถานที่จริง ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.42 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านการประสานเพื่อเตรียมความพร้อมชี้แจงข้อมูลการประเมิน (4.32 คะแนน) เช่นเดียวกับขั้นตอนการทดสอบที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.32 คะแนน) โดยประเด็นด้านการจัดการทดสอบความสามารถในการบริหารและกำกับดูแลการปฏิบัติงานของคณะผู้ตรวจประเมิน ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.39 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านการจัดการทดสอบความรู้ทางเทคนิคในสาขาที่เกี่ยวข้อง และด้านการจัดการทดสอบความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานอาชีพของสถาบัน (4.35 คะแนน)

ในขณะที่ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.94 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการชี้แจงข้อมูลการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.00 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการประชาสัมพันธ์ของ สคช. ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.88 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.80 และภาพที่ 4.35

ตารางที่ 4.80 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

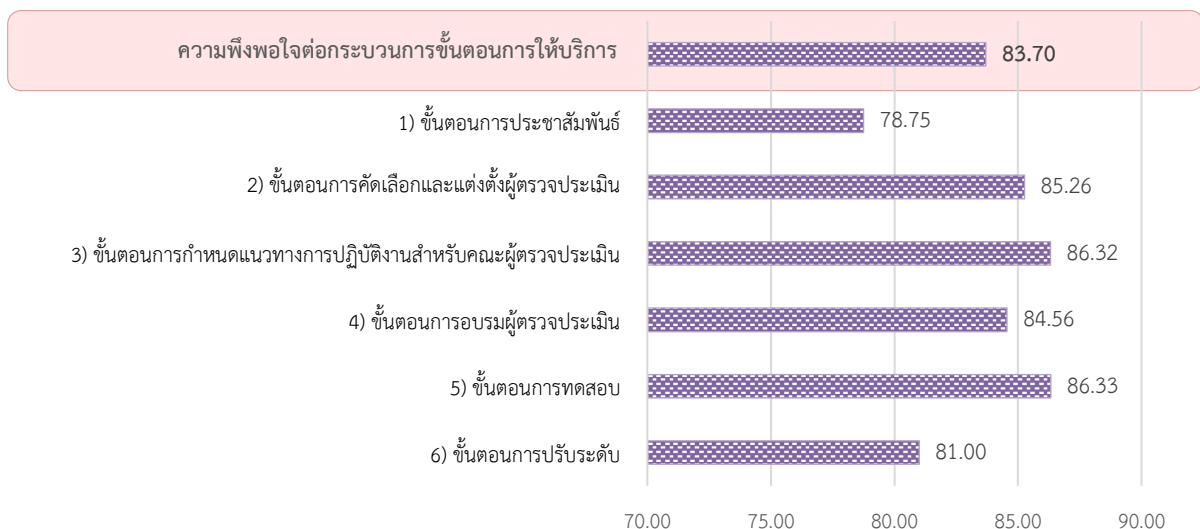
ประเด็น	ผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.19 (83.70)	มาก
1. ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์	3.94 (78.75)	มาก
1.1 การประชาสัมพันธ์ของ สคช.	3.88 (77.50)	มาก
1.2 การชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ	4.00 (80.00)	มาก

ประเด็น	ผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
2. ขั้นตอนการคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมิน	4.26 (85.26)	มากที่สุด
2.1 การชี้แจงหลักเกณฑ์การคัดเลือกที่ชัดเจน	4.16 (83.16)	มาก
2.2 ความโปร่งใสของการคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมิน เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด	4.37 (87.37)	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับคณะผู้ตรวจประเมิน	4.32 (86.32)	มากที่สุด
3.1 การประสานเพื่อเตรียมความพร้อมชี้แจงข้อมูลการประเมิน	4.32 (86.32)	มากที่สุด
3.2 การมอบสื่อ/หนังสือคู่มือ เพื่อชี้แจงการประเมิน	4.21 (84.21)	มากที่สุด
3.3 การชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการประเมินในสถานที่จริง	4.42 (88.42)	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการอบรมผู้ตรวจประเมิน	4.23 (84.56)	มากที่สุด
4.1 การจัดการอบรมผู้ตรวจประเมิน	4.16 (83.16)	มาก
4.2 การจัดการอบรมมาตรฐานข้อกำหนดทั่วไปสำหรับหน่วยรับรอง บุคลากร ISO/IEC 17024 หรือการอบรมมาตรฐานอื่นที่เทียบเท่า	4.21 (84.21)	มากที่สุด
4.3 การจัดการอบรมความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานอาชีพที่จะทำ การตรวจประเมิน	4.32 (86.32)	มากที่สุด
5. ขั้นตอนการทดสอบ	4.32 (86.33)	มากที่สุด
5.1 การจัดการทดสอบความรู้เกี่ยวกับหลักการ ขั้นตอน และเทคนิค การตรวจประเมินตามข้อบังคับ สคช.	4.28 (85.56)	มากที่สุด
5.2 การจัดการทดสอบทักษะในการประเมิน	4.28 (85.56)	มากที่สุด
5.3 การจัดการทดสอบความสามารถในการวางแผนและบริหารงาน การตรวจประเมิน	4.24 (84.71)	มากที่สุด
5.4 การจัดการทดสอบความสามารถทดสอบความถูกต้อง และความสัมพันธ์กันของข้อมูลที่รวบรวมไว้	4.33 (86.67)	มากที่สุด

ประเด็น	ผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
5.5 การจัดการทดสอบความสามารถใช้เอกสารที่เกี่ยวข้องในการตรวจประเมิน บันทึกหลักฐานตรวจประเมิน และจัดทำรายงานการตรวจประเมิน	4.33 (86.67)	มากที่สุด
5.6 การจัดการทดสอบความสามารถในการบริหารและกำกับดูแลการปฏิบัติงานของคณะผู้ตรวจประเมิน	4.39 (87.78)	มากที่สุด
5.7 การจัดการทดสอบความรู้ทางเทคนิคในสาขาที่เกี่ยวข้อง	4.35 (87.06)	มากที่สุด
5.8 การจัดการทดสอบความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานอาชีพของสถาบัน	4.35 (87.06)	มากที่สุด
5.9 การจัดการทดสอบความรู้เกี่ยวกับกระบวนการประเมินและรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ	4.29 (85.88)	มากที่สุด
6. ขั้นตอนการปรับระดับ	4.05 (81.00)	มาก
6.1 การชี้แจงหลักเกณฑ์การปรับระดับที่ชัดเจน	4.05 (81.00)	มาก
6.2 ขั้นตอนการปรับระดับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด	4.05 (81.00)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.35 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ



ที่มา: จากการสำรวจ

3.2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

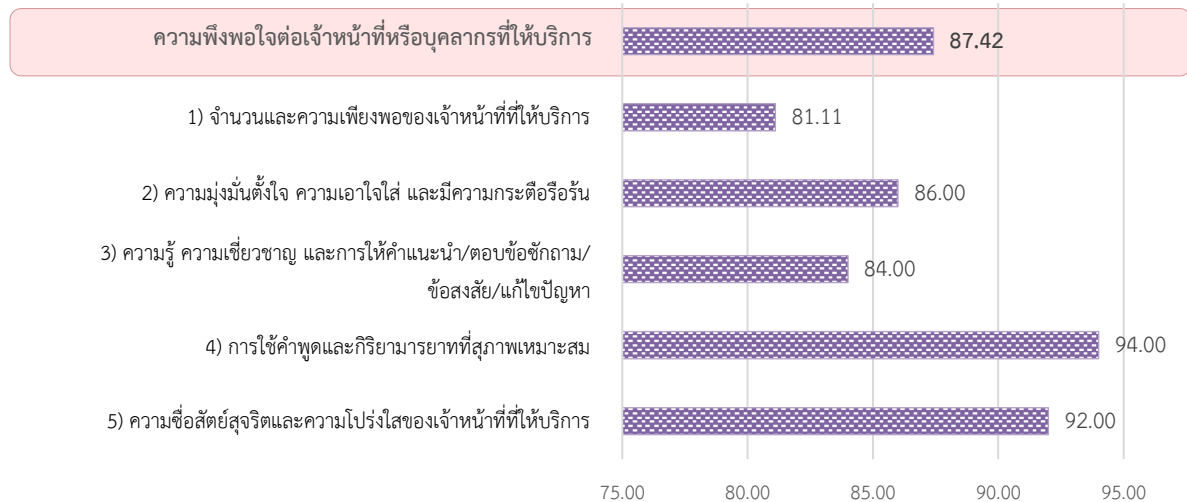
จากการสำรวจความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.37 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.70 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (4.60 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านจำนวนและความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.06 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.81 และภาพที่ 4.36

ตารางที่ 4.81 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	ผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.37 (87.42)	มากที่สุด
1. จำนวนและความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.06 (81.11)	มาก
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้น	4.30 (86.00)	มากที่สุด
3. ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม/ ข้อสงสัย/แก้ไขปัญหา	4.20 (84.00)	มาก
4. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม	4.70 (94.00)	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.60 (92.00)	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.36 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ



ที่มา: จากการสำรวจ

3.3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.17 คะแนน) โดยด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.31 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.38 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย และป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจน (4.31 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนที่นั่งพักคอย พื้นที่จอดรถยานพาหนะ มีความเพียงพอ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.25 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.17 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.25 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวก (4.20 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.05 คะแนน)

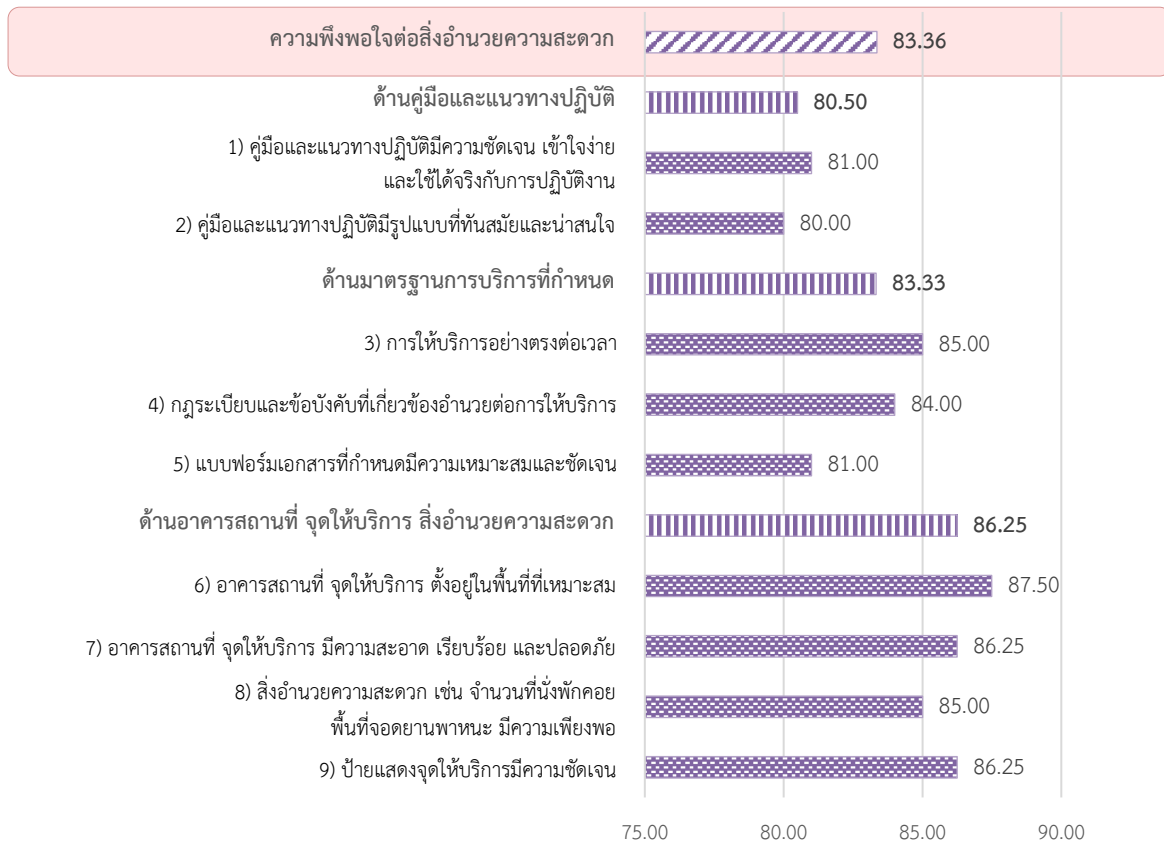
ในขณะที่ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ (คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับผู้ตรวจประเมิน) ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.03 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.05 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.00 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.82 และภาพที่ 4.37

ตารางที่ 4.82 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	ผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17 (83.36)	มาก
ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ (คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับผู้ตรวจประเมิน)	4.03 (80.50)	มาก
1. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน	4.05 (81.00)	มาก
2. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ	4.00 (80.00)	มาก
ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด	4.17 (83.33)	มาก
3. การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา	4.25 (85.00)	มากที่สุด
4. กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกการให้บริการ	4.20 (84.00)	มาก
5. แบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน	4.05 (81.00)	มาก
ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก	4.31 (86.25)	มากที่สุด
6. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม	4.38 (87.50)	มากที่สุด
7. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย	4.31 (86.25)	มากที่สุด
8. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนที่นั่งพักคอย พื้นที่จอดรถยานพาหนะ มีความเพียงพอ	4.25 (85.00)	มากที่สุด
9. ป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจน	4.31 (86.25)	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.37 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ



ที่มา: จากการสำรวจ

3.5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

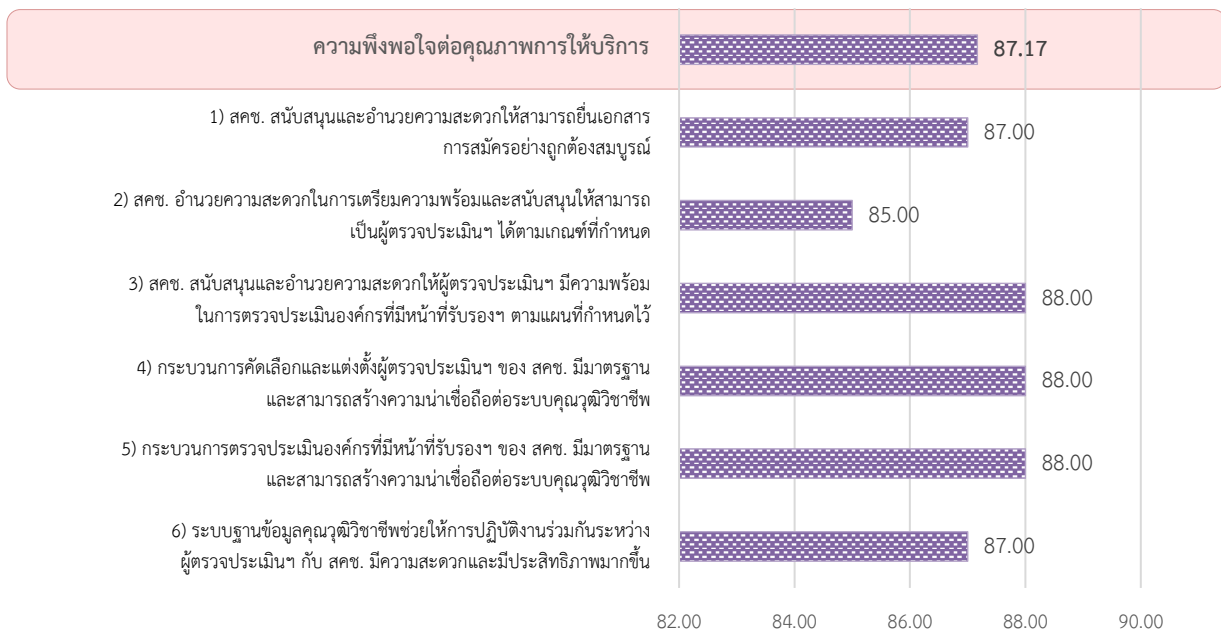
จากการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับ ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.36 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้าน สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้ผู้ตรวจประเมินฯ มีความพร้อมในการตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่ รับรองฯ ตามแผนที่กำหนด ด้านกระบวนการคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมินฯ ของ สคช. มีมาตรฐาน และสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และด้านกระบวนการตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่ รับรองฯ ของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ ได้รับคะแนนความ พึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.40 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้าน สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้สามารถยื่นเอกสารการสมัครอย่างถูกต้องสมบูรณ์ และด้านระบบ ฐานข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพช่วยให้การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างผู้ตรวจประเมินฯ กับ สคช. มีความสะดวกและ มีประสิทธิภาพมากขึ้น (4.35 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้าน สคช. อำนวยความสะดวกในการเตรียมความพร้อม และสนับสนุนให้สามารถเป็นผู้ตรวจประเมินฯ ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.25 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.83 และภาพที่ 4.38

ตารางที่ 4.83 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	ผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.36 (87.17)	มากที่สุด
1. สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้สามารถยื่นเอกสารการสมัครอย่างถูกต้องสมบูรณ์	4.35 (87.00)	มากที่สุด
2. สคช. อำนวยความสะดวกในการเตรียมความพร้อมและสนับสนุนให้สามารถเป็นผู้ตรวจประเมินฯ ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด	4.25 (85.00)	มากที่สุด
3. สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้ผู้ตรวจประเมินฯ มีความพร้อมในการตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ตามแผนที่กำหนดไว้	4.40 (88.00)	มากที่สุด
4. กระบวนการคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมินฯ ของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ	4.40 (88.00)	มากที่สุด
5. กระบวนการตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ	4.40 (88.00)	มากที่สุด
6. ระบบฐานข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพช่วยให้การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างผู้ตรวจประเมินฯ กับ สคช. มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.35 (87.00)	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.38 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ



ที่มา: จากการสำรวจ

3.5) ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service

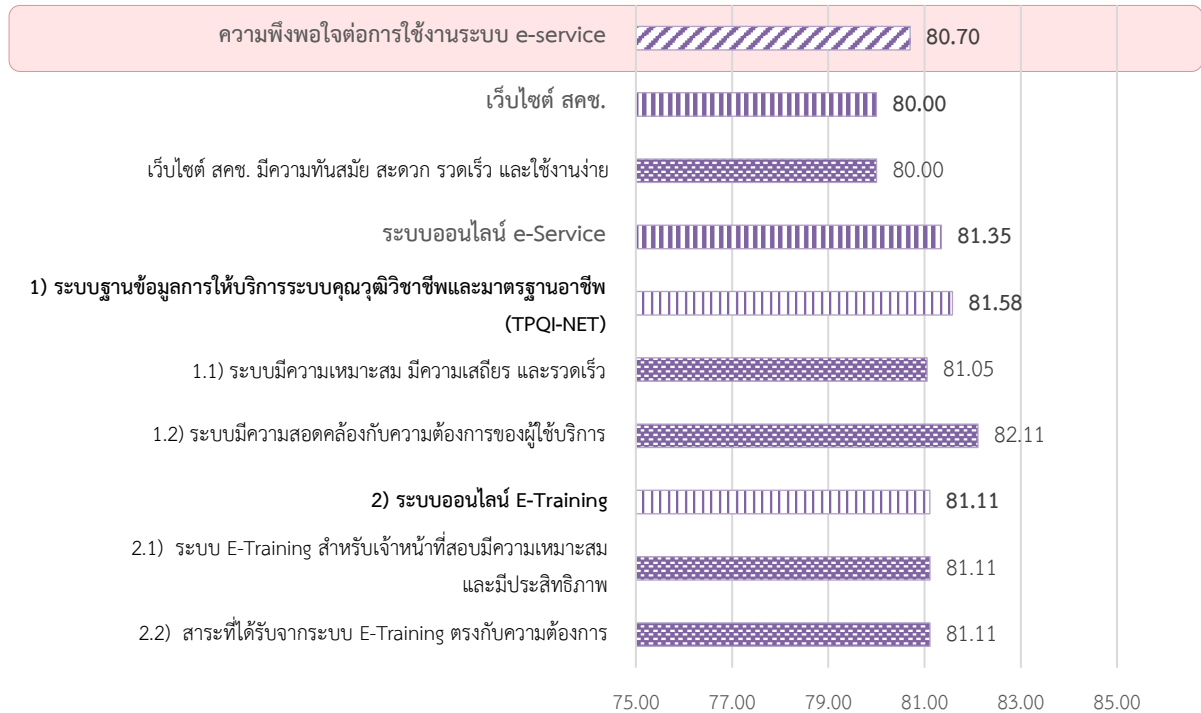
จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.04 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากระบบออนไลน์ e-service ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.07 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET) ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.08 คะแนน) และระบบออนไลน์ E-Training ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.06 คะแนน) เช่นเดียวกับเว็บไซต์ สคช. ที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.00 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านเว็บไซต์ สคช. มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่าย ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.00 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.84 และภาพที่ 4.39

ตารางที่ 4.84 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	ผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	4.04 (80.70)	มาก
1. เว็บไซต์ สคช.	4.00 (80.00)	มาก
1.1 เว็บไซต์ สคช. มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่าย	4.00 (80.00)	มาก
2. ระบบออนไลน์ e-Service	4.07 (81.35)	มาก
2.1 ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET)	4.08 (81.58)	มาก
(1) ระบบมีความเหมาะสม มีความเสถียร และรวดเร็ว	4.05 (81.05)	มาก
(2) ระบบมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.11 (82.11)	มาก
2.2 ระบบออนไลน์ E-Training	4.06 (81.11)	มาก
(1) ระบบ E-Training สำหรับเจ้าหน้าที่สอบมีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ	4.06 (81.11)	มาก
(2) สารที่ได้รับจากระบบ E-Training ตรงกับความต้องการ	4.06 (81.11)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.39 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ



ที่มา: จากการสำรวจ

3.6) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.38 คะแนน)** โดยผลผลิตของขั้นตอนการทดสอบ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.54 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการทดสอบผู้ตรวจประเมินเป็นระบบ ได้มาตรฐานสากล และเป็นที่ยอมรับ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.56 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านผู้ตรวจประเมินมีทักษะความสามารถ และความพร้อมในการตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ตามขั้นตอนที่ถูกต้องและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด (4.53 คะแนน) รองลงมา คือ ผลผลิตของขั้นตอนการปรับระดับ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.50 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการปรับระดับเป็นไปตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานที่กำหนด มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.53 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านผู้ตรวจประเมินรับทราบหลักเกณฑ์และขั้นตอนการปรับระดับอย่างครบถ้วนชัดเจน ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.47 คะแนน)

ในขณะที่ผลผลิตของขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.05 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากประเด็นด้านผู้ตรวจประเมินฯ ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด (4.05 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.85 และภาพที่ 4.40

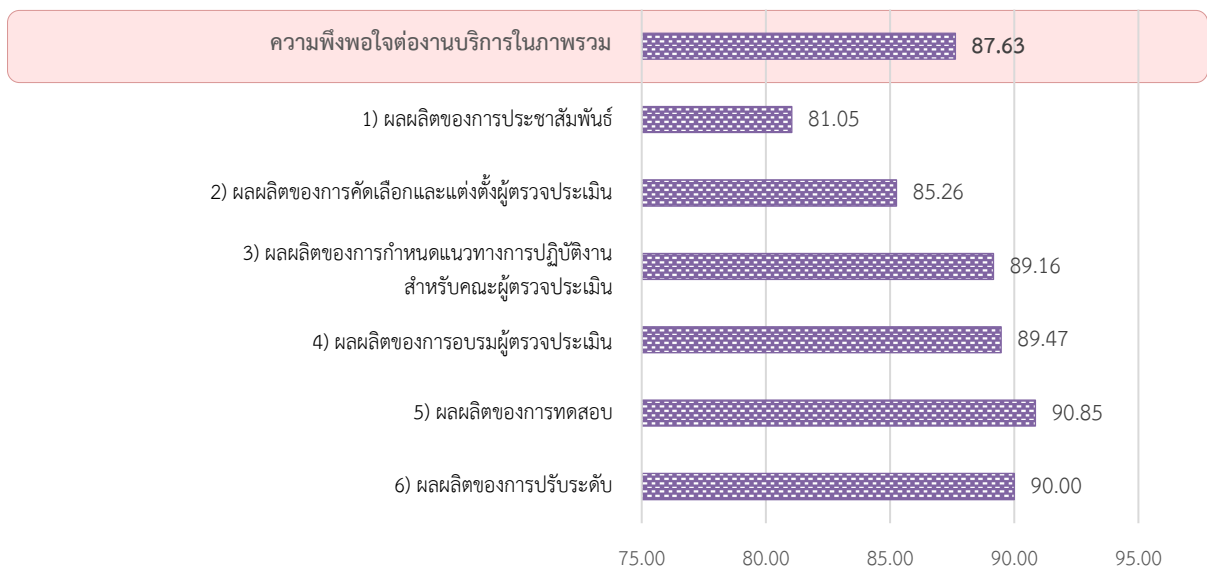
ตารางที่ 4.85 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	ผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.38 (87.63)	มากที่สุด
1. ผลผลิตของการประชาสัมพันธ์	4.05 (81.05)	มาก
1.1 ผู้ตรวจประเมินฯ ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน	4.05 (81.05)	มาก
2. ผลผลิตของการคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมิน	4.26 (85.26)	มากที่สุด
2.1 การคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมินเป็นไปตามหลักเกณฑ์ ส่งผลให้ได้ผู้ตรวจประเมินที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด	4.26 (85.26)	มากที่สุด
3. ผลผลิตของการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับ คณะผู้ตรวจประเมิน	4.46 (89.16)	มากที่สุด
3.1 การปฏิบัติงานของผู้ตรวจประเมินเป็นไปในมาตรฐานเดียวกัน	4.26 (85.26)	มากที่สุด
3.2 ผู้ตรวจประเมินปฏิบัติหน้าที่ตามแนวทางที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และทำการตรวจประเมินอย่างมีประสิทธิภาพ	4.50 (90.00)	มากที่สุด
3.3 ผลการตรวจประเมินมีมาตรฐานและสามารถตรวจสอบได้	4.61 (92.22)	มากที่สุด
4. ผลผลิตของการอบรมผู้ตรวจประเมิน	4.47 (89.47)	มากที่สุด
4.1 การอบรมผู้ตรวจประเมินเป็นระบบ ได้มาตรฐานสากล และเป็นที่ยอมรับ	4.47 (89.47)	มากที่สุด
4.2 ผู้ตรวจประเมินมีความรู้ความเข้าใจในการตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ตามขั้นตอนที่ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นไปตาม มาตรฐานที่กำหนด	4.47 (89.47)	มากที่สุด

ประเด็น	ผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
5. ผลผลิตของการทดสอบ	4.54 (90.85)	มากที่สุด
5.1 การทดสอบผู้ตรวจประเมินเป็นระบบ ได้มาตรฐานสากล และเป็นที่ยอมรับ	4.56 (91.11)	มากที่สุด
5.2 ผู้ตรวจประเมินมีทักษะ ความสามารถ และความพร้อมในการตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ตามขั้นตอนที่ถูกต้อง และเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	4.53 (90.59)	มากที่สุด
6. ผลผลิตของการปรับระดับ	4.50 (90.00)	มากที่สุด
6.1 ผู้ตรวจประเมินรับทราบหลักเกณฑ์และขั้นตอนการปรับระดับอย่างครบถ้วนชัดเจน	4.47 (89.47)	มากที่สุด
6.2 การปรับระดับเป็นไปตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานที่กำหนด มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้	4.53 (90.53)	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.40 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ



ที่มา: จากการสำรวจ

7) ความผูกพันที่มีต่อ สคช.

จากการสำรวจข้อมูลด้านความผูกพันที่มีต่อ สคช. ในภาพรวม พบว่า ผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความยินดีให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. จะจัดขึ้นในอนาคต และมีความยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะของการเป็นผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ตลอดไปในระยะยาว ในระดับมากที่สุด (4.84 คะแนน) รองลงมา คือ ยินดีที่ได้ดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (4.79 คะแนน) และยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น (4.74 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.86

ตารางที่ 4.86 ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	ผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีความยินดีที่ได้ดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4.79 (95.79)	มากที่สุด
2. ท่านยินดีให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. จะจัดขึ้นในอนาคต	4.84 (96.84)	มากที่สุด
3. ท่านยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น	4.74 (94.74)	มากที่สุด
4. ท่านยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ	4.79 (95.79)	มากที่สุด
5. ท่านยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะของการเป็นผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ตลอดไปในระยะยาว	4.84 (96.84)	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

6) ความคาดหวังต่อการดำเนินงาน

จากการสำรวจข้อมูลด้านระดับคุณภาพของการบริการของ สคช. เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง ในภาพรวม พบว่า ผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการของ สคช. สูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 48.32) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 30.67)

นอกเหนือจากนั้น หากพิจารณารายประเด็น พบว่า (1) ด้านเจ้าหน้าที่ ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 46.67) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 40.00) (2) ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ ได้รับระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับความ

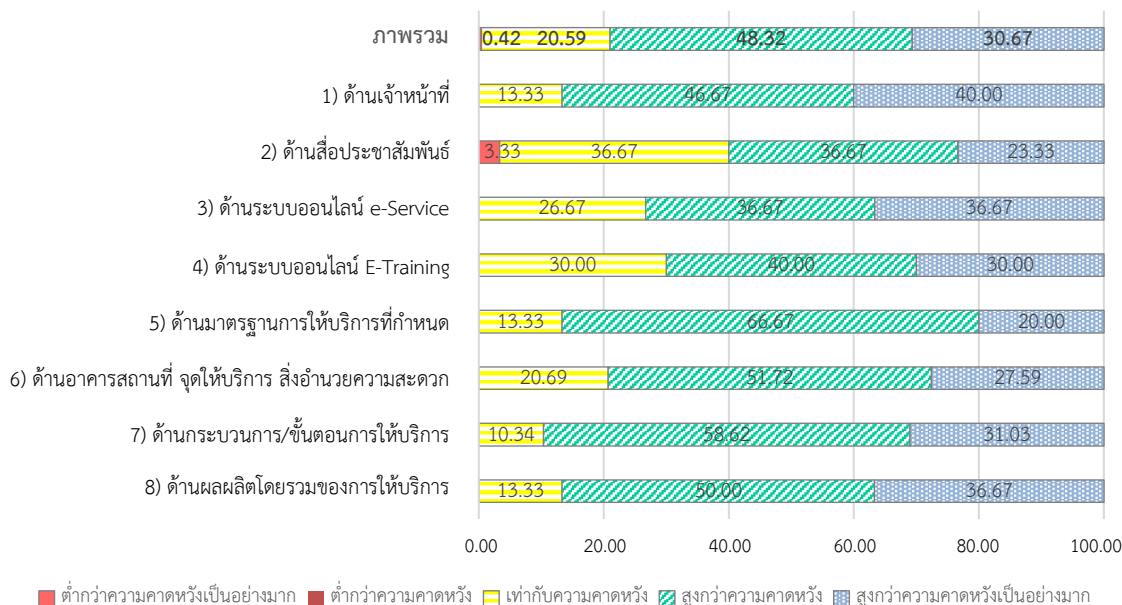
คาดหวังและสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 36.67) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 23.33) (3) ด้านระบบออนไลน์ e-service ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง และสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 36.67) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับความคาดหวัง (ร้อยละ 26.67) (4) ด้านระบบออนไลน์ E-Training ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 40.00) รองลงมา คือ ระดับเท่ากับความคาดหวังและสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 30.00) (5) ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 66.67) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 20.00) (6) ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 51.72) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 27.59) (7) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 58.62) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 31.03) และ (8) ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ ส่วนใหญ่ได้รับระดับคุณภาพของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง (ร้อยละ 50.00) รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก (ร้อยละ 36.67) แสดงดังตารางที่ 4.87 และภาพที่ 4.41

ตารางที่ 4.87 ระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	ระดับคุณภาพ				
	ต่ำกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก	ต่ำกว่าความคาดหวัง	เท่ากับความคาดหวัง	สูงกว่าความคาดหวัง	สูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก
1. ด้านเจ้าหน้าที่	0.00	0.00	13.33	46.67	40.00
2. ด้านสื่อประชาสัมพันธ์	3.33	0.00	36.67	36.67	23.33
3. ด้านระบบออนไลน์ e-Service	0.00	0.00	26.67	36.67	36.67
4. ด้านระบบออนไลน์ E-Training	0.00	0.00	30.00	40.00	30.00
5. ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด	0.00	0.00	13.33	66.67	20.00
6. ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก	0.00	0.00	20.69	51.72	27.59
7. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	0.00	0.00	10.34	58.62	31.03
8. ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ	0.00	0.00	13.33	50.00	36.67
รวม	0.42	0.00	20.59	48.32	30.67

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 4.41 ระดับคุณภาพและความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ



ที่มา: จากการสำรวจ

6) ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน

จากการพิจารณาด้านความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน พบว่า ผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ต้องการการสนับสนุนด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.04 รองลงมา คือ การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ตรวจประเมินฯ (ร้อยละ 34.23) และการปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบและประเมินสมรรถนะบุคคล (ร้อยละ 26.13) แสดงดังตารางที่ 4.88

ตารางที่ 4.88 ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุนของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	ร้อยละ
1. การสนับสนุนด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ	36.04
2. การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ตรวจประเมินฯ	34.23
3. การปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบและประเมินสมรรถนะบุคคล	26.13
4. อื่นๆ (ความรวดเร็วในการออกบัตรประจำตัวผู้ตรวจประเมินฯ และเครื่องแบบผู้ตรวจประเมินฯ)	3.60
รวม	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

ผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง ประมวลจากความเห็นและข้อเสนอแนะในด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ในปีงบประมาณ 2565 ที่ได้รับจากการสำรวจทั้งโดยวิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคลและวิธีสอบถาม จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง 5 กลุ่ม ประกอบด้วย (1) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (2) กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ (3) กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ (4) กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบและ (5) กลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ แสดงได้ดังนี้

5.1 ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ในปีงบประมาณ 2565 ดำเนินการสำรวจข้อมูลทั้งในกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนภายในเดือนสิงหาคม 2565 จำนวน 10 องค์กร และกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองปีงบประมาณ 2557-2564 จำนวน 40 องค์กร สามารถสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

- **ด้านเจ้าหน้าที่และการประสานงาน**

- **ความไม่เพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่** ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานต้องรับผิดชอบงานในหลายสาขาวิชาชีพ ทำให้การประสานงานเป็นไปด้วยความล่าช้า ประกอบกับการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานของกลุ่มอาชีพบ่อยครั้ง ทำให้เกิดความสับสนและขาดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างภายในองค์กรของ สคช. ทำให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ต้องประสานงานกับเจ้าหน้าที่หลายฝ่ายมากขึ้น ซึ่งต้องเริ่มต้นใหม่กับเจ้าหน้าที่แต่ละคน โดย สคช. ไม่ได้ดำเนินการประสานงานหรือส่งต่องานในเบื้องต้นให้ก่อนด้วย เช่น สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย สาขาวิชาชีพเทคโนโลยีชีวภาพ สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม และสาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย ดังนั้นจึงควรปรับโครงสร้างการดำเนินงานภายในองค์กรให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการขับเคลื่อนงานขององค์กร เพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

- **การขาดประสิทธิภาพในการประสานงาน การส่งต่องาน และความล่าช้าในการดำเนินงาน** เช่น การขาดความเชื่อมโยงการประสานงานของส่วนงานต่างๆ ภายใน สคช. อย่างเป็นระบบ กรณีที่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ประสานแจ้งเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา ซึ่งเจ้าหน้าที่มักใช้ระยะเวลาในการแก้ไขค่อนข้างนานมาก การติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ค่อนข้างยาก ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาในระบบ TPQI-Net ได้ทันที และเจ้าหน้าที่ขาดการประสานงานภายหลังโอนเงินสนับสนุนให้แก่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ เป็นระยะเวลา 1 เดือน ดังนั้น จึงควรปรับปรุงการประสานงานและการส่งต่องานภายในองค์กรให้สอดคล้องและสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ให้มีความสะดวกและ

รวดเร็วมากยิ่งขึ้น รวมถึงการส่งเสริมและพัฒนาให้เกิดการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ยังมีความต้องการให้ สคช. มีการประสานงานอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะด้านการถ่ายทอดผลการประชุมนโยบายของรัฐที่มีความเกี่ยวข้องกับ สคช. เพื่อให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ทราบถึงแนวทางที่ สคช. จะดำเนินงานในระยะต่อไป

- **มาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความแตกต่างกัน** โดยเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ มีการประสานงานเพื่อสร้างความเข้าใจในการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ อย่างละเอียดและชัดเจน พร้อมให้คำแนะนำในการเตรียมเอกสารเพื่อขอขึ้นทะเบียนเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ เป็นอย่างดี และมีความใส่ใจในการทำงาน เช่น สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์ และสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานกับองค์กรต่ออายุมีการติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง พร้อมให้คำแนะนำและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี เช่น สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ (อาชีพผู้ช่วยทันตแพทย์) สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก ในขณะที่เจ้าหน้าที่บางคนในงานตรวจประเมินเพื่อต่ออายุองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ แสดงกิริยามารยาทที่ไม่เหมาะสม ทั้งการใช้ท่าทางและน้ำเสียงในการสื่อสารงานตรวจประเมินเพื่อต่ออายุองค์กร ดังนั้น จึงควรพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยเฉพาะการพัฒนาด้านจิตวิทยาในการสื่อสารแก่เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน นอกจากนี้ ควรจัดให้มีการประเมินหลังการให้บริการหรือการประเมินประจำปี โดยองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ต่อเจ้าหน้าที่แต่ละคน

- **การขาดความเข้าใจที่ชัดเจนในหลักเกณฑ์และบริบทของสาขาวิชาชีพที่มีความจำเพาะสูง** เนื่องจากในบางสาขาวิชาชีพจำเป็นต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจเฉพาะทาง เช่น สาขาวิชาชีพการเดินเรือ สาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถสื่อสารและสร้างความเข้าใจกับผู้เชี่ยวชาญได้อย่างถูกต้องชัดเจน ดังนั้น เจ้าหน้าที่จึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจ ศึกษาข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ ให้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ควรจัดทำแนวทางในการพิจารณารับสมัครเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานจากผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในสาขาวิชานั้นๆ เป็นการเฉพาะ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในบริบทของสาขาวิชาชีพ พร้อมพัฒนาทักษะในการสื่อสาร การโต้ตอบ การคิดวิเคราะห์ และการนำเสนอ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานควรมีความกล้าหาญในการสื่อสารความต้องการขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ต่อผู้บริหารของ สคช.

• ด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อประชาสัมพันธ์

- **การเพิ่มการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้อย่างกว้างขวางและแพร่หลาย** ทั้งการประชาสัมพันธ์ถึงภารกิจของ สคช. การสร้างความรู้ความเข้าใจถึงความสำคัญของระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพ ประโยชน์ของการมีคุณวุฒิวิชาชีพต่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ **ควบคู่ไปกับการสร้างการยอมรับทั้งในสังคมภาพรวม แวดวงวิชาการและวิชาชีพ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และสถานประกอบการ** รวมถึงการผลักดันให้เกิดการใช้ประโยชน์จากหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพอย่างเป็นรูปธรรม นอกเหนือ

จากการเป็นเอกสารรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ เช่น การสมัครงาน การเพิ่มค่าตอบแทน เป็นต้น และการสร้างความชัดเจนในประเด็นความแตกต่างระหว่างการทดสอบโดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และ สคช. และการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้มากยิ่งขึ้น เช่น สาขาวิชาชีพธุรกิจ สาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ (พนักงานดับเพลิง) สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์ (การขนส่งทางอากาศ) โดยพิจารณาเลือกใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า และเข้าถึงคนในอาชีพอย่างแท้จริง และอาจสนับสนุนงบประมาณและบูรณาการการประชาสัมพันธ์ร่วมกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ เพื่อให้ได้แนวทางที่เหมาะสมและเข้าถึงแต่ละกลุ่มอาชีพมากขึ้น

- การประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ถึงมาตรฐาน ISO 17024 ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น เพื่อให้คนในอาชีพเกิดความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และตัดสินใจเข้ารับการทดสอบประเมินฯ มากขึ้น

- การประชาสัมพันธ์ถึงรายละเอียดสมรรถนะหลักและสมรรถนะย่อยผ่านช่องทางต่างๆ มากขึ้น นอกเหนือจากคุณสมบัติของผู้เข้ารับการประเมินฯ เพื่อให้ผู้เข้ารับการประเมินฯ ที่ไม่มีความสามารถในการเข้าถึงเว็บไซต์ของ สคช. ได้รับทราบข้อมูลดังกล่าว

- การประชาสัมพันธ์บุคคลต้นแบบในแต่ละสาขาวิชาชีพ เพื่อให้คนในอาชีพได้เห็นถึงประโยชน์ของการยกระดับทักษะ (Upskill) และความแตกต่างระหว่างผู้ที่เข้ารับการทดสอบประเมินฯ และไม่ได้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ ในเชิงประจักษ์อย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ อาจเชิญ Influencer มาช่วยในการประชาสัมพันธ์ เช่น สาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย อาจพิจารณาเชิญนางงามที่เติบโตในครอบครัวผู้เก็บขยะมาร่วมดำเนินการ เป็นต้น

• ด้านระบบออนไลน์ e-Service

- การปรับปรุงระบบ TPQI-Net ให้มีความเหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อการใช้งานมากขึ้น เนื่องจากระบบ TPQI-Net ที่ดำเนินการปรับปรุงใหม่ปรากฏข้อมูลไม่ครบถ้วน ทำให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ต้องดำเนินการกรอกข้อมูลใหม่ทั้งหมด นอกจากนี้ ยังพบปัญหาในส่วนของกรอกข้อมูลผู้สมัคร เช่น การไม่ปรากฏรายชื่อของโรงเรียนใน Drop Down List เนื่องจากเป็นโรงเรียนขนาดเล็ก การต้องกรอกอีเมลสำรองมากเกินไป การกรอกข้อมูลผู้สมัครที่ไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในครั้งเดียว เนื่องจากข้อจำกัดด้านจำนวนการกรอกข้อมูลของระบบ ทำให้ต้องกรอกข้อมูลในหน้าใหม่อยู่ตลอด ในกรณีที่ผู้สมัครเข้ารับการทดสอบประเมินฯ เป็นจำนวนมาก และการกรอกผลการทดสอบประเมินฯ โดยเจ้าหน้าที่สอบพบว่าเมื่อกดบันทึกผลการสอบกลับไม่ปรากฏผลการบันทึกข้อมูลและรายละเอียด อย่างไรก็ตาม องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความต้องการให้ สคช. ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้กรอกข้อมูลเท่าที่จำเป็นและบูรณาการข้อมูลระหว่างกัน รวมถึงปรับปรุงฐานข้อมูลให้สอดคล้องในแต่ละส่วนงานภายใน สคช.

- การพัฒนาระบบ E-Training ให้ครอบคลุมสาขาวิชาชีพต่างๆ มากขึ้น เช่น สาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย (อาชีพผู้เก็บขยะ) ซึ่งควรพิจารณาประเด็นด้าน BCG (Bio-Circular-Green Economy) และ CE (Circular Economy) เพิ่มเติม โดยเล็งถึงกลุ่มเปราะบางเพื่อกระตุ้นการพัฒนาคนฐานรากของสังคม พร้อมการสอนวิธีการใช้งานระบบ E-Training แก่คนในอาชีพเพิ่มเติม ทั้งนี้ บริษัท วงษ์พาณิชย์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ยินดีให้การสนับสนุนห้องรับรองเพื่ออบรมผู้เข้ารับการประเมินฯ ก่อนเข้าสู่งการทดสอบประเมินฯ นอกจากนี้ ควรสอดแทรกหลักจิตวิทยาในการสร้างความตระหนักเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน โดยการยกตัวอย่างกรณีศึกษาที่เคยเกิดขึ้นไว้ในบทเรียน E-Training

• ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินงาน

- การกำหนดเป้าหมายและนโยบายที่ชัดเจนแน่นอน โดยผู้บริหารระดับสูงของ สคช. ควรกำหนดเป้าหมายและนโยบายอย่างชัดเจนและต่อเนื่องตลอดอายุของการเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (3 ปี) และควรส่งเสริมสนับสนุนการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพในแต่ละสาขาวิชาชีพอย่างชัดเจนและต่อเนื่องในทุกรอบและทุกปีงบประมาณ นอกจากนี้ สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม เห็นว่าผู้บริหารแต่ละท่านมีการกำหนดนโยบายที่แตกต่างกัน ทำให้การวางแผนงานด้านการขอรับการสนับสนุนงบประมาณเกิดความยุ่งยากและมีการเปลี่ยนแปลงกะทันหัน จนองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ต้องรับภาระด้านงบประมาณด้วยตนเอง จึงควรปรับปรุงแนวทางและความรวดเร็วในการอนุมัติงบประมาณสนับสนุนให้มีความชัดเจนและทันต่อแผนการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ โดยอาจกำหนดแผนการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนที่ชัดเจน เพื่อให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ สามารถวางแผนการเปิดรับผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ ในจำนวนที่เหมาะสมได้

- การลดความล่าช้าและความผิดพลาดของการดำเนินงานในกระบวนการและขั้นตอนต่างๆ เช่น การจัดส่งใบรับรองต่ออายุองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ล่าช้าไปเป็นระยะเวลา 1 ปี การเบิกจ่ายงบประมาณสนับสนุนเข้าช้อนหลายขั้นตอนและล่าช้า ความล่าช้าของการออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่สอบหลังต่ออายุ การออกประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพล่าช้าไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ ความผิดพลาดหรือการตกหล่นของการจัดส่งหนังสือรับรองฯ ฉบับภาษาอังกฤษ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ของ สคช. ขาดการติดต่อประสานงานและติดตามเอกสารทำให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ เกิดความเสียหายและขาดความน่าเชื่อถือ ดังนั้น จึงควรกำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน (Deadline) ที่ชัดเจน รวดเร็ว และควบคุมการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนให้อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด และควรพิจารณาปรับระเบียบการอนุมัติเอกสารหรือการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ ให้มีความรวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์มากยิ่งขึ้น

- การชี้แจงการเปลี่ยนแปลงกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ โดยเมื่อ สคช. มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารงานหรือกระบวนการดำเนินงานต่างๆ ควรมีการชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อแจ้งให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ทราบและดำเนินการตามกระบวนการนั้นๆ เพื่อมิให้เกิดความสับสนในการดำเนินงาน เนื่องจากบางคนเป็นผู้ประสานงานในหลายองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ อีกทั้งบางองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีวิธีการดำเนินงานที่แตกต่างกัน

- การปรับเปลี่ยนรูปแบบการยื่นเอกสารหลักฐานผ่านระบบออนไลน์ เนื่องจากปัจจุบันองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีการดำเนินการยื่นเอกสารหลักฐานเพื่อประกอบการขอจัดทดสอบประเมินฯ ผ่านระบบออนไลน์ แต่ในขณะเดียวกันยังคงต้องจัดส่งเอกสารฉบับจริงให้ทาง สคช. ด้วย ซึ่งทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน อีกทั้งการจัดทดสอบประเมินฯ ในแต่ละครั้งประกอบด้วยเอกสารเป็นจำนวนมาก (ตามจำนวนผู้ขอเข้ารับการทดสอบประเมินฯ) ดังนั้น จึงควรพิจารณาปรับเปลี่ยนรูปแบบการยื่นเอกสารหลักฐานผ่านระบบออนไลน์ 100% เพื่อลดกระบวนการขั้นตอนการดำเนินงานและลดความผิดพลาดในการจัดส่งและตรวจสอบเอกสาร อีกทั้งควรพิจารณาลดปริมาณเอกสาร เช่น เอกสารการยื่นต่ออายุองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ต้องแนบเอกสารและมาตรฐานต่างๆ เป็นจำนวนมาก จึงควรพัฒนาระบบรองรับการดำเนินงานในขั้นตอนการต่ออายุจากฐานข้อมูลเดิมที่มีอยู่แล้ว เช่น ครุภัณฑ์ เจ้าหน้าที่สอบ เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการลดปริมาณเอกสารการสมัครของผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ

- การปรับปรุงเครื่องมือการประเมินฯ หรือข้อสอบให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงของแต่ละระดับคุณวุฒิวิชาชีพ เช่น สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก พบว่าข้อสอบบางข้อบางประเด็นมีความกำกวมซับซ้อน และไม่ทันสมัย อีกทั้งยังมีการกำหนดคำตอบที่เข้มงวดเกินไป ซึ่งผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ อาจตอบไม่ตรงตามแนวทางที่ สคช. กำหนด เนื่องจากแต่ละคนมาจากแต่ละสถาบันซึ่งมีวิธีการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน และมักตอบตามประสบการณ์ที่ผ่านมาเท่านั้น ทำให้มีผู้ไม่ผ่านการทดสอบประเมินฯ เป็นจำนวนมาก รวมถึงข้อคำถามมีจำนวนมาก ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการทดสอบ ในส่วนของการสอบสัมภาษณ์ใช้ระยะเวลาเกินไป เนื่องจากข้อคำถามมีจำนวนมากและกำกวม จึงควรปรับลดข้อคำถามและกำหนดให้เป็นคำถามปลายเปิดมากขึ้น โดยควรใช้ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ไม่เกิน 10 นาที และในส่วนของ การสอบภาคปฏิบัติ ควรกำหนดจำนวนเจ้าหน้าที่สอบ 2 คน ต่อผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ 1 คน เพื่อลดความกดดันในการทดสอบประเมินฯ

สำหรับสาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย (อาชีพผู้เก็บขยะ) พบว่าข้อสอบใช้ตัวอักษรขนาดเล็ก มีการเรียงเรียงคำและใช้ภาษาเชิงวิชาการ ซึ่งผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ ไม่เข้าใจ ส่งผลให้เกิดการพูดปากต่อปากในเชิงลบและกระทบต่อการเชิญชวนคนในอาชีพเข้ารับการทดสอบประเมินฯ ในรอบต่อไป จึงควรพิจารณาปรับปรุงข้อสอบให้เป็นเชิงสัญลักษณ์หรือเชิงรูปภาพให้เหมาะสมกับสาขาอาชีพ สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์ พบว่าข้อสอบไม่ตรงกับการปฏิบัติงานจริง เนื่องจากสาขาวิชาชีพโลจิสติกส์ครอบคลุมทั้งการขนส่งทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ และทางรถไฟ ซึ่งแต่ละภาคการขนส่งมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานที่แตกต่างกัน จึงควรแยกข้อสอบของแต่ละภาคการขนส่งให้ชัดเจน และควบคุมระบบสุ่มข้อสอบของ สคช. เพื่อลดจำนวนข้อคำถามภาคการขนส่งอื่นๆ ให้อยู่ในจำนวนที่เหมาะสม (80 : 20) สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวย และเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย พบว่าข้อสอบบางข้อบางประเด็นเป็นข้อคำถามสำหรับคุณวุฒิวิชาชีพระดับ 5 และระดับ 6 แต่กลับปรากฏข้อคำถามดังกล่าวในระดับคุณวุฒิวิชาชีพที่ต่ำกว่า ทำให้ข้อสอบยากเกินไปและไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง อีกทั้งยังมีการใช้ภาษาวิชาการซึ่งผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ ไม่เข้าใจ จึงควรปรับมาตรฐานอาชีพและข้อสอบให้สอดคล้องตรงกัน และให้สามารถปรับแก้ไขข้อสอบได้ทันสถานการณ์ เนื่องจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ บางแห่งตัดสินใจไม่เปิดรอบการทดสอบประเมินฯ เหตุเพราะยังไม่ได้รับการแก้ไขปรับปรุงข้อสอบให้มีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ สคช. ควรพิจารณาและทบทวนการออกข้อสอบให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงของแต่ละระดับอาชีพในทุกสาขาวิชาชีพให้ทันต่อสถานการณ์ โดยรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ใช้ประโยชน์จากมาตรฐานอาชีพเพื่อประกอบการทบทวนมาตรฐานอาชีพและข้อสอบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และควรจัดให้มีการลงพื้นที่เพื่อสังเกตการณ์และปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ให้ดียิ่งขึ้น

- **ข้อจำกัดของการใช้ระบบออนไลน์ในการดำเนินงาน** เช่น ในกรณีการอบรมภาคนำเสนอเพื่อจัดตั้งศูนย์ทดสอบประเมินฯ ผ่านระบบออนไลน์ อาจทำให้คณะกรรมการประเมินไม่เห็นภาพสถานที่ในมุมต่างๆ อย่างชัดเจน ทำให้การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำต่างๆ ไม่ครอบคลุม รวมถึงการสอบภาคปฏิบัติผ่านระบบออนไลน์ในสาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล เนื่องจากเจ้าหน้าที่สอบไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าผู้เข้ารับการประเมินฯ ปฏิบัติด้วยตนเองจริงหรือไม่ องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จึงต้องตรวจคลิปการทดสอบซึ่งต้องบันทึกให้เห็นทั้งผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ และการดำเนินการบนหน้าจอก่อนส่งให้เจ้าหน้าที่สอบพิจารณา และในสาขาวิชาชีพเกษตรกรรม พบว่ากลุ่มเกษตรกรมีความรู้เรื่องระบบออนไลน์น้อยมาก จึงควรมีการพัฒนารูปแบบการจัดทดสอบประเมินฯ ผ่านระบบออนไลน์แบบง่ายและสะดวก เพื่อให้ขยายการทดสอบประเมินฯ ได้ทั่วประเทศมากขึ้น

- **การพิจารณาแนวทางการจัดอบรมแก่เจ้าหน้าที่สอบ** ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดอยู่ตลอด ตารางนัดหมายไม่ชัดเจน ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดตั้งแต่ตอนต้น อีกทั้งการระบุเกณฑ์ต่างๆ ไม่ได้มีการแจ้งให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร ดังนั้น จึงควรสร้างความชัดเจนโดยการกำหนดกิจกรรมและกำหนดการต่างๆ ให้เรียบร้อย ก่อนประสานงานแบบเป็นลายลักษณ์อักษรให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้รับทราบต่อไป

- **การพิจารณาปรับรอบการทดสอบประเมินฯ ในบางสาขาวิชาชีพ** เช่น สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์ (การขนส่งทางอากาศ) โดยให้สามารถจัดการทดสอบประเมินฯ ในช่วงปลายปีได้ เนื่องจากสถานประกอบการมักส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการทดสอบประเมินฯ ในช่วงดังกล่าว พร้อมทั้งควรพิจารณาอภิสิทธิ์ประโยชน์แก่หน่วยงานที่ส่งบุคลากรเข้ารับการทดสอบประเมินฯ

- **การลดขั้นตอนและปรับรูปแบบการดำเนินงานในระบบ RESK** เช่น สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา เนื่องจากคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่สอบมีภารกิจเป็นจำนวนมาก ทำให้การนัดหมายเวลาเพื่อดำเนินการทดสอบประเมินฯ เป็นไปได้ค่อนข้างยากและเกิดความล่าช้า ดังนั้น จึงควรปรับรูปแบบการทดสอบประเมินฯ โดยให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ สามารถดำเนินการส่งคลิปให้คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่สอบแต่ละท่านพิจารณา โดยไม่ต้องเชิญมาพร้อมกัน เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินงาน อีกทั้ง สคช. ควรเชื่อมั่นในการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และเจ้าหน้าที่สอบให้สามารถดำเนินการสัมภาษณ์ผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ควรลดขั้นตอนการจัดประชุมเจ้าหน้าที่สอบเนื่องจากคู่มือการดำเนินงานได้มีการอธิบายรายละเอียดการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจนแล้ว

• ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

- การพัฒนาคู่มือการปฏิบัติและการจัดอบรมสำหรับผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ เช่น สาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย (อาชีพผู้เก็บขนขยะ) สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์ (การขนส่งทางอากาศ) และสาขาวิชาชีพเกษตรกรรม เพื่อทบทวนความรู้ความเข้าใจและเตรียมความพร้อมก่อนเข้ารับการทดสอบประเมินฯ โดยอาจใช้ระยะเวลาอบรมประมาณ 1-2 ชั่วโมง และอาจดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ ในช่วงก่อนวันทดสอบประเมินฯ

• ด้านการสนับสนุนงบประมาณ

- การพิจารณาเพิ่มงบประมาณสนับสนุนการจัดทดสอบประเมินฯ ในแต่ละสาขาวิชาชีพ อย่างเพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน โดยให้ครอบคลุมค่าใช้จ่ายและค่าตอบแทนที่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ต้องบริหารจัดการในการจัดทดสอบประเมินฯ แต่ละครั้ง เช่น สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย สาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย สาขาวิชาชีพอนุรักษ์งานศิลปหัตถกรรมและงานพื้นบ้าน สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสาขาวิชาชีพการเดินเรือ ซึ่งมีการกำหนดคุณสมบัติของครูผู้สอนและอัตราค่าตอบแทนในจำนวนค่อนข้างสูง เนื่องจากเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

- การพิจารณาขยายสิทธิในการขอรับงบประมาณสนับสนุนแก่ผู้ขอเข้ารับการทดสอบประเมินฯ ในสาขาวิชาชีพต่างๆ เนื่องจากมีข้อสังเกตว่าคนในอาชีพจำนวนมากตัดสินใจไม่เข้ารับการทดสอบประเมินฯ เหตุเพราะต้องจ่ายค่าสมัคร เช่น สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล (อาชีพช่างโครงข่ายใยแก้วนำแสง) อีกทั้งผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ ในบางสาขาวิชาชีพไม่มีความสามารถเพียงพอในการจ่ายค่าสมัครเพื่อเข้ารับการทดสอบประเมินฯ เนื่องจากเป็นกลุ่มเปราะบางที่มีรายได้น้อย เช่น สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ (บริการทำความสะอาด) สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ และสาขาวิชาชีพเกษตรกรรม อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่า สคช. จะช่วยสนับสนุนงบประมาณในการขอเข้ารับการทดสอบประเมินฯ ร้อยละ 50 ของจำนวนค่าใช้จ่ายทั้งหมด แต่สำหรับบางสาขาวิชาชีพอาจยังคงต้องชำระค่าสมัครในจำนวนค่อนข้างสูง เช่น สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล (อาชีพช่างโครงข่ายใยแก้วนำแสง) ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจสมัครเข้ารับการทดสอบประเมินฯ ในอนาคต

5.2 ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ

ภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ในปีงบประมาณ 2565 ดำเนินการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ในปีงบประมาณ 2565 จำนวน 515 ราย โดยสามารถสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ในประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

• ด้านเจ้าหน้าที่และการประสานงาน

- การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเจ้าหน้าที่สอบดำเนินการทดสอบประเมินฯ อย่างเข้มงวด เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และมีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมและให้การช่วยเหลือเพื่อให้การทดสอบประเมินฯ เป็นไปได้ด้วยดี

• ด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อประชาสัมพันธ์

- การเพิ่มการประชาสัมพันธ์หรือแนะนำให้ผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ รู้จักภารกิจของ สคช. มากขึ้น เนื่องจากพบว่าผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ ในบางสาขาวิชาชีพ เช่น สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม ซึ่งเป็นกลุ่มเกษตรกรที่ได้รับการเชิญชวนให้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ จากหน่วยงานในพื้นที่ และสาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล ซึ่งองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ประสานงานผ่านทางมหาวิทยาลัย ทำให้ผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ ไม่ทราบว่าเป็นการจัดทดสอบประเมินฯ จากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของ สคช. และไม่รู้จัก สคช. นอกจากนี้ ควรสร้างความเข้าใจในกระบวนการขั้นตอนการทดสอบประเมินฯ และเหตุผลในการลงนามเอกสารยืนยันการไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับเจ้าหน้าที่สอบเพิ่มเติม

- การเพิ่มการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่หลากหลายเพื่อให้ทั่วถึงและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายคนในอาชีพ รวมถึงเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้เห็นความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับจากหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ และเร่งรัดให้เกิดการนำหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในเชิงประจักษ์อย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น

- การเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทั้งก่อนและหลังเข้ารับการทดสอบประเมินฯ เช่น การเตรียมตัว แนวทาง และขั้นตอนการทดสอบประเมินฯ อีกทั้งคำแนะนำในการปฏิบัติหลังการทดสอบประเมินฯ กำหนดระยะเวลาในการแจ้งผลการทดสอบประเมินฯ และการได้รับหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ ช่องทางในการสมัครขอเข้ารับการทดสอบประเมินฯ ในระดับชั้นคุณวุฒิวิชาชีพที่สูงขึ้น และรอบการจัดทดสอบประเมินฯ ในสาขาวิชาชีพต่างๆ ในแต่ละภูมิภาค และควรพัฒนาและประชาสัมพันธ์ช่องทางบริการถามตอบที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ สามารถติดต่อสอบถามในกรณีเกิดปัญหาหรือมีข้อสงสัยต่างๆ รวมถึงการประชาสัมพันธ์กับสถานประกอบการที่สนับสนุนบุคลากรให้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ โดยตรง

• ด้านระบบออนไลน์ e-Service

- การพัฒนาระบบแจ้งเตือนในกรณีต่างๆ เช่น การแจ้งเตือนกำหนดวันทดสอบประเมินฯ ล่วงหน้า เพื่อให้ผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ ได้เตรียมความพร้อมก่อนเข้ารับการประเมินฯ และการแจ้งผลการประเมินผ่านช่องทางต่างๆ เช่น อีเมล ข้อความ (SMS) หรือ LINE เป็นต้น

• ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินงาน

- การพิจารณามาตรฐานของเครื่องมือการทดสอบประเมินฯ หรือข้อสอบ เช่น สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย (อาชีพช่างสักคิ้ว) พบว่าข้อคำถามในการทดสอบภาคทฤษฎีค่อนข้างวากวน เข้าใจยาก ไม่ชัดเจน และมีการใช้ภาษาทางวิชาการมากเกินไป ทำให้ผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ เกิดความสับสนและทำให้ไม่ผ่านการทดสอบประเมินฯ
- การพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพให้ครอบคลุมทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์ได้กับทั้งหน่วยงานในประเทศและต่างชาติ
- การพิจารณาแนวทางการสอบซ่อมสำหรับผู้ไม่ผ่านการทดสอบประเมินฯ เนื่องจากผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ บางคนเดินทางมาจากต่างจังหวัด อีกทั้งศูนย์ทดสอบประเมินฯ อยู่ห่างไกลจากภูมิลำเนา จึงต้องการให้สามารถดำเนินการสอบซ่อมในวันเดียวกันได้ เพื่อไม่ให้ผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางเป็นจำนวนมาก
- ความล่าช้าของขั้นตอนการแจ้งผลการทดสอบประเมินฯ และการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ ทำให้ผู้ผ่านการทดสอบประเมินฯ ได้รับหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพล่าช้าเป็นระยะเวลาหลายเดือน และบางรายต้องเสียโอกาสในการใช้ประโยชน์จากหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ ดังนั้น จึงควรเร่งดำเนินการในขั้นตอนการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพและใบประกาศนียบัตร รวมทั้งจัดส่งเอกสารให้ถึงผู้ผ่านการทดสอบประเมินฯ โดยเร็วที่สุด โดยไม่ควรเกินระยะเวลา 1-2 สัปดาห์

• ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

- การเร่งขยายความร่วมมือในการจัดตั้งศูนย์ทดสอบประเมินฯ ให้ครอบคลุมแต่ละสาขาวิชาชีพในทุกภูมิภาค เนื่องจากศูนย์ทดสอบประเมินฯ สมรรถนะฯ มีจำนวนน้อยและอยู่ห่างไกลจากภูมิลำเนา ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการเดินทางไปเข้ารับการทดสอบประเมินฯ อีกทั้งผู้เข้ารับการประเมินต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเดินทางเป็นจำนวนมาก

5.3 ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ในปีงบประมาณ 2565 ดำเนินการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ จำนวน 40 ราย โดยสามารถสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

• ด้านเจ้าหน้าที่และการประสานงาน

- การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สคช. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเจ้าหน้าที่ให้การดูแล แนะนำ ติดตามการดำเนินงาน และประสานงานรายละเอียดด้านการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพเป็นอย่างดี อีกทั้งเจ้าหน้าที่ยังมีความตั้งใจในการขับเคลื่อนการดำเนินงานเพื่อให้ได้มาตรฐานอาชีพที่มีคุณภาพ

สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ประโยชน์ และสะท้อนสมรรถนะของคนในอาชีพได้อย่างแท้จริง รวมทั้งเจ้าหน้าที่ยังยินดีรับฟังความคิดเห็นและปรับปรุงการดำเนินงานตามคำแนะนำอยู่เสมอ และมีกลไกในการควบคุมการดำเนินงานด้วยดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (KPI) แต่อย่างไรก็ตาม ยังพบอุปสรรคด้านความล่าช้าในการแลกเปลี่ยนหรือชี้แจงข้อมูลในบางสาขาวิชาชีพ

• ด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อประชาสัมพันธ์

- การสร้างการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรอย่างกว้างขวางและแพร่หลายมากยิ่งขึ้น เนื่องจาก สคช. เป็นที่รู้จักในระดับอาเซียนและระดับสากลในฐานะหน่วยงานของประเทศไทยที่ดำเนินการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ แต่ยังไม่เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในประเทศ ดังนั้นจึงควรมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้ถึงภารกิจของ สคช. ความสำคัญของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และกิจกรรมที่ สคช. ดำเนินงานตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ผ่านสื่อหรือช่องทางต่างๆ ที่บุคคลทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ง่าย ควบคู่ไปกับการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ เช่น สถานประกอบการ นิคมอุตสาหกรรม และสถาบันการศึกษา รวมถึงกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพอิสระ เพื่อให้คนในอาชีพเกิดความเข้าใจและสนใจเข้ารับการทดสอบประเมินฯ มากขึ้น โดยการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ที่สั้น กระชับ เข้าใจง่าย และเข้าถึงง่ายในแต่ละกลุ่มสาขาวิชาชีพ การผลิตสื่อวีดิทัศน์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและอาจจัดให้มีการประกวดคนในอาชีพที่ผ่านการทดสอบประเมินฯ ที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น เพื่อช่วยสร้างความน่าสนใจมากขึ้น

- การประชาสัมพันธ์เพื่อเชิญชวนตัวแทนคนในอาชีพเข้าร่วมการจัดทำหรือทบทวนมาตรฐานอาชีพ โดยการเชิญชวนทั้งผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ และตัวแทนคนในอาชีพที่มีความรู้ความเข้าใจ มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับในสาขาวิชาชีพต่างๆ โดยให้ครอบคลุมหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องมาร่วมในการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพ นอกจากนี้ ควรมีการสร้างความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานแก่ตัวแทนคนในอาชีพที่มีความหลากหลาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน และควรควบคุมการดำเนินงานจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพอย่างเคร่งครัด

• ด้านระบบออนไลน์ e-Service

- การปรับปรุงและพัฒนาระบบออนไลน์ให้สามารถสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพัฒนาระบบให้มีความเสถียร รวดเร็ว และสามารถรองรับการอัปโหลดข้อมูลและเอกสารต่างๆ ในปริมาณมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการพัฒนาเว็บไซต์ให้สามารถเข้าถึงหรือสืบค้นข้อมูลที่ต้องการได้ง่ายมากขึ้น

- การเร่งพัฒนาระบบออนไลน์ E-Training ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มสาขาวิชาชีพ เพื่อใช้ในการฝึกอบรมและเป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมสำหรับคนในอาชีพที่ต้องการเข้ารับการทดสอบประเมินฯ ในสาขาวิชาชีพต่างๆ เช่น สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม สาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์ (การขนส่งทางอากาศ)

• ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินงาน

- การอำนวยความสะดวกต่อการดำเนินงานจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพ เช่น การจัดให้มี Work from home และการประชุมผ่านระบบออนไลน์ ช่วยอำนวยความสะดวกต่อผู้เชี่ยวชาญที่อยู่ต่างจังหวัดให้สามารถดำเนินงานได้อย่างคล่องตัว เกิดความรวดเร็วและความต่อเนื่องในการทำงาน แต่อาจมีความล่าช้าของการดำเนินงานในบางกระบวนการ เนื่องจากผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมีภารกิจค่อนข้างมาก จึงอาจส่งผลกระทบต่อติดตามและความก้าวหน้าด้านการจัดทำมาตรฐานอาชีพในภาพรวม เช่น สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อจำกัดในการดำเนินงาน เช่น ระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละงวดงานไม่สอดคล้องกับกระบวนการทำงาน การดำเนินงานหลายขั้นตอนและระเบียบที่ไม่เอื้อต่อการทำงานในยุคใหม่ รวมถึงการทำงานของหลายคณะกรรมการทับซ้อนกัน ทำให้การดำเนินงานเกิดความล่าช้าและไม่ได้คุณภาพ นอกจากนี้ สคช. ควรพิจารณาเพิ่มตัวอย่างในแต่ละหัวข้อของการจัดทำมาตรฐานอาชีพในแต่ละสาขาวิชาชีพ

- การพิจารณาปรับปรุงเครื่องมือการทดสอบประเมินฯ เช่น สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม โดยควรเชื่อมโยงการดำเนินงานระหว่างผู้ออกแบบและจัดทำข้อสอบกับคนในอาชีพเกษตรกรรมให้มากขึ้น ควบคู่ไปกับการจัดทำหลักสูตรอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเชิงวิชาการแก่เกษตรกร สาขาวิชาชีพธุรกิจจัดประชุมและนิทรรศการ ควรพิจารณาเพิ่มเกณฑ์การทดสอบประเมินฯ ด้านความรู้ทางเทคโนโลยีเพื่อให้ก้าวทันต่อสถานการณ์มากขึ้น เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดประชุมเป็นระบบ Hybrid Meeting มากขึ้น และสาขาอุตสาหกรรมดิจิทัล ควรพิจารณาให้มีการทบทวนมาตรฐานอาชีพเป็นประจำทุกปี เนื่องจากสถานการณ์ด้านเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ ควรพิจารณาความเหมาะสมของรูปแบบการทดสอบประเมินฯ เช่น สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม สามารถจำแนกกลุ่มเป้าหมายได้หลากหลายกลุ่ม เช่น เกษตรกร นักศึกษาจบใหม่ และคนทำงาน ซึ่งกลุ่มเกษตรกรอาจไม่เหมาะสมที่จะเข้ารับการทดสอบประเมินฯ ในรูปแบบการทดสอบข้อเขียน จึงควรมุ่งเน้นการทดสอบประเมินฯ ด้วยการแสดงวิสัยทัศน์และประสบการณ์ผ่านวิธีการสัมภาษณ์เป็นหลัก

- การติดตามผู้ผ่านการทดสอบประเมินฯ ในสาขาวิชาชีพต่างๆ ในช่วง 3-5 ปีที่ผ่านมา เพื่อเข้ารับการเพิ่มเติมทักษะ (Reskill) หรือเข้ารับการทดสอบประเมินฯ ในระดับคุณวุฒิวิชาชีพที่สูงขึ้น เนื่องจากปัจจุบันองค์ความรู้ในสาขาวิชาชีพต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

- การสร้างความแข็งแกร่งของ สคช. เพื่อรองรับต่อการขยายการจัดทำมาตรฐานอาชีพในสาขาวิชาชีพที่หลากหลายมากขึ้นในอนาคต เพื่อสร้างการขับเคลื่อนและแรงกระตุ้นที่ชัดเจน ควบคู่ไปกับประโยชน์ที่ผู้ผ่านการทดสอบประเมินฯ จะได้รับ ซึ่งอาจจำเป็นต้องมีกลไกทางสังคมในการขับเคลื่อนต่อไป ทั้งนี้ ควรดำเนินการจัดทำมาตรฐานอาชีพในสาขาวิชาชีพที่ยังไม่มีมาตรฐานหรือหน่วยงานรับรอง เพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน อีกทั้งการจัดทำมาตรฐานอาชีพที่หลากหลายเกินไป อาจส่งผลให้ไม่สามารถลงรายละเอียดในสาขาวิชาชีพในเชิงลึกได้อย่างดีเท่าที่ควร นอกจากนี้ สคช. อาจพิจารณาขยายขอบเขตการจัดทำมาตรฐานอาชีพและการจัดทดสอบประเมินฯ ในกลุ่มชาวต่างชาติที่มีความสนใจและยินดีที่จะเข้ารับการทดสอบประเมินฯ โดยชำระค่าสมัครด้วยตนเอง

• ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

- การสร้างความร่วมมือเพื่อขยายการจัดตั้งศูนย์ทดสอบประเมินฯ ที่มีความน่าเชื่อถือไปในระดับภูมิภาคหรือระดับพื้นที่ เพื่อช่วยลดการเดินทางและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ ซึ่งอาจส่งผลให้คนในอาชีพที่สนใจแต่ยังขาดโอกาสสามารถเข้าถึงการทดสอบประเมินฯ ได้ง่ายมากขึ้น

• ด้านการสนับสนุนงบประมาณ

- การพิจารณาจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานและงบประมาณสนับสนุนการเข้ารับการทดสอบประเมินฯ อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากงานของ สคช. เป็นการพัฒนาคคนในอาชีพ ซึ่งเป็นการลงทุนเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ เพื่อนำไปสู่การผลิตคนในอาชีพที่มีมาตรฐานเข้าสู่ระบบการผลิต โดยให้ความสำคัญกับการสนับสนุนงบประมาณในการขอเข้ารับการทดสอบประเมินฯ ในแต่ละสาขาวิชาชีพอย่างเท่าเทียมกัน

5.4 ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ในปีงบประมาณ 2565 ดำเนินการสำรวจข้อมูลโดยวิธีสอบถามจากกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ จำนวน 50 ราย โดยสามารถสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

• ด้านเจ้าหน้าที่และการประสานงาน

- การพิจารณาเพิ่มทีมเจ้าหน้าที่ในการติดต่อประสานงาน เนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานหลักติดภารกิจหรือติดประชุม ทำให้ไม่สามารถติดต่อขอรับคำปรึกษาเพื่อแก้ปัญหาได้ทันที ดังนั้น จึงควรพิจารณาเพิ่มทีมงานสนับสนุนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากขึ้น

- การตรวจสอบการส่งข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องในไลน์กลุ่ม เช่น ข้อมูลกลุ่มคริปโต (Crypto) หรือการเชิญชวนต่างๆ เพื่อมิให้เป็นการใช้งานไลน์กลุ่มอย่างผิดวัตถุประสงค์และรบกวนสมาชิกกลุ่มท่านอื่น

• ด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อประชาสัมพันธ์

- การสร้างการรับรู้และการยอมรับต่อองค์กรของ สคช. ในวงกว้าง รวมถึงการสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และการสร้างความเชื่อมโยงการใช้ประโยชน์จากมาตรฐานอาชีพในหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการ ซึ่งส่วนใหญ่ยังไม่เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

• ด้านระบบออนไลน์ e-service

- การปรับปรุงเว็บไซต์และข้อมูลในเว็บไซต์ของ สคช. ให้มีความทันสมัย เข้าใจง่าย ใช้งานง่าย และไม่ซับซ้อน

• ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินงาน

- การตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และเจ้าหน้าที่สอบให้เป็นไปตามมาตรฐานอย่างเท่าเทียมกัน โดยสอดส่องดูแลการจัดทดสอบประเมินในแต่ละองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ อย่างใกล้ชิด เพื่อมิให้เกิดการส่อเจตนาทุจริตจากกรณีเจ้าหน้าที่สอบนำคนในอาชีพมาเข้ารับการทดสอบ พร้อมทำหน้าที่พิจารณาผลการทดสอบด้วยตนเอง รวมถึงการเพิ่มความเคร่งครัดในการพิจารณาคัดเลือกเจ้าหน้าที่สอบให้เป็นไปตามเกณฑ์และกฎกติกา เนื่องจากพบว่าเจ้าหน้าที่สอบบางคนยังไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการเป็นเจ้าหน้าที่สอบได้

- การพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานในส่วนของการสนับสนุนงบประมาณในประเด็นต่างๆ ได้แก่ (1) การสนับสนุนงบประมาณที่สอดคล้องกับความเป็นจริงตามสภาพการปฏิบัติงาน เนื่องจากงบประมาณที่ได้รับจาก สคช. ไม่เพียงพอต่อการดำเนินการจัดทดสอบประเมินแต่ละครั้ง ส่งผลให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ต้องแบกรับค่าใช้จ่ายในส่วนต่างของการดำเนินงานเป็นจำนวนมาก และ (2) ความรวดเร็วในการเบิกจ่ายงบประมาณสนับสนุนแก่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ซึ่งมีความล่าช้าเนื่องจากต้องผ่านการอนุมัติจากการประชุมคณะกรรมการของ สคช. (เดือนละครั้ง) ทั้งนี้ หากเอกสารขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ไม่ผ่านจะต้องรอเข้าการประชุมในเดือนถัดไป จึงทำให้เกิดความล่าช้าของการดำเนินงานในขั้นตอนดังกล่าว อีกทั้งการเบิกจ่ายค่าตอบแทนของเจ้าหน้าที่สอบก็มีความล่าช้าและไม่ชัดเจนเรื่องกรอบเวลา และ (3) การพิจารณาเพิ่มการจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการประเมินในสาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ (อาชีพผู้ดูแลผู้สูงอายุ) แก่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ให้มากขึ้น

- การปรับปรุงเกณฑ์และเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินฯ โดยการพิจารณาให้บุคลากรในสาขาวิชาชีพโดยตรงได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงหรือให้ข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง เพื่อให้เครื่องมือการประเมินฯ มีประสิทธิภาพและสามารถสะท้อนถึงคุณภาพและมาตรฐานของผู้ที่ผ่านการประเมินฯ ได้อย่างแท้จริง รวมถึงการพิจารณาจัดทำระบบและกรอบการประเมินเพื่อรองรับความแตกต่างระหว่างอาชีพของคนในท้องถิ่นและอาชีพของคนในสถานประกอบการ

5.5 ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ในปีงบประมาณ 2565 ดำเนินการสำรวจข้อมูลโดยวิธีสอบถามจากกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จำนวน 30 ราย โดยสามารถสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

• ด้านเจ้าหน้าที่และการประสานงาน

- การประสานงานเพื่อเชิญผู้ทรงคุณวุฒิเข้าร่วมการตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ควรจัดทำแผนการตรวจประเมินล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 2 สัปดาห์ เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้เตรียมความพร้อมและทำความเข้าใจเอกสารก่อนดำเนินการ

• ด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อประชาสัมพันธ์

- การเพิ่มการประชาสัมพันธ์เชิงรุกแก่กลุ่มเป้าหมายให้มากขึ้น โดยการประชาสัมพันธ์ถึงภารกิจและหน้าที่ของ สคช. ความสำคัญของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และประโยชน์ที่จะได้รับจากหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแก่คนในอาชีพในสาขาวิชาชีพต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้เกิดความสนใจในการเข้ารับการประเมิน
- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องหรือข้อมูลข่าวสารการเปลี่ยนแปลงต่างๆ รวมถึงความก้าวหน้าในการดำเนินงานของ สคช. ให้ผู้เชี่ยวชาญรับทราบอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการประสานงานระหว่าง สคช. และผู้เชี่ยวชาญอย่างสม่ำเสมอและสร้างความเป็นทีมในการดำเนินงานร่วมกัน

• ด้านระบบออนไลน์ e-service

- การพัฒนาระบบการขึ้นทะเบียนและระบบการบริหารจัดการผู้ตรวจประเมิน เพื่อให้สามารถสนับสนุนการดำเนินงานของผู้ตรวจประเมินได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ทั้งการพัฒนารูปแบบการปรับระดับของผู้ตรวจประเมิน การเก็บชั่วโมงที่ถูกต้องครบถ้วน และการเปิดให้สามารถเข้าจองรอบการตรวจประเมินอย่างโปร่งใส

• ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินงาน

- การปรับปรุงเรื่องปริมาณเอกสารในการทดสอบมาตรฐานอาชีพในแต่ละระดับให้เหลือน้อยที่สุด เนื่องจากมีปริมาณเอกสารมากเกินไปจนความจำเป็นและควรปรับปรุงระบบการจัดเก็บเอกสารเป็นการจัดเก็บข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์
- การเสริมสร้างความน่าเชื่อถือแก่ผู้ตรวจประเมินในขณะปฏิบัติงาน โดยการออกบัตรประจำตัวผู้ตรวจประเมินที่ได้รับการรับรองจาก สคช. ให้ชัดเจน และจัดให้มีเครื่องแบบเพื่อใช้สำหรับขณะออกตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ เพื่อสร้างความเป็นทีมและความน่าเชื่อถือแก่องค์กรที่ขอรับการตรวจประเมิน
- การจัดกิจกรรมอบรมสัมมนาผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญทุกสาขาวิชาชีพประจำปี เพื่อเป็นการสร้างสัมพันธ์ระหว่างผู้ตรวจประเมิน เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น สร้างความเป็นหนึ่งเดียว และเพิ่มแรงขับเคลื่อนให้แก่ สคช. โดยควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและความก้าวหน้าในการดำเนินงานของ สคช. การสร้างความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของผู้ตรวจประเมินและวิธีการตรวจประเมินที่ถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงแนวทางการนำความรู้ในฐานะผู้ตรวจประเมินไปใช้ในการประกอบอาชีพ

- การพิจารณาเพิ่มจำนวนหัวหน้าผู้ตรวจประเมิน โดยการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรภายนอกที่เข้ารับการพัฒนาเป็นผู้ตรวจประเมินหรือผู้ตรวจประเมินฝึกหัดสามารถพัฒนาเป็นหัวหน้าผู้ตรวจประเมินได้ เพื่อช่วยในการขับเคลื่อนงานตรวจประเมินและตรวจติดตามให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
- การพิจารณาปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการแก้ไขเครื่องมือการทดสอบประเมินฯ ให้เกิดความรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ เนื่องจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO 17024 ได้รับข้อเสนอแนะให้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงเครื่องมือการทดสอบประเมินฯ หรือข้อสอบแต่องค์กรฯ ไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเองทันที จึงดำเนินการได้เพียงระบุในเงื่อนไขของมาตรฐาน ISO 17024 ว่า “แจ้ง สคช. ให้ดำเนินการปรับแก้” ซึ่งยังต้องใช้ระยะเวลานานและทำให้ไม่ทันต่อสถานการณ์

6.1 ภาพรวมการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม

ตามกรอบแนวคิดในการกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาล้ำสมัยที่จะนำไปสู่การกำหนดข้อเสนอแนะสำหรับการส่งเสริมแนวนโยบายและการดำเนินงาน อาศัยแนวคิดการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ซึ่งเป็นวิธีการหรือแผนการที่คิดขึ้นอย่างรอบคอบ มีลักษณะเป็นขั้นเป็นตอน และมีความยืดหยุ่นตามสถานการณ์ เพื่อพัฒนาจุดแข็งและหลบหลีกปัญหาอุปสรรคต่างๆ จนสามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการขององค์กร โดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Situation Analysis) หรือการวิเคราะห์ SWOT ประกอบด้วยสภาพแวดล้อมภายใน (จุดแข็งและจุดอ่อน) และสภาพแวดล้อมภายนอก (โอกาสและอุปสรรค) โดยการวางแผนเชิงกลยุทธ์อาจออกมาเป็นยุทธศาสตร์หรือแผนการปฏิบัติงานเพื่อการแก้ไขปัญหาล้ำสมัยขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในจากปัจจัยที่อยู่ภายในองค์กร เช่น โครงสร้างวัฒนธรรมและทรัพยากรขององค์กร เพื่อการวิเคราะห์ใน 2 ประเด็นหลัก คือ จุดแข็งและจุดอ่อน และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกจากปัจจัยที่อยู่ภายนอกและไม่อยู่ภายใต้การควบคุมขององค์กร ประกอบด้วย การวิเคราะห์ 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 (Weaknesses) หมายถึง การดำเนินงานภายในองค์กรที่ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จ

ทั้งนี้ จากการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากการสอบถาม การสัมภาษณ์ และการจัดประชุมระดมความคิดเห็น สามารถสรุปประเด็นสภาพแวดล้อมภายในที่เป็นจุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weaknesses) ของการให้บริการของ สคช. ในปีงบประมาณ 2565 จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย แสดงดังตารางที่ 6.1 และตารางที่ 6.2

ตารางที่ 6.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในที่เป็นจุดแข็ง (Strengths) ของการให้บริการของ สคช. ในปีงบประมาณ 2565

ลำดับ	ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่เป็นจุดแข็ง (Strengths)
1	กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ - การเป็นหน่วยงานหลักที่มีภารกิจในการดำเนินงานด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของประเทศ
2	- การเป็นองค์การมหาชนในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำให้มีงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานที่แน่นอนและชัดเจน
3	- การให้การรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพที่มีความหลากหลาย ช่วยให้เกิดมาตรฐานในการประกอบอาชีพต่างๆ และส่งผลให้ผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น
4	- ความสามารถในการบูรณาการการทำงานและการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ
5	- บุคลากรของ สคช. มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน และมีความยินดีในการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่อการดำเนินงานในด้านต่างๆ ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ เป็นอย่างดี
1	กลุ่มผู้ให้บริการประเมินฯ - การรับรองด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพช่วยให้เกิดความตระหนักถึงมาตรฐานและสร้างความมั่นใจในการประกอบอาชีพ อีกทั้งยังส่งผลให้ผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น
2	- สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียง มีความน่าเชื่อถือ และได้รับการยอมรับจากภาคส่วนต่างๆ
3	- บุคลากรของ สคช. องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และเจ้าหน้าที่สอบ มีความรู้ความสามารถและมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน
1	กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ - การเป็นองค์การมหาชนในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำให้มีศักยภาพในการผลักดันให้เกิดการรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพได้อย่างเป็นรูปธรรม
2	- การเป็นหน่วยงานมาตรฐานด้านคุณวุฒิวิชาชีพตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ (National Qualifications Framework: NQF)
3	- การจัดทำมาตรฐานอาชีพที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มอาชีพต่างๆ และมีการปรับปรุงให้ตอบโจทย์ตรงตามความต้องการและการปฏิบัติงานของกลุ่มอาชีพนั้นๆ อยู่เสมอ
4	- ความตั้งใจในการทำงานของบุคลากรของ สคช. การทำงานมีความเป็นมืออาชีพและมีประสิทธิภาพ ประกอบกับมีระบบและทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี
1	กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ - การเป็นองค์การมหาชนในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งสามารถผลักดันและขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของประเทศได้เป็นอย่างดี
2	- การจัดทำมาตรฐานอาชีพที่มีความหลากหลายและครอบคลุมทุกกลุ่มอาชีพ
3	- การพัฒนาระบบการฝึกอบรมเพื่อสร้างความรู้และทักษะวิชาชีพต่างๆ พร้อมจัดการทดสอบประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพร่วมกับองค์กรที่มีความเป็นมาตรฐาน

ลำดับ	ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่เป็นจุดแข็ง (Strengths)
1	กลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ
2	- การเป็นองค์การมหาชนในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำให้องค์กรมีความน่าเชื่อถือและได้รับความเชื่อมั่นจากภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
3	- การเป็นหน่วยงานหลักที่มีภารกิจในการดำเนินงานด้านการจัดทำมาตรฐานอาชีพของประเทศตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการสร้างมาตรฐานในการประกอบอาชีพที่ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน
4	- การได้รับงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานที่แน่นอนจากภาครัฐ
4	- บุคลากรของ สคช. มีความสามารถในการติดต่อประสานงาน การให้ข้อมูลข่าวสาร และการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละสาขาวิชาชีพอยู่เสมอ

ที่มา: จากการสำรวจ

จากการประมวลประเด็นด้านสภาพแวดล้อมภายในที่เป็นจุดแข็งในภาพรวมของกลุ่มเป้าหมายการสำรวจ สามารถสรุปประเด็นด้านจุดแข็งที่มีความสอดคล้องกันในทุกกลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย

1) การเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของประเทศ โดย สคช. เป็นองค์การมหาชนในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่มีภารกิจหลักในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของประเทศ ซึ่งได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากภาครัฐ โดยเป็นองค์กรที่มีศักยภาพในการประสานความร่วมมือกับทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง และได้รับความเชื่อมั่นจากภาคส่วนต่างๆ ตลอดจนมีศักยภาพในการผลักดันให้เกิดการรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพได้อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อผลักดันการดำเนินงานให้ครอบคลุมในระดับประเทศและสามารถแสดงประสิทธิผลในเชิงประจักษ์ได้อย่างเป็นรูปธรรม

2) บุคลากรของ สคช. มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน และมีความสามารถในการติดต่อประสานงาน การให้ข้อมูลข่าวสาร และการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่เสมอ อีกทั้งยังมีความยินดีในการให้คำแนะนำ ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกต่อการดำเนินงานในด้านต่างๆ เป็นอย่างดี สะท้อนถึงการเป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพสูง (High Performance) ซึ่งช่วยสนับสนุนให้เกิดการผลักดันระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพให้เป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับในวงกว้างในสาขาวิชาชีพต่างๆ มากยิ่งขึ้น

3) ความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของ สคช. ที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวัดมาตรฐานอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยมีภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการผลักดันให้ระบบที่จัดทำได้มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ พร้อมทั้งมีรูปแบบการดำเนินงานที่มีการปรับปรุงมาตรฐานอาชีพในระยะต่างๆ ให้มีความทันสมัย สอดรับกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการดำเนินการจัดทำมาตรฐานอาชีพของประเทศตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพยังสะท้อนประโยชน์ต่อการสร้างมาตรฐานในการประกอบอาชีพต่างๆ ให้ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน

ตารางที่ 6.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในที่เป็นจุดอ่อน (Weaknesses) ของการให้บริการของ สคช. ในปีงบประมาณ 2565

ลำดับ	ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่เป็นจุดอ่อน (Weaknesses)
1	กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ - จำนวนเจ้าหน้าที่ของ สคช. ไม่เพียงพอต่อการสนับสนุนและขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพทั้งระบบ
2	- การเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานของแต่ละกลุ่มอาชีพบ่อยครั้ง ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน และการขาดการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่และการเชื่อมโยงการปฏิบัติงานภายในองค์กรของ สคช. เช่น การขาดการส่งต่อข้อมูลและการประสานเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ
3	- ความล่าช้าของการดำเนินงานในขั้นตอนการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ การเบิกจ่ายงบประมาณสนับสนุนแก่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และการปรับปรุงเครื่องมือการทดสอบประเมินฯ ที่ทันสมัยการณ
4	- ความไม่ทั่วถึงและเข้าถึงการสื่อสารประชาสัมพันธ์ภารกิจของ สคช. และความตระหนักถึงความสำคัญของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพแก่ผู้ประกอบการและคนในอาชีพ
5	- ระบบออนไลน์ (e-service) ที่พัฒนาโดย สคช. ยังไม่สามารถสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
1	กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ - การขาดการสื่อสารที่ชัดเจนจาก สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ถึงภารกิจของ สคช. และรายละเอียดขั้นตอนกระบวนการในการทดสอบประเมินฯ ในบางสาขาวิชาชีพ ทำให้ผู้ผ่านการประเมินฯ ไม่รู้จัก สคช. และไม่ทราบว่าต้องได้รับหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ
2	- ความล่าช้าในการแจ้งผลการทดสอบประเมินฯ และการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ ทำให้ผู้เข้ารับการประเมินฯ เสียโอกาสในการใช้ประโยชน์จากหนังสือรับรองฯ
3	- ความไม่ทั่วถึงและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ภารกิจของ สคช. และการสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพแก่ผู้ประกอบการและคนในอาชีพ
4	- การผลักดันให้เกิดการยอมรับและใช้ประโยชน์หนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพในเชิงประจักษ์ อย่างเป็นรูปธรรม นอกเหนือจากการเป็นหนังสือรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ
1	กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ - การขาดการเชิญชวนและประชาสัมพันธ์เพื่อให้หน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำหรือทบทวนมาตรฐานอาชีพในสาขาวิชาชีพต่างๆ อย่างหลากหลายและครอบคลุม
2	- เจ้าหน้าที่ของ สคช. ยังขาดความเข้าใจที่ชัดเจนในหลักเกณฑ์และบริบทของสาขาวิชาชีพที่มีความจำเพาะสูง
1	กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ - เจ้าหน้าที่ของ สคช. มีจำนวนไม่เพียงพอในการสนับสนุนการดำเนินงานด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ
2	- ความล่าช้าของการดำเนินงานในขั้นตอนการเบิกจ่ายงบประมาณสนับสนุนแก่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่สอบ

ลำดับ	ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่เป็นจุดอ่อน (Weaknesses)
3	- ระบบออนไลน์ (e-service) ที่พัฒนาโดย สคช. ยังไม่สามารถสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และเจ้าหน้าที่สอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
1	กลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ - การขาดการประชาสัมพันธ์เชิงรุกที่ชัดเจนอย่างทั่วถึงและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ทั้งในเรื่องภารกิจของ สคช. ความสำคัญของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และประโยชน์ที่จะได้รับแก่ผู้ประกอบการและคนในอาชีพ
2	- การขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ อย่างต่อเนื่อง และการประสานงานที่กระชั้นชิดเกินไป

ที่มา: จากการสำรวจ

จากการพิจารณาประเด็นด้านสภาพแวดล้อมภายในที่เป็นจุดอ่อนในภาพรวมของกลุ่มเป้าหมายการสำรวจ พบว่า การดำเนินงานของ สคช. ประสบปัญหาที่ก่อให้เกิดเป็นจุดอ่อน ประกอบด้วย

1) การสื่อสารประชาสัมพันธ์ถึงภารกิจของ สคช. และความสำคัญของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพสู่สังคมในวงกว้าง จากความไม่ทั่วถึงและเข้าถึงของการสื่อสารประชาสัมพันธ์ภารกิจของ สคช. รวมทั้งการสร้างตระหนักรู้ถึงความสำคัญของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และประโยชน์ที่จะได้รับแก่นายจ้าง/ผู้ประกอบการและคนในอาชีพ ตลอดจนการขาดการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนกระบวนการในการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพที่ชัดเจนแก่ผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ

2) ความล่าช้าของการดำเนินงานและขาดการบูรณาการภายในหน่วยงานของ สคช. อันเนื่องมาจากการมีรูปแบบการดำเนินงานที่อ้างอิงตามระบบราชการ โดยเฉพาะด้านการเบิกจ่ายงบประมาณและกระบวนการทางเอกสาร ซึ่งขัดกับภาพลักษณ์ความเป็นหน่วยงานในรูปแบบองค์การมหาชน ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน อีกทั้งการขาดการบูรณาการภายในหน่วยงานหรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องหรือที่มีความเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ จึงส่งผลกระทบต่อความคล่องตัวและความรวดเร็วของการดำเนินงานกับหน่วยงานภายนอก นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารงานภายในองค์กรบ่อยครั้งส่งผลกระทบต่อโครงสร้างด้านบุคลากรและการเปลี่ยนแปลงบุคลากรที่ดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ซึ่งส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องของการดำเนินงานและการสร้างความเข้าใจในระหว่างกัน

3) ข้อจำกัดด้านจำนวน ความเพียงพอ และศักยภาพของบุคลากร เนื่องจาก สคช. มีภารกิจในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพ รวมถึงการขยายการจัดทำมาตรฐานอาชีพให้มีความหลากหลายและครอบคลุมกลุ่มอาชีพต่างๆ ส่งผลให้ สคช. ต้องใช้ความพยายามในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์กร นอกจากนี้ ผลสืบเนื่องจากการขยายภารกิจด้านการจัดทำมาตรฐานอาชีพ ส่งผลให้บุคลากรบางส่วนขาดความเข้าใจที่ชัดเจนในหลักเกณฑ์และบริบทของสาขาวิชาชีพที่มีความจำเพาะสูง

4) การสร้างคุณค่าและความสำคัญของหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ จากการที่ สคช. ยังไม่สามารถผลักดันให้เกิดการยอมรับและสร้างความตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแก่นายจ้าง/ผู้ประกอบการและคนในอาชีพในวงกว้าง รวมถึงการสร้างแรงจูงใจในการเข้ารับการทดสอบประเมินฯ ได้อย่างชัดเจน ซึ่งการสร้างคุณค่าจะส่งผลเชื่อมโยงไปยังการสร้างผลกระทบในระดับต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นจากการได้รับหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ ทั้งผลประโยชน์ในระดับบุคคล ผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นแก่สถานประกอบการ ผลประโยชน์ในระดับมหภาคทั้งเชิงเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งการดำเนินงานในปัจจุบันของ สคช. ยังไม่สามารถสร้างผลกระทบในวงกว้างได้มากเท่าที่ควร

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

ทั้งนี้ จากการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากการสอบถาม การสัมภาษณ์ และการจัดประชุมระดมความคิดเห็น สามารถสรุปประเด็นสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นโอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats) ของการให้บริการของ สคช. ในปีงบประมาณ 2565 จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย แสดงดังตารางที่ 6.3 และตารางที่ 6.4

ตารางที่ 6.3 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นโอกาส (Opportunities) ของการให้บริการของ สคช. ในปีงบประมาณ 2565

ลำดับ	ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นโอกาส (Opportunities)
1	กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ
2	- การเป็นหน่วยงานกลางที่ดำเนินงานด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพที่มีความน่าเชื่อถือ จึงช่วยเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนได้เป็นอย่างดี
3	- การจัดตั้งศูนย์ทดสอบฯ กระจายอยู่ในทุกภูมิภาค ช่วยเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงการทดสอบประเมินฯ ของคนในอาชีพมากขึ้น
3	- การมีเครือข่ายหน่วยงานหรือองค์กรที่ร่วมดำเนินงานอย่างหลากหลายและครอบคลุมทุกสาขาวิชาชีพ
1	กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ
1	- การสร้างมาตรฐานในการประกอบอาชีพแก่คนในอาชีพอย่างหลากหลาย และเป็นช่องทางในการทดสอบเพื่อวัดระดับมาตรฐานวิชาชีพสำหรับผู้ที่ต้องการใบประกาศนียบัตรหรือหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ เพื่อใช้ประกอบการสมัครงานและการทำงาน

ลำดับ	ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นโอกาส (Opportunities)
2	- การสร้างเครือข่ายระหว่างบุคคลในสายอาชีพ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ ปัญหาอุปสรรค และเทคนิควิธีการใหม่ๆ ในสายอาชีพ
3	- การมีระบบเทคโนโลยีและระบบออนไลน์ที่ทันสมัยในการสนับสนุนและขับเคลื่อนการดำเนินงาน ด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ
1	กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ - การเป็นหน่วยงานที่ดำเนินงานด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพที่เป็นที่ยอมรับในระดับประเทศ และระดับอาเซียน
2	- การมีเครือข่ายที่ร่วมดำเนินงานอย่างหลากหลาย ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุมในทุกกลุ่มอาชีพ
3	- การเกิดอาชีพใหม่ที่มีความน่าสนใจในการจัดทำมาตรฐานอาชีพในปัจจุบัน
1	กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ - การรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลได้รับการพัฒนาศักยภาพ และยกระดับความสามารถในการประกอบอาชีพอย่างมีมาตรฐาน และเป็นประโยชน์ต่อนักเรียนนักศึกษา ที่จะมียุทธศาสตร์ความรู้ที่ถูกต้องในการประกอบอาชีพ
1	กลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ - การบูรณาการการจัดทำมาตรฐานอาชีพร่วมกับหน่วยงานหรือองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมถึง บุคคลในอาชีพได้มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการทดสอบประเมินฯ ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน อย่างแท้จริง

ที่มา: จากการสำรวจ

จากการประมวลประเด็นด้านสภาพแวดล้อมภายนอกซึ่งถือเป็นโอกาสต่อการดำเนินงานของ สคช. ในภาพรวมของกลุ่มเป้าหมายการสำรวจและเป็นภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับ สคช. สามารถสรุปประเด็น ด้านโอกาส ประกอบด้วย

1) **ความเข้มแข็งและความหลากหลายของภาคีเครือข่ายที่ดำเนินงานร่วมกับ สคช.** ครอบคลุมทั้งกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ และกลุ่มผู้ตรวจ ประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ทั้งจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ส่งผลให้ สคช. สามารถขับเคลื่อน การดำเนินงานด้านการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ พร้อมทั้งการจัดทำมาตรฐานอาชีพ ให้มีความหลากหลายและครอบคลุมสาขาวิชาชีพต่างๆ มากยิ่งขึ้น

2) **การเกิดอาชีพใหม่ที่ขยายมาตรฐานอาชีพรับรอง** ส่งผลให้การดำเนินงานตามภารกิจ ของ สคช. สามารถขยายการดำเนินงานออกไปได้อย่างกว้างขวาง พร้อมทั้งเกิดการสร้างภาคีเครือข่าย การดำเนินงานที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 6.4 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นอุปสรรค (Threats) ของการให้บริการของ สคช. ในปีงบประมาณ 2565

ลำดับ	ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นอุปสรรค (Threats)
1	กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ - ความไม่ชัดเจนในการนำหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงการไม่สามารถกำหนดค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้นจากการได้รับหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ
2	- การรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพในบางสาขาวิชาชีพมีความซ้ำซ้อนกับมาตรฐานที่ดำเนินการจัดทำโดยหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องโดยตรง
1	กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ - คนในอาชีพในบางสาขาวิชาชีพไม่มีความสามารถเพียงพอในการชำระค่าสมัครเพื่อเข้ารับการทดสอบประเมินฯ หาก สคช. ไม่สนับสนุนงบประมาณในการเข้ารับการทดสอบประเมินฯ หรือการต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ
2	- ค่าสมัครเพื่อเข้ารับการทดสอบประเมินฯ ในบางสาขาวิชาชีพมีจำนวนค่อนข้างสูง จึงมีผลต่อการตัดสินใจในการเข้ารับการทดสอบประเมินฯ หรือการต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ เมื่อเทียบกับประโยชน์ที่จะได้รับ
3	- การขาดความชัดเจนของแนวทางการนำหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ให้เกิดผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรม
1	กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ - การขาดกฎหมายรองรับหรือบังคับใช้หนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพในการสมัครงานหรือการประกอบอาชีพต่างๆ อย่างเป็นรูปธรรม
2	- การยอมรับและความเชื่อมั่นของสถานประกอบการต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพในบางสาขาวิชาชีพ
1	กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ - การผลักดันให้เกิดการยอมรับและการนำหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ในสถานประกอบการ อย่างเป็นรูปธรรมในเชิงประจักษ์
1	กลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ - การไม่สามารถกำหนดค่าตอบแทนจากการมีหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแก่คนในอาชีพได้อย่างชัดเจน จึงยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของคนในอาชีพได้อย่างแท้จริง

ที่มา: จากการสำรวจ

จากการพิจารณาประเด็นด้านสภาพแวดล้อมภายนอกที่ก่อให้เกิดอุปสรรคในภาพรวมของกลุ่มเป้าหมายการสำรวจ พบว่า การดำเนินงานของ สคช. ต้องเผชิญกับอุปสรรค ประกอบด้วย

1) **ความไม่แน่นอนของสถานการณ์การเกิดโรคอุบัติใหม่** ซึ่งทำให้การดำเนินงานของ สคช. อาจไม่เป็นไปตามแผนและไม่สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด อีกทั้งยังส่งผลต่อการบริหารจัดการด้านการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามเป้าหมายด้วยเช่นกัน ดังนั้น สคช. จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาศักยภาพและเตรียมความพร้อมด้านปัจจัยนำเข้าในทุกมิติ เพื่อรองรับการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพเทียบเท่าการดำเนินงานในสภาวะการณ์ปกติ โดยเฉพาะการพัฒนาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการทดสอบประเมินฯ ในรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานให้เกิดผลผลิตและเป็นไปตามเป้าหมาย

2) **การยอมรับและการผลักดันให้เกิดการนำหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์** อย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะการสร้างความร่วมมือและการบังคับใช้กับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อผลักดันให้หนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพเกิดคุณค่าและสามารถสร้างผลกระทบเชิงประจักษ์ได้อย่างชัดเจน

3) **ข้อจำกัดในการเข้าถึงระบบการทดสอบประเมินฯ** โดยเฉพาะผู้ประกอบการอาชีพบางสาขาวิชาชีพที่เป็นกลุ่มเปราะบางที่มีรายได้น้อย ซึ่งไม่มีความสามารถเพียงพอในการชำระค่าสมัครเพื่อเข้ารับการทดสอบประเมินฯ ประกอบกับการจำกัดสิทธิ์ในการขอรับการสนับสนุนงบประมาณสำหรับผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ ซึ่งอาจส่งผลให้ผู้ประกอบการอาชีพตัดสินใจไม่เข้ารับการทดสอบประเมินฯ หรือต่ออายุการประเมินสมรรถนะฯ

6.2 การกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ 2565 ตามที่ปรากฏข้างต้น สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการของ สคช. เพื่อยกระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ สคช. ได้ดังนี้

ยุทธศาสตร์เชิงรุก (SO Strategies) คือ ยุทธศาสตร์ที่ดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยพิจารณาดำเนินการเมื่อปัจจัยของสภาพแวดล้อมภายในอยู่ในช่องจุดแข็ง (S) และปัจจัยของสภาพแวดล้อมภายนอกอยู่ในช่องโอกาส (O) สามารถนำผลการวิเคราะห์กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ คือ **ยุทธศาสตร์การขยายความร่วมมือในการดำเนินงานกับองค์กรและเครือข่ายที่มีศักยภาพ**

- 1) การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่มีศักยภาพที่เกี่ยวข้องหรือกำกับดูแลกลุ่มอาชีพต่างๆ เพื่อการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานอาชีพให้มีความหลากหลาย ทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง และสร้างความน่าเชื่อถือในระดับประเทศ

- 2) การสร้างความร่วมมือกับสถานประกอบการ โดยการเร่งสร้างการยอมรับและการตระหนักถึงความสำคัญของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ รวมถึงประโยชน์ที่จะได้รับต่อทั้งผู้ประกอบการและคนในอาชีพ เพื่อสร้างโอกาสให้คนในอาชีพได้เข้าสู่ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพมากยิ่งขึ้น
- 3) การกำหนดนโยบายและแนวทางในการสร้างคุณค่าของหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพในเชิงประจักษ์อย่างเป็นรูปธรรม พร้อมกำหนดแผนการดำเนินงานในระยะต่างๆ อย่างชัดเจน โดยอาศัยความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายที่มีศักยภาพ
- 4) การสร้างภาพลักษณ์ที่โดดเด่นและความแข็งแกร่งขององค์กร พร้อมกับการขยายการดำเนินงานเชิงรุกร่วมกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่มีศักยภาพ โดยการสนับสนุนการดำเนินงานทั้งในด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ งบประมาณ และสื่อประชาสัมพันธ์อย่างเหมาะสม ควบคู่กับการอำนวยความสะดวกในกระบวนการขั้นตอนต่างๆ อย่างรวดเร็ว

ยุทธศาสตร์เชิงพัฒนา (WO Strategies) คือ ยุทธศาสตร์ที่ปรับจุดอ่อนให้เป็นจุดแข็ง เพื่อให้สามารถดำเนินยุทธศาสตร์ได้เมื่อโอกาสอำนวย ซึ่งพิจารณาดำเนินการเมื่อปัจจัยของสภาพแวดล้อมภายในอยู่ในช่องจุดอ่อน (W) แต่ปัจจัยของสภาพแวดล้อมภายนอกอยู่ในช่องโอกาส (O) สามารถนำผลการวิเคราะห์กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ คือ **ยุทธศาสตร์ด้านการบูรณาการการสื่อสารทั้งภายในและภายนอก**

- 1) การบูรณาการการประชาสัมพันธ์เชิงรุกร่วมกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่มีความเข้มแข็งและมีศักยภาพที่กระจายอยู่ในทุกภูมิภาค โดย สคช. สนับสนุนงบประมาณและจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีความทันสมัยในรูปแบบที่เหมาะสม
- 2) การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิงรุกในวันแรงงานแห่งชาติหรือวันสำคัญของกลุ่มอาชีพต่างๆ ร่วมกับภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อประชาสัมพันธ์ถึงภารกิจของ สคช. และความสำคัญของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพให้ทั่วถึงและเข้าถึงคนในอาชีพมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นการแสดงให้เห็นถึงประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับสถานประกอบการและคนในอาชีพอย่างเป็นรูปธรรม
- 3) การสร้างช่องทางการสื่อสาร การประสานงาน และการส่งต่องานภายใน สคช. อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว ลดความซ้ำซ้อน และเป็นการอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานร่วมกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และภาคีเครือข่ายหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 4) การวิเคราะห์เพื่อวางแผนอัตรากำลังของบุคลากรในส่วนงานที่มีการขยายตัว เช่น ส่วนงานด้านการจัดทำมาตรฐานอาชีพให้ครอบคลุมกลุ่มอาชีพต่างๆ และส่วนงานด้านการประสานงานร่วมกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและคล่องตัวในการดำเนินงานร่วมกันมากขึ้น
- 5) การสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในรูปแบบที่เหมาะสมแก่บุคลากรของ สคช. ในกรณีสถานงานที่มีการขยายตัวอาจเกิดความไม่สัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับจำนวนบุคลากร ซึ่งส่งผลให้งานในความรับผิดชอบมีปริมาณมากขึ้น

ยุทธศาสตร์เชิงรับ (ST Strategies) คือ ยุทธศาสตร์ที่ปรับปรุงสรรคให้เป็นโอกาสเพื่อให้สามารถดำเนินยุทธศาสตร์ได้ ซึ่งพิจารณาดำเนินการเมื่อปัจจัยของสภาพแวดล้อมภายในอยู่ในช่องจุดแข็ง (S) แต่ปัจจัยของสภาพแวดล้อมภายนอกอยู่ในช่องอุปสรรค (T) สามารถนำผลการวิเคราะห์กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ คือ **ยุทธศาสตร์การสร้างความเชื่อมั่นโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ**

- 1) การเร่งสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ เพื่อขยายฐานผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ สคช. ดำเนินการพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง
- 2) การเร่งสร้างความเชื่อมั่นแก่สถานประกอบการและคนในอาชีพ โดยการเร่งผลักดันให้เกิดการนำหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ในเชิงประจักษ์อย่างเป็นรูปธรรม
- 3) การขยายโอกาสในการเข้าถึงระบบการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ในกลุ่มอาชีพที่มีความสามารถในการเข้าถึงการทดสอบประเมินฯ อย่างจำกัด

ยุทธศาสตร์เชิงถอย (WT Strategies) คือ ยุทธศาสตร์ที่ก่อให้เกิดการปรับปรุงแบบการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ เมื่อปัจจัยของสภาพแวดล้อมภายในอยู่ในช่องจุดอ่อน (W) และปัจจัยของสภาพแวดล้อมภายนอกอยู่ในช่องอุปสรรค (T) สามารถนำผลการวิเคราะห์กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ คือ **ยุทธศาสตร์ด้านการรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ต่างๆ**

- 1) การพัฒนาองค์กรอบด้านเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากสถานการณ์ภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความทันสมัยและเข้าถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) การพัฒนาองค์กรอบด้านเพื่อรองรับการดำเนินงานที่ต้องมีการขยายตัวในอนาคต โดยเฉพาะการพัฒนาแบบการสื่อสารประชาสัมพันธ์ถึงภารกิจของ สคช. ตลอดจนความรู้ความเข้าใจต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพสู่สังคมในวงกว้าง
- 3) การพัฒนาโครงสร้างการดำเนินงานให้มีความมั่นคง ไม่เปลี่ยนแปลงในระยะสั้น พร้อมทั้งให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน โดยกำหนดแผนการพัฒนาคือเชื่อมโยงของการดำเนินงานในส่วนงานต่างๆ ตามโครงสร้างที่เป็นลำดับขั้นตอน และบูรณาการการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อลดความซ้ำซ้อนและสนับสนุนให้ผลผลิตเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

ทั้งนี้ จากตัวอย่างการกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อการดำเนินงานในรูปแบบต่างๆ ข้างต้น เป็นเพียงแนวทางการวิเคราะห์เพื่อเป็นกรอบในการพิจารณาแนวทางการดำเนินยุทธศาสตร์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันของการดำเนินงานของ สคช. เท่านั้น ซึ่งการจะตัดสินใจเลือกใช้ยุทธศาสตร์ใดเพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานขึ้นอยู่กับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงาน จากการพิจารณาและวิเคราะห์สถานการณ์ร่วมกัน ตั้งแต่ระดับนโยบายจนกระทั่งระดับปฏิบัติการ เพื่อสร้างการยอมรับในการปฏิบัติงานร่วมกัน ภายใต้สถานการณ์ปัจจุบันที่ สคช. ต้องเผชิญ และสถานการณ์ที่คาดว่าจะต้องเผชิญในอนาคตข้างหน้า ซึ่งต้องอาศัย

ระยะเวลาและความร่วมมือจากทุกภาคส่วนภายในองค์กร เพื่อให้ได้ยุทธศาสตร์ที่ตรงกับสถานะแวดล้อมและข้อจำกัดต่างๆ ที่ สคช. ประสบ และเพื่อให้สามารถผลักดันยุทธศาสตร์เพื่อการปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม พร้อมทั้งสร้างโอกาสในการขอรับการสนับสนุนปัจจัยด้านต่างๆ จากภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้

อนึ่ง หากพิจารณาในภาพรวมของการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกของ สคช. ที่ประมวลได้ ประกอบกับข้อมูลปฐมภูมิที่ได้รับจากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย เพื่อวิเคราะห์ตามแนวคิดกระบวนการพัฒนาองค์กรถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของ สคช. ในมุมมองของผู้ประเมิน เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางการดำเนินงานและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของ สคช. โดยสรุปได้ว่า สคช. ควรมุ่งเน้นการดำเนินยุทธศาสตร์เชิงรุก (SO Strategies) คือ **ยุทธศาสตร์การขยายความร่วมมือในการดำเนินงานกับองค์กรและเครือข่ายที่มีศักยภาพ** และยุทธศาสตร์เชิงพัฒนา (WO Strategies) คือ **ยุทธศาสตร์ด้านการบูรณาการการสื่อสารทั้งภายในและภายนอก** ซึ่งการดำเนินยุทธศาสตร์ทั้งสองดังกล่าวจะช่วยส่งเสริมให้ สคช. เกิดการดำเนินงานในเชิงรุกอย่างชัดเจน ทั้งในการขยายการดำเนินงานร่วมกับองค์กรและเครือข่ายที่มีศักยภาพ และการพัฒนาการสื่อสารทั้งภายในและภายนอก ซึ่งจะสอดคล้องกับความต้องการของภาคีเครือข่ายและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง

ผลการติดตามการปรับปรุงการให้บริการ

จากการประสานติดตามข้อมูลการปรับปรุงตามผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ซึ่งได้ดำเนินการจัดทำ แผนปรับปรุงการปฏิบัติงานและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (Services Business Plan) ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการปรับปรุงการดำเนินงานและพัฒนาระบบภายในของ สคช. โดยได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ที่ผ่าน มาเป็นกรอบในการปรับปรุงการให้บริการ สามารถแสดงผลการดำเนินงานได้ดังนี้

7.1 แผนการปรับปรุงตามผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งเป็นการ ศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภคที่สามารถสะท้อนถึงผลการดำเนินงานตลอดช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา จนนำมาสู่การวิเคราะห์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานและการบริการ โดยแผนการดำเนินงานตาม ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2564 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7.1 แผนการดำเนินงานตามผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของ สคช. ประจำปี งบประมาณ 2564

ข้อเสนอแนะ	แผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ
ด้านเจ้าหน้าที่และการประสานงาน/ด้านกระบวนการขั้นตอนในการดำเนินงาน/ด้านการสนับสนุนงบประมาณ		
1. การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างภายใน และการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ประสานงาน บ่อยครั้ง ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ 1.1 ประสิทธิภาพในการประสานงาน และการส่งต่อนระหว่างเจ้าหน้าที่ ของ สคช. และการประสานงาน กับเจ้าหน้าที่หลายคน การถ่ายทอด ความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์และ บริบทของสาขาวิชาชีพ โดยเฉพาะ สาขาวิชาชีพที่มีความจำเพาะสูง แก่เจ้าหน้าที่ใหม่อย่างครบถ้วน และชัดเจน	1. จัดทำคู่มือกระบวนการขั้นตอนและ รายละเอียดของการดำเนินงาน การจัดทำ ผังกระบวนการ (Workflow) ที่แสดง ระยะเวลาดำเนินงานอย่างชัดเจน และ ควบคุมการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ให้อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด ประกอบด้วย 1.1 หลักเกณฑ์และบริบทของสาขาวิชาชีพ 1.2 ขั้นตอนในการเบิกจ่ายงบประมาณ 1.3 ขั้นตอนในการอนุมัติเอกสาร 1.4 ขั้นตอนในการแจ้งผลการประเมิน 1.5 ขั้นตอนในการออกหนังสือรับรอง มาตราอาชีพ	สำนักรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ สำนักบริหารกลาง สำนักมาตรฐานอาชีพ และคุณวุฒิวิชาชีพ

ข้อเสนอแนะ	แผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ
1.2 ความล่าช้าในการเบิกจ่ายงบประมาณ 1.3 การจัดสรรงบประมาณสนับสนุน แก่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ 1) ไม่ทั่วถึงและรวดเร็ว 2) การจำกัดสิทธิ์ในการขอรับ งบประมาณสนับสนุน 3) ไม่เพียงพอและไม่เหมาะสมกับ บริบทของผู้เข้ารับการประเมินฯ บางสาขาวิชาชีพ 1.4 การอ้างอิงระบบและระเบียบ การทำงานแบบราชการ ปริมาณ เอกสารและการดำเนินงานหลาย ขั้นตอน ความล่าช้าในการดำเนินงาน เช่น การอนุมัติเอกสาร การเบิกจ่าย งบประมาณ การแจ้งผลการประเมินฯ และการออกหนังสือรับรองมาตรฐาน อาชีพ	1.6 ขั้นตอนในตรวจประเมินเพื่อขึ้นเป็น องค์กรรับรอง การตรวจต่ออายุ องค์กรรับรอง 1.7 หลักเกณฑ์และวิธีการการจัดสรร งบประมาณสนับสนุนแก่องค์กร ที่มีหน้าที่รับรอง เพื่อให้สามารถมีความต่อเนื่องในการ ดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ถึงแม้จะมีการ ปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่	
2. การดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามข้อตกลง ในเรื่องการรับสมัคร (ในกรณีการเปิดรับ สมัครเพื่อเข้ารับการทดสอบประเมินฯ ก่อนประกาศระเบียบการชำระค่าสมัคร ซึ่งผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ จะได้รับการยกเว้นค่าสมัครจาก สคช.) และการใช้งบประมาณสนับสนุนไม่ทัน ตามระยะเวลาที่กำหนด เนื่องจาก สถานการณ์โควิด-19	2. จัดทำคู่มือหลักเกณฑ์การดำเนินงาน สำหรับองค์กรรับรองกรณีเกิดสถานการณ์ โควิด และประกาศให้องค์กรที่มีหน้าที่ รับรองได้รับทราบถึงหลักเกณฑ์การเลื่อน ประเมิน อันเนื่องมาจากสถานการณ์โควิด	สำนักรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ
3. การขาดความชัดเจนในการสื่อสาร ความชัดเจนในหลักเกณฑ์และบริบท ของสาขาวิชาชีพที่มีความจำเพาะสูง เช่น ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ/ ขั้นตอน และการแจ้งผล รวมถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไม่เป็น มาตรฐานเดียวกัน	3. การจัดอบรมพัฒนามาตรฐานแก่เจ้าหน้าที่ ทั้งในด้านการปฏิบัติงานและการสื่อสาร	สำนักกฎหมายและ การบริหารงานบุคคล (ฝ่ายบริหารบุคคล)
4. ความไม่เพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่	4. การวิเคราะห์อัตรากำลังของแต่ละสำนัก/ ส่วนงาน เพื่อการพิจารณาเพิ่มจำนวน เจ้าหน้าที่ให้มีความเหมาะสมเพียงพอ ต่อการสนับสนุนการดำเนินงาน	สำนักกฎหมายและ การบริหารงานบุคคล (ฝ่ายบริหารบุคคล)

ข้อเสนอแนะ	แผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ
5. ความซ้ำซ้อนในการยื่นเอกสารหลักฐาน ทั้งการยื่นผ่านระบบออนไลน์และการ ส่งเอกสารฉบับจริง	5. การปรับปรุงแบบการยื่นเอกสารหลักฐาน ผ่านระบบออนไลน์ 100%	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักบริหารกลาง
6. เครื่องมือการทดสอบประเมินฯ หรือ ข้อสอบไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงในแต่ละระดับคุณวุฒิวิชาชีพ	6. การปรับปรุงเครื่องมือการทดสอบประเมินฯ ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงของแต่ละระดับอาชีพ โดยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกับการวิเคราะห์ ความเชื่อมั่นของข้อสอบ	สำนักมาตรฐานอาชีพ และคุณวุฒิวิชาชีพ
ด้านสื่อและการประชาสัมพันธ์/ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก/ด้านระบบออนไลน์ e-service		
1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ทั้งก่อนและหลังเข้ารับการทดสอบ ประเมินฯ แก่ผู้เข้ารับการประเมินฯ อย่างชัดเจน	1. จัดทำคู่มือคำแนะนำก่อนเข้ารับการ ประเมินและหลังเข้ารับการประเมิน เพื่อการประชาสัมพันธ์และสื่อสารกับ บุคคลที่เกี่ยวข้อง ประกอบไปด้วย 1.1 ข้อมูลเพื่อเตรียมตัวก่อนเข้ารับการ ทดสอบประเมินฯ เช่น การประสานงาน การเดินทาง (กรณีที่อยู่ศูนย์ทดสอบฯ อยู่ต่างจังหวัด) การเตรียมตัว แนวทาง และขั้นตอนการทดสอบประเมินฯ 1.2 คำแนะนำในการปฏิบัติหลังการทดสอบ ประเมินฯ กำหนดระยะเวลาในการ แจ้งผล การทดสอบประเมินฯ และการ ได้รับหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ 1.3 ช่องทางในการสมัครขอเข้ารับการ ทดสอบประเมินฯ ในระดับชั้นคุณวุฒิ วิชาชีพที่สูงขึ้น	สำนักสื่อสารองค์กร
2. การปรับปรุงระบบออนไลน์บ่อยครั้ง และการออกแบบระบบออนไลน์ ยังไม่เป็นมิตรกับผู้ใช้ (User friendly) เท่าที่ควร เอกสารและ คู่มือต่างๆ มีเนื้อหาในปริมาณมาก และการขาดการรวบรวมข้อมูล และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	2. จัดทำคู่มือการใช้งานระบบ E-service ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ การจัดทำ คู่มือการใช้งานระบบในรูปแบบของ อินโฟกราฟิก (Infographic) เพื่อให้เกิด ความเข้าใจง่ายมากขึ้น ประกอบด้วย 2.1 ลิงก์ดาวน์โหลดข้อมูลและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ 2.2 การยื่นเอกสารหลักฐานผ่านระบบ ออนไลน์ 2.3 กระบวนการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะ	แผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ
3. การสร้างการรับรู้ถึงภารกิจของ สคช. ยังไม่ทั่วถึงและแพร่หลายในวงกว้าง	3. การจัดทำและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการกิจของ สคช. มากยิ่งขึ้น การเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ ควบคู่กับการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในพื้นที่ โดยการบูรณาการร่วมกับองค์กรที่มีหน้าที่ รับรองฯ	สำนักสื่อสารองค์กร
4. ศูนย์ทดสอบประเมินฯ อยู่ห่างไกล ภูมิสำเนา และการขาดความพร้อม ของสถานที่จัดประเมินฯ	4.1 การขยายความร่วมมือกับหน่วยงาน เพื่อจัดตั้งศูนย์ทดสอบฯ ให้ครอบคลุม ทั่วทุกภูมิภาค 4.2 การตรวจสอบการเตรียมสถานที่ประเมินฯ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้พร้อม ต่อการรับรองการจัดทดสอบประเมินฯ อย่างเหมาะสม	สำนักรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ
5. การขาดการเชื่อมโยงและปรับปรุง ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน	5.1 การเร่งพัฒนาระบบ E-training ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มสาขาวิชาชีพและ พิจารณาเนื้อหาการอบรมให้สอดคล้อง กับเครื่องมือประเมินฯ 5.2 การพัฒนาระบบแจ้งเตือนในกรณีต่างๆ เช่น กรณีบัตรหมดอายุ หรือแจ้งผล การประเมินฯ ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น อีเมล SMS หรือ LINE	สำนักพัฒนานวัตกรรม คุณวุฒิวิชาชีพ และสำนักเทคโนโลยี สารสนเทศ

ที่มา: แผนปรับปรุงการปฏิบัติงานและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (Services Business Plan)

7.2 ผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงการปฏิบัติงานและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

จากการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงการปฏิบัติงานและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ณ ไตรมาส 4 (1 ตุลาคม 2564–30 กันยายน 2565) สามารถสรุปผลการดำเนินงานได้ดังนี้

ตารางที่ 7.2 ผลการดำเนินงานตามแผนการปรับปรุงการปฏิบัติงานและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ณ ไตรมาส 4 (1 ตุลาคม 2564–30 กันยายน 2565)

แผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	ผลการดำเนินงาน
ด้านเจ้าหน้าที่และการประสานงาน/ด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการดำเนินงาน/ด้านการสนับสนุนงบประมาณ	
1. จัดทำคู่มือกระบวนการขั้นตอนและรายละเอียดของการดำเนินงาน การจัดทำผังกระบวนการ (Workflow) ที่แสดงระยะเวลาดำเนินงานอย่างชัดเจน และควบคุมการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนให้อยู่ในระยะเวลาที่กำหนดประกอบไปด้วย 1.1 หลักเกณฑ์และบริบทของสาขาวิชาชีพ (มค.) 1.2 ขั้นตอนในการเบิกจ่ายงบประมาณ (บร.) 1.3 ขั้นตอนในการอนุมัติเอกสาร (รค.) 1.4 ขั้นตอนในการแจ้งผลการประเมิน (รค.) 1.5 ขั้นตอนในการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ (รค.) 1.6 ขั้นตอนในตรวจประเมินเพื่อขึ้นเป็นองค์กรรับรองการตรวจต่ออายุองค์กรรับรอง (รค.) 1.7 หลักเกณฑ์ และวิธีการการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนแก่องค์กรที่มีหน้าที่รับรอง (รค.) เพื่อให้สามารถมีความต่อเนื่องในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ถึงแม้จะมีการปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่	1. มีการทบทวนคู่มือประชาชน จำนวน 5 คู่มือ จากการปรับปรุงข้อมูลบริการภาครัฐบนเว็บไซต์ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (www.info.go.th) 2. ได้มีการกำหนดให้องค์กรรับรองฯ เป็นผู้แจ้งผลการประเมินฯ ให้กับผู้เข้ารับการประเมินฯ 3. ขั้นตอนในการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ เดิมกระบวนการดังกล่าวอยู่ภายใต้การดำเนินงานของสำนัก สอ. ขณะนี้อยู่ระหว่างการปรับเปลี่ยนผู้ดำเนินการมาเป็นสำนัก รค. โดยจะส่งมอบงานวันที่ 1 ก.ค. 65 4. ได้กำหนดไว้ใน QP-AC-01 โดยกำหนดระยะเวลาดำเนินการรวมประมาณ 30 วัน และนำเข้าพิจารณาเห็นชอบจากคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพและสมรรถนะ และคณะกรรมการสถาบันเป็นประจำทุกเดือน 5. ได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์การอนุมัติจัดสรรงบประมาณสนับสนุนแก่องค์กรรับรองฯ รายปีตามนโยบายสถาบันและตัวชี้วัด ก.พ.ร. โดยมีขั้นตอนการพิจารณาโครงการสนับสนุนผู้เข้ารับการประเมินฯ มีระยะเวลาดำเนินการรวม 24 วัน
2. จัดทำคู่มือหลักเกณฑ์การดำเนินงานสำหรับองค์กรรับรองกรณีเกิดสถานการณ์โควิด หลักเกณฑ์และประกาศให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองได้รับทราบถึงหลักเกณฑ์การเลื่อนประเมิน อันเนื่องมาจากสถานการณ์โควิด (รค.)	ได้มีการจัดทำคู่มือหลักเกณฑ์การดำเนินงานสำหรับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพกรณีเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ-โรคอุบัติใหม่ และมีการเผยแพร่ให้องค์กรรับรองฯ สามารถดาวน์โหลดได้จากระบบ TPQI-NET เมนูบริการสาธารณะ https://tpqi-net.tpqi.go.th/admin/manual/manages

แผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	ผลการดำเนินงาน
3. การจัดอบรมพัฒนามาตรฐานแก่เจ้าหน้าที่ ทั้งในด้านการปฏิบัติงานและการสื่อสาร	- จัดอบรมหลักสูตรการสื่อสารเพื่อลดความผิดพลาดในการทำงาน กลุ่มเป้าหมายเจ้าหน้าที่ทุกระดับในเดือน มี.ค. 65 - จัดอบรมหลักสูตร Train the Trainers กลุ่มเป้าหมายหัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าส่วนงาน ในเดือน มี.ค. 65 - กำหนด KPI ในรอบการวางแผนการปฏิบัติงาน 2/2565 ให้หัวหน้ากลุ่มงานเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้และความเชี่ยวชาญในงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมีตัวชี้วัดคือความพึงพอใจต่อการให้บริการของลูกค้าของสำนักร้อยละ 85
4. การวิเคราะห์อัตรากำลังของแต่ละสำนัก/ส่วนงาน เพื่อการพิจารณาเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้มีความเหมาะสมเพียงพอต่อการสนับสนุนการดำเนินงาน	ดำเนินการให้เจ้าหน้าที่ภายใน สคช. จัดทำการวิเคราะห์งานตามตำแหน่ง
5. การปรับปรุงแบบการยื่นเอกสารหลักฐานผ่านระบบออนไลน์ 100%	ระบบการบัญชีสามารถดำเนินงานได้ใน TPQI-NET - สร้าง pay-in ธรรมเนียมการสมัคร - ตรวจสอบการชำระเงิน - การออกใบเสร็จรับเงิน - รายงานภาษีขาย
6. การปรับปรุงเครื่องมือการทดสอบประเมินฯ ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงของแต่ละระดับอาชีพ โดยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกับการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของข้อสอบ	ดำเนินการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพแล้วเสร็จจำนวน 108 อาชีพ ได้แก่ - สาขาวิชาชีพการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม สาขาการแปรรูปผักและผลไม้ จำนวน 12 อาชีพ - สาขาวิชาชีพขนส่งชุมชน จำนวน 1 อาชีพ - สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ จำนวน 3 อาชีพ - สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย จำนวน 2 อาชีพ - สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมกรรมการพิมพ์ จำนวน 10 อาชีพ - สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล จำนวน 10 อาชีพ - สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา จำนวน 1 อาชีพ - สาขาวิชาชีพพลังงานและพลังงานทดแทน จำนวน 10 อาชีพ - สาขาวิชาชีพระบบขนส่งทางราง จำนวน 16 อาชีพ - สาขาวิชาชีพพลังงานและพลังงานทดแทน สาขางานระบบผลิตไฟฟ้า จำนวน 17 อาชีพ - สาขาวิชาชีพการบิน จำนวน 2 อาชีพ - สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ จำนวน 1 อาชีพ - สาขาวิชาชีพการบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 3 อาชีพ - สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล จำนวน 2 อาชีพ - สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์ จำนวน 18 อาชีพ

แผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	ผลการดำเนินงาน
ด้านสื่อและการประชาสัมพันธ์/ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก/ด้านระบบออนไลน์ e-Service	
1. จัดทำคู่มือ คำแนะนำก่อนเข้ารับการประเมินและหลังเข้ารับการประเมินเพื่อการประชาสัมพันธ์และสื่อสารกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ประกอบไปด้วย 1.1 ข้อมูลเพื่อเตรียมตัวก่อนเข้ารับการทดสอบประเมินฯ เช่น การประสานงานการเดินทาง (กรณีที่อยู่อาศัยอยู่ต่างจังหวัด) การเตรียมตัว แนวทาง และขั้นตอนการทดสอบประเมินฯ (สอ.) 1.2 คำแนะนำในการปฏิบัติหลังการทดสอบประเมินฯ กำหนดระยะเวลาในการแจ้งผลการทดสอบประเมินฯ และการได้รับหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ (สอ.) 1.3 ช่องทางในการสมัครขอเข้ารับการทดสอบประเมินฯ ในระดับชั้นคุณวุฒิวิชาชีพที่สูงขึ้น (สอ.)	1.1 ข้อมูลเพื่อเตรียมตัวก่อนเข้ารับการทดสอบประเมินฯ เช่น การประสานงานการเดินทาง (กรณีที่อยู่อาศัยอยู่ต่างจังหวัด) การเตรียมตัว แนวทาง และขั้นตอนการทดสอบประเมินฯ ดำเนินการแล้วเสร็จ เผยแพร่ในรายงานประจำปีและในเว็บไซต์สถาบันฯ www.tpqi.go.th 1.2 คำแนะนำในการปฏิบัติหลังการทดสอบประเมินฯ กำหนดระยะเวลาในการแจ้งผลการทดสอบประเมินฯ และการได้รับหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ ดำเนินการแล้วเสร็จ เผยแพร่ในรายงานประจำปีและในเว็บไซต์สถาบันฯ www.tpqi.go.th 1.3 ช่องทางในการสมัครขอเข้ารับการทดสอบประเมินฯ ในระดับชั้นคุณวุฒิวิชาชีพที่สูงขึ้น ดำเนินการแล้วเสร็จ เผยแพร่ในรายงานประจำปีและในเว็บไซต์สถาบันฯ www.tpqi.go.th 1.4 กระบวนการออกประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ ดำเนินการแล้วเสร็จ เผยแพร่ผ่านช่องทางสื่อสาร call center 1.5 ข้อมูลการสมัคร-เข้าใช้งานระบบ E-training ดำเนินการแล้วเสร็จ เผยแพร่ผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียสถาบันฯ, เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์สถาบันฯ www.tpqi.go.th
2. จัดทำคู่มือการใช้งานระบบ E-service ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ การจัดทำคู่มือการใช้งานระบบในรูปแบบของอินโฟกราฟิก (Infographic) เพื่อให้เกิดความเข้าใจง่ายมากขึ้น ประกอบไปด้วย 2.1 ลิงก์ดาวน์โหลดข้อมูลและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (ทส.) 2.2 การยื่นเอกสารหลักฐานผ่านระบบออนไลน์ (ทส.) 2.3 กระบวนการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (ทส.)	2.1 ดำเนินการเพิ่มลิงก์ดาวน์โหลดข้อมูลและเอกสารต่างๆ ของระบบบริการของ สคช. https://tpqi-net.tpqi.go.th/admin/manual/manages 2.2 มีการจัดจ้างโครงการพัฒนาระบบคลังข้อมูลมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ เพื่อบูรณาการข้อมูลและบริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ซึ่งระบุไว้ใน TOR งานจ้างพัฒนาเพิ่มบริการด้านดิจิทัลและประสิทธิภาพระบบบริหารคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET) ระบบให้บริการคำร้องขอในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) 2.3 มีการจัดทำ VDO อธิบายขั้นตอนการใช้ E-service ต่างๆ สามารถรับชมได้ที่ https://tpqi-net.tpqi.go.th/admin/manual/manages

แผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	ผลการดำเนินงาน
	2.4 มีการจัดทำเอกสารการใช้ระบบบริการข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพ TPQI-NET ปีงบประมาณ 2565 TPQI-NET63-User_Training-(Update14Feb2022) สามารถดาวน์โหลดได้ที่ https://tpqi-net.tpqi.go.th/admin/manual/manages
3. การจัดทำและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการกิจของ สคช. มากยิ่งขึ้น การเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ควบคู่กับการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในพื้นที่ โดยการบูรณาการร่วมกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	มีผู้รับรู้และผู้เข้าถึงข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งหมด 10,993,815 คน 1. มีการเตรียมจัดทำ VTR presentation ของสถาบันฯ 2. จัดทำโครงการประกวดหนังสือ ได้รับการอนุมัติโครงการเรียบร้อยแล้ว และเตรียมการจัด workshop และได้เชิญผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาพยนตร์ อาทิ คุณปรัชญา ปิ่นแก้ว คุณสมเกียรติ วิทุรานิช เป็นวิทยากร และประสานสถานศึกษาเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม 3. แนวทางการประชาสัมพันธ์จะมุ่งเน้นความถี่ในการประชาสัมพันธ์ และเนื้อหาเกี่ยวกับการสร้างคุณค่าให้ประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพ 4. สร้างเครือข่ายการประชาสัมพันธ์โดยมุ่งเน้นการส่งสื่อประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ ไปยังกลุ่มเป้าหมายที่จัดกิจกรรม เพื่อการเผยแพร่ต่อมากขึ้น
4.1 การขยายความร่วมมือกับหน่วยงานเพื่อจัดตั้งศูนย์ทดสอบฯ ให้ครอบคลุมทั่วทุกภูมิภาค	ได้มีการจัดทำสถิติจำนวนองค์กรรับรองฯ รายภูมิภาคและวางแผนการขยายขอบข่ายให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ในสัดส่วนที่เหมาะสมตามจำนวนผู้อยู่ในอาชีพที่สนใจเข้ารับการประเมินและครอบคลุมทุกสาขาวิชาชีพ
4.2 การตรวจสอบการเตรียมสถานที่ประเมินฯ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้พร้อมต่อการรับรอง การจัดทดสอบประเมินฯ อย่างเหมาะสม	มีการกำหนดการตรวจประเมินความพร้อมพื้นที่ โดยได้กำหนดไว้ใน QP-AC-01 กระบวนการรับรององค์กรฯ, QP-AC-03 กระบวนการจัดประเมินนอกพื้นที่ Mobile Unit และได้มีการกำกับความพร้อมในการจัดการประเมินฯ ตาม QP-AC-06 การเตรียมความพร้อมกระบวนการประเมินบุคคลฯ
5.1 การเร่งพัฒนาระบบ E-training ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มสาขาวิชาชีพ และพิจารณาเนื้อหาการอบรมให้สอดคล้องของเครื่องมือประเมินฯ	ออกแบบสื่อการเรียนรู้ของทุกมอดูลการฝึกอบรมที่มีความสัมพันธ์เหมาะสม และครอบคลุมเนื้อหาของสาระการเรียนรู้ จำนวน 40 คุณวุฒิ ประกอบด้วย มอดูลการฝึกอบรม จำนวน 60 มอดูล โดยที่ปรึกษาได้ดำเนินการถ่ายทำ Demo สื่อการเรียนรู้แล้วเสร็จจำนวน 46 สื่อการเรียนรู้ จาก 60 สื่อการเรียนรู้
5.2 การพัฒนาระบบแจ้งเตือนในกรณีต่างๆ เช่น กรณีบัตรหมดอายุ หรือแจ้งผลการประเมินฯ ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น อีเมล SMS หรือ LINE	ปัจจุบันสามารถติดตามผลการประเมินฯ ผ่าน Line TPQI ซึ่งระบบจะสามารถตรวจสอบและแจ้งผลการประเมิน และสถานะการออกใบประกาศฯ พร้อมทั้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ เพื่อให้ผู้สนใจสามารถเข้าร่วมประชุมได้ ผ่านลิงก์ที่ได้แจ้งมาทางไลน์

ที่มา: รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงการปฏิบัติงานและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ณ ไตรมาส 4 (1 ต.ค. 64 – 30 ก.ย. 65); สคช.

8.1 สรุปผลการสำรวจ

การดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2565 ภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 ดำเนินการสำรวจข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากรายบุคคลและวิธีการสอบถาม จากกลุ่มเป้าหมาย 5 กลุ่ม ได้แก่ (1) **กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ** จำแนกเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนภายในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565 จำนวน 10 องค์กร (คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของเป้าหมาย) และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2564 จำนวน 40 องค์กร (คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของเป้าหมาย) (2) **กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ** ปีงบประมาณ 2565 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 6 ประเด็น ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service และความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม

ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.18 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 83.54** เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า **ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.31 คะแนน หรือร้อยละ 86.17)** รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.25 คะแนน หรือร้อยละ 85.09) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (4.21 คะแนน หรือร้อยละ 84.19) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม (4.14 คะแนน หรือร้อยละ 82.85) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (4.11 คะแนน หรือร้อยละ 82.26) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.03 คะแนน หรือร้อยละ 80.69)

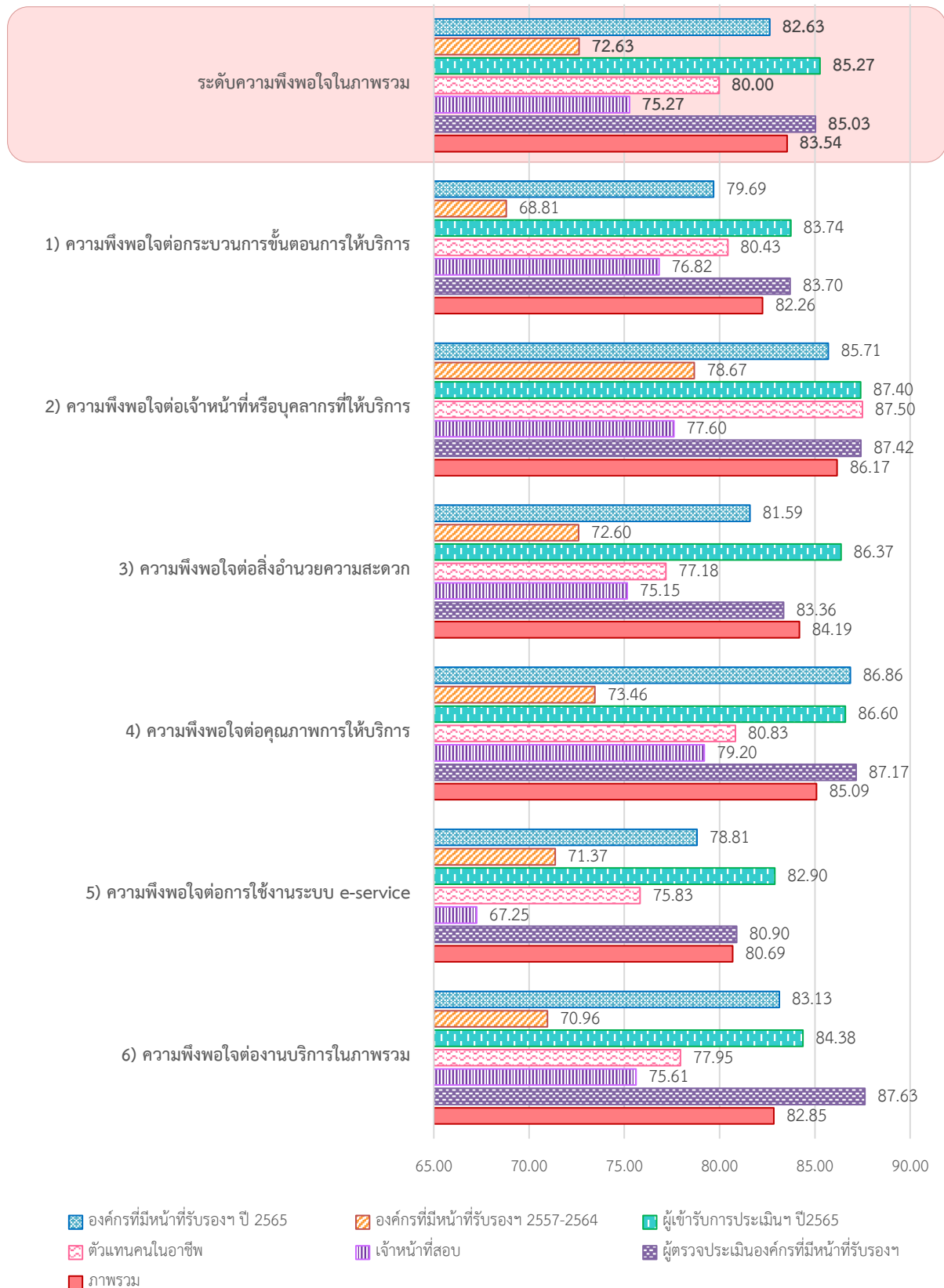
ทั้งนี้ หากพิจารณาตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. มากที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.26 คะแนน หรือร้อยละ 85.27) รองลงมา คือ กลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (4.25 คะแนน หรือร้อยละ 85.03) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2565 (4.13 คะแนน หรือร้อยละ 82.63) กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ (4.00 คะแนน หรือร้อยละ 80.00) กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ (3.76 คะแนน หรือร้อยละ 75.27) ในขณะที่กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. น้อยที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.63 คะแนน หรือร้อยละ 72.63) แสดงดังตารางที่ 8.1 และภาพที่ 8.1

ตารางที่ 8.1 ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565

ประเด็น	กลุ่มเป้าหมาย						ภาพรวม
	องค์กรที่มีหน้าที่ รับรองฯ ปี 2565	องค์กรที่มีหน้าที่ รับรองฯ ปี 2557-2564	ผู้เข้ารับ การประเมินฯ ปี 2565	ตัวแทน คนในอาชีพ	เจ้าหน้าที่สอบ	ผู้ตรวจ ประเมินฯ	
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.13 (82.63) มาก	3.63 (72.63) มาก	4.26 (85.27) มากที่สุด	4.00 (80.00) มาก	3.76 (75.27) มาก	4.25 (85.03) มากที่สุด	4.18 (83.54) มาก
1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.98 (79.69) มาก	3.44 (68.81) มาก	4.19 (83.74) มาก	4.02 (80.43) มาก	3.84 (76.82) มาก	4.19 (83.70) มาก	4.11 (82.26) มาก
2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.29 (85.71) มากที่สุด	3.93 (78.67) มาก	4.37 (87.40) มากที่สุด	4.38 (87.50) มากที่สุด	3.88 (77.60) มาก	4.37 (87.42) มากที่สุด	4.31 (86.17) มากที่สุด
3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.08 (81.59) มาก	3.63 (72.60) มาก	4.32 (86.37) มากที่สุด	3.86 (77.18) มาก	3.76 (75.15) มาก	4.17 (83.36) มาก	4.21 (84.19) มากที่สุด
4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการ	4.34 (86.86) มากที่สุด	3.67 (73.46) มาก	4.33 (86.60) มากที่สุด	4.04 (80.83) มาก	3.96 (79.20) มาก	4.36 (87.17) มากที่สุด	4.25 (85.09) มากที่สุด
5) ความพึงพอใจต่อการใช้งาน ระบบ e-service	3.94 (78.81) มาก	3.57 (71.37) มาก	4.15 (82.90) มาก	3.79 (75.83) มาก	3.36 (67.25) ปานกลาง	4.04 (80.90) มาก	4.03 (80.69) มาก
6) ความพึงพอใจต่องานบริการ ในภาพรวม	4.16 (83.13) มาก	3.55 (70.96) มาก	4.22 (84.38) มากที่สุด	3.90 (77.95) มาก	3.78 (75.61) มาก	4.38 (87.63) มากที่สุด	4.14 (82.85) มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 8.1 ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565



ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ สามารถแสดงผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565 จำแนกตามกลุ่มเป้าหมายได้ดังนี้

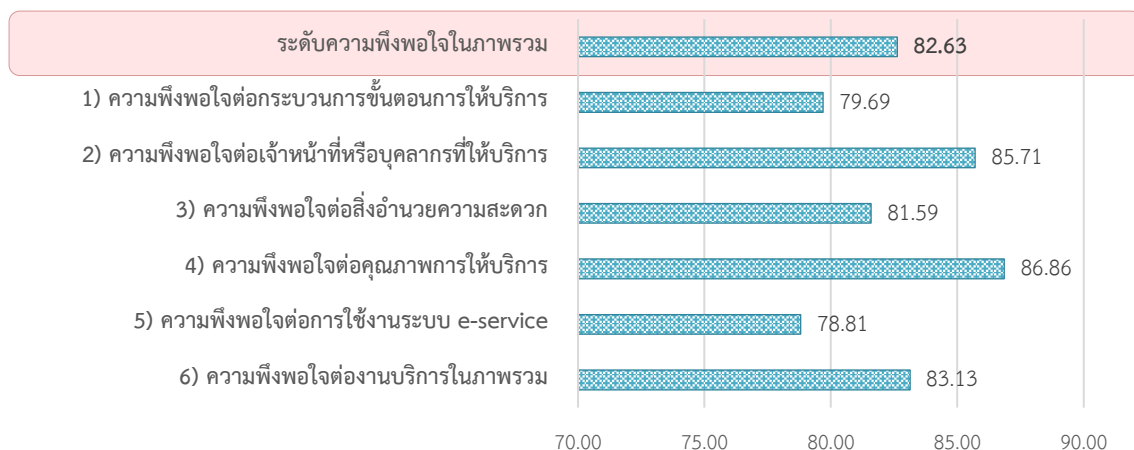
(1) องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2565 พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.13 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 82.63 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.34 คะแนน) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.29 คะแนน) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.16 คะแนน) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.08 คะแนน) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.98 คะแนน) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.94 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 8.2 และภาพที่ 8.2

ตารางที่ 8.2 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2565

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2565		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.13	82.63	มาก
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.98	79.69	มาก
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.29	85.71	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.08	81.59	มาก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.34	86.86	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	3.94	78.81	มาก
6. ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.16	83.13	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 8.2 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2565



ที่มา: จากการสำรวจ

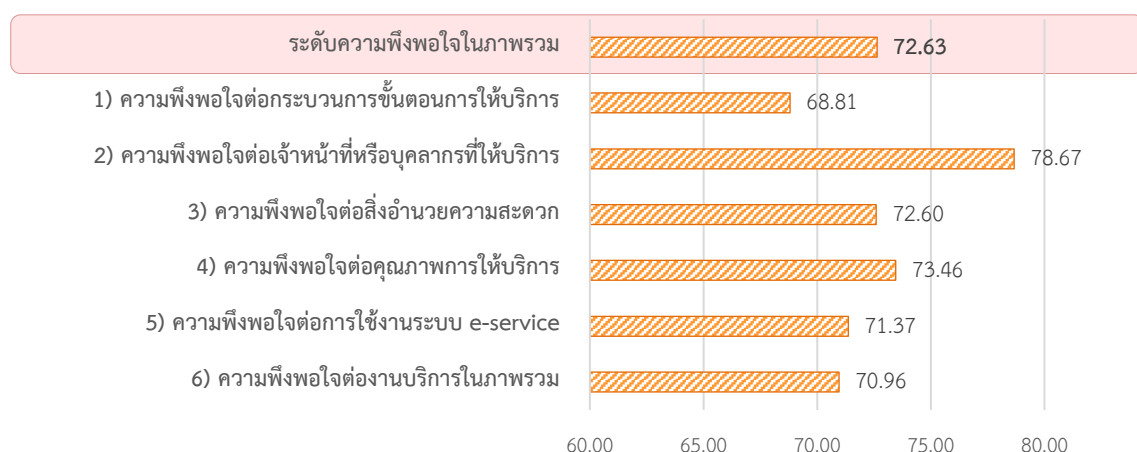
(2) องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปีงบประมาณ 2557-2564 พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.63 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 72.63 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.93 คะแนน) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.67 คะแนน) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.63 คะแนน) ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.57 คะแนน) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.55 คะแนน) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.44 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 8.3 และภาพที่ 8.3

ตารางที่ 8.3 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปีงบประมาณ 2557-2564

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	3.63	72.63	มาก
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.44	68.81	มาก
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	3.93	78.67	มาก
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.63	72.60	มาก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	3.67	73.46	มาก
5. ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	3.57	71.37	มาก
6. ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	3.55	70.96	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 8.3 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปีงบประมาณ 2557-2564



ที่มา: จากการสำรวจ

(3) ผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565 พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.26 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 85.27 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.37 คะแนน) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.33 คะแนน) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.32 คะแนน) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.22 คะแนน) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.19 คะแนน) ในขณะที่ ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.15 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 8.4 และภาพที่ 8.4

ตารางที่ 8.4 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565

ประเด็น	ผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.26	85.27	มากที่สุด
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.19	83.74	มาก
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.37	87.40	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	86.37	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.33	86.60	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	4.15	82.90	มาก
6. ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.22	84.38	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 8.4 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2565



ที่มา: จากการสำรวจ

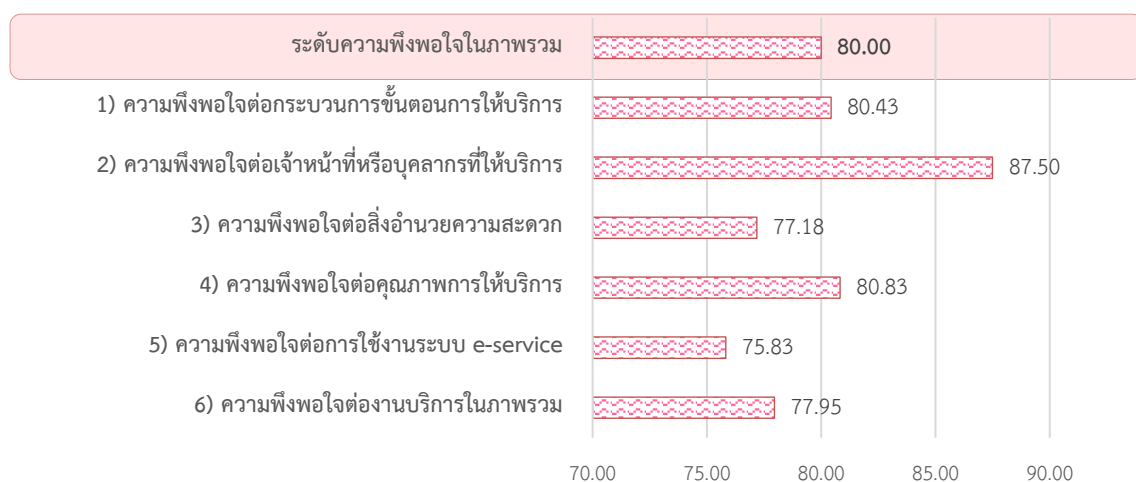
(4) ตัวแทนคนในอาชีพ พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.00 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 80.00 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.38 คะแนน) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.04 คะแนน) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.02 คะแนน) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.90 คะแนน) ความพึงพอใจต่อ สิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.86 คะแนน) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการใช้งาน ระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.79 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 8.5 และภาพที่ 8.5

ตารางที่ 8.5 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.00	80.00	มาก
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.02	80.43	มาก
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.38	87.50	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.86	77.18	มาก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.04	80.83	มาก
5. ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	3.79	75.83	มาก
6. ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	3.90	77.95	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 8.5 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ



ที่มา: จากการสำรวจ

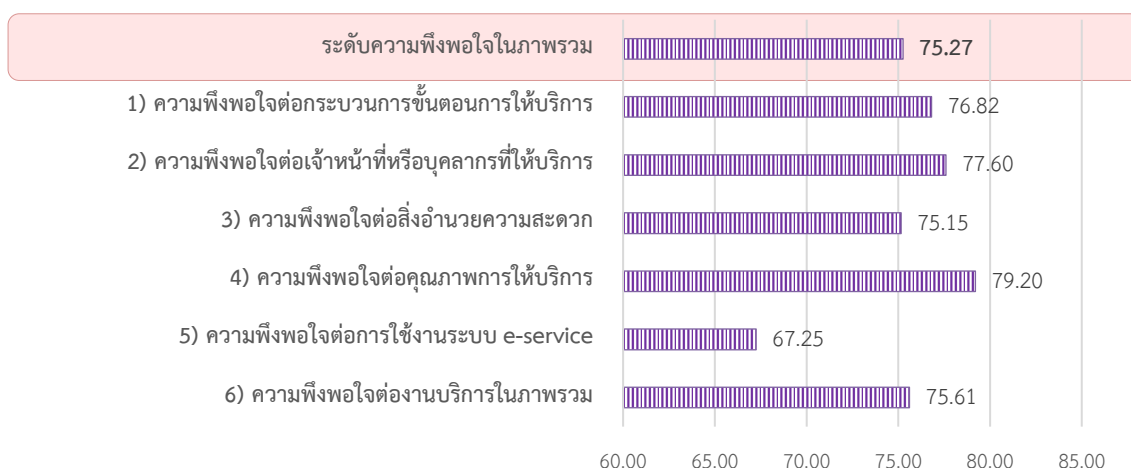
(5) เจ้าหน้าที่สอบ พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.76 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 75.27 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.96 คะแนน) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.88 คะแนน) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.84 คะแนน) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.78 คะแนน) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.76 คะแนน) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (3.36 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 8.6 และภาพที่ 8.6

ตารางที่ 8.6 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	เจ้าหน้าที่สอบ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	3.76	75.27	มาก
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.84	76.82	มาก
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	3.88	77.60	มาก
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.76	75.15	มาก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	3.96	79.20	มาก
5. ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	3.36	67.25	ปานกลาง
6. ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	3.78	75.61	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 8.6 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ



ที่มา: จากการสำรวจ

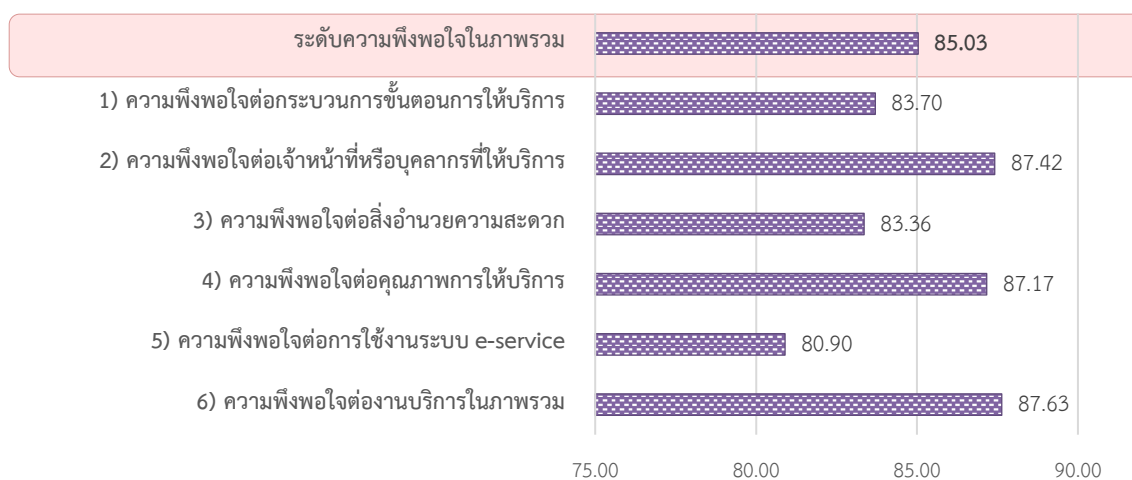
(6) ผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.25 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 85.03 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.38 คะแนน) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.37 คะแนน) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.36 คะแนน) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.19 คะแนน) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.17 คะแนน) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.04 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 8.7 และภาพที่ 8.7

ตารางที่ 8.7 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	ผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.25	85.03	มากที่สุด
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.19	83.70	มาก
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.37	87.42	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	83.36	มาก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.36	87.17	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	4.04	80.90	มาก
6. ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.38	87.63	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ 8.7 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ



ที่มา: จากการสำรวจ

8.2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุง

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ 2565 สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการของ สคช. เพื่อยกระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ สคช. ได้ดังนี้

ยุทธศาสตร์เชิงรุก (SO Strategies) คือ การจัดทำยุทธศาสตร์การขยายความร่วมมือในการดำเนินงานกับองค์กรและเครือข่ายที่มีศักยภาพ ประกอบด้วย

- 1) การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่มีศักยภาพที่เกี่ยวข้องหรือกำกับดูแลกลุ่มอาชีพต่างๆ เพื่อการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานอาชีพให้มีความหลากหลาย ทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง และสร้างความน่าเชื่อถือในระดับประเทศ
- 2) การสร้างความร่วมมือกับสถานประกอบการ โดยการเร่งสร้างการยอมรับและการตระหนักถึงความสำคัญของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ รวมถึงประโยชน์ที่จะได้รับต่อทั้งผู้ประกอบการและคนในอาชีพ เพื่อสร้างโอกาสให้คนในอาชีพได้เข้าสู่ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพมากยิ่งขึ้น
- 3) การกำหนดนโยบายและแนวทางในการสร้างคุณค่าของหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพในเชิงประจักษ์อย่างเป็นรูปธรรม พร้อมกำหนดแผนการดำเนินงานในระยะต่างๆ อย่างชัดเจน โดยอาศัยความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายที่มีศักยภาพ
- 4) การสร้างภาพลักษณ์ที่โดดเด่นและความแข็งแกร่งขององค์กร พร้อมกับการขยายการดำเนินงานเชิงรุกร่วมกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่มีศักยภาพ โดยการสนับสนุนการดำเนินงานทั้งในด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ งบประมาณ และสื่อประชาสัมพันธ์อย่างเหมาะสม ควบคู่กับการอำนวยความสะดวกในกระบวนการขั้นตอนต่างๆ อย่างรวดเร็ว

ยุทธศาสตร์เชิงพัฒนา (WO Strategies) คือ การจัดทำยุทธศาสตร์ด้านการบูรณาการการสื่อสารทั้งภายในและภายนอก ประกอบด้วย

- 1) การบูรณาการการประชาสัมพันธ์เชิงรุกร่วมกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่มีความเข้มแข็งและมีศักยภาพที่กระจายอยู่ในทุกภูมิภาค โดย สคช. สนับสนุนงบประมาณและจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีความทันสมัยในรูปแบบที่เหมาะสม
- 2) การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เชิงรุกในวันแรงงานแห่งชาติหรือวันสำคัญของกลุ่มอาชีพต่างๆ ร่วมกับภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อประชาสัมพันธ์ถึงภารกิจของ สคช. และความสำคัญของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพให้ทั่วถึงและเข้าถึงคนในอาชีพมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นการแสดงให้เห็นถึงประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับสถานประกอบการและคนในอาชีพอย่างเป็นรูปธรรม

- 3) การสร้างช่องทางการสื่อสาร การประสานงาน และการส่งต่องานภายใน สคช. อย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว ลดความซ้ำซ้อน และเป็นการอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานร่วมกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และภาคีเครือข่ายหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 4) การวิเคราะห์เพื่อวางแผนอัตรากำลังของบุคลากรในส่วนงานที่มีการขยายตัว เช่น ส่วนงานด้านการจัดทำมาตรฐานอาชีพให้ครอบคลุมกลุ่มอาชีพต่างๆ และส่วนงานด้านการประสานงานร่วมกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและคล่องตัวในการดำเนินงานร่วมกันมากขึ้น
- 5) การสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในรูปแบบที่เหมาะสมแก่บุคลากรของ สคช. ในกรณีส่วนงานที่มีการขยายตัวอาจเกิดความไม่สัมพันธ์ระหว่างภาระงานกับจำนวนบุคลากร ซึ่งส่งผลให้งานในความรับผิดชอบมีปริมาณมากขึ้น

ยุทธศาสตร์เชิงรับ (ST Strategies) คือ การจัดทำยุทธศาสตร์การสร้างความเชื่อมั่นโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

- 1) การเร่งสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ เพื่อขยายฐานผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ สคช. ดำเนินการพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง
- 2) การเร่งสร้างความเชื่อมั่นแก่สถานประกอบการและคนในอาชีพ โดยการเร่งผลักดันให้เกิดการนำหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ในเชิงประจักษ์อย่างเป็นรูปธรรม
- 3) การขยายโอกาสในการเข้าถึงระบบการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ในกลุ่มอาชีพที่มีความสามารถในการเข้าถึงการทดสอบประเมินฯ อย่างจำกัด

ยุทธศาสตร์เชิงถอย (WT Strategies) คือ การจัดทำยุทธศาสตร์ด้านการรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ต่างๆ ประกอบด้วย

- 1) การพัฒนาองค์กรอย่างรอบด้านเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากสถานการณ์ภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความทันสมัยและเข้าถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) การพัฒนาองค์กรอย่างรอบด้านเพื่อรองรับการดำเนินงานที่ต้องมีการขยายตัวในอนาคต โดยเฉพาะการพัฒนาแบบการสื่อสารประชาสัมพันธ์ถึงภารกิจของ สคช. ตลอดจนความรู้ความเข้าใจต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพสู่สังคมในวงกว้าง
- 3) การพัฒนาโครงสร้างการดำเนินงานให้มีความมั่นคง ไม่เปลี่ยนแปลงในระยะสั้น พร้อมทั้งให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน โดยกำหนดแผนการพัฒนาศักยภาพของการดำเนินงานในส่วนงานต่างๆ ตามโครงสร้างที่เป็นลำดับขั้นตอน และบูรณาการการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อลดความซ้ำซ้อนและสนับสนุนให้ผลผลิตเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

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 ราชชัยกุล 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 2565”
โดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม: ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

ชุด A1 : กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (ที่ขึ้นทะเบียนใหม่ภายในสิงหาคม 2565)

วัตถุประสงค์:

เพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านความพึงพอใจที่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพมีต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (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 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. ธุรกิจโฆษณาประชาสัมพันธ์ และสื่อสารมวลชน ☐ 3. การออกแบบและสร้างสรรค์
- ☐ 4. ธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว ☐ 5. ธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย ☐ 6. ธุรกิจจัดประชุมและนิทรรศการ
- ☐ 7. ธุรกิจหนังสือและสิ่งพิมพ์ ☐ 8. อนุรักษ์งานศิลปหัตถกรรมและงานพื้นบ้าน ☐ 9. ธุรกิจสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ
- ☐ 10. ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ☐ 11. บริหารทรัพยากร ☐ 12. อุตสาหกรรมบันเทิง
- ☐ 13. สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม ☐ 14. อุตสาหกรรมการพิมพ์ ☐ 15. บริการยานยนต์
- ☐ 16. รักษาความปลอดภัย ☐ 17. การกีฬา ☐ 18. ธุรกิจภาพถ่าย



☐ 19. ธุรกิจบริการ	☐ 20. ธุรกิจค้าปลีก	☐ 21. การบรรเทาสาธารณภัย
☐ 22. ขนส่งชุมชน	☐ 23. การเดินเรือ	☐ 24. การเงินและประกันภัย
☐ 25. การท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร	☐ 26. การผลิตอาหารและเครื่องดื่ม	☐ 27. บริการการศึกษา วิจัย และภาษา
☐ 28. การบิน	☐ 29. บริการสุขภาพ	☐ 30. บริหารงานบุคคล
☐ 31. ระบบขนส่งทางราง	☐ 32. โลจิสติกส์	

กลุ่มภาคอุตสาหกรรม

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

กลุ่มภาคเกษตรกรรม

- ☐ 52. เกษตรกรรม

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

2.1 ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ 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) เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงาน เช่น โบชัวร์ 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 (โปรดระบุ).....	

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.

โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านโดยการกาเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องคะแนนตามความเป็นจริง

ปัจจัยนำเข้า (Input) ท่านมีความพึงพอใจต่อปัจจัยนำเข้าต่อไปนี้เพียงใด (ตอบเฉพาะประเด็นที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่					
1. จำนวนและความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้น					
3. ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย/แก้ไขปัญหา					
4. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม					
5. ความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
6. สื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย					
7. ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพ					
8. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ					
ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ (คู่มือการขอเข้าเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และคู่มือการเตรียมความพร้อม)					
9. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน					
10. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ					
ด้านการบริการระบบออนไลน์					
11. เว็บไซต์ สคช.					
11.1 เว็บไซต์ สคช. มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่าย					
12. ระบบออนไลน์ e-Service					
12.1 ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET)					
(1) ระบบมีความเหมาะสม มีความเสถียร และรวดเร็ว					
(2) ระบบมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ					
12.2 ระบบศูนย์กลางข้อสอบประเมินระบบคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI Digital Exam Center)					
(1) ระบบมีความเหมาะสม มีความเสถียร และรวดเร็ว					
(2) ระบบมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ					
12.3 ระบบบริหารการสอบระบบคอมพิวเตอร์ (Computer Based Test : CBT)					
(1) ระบบมีความเหมาะสม มีความเสถียร และรวดเร็ว					
(2) ระบบมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ					
ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด					
13. การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา					
14. กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกในการให้บริการ					
15. แบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน					
ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก (กรณียื่นคำขอด้วยตนเองที่ สคช.)					
16. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม					



ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
17. อาคารสถานที่ จุติให้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย					
18. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนที่นั่งพักคอย พื้นที่จอดยานพาหนะ มีความเพียงพอ					
19. ป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจน					

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการต่อไปนี้เพียงใด (ตอบเฉพาะขั้นตอน/กระบวนการที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์เชิญชวน					
1.1 การประชาสัมพันธ์เชิญชวนของ <u>สคช.</u>					
1.2 การชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ					
2. ขั้นตอนการรับสมัคร					
2.1 การชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับการเตรียมเอกสารและการรับสมัคร					
● กรณียื่นเอกสารด้วยตนเองผ่านสถาบัน/เจ้าหน้าที่ สคช.					
2.2 ความไม่ยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนและกระบวนการรับสมัคร					
2.3 ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น					
2.4 การแจ้งผลการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น					
● กรณียื่นเอกสารผ่านระบบออนไลน์					
2.5 ความไม่ยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนและระบบการสมัคร					
2.6 ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น					
2.7 การแจ้งผลการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น					
2.8 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการพิจารณาความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำขอ					
3. ขั้นตอนการเตรียมความพร้อมและจัดเตรียมข้อมูลประกอบเพื่อทำแผนประเมินสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร					
3.1 การประสานงานเพื่อเตรียมความพร้อมชี้แจงข้อมูลการประเมิน					
3.2 การมอบสื่อ/หนังสือคู่มือ เพื่อชี้แจงการประเมิน					
3.3 การชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการประเมินในสถานที่จริง					
4. ขั้นตอนการตรวจประเมินองค์การทางด้านสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร					
4.1 การประสานงานเพื่อลงพื้นที่ประเมินองค์กร					
4.2 การลงพื้นที่ตรวจประเมินของคณะผู้ตรวจประเมิน					
4.3 การแจ้งผลการตรวจประเมินเพื่อขึ้นทะเบียนเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
4.4 การร่วมกำหนดประเด็นที่ต้องปรับแก้ไข (<i>กรณีผลการประเมินมีข้อบกพร่อง</i>)					
4.5 การระบุขอบข่ายของการรับรองใหม่ตามผลสรุปการประเมิน (<i>กรณีไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้</i>)					
5. ขั้นตอนการจัดอบรมเจ้าหน้าที่สอบแก่องค์กรที่ผ่านการรับรอง					
5.1 การจัดอบรมเจ้าหน้าที่สอบประจำองค์กรที่ผ่านการรับรอง					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
6. ขั้นตอนการเตรียมพร้อมองค์กรเพื่อให้บริการผู้ขอเข้ารับการประเมินสมรรถนะ					
6.1 การช่วยเหลือจาก สคช. ด้านการประชาสัมพันธ์องค์กร					
6.2 การช่วยเหลือจาก สคช. ด้านการให้ความรู้เจ้าหน้าที่และ Admin					
6.3 การช่วยเหลือจาก สคช. ด้านฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ (ICT)					
6.4 การช่วยเหลือจาก สคช. ด้านการเงินและความรู้ด้านการเบิกจ่าย					
6.5 การช่วยเหลือจาก สคช. ด้านสถานที่ เพื่อให้เหมาะสมต่อการให้บริการ					
7. ขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินสนับสนุน					
7.1 การแจ้งผลการรับรองเงินสนับสนุนให้ทราบ					
7.2 การเบิกจ่ายเงินสนับสนุน ภายหลังที่ได้ส่งเอกสารมายัง สคช.					
8. ขั้นตอนการติดตามการประเมินผลองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
8.1 การลงพื้นที่ติดตามของเจ้าหน้าที่ สคช. และผู้เชี่ยวชาญในสาขาอาชีพต่างๆ					
8.2 การรับฟังประเด็นปัญหาและสรุปผลการลงพื้นที่ของ สคช.					
9. ขั้นตอนการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของ สคช.					
9.1 การจัดประชุมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement)					
9.2 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 การชี้แจงเพื่อเตรียมความพร้อมในการประเมิน ครบถ้วนสมบูรณ์					
3.2 การดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด					
4. ผลผลิตของการตรวจประเมินองค์กรทางด้านสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร					
4.1 การดำเนินการเป็นไปตามแผนและสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด					
5. ผลผลิตของการจัดอบรมเจ้าหน้าที่สอบแก่องค์กรที่ผ่านการรับรอง					
5.1 การจัดอบรมเจ้าหน้าที่สอบเป็นไปตามแผนและสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด					
6. ผลผลิตของการเตรียมพร้อมองค์กรเพื่อให้บริการผู้ขอเข้ารับการประเมินสมรรถนะ					
6.1 การให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ จาก สคช. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
7. ผลผลิตของการเบิกจ่ายเงินสนับสนุน					
7.1 การเบิกจ่ายเงินสนับสนุนสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด					
8. ผลผลิตของการติดตามการประเมินผลองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
8.1 การดำเนินการเป็นไปตามแผนและสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด					



ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
9. ผลผลิตของการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของ สคช.					
9.1 การจัดประชุม/การรับฟังความคิดเห็นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
9.2 การจัดประชุม/การรับฟังความคิดเห็นเป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการของผู้เข้าร่วมประชุม					
10. คุณภาพของการให้บริการ					
10.1 สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้สามารถยื่นเอกสารการสมัครอย่างถูกต้องสมบูรณ์					
10.2 สคช. อำนวยความสะดวกในการเตรียมความพร้อมและสนับสนุนให้สามารถเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด					
10.3 สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความพร้อมในการจัดประเมินสมรรถนะบุคคลได้ตามแผนที่กำหนดไว้					
10.4 กระบวนการรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ					
10.5 ระบบฐานข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพช่วยให้การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ กับ สคช. มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น					

ส่วนที่ 4 ความผูกพันขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่มีต่อ สคช.

ท่านมีความคิดเห็นต่อความผูกพันที่มีต่อ สคช. ในประเด็นต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ท่านมีความยินดีที่ได้ดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ					
2. ท่านยินดีให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. จะจัดขึ้นในอนาคต					
3. ท่านยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น					
4. ท่านยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคลเข้ารับการประเมินสมรรถนะ					
5. ท่านยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะของการเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพตลอดไปในระยะยาว					

ส่วนที่ 5 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					
4. ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด					
5. ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก					
6. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
7. ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ					

ส่วนที่ 6 ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน

โปรดระบุประเด็นความต้องการเพื่อให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน โดยการทำเครื่องหมาย ☒ และเรียงลำดับความต้องการ

- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การสนับสนุนด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพแก่กลุ่มเป้าหมาย
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การสนับสนุนด้านงบประมาณให้ครอบคลุมและเพียงพอ
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบและประเมินสมรรถนะบุคคล
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 7 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

7.1 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของท่านประสบปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการร่วมกับ สคช. หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

7.2 ท่านต้องการให้ สคช. ปรับปรุง/พัฒนารูปแบบการให้บริการในด้านใด อย่างไร

.....

.....

.....

7.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่ง ***





แบบสอบถาม “โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ
ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2565”

โดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม: ความพึงพอใจต่อการให้บริการ และความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ
ชุด A2 : กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (ปีงบประมาณ 2557-2564)

วัตถุประสงค์:

เพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพในด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมคำลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง หากข้อคำถามใดที่ท่านไม่สามารถตอบได้โปรดเว้นว่าง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับเพื่อการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของ 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. ธุรกิจโฆษณาประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน	☐ 3. การออกแบบและสร้างสรรค์
☐ 4. ธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว	☐ 5. ธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย	☐ 6. ธุรกิจจัดประชุมและนิทรรศการ
☐ 7. ธุรกิจหนังสือและสิ่งพิมพ์	☐ 8. อนุรักษ์งานศิลปหัตถกรรมและงานพื้นบ้าน	☐ 9. ธุรกิจสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ
☐ 10. ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	☐ 11. บริหารทรัพยากร	☐ 12. อุตสาหกรรมบันเทิง



☐ 13. สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม	☐ 14. อุตสาหกรรมการพิมพ์	☐ 15. บริการยานยนต์
☐ 16. รักษาความปลอดภัย	☐ 17. การกีฬา	☐ 18. ธุรกิจภาพถ่าย
☐ 19. ธุรกิจบริการ	☐ 20. ธุรกิจค้าปลีก	☐ 21. การบรรเทาสาธารณภัย
☐ 22. ขนส่งชุมชน	☐ 23. การเดินเรือ	☐ 24. การเงินและประกันภัย
☐ 25. การท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร	☐ 26. การผลิตอาหารและเครื่องดื่ม	☐ 27. บริการการศึกษา วิจัย และภาษา
☐ 28. การบิน	☐ 29. บริการสุขภาพ	☐ 30. บริหารงานบุคคล
☐ 31. ระบบขนส่งทางราง	☐ 32. โลจิสติกส์	

กลุ่มภาคอุตสาหกรรม

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

กลุ่มภาคเกษตรกรรม

- ☐ 52. เกษตรกรรม

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

2.1 ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ 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) เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงาน เช่น โบว์ชัวร์ 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 (โปรดระบุ).....	

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. จำนวนและความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้น					
3. ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย/แก้ไขปัญหา					
4. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม					
5. ความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
6. สื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย					
7. ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพ					
8. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ					
ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ (คู่มือการปฏิบัติงานการเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ)					
9. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน					
10. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ					
ด้านการบริการระบบออนไลน์					
11. เว็บไซต์ สคช.					
11.1 เว็บไซต์ สคช. มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่าย					
12. ระบบออนไลน์ e-Service					
12.1 ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET)					
(1) ระบบมีความเหมาะสม มีความเสถียร และรวดเร็ว					
(2) ระบบมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ					
12.2 ระบบศูนย์กลางข้อสอบประเมินระบบคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI Digital Exam Center)					
(1) ระบบมีความเหมาะสม มีความเสถียร และรวดเร็ว					
(2) ระบบมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ					
12.3 ระบบบริหารการสอบระบบคอมพิวเตอร์ (Computer Based Test : CBT)					
(1) ระบบมีความเหมาะสม มีความเสถียร และรวดเร็ว					
(2) ระบบมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ					
ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด					
13. การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา					
14. กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกในการให้บริการ					
15. แบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน					
ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก (กรณียื่นคำขอด้วยตนเองที่ สคช.)					
16. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
17. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย					
18. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนที่นั่งพักคอย พื้นที่จอดรถยานพาหนะ มีความเพียงพอ					
19. ป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจน					

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการต่อไปนี้เพียงใด (ตอบเฉพาะขั้นตอน/กระบวนการที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์เชิญชวน					
1.1 การประชาสัมพันธ์เชิญชวนของ สคช.					
1.2 การชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ					
2. ขั้นตอนการต่ออายุองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
2.1 การชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับการเตรียมเอกสารและขั้นตอนการต่ออายุ					
● กรณียื่นเอกสารด้วยตนเองผ่านสถาบัน/เจ้าหน้าที่ สคช.					
2.2 ความไม่ยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนและกระบวนการต่ออายุ					
2.3 ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น					
2.4 การแจ้งผลการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น					
● กรณียื่นเอกสารผ่านระบบออนไลน์					
2.5 ความไม่ยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนและระบบการต่ออายุ					
2.6 ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น					
2.7 การแจ้งผลการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น					
2.8 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการพิจารณาความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำขอ					
3. ขั้นตอนการตรวจประเมินองค์กรเพื่อต่ออายุองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
3.1 การประสานงานเพื่อลงพื้นที่ประเมินองค์กร					
3.2 การลงพื้นที่ตรวจประเมินของคณะผู้ตรวจประเมิน					
3.3 การตรวจประเมินในรูปแบบออนไลน์ ผ่าน Google Meet หรือ ZOOM Meeting					
3.4 การแจ้งผลการตรวจประเมินเพื่อต่ออายุการเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
3.5 การร่วมกำหนดประเด็นที่ต้องปรับแก้ไข (<i>กรณีผลการประเมินมีข้อบกพร่อง</i>)					
3.6 การระบุขอบข่ายของการรับรองใหม่ตามผลสรุปการประเมิน (<i>กรณีไม่สามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้</i>)					
4. ขั้นตอนการจัดอบรมเจ้าหน้าที่สอบ					
4.1 การจัดอบรมเจ้าหน้าที่สอบประจำองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
5. ขั้นตอนการช่วยเหลือและสนับสนุนองค์กรเพื่อให้บริการผู้ขอเข้ารับการประเมินสมรรถนะ					
5.1 การช่วยเหลือจาก สคช. ด้านการประชาสัมพันธ์องค์กร					



ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
5.2 การช่วยเหลือจาก สคช. ด้านการให้ความรู้เจ้าหน้าที่และ Admin					
5.3 การช่วยเหลือจาก สคช. ด้านฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ (ICT)					
5.4 การช่วยเหลือจาก สคช. ด้านการเงินและความรู้ด้านการเบิกจ่าย					
5.5 การช่วยเหลือจาก สคช. ด้านสถานที่ เพื่อให้เหมาะสมต่อการให้บริการ					
6. ขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินสนับสนุน					
6.1 การแจ้งผลการรับรองเงินสนับสนุนให้ทราบ					
6.2 การเบิกจ่ายเงินสนับสนุน ภายหลังจากได้ส่งเอกสารมายัง สคช.					
7. ขั้นตอนการติดตามประเมินผลองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
7.1 การลงพื้นที่ติดตามของเจ้าหน้าที่ สคช. และผู้เชี่ยวชาญในสาขาอาชีพต่างๆ					
7.2 การตรวจติดตามโดยใช้แบบสอบถาม					
7.3 การตรวจติดตามในรูปแบบออนไลน์ ผ่าน Google Meet หรือ ZOOM Meeting					
7.2 การรับฟังประเด็นปัญหาและสรุปผลการลงพื้นที่ของ สคช.					
8. ขั้นตอนการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของ สคช.					
8.1 การจัดประชุมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement)					
8.2 การรับฟังประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดประชุมของ สคช.					

ด้านผลผลิต ท่านมีความพึงพอใจต่อผลผลิตต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ผลผลิตของการประชาสัมพันธ์เชิงชวน					
1.1 องค์กรฯ ได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน					
2. ผลผลิตของการต่ออายุองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
2.1 การได้รับแจ้งผลการพิจารณาการต่ออายุ ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด					
3. ผลผลิตของการตรวจประเมินองค์กรเพื่อต่ออายุองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
3.1 การชี้แจงเพื่อเตรียมความพร้อมในการประเมิน ครบถ้วนสมบูรณ์					
3.2 การดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด					
4. ผลผลิตของการจัดอบรมเจ้าหน้าที่สอบ					
4.1 การจัดอบรมเจ้าหน้าที่สอบเป็นไปตามแผนและสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด					
5. ผลผลิตของการช่วยเหลือและสนับสนุนองค์กรเพื่อให้บริการผู้ขอเข้ารับการประเมินสมรรถนะ					
5.1 การให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ จาก สคช. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
6. ผลผลิตของการเบิกจ่ายเงินสนับสนุน					
6.1 การเบิกจ่ายเงินสนับสนุนสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด					
7. ผลผลิตของการติดตามประเมินผลองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
7.1 การดำเนินการเป็นไปตามแผนและสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
8. ผลผลิตของการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของ สคช.					
8.1 การจัดประชุม/การรับฟังความคิดเห็นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
8.2 การจัดประชุม/การรับฟังความคิดเห็นเป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการของผู้เข้าร่วมประชุม					
9. คุณภาพของการให้บริการ					
9.1 สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้สามารถยื่นเอกสารการต่ออายุอย่างถูกต้องสมบูรณ์					
9.2 สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความพร้อมในการจัดประเมินสมรรถนะบุคคลได้ตามแผนที่กำหนดไว้					
9.3 กระบวนการรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ					
9.4 ระบบฐานข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพช่วยให้การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ กับ สคช. มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น					

ส่วนที่ 4 การวัดความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของ สคช.

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานอาชีพ					
1. ท่านเชื่อมั่นว่า ในกระบวนการจัดทำมาตรฐานอาชีพมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ/หรือผู้มีความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาวิชาชีพเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเพียงพอ					
2. ท่านเชื่อมั่นว่า ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของประเทศครอบคลุมทุกกลุ่มอาชีพที่สำคัญ					
3. ท่านเชื่อมั่นว่า มาตรฐานอาชีพที่จัดทำขึ้นมีความเหมาะสมและสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินหรือรับรองสมรรถนะบุคคลได้จริง					
4. ท่านเชื่อมั่นว่า มาตรฐานอาชีพที่จัดทำขึ้นมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ					
5. ท่านเชื่อมั่นว่า มาตรฐานอาชีพที่จัดทำขึ้นสามารถเทียบเคียงได้กับมาตรฐานสากลและเป็นที่ยอมรับตามกรอบมาตรฐานของต่างประเทศ					
ความเชื่อมั่นต่อการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์					
6. ท่านเชื่อมั่นว่า การที่บุคลากรในหน่วยงาน/สถานประกอบการได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคลจะเป็นประโยชน์กับหน่วยงาน/สถานประกอบการ					
7. ท่านเชื่อมั่นว่า ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพจะช่วยแก้ไขปัญหสมรรถนะของคนในสายอาชีพที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ					
8. ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้ประกอบการ/นายจ้างมีความเชื่อมั่นและยอมรับบุคลากรที่ได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคล					

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
9. ท่านเชื่อมั่นว่า การได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคลจะช่วยให้ผู้ผ่านการประเมินเป็นที่ยอมรับและเกิดความก้าวหน้าในอาชีพ/วิชาชีพ					
ความเชื่อมั่นต่อระบบการเทียบโอนประสบการณ์					
10. ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้ผ่านการประเมินด้วยระบบการเทียบโอนประสบการณ์มีสมรรถนะและความสามารถเทียบเท่ากับผู้ผ่านการประเมินด้วยระบบการทดสอบ					
11. ท่านเชื่อมั่นว่า ระบบการเทียบโอนประสบการณ์ช่วยขยายโอกาสในการได้รับการรับรองมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพแก่คนในอาชีพมากขึ้น					
12. ท่านเชื่อมั่นว่า เจ้าหน้าที่สอบในระบบเทียบโอนมีประสบการณ์ ความรู้ความสามารถในการพิจารณา/รับรองอย่างรอบคอบ ถูกต้อง โปร่งใส และเป็นไปตามมาตรฐานสากล					
ความเชื่อมั่นต่อผู้ที่ผ่านการประเมินด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพ					
13. ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้ผ่านการประเมินด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพมีศักยภาพและความสามารถในการประกอบอาชีพ/วิชาชีพตามมาตรฐานที่ได้รับการรับรอง					
14. ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้ผ่านการประเมินด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพจะมีความก้าวหน้าในสายอาชีพ/วิชาชีพ					
15. ท่านเชื่อมั่นว่า หน่วยงาน/สถานประกอบการจะใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพในการพิจารณารับบุคคลเข้าทำงาน					
16. ท่านเชื่อมั่นว่า หน่วยงาน/สถานประกอบการจะใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพในการพิจารณาความก้าวหน้าในสายอาชีพ/วิชาชีพแก่บุคลากรที่ได้รับการรับรองฯ					
17. ท่านเชื่อมั่นว่า ในอนาคตผู้ประกอบการจะเพิ่มค่าตอบแทนให้แก่บุคลากรที่ได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคลตามความเหมาะสม					

ส่วนที่ 5 การวัดมูลค่าเพิ่ม และความเต็มใจที่จะจ่าย

ท่านคิดว่าการเข้าร่วมโครงการพัฒนาองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพเข้าสู่มาตรฐานสากล (ISO/IEC 17024) จะส่งผลกระทบอย่างไร

5.1 การเพิ่มโอกาสในการเพิ่มจำนวนผู้เข้ารับการประเมินฯ จากองค์กรของท่าน หากองค์กรของท่านได้รับมาตรฐานสากล (ISO/IEC 17024)

☐ 1.1 ไม่ส่งผลกระทบ

☐ 1.2 ส่งผลกระทบ จำนวนที่คาดว่าจะเพิ่มขึ้น (โปรดระบุ).....คน

5.2 การช่วยลดค่าใช้จ่ายจากการเข้าร่วมโครงการฯ

(1) การช่วยลดค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากรของท่าน

☐ 1) ไม่ส่งผลกระทบ

☐ 2) ส่งผลกระทบ จำนวน (โปรดระบุ)..... บาท/คน จำนวนบุคลากรที่ร่วมโครงการ.....คน

(2) การช่วยลดค่าใช้จ่ายในการพัฒนาองค์ความรู้การพัฒนาศักยภาพรับรองฯ เข้าสู่มาตรฐานสากล (ISO/IEC 17024)

☐ 1) ไม่ส่งผลกระทบ

☐ 2) ส่งผลกระทบ จำนวน (โปรดระบุ)..... บาท/ปี



(3) การช่วยลดค่าใช้จ่ายในการรับค่าปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ สคช.

โปรดระบุจำนวนครั้งที่เจ้าหน้าที่ สคช. ให้คำปรึกษา ณ องค์การบริหารฯ.....ครั้ง

☐ 1) ไม่ส่งผลกระทบ

☐ 2) ส่งผลกระทบ จำนวน (โปรดระบุ)..... บาท/ปี

5.3 การดำเนินกิจกรรมของโครงการพัฒนาองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพเข้าสู่มาตรฐานสากล (ISO/IEC 17024) ที่ท่านเข้าร่วมเป็นกิจกรรมที่ สคช. จัดขึ้นโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย แต่หากการดำเนินโครงการฯ ในอนาคตมีการเก็บค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วม ท่านมีความยินดีหรือไม่ที่จะเสียค่าใช้จ่ายดังกล่าว

☐ 1) ไม่ยินดีที่จะจ่าย

☐ 2) ยินดีที่จะจ่าย จำนวน.....บาท

ส่วนที่ 6 ความผูกพันขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่มีต่อ สคช.

ท่านมีความคิดเห็นต่อความผูกพันที่มีต่อ สคช. ในประเด็นต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ท่านมีความยินดีที่ได้ดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ					
2. ท่านยินดีให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. จะจัดขึ้นในอนาคต					
3. ท่านยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น					
4. ท่านยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพ และส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคลเข้ารับการประเมินสมรรถนะ					
5. ท่านยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะของการเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพตลอดไปในระยะยาว					

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..... การสนับสนุนด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพแก่กลุ่มเป้าหมาย
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การสนับสนุนด้านงบประมาณให้ครอบคลุมและเพียงพอ
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบและประเมินสมรรถนะบุคคล
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 9 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

9.1 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของท่านประสบปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการร่วมกับ สคช. หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

9.2 ท่านต้องการให้ สคช. ปรับปรุง/พัฒนารูปแบบการให้บริการในด้านใด อย่างไร

.....

.....

.....

9.3 ท่านต้องการให้ สคช. ปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานเพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ อย่างไร

.....

.....

.....

9.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่ง ***



แบบสอบถาม “โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ
ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2565”
โดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม: ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

ชุด B1 : กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

วัตถุประสงค์:

เพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะบุคคลในด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมคำลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง หากข้อคำถามใดที่ท่านไม่สามารถตอบได้โปรดเว้นว่าง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับเพื่อการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ 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. ธุรกิจโฆษณาประชาสัมพันธ์ และสื่อสารมวลชน ☐ 3. การออกแบบและสร้างสรรค์
- ☐ 4. ธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว ☐ 5. ธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย ☐ 6. ธุรกิจจัดประชุมและนิทรรศการ
- ☐ 7. ธุรกิจหนังสือและสิ่งพิมพ์ ☐ 8. อนุรักษ์งานศิลปหัตถกรรมและงานพื้นบ้าน ☐ 9. ธุรกิจสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ
- ☐ 10. ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ☐ 11. บริหารทรัพยากรสิน ☐ 12. อุตสาหกรรมบันเทิง
- ☐ 13. สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม ☐ 14. อุตสาหกรรมการพิมพ์ ☐ 15. บริการยานยนต์
- ☐ 16. รักษาความปลอดภัย ☐ 17. การกีฬา ☐ 18. ธุรกิจภาพถ่าย
- ☐ 19. ธุรกิจบริการ ☐ 20. ธุรกิจค้าปลีก ☐ 21. การบรรเทาสาธารณภัย



☐ 22. ขนส่งชุมชน	☐ 23. การเดินเรือ	☐ 24. การเงินและประกันภัย
☐ 25. การท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร	☐ 26. การผลิตอาหารและเครื่องดื่ม	☐ 27. บริการการศึกษา วิจัย และภาษา
☐ 28. การบิน	☐ 29. บริการสุขภาพ	☐ 30. บริหารงานบุคคล
☐ 31. ระบบขนส่งทางราง	☐ 32. โลจิสติกส์	

กลุ่มภาคอุตสาหกรรม

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

กลุ่มภาคเกษตรกรรม

- ☐ 52. เกษตรกรรม

- 1.7 อาชีพที่เข้ารับการประเมินสมรรถนะ (โปรดระบุ).....
- 1.8 คุณวุฒิวิชาชีพชั้น (Level) ที่เข้ารับการประเมินสมรรถนะ (โปรดระบุ).....
- 1.9 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ให้บริการการประเมินสมรรถนะ (โปรดระบุ).....
- 1.10 เหตุผลที่ท่านตัดสินใจเข้ารับการประเมิน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ☐ 1. เพื่อต้องการวัดระดับความรู้ความสามารถของตนเองกับมาตรฐานอาชีพ
 - ☐ 2. เพื่อนำผลไปใช้เป็นเครื่องมือรับรองความสามารถ เพิ่มโอกาสในการสมัครงาน
 - ☐ 3. เพื่อนำผลไปใช้เป็นเครื่องมือสร้างความก้าวหน้าในงานที่ทำปัจจุบัน
 - ☐ 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 1.11 ช่องทางการยื่นคำขอเข้ารับการประเมินสมรรถนะแก่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ
- ☐ 1. ยื่นคำขอที่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ
 - ☐ 2. ยื่นคำขอผ่านระบบออนไลน์
- 1.12 ท่านชำระค่าสมัครหรือไม่
- ☐ 1. ชำระ * หากชำระค่าสมัคร ท่านชำระโดยวิธีใด
 - ☐ 1.1 ชำระผ่านธนาคาร/Online Banking
 - ☐ 1.2 ชำระผ่านองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ
 - ☐ 2. ไม่ชำระ
- 1.13 ท่านเห็นว่าระยะเวลาที่ สคช. ใช้ในการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพหลังจากประกาศผลสอบมีความล่าช้าหรือไม่
- ☐ 1. ไม่ล่าช้า
 - ☐ 2. ล่าช้า เป็นระยะเวลา วัน หรือ เดือน (โดยประมาณ)

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

- 2.1 ท่านรู้จัก สคช. หรือภารกิจของ สคช. หรือไม่ และจากช่องทางใด

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



2.2 ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลจากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

2.2.1 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) เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงาน เช่น 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 (โปรดระบุ).....

3) ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจาก สคช. ช่องทางใดที่ท่านสะดวกมากที่สุด 3 ลำดับ

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

2.2.2 การรับรู้ข่าวสารจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

1) ช่องทางภายในขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

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

2) ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ช่องทางใดที่ท่านสะดวกมากที่สุด 3 ลำดับ

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

2.3 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. จำนวนและความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
1.1 สคช.					
1.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					



ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้น					
2.1 สคช.					
2.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
3. ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย/แก้ไขปัญหา					
3.1 สคช.					
3.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
4. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม					
4.1 สคช.					
4.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
5. ความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
5.1 สคช.					
5.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
6. สื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย					
6.1 สคช.					
6.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
7. ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพ					
7.1 สคช.					
7.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
8. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ					
8.1 สคช.					
8.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ (คู่มือการขอเข้ารับการประเมิน)					
9.1 คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน					
9.2 คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ					
ด้านการบริการระบบออนไลน์					
10. เว็บไซต์ สคช.					
10.1 เว็บไซต์ สคช. มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่าย					
11. ระบบออนไลน์ e-Service					
11.1 ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET)					
(1) ระบบมีความเหมาะสม มีความเสถียร และรวดเร็ว					
(2) ระบบมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ					
11.2 ระบบบริหารการสอบระบบคอมพิวเตอร์ (Computer Based Test : CBT)					
(1) ระบบมีความเหมาะสม มีความเสถียร และรวดเร็ว					
(2) ระบบมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
11.3 ระบบฐานข้อมูลการประเมินมาตรฐานทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ (Digital Government)					
(1) ระบบมีความเหมาะสม มีความเสถียร และรวดเร็ว					
(2) ระบบมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ					
11.4 ระบบออนไลน์ E-Training (ตอบเฉพาะกรณีที่ใช้บริการเท่านั้น)					
(1) ความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพของระบบ E-Training					
(2) สารคดีที่ได้รับจากระบบ E-Training ตรงกับความต้องการ					
ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด					
12. การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา					
12.1 สดข.					
12.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
13. กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกการให้บริการ					
13.1 สดข.					
13.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
14. แบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน					
14.1 สดข.					
14.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก					
15. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม					
15.1 สดข.					
15.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
16. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย					
16.1 สดข.					
16.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
17. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนที่นั่งพักคอย พื้นที่จอดรถยนต์พาหนะ มีความเพียงพอ					
17.1 สดข.					
17.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
18.ป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจน					
18.1 สดข.					
18.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของ สดข. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการต่อไปนี้เพียงใด (ตอบเฉพาะขั้นตอน/กระบวนการที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

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



ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการรับสมัคร (ตอบเฉพาะช่องทางที่เคยใช้บริการ)					
● กรณียื่นคำขอที่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
2.5 ความสะดวกและความไม่ซับซ้อนของคำชี้แจงและขั้นตอนของ <u>องค์กรฯ</u>					
2.6 ความไม่ซับซ้อนของการกรอกรายละเอียดและแบบฟอร์มคำขอ					
2.7 ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น					
2.8 ความสะดวกของขั้นตอนการออกหลักฐานเมื่อเอกสารครบถ้วน					
● กรณียื่นคำขอผ่านระบบออนไลน์/เว็บไซต์/อีเมล					
2.9 ความสะดวกของขั้นตอน <u>ระบบออนไลน์</u>					
2.10 ความไม่ซับซ้อนของการกรอกรายละเอียดและแบบฟอร์มคำขอ					
2.11 ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น					
2.12 ความสะดวกของขั้นตอนการออกหลักฐานเมื่อเอกสารครบถ้วน					
2.13 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการพิจารณาเอกสารหลักฐาน					
3. ขั้นตอนการชำระเงินค่าสมัครขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
3.1 การประสานเพื่อรับเอกสารชำระเงินค่าสมัครขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
3.2 กระบวนการชำระเงินค่าสมัคร					
3.3 ขั้นตอนการกำหนดหมายเพื่อเข้ารับการประเมินมีความเหมาะสม					
4. ขั้นตอนการประเมินสมรรถนะเพื่อรับรองมาตรฐานอาชีพขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
4.1 การประสาน การกำหนดหมาย เพื่อเข้ารับการประเมินฯ					
4.2 การจัดเตรียมความพร้อมด้านเครื่องมือและสถานที่ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
4.3 การประเมินฯ โดยเจ้าหน้าที่สอบที่มีคุณภาพ					
5. ขั้นตอนการสรุปผลการประเมินสมรรถนะขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
5.1 การประสานการแจ้งผลการประเมินฯ ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
5.2 การนัดหมายเพื่อทำการประเมินใหม่ (กรณีไม่ผ่านการประเมินฯ)					
6. ขั้นตอนการชำระเงินค่าหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (กรณีผ่านการประเมินฯ)					
6.1 การประสานงานเพื่อรับเอกสารชำระเงินค่าหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ					
6.2 กระบวนการชำระค่าหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ					
7. ขั้นตอนการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแก่ผู้ผ่านการประเมินฯ (กรณีผ่านการประเมินฯ)					
7.1 การรับรองผลผู้ผ่านการประเมินฯ ผ่านระบบฐานข้อมูลออนไลน์ของ สคช.					
7.2 การได้รับใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ					
7.3 กระบวนการติดต่อเพื่อขอทำซ้ำใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ (กรณีสูญหาย)					
8. ขั้นตอนการฝึกอบรมผ่านระบบออนไลน์ E-Training (ตอบเฉพาะกรณีที่ใช้บริการเท่านั้น)					
8.1 ขั้นตอนการลงทะเบียนเพื่อเข้าใช้งานระบบ					
8.2 ความง่ายในการเข้าถึงบทเรียนที่ต้องการ (จากการจัดหมวดหมู่ตามสาขาอาชีพ)					

ด้านผลผลิตของ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ท่านมีความพึงพอใจต่อผลผลิตต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ผลผลิตของการประชาสัมพันธ์เชิงชวน					
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 การดำเนินการเป็นไปตามแผนการประเมินและสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด					
5. ผลผลิตของการสรุปผลการประเมินสมรรถนะขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
5.1 การแจ้งผลการประเมินสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด					
6. ผลผลิตของการชำระเงินค่าหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (กรณีผ่านการประเมินฯ)					
6.1 การชำระเงินค่าหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ สะดวก ไม่ซับซ้อน และเป็นไปด้วยความเรียบร้อย					
6.2 เอกสารการชำระเงินค่าหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ ถูกต้อง สมบูรณ์					
7. ผลผลิตของการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพแก่ผู้ผ่านการประเมินฯ (กรณีผ่านการประเมินฯ)					
7.1 การได้รับใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ ดำเนินการสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด					
8. ผลผลิตของการฝึกอบรมผ่านระบบออนไลน์ E-Training (ตอบเฉพาะกรณีที่ให้บริการเท่านั้น)					
8.1 ความรู้ที่ได้รับตรงตามสาขาอาชีพ/วิชาชีพ					
8.2 ความรู้ที่ได้รับสนับสนุนให้ผ่านการประเมินฯ					
8.3 ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ในอาชีพ/วิชาชีพได้					
9. คุณภาพของการให้บริการ					
9.1 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ					
9.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ สามารถอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ เพื่อให้ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะสามารถเข้ารับการประเมินได้อย่างเรียบร้อย					
9.3 กระบวนการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพมีมาตรฐาน มีความน่าเชื่อถือ และโปร่งใส					

ส่วนที่ 4 ความผูกพันของผู้เข้ารับการประเมินฯ ที่มีต่อ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ท่านมีความคิดเห็นต่อความผูกพันที่มีต่อ สคช. และองค์กรรับรองฯ ในประเด็นต่อไปนี้เพียงใด

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

ส่วนที่ 5 การวัดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ และความเต็มใจที่จะจ่าย

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนด และกรอกรายละเอียดตามความเป็นจริง

5.1 ท่านได้รับหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพจาก สคช. แล้วใช่หรือไม่

- ☐ 1. ใช่ ได้รับหนังสือรับรองฯ เรียบร้อยแล้ว (ตอบข้อ 5.2)
- ☐ 2. ไม่ใช่ ยังไม่ได้รับหนังสือรับรองฯ โปรดระบุเหตุผล (ข้ามไปส่วนที่ 6)
- ☐ (1) อยู่ระหว่างรอการประกาศผลสอบ
- ☐ (2) การออกหนังสือรับรองฯ ล่าช้า โดยประกาศผลสอบเมื่อวันที่
- ☐ (3) อื่นๆ (โปรดระบุ)

5.2 ท่านได้นำหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์หรือไม่ อย่างไร

- ☐ 1. นำไปใช้ประโยชน์ (โปรดระบุ)
- ☐ (1) การสมัครงาน (ตอบข้อ 5.3) ☐ (2) การขอปรับเงินเดือนจากคุณวุฒิที่เพิ่มขึ้น (ตอบข้อ 5.4)
- ☐ (3) การขอสินเชื่อกิจการ (ตอบข้อ 5.5) ☐ (4) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- ☐ 2. ไม่ได้นำไปใช้ประโยชน์ เพราะ.....

5.3 กรณีที่ท่านนำหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพไปใช้ในการสมัครงาน

(1) ผู้ประกอบการมีการตอบรับต่อหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพอย่างไร

- ☐ 1. ไม่มีการตอบสนองใดๆ ต่อหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ
- ☐ 2. มีการสอบถามเกี่ยวกับสาขาวิชาชีพ ที่ระบุในหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ
- ☐ 3. มีการดำเนินการอื่นๆ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ (โปรดระบุ).....

(2) ท่านคิดว่า หนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพมีผลต่อการคัดเลือกและรับเข้าทำงานในระดับใด

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

- 5.4 กรณีที่ท่านนำหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพไปใช้ในการขอปรับเงินเดือนจากคุณวุฒิที่เพิ่มขึ้น หนังสือรับรองฯ มีผลต่อการได้รับค่าตอบแทนหรือสิทธิพิเศษเพิ่มขึ้นหรือไม่ อย่างไร
- ☐ 1. ไม่ได้รับเงิน/สิทธิพิเศษใดๆ เพิ่มเติม
- ☐ 2. ได้รับค่าตอบแทนเพิ่มเติม.....บาท/เดือน
- และ/หรือสิทธิพิเศษเพิ่มเติม (ระบุเป็นจำนวนเงิน) บาท/เดือน หรือ.....บาท/ปี
- และ/หรือสิทธิพิเศษเพิ่มเติม (ที่ไม่สามารถระบุเป็นจำนวนเงิน)
- 5.5 กรณีที่ท่านนำหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพไปใช้ในการขอสินเชื่อจากธนาคาร
- (1) หนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพมีผลต่อการได้รับอนุมัติสินเชื่อในระดับใด
- ☐ 1. มากที่สุด ☐ 2. มาก ☐ 3. ปานกลาง ☐ 4. น้อย ☐ 5. น้อยที่สุด
- (2) วงเงินสินเชื่อที่ท่านได้รับอนุมัติ บาท
- 5.6 กรณีที่ท่านประกอบอาชีพอิสระ หนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพมีผลทำให้ท่านมีรายได้เพิ่มขึ้นหรือไม่
- ☐ 1. ไม่มีรายได้เพิ่มขึ้น
- ☐ 2. มีรายได้เพิ่มขึ้น.....บาท/เดือน หรือ.....บาท/ปี
- 5.7 การประเมินคุณวุฒิวิชาชีพที่ท่านเข้าร่วม เป็นกิจกรรมที่ สคช. จัดขึ้น โดยไม่คิดค่าสมัครหรือคิดค่าสมัครบางส่วน แต่หากการดำเนินการในอนาคตรวมการเก็บค่าสมัครเต็มจำนวน ท่านมีความยินดีหรือไม่ที่จะเสียค่าใช้จ่ายดังกล่าว
- ☐ 1. ไม่ยินดีที่จะจ่าย ☐ 2. ยินดีที่จะจ่าย จำนวน.....บาท
- 5.8 ท่านเคยเข้าใช้งานสื่อการเรียนรู้ออนไลน์ตามมาตรฐานอาชีพ (E-Training) ของ สคช. หรือไม่
- ☐ 1. เคย ☐ 2. ไม่เคย
- 5.9 สื่อการเรียนรู้ออนไลน์ตามมาตรฐานอาชีพ (E-Training) ของ สคช. เป็นสื่อการเรียนรู้ที่จัดทำขึ้นและให้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย แต่หากมีการคิดค่าใช้จ่ายเพื่อเข้ารับความรู้ ท่านมีความยินดีหรือไม่ที่จะเสียค่าใช้จ่ายดังกล่าว
- ☐ 1. ไม่ยินดีที่จะจ่าย ☐ 2. ยินดีที่จะจ่าย จำนวน.....บาท/ชุดความรู้

ส่วนที่ 6 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					
2. ด้านสื่อประชาสัมพันธ์					
2.1 สคช.					
2.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
3. ด้านระบบออนไลน์					
3.1 ระบบออนไลน์ e-Service					
3.2 ระบบออนไลน์ E-Training					
4. ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด					
4.1 สคช.					
4.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					

ประเด็น	ระดับคุณภาพ				
	ต่ำกว่า ความคาดหวัง เป็นอย่างมาก	ต่ำกว่า ความ คาดหวัง	เท่ากับ ความ คาดหวัง	สูงกว่า ความ คาดหวัง	สูงกว่า ความคาดหวัง เป็นอย่างมาก
5. ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก					
5.1 สดข.					
5.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
6. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
6.1 สดข.					
6.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
7. ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ					
7.1 สดข.					
7.2 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					

ส่วนที่ 7 ความต้องการให้ สดข. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน

โปรดระบุประเด็นความต้องการเพื่อให้ สดข. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน โดยการทำเครื่องหมาย ✓ และเรียงลำดับความต้องการ

- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การสนับสนุนด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพ
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การสนับสนุนด้านงบประมาณในการสมัครขอเข้ารับการทดสอบประเมิน
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การปรับปรุงระบบฐานข้อมูล/ระบบออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ารับการประเมินฯ
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบและประเมินสมรรถนะบุคคล
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 8 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

8.1 ท่านประสบปัญหา/อุปสรรคในการเข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

8.2 ท่านต้องการให้ สดข. ปรับปรุง/พัฒนารูปแบบการให้บริการในด้านใด อย่างไร

.....

.....

.....

8.3 ท่านต้องการให้ สดข. ปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานเพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ อย่างไร

.....

.....

.....

8.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่ง ***





แบบสอบถาม “โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ
ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2565”
โดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม: ความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

ชุด B2 : กลุ่มผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-2565

วัตถุประสงค์:

เพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะบุคคลในด้านความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมคำลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง หากข้อคำถามใดที่ท่านไม่สามารถตอบได้โปรดเว้นว่าง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับเพื่อการประเมินความเชื่อมั่นที่มีต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพเท่านั้น คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์จากท่าน

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 อาชีพ
☐ 1. ข้าราชการ ☐ 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 3. พนักงานบริษัท
☐ 4. รับจ้าง/ลูกจ้าง ☐ 5. ธุรกิจส่วนตัว ☐ 6. อาชีพอิสระ
☐ 7. นักเรียน/นักศึกษา ☐ 8. ยังไม่ประกอบอาชีพ ☐ 9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 1.5 สาขาวิชาชีพที่ยื่นคำขอรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ

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. อุตสาหกรรมอาหาร	☐ 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
- ☐ 40. อุตสาหกรรมผลิตและแปรรูปเหล็ก
- ☐ 41. อุตสาหกรรมพลาสติก
- และโลหะการ
- ☐ 42. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- ☐ 43. การเชื่อมอุตสาหกรรม
- ☐ 44. อุตสาหกรรมดิจิทัล
- ☐ 45. บริการอุตสาหกรรม
- ☐ 46. หุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ
- ☐ 47. ผลิตภัณฑ์ยานยนต์
- ☐ 48. อุตสาหกรรมการผลิตแม่พิมพ์
- ☐ 49. วิศวกรรมชีวการแพทย์
- ☐ 50. เทคโนโลยีชีวภาพ
- ☐ 51. ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มภาคเกษตรกรรม

- ☐ 52. เกษตรกรรม

- 1.6 อาชีพที่ท่านเข้ารับการประเมินสมรรถนะ (โปรดระบุ).....
- 1.7 คุณวุฒิวิชาชีพชั้น (Level) ที่เข้ารับการประเมินสมรรถนะ (โปรดระบุ).....
- 1.8 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ให้บริการการประเมินสมรรถนะ (โปรดระบุ).....
- 1.9 เหตุผลที่ตัดสินใจเข้ารับการประเมิน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ☐ 1. เพื่อต้องการวัดระดับความรู้ความสามารถของตนเองกับมาตรฐานอาชีพ
- ☐ 2. เพื่อนำผลไปใช้เป็นเครื่องมือรับรองความสามารถ เพิ่มโอกาสในการสมัครงาน
- ☐ 3. เพื่อนำผลไปใช้เป็นเครื่องมือสร้างความก้าวหน้าในงานที่ทำปัจจุบัน
- ☐ 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

2.1 ท่านรู้จัก สคช. หรือภารกิจของ สคช. หรือไม่ และจากช่องทางใด

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

2.2 ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลจากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

2.2.1 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 (โปรดระบุ) ☐ (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



3) ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจาก สคช. ช่องทางใดที่ท่านสะดวกมากที่สุด 3 ลำดับ

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

2.2.2 การรับรู้ข่าวสารจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

1) ช่องทางภายในขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

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

2) ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ช่องทางใดที่ท่านสะดวกมากที่สุด 3 ลำดับ

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

2.2 ท่านต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารใดเพิ่มเติมจาก สคช. และ/หรือองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

- 1)
 2)
 3)

ส่วนที่ 3 การวัดความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของ สคช.

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานอาชีพ					
1. ท่านเชื่อมั่นว่า ในกระบวนการจัดทำมาตรฐานอาชีพมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ/หรือผู้มีความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาวิชาชีพเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเพียงพอ					
2. ท่านเชื่อมั่นว่า ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของประเทศครอบคลุมทุกกลุ่มอาชีพที่สำคัญ					
3. ท่านเชื่อมั่นว่า มาตรฐานอาชีพที่จัดทำขึ้นมีความเหมาะสมและสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินหรือรับรองสมรรถนะบุคคลได้จริง					
4. ท่านเชื่อมั่นว่า มาตรฐานอาชีพที่จัดทำขึ้นมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ					
5. ท่านเชื่อมั่นว่า มาตรฐานอาชีพที่จัดทำขึ้นสามารถเทียบเคียงได้กับมาตรฐานสากลและเป็นที่ยอมรับตามกรอบมาตรฐานของต่างประเทศ					
ความเชื่อมั่นต่อการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์					
6. ท่านเชื่อมั่นว่า การที่บุคลากรในหน่วยงาน/สถานประกอบการได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคลจะเป็นประโยชน์กับหน่วยงาน/สถานประกอบการ					
7. ท่านเชื่อมั่นว่า ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพจะช่วยแก้ไขปัญหาสมรรถนะของคนในสายอาชีพที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ					
8. ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้ประกอบการ/นายจ้างมีความเชื่อมั่นและยอมรับบุคลากรที่ได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคล					
9. ท่านเชื่อมั่นว่า การได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคลจะช่วยให้ผู้ผ่านการประเมินเป็นที่ยอมรับและเกิดความก้าวหน้าในอาชีพ/วิชาชีพ					

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อระบบการเทียบโอนประสบการณ์					
10. ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้ผ่านการประเมินด้วยระบบการเทียบโอนประสบการณ์มีสมรรถนะและความสามารถเทียบเท่ากับผู้ผ่านการประเมินด้วยระบบการทดสอบ					
11. ท่านเชื่อมั่นว่า ระบบการเทียบโอนประสบการณ์ช่วยขยายโอกาสในการได้รับการรับรองมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพแก่คนในอาชีพมากขึ้น					
12. ท่านเชื่อมั่นว่า เจ้าหน้าที่สอบในระบบเทียบโอนมีประสบการณ์ ความรู้ความสามารถในการพิจารณา/รับรองอย่างรอบคอบ ถูกต้อง โปร่งใส และเป็นไปตามมาตรฐานสากล					
ความเชื่อมั่นต่อผู้ที่ผ่านการประเมินด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพ					
13. ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้ผ่านการประเมินด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพมีศักยภาพและความสามารถในการประกอบอาชีพ/วิชาชีพตามมาตรฐานที่ได้รับการรับรอง					
14. ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้ผ่านการประเมินด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพจะมีความก้าวหน้าในสายอาชีพ/วิชาชีพ					
15. ท่านเชื่อมั่นว่า หน่วยงาน/สถานประกอบการจะใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพในการพิจารณารับบุคคลเข้าทำงาน					
16. ท่านเชื่อมั่นว่า หน่วยงาน/สถานประกอบการจะใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพในการพิจารณาความก้าวหน้าในสายอาชีพ/วิชาชีพแก่บุคลากรที่ได้รับการรับรองฯ					
17. ท่านเชื่อมั่นว่า ในอนาคตผู้ประกอบการจะเพิ่มค่าตอบแทนให้แก่บุคลากรที่ได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคลตามความเหมาะสม					

ส่วนที่ 4 ความผูกพันของผู้ผ่านการประเมินฯ ที่มีต่อ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ท่านมีความคิดเห็นต่อความผูกพันที่มีต่อ สคช. และองค์กรรับรองฯ ในประเด็นต่อไปนี้เพียงใด

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

ส่วนที่ 5 การวัดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ และความเต็มใจที่จะจ่าย

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนด และกรอกรายละเอียดตามความเป็นจริง

5.1 ท่านได้รับหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพจาก สคช. แล้วใช่หรือไม่

- ☐ 1. ใช่ ได้รับหนังสือรับรองฯ เรียบร้อยแล้ว (ตอบข้อ 5.2)
- ☐ 2. ไม่ใช่ ยังไม่ได้รับหนังสือรับรองฯ โปรดระบุเหตุผล (ข้ามไปส่วนที่ 6)
- ☐ (1) อยู่ระหว่างรอการประกาศผลสอบ
- ☐ (2) การออกหนังสือรับรองฯ ล่าช้า โดยประกาศผลสอบเมื่อวันที่
- ☐ (3) อื่นๆ (โปรดระบุ)

5.2 ท่านได้นำหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์หรือไม่ อย่างไร

- ☐ 1. นำไปใช้ประโยชน์ (โปรดระบุ)
- ☐ (1) การสมัครงาน (ตอบข้อ 5.3) ☐ (2) การขอปรับเงินเดือนจากคุณวุฒิที่เพิ่มขึ้น (ตอบข้อ 5.4)
- ☐ (3) การขอสินเชื่อจากธนาคาร (ตอบข้อ 5.5) ☐ (4) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- ☐ 2. ไม่ได้นำไปใช้ประโยชน์ เพราะ.....

5.3 กรณีที่ท่านนำหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพไปใช้ในการสมัครงาน

(1) ผู้ประกอบการมีการตอบรับต่อหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพอย่างไร

- ☐ 1. ไม่มีการตอบสนองใดๆ ต่อหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ
- ☐ 2. มีการสอบถามเกี่ยวกับสาขาวิชาชีพ ที่ระบุในหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ
- ☐ 3. มีการดำเนินการอื่นๆ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ (โปรดระบุ).....

(2) ท่านคิดว่า หนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพมีผลต่อการคัดเลือกและรับเข้าทำงานในระดับใด

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

5.4 กรณีที่ท่านนำหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพไปใช้ในการขอปรับเงินเดือนจากคุณวุฒิที่เพิ่มขึ้น หนังสือรับรองฯ มีผลต่อการได้รับค่าตอบแทนหรือสิทธิพิเศษเพิ่มขึ้นหรือไม่ อย่างไร

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

5.5 กรณีที่ท่านนำหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพไปใช้ในการขอสินเชื่อจากธนาคาร

(1) หนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพมีผลต่อการได้รับอนุมัติสินเชื่อในระดับใด

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

(2) วงเงินสินเชื่อที่ท่านได้รับอนุมัติ บาท

5.6 กรณีที่ท่านประกอบอาชีพอิสระ หนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพมีผลทำให้ท่านมีรายได้เพิ่มขึ้นหรือไม่

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

5.7 การประเมินคุณวุฒิวิชาชีพที่ท่านเข้าร่วม เป็นกิจกรรมที่ สคช. จัดขึ้นโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย แต่หากการดำเนินการในอนาคต มีการเก็บค่าใช้จ่ายในการประเมินฯ ท่านมีความยินดีหรือไม่ที่จะเสียค่าใช้จ่ายดังกล่าว

- ☐ 1. ไม่ยินดีที่จะจ่าย ☐ 2. ยินดีที่จะจ่าย จำนวน.....บาท

5.8 ท่านเคยเข้าใช้งานสื่อการเรียนรู้ออนไลน์ตามมาตรฐานอาชีพ (E-Training) ของ สคช. หรือไม่

- ☐ 1. เคย ☐ 2. ไม่เคย



5.9 สื่อการเรียนรู้ออนไลน์ตามมาตรฐานอาชีพ (E-Training) ของ สคช. เป็นสื่อการเรียนรู้ที่จัดทำขึ้นและให้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย แต่หากมีการคิดค่าใช้จ่ายเพื่อเข้ารับความรู้ ท่านมีความยินดีหรือไม่ที่จะเสียค่าใช้จ่ายดังกล่าว

- ☐ 1. ไม่ยินดีที่จะจ่าย ☐ 2. ยินดีที่จะจ่าย จำนวน.....บาท/ชุดความรู้

5.10 ท่านรู้จัก และใช้บริการจาก Application “ปึกหมุดมืออาชีพ” หรือไม่

- ☐ 1. รู้จัก และใช้บริการ ☐ 2. รู้จักแต่ไม่เคยใช้บริการ ☐ 3. ไม่รู้จัก (ข้ามไปส่วนที่ 6)

5.11 บริการใดบน Application “ปึกหมุดมืออาชีพ” ที่ท่านใช้บริการ

- ☐ 1. การค้นหางาน ☐ 2. การค้นหาร้านค้าเพื่อใช้บริการ ☐ 3. การมีร้านค้าบน Application

5.12 กรณีที่ท่านมีข้อมูลผู้ให้บริการบน Application “ปึกหมุดมืออาชีพ” ก่อให้เกิดผลประโยชน์ในด้านใดบ้าง

- ☐ 1. สร้างโอกาสในการสร้างงาน ค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น.....บาท
☐ 2. สร้างโอกาสในการสร้างรายได้ รายได้เพิ่มขึ้น.....บาท
☐ 3. การเป็นที่รู้จักเพิ่มมากขึ้น
☐ 4. ผลประโยชน์อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 6 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					
4. ด้านระบบออนไลน์ E-Training					
5. ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด					
6. ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก					
7. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
8. ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ					

ส่วนที่ 7 ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน

โปรดระบุประเด็นความต้องการเพื่อให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน โดยการทำเครื่องหมาย ☒ และเรียงลำดับความต้องการ

- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การสนับสนุนด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพ
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การสนับสนุนด้านงบประมาณในการสมัครขอเข้ารับการทดสอบประเมิน
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การปรับปรุงระบบฐานข้อมูล/ระบบออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ารับการประเมินฯ
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบและประเมินสมรรถนะบุคคล
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 8 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

8.1 ท่านประสบปัญหา/อุปสรรคในการเข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

8.2 ท่านต้องการให้ สคช. ปรับปรุง/พัฒนารูปแบบการให้บริการในด้านใดและอย่างไร

.....

.....

.....

8.3 ท่านต้องการให้ สคช. ปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานเพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพอย่างไร

.....

.....

.....

8.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่ง ***



แบบสอบถาม “โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ
ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2565”
โดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม: ความพึงพอใจต่อการให้บริการ และความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ
ชุด C1 : กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ (ผู้ประกอบการ/นายจ้างสาขาวิชาชีพเป้าหมาย)

วัตถุประสงค์:

เพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของตัวแทนคนในอาชีพในด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมคำลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง หากข้อคำถามใดที่ท่านไม่สามารถตอบได้โปรดเว้นว่าง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับเพื่อการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นที่มีต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพเท่านั้น คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์จากท่าน

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 ท่านเคยมีโอกาสร่วมกิจกรรมหรือมีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพหรือไม่
☐ 1. เคย/มี ☐ 2. ไม่เคย/ไม่มี
- 1.6 สาขาวิชาชีพที่บุคลากรในสถานประกอบการได้รับการรับรองสมรรถนะฯ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

กลุ่มภาคบริการ

☐ 1. อุตสาหกรรมก่อสร้างและการผังเมือง	☐ 2. ธุรกิจโฆษณาประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน	☐ 3. การออกแบบและสร้างสรรค์
☐ 4. ธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว	☐ 5. ธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย	☐ 6. ธุรกิจจัดประชุมและนิทรรศการ
☐ 7. ธุรกิจหนังสือและสิ่งพิมพ์	☐ 8. อนุรักษ์งานศิลปหัตถกรรมและงานพื้นบ้าน	☐ 9. ธุรกิจสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ
☐ 10. ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	☐ 11. บริหารทรัพยากร	☐ 12. อุตสาหกรรมบันเทิง
☐ 13. สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม	☐ 14. อุตสาหกรรมการพิมพ์	☐ 15. บริการยานยนต์
☐ 16. รักษาความปลอดภัย	☐ 17. การกีฬา	☐ 18. ธุรกิจภาพถ่าย
☐ 19. ธุรกิจบริการ	☐ 20. ธุรกิจค้าปลีก	☐ 21. การบรรเทาสาธารณภัย
☐ 22.ขนส่งชุมชน	☐ 23. การเดินเรือ	☐ 24. การเงินและประกันภัย



- ☐ 25. การท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
- ☐ 26. การผลิตอาหารและเครื่องดื่ม
- ☐ 27. บริการการศึกษา วิจัย และภาษา
- ☐ 28. การบิน
- ☐ 29. บริการสุขภาพ
- ☐ 30. บริหารงานบุคคล
- ☐ 31. ระบบขนส่งทางราง
- ☐ 32. โลจิสติกส์

กลุ่มภาคอุตสาหกรรม

- ☐ 33. อัญมณี เครื่องประดับ และโลหะมีค่า
- ☐ 34. อุตสาหกรรมเซรามิกและเครื่องเคลือบ
- ☐ 35. ผลิตภัณฑ์ยางพารา
- ☐ 36. พลังงานและพลังงานทดแทน
- ☐ 37. สิ่งแวดล้อมและสารอันตราย
- ☐ 38. อุตสาหกรรมปิโตรเลียมและปิโตรเคมี
- ☐ 39. อุตสาหกรรมผลิตเครื่องจักรกล และโลหะการ
- ☐ 40. อุตสาหกรรมผลิตและแปรรูปเหล็ก
- ☐ 41. อุตสาหกรรมพลาสติก
- ☐ 42. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- ☐ 43. การเชื่อมอุตสาหกรรม
- ☐ 44. อุตสาหกรรมดิจิทัล
- ☐ 45. บริการอุตสาหกรรม
- ☐ 46. หุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ
- ☐ 47. ผลิตภัณฑ์ยานยนต์
- ☐ 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 ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพจากช่องทางใดบ้าง (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) เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงาน เช่น โบว์ชัวร์ 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 (โปรดระบุ).....

2.2 ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารช่องทางใดที่ท่านสะดวกมากที่สุด 3 ลำดับ

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

2.3 ท่านต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารใดเพิ่มเติมจาก สคช.

- 1)
- 2)
- 3)



ส่วนที่ 3 การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. (ตอบเฉพาะกรณีที่ท่านเข้าร่วมการจัดทำมาตรฐานอาชีพ หากไม่ได้เข้าร่วมกรุณาข้ามไปส่วนที่ 4)

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

ปัจจัยนำเข้า (Input) ท่านมีความพึงพอใจต่อปัจจัยนำเข้าต่อไปนี้เพียงใด (ตอบเฉพาะประเด็นที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่					
1. จำนวนและความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้น					
3. ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย/แก้ไขปัญหา					
4. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม					
5. ความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
6. สื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย					
7. ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพ					
8. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ					
ด้านการบริการระบบออนไลน์					
9. เว็บไซต์ สคช.					
9.1 เว็บไซต์ สคช. มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่าย					
ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด					
10. การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา					
11. กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกการให้บริการ					
12. แบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน					
ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก					
13. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม					
14. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย					
15. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนที่นั่งพักคอย พื้นที่จอดรถยานพาหนะ มีความเพียงพอ					
16. ป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจน					

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการต่อไปนี้เพียงใด (ตอบเฉพาะขั้นตอน/กระบวนการที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์					
1.1 การประชาสัมพันธ์การจัดทำมาตรฐานอาชีพให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ					
1.2 การประชาสัมพันธ์การจัดทำมาตรฐานสมรรถนะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ					
1.3 การชี้แจงข้อมูลการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการส่งเสริมและสนับสนุนให้จัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ					
2.1 การประชุมวางแผนการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกัน					
2.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ					
2.3 การสัมมนาประชาพิจารณ์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาเป้าหมาย					
2.4 การเผยแพร่มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาที่จัดทำ					
3. ขั้นตอนการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะทั่วไปในการทำงาน					
3.1 การสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐและเอกชน					
3.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องมาตรฐานสมรรถนะ แก่บุคลากรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะ					
4. ขั้นตอนการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ					
4.1 การจัดทำแผนปฏิบัติงาน โดยประสานงานกับผู้ประกอบการ บุคลากร ผู้ทรงคุณวุฒิ และหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มอาชีพเป้าหมาย					
4.2 การสัมมนาประชาพิจารณ์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาวิชาชีพที่ทบทวน					
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 การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการของผู้เข้าประชุม					
2.3 การสัมมนาประชาพิจารณ์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาเป้าหมาย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
3. ผลผลิตของการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะทั่วไปในการทำงาน					
3.1 การสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทุกภาคส่วน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
3.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องมาตรฐานสมรรถนะ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการของผู้เข้าประชุม					



ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
4. ผลผลิตของการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ					
4.1 การทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพเป็นไปตามแผนที่กำหนด					
4.2 การสัมมนาประชาพิเคราะห์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาวิชาชีพที่ทบทวนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
5. คุณภาพของการให้บริการ					
5.1 สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้สามารถดำเนินการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพได้ตามแผนที่กำหนดไว้					
5.2 กระบวนการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ					

ส่วนที่ 4 การวัดความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของ สคช.

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานอาชีพ					
1. ท่านเชื่อมั่นว่า ในกระบวนการจัดทำมาตรฐานอาชีพมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ/หรือผู้มีความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาวิชาชีพเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเพียงพอ					
2. ท่านเชื่อมั่นว่า ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของประเทศครอบคลุมทุกกลุ่มอาชีพที่สำคัญ					
3. ท่านเชื่อมั่นว่า มาตรฐานอาชีพที่จัดทำขึ้นมีความเหมาะสมและสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินหรือรับรองสมรรถนะบุคคลได้จริง					
4. ท่านเชื่อมั่นว่า มาตรฐานอาชีพที่จัดทำขึ้นมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ					
5. ท่านเชื่อมั่นว่า มาตรฐานอาชีพที่จัดทำขึ้นสามารถเทียบเคียงได้กับมาตรฐานสากลและเป็นที่ยอมรับตามกรอบมาตรฐานของต่างประเทศ					
ความเชื่อมั่นต่อการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์					
6. ท่านเชื่อมั่นว่า การที่บุคลากรในหน่วยงาน/สถานประกอบการได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคลจะเป็นประโยชน์กับหน่วยงาน/สถานประกอบการ					
7. ท่านเชื่อมั่นว่า ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพจะช่วยแก้ไขปัญหสมรรถนะของคนในสายอาชีพที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ					
8. ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้ประกอบการ/นายจ้างมีความเชื่อมั่นและยอมรับบุคลากรที่ได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคล					
9. ท่านเชื่อมั่นว่า การได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคลจะช่วยให้ผู้ผ่านการประเมินเป็นที่ยอมรับและเกิดความก้าวหน้าในอาชีพ/วิชาชีพ					

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อระบบการเทียบโอนประสบการณ์					
10. ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้ผ่านการประเมินด้วยระบบการเทียบโอนประสบการณ์มีสมรรถนะและความสามารถเทียบเท่ากับผู้ผ่านการประเมินด้วยระบบการทดสอบ					
11. ท่านเชื่อมั่นว่า ระบบการเทียบโอนประสบการณ์ช่วยขยายโอกาสในการได้รับการรับรองมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพแก่คนในอาชีพมากขึ้น					
12. ท่านเชื่อมั่นว่า เจ้าหน้าที่สอบในระบบเทียบโอนมีประสบการณ์ ความรู้ความสามารถในการพิจารณา/รับรองอย่างรอบคอบ ถูกต้อง โปร่งใส และเป็นไปตามมาตรฐานสากล					
ความเชื่อมั่นต่อผู้ที่ผ่านการประเมินด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพ					
13. ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้ผ่านการประเมินด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพมีศักยภาพและความสามารถในการประกอบอาชีพ/วิชาชีพตามมาตรฐานที่ได้รับการรับรอง					
14. ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้ผ่านการประเมินด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพจะมีความก้าวหน้าในสายอาชีพ/วิชาชีพ					
15. ท่านเชื่อมั่นว่า หน่วยงาน/สถานประกอบการจะใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพในการพิจารณารับสมัครเข้าทำงาน					
16. ท่านเชื่อมั่นว่า หน่วยงาน/สถานประกอบการจะใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพในการพิจารณาความก้าวหน้าในสายอาชีพ/วิชาชีพแก่บุคลากรที่ได้รับการรับรองฯ					
17. ท่านเชื่อมั่นว่า ในอนาคตผู้ประกอบการจะเพิ่มค่าตอบแทนให้แก่บุคลากรที่ได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคลตามความเหมาะสม					

ส่วนที่ 5 ความผูกพันของผู้ประกอบการ/นายจ้างที่มีต่อ สคช.

ท่านมีความคิดเห็นต่อความผูกพันที่มีต่อ สคช. ในประเด็นต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ท่านยินดีที่ได้ดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะตัวแทนคนในอาชีพ เพื่อจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพ					
2. ท่านยินดีสนับสนุน ให้ความร่วมมือ และเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. จะจัดขึ้นในอนาคต					
3. ท่านยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น					
4. ท่านยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และส่งเสริมบุคลากรในสถานประกอบการของท่านเพื่อเข้ารับการประเมินสมรรถนะ					
5. ท่านยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะตัวแทนคนในอาชีพตลอดไปในระยะยาว					

ส่วนที่ 6 การวัดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนด และกรอกรายละเอียดตามความเป็นจริง

6.1 สถานประกอบการของท่านมีระบบการคัดกรอง/คัดสรรบุคลากรอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

6.2 สถานประกอบการของท่านมีเกณฑ์ในการรับบุคลากรเข้าทำงานใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

6.3 สถานประกอบการของท่านมีระบบพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้สูงขึ้นอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

6.4 สถานประกอบการของท่านได้มีการสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการประเมินสมรรถนะ หรือมีการรับผู้ที่ได้รับการรับรองฯ จาก สคช. เข้าทำงานหรือไม่

(1) การสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการประเมินสมรรถนะ

- ☐ 1. มีการสนับสนุน ☐ 2. ยังไม่มีการสนับสนุน ☐ 3. อื่นๆ (โปรดระบุ)

(2) การรับผู้ที่ได้รับการรับรองฯ จาก สคช. เข้าทำงาน

- ☐ 1. มีการรับเข้าทำงาน ☐ 2. ยังไม่มีการรับเข้าทำงาน ☐ 3. อื่นๆ (โปรดระบุ)

6.5 กรณีที่สถานประกอบการของท่านรับผู้ที่ได้รับการรับรองฯ 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 หนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพมีส่วนช่วยลดค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากรหรือไม่

- ☐ 1. ไม่มีส่วนในการลดต้นทุน

- ☐ 2. มีส่วนช่วยในการลดต้นทุน (ระบุเป็นจำนวนเงิน) บาท/ปี

และ/หรือการลดต้นทุน (ที่ไม่สามารถระบุเป็นจำนวนเงิน)



6.6 กรณีที่สถานประกอบการของท่านไม่ได้รับ/ไม่มีผู้ได้รับการรับรองฯ จาก สคช. เข้าทำงาน

(1) ในอนาคตหากมีการรับบุคลากรที่มีหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพเข้าทำงาน ท่านมีความเต็มใจจ่ายค่าตอบแทนหรือสิทธิพิเศษหรือไม่ 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)

6.7 ประโยชน์ต่อสถานประกอบการ จากการมีผู้ได้รับการรับรองฯ ทำงานในสถานประกอบการ

- ☐ 1. งานมีคุณภาพ ลดการผิดพลาดจากการทำงาน
คิดเป็นเวลางานที่ลดลง ชั่วโมง
คิดเป็นค่าใช้จ่ายที่ประหยัดได้ บาท/ปี
คิดเป็นค่าใช้จ่ายของเสียที่ลดลง บาท/ปี
- ☐ 2. ลดการ Training หรือสอนงาน
คิดเป็นเวลางานที่ลดลง ชั่วโมง
คิดเป็นค่าใช้จ่ายที่ประหยัดได้ บาท/ปี
- ☐ 3. อื่นๆ (โปรดระบุ)

6.8 ภาพลักษณ์ของสถานประกอบการ จากการรับบุคลากรที่มีหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

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

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. 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..... การสนับสนุนด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพ
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่สถานประกอบการ
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบและประเมินสมรรถนะบุคคล
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 9 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

9.1 ในฐานะตัวแทนคนในอาชีพ ท่านประสบปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการร่วมกับ สคช. หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

9.2 ท่านต้องการให้ สคช. ปรับปรุง/พัฒนารูปแบบการให้บริการในด้านใดและอย่างไร

.....

.....

.....

9.3 ท่านต้องการให้ สคช. ปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานเพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ อย่างไร

.....

.....

.....

9.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่ง ***



แบบสอบถาม “โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ
ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2565”

โดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม: ความพึงพอใจต่อการให้บริการ และความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ
ชุด C2 : กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพที่เข้าร่วมดำเนินงานกับ สคช. ในปี 2563-2565

วัตถุประสงค์:

เพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของตัวแทนคนในอาชีพในด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมคำลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง หากข้อคำถามใดที่ท่านไม่สามารถตอบได้โปรดเว้นว่าง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับเพื่อการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพเท่านั้น 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 สถานะขององค์กร/ท่านต่อการจัดทำมาตรฐานอาชีพ
- ☐ 1. ตัวแทนสมาคม/สมาพันธ์ ☐ 2. ตัวแทนกลุ่มอาชีพ ☐ 3. สถานศึกษาภาครัฐ
- ☐ 4. สถานศึกษาภาคเอกชน ☐ 5. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง (โปรดระบุ).....
- ☐ 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 1.5 สาขาวิชาชีพที่เข้าร่วมเป็นตัวแทนคนในอาชีพเพื่อการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพ

กลุ่มภาคบริการ

☐ 1. อุตสาหกรรมก่อสร้างและการผังเมือง	☐ 2. ธุรกิจโฆษณาประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน	☐ 3. การออกแบบและสร้างสรรค์
☐ 4. ธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว	☐ 5. ธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย	☐ 6. ธุรกิจจัดประชุมและนิทรรศการ
☐ 7. ธุรกิจหนังสือและสิ่งพิมพ์	☐ 8. อนุรักษ์งานศิลปหัตถกรรมและงานพื้นบ้าน	☐ 9. ธุรกิจสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ
☐ 10. ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	☐ 11. บริหารทรัพยากร	☐ 12. อุตสาหกรรมบันเทิง
☐ 13. สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม	☐ 14. อุตสาหกรรมการพิมพ์	☐ 15. บริการยานยนต์
☐ 16. รักษาความปลอดภัย	☐ 17. การกีฬา	☐ 18. ธุรกิจภาพถ่าย
☐ 19. ธุรกิจบริการ	☐ 20. ธุรกิจค้าปลีก	☐ 21. การบรรเทาสาธารณภัย
☐ 22. ขนส่งชุมชน	☐ 23. การเดินเรือ	☐ 24. การเงินและประกันภัย
☐ 25. การท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร	☐ 26. การผลิตอาหารและเครื่องดื่ม	☐ 27. บริการการศึกษา วิจัย และภาษา



- ☐ 28. การบิน ☐ 29. บริการสุขภาพ ☐ 30. บริหารงานบุคคล
☐ 31. ระบบขนส่งทางราง ☐ 32. โลจิสติกส์

กลุ่มภาคอุตสาหกรรม

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

กลุ่มภาคเกษตรกรรม

- ☐ 52. เกษตรกรรม

1.6 อาชีพที่เข้าร่วมเป็นตัวแทนในอาชีพในการจัดทำมาตรฐานอาชีพ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

2.1 ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพจากช่องทางใดบ้าง (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) เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงาน เช่น 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 (โปรดระบุ).....

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. จำนวนและความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้น					
3. ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย/แก้ไขปัญหา					
4. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม					
5. ความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
6. สื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย					
7. ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพ					
8. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ					
ด้านการบริการระบบออนไลน์					
9. เว็บไซต์ สคช.					
9.1 เว็บไซต์ สคช. มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่าย					
ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด					
10. การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา					
11. กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ					
12. แบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน					
ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก					
13. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม					
14. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย					
15. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนที่นั่งพักคอย พื้นที่จอดรถยานพาหนะ มีความเพียงพอ					
16. ป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจน					

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการต่อไปนี้เพียงใด (ตอบเฉพาะขั้นตอน/กระบวนการที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์					
1.1 การประชาสัมพันธ์การจัดทำมาตรฐานอาชีพให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ					
1.2 การประชาสัมพันธ์การจัดทำมาตรฐานสมรรถนะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ					
1.3 การชี้แจงข้อมูลการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการส่งเสริมและสนับสนุนให้จัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ					
2.1 การประชุมวางแผนการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกัน					
2.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ					
2.3 การสัมมนาประชาพิจารณ์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาเป้าหมาย					
2.4 การเผยแพร่มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาที่จัดทำ					
3. ขั้นตอนการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะทั่วไปในการทำงาน					
3.1 การสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐและเอกชน					
3.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องมาตรฐานสมรรถนะ แก่บุคลากรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะ					
4. ขั้นตอนการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ					
4.1 การจัดทำแผนปฏิบัติงาน โดยประสานงานกับผู้ประกอบการ บุคลากร ผู้ทรงคุณวุฒิ และหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มอาชีพเป้าหมาย					
4.2 การสัมมนาประชาพิจารณ์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาวิชาชีพที่ทบทวน					
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 การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการของผู้เข้าประชุม					
2.3 การสัมมนาประชาพิจารณ์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาเป้าหมาย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
3. ผลผลิตของการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะทั่วไปในการทำงาน					
3.1 การสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทุกภาคส่วนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
3.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องมาตรฐานสมรรถนะ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการของผู้เข้าประชุม					



ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
4. ผลผลิตของการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ					
4.1 การทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพเป็นไปตามแผนที่กำหนด					
4.2 การสัมมนาประชาพิเคราะห์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาวิชาชีพที่ทบทวนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
5. คุณภาพของการให้บริการ					
5.1 สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้สามารถดำเนินการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพได้ตามแผนที่กำหนดไว้					
5.2 กระบวนการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ					

ส่วนที่ 4 การวัดความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของ สคช.

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานอาชีพ					
1. ท่านเชื่อมั่นว่า ในกระบวนการจัดทำมาตรฐานอาชีพมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ/หรือผู้มีความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาวิชาชีพเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเพียงพอ					
2. ท่านเชื่อมั่นว่า ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของประเทศครอบคลุมทุกกลุ่มอาชีพที่สำคัญ					
3. ท่านเชื่อมั่นว่า มาตรฐานอาชีพที่จัดทำขึ้นมีความเหมาะสมและสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินหรือรับรองสมรรถนะบุคคลได้จริง					
4. ท่านเชื่อมั่นว่า มาตรฐานอาชีพที่จัดทำขึ้นมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ					
5. ท่านเชื่อมั่นว่า มาตรฐานอาชีพที่จัดทำขึ้นสามารถเทียบเคียงได้กับมาตรฐานสากลและเป็นที่ยอมรับตามกรอบมาตรฐานของต่างประเทศ					
ความเชื่อมั่นต่อการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์					
6. ท่านเชื่อมั่นว่า การที่บุคลากรในหน่วยงาน/สถานประกอบการได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคลจะเป็นประโยชน์กับหน่วยงาน/สถานประกอบการ					
7. ท่านเชื่อมั่นว่า ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพจะช่วยแก้ไขปัญหสมรรถนะของคนในสายอาชีพที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ					
8. ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้ประกอบการ/นายจ้างมีความเชื่อมั่นและยอมรับบุคลากรที่ได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคล					
9. ท่านเชื่อมั่นว่า การได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคลจะช่วยให้ผู้ผ่านการประเมินเป็นที่ยอมรับและเกิดความก้าวหน้าในอาชีพ/วิชาชีพ					

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อระบบการเทียบโอนประสบการณ์					
10. ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้ผ่านการประเมินด้วยระบบการเทียบโอนประสบการณ์มีสมรรถนะและความสามารถเทียบเท่ากับผู้ผ่านการประเมินด้วยระบบการทดสอบ					
11. ท่านเชื่อมั่นว่า ระบบการเทียบโอนประสบการณ์ช่วยขยายโอกาสในการได้รับการรับรองมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพแก่คนในอาชีพมากขึ้น					
12. ท่านเชื่อมั่นว่า เจ้าหน้าที่สอบในระบบเทียบโอนมีประสบการณ์ ความรู้ความสามารถในการพิจารณา/รับรองอย่างรอบคอบ ถูกต้อง โปร่งใส และเป็นไปตามมาตรฐานสากล					
ความเชื่อมั่นต่อผู้ที่ผ่านการประเมินด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพ					
13. ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้ผ่านการประเมินด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพมีศักยภาพและความสามารถในการประกอบอาชีพ/วิชาชีพตามมาตรฐานที่ได้รับการรับรอง					
14. ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้ผ่านการประเมินด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพจะมีความก้าวหน้าในสายอาชีพ/วิชาชีพ					
15. ท่านเชื่อมั่นว่า หน่วยงาน/สถานประกอบการจะใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพในการพิจารณารับบุคคลเข้าทำงาน					
16. ท่านเชื่อมั่นว่า หน่วยงาน/สถานประกอบการจะใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพในการพิจารณาความก้าวหน้าในสายอาชีพ/วิชาชีพแก่บุคลากรที่ได้รับการรับรองฯ					
17. ท่านเชื่อมั่นว่า ในอนาคตผู้ประกอบการจะเพิ่มค่าตอบแทนให้แก่บุคลากรที่ได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคลตามความเหมาะสม					

ส่วนที่ 5 ความผูกพันของตัวแทนคนในอาชีพที่มีต่อ สคช.

ท่านมีความคิดเห็นต่อความผูกพันที่มีต่อ สคช. ในประเด็นต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ท่านยินดีที่ได้ดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะตัวแทนคนในอาชีพ เพื่อจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพ					
2. ท่านยินดีสนับสนุน ให้ความร่วมมือ และเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. จะจัดขึ้นในอนาคต					
3. ท่านยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น					
4. ท่านยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และส่งเสริมบุคลากรในหน่วยงานของท่านเพื่อเข้ารับการประเมินสมรรถนะ					
5. ท่านยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะตัวแทนคนในอาชีพตลอดไปในระยะยาว					

ส่วนที่ 6 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					
4. ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด					
5. ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก					
6. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
7. ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ					

ส่วนที่ 7 ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน

โปรดระบุประเด็นความต้องการเพื่อให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน โดยการทำเครื่องหมาย ☒ และเรียงลำดับความต้องการ

- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การสนับสนุนด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพ
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่สถานประกอบการ
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบและประเมินสมรรถนะบุคคล
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 8 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

8.1 ในฐานะตัวแทนคนในอาชีพ ท่านประสบปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการร่วมกับ สคช. หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

8.2 ท่านต้องการให้ สคช. ปรับปรุง/พัฒนารูปแบบการให้บริการในด้านใด อย่างไร

.....

.....

.....

8.3 ท่านต้องการให้ สคช. ปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานเพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ อย่างไร

.....

.....

.....

8.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่ง ***





แบบสอบถาม “โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ
ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2565”
โดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม: ความพึงพอใจต่อการให้บริการ และความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ
ชุด D : กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner)

วัตถุประสงค์:

เพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) ในด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมคำลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง หากข้อคำถามใดที่ท่านไม่สามารถตอบได้โปรดเว้นว่าง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับเพื่อการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพเท่านั้น 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 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ท่านเป็นเจ้าหน้าที่สอบ (โปรดระบุ).....
- 1.5 ประสบการณ์การทำงานที่เป็นเจ้าหน้าที่สอบ ปี
- 1.6 สถานะ
☐ 1. บุคลากรขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ
☐ 2. บุคคลภายนอก (โปรดระบุอาชีพและหน่วยงาน).....
- 1.7 สาขาวิชาชีพที่เป็นเจ้าหน้าที่สอบและรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ

กลุ่มภาคบริการ

☐ 1. อุตสาหกรรมก่อสร้างและการผังเมือง	☐ 2. ธุรกิจโฆษณาประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน	☐ 3. การออกแบบและสร้างสรรค์
☐ 4. ธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว	☐ 5. ธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย	☐ 6. ธุรกิจจัดประชุมและนิทรรศการ
☐ 7. ธุรกิจหนังสือและสิ่งพิมพ์	☐ 8. อนุรักษ์งานศิลปหัตถกรรมและงานพื้นบ้าน	☐ 9. ธุรกิจสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ
☐ 10. ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	☐ 11. บริหารทรัพยากร	☐ 12. อุตสาหกรรมบันเทิง
☐ 13. สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม	☐ 14. อุตสาหกรรมการพิมพ์	☐ 15. บริการยานยนต์
☐ 16. รักษาความปลอดภัย	☐ 17. การกีฬา	☐ 18. ธุรกิจภาพถ่าย
☐ 19. ธุรกิจบริการ	☐ 20. ธุรกิจค้าปลีก	☐ 21. การบรรเทาสาธารณภัย
☐ 22. ขนส่งชุมชน	☐ 23. การเดินเรือ	☐ 24. การเงินและประกันภัย



☐ 25. การท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร	☐ 26. การผลิตอาหารและเครื่องดื่ม	☐ 27. บริการการศึกษา วิจัย และภาษา
☐ 28. การบิน	☐ 29. บริการสุขภาพ	☐ 30. บริหารงานบุคคล
☐ 31. ระบบขนส่งทางราง	☐ 32. โลจิสติกส์	

กลุ่มภาคอุตสาหกรรม

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

กลุ่มภาคเกษตรกรรม

- ☐ 52. เกษตรกรรม

1.8 อาชีพที่ทำการประเมินสมรรถนะ (โปรดระบุ).....

1.9 ท่านเคยเข้าร่วมอบรมเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) ของ สคช. ในหลักสูตรใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. การอบรมบทบาทการเป็นเจ้าหน้าที่สอบตามมาตรฐาน ISO
- ☐ 2. การอบรมมาตรฐานอาชีพและเครื่องมือการประเมินสมรรถนะในสาขาวิชาชีพที่เป็นเจ้าหน้าที่สอบ

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

2.1 ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำหน้าที่เจ้าหน้าที่สอบจากช่องทางใดบ้าง (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) โทรทัศน์ |
| ☐ 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) เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงาน เช่น โบวัวร์ เป็นต้น
☐ 1.8) Social Media (โปรดระบุช่องทาง)
 ○ (1) Facebook ○ (2) Line Official ○ (3) YouTube
☐ 1.9) งานสัมมนา/นิทรรศการ

2) 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. จำนวนและความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้น					
3. ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย/แก้ไขปัญหา					
4. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม					
5. ความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
6. สื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย					
7. ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพ					
8. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ					
ด้านเอกสารประกอบการประเมินสำหรับเจ้าหน้าที่สอบ					
9. หลักการประเมินมีความถูกต้อง ชัดเจน และเป็นไปตามมาตรฐานสากล					
10. แนวทางการประเมินมีมาตรฐานและเป็นไปตามแนวทางสำหรับการประเมินระบบการจัดการขององค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (ISO 19011)					
ด้านการบริการระบบออนไลน์					
11. เว็บไซต์ สคช.					
11.1 เว็บไซต์ สคช. มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่าย					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
12. ระบบออนไลน์ e-Service					
12.1 ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET)					
(1) ระบบมีความเหมาะสม มีความเสถียร และรวดเร็ว					
(2) ระบบมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ					
12.2 ระบบศูนย์กลางข้อสอบประเมินระบบคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI Digital Exam Center)					
(1) ระบบมีความเหมาะสม มีความเสถียร และรวดเร็ว					
(2) ระบบมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ					
12.3 ระบบออนไลน์ E-Training (ตอบเฉพาะกรณีที่ใช้บริการเท่านั้น)					
(1) ระบบ E-Training สำหรับเจ้าหน้าที่สอบมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ					
(2) สารที่ได้รับจากระบบ E-Training ตรงกับความต้องการ					
ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด					
14. การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา					
15. กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกในการให้บริการ					
16. แบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน					
ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก					
17. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม					
18. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย					
19. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนที่นั่งพักคอย พื้นที่จอดรถยนต์พาหนะ มีความเพียงพอ					
20. ป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจน					

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					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเป็นเจ้าหน้าที่สอบ					
4.1 การชี้แจงขั้นตอนการขึ้นทะเบียนเป็นไปอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4.2 ขั้นตอนการขึ้นทะเบียน					
4.3 การส่งเอกสารการสมัครและเอกสารประกอบการเป็นเจ้าหน้าที่สอบแก่ สคช.					
4.4 ขั้นตอนการออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่สอบ					
5. ขั้นตอนการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่สอบ					
5.1 แนวทางการตั้งตนอยู่บนความถูกต้อง					
5.2 แนวทางการนำเสนออย่างเป็นธรรม					
5.3 แนวทางการปฏิบัติตนอย่างมีอาชีพ					
5.4 แนวทางการรักษาความลับ					
5.5 แนวทางความเป็นอิสระ					
5.6 แนวทางพิจารณาหลักฐานเชิงประจักษ์					
6. ขั้นตอนปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ					
6.1 การรับแจ้งแผนการประเมิน วิธีการทดสอบ และข้อมูลเกี่ยวกับผู้ผ่านคุณสมบัติเบื้องต้นจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
6.2 การประเมินความมีส่วนได้ส่วนเสียทั้งทางตรงและทางอ้อมของตนที่มีต่อผู้ผ่านคุณสมบัติเบื้องต้นที่จะรับการประเมิน					
6.3 การจัดเตรียมเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน					
7. ขั้นตอนการฝึกอบรมผ่านระบบออนไลน์ E-Training (ตอบเฉพาะกรณีที่ใช้บริการเท่านั้น)					
7.1 ขั้นตอนการลงทะเบียนเพื่อเข้าใช้งานระบบ					
7.2 ความง่ายในการเข้าถึงบทเรียนที่ต้องการ (จากการจัดหมวดหมู่ตามสาขาอาชีพ)					

ด้านผลผลิต ท่านมีความพึงพอใจต่อผลผลิตต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ผลผลิตของการประชาสัมพันธ์เชิญชวน					
1.1 เจ้าหน้าที่สอบได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน					
2. ผลผลิตของการคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบ					
2.1 การคัดเลือกเจ้าหน้าที่สอบเป็นไปตามหลักเกณฑ์ ส่งผลให้ได้เจ้าหน้าที่สอบที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด					
3. ผลผลิตของการอบรม					
3.1 เจ้าหน้าที่สอบมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติหน้าที่ตามขั้นตอนที่ถูกต้องและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด					
4. ผลผลิตของการขึ้นทะเบียนเป็นเจ้าหน้าที่สอบ					
4.1 ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4.2 การขึ้นทะเบียนเป็นไปตามแผนที่กำหนด					



ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
5. ผลผลิตของการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่สอบ					
5.1 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบเป็นไปในมาตรฐานเดียวกันในทุกองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
5.2 เจ้าหน้าที่สอบปฏิบัติหน้าที่ตามแนวทางที่กำหนดอย่างเคร่งครัดและประเมินการสอบอย่างมีประสิทธิภาพ					
5.3 ผลการประเมินมีมาตรฐานและสามารถตรวจสอบได้					
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 สดข. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้สามารถยื่นเอกสารการขึ้นทะเบียนเจ้าหน้าที่สอบอย่างถูกต้องสมบูรณ์					
8.2 สดข. อำนวยความสะดวกในการเตรียมความพร้อมและสนับสนุนให้สามารถเป็นเจ้าหน้าที่สอบได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด					
8.3 สดข. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่สอบมีความพร้อมในการประเมินและทดสอบสมรรถนะบุคคลได้ตามแผนที่กำหนดไว้					
8.4 กระบวนการคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบของ สดข. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ					
8.5 ระบบฐานข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพช่วยให้การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่สอบกับ สดข. มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น					

ส่วนที่ 4 การวัดความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของ สดข.

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานอาชีพ					
1. ท่านเชื่อมั่นว่า ในกระบวนการจัดทำมาตรฐานอาชีพมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ/หรือผู้มีความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาวิชาชีพเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเพียงพอ					
2. ท่านเชื่อมั่นว่า ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของประเทศครอบคลุมทุกกลุ่มอาชีพที่สำคัญ					
3. ท่านเชื่อมั่นว่า มาตรฐานอาชีพที่จัดทำขึ้นมีความเหมาะสมและสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินหรือรับรองสมรรถนะบุคคลได้จริง					



ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
4. ท่านเชื่อมั่นว่า มาตรฐานอาชีพที่จัดทำขึ้นมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ					
5. ท่านเชื่อมั่นว่า มาตรฐานอาชีพที่จัดทำขึ้นสามารถเทียบเคียงได้กับมาตรฐานสากล และเป็นที่ยอมรับตามกรอบมาตรฐานของต่างประเทศ					
ความเชื่อมั่นต่อการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์					
6. ท่านเชื่อมั่นว่า การที่บุคลากรในหน่วยงาน/สถานประกอบการได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคลจะเป็นประโยชน์กับหน่วยงาน/สถานประกอบการ					
7. ท่านเชื่อมั่นว่า ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพจะช่วยแก้ไขปัญหาสมรรถนะของคนในสายอาชีพที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ					
8. ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้ประกอบการ/นายจ้างมีความเชื่อมั่นและยอมรับบุคลากรที่ได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคล					
9. ท่านเชื่อมั่นว่า การได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคลจะช่วยให้ผู้ผ่านการประเมินเป็นที่ยอมรับและเกิดความก้าวหน้าในอาชีพ/วิชาชีพ					
ความเชื่อมั่นต่อระบบการเทียบโอนประสบการณ์					
10. ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้ผ่านการประเมินด้วยระบบการเทียบโอนประสบการณ์มีสมรรถนะและความสามารถเทียบเท่ากับผู้ผ่านการประเมินด้วยระบบการทดสอบ					
11. ท่านเชื่อมั่นว่า ระบบการเทียบโอนประสบการณ์ช่วยขยายโอกาสในการได้รับการรับรองมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพแก่คนในอาชีพมากขึ้น					
12. ท่านเชื่อมั่นว่า เจ้าหน้าที่สอบในระบบเทียบโอนมีประสบการณ์ ความรู้ความสามารถในการพิจารณา/รับรองอย่างรอบคอบ ถูกต้อง โปร่งใส และเป็นไปตามมาตรฐานสากล					
ความเชื่อมั่นต่อผู้ที่ผ่านการประเมินด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพ					
13. ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้ผ่านการประเมินด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพมีศักยภาพและความสามารถในการประกอบอาชีพ/วิชาชีพตามมาตรฐานที่ได้รับการรับรอง					
14. ท่านเชื่อมั่นว่า ผู้ผ่านการประเมินด้วยระบบคุณวุฒิวิชาชีพจะมีความก้าวหน้าในสายอาชีพ/วิชาชีพ					
15. ท่านเชื่อมั่นว่า หน่วยงาน/สถานประกอบการจะใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพในการพิจารณารับสมัครบุคคลเข้าทำงาน					
16. ท่านเชื่อมั่นว่า หน่วยงาน/สถานประกอบการจะใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพในการพิจารณาความก้าวหน้าในสายอาชีพ/วิชาชีพแก่บุคลากรที่ได้รับการรับรองฯ					
17. ท่านเชื่อมั่นว่า ในอนาคตผู้ประกอบการจะเพิ่มค่าตอบแทนให้แก่บุคลากรที่ได้รับการรับรองสมรรถนะบุคคลตามความเหมาะสม					

ส่วนที่ 5 ความผูกพันของเจ้าหน้าที่สอบที่มีต่อ สคช.

ท่านมีความคิดเห็นต่อความผูกพันที่มีต่อ สคช. ในประเด็นต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ท่านมีความยินดีที่ได้ดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะเจ้าหน้าที่สอบ					
2. ท่านยินดีให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. จะจัดขึ้นในอนาคต					
3. ท่านยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น					
4. ท่านยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพ และส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคลเข้ารับการประเมินสมรรถนะ					
5. ท่านยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะของการเป็นเจ้าหน้าที่สอบตลอดไปในระยะยาว					

ส่วนที่ 6 ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช.

โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

ประเด็น	ระดับคุณภาพ				
	ต่ำกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก	ต่ำกว่าความคาดหวัง	เท่ากับความคาดหวัง	สูงกว่าความคาดหวัง	สูงกว่าความคาดหวังเป็นอย่างมาก
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 7 ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน

โปรดระบุประเด็นความต้องการเพื่อให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน โดยการทำเครื่องหมาย ☒ และเรียงลำดับความต้องการ

- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การสนับสนุนด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพแก่กลุ่มเป้าหมาย
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การสนับสนุนด้านงบประมาณให้ครอบคลุมและเพียงพอ
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่สอบ
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบและประเมินสมรรถนะบุคคล
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... อื่นๆ (โปรดระบุ).....



ส่วนที่ 8 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

8.1 ท่านประสบปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงานร่วมกับ สคช. หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

8.2 ท่านต้องการให้ สคช. ปรับปรุง/พัฒนารูปแบบการให้บริการในด้านใด อย่างไร

.....

.....

.....

8.3 ท่านต้องการให้ สคช. ปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานของเพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ อย่างไร

.....

.....

.....

8.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่ง ***



แบบสอบถาม “โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2565”

โดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม: ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

ชุด E : กลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ (Assessor)

วัตถุประสงค์:

เพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านความพึงพอใจที่ผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ (Assessor) มีต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (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 ตำแหน่ง ☐ 1. หัวหน้าผู้ตรวจประเมิน ☐ 2. ผู้ตรวจประเมิน ☐ 3. ผู้ตรวจประเมินฝึกหัด ☐ 4. ผู้เชี่ยวชาญ
- 1.5 ประสบการณ์ในการเป็นผู้ตรวจประเมิน ปี

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

2.1 ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำหน้าที่ผู้ตรวจประเมินของ 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. จำนวนและความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และมีความกระตือรือร้น					
3. ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย/แก้ไขปัญหา					
4. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม					
5. ความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
6. สื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย					
7. ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพ					
8. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ					
ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ (คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับผู้ตรวจประเมิน)					
9. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน					
10. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ					
ด้านการบริการระบบออนไลน์					
11. เว็บไซต์ สคช.					
11.1 เว็บไซต์ สคช. มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และใช้งานง่าย					
12. ระบบออนไลน์ e-Service					
12.1 ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET)					
(1) ระบบมีความเหมาะสม มีความเสถียร และรวดเร็ว					
(2) ระบบมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ					
12.2 ระบบออนไลน์ E-Training (ตอบเฉพาะกรณีที่ใช้บริการเท่านั้น)					
(1) ระบบ E-Training สำหรับผู้ตรวจประเมินฯ มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ					
(2) สารที่ได้รับจากระบบ E-Training ตรงกับความต้องการ					
ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด					
13. การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา					
14. กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ					
15. แบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก					
16. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม					
17. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย					
18. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนที่นั่งพักคอย พื้นที่จอดรถยานพาหนะ มีความเพียงพอ					
19. ป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจน					

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์					
1.1 การประชาสัมพันธ์ของ สคช.					
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					
5.3 การจัดการทดสอบความสามารถในการวางแผนและบริหารงานการตรวจประเมิน					
5.4 การจัดการทดสอบความสามารถทวนสอบความถูกต้องและความสัมพันธ์กันของข้อมูลที่รวบรวมไว้					
5.5 การจัดการทดสอบความสามารถใช้เอกสารที่เกี่ยวข้องในการตรวจประเมินบันทึกหลักฐานตรวจประเมิน และจัดทำรายงานการตรวจประเมิน					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
5.6 การจัดการทดสอบความสามารถในการบริหารและกำกับดูแลการปฏิบัติงานของคณะผู้ตรวจประเมิน					
5.7 การจัดการทดสอบความรู้ทางเทคนิคในสาขาที่เกี่ยวข้อง					
5.8 การจัดการทดสอบความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานอาชีพของสถาบัน					
5.9 การจัดการทดสอบความรู้เกี่ยวกับกระบวนการประเมินและรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ					
6. ขั้นตอนการปรับระดับ					
6.1 การชี้แจงหลักเกณฑ์การปรับระดับที่ชัดเจน					
6.2 ขั้นตอนการปรับระดับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด					

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 ผู้ตรวจประเมินปฏิบัติหน้าที่ตามแนวทางที่กำหนดอย่างเคร่งครัดและทำการตรวจประเมินอย่างมีประสิทธิภาพ					
3.3 ผลการตรวจประเมินมีมาตรฐานและสามารถตรวจสอบได้					
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 ผู้ตรวจประเมินรับทราบหลักเกณฑ์และขั้นตอนการปรับระดับอย่างครบถ้วนชัดเจน					
6.2 การปรับระดับเป็นไปตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานที่กำหนด มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้					



ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
7. คุณภาพของการให้บริการ					
7.1 สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้สามารถยื่นเอกสารการสมัครอย่างถูกต้องสมบูรณ์					
7.2 สคช. อำนวยความสะดวกในการเตรียมความพร้อมและสนับสนุนให้สามารถเป็นผู้ตรวจประเมินฯ ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด					
7.3 สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้ผู้ตรวจประเมินฯ มีความพร้อมในการตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ตามแผนที่กำหนดไว้					
7.4 กระบวนการคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมินฯ ของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ					
7.5 กระบวนการตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ					
7.6 ระบบฐานข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพช่วยให้การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างผู้ตรวจประเมินฯ กับ สคช. มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น					

ส่วนที่ 4 ความผูกพันของผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่มีต่อ สคช.

ท่านมีความคิดเห็นต่อความผูกพันที่มีต่อ สคช. ในประเด็นต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ท่านมีความยินดีที่ได้ดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ					
2. ท่านยินดีให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. จะจัดขึ้นในอนาคต					
3. ท่านยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น					
4. ท่านยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ					
5. ท่านยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะของการเป็นผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ตลอดไปในระยะยาว					

ส่วนที่ 5 ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช.

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย ☒ 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. ด้านระบบออนไลน์ E-Training					
5. ด้านมาตรฐานการให้บริการที่กำหนด					
6. ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก					
7. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
8. ด้านผลผลิตโดยรวมของการให้บริการ					

ส่วนที่ 6 ความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน

โปรดระบุประเด็นความต้องการเพื่อให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน โดยการทำเครื่องหมาย ✓ และเรียงลำดับความต้องการ

- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การสนับสนุนด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ตรวจประเมินฯ
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... การปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบและประเมินสมรรถนะบุคคล
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- ☐ ความต้องการลำดับที่..... อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

7.1 ท่านประสบปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการร่วมกับ สคช. หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

7.2 ท่านต้องการให้ สคช. ปรับปรุง/พัฒนารูปแบบการให้บริการในด้านใด อย่างไร

.....

.....

.....

7.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....



ประเด็นการสัมภาษณ์ (กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ)
ภายใต้โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ
(องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2565

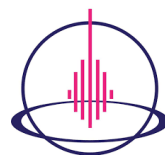
- 1) ท่านมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในประเด็นต่างๆ ดังนี้
 - ด้านเจ้าหน้าที่และการประสานงาน
 - ด้านการประชาสัมพันธ์ (สื่อประชาสัมพันธ์และช่องทางการติดต่อสื่อสาร)
 - ด้านระบบออนไลน์ e-Service
 - ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินงาน
- 2) ท่านมีความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพหรือไม่ และต้องการให้มีการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานของ สคช. เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ อย่างไร
- 3) ท่านคิดว่า สคช. มีจุดแข็ง จุดอ่อน ในการดำเนินการอย่างไร และจะสามารถใช้ประโยชน์จากจุดแข็ง หรือโอกาสที่มีอยู่ได้อย่างไร และจะสามารถแก้ไขจุดอ่อนหรืออุปสรรคให้ลดลงได้อย่างไร
- 4) ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการดำเนินงานของ สคช. ในอนาคต



ประเด็นการสัมภาษณ์ (กลุ่มผู้ให้บริการประเมินฯ)

ภายใต้โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ
(องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2565

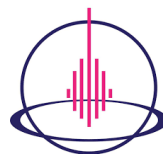
- 1) ท่านมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของ สคช. หรือองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ในประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้
อย่างไร
 - ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
 - ด้านการประชาสัมพันธ์ (สื่อประชาสัมพันธ์และช่องทางการติดต่อสื่อสาร)
 - ด้านระบบออนไลน์ e-Service
 - ด้านระบบออนไลน์ e-Training
 - ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนต่างๆ
 - ด้านสถานที่ จุดให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2) ท่านมีความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพหรือไม่ และต้องการให้มีการปรับปรุง/
พัฒนาการดำเนินงานของ สคช. เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐาน
อาชีพ อย่างไร
- 3) ท่านคิดว่า สคช. มีจุดแข็ง จุดอ่อน ในการดำเนินการอย่างไร และจะสามารถใช้ประโยชน์จากจุดแข็ง
หรือโอกาสที่มีอยู่ได้อย่างไร และจะสามารถแก้ไขจุดอ่อนหรืออุปสรรคให้ลดลงได้อย่างไร
- 4) ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการดำเนินงานของ สคช. หรือองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ในอนาคต



ประเด็นการสัมภาษณ์ (กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ)

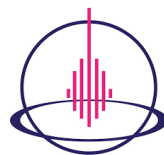
ภายใต้โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ
(องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2565

- 1) ท่านมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้ อย่างไร
 - ด้านเจ้าหน้าที่และการประสานงาน
 - ด้านการประชาสัมพันธ์ (สื่อประชาสัมพันธ์และช่องทางการติดต่อสื่อสาร)
 - ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินงาน
- 2) ท่านมีความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพหรือไม่ และต้องการให้มีการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงานของ สคช. เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ อย่างไร
- 3) ท่านคิดว่า สคช. มีจุดแข็ง จุดอ่อน ในการดำเนินการอย่างไร และจะสามารถใช้ประโยชน์จากจุดแข็ง หรือโอกาสที่มีอยู่ได้อย่างไร และจะสามารถแก้ไขจุดอ่อนหรืออุปสรรคให้ลดลงได้อย่างไร
- 4) ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการดำเนินงานของ สคช. ในอนาคต



ประเด็นการสัมภาษณ์ (กลุ่มผู้ประกอบการ/นายจ้างสาขาวิชาชีพเป้าหมาย)
ภายใต้โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ
(องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2565

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



ประเด็นการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Focus Group)

ภายใต้โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ
(องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2565

- 1) ท่านเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินโครงการใดของ สคช.
- 2) โครงการฯ ที่ สคช. ดำเนินการก่อให้เกิดผลกระทบต่อท่านในทางบวกและทางลบด้านใดบ้าง
- 3) ในกรณีที่ก่อให้เกิดผลประโยชน์ทางบวก ประเมินการผลประโยชน์ในรูปแบบของตัวเงินในแต่ละมิติได้ประมาณเท่าใด
- 4) กรณีที่เป็นผลกระทบทางลบก่อให้เกิดผลกระทบในมิติใดบ้าง ทั้งในด้านการเสียโอกาส และประมาณการมูลค่าผลกระทบที่ท่านต้องสูญเสีย
- 5) การดำเนินโครงการฯ ของ สคช. ในแต่ละกิจกรรมจัดขึ้นโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย แต่หากการดำเนินการในอนาคตมีการเก็บค่าใช้จ่ายในการประเมินฯ ท่านมีความยินดีหรือไม่ที่จะเสียค่าใช้จ่าย ประมาณการมูลค่าที่ท่านยินดีจ่าย

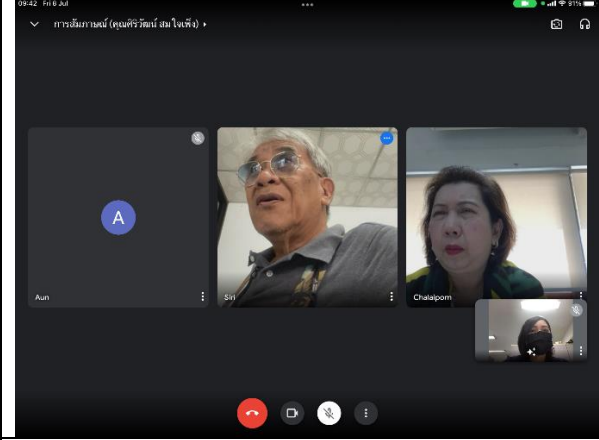
ภาคผนวก ค
การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล

ตารางที่ ค-1 รายชื่อองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ให้การสัมภาษณ์

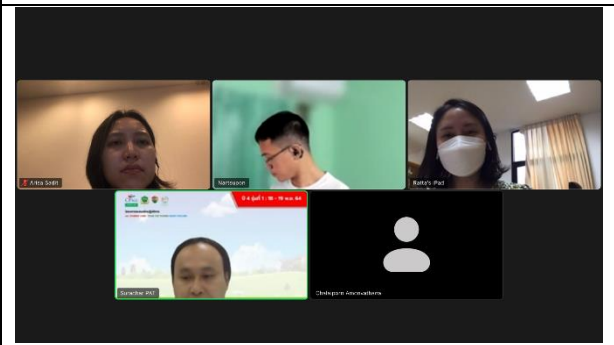
ลำดับ	รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	สาขาวิชาชีพ	กำหนดการ
องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2565				
1	นายศิริวัฒน์ สมใจเพ็ง	สถาบันการอาชีวภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2	สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย และสาขาวิชาชีพบริการยานยนต์	สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Google Meet) วันศุกร์ที่ 8 กรกฎาคม 2565 เวลา 09.30-10.00 น.
2	ดร. นุชนภา เลขาวิจิตร	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร	สัมภาษณ์ผ่านโทรศัพท์ วันพุธที่ 20 กรกฎาคม 2565 เวลา 09.30-10.00 น.
3	นายพิเชษฐ์ แก้วมาลา	สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 1	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์	สัมภาษณ์ผ่าน LINE วันพุธที่ 20 กรกฎาคม 2565 เวลา 13.00-13.30 น.
องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ปี 2557-2564				
1	ผศ.ดร. สุจินณา กรรณสูตร	สมาคมนักวิจัยแห่งประเทศไทย	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษาวิจัย และภาษา	สัมภาษณ์ผ่านโทรศัพท์ วันเสาร์ที่ 6 สิงหาคม 2565 เวลา 13.00-13.30 น.
2	นายจักรกฤษณ์ คงคำ	ศูนย์พัฒนาการดับเพลิงและกู้ภัย ซีเคเค ไฟร์ แอนด์ เรสคิวดู โดย บริษัท ซีเคเค ไฟร์-เรสคิวดู เทรนนิ่ง จำกัด	สาขาวิชาชีพธุรกิจสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ	สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting) วันพุธที่ 10 สิงหาคม 2565 เวลา 10.00-11.00 น.
3	นางสาวกุสุมา พูนพิพัฒน์	สมาคมธุรกิจการถ่ายภาพ	สาขาวิชาชีพธุรกิจภาพถ่าย	สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Google Meet) วันพุธที่ 10 สิงหาคม 2565 เวลา 14.00-15.00 น.
4	ดร. ธีรยุทธ คาวาซากิ	วิทยาลัยเทคโนโลยีทางทะเลแห่งเอเชีย	สาขาวิชาชีพการเดินทางเรือ	สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Google Meet) วันพุธที่ 10 สิงหาคม 2565 เวลา 16.00-16.30 น.
5	ดร. สมไทย วงษ์เจริญ	บริษัท วงษ์พาณิชย์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด	สาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย	สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Google Meet) วันพฤหัสบดีที่ 11 สิงหาคม 2565 เวลา 13.30-14.00 น.

ลำดับ	รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	สาขาวิชาชีพ	กำหนดการ
6	นายสุรชา วรรัตนวิวิช	วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์	สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก	สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Google Meet) วันพฤหัสบดีที่ 11 สิงหาคม 2565 เวลา 15.00-15.30 น.
7	นายวรจักร เมืองใจ	ศูนย์วิจัยระบบพลังงานสะอาด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลล้านนา	สาขาวิชาชีพพลังงาน และพลังงานทดแทน	สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Google Meet) วันศุกร์ที่ 12 สิงหาคม 2565 เวลา 09.00-09.30 น.
8	คณะกรรมการสมาคม ตัวแทนขนส่งสินค้า ทางอากาศไทย	สมาคมตัวแทนขนส่งสินค้า ทางอากาศไทย	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์	สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Google Meet) วันพุธที่ 17 สิงหาคม 2565 เวลา 10.30-11.00 น.
9	นางสาววิรินทร์ อ่างคำ	โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ	สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Google Meet) วันพฤหัสบดีที่ 18 สิงหาคม 2565 เวลา 10.00-10.30 น.
10	นายธีระยุทธ พงศ์เลิศฤทธิ์	สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์	สาขาวิชาชีพเทคโนโลยีชีวภาพ	สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Google Meet) วันศุกร์ที่ 26 สิงหาคม 2565 เวลา 13.30-14.30 น.

ภาพที่ ค-1 ภาพประกอบการสัมภาษณ์องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนภายในเดือน สิงหาคม 2565

	
นายศิริวัฒน์ สมใจเพ็ง สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Google Meet) วันศุกร์ที่ 8 กรกฎาคม 2565 เวลา 09.30-10.00 น.	นายพิเชษฐ์ แก้วมาลา สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 1 สัมภาษณ์ผ่าน LINE วันพุธที่ 20 กรกฎาคม 2565 เวลา 13.00-13.30 น.

ภาพที่ ค-2 ภาพประกอบการสัมภาษณ์องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองปีงบประมาณ 2557-2564

	
นายจักรกฤษณ์ คงคำ ศูนย์พัฒนาการดับเพลิงและกู้ภัย ซีเคเค ไฟร์ แอนด์ เรสคิว โดย บริษัท ซีเคเค ไฟร์-เรสคิว เทรนนิง จำกัด สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting) วันพุธที่ 10 สิงหาคม 2565 เวลา 10.00-11.00 น.	นางสาวกุสุมา พูนพิพัฒน์ สมาคมธุรกิจการถ่ายภาพ สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Google Meet) วันพุธที่ 10 สิงหาคม 2565 เวลา 14.00-15.00 น.
	
ดร. ธีรยุทธ คาวาซากิ วิทยาลัยเทคโนโลยีทางทะเลแห่งเอเชีย สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Google Meet) วันพุธที่ 10 สิงหาคม 2565 เวลา 16.00-16.30 น.	ดร. สมไทย วงษ์เจริญ บริษัท วงษ์พาณิชย์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Google Meet) วันพฤหัสบดีที่ 11 สิงหาคม 2565 เวลา 13.45-14.15 น.
	
นายสุรชา วรรัตนวิวิช วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Google Meet) วันพฤหัสบดีที่ 11 สิงหาคม 2565 เวลา 15.00-15.30 น.	นายวรจักร เมืองใจ ศูนย์วิจัยระบบพลังงานสะอาด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Google Meet) วันศุกร์ที่ 12 สิงหาคม 2565 เวลา 09.00-09.30 น.

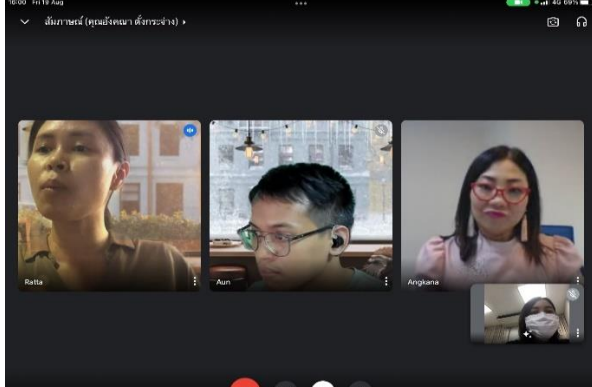
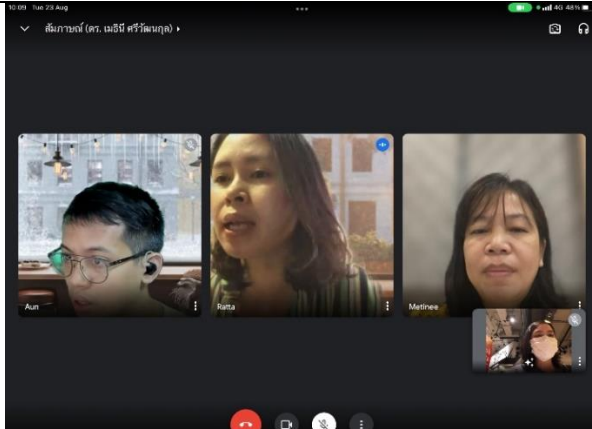
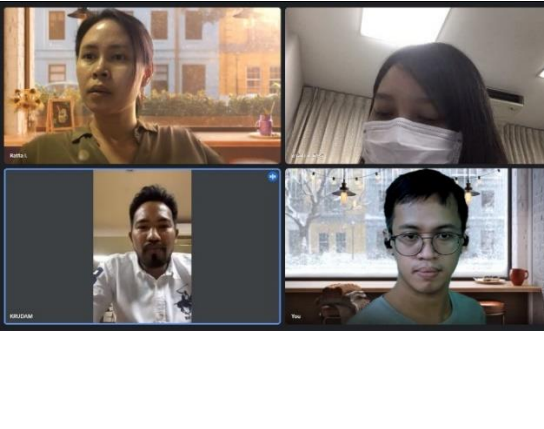
รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565
โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2565

	
คณะกรรมการสมาคมตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย สมาคมตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Google Meet) วันพุธที่ 17 สิงหาคม 2565 เวลา 10.30-11.00 น.	นางสาววิรินทร์ อังคำ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Google Meet) วันพฤหัสบดีที่ 18 สิงหาคม 2565 เวลา 10.00-10.30 น.
	
นายธีระยุทธ พงศ์เลิศฤทธิ์ สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Google Meet) วันศุกร์ที่ 26 สิงหาคม 2565 เวลา 13.30-14.30 น.	

ตารางที่ ค-2 รายชื่อตัวแทนคนในอาชีพ/ผู้ประกอบการและนายจ้างที่ให้การสัมภาษณ์

ลำดับ	รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	หน่วยงาน/องค์กร	กำหนดการ
1	นายไพบุลย์ พนัสบดี	นายกสมาคมโปรแกรมเมอร์ไทย	สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Google Meet) วันพฤหัสบดีที่ 11 สิงหาคม 2565 เวลา 17.00-17.30 น.
2	รศ. ผกามาศ ผจญแก้ว	ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดทำมาตรฐานอาชีพ	สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Google Meet) วันอังคารที่ 16 สิงหาคม 2565 เวลา 10.00-10.30 น.
3	คุณอังคณา ตั้งกระจ่าง	The Landmark Bangkok	สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Google Meet) วันศุกร์ที่ 19 สิงหาคม 2565 เวลา 16.00-16.30 น.
4	นางสงวน ทิพย์ถม	ประธานกลุ่มผู้ปลูกหม่อนเลี้ยงไหม บ้านคิมมะอุ-สวนหม่อน และเกษตรกรดีเด่นระดับประเทศ ปี 2563	สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting) วันเสาร์ที่ 20 สิงหาคม 2565 เวลา 12.00-12.30 น.
5	ดร. เมธิณี ศรีวัฒนกุล	สมาคมพืชสวนแห่งประเทศไทย	สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Google Meet) วันอังคารที่ 23 สิงหาคม 2565 เวลา 10.00-10.30 น.
6	นายดาม ศรีจันทร์	บริษัทครูดามมวยไทยกรุป จำกัด	สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Google Meet) วันศุกร์ที่ 19 สิงหาคม 2565 เวลา 15.00-15.30 น.
7	นายพงศ์ธีระ บัวเพชร	เลขาธิการสมาคมกีฬาว่ายน้ำแห่งประเทศไทย	สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Google Meet) วันศุกร์ที่ 19 สิงหาคม 2565 เวลา 09.00-09.30 น.
8	ดร. มลิวัลย์ ธรรมแสง	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และมูลนิธิอนุเคราะห์คนหูหนวกในบรมราชานุูปถัมภ์	สัมภาษณ์ผ่าน LINE วันศุกร์ที่ 19 กันยายน 2565 เวลา 14.00-15.00 น.
9	นายฉกาจนิษฐ์ จุณณะภาต	สถาบันอนุญาโตตุลาการ	สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Google Meet) วันพุธที่ 17 สิงหาคม 2565 เวลา 11.30-12.00 น.
10	คณะกรรมการสมาคมตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย	สมาคมตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย	สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Google Meet) วันพุธที่ 17 สิงหาคม 2565 เวลา 10.30-11.00 น.

ภาพที่ ค-3 ภาพประกอบการสัมภาษณ์ตัวแทนคนในอาชีพ/ผู้ประกอบการและนายจ้าง

	
นายไพบุลย์ พันสมบัติ นายกสมาคมโปรแกรมเมอร์ไทย สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Google Meet) วันพฤหัสบดีที่ 11 สิงหาคม 2565 เวลา 17.00-17.30 น.	รศ. ผกามาศ ผจญแก้ว ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดทำมาตรฐานอาชีพ สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Google Meet) วันอังคารที่ 16 สิงหาคม 2565 เวลา 10.00-10.30 น.
	
คุณอังคณา ตั้งกระจ่าง The Landmark Bangkok สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Google Meet) วันศุกร์ที่ 19 สิงหาคม 2565 เวลา 16.00-16.30 น.	นางสงวน ทิพย์ลม ประธานกลุ่มผู้ปลูกหม่อนเลี้ยงไหมบ้านคิมมะอุ-สวนหม่อน สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Zoom Meeting) วันเสาร์ที่ 20 สิงหาคม 2565 เวลา 12.00-12.30 น.
	
ดร. เมธิณี ศรีวัฒนกุล สมาคมพืชสวนแห่งประเทศไทย สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Google Meet) วันอังคารที่ 23 สิงหาคม 2565 เวลา 10.00-10.30 น.	นายตาม ศรีจันทร์ บริษัทครูดามวยไทยกรุ๊ป จำกัด สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Google Meet) วันศุกร์ที่ 19 สิงหาคม 2565 เวลา 15.00-15.30 น.

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ 2565
โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2565

	
นายพงษ์ธีระ บัวเพชร เลขาธิการสมาคมกีฬาน้ำแห่งประเทศไทย สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Google Meet) วันศุกร์ที่ 19 สิงหาคม 2565 เวลา 09.00-09.30 น.	ดร. มลิวัลย์ ธรรมแสง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สัมภาษณ์ผ่าน LINE วันศุกร์ที่ 19 กันยายน 2565 เวลา 14.00-15.00 น.
	
นายฉกาจนิษฐ์ จุณณะภาต สถาบันอนุญาตอุตสาหกรรม สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Google Meet) วันพุธที่ 17 สิงหาคม 2565 เวลา 11.30-12.00 น.	คณะกรรมการสมาคมตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย สมาคมตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย สัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์ (Google Meet) วันพุธที่ 17 สิงหาคม 2565 เวลา 10.30-11.00 น.

การร่วมสังเกตการณ์การดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

คณะที่ปรึกษาได้ดำเนินกิจกรรมการร่วมสังเกตการณ์การทดสอบประเมินฯ ในสาขาวิชาชีพต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในขั้นตอน กระบวนการ และวิธีการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. จากกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อประกอบการรายงานปัญหาอุปสรรคและจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ สคช. ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยสรุปการดำเนินงานดังนี้

ครั้งที่ 1 : การร่วมสังเกตการณ์การจัดทดสอบประเมินในสาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย สาขาช่างเทคนิคเสริมสวยอาชีพ อาชีพช่างสักคิ้ว ระดับ 4 ณ โรงเรียนเสริมสวยและออกแบบทรงผมนานาชาติ องค์กร จำนวนผู้เข้ารับการประเมินฯ 19 ราย เมื่อวันที่ 6 กรกฎาคม 2565 เวลา 09.00-16.00 น.



ครั้งที่ 2 : การร่วมสังเกตการณ์การจัดทดสอบประเมินในสาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล สาขาการสื่อสารโทรคมนาคม อาชีพช่างโครงข่ายปลายทางด้านเครือข่ายใยแก้วนำแสง ระดับ 2 ณ วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี จังหวัดราชบุรี จำนวนผู้เข้ารับการประเมินฯ 52 ราย เมื่อวันศุกร์ที่ 22 กรกฎาคม 2565 เวลา 15.00-16.00 น.



