



# ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ  
ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

กันยายน 2566

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

### ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

---

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. พร้อมทั้งจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ และยกระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ สคช. ให้สูงขึ้นต่อไป

**กรอบแนวคิดในการดำเนินงาน** เป็นการประยุกต์แนวทางการประเมินการปฏิบัติภารกิจของภาครัฐตามแนวทางของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) ควบคู่กับการประเมินผลรูปแบบ CIPP ของสตีฟเฟิลบีมและคูบา (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 ในส่วนของการความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

**การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ** ดำเนินการโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคลและวิธีการสอบถาม จากกลุ่มเป้าหมายรวม 5 กลุ่ม ได้แก่ (1) **กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ** จำนวน 50 องค์กร (2) **กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ** ปีงบประมาณ 2566 จำนวน 530 ราย (3) **กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ** จำนวน 53 ราย (4) **กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ** จำนวน 50 ราย และ (5) **กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ** จำนวน 30 ราย

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.20 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 84.03** เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.36 คะแนน หรือร้อยละ 87.12) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.35 คะแนน หรือร้อยละ 87.05) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (4.25 คะแนน หรือร้อยละ 85.02) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม (4.14 คะแนน หรือร้อยละ 82.81) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (4.08 คะแนน หรือร้อยละ 81.65) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.03 คะแนน หรือร้อยละ 80.54)

ทั้งนี้ หากพิจารณาตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. สูงที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.30 คะแนน หรือร้อยละ 86.07) รองลงมา คือ กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ (3.95 คะแนน หรือร้อยละ 79.07) กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ (3.91 คะแนน หรือร้อยละ 78.20) กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ (3.88 คะแนน หรือร้อยละ 77.60) ในขณะที่กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.72 คะแนน หรือร้อยละ 74.43) แสดงดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็น	กลุ่มเป้าหมาย					ภาพรวม
	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	ผู้เข้ารับการประเมินฯ ปี2566	ตัวแทนคนในอาชีพ	เจ้าหน้าที่สอบ	ผู้ตรวจประเมินฯ	
<b>ความพึงพอใจในภาพรวม</b>	<b>3.72</b> <b>(74.43)</b> <b>มาก</b>	<b>4.30</b> <b>(86.07)</b> <b>มากที่สุด</b>	<b>3.95</b> <b>(79.07)</b> <b>มาก</b>	<b>3.91</b> <b>(78.20)</b> <b>มาก</b>	<b>3.88</b> <b>(77.60)</b> <b>มาก</b>	<b>4.20</b> <b>(84.03)</b> <b>มาก</b>
1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.63 (72.57) มาก	4.16 (83.20) มาก	3.86 (77.20) มาก	3.93 (78.69) มาก	3.87 (77.35) มาก	4.08 (81.65) มาก
2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	3.95 (78.96) มาก	4.45 (89.00) มากที่สุด	4.19 (83.76) มาก	3.97 (79.36) มาก	4.14 (82.76) มาก	4.36 (87.12) มากที่สุด
3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.70 (73.93) มาก	4.38 (87.63) มากที่สุด	3.96 (79.17) มาก	3.82 (76.30) มาก	3.85 (76.91) มาก	4.25 (85.02) มากที่สุด
4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	3.75 (75.08) มาก	4.48 (89.60) มากที่สุด	4.11 (82.20) มาก	4.01 (80.28) มาก	3.84 (76.84) มาก	4.35 (87.05) มากที่สุด
5) ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	3.58 (71.65) มาก	4.13 (82.67) มาก	3.60 (72.00) มาก	3.80 (75.95) มาก	3.71 (74.13) มาก	4.03 (80.54) มาก
6) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	3.72 (74.41) มาก	4.22 (84.40) มากที่สุด	4.00 (80.00) มาก	3.93 (78.60) มาก	3.87 (77.47) มาก	4.14 (82.81) 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 ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของ สคช. ใน 4 รูปแบบ ดังนี้

**กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategies)** คือ การจัดทำกลยุทธ์การขยายความร่วมมือในการดำเนินงานกับองค์กรและเครือข่ายที่มีศักยภาพ 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

**กลยุทธ์เชิงพัฒนา (WO Strategies)** คือ การจัดทำกลยุทธ์ด้านการบูรณาการการสื่อสารทั้งภายในและภายนอก 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

**กลยุทธ์เชิงรับ (ST Strategies)** คือ การจัดทำกลยุทธ์การสร้างเชื่อมั่นโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

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

**กลยุทธ์เชิงถอย (WT Strategies)** คือ การจัดทำกลยุทธ์ด้านการรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ต่างๆ ประกอบด้วย

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





## คำนำ

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. และจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ การยกระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. ต่อไป

รายงานฉบับนี้เป็นร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหารวม 7 บท ได้แก่ บทที่ 1 เป็นบทนำ บทที่ 2 แสดงกรอบแนวคิดในการดำเนินงาน บทที่ 3 แสดงหลักวิธีการวิเคราะห์และวิธีทางเทคนิค บทที่ 4 นำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. บทที่ 5 นำเสนอผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ บทที่ 6 นำเสนอภาพรวมการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม และบทที่ 7 เป็นบทสรุปและข้อเสนอแนะ

อนึ่ง ในการดำเนินโครงการฯ คณะที่ปรึกษาใคร่ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหารของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ที่ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ยิ่งต่อการดำเนินโครงการฯ รวมทั้งขอขอบคุณนางสาวจุลลดา มีจุล รักษาการผู้อำนวยการสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) นายจรณวรรต ทองหลอม ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ นางสาวภัทรพร กิจชัยนุกูล และนางสาวณัฐชยา โพธิ์ทอง ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลทุกมิติที่เกี่ยวข้องและข้อมูลสำหรับการติดต่อประสานงานอย่างดียิ่ง

สุดท้ายนี้ คณะที่ปรึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการของ สคช. ให้สามารถแสดงผลสัมฤทธิ์ในเชิงประจักษ์ที่สูงขึ้นต่อไป

คณะที่ปรึกษา

กันยายน 2566



# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
สารบัญ	i
สารบัญตาราง	iv
สารบัญภาพ	vii
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 หลักการและเหตุผล	1-1
1.2 วัตถุประสงค์	1-2
1.3 ขอบเขตของการดำเนินงาน	1-2
1.3.1 กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการที่เป็นภารกิจหลัก และงานบริการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณา อนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	1-2
1.3.2 กิจกรรมการเก็บข้อมูลและการชี้แจงผลสำรวจ	1-4
1.4 การส่งมอบงาน	1-4
1.5 แผนการดำเนินงาน	1-6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1-11
1.7 คณะที่ปรึกษา	1-11
<b>บทที่ 2 กรอบแนวคิดในการดำเนินงาน</b>	
2.1 กรอบแนวคิดการประเมินความคุ้มค่าการปฏิบัติการของภาครัฐ ตามแนวทางของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.)	2-1
2.2 กรอบแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA)	2-3
2.3 การประเมินผลรูปแบบ CIPP ของสทัฟเฟิลบีมและกูบา (Stufflebeam and Guba)	2-9
2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	2-12
2.5 กรอบแนวคิดในการกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรค	2-15
<b>บทที่ 3 หลักวิธีการวิเคราะห์และวิธีทางเทคนิค</b>	
3.1 การกำหนดประชากรและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง	3-1
3.1.1 การกำหนดประชากร	3-1
3.1.2 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง	3-2

เรื่อง	หน้า
3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	3-14
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	3-17
3.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ	3-17
3.3.2 การรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ	3-18
3.4 เทคนิคการออกแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์	3-18
3.4.1 เทคนิคการออกแบบสอบถาม	3-18
3.4.2 เทคนิคการออกแบบสัมภาษณ์	3-18
3.5 การควบคุมคุณภาพการจัดเก็บข้อมูล	3-19
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	3-19

#### บทที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

4.1 ผลการดำเนินงานการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ	4-1
4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	4-3
4.2.1 ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	4-3
4.2.2 กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4-5
4.2.3 กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	4-15
4.2.4 กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-28
4.2.5 กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-36
4.2.6 กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ	4-45

#### บทที่ 5 ผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

5.1 ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	5-1
5.2 ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ	5-3
5.3 ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	5-5
5.4 ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	5-7
5.5 ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ	5-8

เรื่อง	หน้า
<b>บทที่ 6 ภาพรวมการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม</b>	
6.1 ภาพรวมการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม	6-1
6.1.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน	6-1
6.1.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก	6-6
6.2 การกำหนดกลยุทธ์	6-9
<b>บทที่ 7 สรุปและข้อเสนอแนะ</b>	
7.1 สรุปผลการสำรวจ	7-1
7.2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุง	7-6

### บรรณานุกรม

#### ภาคผนวก

- ภาคผนวก ก   แบบสอบถาม
- ภาคผนวก ข   แบบสัมภาษณ์
- ภาคผนวก ค   การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล

## สารบัญชิตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1	1-6
2.1	2-16
3.1	3-2
3.2	3-2
3.3	3-3
3.4	3-8
3.5	3-9
3.6	3-11
3.7	3-13
3.8	3-16
4.1	4-2
4.2	4-4
4.3	4-5
4.4	4-7
4.5	4-8
4.6	4-10
4.7	4-11
4.8	4-12
4.9	4-13
4.10	4-14
4.11	4-15
4.12	4-16
4.13	4-17
4.14	4-18

ตารางที่		หน้า
4.15	ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	4-19
4.16	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	4-21
4.17	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	4-22
4.18	ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	4-24
4.19	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	4-25
4.20	ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	4-26
4.21	ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	4-27
4.22	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-28
4.23	ภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-30
4.24	ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-31
4.25	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-32
4.26	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-33
4.27	ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-33
4.28	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-34
4.29	ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-34
4.30	ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	4-35
4.31	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-36
4.32	ภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-38
4.33	ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-39
4.34	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-40
4.35	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-41
4.36	ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-42

ตารางที่	หน้า	
4.37	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-43
4.38	ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-44
4.39	ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	4-45
4.40	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ	4-46
4.41	ภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ	4-47
4.42	ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ	4-48
4.43	ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ	4-49
4.44	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ	4-51
4.45	ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ	4-52
4.46	ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ	4-53
4.47	ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ	4-54
4.48	ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ	4-55
6.1	การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในที่เป็นจุดแข็ง (Strengths) ของการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	6-2
6.2	การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในที่เป็นจุดอ่อน (Weaknesses) ของการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	6-4
6.3	การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นโอกาส.(Opportunities) ของการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	6-6
6.4	การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นอุปสรรค (Threats) ของการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	6-8
7.1	ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	7-2
7.2	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	7-3
7.3	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2566	7-4



ตารางที่		หน้า
7.4	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ	7-4
7.5	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ	7-5
7.6	ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ	7-6

## สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	แผนภาพ PMQA Model	2-8
2.2	โมเดลพื้นฐานของการประเมินผลรูปแบบ CIPP	2-9
2.3	ความสัมพันธ์ของการตัดสินใจและประเภทของการประเมินตามรูปแบบ CIPP	2-11



## 1.1 หลักการและเหตุผล

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

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) จึงกำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ทั้งนี้ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้ในการประเมินผลตามคำรับรองฯ ตลอดจนเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ โดยได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจมาทบทวนและพัฒนาปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ฝ่ายบริหารของ สคช. ได้สนับสนุนระบบการจัดการคุณภาพของ สคช. ตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 และเพื่อให้การส่งเสริมการปฏิบัติงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลเป็นไปในระดับมาตรฐาน จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ พร้อมรับฟังความคิดเห็นขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะ เพื่อเป็นช่องทางที่จะทำให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และส่งผลให้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพเป็นที่น่าเชื่อถือ ยิ่งไปกว่านั้น สคช. ได้ตระหนักว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญที่จะผลักดันระบบคุณวุฒิวิชาชีพมาปรับใช้ในสถานประกอบการ ดังนั้น การสำรวจความเชื่อมั่นและรับฟังความคิดเห็นของผู้ประกอบการจะทำให้การพัฒนามาตรฐานอาชีพและกระบวนการประเมินสอดคล้องกับความต้องการการจ้างงานอย่างแท้จริง

จากเหตุผลดังกล่าว สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) จึงได้จัดให้มีโครงการสำรวจความพึงพอใจความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ซึ่งผลการสำรวจในครั้งนี้จะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการในอนาคต นอกจากนี้ จะนำผลการประเมินไปใช้ในการวัดความสำเร็จตามตัวชี้วัด ตลอดจนเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รวมถึงให้ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการบริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และการจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพ

## 1.3 ขอบเขตของการดำเนินงาน

ขอบเขตของการดำเนินงานภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. แสดงรายละเอียดดังนี้

1.3.1 กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการที่เป็นภารกิจหลักและงานบริการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

- 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

กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ	จำนวนตัวอย่าง	เครื่องมือในการสำรวจ	รูปแบบการจัดเก็บข้อมูล
1. องค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ	อย่างน้อย 50 แห่ง (ต้องมีองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ที่ได้รับการขึ้นทะเบียน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 อย่างน้อย 5 แห่ง)	แบบสัมภาษณ์	การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) อย่างน้อย 10 องค์กร
		แบบสอบถาม (Questionnaire)	การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ หรือวิธีการอื่นๆ ตามความเหมาะสม อย่างน้อย 40 องค์กร
2. ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ	อย่างน้อย 515 คน (ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะบุคคล ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566)	แบบสัมภาษณ์	การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) อย่างน้อย 15 คน
		แบบสอบถาม (Questionnaire)	การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ หรือวิธีการอื่นๆ ตามความเหมาะสม อย่างน้อย 500 คน

กลุ่มเป้าหมาย ผู้รับบริการ	จำนวนตัวอย่าง	เครื่องมือ ในการสำรวจ	รูปแบบการจัดเก็บข้อมูล
3. ผู้ประกอบการ/นายจ้าง/ สมาคม/สมาพันธ์/ หน่วยฝึกอบรม/สถาบัน การศึกษา/ชมรมต่างๆ และกลุ่มอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	อย่างน้อย 40 คน	แบบสัมภาษณ์	การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) อย่างน้อย 10 คน
		แบบสอบถาม (Questionnaire)	การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ หรือวิธีการอื่นๆ ตามความเหมาะสม อย่างน้อย 30 คน
4. เจ้าหน้าที่สอบ (Examiner)	อย่างน้อย 50 คน	แบบสอบถาม (Questionnaire)	การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ หรือวิธีการอื่นๆ ตามความเหมาะสม
5. ผู้ตรวจประเมินและ ผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ (Assessor)	อย่างน้อย 30 คน	แบบสอบถาม (Questionnaire)	การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ หรือวิธีการอื่นๆ ตามความเหมาะสม

3) ที่ศึกษานำเสนอขอความเห็นชอบกรอบแนวทางการดำเนินงาน และเครื่องมือในการสำรวจ  
ต่อคณะกรรมการ สคช. (ตามที่ กพร. กำหนด)

4) การให้คำปรึกษาและการจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงเพื่อยกระดับ  
ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ สคช. ได้แก่

4.1) วิเคราะห์ข้อมูลผลความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ สคช. ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ. 2566 รวมถึงข้อจำกัดต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของ สคช.

4.2) ให้คำปรึกษาหรือแนะนำ รวมถึงข้อคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุง  
เพื่อยกระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ สคช.

5) สรุปผลการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ตามประเด็นดังนี้

5.1) บทสรุปผู้บริหาร

5.2) บทนำ (หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ ขอบเขตการดำเนินการ ผลที่คาดว่าจะได้รับ  
ระยะเวลาดำเนินการ)

5.3) กรอบแนวคิดและวิธีการดำเนินการสำรวจ (ระบุขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง  
กระบวนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อสำรวจ การออกแบบเครื่องมือสำรวจ การดำเนินการสำรวจ การวิเคราะห์  
และประมวลผล)

5.4) สรุปผลการสำรวจ

5.5) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุง

5.6) แผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

6) ที่ศึกษานำเสนอผลการสำรวจและข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการ สคช.

### 1.3.2 กิจกรรมการเก็บข้อมูลและการชี้แจงผลสำรวจ

1) สคช. อาจเชิญที่ปรึกษาเพื่อรายงานความคืบหน้าในการดำเนินงาน หรือรายงานผลการดำเนินงานกับผู้บริหาร คณะอนุกรรมการ หรือคณะกรรมการสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพเป็นระยะ

2) สคช. อาจเข้าร่วมสังเกตการณ์การเก็บข้อมูลของที่ปรึกษา โดย สคช. จะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าที่พัก และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ของเจ้าหน้าที่ สคช.

## 1.4 การส่งมอบงาน

ระยะเวลาการดำเนินการ 210 วัน (7 เดือน) นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาจ้าง (1 เมษายน 2566 ถึง 27 ตุลาคม 2566) โดยกำหนดการส่งมอบงานเป็น 4 งวด ดังนี้

**งวดที่ 1 : รายงานขั้นต้น (Inception Report)** ส่งมอบงานภายใน 60 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา โดยเนื้อหาประกอบด้วย

1) กรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ประกอบด้วย การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย กำหนดวัตถุประสงค์ ประเด็นสำรวจ ระบุขอบเขตของประชากร/กลุ่มตัวอย่าง กระบวนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อสำรวจ ออกแบบเครื่องมือสำรวจ และกำหนดการดำเนินงาน

2) กรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ ประกอบด้วย การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย กำหนดวัตถุประสงค์ ประเด็นสำรวจ ระบุขอบเขตของประชากร/กลุ่มตัวอย่าง กระบวนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อสำรวจ ออกแบบเครื่องมือสำรวจ และกำหนดการดำเนินงาน

3) กรอบแนวทางการดำเนินการจัดทำห่วงโซ่ผลการดำเนินงาน (Result Chain) ประกอบด้วย กำหนดวัตถุประสงค์ ประเด็นสำรวจ ระบุขอบเขตของประชากร/กลุ่มตัวอย่าง ออกแบบเครื่องมือสำรวจ และกำหนดดำเนินงาน

4) กรอบแนวทางการดำเนินงานและเครื่องมือการสำรวจความพึงพอใจ ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ สคช.

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

**งวดที่ 2 : รายงานความก้าวหน้า (Progress Report)** ส่งมอบงานภายใน 120 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา โดยเนื้อหาประกอบด้วย

1) รายงานความก้าวหน้าผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมจากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

2) รายงานความก้าวหน้าผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมจากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ

3) รายงานความก้าวหน้าการจัดทำห่วงโซ่ผลการดำเนินงาน (Result Chain)

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

**งวดที่ 3 : ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) ส่งมอบงานภายใน 180 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา โดยมีรายละเอียดดังนี้**

- 1) ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยมีบทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)
- 2) ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ โดยมีบทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)
- 3) ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) รายงานผลการจัดทำห่วงโซ่ผลการดำเนินงาน (Result Chain) โดยมีบทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

โดยจัดทำร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) จำนวน 3 รายงาน จัดพิมพ์เป็นภาษาไทย และสำเนารายงานละ 4 เล่ม (รวมส่งจำนวน 15 เล่ม) บรรจุข้อมูลในรูปแบบไฟล์ docx. และ pdf. ลงในอุปกรณ์บันทึกข้อมูลดิจิทัล (Flash drive) 1 ชุด

**งวดที่ 4 : รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ส่งมอบงานภายใน 210 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา และปรับแก้ไขรายละเอียดตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจรับจ้าง ซึ่งข้อมูลต้องประกอบเสร็จเรียบร้อยตามสัญญา โดยมีรายละเอียดดังนี้**

- 1) รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยมีบทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)
- 2) รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ โดยมีบทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)
- 3) รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) รายงานผลการจัดทำห่วงโซ่ผลการดำเนินงาน (Result Chain) โดยมีบทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

โดยจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) จำนวน 3 รายงาน จัดพิมพ์เป็นภาษาไทย และสำเนารายงานละ 4 เล่ม (รวมส่งจำนวน 15 เล่ม) บรรจุข้อมูลในรูปแบบไฟล์ docx. และ pdf. ลงในอุปกรณ์บันทึกข้อมูลดิจิทัล (Flash drive) 1 ชุด

## 1.5 แผนการดำเนินงาน

การดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ประกอบด้วย 12 กิจกรรมหลัก ครอบคลุมระยะเวลาดำเนินงาน จำนวน 210 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 แผนการดำเนินงาน

กิจกรรม	ระยะเวลา (เดือน)						
	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.
<b>1. การทบทวนและศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ</b>							
1.1 การศึกษาข้อมูลพื้นฐานของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย วัตถุประสงค์การจัดตั้ง วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนปฏิบัติการ แผนยุทธศาสตร์ขององค์กร เป็นต้น							
1.2 การศึกษากระบวนการในการให้บริการตามกลุ่มเป้าหมายของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)							
1.3 การศึกษาข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นปีงบประมาณ 2565							
1.4 การศึกษารายละเอียดข้อมูลตามองค์ประกอบของ Result Chain ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ทรัพยากรหรือสิ่งที่ต้องนำมาใช้ในการดำเนินงานหรือกิจกรรม เช่น งบประมาณ บุคลากร และทรัพยากรอื่นๆ</li> <li>▪ รายละเอียดกิจกรรมที่ดำเนินการในกระบวนการ ที่ระบุถึงการดำเนินงาน/กิจกรรม/โครงการที่เปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้าให้เป็นผลผลิต ซึ่งสอดคล้องตามวัตถุประสงค์การจัดตั้งขององค์การมหาชน</li> <li>▪ รายละเอียดตัวชี้วัด วิธีการวัด การเก็บข้อมูล ผู้จัดเก็บข้อมูล หรือแหล่งข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย และค่าเป้าหมายที่มีความชัดเจน</li> </ul>							
1.5 การรวบรวมและประสานงานเพื่อขอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ							
<b>2. การจัดทำกรอบแนวทางการประเมินผล</b>							
สาระประกอบด้วย							
2.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการดำเนินงาน							
2.2 กรอบประเด็นการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ							
2.3 กรอบประเด็นการสำรวจความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ							
2.4 กรอบประเด็นการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคม							



กิจกรรม	ระยะเวลา (เดือน)						
	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.
2.5 กรอบการศึกษาและจัดทำห่วงโซ่ผลการดำเนินงาน (Result Chain) ของ สคช.							
2.6 การกำหนดขั้นตอนวิธีการและเกณฑ์การประเมินผล <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การสุ่มตัวอย่างตามหลักสถิติ และประเด็นสัมภาษณ์เชิงลึก/ประเด็นข้อคำถาม ในแบบสำรวจ</li> <li>▪ ขั้นตอน วิธีการ และเกณฑ์การประเมินผล</li> <li>▪ การออกแบบเครื่องมือการสำรวจ</li> </ul>							
<b>3. การวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ</b>							
3.1 การกำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ		■					
3.2 การกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ		■					
3.3 การวางแผนการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ		■					
3.4 การติดต่อประสานงานการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ		■					
<b>4. การพัฒนาแบบสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ</b>							
4.1 การพัฒนาแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</li> <li>▪ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</li> <li>▪ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</li> <li>▪ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ</li> <li>▪ ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service</li> <li>▪ ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม</li> </ul>		■					
4.2 การพัฒนาแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อใช้ในการสำรวจความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ ประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานอาชีพและเครื่องมือในการประเมิน (ทั้งมาตรฐานอาชีพที่มีในปัจจุบัน และการรับรองมาตรฐานจากต่างประเทศ)</li> <li>▪ ความเชื่อมั่นต่อการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์</li> <li>▪ ความเชื่อมั่นต่อองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และกระบวนการประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ</li> <li>▪ ความเชื่อมั่นต่อผู้ที่ผ่านการประเมินสมรรถนะ</li> </ul>		■					
4.3 การพัฒนาแบบสำรวจเพื่อประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ และสังคมจากการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์		■					
4.4 การนำเสนอแบบสำรวจข้อมูลปฐมภูมิเพื่อรับฟังความคิดเห็น จากผู้ที่เกี่ยวข้องและขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ สคช.		○					

กิจกรรม	ระยะเวลา (เดือน)						
	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.
<b>5. การจัดทำรายงานขั้นต้น (Inception Report)</b>							
5.1 การจัดทำรายงานขั้นต้น (Inception Report) โดยสาระประกอบด้วย							
1) กรอบแนวทางการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจ ประกอบด้วย							
▪ การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย							
▪ การกำหนดวัตถุประสงค์และประเด็นสำรวจ							
▪ การระบุขอบเขตของประชากร/กลุ่มตัวอย่าง							
▪ กระบวนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อสำรวจ							
▪ การออกแบบเครื่องมือสำรวจ							
▪ กำหนดการดำเนินงาน							
2) กรอบแนวทางการดำเนินงานการสำรวจความเชื่อมั่น ต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ ประกอบด้วย							
▪ การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย							
▪ การกำหนดวัตถุประสงค์และประเด็นสำรวจ							
▪ การระบุขอบเขตของประชากร/กลุ่มตัวอย่าง							
▪ กระบวนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อสำรวจ							
▪ การออกแบบเครื่องมือสำรวจ							
▪ กำหนดการดำเนินงาน							
3) กรอบแนวทางการดำเนินงานการจัดทำห่วงโซ่ผลการ ดำเนินงาน (Result Chain) ประกอบด้วย							
▪ การกำหนดวัตถุประสงค์และประเด็นสำรวจ							
▪ การระบุขอบเขตของประชากร/กลุ่มตัวอย่าง							
▪ การออกแบบเครื่องมือสำรวจ							
▪ กำหนดการดำเนินงาน							
5.2 การนำเสนอรายงานขั้นต้น จำนวน 5 เล่ม บรรจุข้อมูล ในรูปแบบไฟล์ docx. และ pdf. ลงในอุปกรณ์บันทึกข้อมูล ดิจิทัล (Flash drive) 1 ชุด (ภายใน 60 วันนับถัดจากวันที่ ลงนามในสัญญา)		★					
<b>6. การจัดประชุมเพื่อนำเสนอวิธีการดำเนินงาน</b>							
6.1 การจัดประชุมเพื่อนำเสนอกรอบแนวทางการดำเนินงาน วิธีการสำรวจ และเครื่องมือในการสำรวจความพึงพอใจ ความ เชื่อมั่น และการจัดทำห่วงโซ่ผลการดำเนินงาน (Result Chain) ต่อคณะกรรมการ สคช.		○					

กิจกรรม	ระยะเวลา (เดือน)						
	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.
<b>7. การสำรวจและรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ</b>							
7.1 การสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายตามที่กำหนด			██				
7.2 การสอบถามกลุ่มเป้าหมายตามที่กำหนด			██				
7.3 การจัดประชุมกลุ่มย่อยเพื่อรับฟังความคิดเห็นต่อ Result Chain จากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง				██			
<b>8. การวิเคราะห์ข้อมูล</b>							
8.1 การจัดกระทำข้อมูลทุติยภูมิและข้อมูลปฐมภูมิ				██			
8.2 การวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิและข้อมูลปฐมภูมิ				██			
<b>9. การจัดทำรายงานความก้าวหน้า (Progress Report)</b>							
9.1 การจัดทำรายงานความก้าวหน้า (Progress Report) โดยสาระประกอบด้วย 1) รายงานความก้าวหน้าผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมจากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. 2) รายงานความก้าวหน้าผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมจากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ 3) รายงานความก้าวหน้าการจัดทำห่วงโซ่ผลการดำเนินงาน (Result Chain)				████████			
9.2 การนำเสนอรายงานความก้าวหน้า จำนวน 5 เล่ม บรรจุข้อมูลในรูปแบบไฟล์ docx. และ pdf. ลงในอุปกรณ์บันทึกข้อมูลดิจิทัล (Flash drive) 1 ชุด (ภายใน 120 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา)				★			
<b>10. การจัดทำร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report)</b>							
10.1 การจัดทำร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) จำนวน 3 รายงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยมีบทสรุปสำหรับผู้บริหาร 2) ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ โดยมีบทสรุปสำหรับผู้บริหาร					██		

ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report)

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

กิจกรรม	ระยะเวลา (เดือน)						
	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.
3) ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) รายงานผลการจัดทำห่วงโซ่ผลการดำเนินงาน (Result Chain) โดยมีบทสรุปสำหรับผู้บริหาร							
10.2 การนำเสนอร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ รายงานละ 5 เล่ม (รวมส่ง 15 เล่ม) บรรจุข้อมูลในรูปแบบไฟล์ docx. และ pdf. ลงในอุปกรณ์บันทึกข้อมูลดิจิทัล (Flash drive) 1 ชุด (ภายใน 180 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา)						★	
<b>11. การจัดประชุมชี้แจงผลการสำรวจ</b>							
11.1 การจัดประชุมชี้แจงผลการสำรวจ ให้กับผู้บริหาร คณะกรรมการ และเจ้าหน้าที่ของ สคช. จำนวนไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง							○
<b>12. การจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)</b>							
12.1 การจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) จำนวน 3 รายงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ผลการสำรวจ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยมีบทสรุปสำหรับผู้บริหาร 2) รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ผลการสำรวจ ความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ โดยมีบทสรุป สำหรับผู้บริหาร 3) รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) รายงานผลการจัดทำ ห่วงโซ่ผลการดำเนินงาน (Result Chain) โดยมีบทสรุป สำหรับผู้บริหาร							
12.2 การนำเสนอรายงานฉบับสมบูรณ์ รายงานละ 5 เล่ม (รวมส่ง 15 เล่ม) บรรจุข้อมูลในรูปแบบไฟล์ docx. และ pdf. ลงในอุปกรณ์บันทึกข้อมูลดิจิทัล (Flash drive) 1 ชุด (ภายใน 210 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา)							★

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ที่จะนำไปใช้ในการวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน รวมถึงระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ
- 2) ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการจะเป็นข้อมูลที่นำมาใช้ประกอบการจัดทำกรอบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเพื่อยกระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. ต่อไป

## 1.7 คณะที่ปรึกษา

### 1) รองศาสตราจารย์ ดร. ชลัษฏ์พร อมรวัฒนา หัวหน้าโครงการ

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

### 2) ดร. ดนุพล หุ่นโสภณ ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มวิชาชีพวิจัย

รับผิดชอบการสำรวจข้อมูล การวิเคราะห์และการประเมินผลข้อมูล การศึกษาและจัดทำห่วงโซ่ผลการดำเนินงาน (Result Chain) รวมทั้งการจัดทำข้อเสนอแนะ

### 3) นางสาวรัฐพร อินประมูล ผู้ช่วยนักวิจัย/ผู้ช่วยนักวิเคราะห์

รับผิดชอบการสำรวจข้อมูล การวิเคราะห์และการประเมินผลข้อมูล การศึกษาและจัดทำห่วงโซ่ผลการดำเนินงาน (Result Chain) รวมทั้งการจัดทำข้อเสนอแนะ

### 4) นางสาวรุ่งทิพย์ ผลตระกูล ผู้ช่วยนักวิจัย/ผู้ช่วยนักวิเคราะห์

รับผิดชอบการสำรวจข้อมูล การวิเคราะห์และการประเมินผลด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รวมทั้งการจัดทำข้อเสนอแนะ

### 5) นายณัฏฐ์ศุภณ ดำชื่น ผู้ช่วยนักวิจัย/ผู้ช่วยนักวิเคราะห์

รับผิดชอบการสำรวจข้อมูล การวิเคราะห์และการประเมินผลด้านความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการนำมาตรฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์ รวมทั้งการจัดทำข้อเสนอแนะ

### 6) นางสาวอาริสสา สาดิษฐ์ ผู้ช่วยนักวิจัย/ผู้ประสานงาน

รับผิดชอบการสำรวจข้อมูลและการประเมินผล และการประสานงานระหว่างจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยกับสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)



กรอบแนวคิดการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประกอบด้วย 5 กรอบแนวคิด ดังนี้

#### 2.1 กรอบแนวคิดการประเมินความคุ้มค่าการปฏิบัติการกิจของภาครัฐ ตามแนวทางของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.)

การประเมินความคุ้มค่า หมายถึง การประเมินการดำเนินการกิจของภาครัฐเพื่อให้ได้ผลผลิต ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ และมีผลประโยชน์ที่สมดุลกับทรัพยากรที่ใช้ ทั้งนี้ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นอาจเป็นได้ทั้งผลสำเร็จที่พึงประสงค์ และผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นแก่ประชาชนและสังคม ทั้งที่สามารถคำนวณเป็นตัวเงินได้และไม่สามารถคำนวณเป็นเงินได้

ทั้งนี้ วัตถุประสงค์หลักของการประเมินความคุ้มค่า คือ

1) เพื่อประเมินว่าการปฏิบัติการกิจมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และได้ก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อประชาชนและภาครัฐมากหรือน้อยกว่าค่าใช้จ่ายและผลเสียที่เกิดขึ้นเพียงใด

2) เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับส่วนราชการในการทบทวนจัดลำดับความสำคัญในการเลือกปฏิบัติการกิจหรือเป็นข้อมูลสำหรับรัฐบาลเพื่อพิจารณาขุเลิการกิจ รวมทั้งการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติการกิจให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

3) 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 โดยมีขอบเขตแสดงได้ดังนี้

(1) การบรรลุวัตถุประสงค์ หมายถึง การเปรียบเทียบผลผลิตที่ได้จากการปฏิบัติการกิจ ซึ่งเป็นได้ทั้งสิ่งของหรือบริการ เทียบกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในกรอบระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้เพื่อประเมินระดับความสำเร็จในการทำงานว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้เพียงใด รวมทั้งการประเมินด้วยว่าการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติการกิจนั้นมีค่าใช้จ่ายเท่าใด

(2) **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความพอใจของผู้รับบริการและผู้ใช้ประโยชน์จากผลผลิตและบริการนั้นๆ ทั้งในด้านคุณภาพของผลผลิตและการให้บริการ ระยะเวลาที่ใช้ในการได้รับบริการโดยผู้ประโยชน์ ซึ่งอาจหมายถึงประชาชนหรือหน่วยงานอื่นที่ได้รับประโยชน์โดยตรง

(3) **คุณภาพการให้บริการ** ซึ่งเป็นการประเมินผลผลิตที่วัดเป็นมูลค่าได้ยาก โดยอาจพิจารณาจาก อรรถาศัยของผู้ให้บริการ ความสุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส ความสามารถในการเข้าถึงบริการของผู้รับบริการ (การมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่สลับซับซ้อน) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการและความตรงเวลา (การให้บริการเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด) เป็นต้น

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

(1) **ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม** ประกอบด้วยประเด็นย่อย อาทิ การผลิต ผลผลิต โดยใช้ค่าใช้จ่ายน้อยกว่าแผนที่กำหนด หรือผลิตภาพ (อัตราส่วนระหว่างผลผลิตที่ได้ต่อปัจจัยนำเข้า) ของการใช้ปัจจัยการผลิตสูงกว่าแผนที่กำหนด

(2) **การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน** ประกอบด้วยประเด็นย่อย อาทิ การมีทางเลือกอื่น ๆ ในการดำเนินงาน การปรับปรุงวิธีการทำงานที่มีอยู่ การใช้เทคโนโลยีและเครื่องจักรทดแทนแรงงาน ความพยายามอย่างต่อเนื่องในการลดต้นทุนปัจจัยการผลิต

3) **ผลกระทบ** หมายถึง ผลอันสืบเนื่องจากการปฏิบัติการ ทั้งที่คาดหวังหรือตั้งใจและไม่ได้คาดหวัง ทั้งที่เกิดขึ้นระหว่างและภายหลังการปฏิบัติการที่อาจกระทบต่อการพัฒนาในมิติอื่น หรือการปฏิบัติการของหน่วยงานอื่น หรือประชาชนทั้งที่เป็นกลุ่มเป้าหมายและกลุ่มอื่น ทั้งในและนอกพื้นที่ การวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามภารกิจภาครัฐ ครอบคลุมผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งด้านบวกและด้านลบ ในมิติที่สามารถประเมินในรูปตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน ซึ่งมีประเด็นต่างๆ ดังนี้

(1) **ผลกระทบต่อประชาชน** ได้แก่ ผลกระทบที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงานตามภารกิจภาครัฐ ที่เป็นประโยชน์และความพึงพอใจ เช่น การมีงานทำและการเพิ่มรายได้ให้ประชาชน การพัฒนาศักยภาพและคุณภาพชีวิตประชาชน หรือผลกระทบทางลบ เช่น การสูญเสียอาชีพ/ทรัพย์สิน การเจ็บป่วยจากมลภาวะที่เกิดจากการดำเนินการ

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



(3) ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามภารกิจภาครัฐ 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) เป็นแนวทางที่จะพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพหรือเรียกว่า High Performance Organization การมีประสิทธิภาพนี้บ่งบอกถึงองค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานสูงและเป็นองค์กรที่มีคุณภาพ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2562 เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้ องค์กรที่เป็นเลิศจะต้องปฏิบัติตามเกณฑ์ทั้ง 7 เกณฑ์ (ส่วนจะทำเรื่องใดมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับภารกิจของแต่ละองค์กร) ดังนี้

**เกณฑ์ที่ 1 การนำองค์กร** เป็นการประเมินว่าผู้บริหารขององค์กรสั่งการหรือชี้นำองค์กรให้มีความยั่งยืน พร้อมทั้งการประเมินระบบการกำกับดูแลองค์กร วิธีการที่ใช้เพื่อบรรลุผลด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ความรับผิดชอบต่อสังคม ความรับผิดชอบต่อหลักจริยธรรม รวมถึงการสร้างคุณภาพการต่อสังคม ประกอบด้วย

### 1) การนำองค์กรโดยผู้บริหารของส่วนราชการ

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

### 2) การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างคุณภาพการต่อสังคม

- **การกำกับดูแลองค์กร** : การสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบการกำกับดูแลองค์กรที่ครอบคลุมด้านต่างๆ เช่น ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบต่อด้านการเงินและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความรับผิดชอบของผู้บริหารในการนำองค์การและการวางแผนยุทธศาสตร์ และการประเมินผลการดำเนินการ เพื่อนำผลการทบทวนผลการดำเนินการไปพัฒนาต่อและปรับปรุงประสิทธิผลของระบบการนำองค์การ

- **การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม :** การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ และการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
- **การสร้างคุณภาพการต่อสังคม :** ความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคม ทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคม และการสนับสนุนชุมชนให้มีความเข้มแข็ง

**เกณฑ์ที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์** เป็นการประเมินวิธีการในการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการขององค์การ การนำไปปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป ตลอดจนวิธีการวัดผลความก้าวหน้า ประกอบด้วย

**1) การจัดทำยุทธศาสตร์**

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

**2) การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ**

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

**เกณฑ์ที่ 3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** เป็นการประเมินการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อความสำเร็จขององค์การอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งวิธีการในการค้นหาสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การตอบสนองความต้องการและการทำให้เหนือกว่าความคาดหวัง และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระยะยาว ประกอบด้วย

**1) ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

- **สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย :** วิธีการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต ปัจจุบัน อนาคต และคู่แข่ง/คู่เทียบ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ รวมถึงความแตกต่างของวิธีการระหว่างผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ และวิธีการค้นหาข้อมูลย้อนกลับ/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทันท่วงที

- **การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผลผลิตและการบริการ :** วิธีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดความต้องการผลผลิตและการบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการค้นหาและปรับปรุงผลผลิตและการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการ และทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเพื่อให้เข้าถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใหม่ และขยายความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน

## 2) การสร้างความผูกพัน

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

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

### 1) การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

- **การวัดผลการดำเนินการ :** ตัววัดผลการดำเนินการ ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และความคล่องตัวของ การวัดผล
- **การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ :** วิธีการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถขององค์กร วิธีการใช้ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญ รวมทั้งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ในการทบทวนผลการดำเนินการ การวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการทบทวนผลการดำเนินการ วิธีการของคณะกรรมการในการทบทวนผลการดำเนินการและความก้าวหน้าเมื่อเทียบกับ วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ
- **การปรับปรุงผลการดำเนินการ :** ผลการดำเนินการในอนาคตและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการสร้างนวัตกรรม

## 2) การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้

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

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

### 1) สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

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

### 2) ความผูกพันของบุคลากร

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

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

### 1) กระบวนการทำงาน

- **การออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการ** : ประสิทธิภาพของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน แนวคิดในการออกแบบ และข้อกำหนดของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน
- **การจัดการและการพัฒนากระบวนการ** : การนำกระบวนการไปปฏิบัติ กระบวนการสนับสนุน และการปรับปรุงผลผลิต การบริการ และกระบวนการ

- **การจัดการเครือข่ายอุปทาน :** วิธีการในการจัดการเครือข่ายอุปทาน การเลือกผู้ส่งมอบ การส่งเสริมและสนับสนุนการประสานความร่วมมือในการทำงานระหว่างเครือข่ายอุปทาน และการวัดและประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบ
- **การจัดการนวัตกรรม :** วิธีการจัดการนวัตกรรม การพิจารณาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม ในการวางแผนยุทธศาสตร์ การใช้ทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆ ในการสนับสนุนโอกาส ในการสร้างนวัตกรรม และการติดตามผลของโครงการ

## 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ

- **การควบคุมต้นทุน :** การควบคุมต้นทุนโดยรวมของการปฏิบัติการ การป้องกันไม่ให้เกิดของเสีย ความผิดพลาดของการให้บริการ และการทำงานซ้ำ การลดต้นทุนโดยรวมที่เกี่ยวข้องกับ การตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมินกระบวนการ และการสร้างสมดุลระหว่าง ความจำเป็นในการควบคุมต้นทุนกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- **การจัดการความมั่นคงทางข้อมูลและสารสนเทศ :** วิธีการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ สินทรัพย์สำคัญ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบปฏิบัติการ ทั้งด้านความถูกต้อง แม่นยำ ปลอดภัย เป็นความลับ การกำหนดการเข้าถึงข้อมูล และความปลอดภัยและความมั่นคงทาง ข้อมูลและสารสนเทศ
- **การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน :** ความปลอดภัยและการเตรียม ความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

**เกณฑ์ที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ** เป็นการประเมินวิธีการในการประเมินผลการดำเนินการและการปรับปรุง ในด้านที่สำคัญในทุกด้านของส่วนราชการ ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ ผลลัพธ์ ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลลัพธ์ด้านบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล ส่วนราชการ ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและการเติบโต และผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ และการจัดการเครือข่ายอุปทาน นอกจากนี้ ยังประเมินระดับผลการดำเนินการเปรียบเทียบกับคู่แข่งที่มีภารกิจ คล้ายคลึงกัน พร้อมทั้งให้นำเสนอระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการ ด้านต่างๆ รวมทั้งให้แสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม โดยพิจารณาประเด็นต่างๆ ประกอบด้วย

### 1) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ

- **ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลส่วนราชการและแผนปฏิบัติการ :** ครอบคลุมด้านผลผลิตและการ บริการตามพันธกิจหลัก และด้านการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

### 2) ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- **ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย :** ครอบคลุมด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3) ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

- **ผลลัพธ์ด้านบุคลากร :** ครอบคลุมด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร บรรยากาศในการทำงาน ทำให้บุคลากรมีความผูกพัน และการพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ

4) ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล

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

5) ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

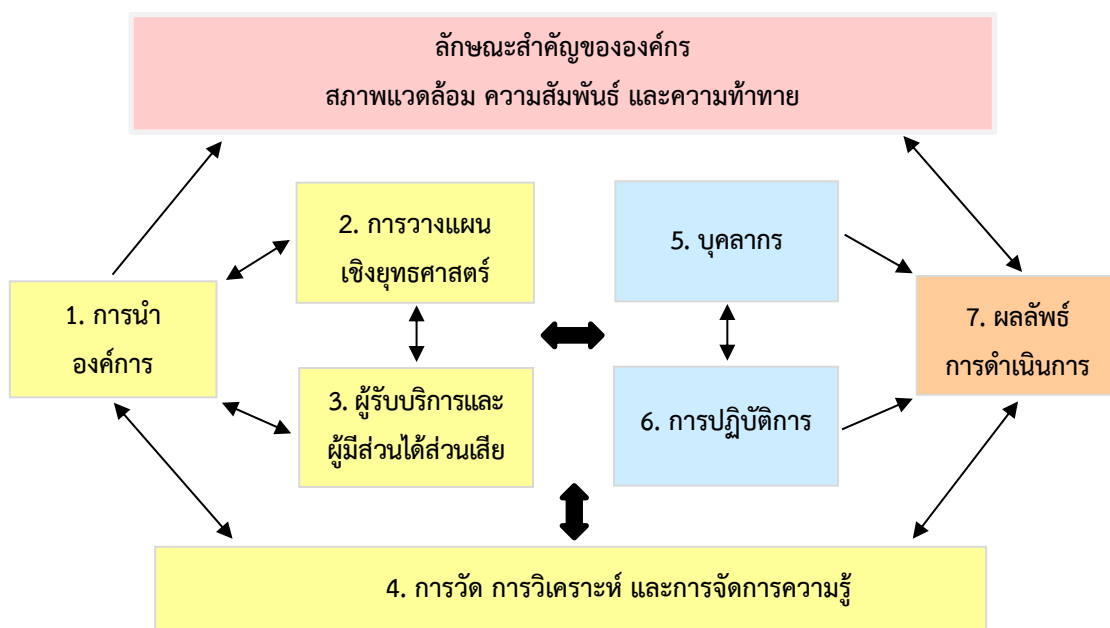
- **ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต :** ครอบคลุมด้านผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน และการเติบโต

6) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการเครือข่ายอุปทาน

(คุณภาพ ประสิทธิภาพต้นทุน)

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

ภาพที่ 2.1 แผนภาพ PMQA Model



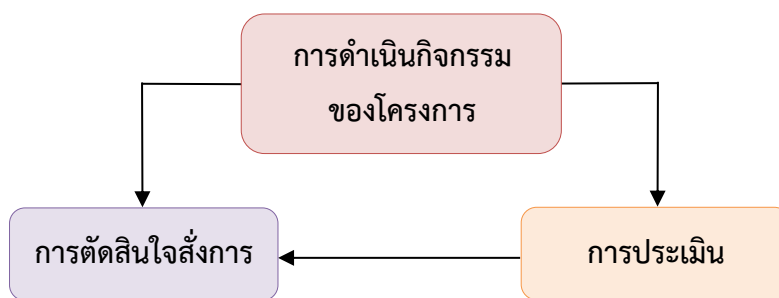
ที่มา: สำนักงาน ก.พ.ร.

### 2.3 การประเมินผลรูปแบบ CIPP ของสทัฟเฟิลบีมและกูบา (Stufflebeam and Guba)

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

การประเมินผลตามแบบจำลองนี้ ผู้ประเมินผลต้องไม่เป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับโครงการโดยตรง แต่ร่วม ทำงานกับบุคลากรของโครงการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ นอกจากนี้ ยังต้อง ทำงานร่วมกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการระบุข้อมูลและให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดหา และการตีความ ข้อมูลที่ใช้สำหรับการตัดสินใจ โดยผู้ประเมินมีหน้าที่ระบุ จัดหา และนำเสนอสารสนเทศแก่ฝ่ายบริหาร ในขณะที่ฝ่ายบริหารมีหน้าที่นำผลการประเมินที่ได้ไปใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยรายละเอียดของการประเมินรูปแบบ CIPP สามารถแสดงเป็นโมเดลพื้นฐานได้ดังภาพที่ 2.2

ภาพที่ 2.2 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) เป็นการประเมิน สภาวะแวดล้อมต่างๆ ที่ก่อให้เกิดโครงการ และที่จะส่งผลต่อความสำเร็จ หรือล้มเหลวของโครงการ รวมทั้ง เพื่อพิจารณาความจำเป็นที่จะต้องจัดทำโครงการ การชี้ประเด็นปัญหา ตลอดจนการพิจารณาความเหมาะสม ของวัตถุประสงค์และเป้าหมายโครงการ

(2) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสม ความเพียงพอของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินโครงการ เช่น งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และกลุ่ม ประชากรเป้าหมาย ตลอดจนเทคโนโลยี และแผนของการทำงาน

(3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P) เป็นการประเมินความเหมาะสมของ กระบวนการดำเนินงาน รวมทั้งเพื่อหาข้อบกพร่อง แนวทางการแก้ไขปัญหาต่างๆ ระหว่างดำเนินโครงการ

(4) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้น จากการดำเนินโครงการกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้ตั้งแต่ต้น รวมทั้งพิจารณา ในประเด็นของการยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ

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

(1) การตัดสินใจเพื่อการวางแผน (Planning Decisions) เป็นการตัดสินใจโดยพิจารณาการประเมิน สถานะแวดล้อม ซึ่งเป็นปัจจัยในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินงาน

(2) การตัดสินใจเพื่อกำหนดโครงสร้างของโครงการ (Structuring Decisions) เป็นการตัดสินใจ โดยพิจารณาการประเมินปัจจัยนำเข้า ซึ่งเป็นปัจจัยในการกำหนดโครงสร้างของแผนงานและขั้นตอนการดำเนินงาน ของโครงการ

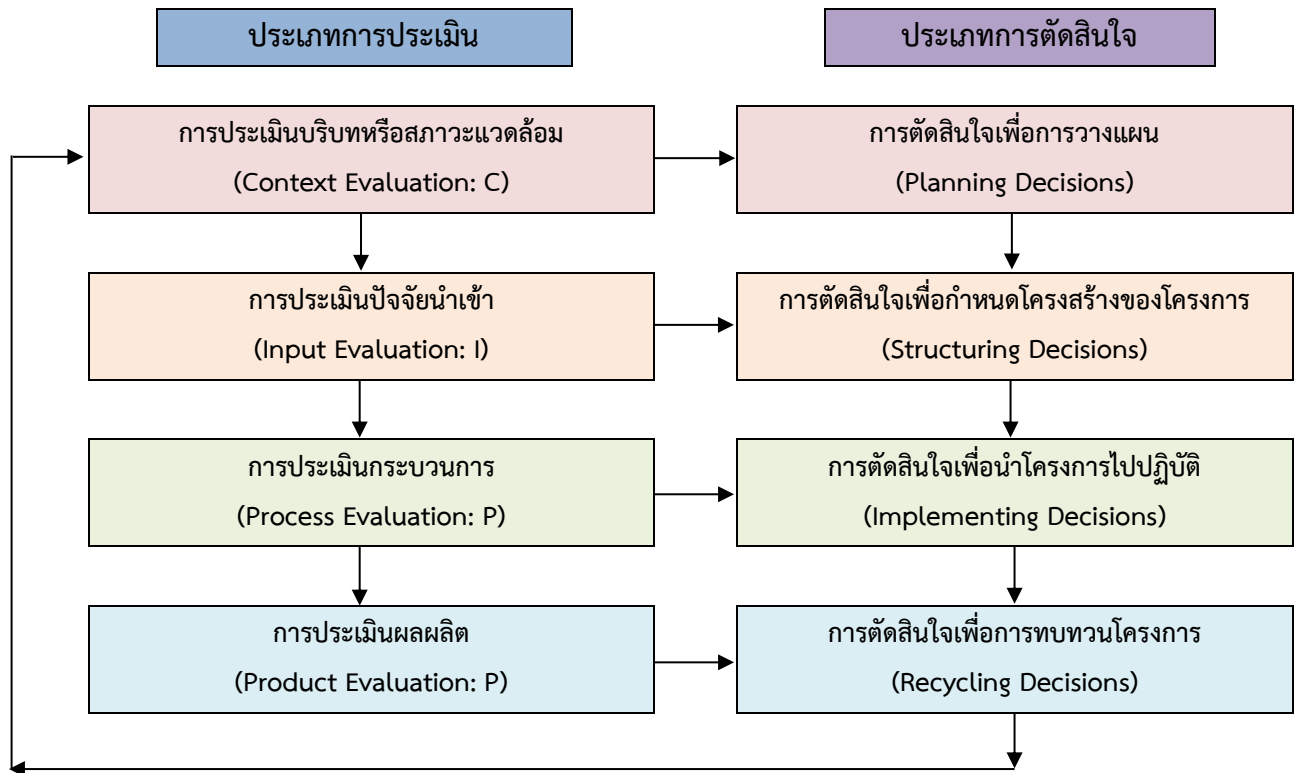
(3) การตัดสินใจเพื่อนำโครงการไปปฏิบัติ (Implementing Decisions) เป็นการตัดสินใจโดยพิจารณา การประเมินกระบวนการ ซึ่งเป็นปัจจัยในการควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้และเพื่อปรับปรุง แก้ไขแนวทางการดำเนินงานให้ได้ผลดีที่สุด

(4) การตัดสินใจเพื่อการทบทวนโครงการ (Recycling Decisions) เป็นการตัดสินใจโดยพิจารณา ผลการประเมินที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยในการตัดสินใจเกี่ยวกับการยุติ ล้มเลิก หรือขยายโครงการในเวลาต่อไป

แนวคิดและเป้าหมายของการประเมินรูปแบบ CIPP มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ ในการดำเนินโครงการแต่ละประเภท ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเอื้ออำนวยต่อการนำไปตัดสินใจ โดยปรากฏ รูปแบบความสัมพันธ์ดังภาพที่ 2.3 นอกจากนั้นแนวคิดและรูปแบบนี้นับเป็นต้นแบบของการประเมินอย่างมีระบบ ซึ่งพิจารณาจากตัวการประเมินที่แสดงถึงการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและปรากฏการปรับปรุงทุกขั้นตอน จึงสามารถสรุปได้ว่าเป็นกระบวนการประเมินที่มีประสิทธิภาพอย่างยิ่ง



ภาพที่ 2.3 ความสัมพันธ์ของการตัดสินใจและประเภทของการประเมินตามรูปแบบ CIPP



ทั้งนี้ การตัดสินใจในกระบวนการของการจัดทำโครงการหรือแผนงานที่ดีจะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการให้ชัดเจน 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 เปลี่ยนแปลงการดำเนินโครงการให้ปฏิบัติตามเป้าหมาย

**การประเมินผลผลิต** เป็นการประเมินผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อให้ทราบว่าผลผลิตเป็นไปตามที่คาดหวังหรือไม่ เพื่อเป็นสารสนเทศในการตัดสินใจว่าโครงการควรดำเนินต่อไปหรือไม่ ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร หรือควรยุติโครงการ

## 2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การให้ความหมายของบริการสามารถประมวลได้ ดังนี้

**พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542)** ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่างๆ

**วีรพงษ์ (2539)** ให้ความหมายของบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

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

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

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

**Kotler (2000)** กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลิตผลของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ อาจเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้าทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1) ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจกรรมต้องหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

- 1.1) สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ
- 1.2) บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย
- 1.3) เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ
- 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

**กลยุทธ์ (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

แนวคิดในการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่นำมาใช้ คือ แนวคิดการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ซึ่งเป็นแนวคิดเกี่ยวกับวิธีการหรือแผนการที่คิดขึ้นอย่างรอบคอบ มีลักษณะเป็นขั้นเป็นตอน มีความยืดหยุ่นตามสถานการณ์ มุ่งเอาชนะคู่แข่งหรือเพื่อหลบหลีกปัญหาอุปสรรคต่างๆ จนสามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการขององค์กร ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถใช้วิธีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Situation Analysis) หรือการวิเคราะห์ SWOT ซึ่งประกอบด้วยสภาพแวดล้อมภายใน (จุดแข็งและจุดอ่อน) และสภาพแวดล้อมภายนอก (โอกาสและอุปสรรค) สำหรับดำเนินการวางแผนเชิงกลยุทธ์ โดยอาจออกมาเป็นยุทธศาสตร์หรือแผนการปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคขององค์กร 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 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในประกอบด้วยวิธีการวิเคราะห์ใน 2 ประเด็นหลักได้แก่

**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 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกประกอบด้วย การวิเคราะห์ ใน 2 ประเด็นหลัก ได้แก่

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

**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)** เป็นยุทธศาสตร์ที่ดำเนินการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งพิจารณาดำเนินการเมื่อปัจจัยที่เป็นกุญแจแห่งความสำเร็จ ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกอยู่ในช่องจุดแข็ง (S) และโอกาส (O)

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

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

**ยุทธศาสตร์เชิงถอย (WT Strategies)** เป็นยุทธศาสตร์ที่ก่อให้เกิดการปรับรูปแบบการดำเนินงานเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ เมื่อปัจจัยแห่งความสำเร็จของสภาพแวดล้อมภายในอยู่ในช่องจุดอ่อน (W) และปัจจัยแห่งความสำเร็จของสภาพแวดล้อมภายนอกอยู่ในช่องอุปสรรค (T)





## หลักวิธีการวิเคราะห์และวิธีทางเทคนิค

การดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. โดยแสดงรายละเอียดวิธีการวิเคราะห์และวิธีทางเทคนิคเป็นลำดับขั้นตอนไว้ทั้งสิ้น 6 ลำดับ ประกอบด้วย 1) การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง 2) การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 3) การเก็บรวบรวมข้อมูล 4) เทคนิคการออกแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ 5) การควบคุมคุณภาพการจัดเก็บข้อมูล และ 6) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

### 3.1 การกำหนดประชากรและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

#### 3.1.1 การกำหนดประชากร

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินผลการดำเนินงาน จำแนกกลุ่มเป้าหมายเป็น 5 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ 2) กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ 3) กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ 4) กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) และ 5) กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ (Assessor) แสดงรายละเอียดดังนี้

1) **กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ** ดำเนินการสำรวจข้อมูลจำนวนไม่น้อยกว่า 50 แห่ง จำแนกเป็นการสำรวจโดยวิธีการสัมภาษณ์ จำนวนไม่น้อยกว่า 10 แห่ง และวิธีการสอบถาม จำนวนไม่น้อยกว่า 40 แห่ง ทั้งนี้ กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการต้องประกอบด้วยองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวนอย่างน้อย 5 แห่ง

2) **กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ** ดำเนินการสำรวจข้อมูลจำนวนไม่น้อยกว่า 515 ราย จำแนกเป็นการสำรวจโดยวิธีการสัมภาษณ์ จำนวนไม่น้อยกว่า 15 ราย และวิธีการสอบถาม จำนวนไม่น้อยกว่า 500 ราย จากผู้เข้ารับการประเมินฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

3) **กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ** ประกอบด้วย ผู้ประกอบการ นายจ้าง สมาคม สมาพันธ์ หน่วยงานอบรม สถาบันการศึกษา ชมรมต่างๆ และกลุ่มอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินการสำรวจข้อมูลจำนวนไม่น้อยกว่า 40 ราย จำแนกเป็นการสำรวจโดยวิธีการสัมภาษณ์ จำนวนไม่น้อยกว่า 10 ราย และวิธีการสอบถาม จำนวนไม่น้อยกว่า 30 ราย

4) **กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner)** ดำเนินการสำรวจข้อมูลในรูปแบบของการสอบถาม จำนวนไม่น้อยกว่า 50 ราย

5) **กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ (Assessor)** ดำเนินการสำรวจข้อมูลในรูปแบบของการสอบถาม จำนวนไม่น้อยกว่า 30 ราย

ทั้งนี้ จำนวนรวมในการสำรวจข้อมูลเพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. โดยวิธีการสัมภาษณ์ จำนวนไม่น้อยกว่า 35 ราย และวิธีการสอบถาม จำนวนไม่น้อยกว่า 650 ราย แสดงดังตารางที่ 3.1

**ตารางที่ 3.1** จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจข้อมูล

กลุ่มเป้าหมาย	กิจกรรมการสำรวจ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	
	การสัมภาษณ์	การสอบถาม
1) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	10	40
2) กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ	15	500
3) กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ *	10	30
4) กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner)	-	50
5) กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ (Assessor)	-	30
<b>รวม</b>	<b>35</b>	<b>650</b>

**หมายเหตุ:** \* กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ ประกอบด้วย ผู้ประกอบการ นายจ้าง สมาคม สมาพันธ์ หน่วยงานอบรม สถาบันการศึกษา ชมรมต่างๆ และกลุ่มอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

### 3.1.2 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากกลุ่มเป้าหมาย ทั้ง 5 กลุ่มหลัก แสดงรายละเอียดดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จำแนกเป็น 2 กลุ่มย่อย ดังนี้

- องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ขณะที่ปรึกษาได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากข้อมูลองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 7 แห่ง โดยให้ครอบคลุมทุกสาขาวิชาชีพและครอบคลุมทุกภูมิภาคทั่วประเทศ เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. แสดงดังตารางที่ 3.2

**ตารางที่ 3.2** กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ลำดับ	รหัสองค์กร	ชื่อองค์กร	สาขาวิชาชีพ
1	CB-0366-A	บริษัท คาร์ซัมย์ อะคาเดมี่ (ประเทศไทย) จำกัด	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
2	CB-0367-A	ศูนย์สิ่งแวดล้อม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต	สาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย
3	CB-0370-A	บริษัท ทูร คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
4	CB-0371-A	สมาคมเครือข่ายอุตสาหกรรมชุบโลหะไทย	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมผลิตเครื่องจักรกลและโลหะการ

ลำดับ	รหัสองค์กร	ชื่อองค์กร	สาขาวิชาชีพ
5	CB-0372-A	วิทยาลัยอาชีวศึกษาสันติราษฎร์ ในพระอุปถัมภ์ฯ	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
6	CB-0373-A	คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
7	CB-0375-A	บริษัท รักษาความปลอดภัย คาลิเบอร์ จำกัด	สาขาวิชาชีพรักษาความปลอดภัย

ที่มา: ข้อมูลจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

▪ **องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองปีงบประมาณ 2557-2565**

คณะที่ปรึกษาได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากข้อมูลองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองปีงบประมาณ 2557-2565 โดยให้ความสำคัญกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่มีการดำเนินการทดสอบและประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพอย่างต่อเนื่องเป็นลำดับแรก ประกอบกับแนวคิดในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง จำแนกเป็น 2 ขั้นตอน คือ **ขั้นตอนที่ 1** กำหนดกลุ่มตัวอย่างองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ให้ครอบคลุมทุกภูมิภาคทั่วประเทศ และ **ขั้นตอนที่ 2** กำหนดกลุ่มตัวอย่างองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ตามมาตรฐานอาชีพที่ให้การรับรองฯ และให้ครอบคลุมทุกสาขาวิชาชีพ เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. และสำรวจความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ แสดงดังตารางที่ 3.3

**ตารางที่ 3.3** กลุ่มตัวอย่างองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองปีงบประมาณ 2557-2565

ลำดับ	รหัสองค์กร	ชื่อองค์กร	สาขาวิชาชีพ
1	CB-0002-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
2	CB-0004-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	สาขาวิชาชีพหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ
3	CB-0005-A	สมาคมตัวแทนออกของรับอนุญาตไทย	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
4	CB-0009-A	ศูนย์รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	สาขาวิชาชีพหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ
5	CB-0020-A	สถาบันไทย-เยอรมัน	สาขาวิชาชีพหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ
6	CB-0025-A	บริษัท ชลาชล จำกัด	สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย
7	CB-0033-A	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมการพิมพ์
8	CB-0049-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ศูนย์พัฒนาทักษะอุตสาหกรรม	สาขาวิชาชีพหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ
9	CB-0057-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	สาขาวิชาชีพหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ
10	CB-0059-A	วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม (สยามเทค)	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
11	CB-0065-A	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
12	CB-0069-A	วิทยาลัยการอาชีพไชยา	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
13	CB-0071-A	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์

ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report)

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ลำดับ	รหัสองค์กร	ชื่อองค์กร	สาขาวิชาชีพ
14	CB-0075-A	สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
15	CB-0078-A	วิทยาลัยเทคโนโลยีศรีวันดี	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
16	CB-0084-A	สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย	สาขาวิชาชีพบริหารงานบุคคล
17	CB-0086-A	วิทยาลัยเทคนิคอุตสาหกรรมยานยนต์	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
18	CB-0098-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	สาขาวิชาชีพการเชื่อมอุตสาหกรรม
19	CB-0100-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
20	CB-0102-A	บริษัท รักษาความปลอดภัย ซี.โอ.พี. อินเวสติเกชั่น จำกัด	สาขาวิชาชีพรักษาความปลอดภัย
21	CB-0105-A	วิทยาลัยเทคนิคสัททีบ	สาขาวิชาชีพหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ
22	CB-0107-A	วิทยาลัยเทคนิคนครราชสีมา	สาขาวิชาชีพการเชื่อมอุตสาหกรรม
23	CB-0113-A	สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์	สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก
24	CB-0117-A	วิทยาลัยอาชีวศึกษาขอนแก่น	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
25	CB-0120-A	บริษัท เร็ยลตีวัน เอสเตท (ประเทศไทย) จำกัด	สาขาวิชาชีพธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
26	CB-0126-A	สถาบันไทย-เยอรมัน	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมการผลิตแม่พิมพ์
27	CB-0133-A	วิทยาลัยเทคนิคคูสิต	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมก่อสร้าง และการผังเมือง
28	CB-0140-A	บริษัท เอสเตท คอร์ปเนอรั จำกัด	สาขาวิชาชีพธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
29	CB-0143-A	บริษัท โรงเรียนธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ไทย จำกัด	สาขาวิชาชีพธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
30	CB-0151-A	มหาวิทยาลัยแม่โจ้	สาขาวิชาชีพพลังงานและพลังงานทดแทน
31	CB-0156-A	มูลนิธิ รปก. ไทย	สาขาวิชาชีพรักษาความปลอดภัย
32	CB-0158-A	วิทยาลัยการจัดการอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	สาขาวิชาชีพการบิน
33	CB-0165-A	โรงเรียนปิยะมหาราชาลัย	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
34	CB-0167-A	โรงเรียนการอาหารไทยเอ็ม เอส ซี	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
35	CB-0169-A	บริษัท วี-เวิร์ล จำกัด โดย สถาบันวิชาการวี-เซอร์ฟ	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
36	CB-0171-A	บริษัท แอ็ดแวนซ์ เซ็คคิวริตี้ เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด	สาขาวิชาชีพรักษาความปลอดภัย
37	CB-0173-A	วิทยาลัยอาชีวศึกษาปัตตานี	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
38	CB-0175-A	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
39	CB-0179-A	ห้างหุ้นส่วนจำกัด สุราษฎร์การบริการ	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
40	CB-0181-A	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	สาขาวิชาชีพธุรกิจภาพถ่าย
41	CB-0183-A	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	สาขาวิชาชีพสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย
42	CB-0184-A	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	สาขาวิชาชีพการออกแบบและสร้างสรรค์
43	CB-0185-A	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่	สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม

ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report)

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ลำดับ	รหัสองค์กร	ชื่อองค์กร	สาขาวิชาชีพ
44	CB-0186-A	โรงเรียน ณ สาธารณบริหารบาลวัดไทยสัปบายะ	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
45	CB-0190-A	สมาคมนักผังเมืองไทย	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมก่อสร้าง และการผังเมือง
46	CB-0192-A	สมาคมนายหน้าอสังหาริมทรัพย์ไทย	สาขาวิชาชีพธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
47	CB-0196-A	วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
48	CB-0201-A	วิทยาลัยเทคนิคสมุทรปราการ	สาขาวิชาชีพการเชื่อมอุตสาหกรรม
49	CB-0202-A	วิทยาลัยเทคนิคสมุทรปราการ	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมก่อสร้าง และการผังเมือง
50	CB-0210-A	โรงเรียนพร้อมจิตบริหาร เชียงใหม่	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
51	CB-0212-A	มูลนิธิเด็กก่อนในสลัม ในพระอุปถัมภ์ฯ	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
52	CB-0217-A	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
53	CB-0225-A	สมาคมตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
54	CB-0230-A	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
55	CB-0236-A	วิทยาลัยเทคนิคสัตหีบ	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมการผลิตแม่พิมพ์
56	CB-0237-A	ศูนย์วิจัยระบบพลังงานสะอาด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	สาขาวิชาชีพพลังงานและพลังงานทดแทน
57	CB-0238-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมการพิมพ์
58	CB-0239-A	วิทยาลัยการพัฒนาและฝึกอบรมด้านการบิน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	สาขาวิชาชีพการบิน
59	CB-0241-A	โรงเรียนแสวงทองเทคโนโลยี	สาขาวิชาชีพไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์
60	CB-0242-A	วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคตะวันออก (อี.เทค)	สาขาวิชาชีพหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ
61	CB-0245-A	ศูนย์พัฒนาการดับเพลิงและกู้ภัย ซีเคเค ไฟร์ แอนด์ เรสคิว โดย บริษัท ซีเคเค ไฟร์ - เรสคิว เทรนนิ่ง จำกัด	สาขาวิชาชีพการบรรเทาสาธารณภัย
62	CB-0246-A	วิทยาลัยเทคนิคอุบลราชธานี	สาขาวิชาชีพการเชื่อมอุตสาหกรรม
63	CB-0254-A	ศูนย์ฝึกอบรมดับเพลิงและกู้ภัย คลองหลวงแพ่ง โดยห้างหุ้นส่วนจำกัด ซีเอชเอ็น. ไฟร์ เทรนนิ่ง เซอร์วิส	สาขาวิชาชีพธุรกิจสาธารณูปโภค และบริการสาธารณะ
64	CB-0255-A	สมาคมผู้ค้าปลีกไทย	สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก
65	CB-0256-A	สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน	สาขาวิชาชีพหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ
66	CB-0257-A	วิทยาลัยเทคโนโลยีพงษ์สวัสดิ์	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
67	CB-0258-A	บริษัท โรงพยาบาลศุภฤกษ์อุทอง จำกัด	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
68	CB-0265-A	สถาบันการอาชีวศึกษาเกษตรภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม
69	CB-0266-A	วิทยาลัยธาตุพนม มหาวิทยาลัยนครพนม	สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย
70	CB-0268-A	โรงเรียนอนันตรักษ์การบริการ	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ

ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report)

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ลำดับ	รหัสองค์กร	ชื่อองค์กร	สาขาวิชาชีพ
71	CB-0270-A	สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	สาขาวิชาชีพเทคโนโลยีชีวภาพ
72	CB-0273-A	วิทยาลัยเทคนิคสัททีบ	สาขาวิชาชีพการเชื่อมอุตสาหกรรม
73	CB-0274-A	วิทยาลัยเทคนิคสัททีบ	สาขาวิชาชีพบริการอุตสาหกรรม
74	CB-0275-A	โรงเรียนสพาทดถาณณกร	สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้าง สุขภาพร่างกาย
75	CB-0278-A	วิทยาลัยนวัตกรรมการวิชาชีพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	สาขาวิชาชีพระบบขนส่งทางราง
76	CB-0280-A	โรงเรียนภาษาและวัฒนธรรม ก้าวหน้า อาจารย์ใหญ่ หยาง	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา
77	CB-0281-A	โรงเรียนไอ ที เอ็ม นวดไทยโบราณ	สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้าง สุขภาพร่างกาย
78	CB-0282-A	วิทยาลัยเทคโนโลยียานยนต์	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
79	CB-0283-A	บริษัท บางกอกแนนนีเซ็นเตอร์ จำกัด	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
80	CB-0284-A	วิทยาลัยเทคนิคลพบุรี	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
81	CB-0290-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
82	CB-0293-A	มหาวิทยาลัยรังสิต	สาขาวิชาชีพบริการอุตสาหกรรม
83	CB-0296-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	สาขาวิชาชีพการเชื่อมอุตสาหกรรม
84	CB-0297-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	สาขาวิชาชีพบริการอุตสาหกรรม
85	CB-0298-A	วิทยาลัยเทคนิคัญบุรี	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
86	CB-0299-A	สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
87	CB-0301-A	สมาคมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ไทย	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
88	CB-0302-A	โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
89	CB-0304-A	สมาคมธุรกิจการถ่ายภาพ	สาขาวิชาชีพธุรกิจภาพถ่าย
90	CB-0306-A	สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 2	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมก่อสร้าง และการผังเมือง
91	CB-0307-A	บริษัท ดิจิทัล บิสิเนส คอนซัลท์ จำกัด	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
92	CB-0308-A	สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 2	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
93	CB-0311-A	สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
94	CB-0318-A	วิทยาลัยเทคโนโลยีชลบุรี	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
95	CB-0319-A	วิทยาลัยเทคนิคสุล	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
96	CB-0321-A	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก	สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย
97	CB-0322-A	วิทยาลัยเทคนิคแพร่	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
98	CB-0323-A	สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5	สาขาวิชาชีพหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ

ลำดับ	รหัสองค์กร	ชื่อองค์กร	สาขาวิชาชีพ
99	CB-0327-A	สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
100	CB-0329-A	สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ3	สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย
101	CB-0331-A	สมาคมการศึกษาเอกชนนอกระบบ	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา
102	CB-0335-A	วิทยาลัยเทคนิคกำแพงเพชร	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
103	CB-0340-A	คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
104	CB-0343-A	วิทยาลัยสัทธิบท	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์
105	CB-0347-A	สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)	สาขาวิชาชีพบริการอุตสาหกรรม
106	CB-0350-A	วิทยาลัยเทคโนโลยีพงษ์สวัสดิ์	สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย
107	CB-0351-A	บริษัท แม็คเวท จำกัด	สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ
108	CB-0352-A	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
109	CB-0353-A	สมาคมการศึกษาเอกชนนอกระบบ	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ
110	CB-0356-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
111	CB-0358-A	ศูนย์นวัตกรรมการออกแบบและสื่อคอนเวอร์เจนซ์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาววิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมกราฟิก
112	CB-0361-A	วิทยาลัยเทคโนโลยีพงษ์สวัสดิ์	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
113	CB-0362-A	บริษัท ไคว้ยูอะมอเตอร์ จำกัด	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์

ที่มา: ข้อมูลจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

## 2) กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

คณะที่ปรึกษาได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากข้อมูลผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ณ วันที่ 18 เมษายน 2566 พบว่า มีผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ จำนวน 2,477 ราย จาก 20 สาขาวิชาชีพ โดยแนวคิดในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง จำแนกเป็น 3 ขั้นตอน คือ **ขั้นตอนที่ 1** กำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ให้ครอบคลุมทุกสาขาวิชาชีพที่จัดให้มีการประเมิน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 **ขั้นตอนที่ 2** กำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ตามสัดส่วนการรับบริการรายสาขาวิชาชีพ และ**ขั้นตอนที่ 3** กำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ให้ครอบคลุมทั้งผู้ผ่านและไม่ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ แสดงดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 กลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ลำดับ	สาขาวิชาชีพ	จำนวนผู้เข้ารับการประเมินฯ (ราย)	สัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวนเป้าหมาย (500 ราย)
1	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล	283	11.43	57
2	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์	168	6.78	34
3	สาขาวิชาชีพธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย	25	1.01	5
4	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร	124	5.01	25
5	สาขาวิชาชีพบริการอุตสาหกรรม	49	1.98	10
6	สาขาวิชาชีพธุรกิจสงฆ์ธรรม	226	9.12	46
7	สาขาวิชาชีพรักษาความปลอดภัย	93	3.75	19
8	สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก	133	5.37	27
9	สาขาวิชาชีพวิศวกรรมชีวการแพทย์	10	0.40	2
10	สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ	191	7.71	39
11	สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม	825	33.31	165
12	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมก่อสร้างและการผังเมือง	30	1.21	6
13	สาขาวิชาชีพธุรกิจสาธารณสุขโภชนาการและบริการสาธารณสุข	20	0.81	4
14	สาขาวิชาชีพพลังงานและพลังงานทดแทน	50	2.02	10
15	สาขาวิชาชีพการบรรเทาสาธารณภัย	22	0.89	4
16	สาขาวิชาชีพสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม	16	0.65	3
17	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา	14	0.57	3
18	สาขาวิชาชีพธุรกิจบริการ	1	0.04	1
19	สาขาวิชาชีพบริการยานยนต์	142	5.73	29
20	สาขาวิชาชีพการเงินและประกันภัย	55	2.22	11
รวม		2,477	100.00	500

ที่มา: ข้อมูลจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) วิเคราะห์โดยคณะที่ปรึกษา



### 3) กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

คณะที่ปรึกษาได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากข้อมูลผู้ประกอบการ นายจ้าง สมาคม สมาพันธ์ หน่วยงานอบรม สถาบันการศึกษา ชมรมต่างๆ และกลุ่มอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยให้ความสำคัญกับความหลากหลายและความครอบคลุมตามมาตรฐานอาชีพ แสดงดังตารางที่ 3.5

**ตารางที่ 3.5** กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ นายจ้าง สมาคม สมาพันธ์ หน่วยงานอบรม สถาบันการศึกษา ชมรมต่างๆ และกลุ่มอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ลำดับ	รายชื่อ	ตำแหน่ง/หน่วยงาน
1	คุณนันทิภาสรี สิริจินดาตรีชต์	นายกสมาคมศูนย์กลางงานปราศจากเชื้อแห่งประเทศไทย
2	คุณนิทัศน์ เจริญธรรมรักษา	นายกสมาคมการค้าเมล็ดพันธุ์ข้าวไทย
3	คุณพิชิต เกียรติสมพร	ประธานศูนย์ข้าวชุมชนบ้านสวนแดง
4	คุณกำพล ทองโสภาก	ประธานศูนย์ข้าวชุมชนรักษ์ดอนเจดีย์
5	คุณพิพัฒน์ ธรรมสืบศิลป์	ที่ปรึกษาสมาคมการค้านวัตกรรมกรรมการพิมพ์ไทย
6	คุณแขวง พวงทองใบ	ผู้เชี่ยวชาญด้านการผลิตเมล็ดพันธุ์ข้าว บริษัท นาเฮียใช้ จำกัด
7	คุณบุษยา คูนวงศ์	กรรมการบริษัท จุลไหมไทย จำกัด
8	ว่าที่ร้อยตรี ธีระนันท์ พิจารโชติ	กรมหม่อนไหม
9	รศ. ผกามาศ ผจญแก้ว	ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดทำมาตรฐานอาชีพ
10	คุณสุประวีณ์ สุขเกิด	สมาคมกีฬาดำน้ำแห่งประเทศไทย
11	คุณมณฑล แก่นมณี	คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
12	คุณชนันพัทธ์ สุรัชกุลวัฒนา	กลุ่มดำน้ำ อันทามันไคฟ์
13	คุณพงศ์ธีระ บัวเพชร	สมาคมกีฬาดำน้ำแห่งประเทศไทย
14	ดร. ทวีศักดิ์ สมานชื่น	
15	คุณดำรงพล ชนะวรรณ	
16	ดร. บัญชา ช่วยสี	
17	ผศ. ไพโรจน์ เกตุภักดีกุล	
18	คุณชนกพร เต็นวณิชชากร	
19	คุณรสรีย์ ชันจวน	
20	คุณยุพเรศ พรประดิษฐ์	
21	ผศ. ธนาชัย สุนทรอนันตชัย	
22	คุณชนะ เยี่ยงกมลสิงห์	EV Charging Business Manager บริษัท เกรทวอลล์มอเตอร์เซลล์ (ยานยนต์ไฟฟ้า)

ลำดับ	รายชื่อ	ตำแหน่ง/หน่วยงาน
23	คุณกิตติศักดิ์ เงินงอกงาม	Regional Business Director บริษัท Delta Electronics (Thailand) (ยานยนต์ไฟฟ้า)
24	ผศ.ดร. วิมล แสนอ้อม	ผู้อำนวยการหน่วยกลยุทธ์ธุรกิจนวัตกรรม บริษัท พินัส แอสเซมบลีย์
25	คุณชจรศักดิ์ ธัญเมธรัตน์	ครูสาขาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคนครปฐม
26	คุณลิขสิทธิ์ ทองอ่อน	วิศวกรอาวุโส ฝ่ายอบรมเทคนิค หัวหน้าส่วน ฝ่ายอบรมเทคนิค Mitsubishi-motors
27	ดร. ผสันต์ ธรรมปราษฎ์	คณะพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
28	ผศ.ดร. ศักดิ์ชัย เศรษฐ์อนวัช	คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา
29	คุณเกศรินทร์ อิมเล็ก	คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา
30	ดร. สุรินทร์ บุญสนอง	วิทยาลัยเทคนิคภูเก็ต
31	นาวาเอกณัฐกร สุพัฒนะกรกิจ	หัวหน้าแผนกออกแบบเครื่องประกอบบเรือ กองออกแบบต่อเรือ กรมแผน การช่าง กรมอุทกหารเรือ
32	นายชัยยุทธ สวัสดิ์	บริษัท ออโต้ฮัลลายนแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
33	ดร.ธาริน นิมมานวุฒิพงษ์	ผู้จัดการฝ่ายความยั่งยืน บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)
34	นางสาววัลย์ลักษณ์ สัตยเมธีกุล	บริษัท ฟู้ดแพชชั่น จำกัด
35	นายภูวนารถ ศรีวิหก	บริษัท ลีโอ โกลบอล โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน)
36	นางสาวแคทรียา ศักดิ์ตระกูลหุ	บริษัท อีเกิลส์ แอร์แอนด์ซี (ประเทศไทย) จำกัด
37	นางสาวตรีทิพย์ หวันอินตา	บริษัท เฮลท์ แอท โฮม จำกัด
38	คุณจิราภรณ์ แดงกระโทก	บริษัท ฟู้ด แพคเตอร์ จำกัด
39	คุณเกศรา พิทยาพันธ์	บริษัท ฟิกซี จำกัด
40	คุณธิปวรรณ ชำพวง	กลุ่มน้ำตาลมิตรผล
41	คุณปิยาภรณ์ กิจสิริอนันต์	บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด
42	คุณรพีพงศ์ ขำดี	บริษัท คาร์ซัมย์อะคาเดมี่ (ประเทศไทย) จำกัด
43	คุณภัทรา ศรีสุวรรณาสกุล	โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล
44	คุณมนสันติ ชูจิตรี	หจก. เอบีเอส บอดี้แอนด์ เฟอร์นิเจอร์

ที่มา: ข้อมูลจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

#### 4) กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner)

คณะที่ปรึกษาได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากข้อมูลเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) โดยให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่สอบที่มีการปฏิบัติหน้าที่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เป็นลำดับแรก แสดงดังตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6 กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner)

ลำดับ	รหัสองค์กร	สังกัด/องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	รายชื่อเจ้าหน้าที่สอบ
1	CB-0056-A	วิทยาลัยเทคนิคมาตาพุด	นายสยาม จงสุขเกษม
2	CB-0102-A	บริษัท รักษาความปลอดภัย ซี.โอ.พี. อินเวสติเกชัน จำกัด	พันเอกธวัชชัย คุ่มรุ่งเรือง
3	CB-0087-A	บริษัท สุมิพล คอร์ปอเรชั่น จำกัด	นายกิตติกรณ์ ศรีประพันธ์
4	CB-0092-A	สมาคมมาตรฐานวิทยาแห่งประเทศไทย	นางสาวสิริรัตน์ ถาวรรัตน์
5	CB-0153-A	สมาคมโรงเรียนเสริมสวยและตัดเย็บเสื้อผ้า	นายพันธุ์เทพ พงศ์กุลรัตน์โชติ
6	CB-0203-A	วิทยาลัยเทคนิคขอนแก่น	นายวชิรปัญญา ปัญญาว่อง
7	CB-0046-A	วิทยาลัยเทคนิคอุบลราชธานี	นายชวินทร์ พลหาญ
8	CB-0071-A	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	นางสาวจันทน์ สุขสุกณี
9	CB-0071-A	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	นางสาวนพรัตน์ บุญสิทธิ์
10	CB-0299-A	สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์	นางสาวนิตยา เกิดแย้ม
11	CB-0120-A	บริษัท เรย์ลด์วัน เอสเตท (ประเทศไทย) จำกัด	นางสาวธิดา กร่างปรีชา
12	CB-0202-A	วิทยาลัยเทคนิคสมุทรปราการ	นายวีรยุทธ์ คเชนทร
13	CB-0227-A	ศูนย์การแปลและการล่าม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	นางสาววิภาวี ธรรมยุติ
14	CB-0049-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ศูนย์พัฒนาทักษะอุตสาหกรรม	นายธนัญ เรือนคง
15	CB-0244-A	ศูนย์ฝึกดับเพลิง/กู้ภัย กาญจนบุรี เทรนนิ่ง อะคาเดมี่ โดย บริษัท กาญจนบุรี เทรนนิ่ง จำกัด	ว่าที่ร้อยตรีรัชพล จันทังโส
16	CB-0245-A	ศูนย์พัฒนาการดับเพลิงและกู้ภัย ซีเคเค ไฟร์ แอนด์ เรสคิว โดย บริษัท ซีเคเค ไฟร์ – เรสคิว เทรนนิ่ง จำกัด	นายเรืองยศ สัจจะวงษ์รัตน์
17	CB-0257-A	วิทยาลัยเทคโนโลยีพงษ์สวัสดิ์	นางสาวนพมาศ พูลเจริญศิลป์
18	CB-0254-A	ศูนย์ฝึกอบรมดับเพลิงและกู้ภัย คลองหลวงแพ่ง โดย ห้าง หุ้นส่วนจำกัด ซีเอสเอ็น. ไฟร์ เทรนนิ่ง เซอร์วิส	นายชาติ ฉายาวรรณ
19	CB-0268-A	โรงเรียนอนันตรักษ์การบริการ	นางสาวสุปรียา สนธิ
20	CB-0126-A	สถาบันไทย-เยอรมัน	นายสมชาย จักรกรินทร์
21	CB-0142-A	วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์	นางสาวกุลธิดา มีสัตย์
22	CB-0142-A	วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์	นายนพพล เสี่ยงก้อง
23	CB-0192-A	สมาคมนายหน้าอสังหาริมทรัพย์ไทย	นายภคิน นิตชาคร
24	CB-0140-A	บริษัท เอสเตท คอร์เนเนอร์ จำกัด	นายณัฐ ทองจิติพันธ์
25	CB-0119-A	บริษัท อีอาร์เอ พร็อพเพอร์ตี้ เนทเวิร์ค จำกัด	นางสาวสุรีย์ ชุนรัตน์ชัย
26	CB-0145-A	บริษัท รักษาความปลอดภัย พลังร่วม จำกัด	นาวาอากาศตรีดาวเรือง ทองเขียว

ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report)

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ลำดับ	รหัสองค์กร	สังกัด/องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	รายชื่อเจ้าหน้าที่สอบ
27	CB-0132-A	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	นายชญกรณ์ ใจผ่อง
28	CB-0366-A	บริษัท คาร์ซัมย์ อะคาเดมี่ (ประเทศไทย) จำกัด	นายนครเศรษฐ์ คำบำรุง
29	CB-0092-A	สมาคมมาตรฐานวิทยาแห่งประเทศไทย	นางสาวกัรณา เหลืองหิรัญ
30	CB-0153-A	สมาคมโรงเรียนเสริมสวยและตัดเย็บเสื้อผ้า	นางมยุรี มณีรัตน์
31	CB-0113-A	สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์	นางสาววรรณภา อ่ำสวัสดิ์
32	CB-0113-A	สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์	นางสาวปัสสิริย์ มณีธีรโชติ
33	CB-0025-A	บริษัท ชลาชล จำกัด	นายอาดัม สะเล็ม
34	CB-0025-A	บริษัท ชลาชล จำกัด	นายณัฐกิตติ์ ศรีโคตร
35	CB-0307-A	บริษัท ดิจิทัล บิสิเนส คอนซัลท์ จำกัด	นายฐิติชัย อัญญาวัชร
36	CB-0164-A	วิทยาลัยนครราชสีมา	นางวิไลวรรณ พานิกุล
37	CB-0164-A	วิทยาลัยนครราชสีมา	นางจิตติมา อินทร์เนตร
38	CB-0123-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	รศ.ดร.สาวิตรี วัฒนุญไพศาล
39	CB-0123-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	นางจันทร์จนา ศิริพันธ์วัฒนา
40	CB-0156-A	มูลนิธิ รปภ. ไทย	นายอภิสิทธิ์ คุ้มพานิชย์
41	CB-0156-A	มูลนิธิ รปภ. ไทย	นายวิวัฒน์ ชูชื่น
42	CB-0046-A	วิทยาลัยเทคนิคอุบลราชธานี	นายสวัสดิ์ ธงไชย
43	CB-0165-A	โรงเรียนปิยะมหาราชาธิราช	ดร.ศิริพันธ์ เวชสิทธิ์
44	CB-0046-A	วิทยาลัยเทคนิคอุบลราชธานี	นายธนวัฒน์ พร่อมสุข
45	CB-0258-A	บริษัท โรงพยาบาลศุภฤกษ์อุทอง จำกัด	นางอรอุมา ไชยดำ
46	CB-0308-A	สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 2	นายรณภูมิ นาคสมบูรณ์
47	CB-0048-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ศูนย์พัฒนาทักษะอุตสาหกรรม	นายพรพรม อธิธิรส
48	CB-0048-A	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ศูนย์พัฒนาทักษะอุตสาหกรรม	นายอัครเดช ทองสว่าง
49	CB-0192-A	สมาคมนายหน้าอสังหาริมทรัพย์ไทย	นางเทรซี มิเชล บรุษพาเซอร์
50	CB-0237-A	ศูนย์วิจัยระบบพลังงานสะอาด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	นายอนนท์ นำอิน
51	CB-0237-A	ศูนย์วิจัยระบบพลังงานสะอาด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	นายวัฒนา มาคำ
52	CB-0362-A	บริษัท ใค้วยู่ฮะมอเตอร์ จำกัด	นายสุรัช ใต้เมืองปาก
53	CB-0362-A	บริษัท ใค้วยู่ฮะมอเตอร์ จำกัด	นายสมใจ มะเสนา
54	CB-0322-A	วิทยาลัยเทคนิคแพร่	นายยุทธพงษ์ ธงสีบสอง
55	CB-0322-A	วิทยาลัยเทคนิคแพร่	นายวชิรพันธุ์ บรรลือ
56	CB-0321-A	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก	ดร. ศศิธร โกมลหทัย
57	CB-0321-A	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก	นายสิโรตม์ สีทองสุข

ลำดับ	รหัสองค์กร	สังกัด/องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	รายชื่อเจ้าหน้าที่สอบ
58	CB-0310-A	สมาคมภาษาเพื่อการศึกษาอาชีพและธุรกิจนำเที่ยว	นางสาวอิงอร แสนทวีสุข
59	CB-0310-A	สมาคมภาษาเพื่อการศึกษาอาชีพและธุรกิจนำเที่ยว	นางระวีวรรณ ม่วงทอง
60	CB-0307-A	บริษัท ดิจิทัล บิสิเนส คอนซัลท์ จำกัด	ดร. อุดมธิปก ไพรเกษตร

ที่มา: ข้อมูลจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

### 5) กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ (Assessor)

คณะที่ปรึกษาได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากข้อมูลผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ (Assessor) โดยให้ความสำคัญกับความหลากหลายและความครอบคลุมตามมาตรฐานอาชีพ แสดงดังตารางที่ 3.7

ตารางที่ 3.7 กลุ่มตัวอย่างผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ (Assessor)

ลำดับ	รายชื่อผู้ตรวจประเมิน	สาขาวิชาชีพ
1	นายอรุณพร เกตุกำฟู	สาขาวิชาชีพบริการอุตสาหกรรม
2	นายวีรกันต์ คงดี	สาขาวิชาชีพอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
3	นายเบญจมินทร์ หมั่นแสน	สาขาวิชาชีพอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
4	นายกิตติศักดิ์ แก้วเหลา	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา
5	นางสาวศศิภัทร มาปะแซ	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
6	ดร. กฤต พันธุ์ปัญญา	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
7	นายต่อพงษ์ สงศรีโรจน์	สาขาวิชาชีพการบรรเทาสาธารณภัย
8	นางสาวมารีเยะ หมาดเต๊ะ	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
9	นางสาวรัฐญาภรณ์ ศรีสุวรรณคันธ์	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
10	ผศ.ดร. ธนภูมิ ปองเสงี่ยม	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
11	นางสาวสิริกานาม ลาบุตร	สาขาวิชาชีพธุรกิจประกันภัย
12	นายชัยยุทธ มิ่งงาม	สาขาวิชาชีพการเชื่อมอุตสาหกรรม
13	นายชัยวัฒน์ ทูติ	สาขาวิชาชีพไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์
14	ผศ.ดร. สถาพร ดียิ่ง	สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม
15	นางสาวสุชาดา อวยจินดา	สาขาวิชาชีพอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
16	นายันทวัฒน์ อ้นนารี	สาขาวิชาชีพอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
17	นางสาวพัชรินทร์ เสริมการดี	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
18	นายเสรี จัตุรัส	สาขาวิชาชีพรักษาความปลอดภัย
19	นางชญาณิศ นิมนวล	สาขาวิชาชีพการบิน
20	นางนวลจันทร์ ธงวาด	สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร
21	ดร. กัลยา ตันสกุล	สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์
22	นายบุญฤทธิ์ เอื้อจิรกาล	สาขาวิชาชีพบริการอุตสาหกรรม
23	นายปรัชญ์ พวงศิริ	สาขาวิชาชีพอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ลำดับ	รายชื่อผู้ตรวจประเมิน	สาขาวิชาชีพ
24	นางสาวรัตนา กลิ่นจ้อย	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา
25	ดร. อุดมธิปก ไพรเกษตร	สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล
26	นายฐิตอัฒม์ เฉลิมเจริญรัฐ	สาขาวิชาชีพพลังงานและพลังงานทดแทน
27	ดร. กฤษฎา กัลปดี	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา
28	นายเสถียร รอยพาลา	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา
29	นางสาวณัฐพัชร รัตนกนกวัฒน์	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา
30	ดร. ชูติภา กันนุฬา	สาขาวิชาชีพบริการการศึกษา วิจัย และภาษา

ที่มา: ข้อมูลจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

### 3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

วิธีการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิเพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประกอบด้วย การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสอบถาม โดยแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้ถูกสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจ ทั้งนี้ ข้อคำถามในแบบสอบถามเป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) แบบวิธีมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท (Summary Rating Method: the Likert Scale) โดยการให้น้ำหนักคะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ

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

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

จะได้เกณฑ์การประเมินผลดังนี้

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

อนึ่ง หากพิจารณาในมิติการคำนวณค่าร้อยละ จะสามารถกำหนดช่วงการประเมินผลได้ดังนี้

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

ทั้งนี้ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. จำแนกตามกลุ่มเป้าหมายเป็น 5 ชุด ประเภท ได้แก่ 1) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (แบบสอบถามชุด A1) 2) กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ (แบบสอบถามชุด B1) 3) กลุ่มผู้ประกอบการ หน่วยงาน และองค์กร (แบบสอบถามชุด C1) 4) กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ (แบบสอบถามชุด D1) และ 5) กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ (แบบสอบถามชุด E) โดยมีประเด็นการสำรวจทั้งหมด 6 ส่วน ดังนี้ (ตารางที่ 3.8 และภาคผนวก ก)

**ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม** ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทขององค์กร ตำแหน่งและอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม สาขาวิชาชีพที่ให้การรับรองฯ หรือขอเข้ารับ การประเมินสมรรถนะฯ เป็นต้น

**ส่วนที่ 2 : การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์** เป็นการสอบถามถึงการรับรู้และช่องทาง ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ สคช. และข้อมูลข่าวสารที่ต้องการรับทราบเพิ่มเติม

**ส่วนที่ 3 : การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.** ซึ่งเป็นการประเมินผลในรูปแบบ IPP ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า (Input) ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ ด้านระบบออนไลน์ ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด และด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก กระบวนการดำเนินงาน (Process) และผลผลิต (Product) รวมถึงคุณภาพการให้บริการตามบริบทที่เกี่ยวข้องของกลุ่มเป้าหมาย

**ส่วนที่ 4 : ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช.** เป็นการสอบถามถึงระดับการให้บริการ ของ สคช. เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง

**ส่วนที่ 5 : การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม** ประกอบด้วย จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคต่อการ ดำเนินงานของ สคช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

**ส่วนที่ 6 : ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ** เป็นการสะท้อนปัญหาอุปสรรคหรือความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน พร้อมแนวทางการแก้ไขหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อการดำเนินงานในภาพรวม

ตารางที่ 3.8 รายละเอียดการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

ประเด็น	กลุ่มเป้าหมาย				
	องค์กร ที่มีหน้าที่รับรองฯ	ผู้เข้ารับ การประเมินฯ ปี 2566	ตัวแทน คนในอาชีพ *	เจ้าหน้าที่สอบ	ผู้ตรวจประเมิน และผู้เชี่ยวชาญ ในอาชีพ
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	✓	✓	✓	✓	✓
ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์	✓	✓	✓	✓	✓
ส่วนที่ 3 การวัดความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของ สคช.	✓	✓	✓	✓	✓
➤ ปัจจัยนำเข้า - ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ให้บริการ - ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-Service - ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	✓	✓	✓	✓	✓
➤ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และผลผลิต - ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ - ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ - ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	✓	✓	✓	✓	✓
ส่วนที่ 4 ความคาดหวังต่อการดำเนินงาน ของ สคช.	✓	✓	✓	✓	✓
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ: \* หมายถึง กลุ่มผู้ประกอบการ นายจ้าง สมาคม สมาพันธ์ หน่วยงานอบรม สถาบันการศึกษา ชมรมต่างๆ และกลุ่มอื่นๆ  
ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจดังกล่าว ได้ผ่านการนำเสนอเพื่อขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ  
สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ในการประชุม 3 ครั้ง ดังนี้

ครั้งที่ 1 การประชุมผู้บริหารของ สคช. เมื่อวันอังคารที่ 4 เมษายน 2566 โดยมีนายสุรพล พลอยสุข  
ผู้อำนวยการสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) เป็นประธาน

ครั้งที่ 2 การประชุมคณะกรรมการกลั่นกรองนโยบายและแผนการดำเนินการ เมื่อวันพุธที่  
5 เมษายน 2566 โดยมีนางศิริพรรณ ชุมชุม เป็นประธานอนุกรรมการ

ครั้งที่ 3 การประชุมกรรมการสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) เมื่อวันพฤหัสบดีที่ 20 เมษายน  
2566 โดยมีนายนคร ศิลปอาชา ประธานกรรมการสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) เป็นประธาน



นอกจากนี้ แบบสัมภาษณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ดำเนินการในกลุ่มเป้าหมาย 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ 2) กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ และ 3) กลุ่มสถานประกอบการ หน่วยงาน และองค์กร ประกอบด้วย ผู้ประกอบการ นายจ้าง สมาคม สมาพันธ์ หน่วยงาน สหกรณ์ สถาบันการศึกษา ชมรม ต่างๆ และกลุ่มอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง แสดงรายละเอียดดังนี้ (ภาคผนวก ข)

**ประเด็นที่ 1 : ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานหรือพัฒนาการดำเนินงานของ สคช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566** ครอบคลุมทั้งประเด็นด้านเจ้าหน้าที่และการประสานงาน ด้านการประชาสัมพันธ์ (สื่อประชาสัมพันธ์ และช่องทางการติดต่อสื่อสาร) ด้านระบบออนไลน์ e-Service ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินงาน และด้านสถานที่ จุดให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

**ประเด็นที่ 2 : ความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ** ครอบคลุมทั้งประเด็นด้านมาตรฐานอาชีพและเครื่องมือในการประเมิน ด้านการนำมาตรฐานไปใช้ประโยชน์ ด้านองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และกระบวนการประเมินสมรรถนะฯ และด้านผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ รวมถึงความต้องการให้มีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

**ประเด็นที่ 3 : การประเมินสภาพแวดล้อมภายในของ สคช.** ประกอบด้วย จุดแข็งของการดำเนินงานที่ผ่านมา และแนวทางที่จะส่งเสริมการประยุกต์ใช้จุดแข็งให้เป็นประโยชน์ และจุดอ่อนของการดำเนินงานที่ผ่านมา และแนวทางที่จะลดหรือขจัดจุดอ่อนที่เกิดขึ้น

**ประเด็นที่ 4 : การสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ หรือรับผู้ที่ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ จาก สคช. เข้าทำงาน** พร้อมแสดงประโยชน์ที่ได้รับจากการมีบุคลากรที่ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ อยู่ในสถานประกอบการ หน่วยงาน หรือองค์กร

**ประเด็นที่ 5 : ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ** เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของ สคช.

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ประกอบด้วย การใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

1) การใช้แบบสอบถาม ดำเนินการตามที่ระบุในหัวข้อที่ 1.3 ขอบเขตของการดำเนินงาน

2) การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกรายบุคคลหรือการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

ดำเนินการตามที่ระบุในหัวข้อที่ 1.3 ขอบเขตของการดำเนินงาน โดยมีรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูล ดังนี้

2.1) การสัมภาษณ์แบบ face-to-face

2.2) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

2.3) การสัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์

อนึ่ง การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกรายบุคคลหรือการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จะดำเนินการให้ครอบคลุมในทุกสาขาวิชาชีพและทุกภูมิภาคทั่วประเทศ

### 3.3.2 การรวบรวมข้อมูลitudinal

การศึกษา รวบรวม ทบทวน และวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มเป้าหมายในสาขาวิชาชีพต่างๆ ครอบคลุมทุกภูมิภาคทั่วประเทศ ประกอบด้วย กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ กลุ่มผู้ประกอบการ นายจ้าง สมาคม สมาพันธ์ หน่วยงานอบรม สถาบันการศึกษา ชมรมต่างๆ และกลุ่มอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) และกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ (Assessor)

## 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 การควบคุมคุณภาพการเก็บข้อมูล

ขณะที่ปรึกษาได้ดำเนินการนำแบบสอบถามที่ได้รับคำตอบแล้วมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ โดยมีขั้นตอนของการควบคุมคุณภาพ ดังนี้

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

### 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการนำแบบสอบถามที่ได้ไปประมวลผล ขณะที่ปรึกษาได้ทำการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งเป็นการรายงานข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม แจกแจงข้อมูลและค่าที่ได้เป็นค่าร้อยละ (Percentage) โดยข้อคำถามที่เป็นแบบสอบถามแสดงระดับความคิดเห็นแบบ Likert's Scale และจะรายงานข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย (Mean)



## ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

การดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ดำเนินการผ่านเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ 2 ประเภท คือ แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม สามารถจำแนกการรายงานผลการสำรวจข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย 1) ผลการดำเนินงานการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ และ 2) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แสดงดังนี้

### 4.1 ผลการดำเนินงานการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ

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

#### 1) แบบสัมภาษณ์

การสำรวจข้อมูลโดยการใช้แบบสัมภาษณ์ ดำเนินการผ่าน 3 ช่องทาง ขึ้นอยู่กับความสะดวกและความพร้อมของผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ 1) การเข้าพบเพื่อสัมภาษณ์ข้อมูลแบบเจาะลึกรายบุคคล 2) ช่องทางออนไลน์ ผ่าน Google Meet โดยการประสานงานเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์ ข้อมูล ตามกำหนดวันและเวลาที่ผู้ให้สัมภาษณ์สะดวกในการให้ข้อมูล และ 3) ช่องทางโทรศัพท์ โดยการประสานงานเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์ข้อมูลทางโทรศัพท์ ตามข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ของกลุ่มเป้าหมายที่ได้จากระบบฐานข้อมูลของ สคช.

#### 2) แบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถาม ดำเนินการผ่าน 3 ช่องทาง ขึ้นอยู่กับความสะดวกและความพร้อมของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ 1) ช่องทางออนไลน์ โดยการจัดทำแบบสำรวจออนไลน์ อ้างอิงจากแบบสอบถามที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการของ สคช. ซึ่งมีทั้งหมด 5 ชุดประเภท และดำเนินการประสานงานเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการนำส่งแบบสำรวจออนไลน์ตามที่อยู่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ของกลุ่มเป้าหมายแต่ละราย ตามข้อมูลที่อยู่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้จากระบบฐานข้อมูลของ สคช. และ 2) ช่องทางไปรษณีย์ โดยการจัดส่งแบบสำรวจตามที่อยู่ของกลุ่มเป้าหมายที่ไม่สะดวกในการให้ข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์

ทั้งนี้ การสำรวจข้อมูลปฐมภูมิดำเนินการผ่านการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคลรวมทั้งสิ้น 48 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 137.14 ของจำนวนเป้าหมายการสำรวจ และดำเนินการผ่านการสอบถามรวมทั้งสิ้น 665 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 102.31 ของจำนวนเป้าหมายการสำรวจ โดยภาพรวมผลการดำเนินงานการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ แสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ภาพรวมผลการดำเนินงานการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ

รายละเอียด	องค์กร ที่มีหน้าที่รับรองฯ (ชุด A1)	ผู้เข้ารับ การประเมินฯ (ชุด B1)	ตัวแทน คนในอาชีพ * (ชุด C1)	เจ้าหน้าที่สอบ (ชุด D1)	ผู้ตรวจประเมิน และผู้เชี่ยวชาญ ในอาชีพ (ชุด E)
<b>เป้าหมายสำรวจ วิธีสัมภาษณ์ (ราย)</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	-	-
ผลการดำเนินงาน	10	15	23	-	-
(ร้อยละ)	100.00	100.00	230.00	-	-
<b>เป้าหมายสำรวจ วิธีสอบถาม (ราย)</b>	<b>40</b>	<b>500</b>	<b>30</b>	<b>50</b>	<b>30</b>
ผลการดำเนินงาน	40	515	30	50	30
(ร้อยละ)	100.00	103.00	100.00	100.00	100.00
<b>รวม (ราย)</b>	<b>50</b>	<b>515</b>	<b>40</b>	<b>50</b>	<b>30</b>
ผลการดำเนินงาน	50	530	53	50	30
(ร้อยละ)	100.00	102.91	132.50	100.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

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

## 4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. กำหนดประเด็นการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service และความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม โดยผลการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มเป้าหมายการสำรวจ จำนวน 5 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ครอบคลุมองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2565 โดยใช้แบบสอบถามชุด A1 2) กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะบุคคลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยใช้แบบสอบถามชุด B1 3) กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ ได้แก่ ผู้ประกอบการ นายจ้าง สมาคม สมาพันธ์ หน่วยงานอบรม สถาบันการศึกษา ชมรมต่างๆ และกลุ่มอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้แบบสอบถามชุด C1 4) กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) โดยใช้แบบสอบถามชุด D1 และ 5) กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ (Assessor) โดยใช้แบบสอบถามชุด E แสดงรายละเอียดดังนี้

### 4.2.1 ภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในภาพรวมพบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.20 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 84.03** เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า **ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.36 คะแนน หรือร้อยละ 87.12)** รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.35 คะแนน หรือร้อยละ 87.05) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (4.25 คะแนน หรือร้อยละ 85.02) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม (4.14 คะแนน หรือร้อยละ 82.81) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (4.08 คะแนน หรือร้อยละ 81.65) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.03 คะแนน หรือร้อยละ 80.54)

อนึ่ง หากพิจารณาตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า **กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. สูงที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.30 คะแนน หรือร้อยละ 86.07)** รองลงมา คือ กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ (3.95 คะแนน หรือร้อยละ 79.07) กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ (3.91 คะแนน หรือร้อยละ 78.20) กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ (3.88 คะแนน หรือร้อยละ 77.60) ในขณะที่กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.72 คะแนน หรือร้อยละ 74.43) แสดงดังตารางที่ 4.2 โดยสามารถพิจารณาผลการสำรวจจำแนกรายกลุ่มเป้าหมายได้ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่ รับรองฯ		ผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2566		ตัวแทนคนในอาชีพ *		เจ้าหน้าที่สอบ		ผู้ตรวจประเมิน และผู้เชี่ยวชาญใน อาชีพ		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
<b>ระดับความพึงพอใจในภาพรวม</b>	<b>3.72 (74.43)</b>	<b>มาก</b>	<b>4.30 (86.07)</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>3.95 (79.07)</b>	<b>มาก</b>	<b>3.91 (78.20)</b>	<b>มาก</b>	<b>3.88 (77.60)</b>	<b>มาก</b>	<b>4.20 (84.03)</b>	<b>มาก</b>
1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	3.63 (72.57)	มาก	4.16 (83.20)	มาก	3.86 (77.20)	มาก	3.93 (78.69)	มาก	3.87 (77.35)	มาก	4.08 (81.65)	มาก
2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ที่ให้บริการ	3.95 (78.96)	มาก	4.45 (89.00)	มากที่สุด	4.19 (83.76)	มาก	3.97 (79.36)	มาก	4.14 (82.76)	มาก	4.36 (87.12)	มากที่สุด
3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.70 (73.93)	มาก	4.38 (87.63)	มากที่สุด	3.96 (79.17)	มาก	3.82 (76.30)	มาก	3.85 (76.91)	มาก	4.25 (85.02)	มากที่สุด
4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	3.75 (75.08)	มาก	4.48 (89.60)	มากที่สุด	4.11 (82.20)	มาก	4.01 (80.28)	มาก	3.84 (76.84)	มาก	4.35 (87.05)	มากที่สุด
5) ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	3.58 (71.65)	มาก	4.13 (82.67)	มาก	3.60 (72.00)	มาก	3.80 (75.95)	มาก	3.71 (74.13)	มาก	4.03 (80.54)	มาก
6) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	3.72 (74.41)	มาก	4.22 (84.40)	มากที่สุด	4.00 (80.00)	มาก	3.93 (78.60)	มาก	3.87 (77.47)	มาก	4.14 (82.81)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

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



#### 4.2.2 กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ครอบคลุมทั้งองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2565 ดำเนินการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ จำนวนอย่างน้อย 50 องค์กร จำแนกเป็นการสำรวจข้อมูลโดยวิธีสัมภาษณ์ จำนวนอย่างน้อย 10 องค์กร และวิธีสอบถาม จำนวนอย่างน้อย 40 องค์กร ทั้งนี้ การสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ จากกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ สามารถดำเนินการสำรวจผ่านการสัมภาษณ์ รวมทั้งสิ้น 10 องค์กร หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของจำนวนเป้าหมายการสำรวจ (รายละเอียดดังภาคผนวก ค) และดำเนินการสำรวจผ่านการสอบถาม รวมทั้งสิ้น 40 องค์กร หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของจำนวนเป้าหมายการสำรวจ แสดงผลการสำรวจได้ดังนี้

##### 1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จำนวนรวมทั้งสิ้น 40 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.50 เป็นเพศชาย ร้อยละ 35.00 และไม่ระบุ ร้อยละ 2.50 เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ พบว่า มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 32.50 รองลงมา คือ อายุ 40-49 ปี ร้อยละ 30.00 อายุ 30-39 ปี ร้อยละ 25.00 และอายุ 20-29 ปี ร้อยละ 12.50 ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า จบการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 37.50) และระดับปริญญาเอก (ร้อยละ 15.00) ด้านประเภทขององค์กร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นสถานศึกษาของเอกชน คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมา คือ สถานศึกษาของรัฐ (ร้อยละ 37.50) และมูลนิธิ/สมาคม (ร้อยละ 15.00) และส่วนใหญ่เป็นผู้ประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมา คือ เจ้าของ/ผู้บริหาร (ร้อยละ 17.50) และผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ (ร้อยละ 12.50) แสดงดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ข้อมูลทั่วไป	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	40	100.00
<b>เพศ</b>		
ชาย	25	62.50
หญิง	14	35.00
ไม่ระบุ	1	2.50
<b>อายุ</b>		
20-29 ปี	5	12.50
30-39 ปี	10	25.00
40-49 ปี	12	30.00
50 ปีขึ้นไป	13	32.50

ข้อมูลทั่วไป	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	0	0.00
ปริญญาตรี	15	37.50
ปริญญาโท	19	47.50
ปริญญาเอก	6	15.00
<b>ประเภทขององค์กร</b>		
สถานศึกษาของรัฐ	15	37.50
สถานศึกษาของเอกชน	17	42.50
มูลนิธิ/สมาคม	6	15.00
รัฐวิสาหกิจ	1	2.50
อื่นๆ (สถาบันการอาชีวศึกษา)	1	2.50
<b>ตำแหน่ง</b>		
เจ้าของ/ผู้บริหาร	7	17.50
ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ	5	12.50
ผู้ประสานงาน	22	55.00
เจ้าหน้าที่บัญชี/การเงิน	0	0.00
อื่นๆ (อาจารย์และเจ้าหน้าที่สอบ)	6	15.00

ที่มา: จากการสำรวจ

## 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

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

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.72 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 74.43** เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า **ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.95 คะแนน) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.75 คะแนน) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.72 คะแนน) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.70 คะแนน) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.63 คะแนน) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.58 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.4**

**ตารางที่ 4.4** ภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม</b>	<b>3.72</b>	<b>74.43</b>	<b>มาก</b>
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.63	72.57	มาก
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	3.95	78.96	มาก
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.70	73.93	มาก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	3.75	75.08	มาก
5. ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	3.58	71.65	มาก
6. ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	3.72	74.41	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ สามารถแสดงผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จำแนกรายประเด็นได้ดังนี้

### 2.1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.63 คะแนน) โดยขั้นตอนการตรวจประเมินองค์กรทางด้านสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.86 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการตรวจประเมินในรูปแบบออนไลน์ ผ่าน Google Meet หรือ ZOOM Meeting และการแจ้งผลการพิจารณาเพื่อขึ้นทะเบียนและ/หรือ ต่ออายุองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.92 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการออกหนังสือรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.80 คะแนน) รองลงมา คือ **ขั้นตอนการตรวจติดตามผลการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (3.75 คะแนน)** โดยประเด็นด้านการลงพื้นที่ตรวจติดตามของ สคช. และผู้เชี่ยวชาญในสาขาอาชีพต่างๆ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.81 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการตรวจติดตามโดยใช้แบบสอบถาม ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.68 คะแนน)

ในขณะที่**ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์** ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.43 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการชี้แจงข้อมูลการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.50 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการประชาสัมพันธ์ของ สคช. ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.35 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.5

## ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.63</b>	<b>72.57</b>	<b>มาก</b>
<b>1. การประชาสัมพันธ์</b>	<b>3.43</b>	<b>68.50</b>	<b>มาก</b>
1.1 การประชาสัมพันธ์ของ สคช.	3.35	66.92	ปานกลาง
1.2 การชี้แจงข้อมูลการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ	3.50	70.00	มาก
<b>2. การรับสมัคร/การต่ออายุองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ</b>	<b>3.54</b>	<b>70.88</b>	<b>มาก</b>
2.1 การชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับการเตรียมเอกสารและขั้นตอนการรับสมัคร/การต่ออายุ	3.48	69.60	มาก
2.2 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการพิจารณาความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำขอ	3.54	70.83	มาก
<b>• กรณียื่นเอกสารผ่านเจ้าหน้าที่ สคช.</b>	<b>3.69</b>	<b>73.80</b>	<b>มาก</b>
2.3 ขั้นตอนการรับสมัคร/การต่ออายุ	3.63	72.50	มาก
2.4 การแจ้งผลการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น	3.75	75.00	มาก
<b>• กรณียื่นเอกสารผ่านระบบออนไลน์</b>	<b>3.47</b>	<b>69.30</b>	<b>มาก</b>
2.5 ขั้นตอนและระบบการสมัคร/การต่ออายุ	3.45	69.09	มาก
2.6 การแจ้งผลการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น	3.48	69.52	มาก
<b>3. การตรวจประเมินองค์กรทางด้านสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร</b>	<b>3.86</b>	<b>77.20</b>	<b>มาก</b>
3.1 การประสานงานก่อนลงพื้นที่และการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการประเมิน	3.81	76.15	มาก
3.2 การลงพื้นที่ตรวจประเมินของคณะผู้ตรวจประเมิน	3.85	76.92	มาก
3.3 การตรวจประเมินในรูปแบบออนไลน์ ผ่าน Google Meet หรือ ZOOM Meeting	3.92	78.40	มาก
3.4 การแจ้งผลการพิจารณาเพื่อขึ้นทะเบียนและ/หรือต่ออายุองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	3.92	78.46	มาก
3.5 การออกหนังสือรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	3.80	76.00	มาก
<b>4. การเตรียมพร้อมองค์กรเพื่อให้บริการผู้ขอเข้ารับการประเมินสมรรถนะ</b>	<b>3.69</b>	<b>73.75</b>	<b>มาก</b>
4.1 การช่วยเหลือและสนับสนุนด้านการประชาสัมพันธ์องค์กร	3.54	70.77	มาก
4.2 การช่วยเหลือและสนับสนุนด้านความรู้แก่เจ้าหน้าที่ขององค์กร	3.84	76.80	มาก
4.3 การช่วยเหลือและสนับสนุนด้านฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ (ICT)	3.68	73.60	มาก
4.4 การช่วยเหลือและสนับสนุนด้านสถานที่เพื่อให้เหมาะสมต่อการให้บริการ	3.69	73.85	มาก

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>5. การเบิกจ่ายเงินสนับสนุน</b>	<b>3.48</b>	<b>69.60</b>	<b>มาก</b>
5.1 การแจ้งผลการรับรองเงินสนับสนุน	3.54	70.77	มาก
5.2 การเบิกจ่ายเงินสนับสนุนภายหลังที่ได้ส่งเอกสารมายัง สคช.	3.42	68.46	มาก
<b>6. การตรวจติดตามผลการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ</b>	<b>3.75</b>	<b>74.95</b>	<b>มาก</b>
6.1 การลงพื้นที่ตรวจติดตามของ สคช. และผู้เชี่ยวชาญในสาขาอาชีพต่างๆ	3.81	76.15	มาก
6.2 การตรวจติดตามโดยใช้แบบสอบถาม	3.68	73.60	มาก
6.3 การตรวจติดตามในรูปแบบออนไลน์ ผ่าน Google Meet หรือ ZOOM Meeting	3.77	75.38	มาก
6.4 การรับฟังประเด็นปัญหาและสรุปผลการลงพื้นที่ของ สคช.	3.73	74.62	มาก
<b>7. การจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของ สคช.</b>	<b>3.66</b>	<b>73.10</b>	<b>มาก</b>
7.1 การจัดประชุมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement)	3.61	72.17	มาก
7.2 การรับฟังประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดประชุมของ สคช.	3.70	73.91	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

## 2.2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.95 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.26 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (4.07 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.67 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.6

## ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>	<b>3.95</b>	<b>78.96</b>	<b>มาก</b>
1. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.67	73.33	มาก
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	3.85	77.04	มาก
3. ความรู้ความสามารถ การให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหา	3.89	77.78	มาก
4. ความซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.07	81.48	มาก
5. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม	4.26	85.19	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

## 2.3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.70 คะแนน) โดยด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.79 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม และอาคารสถานที่ จุดให้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.83 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย (3.79 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนที่นั่งพักคอย มีความเพียงพอ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.71 คะแนน) ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.68 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการให้บริการเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.77 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.65 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.62 คะแนน)

ในขณะที่ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.62 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.64 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ มีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.60 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.7

## ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>3.70</b>	<b>73.93</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ</b>	<b>3.62</b>	<b>72.40</b>	<b>มาก</b>
1. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน	3.64	72.80	มาก
2. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ	3.60	72.00	มาก
<b>ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด</b>	<b>3.68</b>	<b>73.60</b>	<b>มาก</b>
3. การให้บริการเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด	3.77	75.38	มาก
4. กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ	3.62	72.31	มาก
5. แบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน	3.65	73.08	มาก
<b>ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>3.79</b>	<b>75.80</b>	<b>มาก</b>
6. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม	3.83	76.67	มาก
7. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย	3.83	76.67	มาก
8. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนที่นั่งพักคอย มีความเพียงพอ	3.71	74.17	มาก
9. ป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.79	75.83	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

## 3.3) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า **ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.75 คะแนน)** เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านกระบวนการรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.85 คะแนน) รองลงมาคือ ประเด็นด้านระบบฐานข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพช่วยให้การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ กับ สคช. มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น (3.81 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้าน สคช. อำนวยความสะดวกเพื่อให้องค์กรสามารถยื่นเอกสารการสมัคร/ต่ออายุการเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ อย่างถูกต้องสมบูรณ์ และ สคช. อำนวยความสะดวกในการเตรียมความพร้อมและสนับสนุนให้สามารถเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.69 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.8

## ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>3.75</b>	<b>75.08</b>	<b>มาก</b>
1. สคช. อำนวยความสะดวกเพื่อให้องค์กรสามารถยื่นเอกสารการสมัคร/ต่ออายุการเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ อย่างถูกต้องสมบูรณ์	3.69	73.85	มาก
2. สคช. อำนวยความสะดวกในการเตรียมความพร้อมและสนับสนุนให้สามารถเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด	3.69	73.85	มาก
3. สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความพร้อมในการจัดประเมินสมรรถนะบุคคลได้ตามแผนที่กำหนด	3.73	74.62	มาก
4. กระบวนการรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ	3.85	76.92	มาก
5. ระบบฐานข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพช่วยให้การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ กับ สคช. มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.81	76.15	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

## 2.5) ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.58 คะแนน) โดยระบบศูนย์กลางข้อสอบประเมินระบบคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI Digital Exam Center) ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.76 คะแนน) รองลงมา คือ ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET) (3.63 คะแนน) ในขณะที่ระบบบริหารการสอบระบบคอมพิวเตอร์ (Computer Based Test : CBT) ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.42 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.9



## ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service</b>	<b>3.58</b>	<b>71.65</b>	<b>มาก</b>
1. เว็บไซต์ของ สคช.	3.52	70.37	มาก
2. ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET)	3.63	72.59	มาก
3. ระบบศูนย์กลางข้อสอบประเมินระบบคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI Digital Exam Center)	3.76	75.20	มาก
4. ระบบบริหารการสอบระบบคอมพิวเตอร์ (Computer Based Test : CBT)	3.42	68.46	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

## 2.6) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.72 คะแนน)** โดยผลผลิตของขั้นตอนการตรวจประเมินองค์กรทางด้านสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร และขั้นตอน ซึ่งเป็นผลมาจากการดำเนินการเป็นไปตามแผนและสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด และผลผลิตของขั้นตอนการตรวจติดตามผลการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ซึ่งเป็นผลมาจากคำแนะนำที่ได้รับเป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการ และการดำเนินการเป็นไปตามแผนและสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด **ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.87 คะแนน)** รองลงมา คือ ผลผลิตของขั้นตอนการจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของ สคช. ซึ่งเป็นผลมาจากการจัดประชุม/การรับฟังความคิดเห็นเป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการ **ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.80 คะแนน)**

ในขณะที่ผลผลิตของขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินสนับสนุน **ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.48 คะแนน)** ซึ่งเป็นผลมาจากการเบิกจ่ายเงินสนับสนุนสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด **ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด แสดงดังตารางที่ 4.10**

## ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม</b>	<b>3.72</b>	<b>74.41</b>	<b>มาก</b>
<b>1. การประชาสัมพันธ์</b>	<b>3.64</b>	<b>72.73</b>	<b>มาก</b>
องค์กรได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความครบถ้วน ชัดเจน และเข้าใจง่าย	3.64	72.73	มาก
<b>2. การรับสมัคร/การต่ออายุองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ</b>	<b>3.61</b>	<b>72.10</b>	<b>มาก</b>
2.1 ขั้นตอนการรับสมัคร/การต่ออายุไม่ยุ่งยากซับซ้อนและสะดวก รวดเร็ว	3.57	71.30	มาก
2.2 การแจ้งผลการพิจารณาเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด	3.64	72.73	มาก
<b>3. การตรวจประเมินองค์กรทางด้านสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร</b>	<b>3.87</b>	<b>77.39</b>	<b>มาก</b>
การดำเนินการเป็นไปตามแผนและสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.87	77.39	มาก
<b>4. การเตรียมพร้อมองค์กรเพื่อให้บริการผู้ขอเข้ารับการประเมิน สมรรถนะ</b>	<b>3.78</b>	<b>75.65</b>	<b>มาก</b>
การให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ จาก สคช. มีความเหมาะสม และตรงกับความต้องการขององค์กร	3.78	75.65	มาก
<b>5. การเบิกจ่ายเงินสนับสนุน</b>	<b>3.48</b>	<b>69.57</b>	<b>มาก</b>
การเบิกจ่ายเงินสนับสนุนสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.48	69.57	มาก
<b>6. การตรวจติดตามผลการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ</b>	<b>3.87</b>	<b>77.40</b>	<b>มาก</b>
6.1 คำแนะนำที่ได้รับเป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการ	3.87	77.40	มาก
6.2 การดำเนินการเป็นไปตามแผนและสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	3.87	77.40	มาก
<b>7. การจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของ สคช.</b>	<b>3.80</b>	<b>76.00</b>	<b>มาก</b>
การจัดประชุม/การรับฟังความคิดเห็นเป็นประโยชน์และตรงกับความ ต้องการ	3.80	76.00	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

**4) ความผูกพันที่มีต่อ สคช.**

จากการสำรวจข้อมูลความผูกพันที่มีต่อ สคช. ในภาพรวม พบว่า องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะของการเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ในระยะยาว และยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคลเข้ารับการประเมินสมรรถนะ ในระดับมากที่สุด (4.30 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะของการเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ในระยะยาว	4.30	85.93	มากที่สุด
2. ท่านยินดีให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. จะจัดขึ้นในอนาคต	4.15	82.96	มาก
3. ท่านยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น	4.26	85.19	มากที่สุด
4. ท่านยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคลเข้ารับการประเมินสมรรถนะ	4.30	85.93	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

**4.2.3 กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566**

กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ดำเนินการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ จำนวนอย่างน้อย 515 ราย จำแนกเป็นการสำรวจข้อมูลโดยวิธีสัมภาษณ์ จำนวนอย่างน้อย 15 ราย และวิธีสอบถาม จำนวนอย่างน้อย 500 ราย ทั้งนี้ การสำรวจข้อมูลปฐมภูมิในกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สามารถดำเนินการสำรวจผ่านการสัมภาษณ์ รวมทั้งสิ้น 15 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของจำนวนเป้าหมายการสำรวจ และดำเนินการสำรวจผ่านการสอบถาม รวมทั้งสิ้น 515 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 103.00 ของเป้าหมายการสำรวจ แสดงผลการสำรวจได้ดังนี้

## 1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวนรวมทั้งสิ้น 515 ราย พบว่า เป็นเพศชาย ร้อยละ 56.31 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 43.69 เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ พบว่า มีอายุ 20-29 ปี และอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.18 รองลงมา คือ อายุ 30-39 ปี (ร้อยละ 24.27) อายุ 50 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 14.56) และอายุต่ำกว่า 20 ปี (ร้อยละ 6.80) ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 41.75 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (ร้อยละ 16.50) และระดับ ปวส./อนุปริญญาและระดับปริญญาโท (ร้อยละ 12.62) และประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 24.27 รองลงมา คือ พนักงานบริษัท (ร้อยละ 20.39) และข้าราชการ (ร้อยละ 16.50) แสดงดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
<b>จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม</b>	<b>515</b>	<b>100.00</b>
<b>เพศ</b>		
ชาย	290	56.31
หญิง	225	43.69
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	35	6.80
20-29 ปี	140	27.18
30-39 ปี	125	24.27
40-49 ปี	140	27.18
50 ปีขึ้นไป	75	14.56
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	40	7.77
มัธยมศึกษาตอนต้น	45	8.74
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	85	16.50
ปวส./อนุปริญญา	65	12.62
ปริญญาตรี	215	41.75
ปริญญาโท	65	12.62
ปริญญาเอก	0	0.00
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ	85	16.50
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	20	3.88
พนักงานบริษัท	105	20.39
รับจ้าง/ลูกจ้าง	125	24.27

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ธุรกิจส่วนตัว	20	3.88
อาชีพอิสระ	20	3.88
นักเรียน/นักศึกษา	80	15.53
ยังไม่ประกอบอาชีพ	10	1.94
อื่นๆ	50	9.71

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาถึงเหตุผลที่ตัดสินใจเข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ พบว่า ผู้เข้ารับการประเมินฯ ตัดสินใจเข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ เพื่อวัดระดับความรู้ความสามารถของตนเองกับมาตรฐานอาชีพ คิดเป็นสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 45.92) รองลงมา คือ เพื่อนำผลไปใช้เป็นเครื่องมือสร้างความก้าวหน้าในงานที่ทำในปัจจุบัน (ร้อยละ 31.12) เพื่อนำผลไปใช้เป็นเครื่องมือรับรองความสามารถและเพิ่มโอกาสในการสมัครงาน (ร้อยละ 20.92) และเหตุผลอื่นๆ ในการเข้ารับการประเมินฯ คือ เพื่อนำผลไปใช้ในการสอนผู้ที่ต้องการการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพต่อไป เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ และได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา (ร้อยละ 2.04) แสดงดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 เหตุผลที่ตัดสินใจเข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ

เหตุผลที่ตัดสินใจเข้ารับการประเมินฯ	ร้อยละ
1. เพื่อต้องการวัดระดับความรู้ความสามารถของตนเองกับมาตรฐานอาชีพ	45.92
2. เพื่อนำผลไปใช้เป็นเครื่องมือรับรองความสามารถและเพิ่มโอกาสในการสมัครงาน	20.92
3. เพื่อนำผลไปใช้เป็นเครื่องมือสร้างความก้าวหน้าในงานที่ทำในปัจจุบัน	31.12
4. อื่นๆ	2.04
<b>รวม</b>	<b>100.00</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

## 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

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

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด** ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.30 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 86.07 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.48 คะแนน) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความ

พึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.45 คะแนน) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.38 คะแนน) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.22 คะแนน) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.16 คะแนน) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.13 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.14

**ตารางที่ 4.14** ภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2566

ประเด็น	ผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม</b>	<b>4.30</b>	<b>86.07</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.16	83.20	มาก
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.45	89.00	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	87.63	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.48	89.60	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	4.13	82.67	มาก
6. ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.22	84.40	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ สามารถแสดงผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำแนกรายประเด็นได้ดังนี้

### 2.1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ภาพรวม ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.16 คะแนน) โดยขั้นตอนการประเมินสมรรถนะเพื่อรับรองมาตรฐาน อาชีพ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.32 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการจัดเตรียมความพร้อมด้านเครื่องมือและสถานที่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.36 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการประสานและการนัดหมายเพื่อเข้ารับการประเมินฯ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.27 คะแนน) รองลงมา คือ ขั้นตอนการสรุปผลการประเมินสมรรถนะ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.31 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการนัดหมายเพื่อทำการประเมินใหม่ (กรณีไม่ผ่านการประเมินฯ) ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.33 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการแจ้งผลการประเมินฯ ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.28 คะแนน)

ในขณะที่ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.03 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการประชาสัมพันธ์ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.16 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการประชาสัมพันธ์ของ สคช. ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.90 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.06 (81.25)</b>	<b>มาก</b>	<b>4.25 (84.99)</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.16 (83.20)</b>	<b>มาก</b>
1. การประชาสัมพันธ์	3.90 (78.00)	มาก	4.16 (83.20)	มาก	4.03 (80.60)	มาก
1.1 การประชาสัมพันธ์ของ สคช.	3.90 (78.00)	มาก	-	-	3.90 (78.00)	มาก
1.2 การประชาสัมพันธ์ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	-	-	4.16 (83.20)	มาก	4.16 (83.20)	มาก
2. การรับสมัคร	-	-	4.24 (84.73)	มากที่สุด	4.24 (84.73)	มากที่สุด
2.1 การชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับการเตรียมเอกสารและขั้นตอนการรับสมัคร	-	-	4.18 (83.60)	มาก	4.18 (83.60)	มาก
2.2 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการพิจารณาเอกสารหลักฐาน	-	-	4.22 (84.40)	มากที่สุด	4.22 (84.40)	มากที่สุด
• กรณียื่นคำขอตี้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	-	-	4.30 (86.00)	มากที่สุด	4.30 (86.00)	มากที่สุด
2.3 ขั้นตอนการรับสมัครขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	-	-	4.32 (86.40)	มากที่สุด	4.32 (86.40)	มากที่สุด
2.4 ความรวดเร็วในการออกหลักฐานเมื่อเอกสารครบถ้วน	-	-	4.28 (85.60)	มากที่สุด	4.28 (85.60)	มากที่สุด
• กรณียื่นคำขอผ่านระบบออนไลน์	-	-	4.25 (84.90)	มากที่สุด	4.25 (84.90)	มากที่สุด
2.5 ขั้นตอนและระบบการสมัคร	-	-	4.29 (85.80)	มากที่สุด	4.29 (85.80)	มากที่สุด

ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
2.6 ความรวดเร็วในการออกหลักฐานเมื่อเอกสารครบถ้วน	-	-	4.20 (84.00)	มาก	4.20 (84.00)	มาก
<b>3. การประเมินสมรรถนะเพื่อรับรองมาตรฐานอาชีพ</b>	-	-	<b>4.32 (86.30)</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.32 (86.30)</b>	<b>มากที่สุด</b>
3.1 การประสานและการนัดหมายเพื่อเข้ารับการประเมินฯ	-	-	4.27 (85.40)	มากที่สุด	4.27 (85.40)	มากที่สุด
3.2 การจัดเตรียมความพร้อมด้านเครื่องมือและสถานที่	-	-	4.36 (87.20)	มากที่สุด	4.36 (87.20)	มากที่สุด
<b>4. การสรุปผลการประเมินสมรรถนะ</b>	-	-	<b>4.31 (86.10)</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.31 (86.10)</b>	<b>มากที่สุด</b>
4.1 การแจ้งผลการประเมินฯ ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	-	-	4.28 (85.60)	มากที่สุด	4.28 (85.60)	มากที่สุด
4.2 การนัดหมายเพื่อทำการประเมินใหม่ (กรณีไม่ผ่านการประเมินฯ)	-	-	4.33 (86.60)	มากที่สุด	4.33 (86.60)	มากที่สุด
<b>5. การออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ (กรณีผ่านการประเมินฯ)</b>	<b>4.23 (84.50)</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.23 (84.60)</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.24 (84.87)</b>	<b>มากที่สุด</b>
5.1 การรับรองผลผู้ผ่านการประเมินฯ ผ่านระบบฐานข้อมูลออนไลน์ของ สคช.	4.27 (85.40)	มากที่สุด	-	-	4.27 (85.40)	มากที่สุด
5.2 การได้รับใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ	4.18 (83.60)	มาก	4.18 (83.60)	มาก	4.18 (83.60)	มาก
5.3 กระบวนการติดต่อเพื่อขอทำซ้ำใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ	-	-	4.28 (85.60)	มากที่สุด	4.28 (85.60)	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ



## 2.2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.45 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.53 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านความรู้ความสามารถ การให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหา (4.52 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.27 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็น	ผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.45	89.00	มากที่สุด
1. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.27	85.40	มากที่สุด
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	4.44	88.80	มากที่สุด
3. ความรู้ความสามารถ การให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหา	4.52	90.40	มากที่สุด
4. ความซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.49	89.80	มากที่สุด
5. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม	4.53	90.60	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

## 2.3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.38 คะแนน) โดยด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.42 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนที่นั่งพักคอย พื้นที่จอดรถยนต์ มีความเพียงพอ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.45 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.43 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.33 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.36 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า

ประเด็นด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และปฏิบัติได้จริง ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.38 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.33 คะแนน)

ในขณะที่ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.33 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.36 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.33 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการให้บริการเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.30 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.34 (86.85)</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.42 (88.30)</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.38 (87.63)</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ	4.36 (87.10)	มากที่สุด	-	-	4.36 (87.10)	มากที่สุด
1. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และปฏิบัติได้จริง	4.38 (87.60)	มากที่สุด	-	-	4.38 (87.60)	มากที่สุด
2. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัย และน่าสนใจ	4.33 (86.60)	มากที่สุด	-	-	4.33 (86.60)	มากที่สุด
<b>ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด</b>	<b>4.33 (86.60)</b>	<b>มากที่สุด</b>	-	-	<b>4.33 (86.60)</b>	<b>มากที่สุด</b>
3. การให้บริการเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด	4.30 (86.00)	มากที่สุด	-	-	4.30 (86.00)	มากที่สุด
4. กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ	4.36 (87.20)	มากที่สุด	-	-	4.36 (87.20)	มากที่สุด
5. แบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน	4.33 (86.60)	มากที่สุด	-	-	4.33 (86.60)	มากที่สุด
<b>ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก</b>	-	-	<b>4.42 (88.30)</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.42 (88.30)</b>	<b>มากที่สุด</b>

ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
6. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม	-	-	4.33 (86.60)	มากที่สุด	4.33 (86.60)	มากที่สุด
7. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ มีความสะอาดเรียบร้อย และปลอดภัย	-	-	4.45 (89.00)	มากที่สุด	4.45 (89.00)	มากที่สุด
8. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนที่นั่งพักคอย พื้นที่จอดยานพาหนะ มีความเพียงพอ	-	-	4.45 (89.00)	มากที่สุด	4.45 (89.00)	มากที่สุด
9. ป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	-	-	4.43 (88.60)	มากที่สุด	4.43 (88.60)	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

#### 2.4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.48 คะแนน) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) ที่มีความเชี่ยวชาญอย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.56 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ สามารถอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ เพื่อให้ท่านสามารถเข้ารับการประเมินฯ ได้อย่างเรียบร้อย ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.49 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านกระบวนการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพมีมาตรฐานน่าเชื่อถือ และโปร่งใส ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.46 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.18

**ตารางที่ 4.18** ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ</b>	<b>4.46 (89.20)</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.50 (90.00)</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.48 (89.60)</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างค่าน้ำเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ	-	-	4.49 (89.80)	มากที่สุด	4.49 (89.80)	มากที่สุด
2. องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ สามารถอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ เพื่อให้ท่านสามารถเข้ารับการประเมินฯ ได้อย่างเรียบร้อย	-	-	4.49 (89.80)	มากที่สุด	4.49 (89.80)	มากที่สุด
3. กระบวนการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพมีมาตรฐานน่าเชื่อถือ และโปร่งใส	4.46 (89.20)	มากที่สุด	4.46 (89.20)	มากที่สุด	4.46 (89.20)	มากที่สุด
4. การประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) ที่มีความเชี่ยวชาญอย่างมีประสิทธิภาพ	-	-	4.56 (91.20)	มากที่สุด	4.56 (91.20)	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

## 2.5) ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ซึ่งให้บริการโดย สคช. พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.13 คะแนน) โดยระบบการเรียนรู้สมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพอิเล็กทรอนิกส์ (E-Training) ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.21 คะแนน) รองลงมา คือ ระบบบริหารการสอบระบบคอมพิวเตอร์ (Computer Based Test : CBT) โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.16 คะแนน) ในขณะที่เว็บไซต์ของ สคช. ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.07 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.19

**ตารางที่ 4.19** ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็น	ผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service</b>	<b>4.13</b>	<b>82.67</b>	<b>มาก</b>
1. เว็บไซต์ของ สคช.	4.07	81.40	มาก
2. ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET)	4.14	82.80	มาก
3. ระบบบริหารการสอบระบบคอมพิวเตอร์ (Computer Based Test : CBT)	4.16	83.20	มาก
4. ระบบฐานข้อมูลการประเมินมาตรฐานทักษะด้านดิจิทัล ของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ (Digital Government)	4.09	81.80	มาก
5. ระบบการเรียนรู้สมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ และคุณวุฒิวิชาชีพอิเล็กทรอนิกส์ (E-Training)	4.21	84.20	มากที่สุด
6. ระบบแฟ้มสะสมผลงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Portfolio)	4.13	82.60	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

## 2.6) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.22 คะแนน)** โดยผลผลิตของขั้นตอนการประเมินสมรรถนะเพื่อรับรองมาตรฐานอาชีพ **ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.39 คะแนน)** ซึ่งเป็นผลมาจากการดำเนินการเป็นไปตามแผนการประเมินและสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด รองลงมาคือ **ผลผลิตของขั้นตอนการรับสมัครและขั้นตอนการสรุปผลการประเมินสมรรถนะ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.26 คะแนน)** ในขณะที่ผลผลิตของขั้นตอนการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ **ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.12 คะแนน)** ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพภายในระยะเวลาที่กำหนด **ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.12 คะแนน)** แสดงดังตารางที่ 4.20

**ตารางที่ 4.20** ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็น	สคช.		องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		ภาพรวม	
	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม</b>	<b>4.19</b> (83.80)	<b>มาก</b>	<b>4.24</b> (84.88)	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.22</b> (84.40)	<b>มากที่สุด</b>
<b>1. การประชาสัมพันธ์</b>	<b>4.19</b> (83.80)	<b>มาก</b>	<b>4.19</b> (83.80)	<b>มาก</b>	<b>4.19</b> (83.80)	<b>มาก</b>
ท่านได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน	4.19 (83.80)	มาก	4.19 (83.80)	มาก	4.19 (83.80)	มาก
<b>2. การรับสมัคร</b>	<b>4.26</b> (85.20)	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.26</b> (85.20)	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.26</b> (85.20)	<b>มากที่สุด</b>
2.1 ขั้นตอนการรับสมัครไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว	4.27 (85.40)	มากที่สุด	4.27 (85.40)	มากที่สุด	4.27 (85.40)	มากที่สุด
2.2 ท่านได้รับแจ้งผลการพิจารณาการรับสมัครภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.25 (85.00)	มากที่สุด	4.25 (85.00)	มากที่สุด	4.25 (85.00)	มากที่สุด
<b>3. การประเมินสมรรถนะเพื่อรับรองมาตรฐานอาชีพ</b>	-	-	<b>4.39</b> (87.80)	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.39</b> (87.80)	<b>มากที่สุด</b>
การดำเนินการเป็นไปตามแผนการประเมิน และสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	-	-	4.39 (87.80)	มากที่สุด	4.39 (87.80)	มากที่สุด
<b>4. การสรุปผลการประเมินสมรรถนะ</b>	-	-	<b>4.26</b> (85.20)	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.26</b> (85.20)	<b>มากที่สุด</b>
การแจ้งผลการประเมินฯ ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด	-	-	4.26 (85.20)	มากที่สุด	4.26 (85.20)	มากที่สุด
<b>5. การออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ (กรณีผ่านการประเมินฯ)</b>	<b>4.12</b> (82.40)	<b>มาก</b>	<b>4.12</b> (82.40)	<b>มาก</b>	<b>4.12</b> (82.40)	<b>มาก</b>
ท่านได้รับใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพ และหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.12 (82.40)	มาก	4.12 (82.40)	มาก	4.12 (82.40)	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

**3) ความผูกพันที่มีต่อ สคช.**

จากการสำรวจข้อมูลด้านความผูกพันที่มีต่อ สคช. ในภาพรวม พบว่า ผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีความยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ ในระดับมากที่สุด (4.22 คะแนน) รองลงมา คือ มีความยินดีและภาคภูมิใจที่ได้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพจาก สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และมีความยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น (4.21 คะแนน) มีความยินดีตัดสินใจเข้ารับการประเมินเพื่อต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพอย่างต่อเนื่อง (4.19 คะแนน) ในขณะที่มีความยินดีให้ความร่วมมือและเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จะจัดขึ้นในอนาคต ได้รับคะแนนต่ำที่สุด (4.18 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.21

**ตารางที่ 4.21** ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็น	ผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีความยินดีและภาคภูมิใจที่ได้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพจาก สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	4.21	84.21	มากที่สุด
2. ท่านยินดีให้ความร่วมมือและเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จะจัดขึ้นในอนาคต	4.18	83.58	มาก
3. ท่านยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น	4.21	84.26	มากที่สุด
4. ท่านจะตัดสินใจเข้ารับการประเมินเพื่อต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพอย่างต่อเนื่อง	4.19	83.83	มาก
5. ท่านยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ	4.22	84.47	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

#### 4.2.4 กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ ประกอบด้วย ผู้ประกอบการ นายจ้าง สมาคม สมาพันธ์ หน่วยงานกรม สถาบันการศึกษา ชมรมต่างๆ และกลุ่มอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ จำนวนอย่างน้อย 40 ราย จำแนกเป็นการสำรวจข้อมูลโดยวิธีสัมภาษณ์ จำนวนอย่างน้อย 10 ราย และวิธีสอบถาม จำนวนอย่างน้อย 30 ราย ทั้งนี้ การสำรวจข้อมูลปฐมภูมิจากกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพสามารถดำเนินการสำรวจผ่านการสัมภาษณ์ รวมทั้งสิ้น 23 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 230.00 ของจำนวนเป้าหมายการสำรวจ (รายละเอียดดังภาคผนวก ค) และดำเนินการสำรวจผ่านการสอบถาม รวมทั้งสิ้น 30 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของจำนวนเป้าหมายการสำรวจ แสดงผลการสำรวจได้ดังนี้

##### 1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ จำนวนรวมทั้งสิ้น 30 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 70.00 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 30.00 เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ อายุ 30-39 ปี และอายุ 40-49 ปี (ร้อยละ 20.00) และอายุ 20-29 ปี (ร้อยละ 10.00) ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า จบการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 30.00) ระดับปริญญาเอก (ร้อยละ 13.33) และระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา (ร้อยละ 6.67) โดยมีตำแหน่งหัวหน้าแผนก คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ทรัพยากรมนุษย์ (ร้อยละ 26.67) อื่นๆ คือ เกษตรกรและอาจารย์ (ร้อยละ 23.33) และผู้บริหารระดับสูง (ร้อยละ 20.00) แสดงดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	30	100.00
<b>เพศ</b>		
ชาย	21	70.00
หญิง	9	30.00
<b>อายุ</b>		
20-29 ปี	3	10.00
30-39 ปี	6	20.00
40-49 ปี	6	20.00
50 ปีขึ้นไป	15	50.00
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	2	6.67
ปริญญาตรี	9	30.00
ปริญญาโท	15	50.00
ปริญญาเอก	4	13.33



ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
<b>ประเภทขององค์กร</b>		
สถานศึกษาของรัฐ	13	43.33
บริษัทจำกัด/บริษัทมหาชน	13	43.33
อื่นๆ (อาชีพอิสระ)	4	13.33
<b>ตำแหน่ง</b>		
ผู้บริหารระดับสูง	6	20.00
หัวหน้าแผนก	9	30.00
เจ้าหน้าที่ทรัพยากรมนุษย์	8	26.67
อื่นๆ (เกษตรกรและอาจารย์)	7	23.33

ที่มา: จากการสำรวจ

## 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

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

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.95 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 79.07** เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า **ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.19 คะแนน)** รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.11 คะแนน) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.00 คะแนน) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.96 คะแนน) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.86 คะแนน) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.60 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.23

**ตารางที่ 4.23** ภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม</b>	<b>3.95</b>	<b>79.07</b>	<b>มาก</b>
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.86	77.20	มาก
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.19	83.76	มาก
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.96	79.17	มาก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.11	82.20	มาก
5. ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	3.60	72.00	มาก
6. ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.00	80.00	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ สามารถแสดงผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ จำแนกรายประเด็นได้ดังนี้

### 2.1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.86 คะแนน) โดยขั้นตอนการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.95 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ และการสัมมนาประชาสัมพันธ์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.00 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการประชุมเพื่อวางแผนการดำเนินงานร่วมกับสถานประกอบการ/องค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการเผยแพร่มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.89 คะแนน)

ในขณะที่ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.82 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการประชาสัมพันธ์การจัดทำมาตรฐานสมรรถนะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.89 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการชี้แจงข้อมูลการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.67 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.86</b>	<b>77.20</b>	<b>มาก</b>
<b>1. การประชาสัมพันธ์</b>	<b>3.82</b>	<b>76.33</b>	<b>มาก</b>
1.1 การประชาสัมพันธ์การจัดทำมาตรฐานอาชีพให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ	3.89	77.78	มาก
1.2 การประชาสัมพันธ์การจัดทำมาตรฐานสมรรถนะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ	3.89	77.78	มาก
1.3 การชี้แจงข้อมูลการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ	3.67	73.33	มาก
<b>2. การจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ</b>	<b>3.95</b>	<b>78.90</b>	<b>มาก</b>
2.1 การประชุมเพื่อวางแผนการดำเนินงานร่วมกับสถานประกอบการ/องค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.89	77.78	มาก
2.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ	4.00	80.00	มาก
2.3 การสัมมนาประชาสัมพันธ์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ	4.00	80.00	มาก
2.4 การเผยแพร่มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ	3.89	77.78	มาก
<b>3. การจัดทำมาตรฐานสมรรถนะทั่วไปในการทำงาน</b>	<b>3.84</b>	<b>76.70</b>	<b>มาก</b>
3.1 การสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง	4.11	82.22	มาก
3.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องมาตรฐานสมรรถนะแก่บุคลากรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	3.56	71.11	มาก
<b>4. การทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ</b>	<b>3.84</b>	<b>76.87</b>	<b>มาก</b>
4.1 การจัดทำแผนปฏิบัติงาน โดยการประสานงานกับผู้ประกอบการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มอาชีพเป้าหมาย	4.00	80.00	มาก
4.2 การสัมมนาประชาสัมพันธ์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพที่ทำการทบทวน	3.75	75.00	มาก
4.3 การเผยแพร่มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาวิชาชีพที่ทำการทบทวน	3.78	75.56	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

## 2.2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.19 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.44 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น และความซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.20 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความรู้ความสามารถ การให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหา ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.00 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>	<b>4.19</b>	<b>83.76</b>	<b>มาก</b>
1. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.10	82.00	มาก
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	4.20	84.00	มาก
3. ความรู้ความสามารถ การให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหา	4.00	80.00	มาก
4. ความซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.20	84.00	มาก
5. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม	4.44	88.89	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

## 2.3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.96 คะแนน) โดยด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.05 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.20 คะแนน)

ในขณะที่ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.87 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านกรดำเนินการเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.00 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องต่อการให้บริการ และแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.80 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>3.96</b>	<b>79.17</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด</b>	<b>3.87</b>	<b>77.33</b>	<b>มาก</b>
1. การดำเนินงานเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด	4.00	80.00	มาก
2. กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกดำเนินงาน	3.80	76.00	มาก
3. แบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน	3.80	76.00	มาก
<b>ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.05</b>	<b>81.00</b>	<b>มาก</b>
4. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม	4.00	80.00	มาก
5. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย	4.20	84.00	มาก
6. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนที่นั่งพักคอย มีความเพียงพอ	4.00	80.00	มาก
7. ป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.00	80.00	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

#### 2.4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.11 คะแนน) โดยประเด็นด้าน สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวก เพื่อให้ท่านสามารถดำเนินการจัดทำมาตรฐานอาชีพได้ตามแผนที่กำหนด และ สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวก เพื่อให้ท่านสามารถดำเนินการทบทวนมาตรฐานอาชีพได้ตามแผนที่กำหนด ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.22 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านกระบวนการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.89 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>4.11</b>	<b>82.20</b>	<b>มาก</b>
1. สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้ท่านสามารถดำเนินการจัดทำมาตรฐานอาชีพได้ตามแผนที่กำหนด	4.22	84.44	มากที่สุด
2. สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้ท่านสามารถดำเนินการทบทวนมาตรฐานอาชีพได้ตามแผนที่กำหนด	4.22	84.44	มากที่สุด
3. กระบวนการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ	3.89	77.78	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

## 2.5) ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service (เว็บไซต์ของ สคช.) พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.60 คะแนน)** แสดงดังตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	3.60	72.00	มาก
เว็บไซต์ของ สคช.	3.60	72.00	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

## 2.6) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.00 คะแนน)** โดยผลผลิตของขั้นตอนการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ **ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด** โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.29 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากการดำเนินการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามแผนที่กำหนด โดยการบูรณาการการทำงานร่วมกัน รองลงมา คือ ผลผลิตของขั้นตอนการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะทั่วไปในการทำงาน ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.00 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากการดำเนินการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามแผนที่กำหนด โดยการบูรณาการการทำงานร่วมกัน

ในขณะที่ผลผลิตของขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ **ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด** โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.57 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความครบถ้วน ชัดเจน และเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.57 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.00	80.00	มาก
1. การประชาสัมพันธ์	3.57	71.43	มาก
ท่านได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความครบถ้วน ชัดเจน และเข้าใจง่าย	3.57	71.43	มาก

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>2. การจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ</b>	<b>4.00</b>	<b>80.00</b>	<b>มาก</b>
การดำเนินการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามแผนที่กำหนด โดยการบูรณาการการทำงานร่วมกัน	4.00	80.00	มาก
<b>3. การจัดทำมาตรฐานสมรรถนะทั่วไปในการทำงาน</b>	<b>4.14</b>	<b>82.86</b>	<b>มาก</b>
การดำเนินการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะทั่วไปในการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามแผนที่กำหนด โดยการบูรณาการการทำงานร่วมกัน	4.14	82.86	มาก
<b>4. การทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ</b>	<b>4.29</b>	<b>85.71</b>	<b>มากที่สุด</b>
การดำเนินการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามแผนที่กำหนด โดยการบูรณาการการทำงานร่วมกัน	4.29	85.71	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

### 3) ความผูกพันที่มีต่อ สคช.

จากการสำรวจข้อมูลด้านความผูกพันที่มีต่อ สคช. ในภาพรวม พบว่า ตัวแทนคนในอาชีพมีความยินดีสนับสนุน ให้ความร่วมมือ และเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. จะจัดขึ้นในอนาคต และยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และส่งเสริมบุคลากรในสถานประกอบการ/องค์กร/หน่วยงานของท่าน เพื่อเข้ารับการประเมินสมรรถนะ ในระดับมากที่สุด (4.75 คะแนน) รองลงมา คือ ยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพในระยะยาว และยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น (4.67 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพในระยะยาว	4.67	93.33	มากที่สุด
2. ท่านยินดีสนับสนุน ให้ความร่วมมือ และเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. จะจัดขึ้นในอนาคต	4.75	95.00	มากที่สุด
3. ท่านยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น	4.67	93.33	มากที่สุด

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
4. ท่านยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และส่งเสริมบุคลากรในสถานประกอบการ/องค์กร/หน่วยงานของท่าน เพื่อเข้ารับการประเมินสมรรถนะ	4.75	95.00	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

#### 4.2.4 กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) ดำเนินการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิโดยวิธีสอบถาม จำนวนอย่างน้อย 50 ราย ทั้งนี้ การสำรวจข้อมูลปฐมภูมิสามารถดำเนินการสำรวจผ่านการสอบถาม รวมทั้งสิ้น 50 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของจำนวนเป้าหมายการสำรวจ แสดงผลการสำรวจได้ดังนี้

##### 1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจข้อมูลกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ จำนวนรวมทั้งสิ้น 50 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 70.00 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 30.00 เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมา คือ อายุ 40-49 ปี (ร้อยละ 26.00) อายุ 30-39 ปี (ร้อยละ 22.00) และอายุ 20-29 ปี (ร้อยละ 6.00) ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท (ร้อยละ 46.00) และระดับปริญญาเอก (ร้อยละ 6.00) โดยมีประสบการณ์การทำงานที่เป็นเจ้าหน้าที่สอบเป็นระยะเวลาตั้งแต่ 1-8 ปี และส่วนใหญ่เป็นบุคลากรขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ คิดเป็นร้อยละ 96.00 และเป็นบุคลากรภายนอก (ร้อยละ 4.00) แสดงดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	50	100.00
<b>เพศ</b>		
ชาย	35	70.00
หญิง	15	30.00
<b>อายุ</b>		
20-29 ปี	3	6.00
30-39 ปี	11	22.00
40-49 ปี	13	26.00
50 ปีขึ้นไป	23	46.00



ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	0	0.00
ปริญญาตรี	24	48.00
ปริญญาโท	23	46.00
ปริญญาเอก	3	6.00
<b>สถานะการเป็นเจ้าของหน้าที่สอบ</b>		
บุคลากรขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ	48	96.00
บุคคลภายนอก	2	4.00

ที่มา: จากการสำรวจ

## 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

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

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.91 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 78.20** เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.01 คะแนน)** รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.97 คะแนน) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.93 คะแนน) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.82 คะแนน) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.80 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.32

**ตารางที่ 4.32** ภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	เจ้าหน้าที่สอบ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม</b>	<b>3.91</b>	<b>78.20</b>	<b>มาก</b>
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.93	78.69	มาก
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	3.97	79.36	มาก
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.82	76.30	มาก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.01	80.28	มาก
5. ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	3.80	75.95	มาก
6. ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	3.93	78.60	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ สามารถแสดงผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ จำแนกรายประเด็นได้ดังนี้

### 2.1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.93 คะแนน) โดยขั้นตอนการอบรมหลักสูตร “การต่ออายุเจ้าหน้าที่สอบ ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ” ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.08 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการยื่นคำขอสมัคร/คำขอต่ออายุ พร้อมเอกสารประกอบ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.07 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านกระบวนการขึ้นทะเบียน/ต่ออายุการเป็นเจ้าหน้าที่สอบ (4.02 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่สอบ และประกาศนียบัตรเจ้าหน้าที่สอบ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.90 คะแนน)

ในขณะที่ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.62 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการชี้แจงข้อมูลการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.63 คะแนน) โดยประเด็นด้านการประชาสัมพันธ์ของ สคช. ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.61 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.33

## ตารางที่ 4.33 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	เจ้าหน้าที่สอบ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.93</b>	<b>78.69</b>	<b>มาก</b>
<b>1. การประชาสัมพันธ์</b>	<b>3.62</b>	<b>72.40</b>	<b>มาก</b>
1.1 การประชาสัมพันธ์ของ สคช.	3.61	72.20	มาก
1.2 การชี้แจงข้อมูลการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ	3.63	72.68	มาก
<b>2. การคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบ</b>	<b>4.01</b>	<b>80.20</b>	<b>มาก</b>
2.1 การกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบ	3.93	78.57	มาก
2.2 ความโปร่งใสในการคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบ	4.09	81.86	มาก
<b>3. การอบรมเจ้าหน้าที่สอบ</b>	<b>4.05</b>	<b>80.90</b>	<b>มาก</b>
3.1 การอบรมหลักสูตร “มาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ”	4.05	80.93	มาก
3.2 การอบรมหลักสูตร “มาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ ในการเทียบโอนประสบการณ์การทำงาน เพื่อการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ (RESK Examiner)”	3.98	79.51	มาก
3.3 การอบรมหลักสูตร “มาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ (ตามมาตรฐานอาชีพ)”	4.07	81.40	มาก
<b>3.4 การอบรมหลักสูตร “การต่ออายุเจ้าหน้าที่สอบ ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ”</b>	<b>4.08</b>	<b>81.50</b>	<b>มาก</b>
4. การขึ้นทะเบียน/การต่ออายุเจ้าหน้าที่สอบ	4.00	79.93	มาก
4.1 การยื่นคำขอสมัคร/คำขอต่ออายุ พร้อมเอกสารประกอบ	4.07	81.46	มาก
4.2 กระบวนการขึ้นทะเบียน/ต่ออายุการเป็นเจ้าหน้าที่สอบ	4.02	80.49	มาก
4.3 การออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่สอบและประกาศนียบัตรเจ้าหน้าที่สอบ	3.90	78.05	มาก
<b>5. การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ</b>	<b>4.00</b>	<b>80.00</b>	<b>มาก</b>
5.1 การกำหนดขั้นตอนการเตรียมการประเมินสมรรถนะ	3.95	79.07	มาก
5.2 การกำหนดขั้นตอนการดำเนินการประเมินสมรรถนะ	4.00	80.00	มาก
5.3 การกำหนดเกณฑ์การตัดสินผลและการรายงานผลการประเมิน	4.05	80.93	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

## 2.2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.97 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านความซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และการใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.23 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น (3.93 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.59 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	เจ้าหน้าที่สอบ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>	<b>3.97</b>	<b>79.36</b>	<b>มาก</b>
1. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.59	71.71	มาก
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	3.93	78.54	มาก
3. ความรู้ความสามารถ การให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหา	3.86	77.21	มาก
4. ความซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.23	84.65	มากที่สุด
5. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม	4.23	84.65	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

## 2.3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.82 คะแนน) โดยด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (3.91 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (3.97 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนที่นั่งพักคอย มีความเพียงพอ และป้ายแสดงจุดให้บริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย (3.90 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.87 คะแนน)

ในขณะที่ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.75 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการให้บริการเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.80 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน (3.74 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกการให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.71 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.35 ตารางที่ 4.35 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	เจ้าหน้าที่สอบ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>3.82</b>	<b>76.30</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ</b>	<b>3.79</b>	<b>75.70</b>	<b>มาก</b>
1. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน	3.83	76.67	มาก
2. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ	3.74	74.76	มาก
<b>ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด</b>	<b>3.75</b>	<b>75.00</b>	<b>มาก</b>
3. การให้บริการเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด	3.80	76.10	มาก
4. กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกการให้บริการ	3.71	74.29	มาก
5. แบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน	3.74	74.88	มาก
<b>ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>3.91</b>	<b>78.20</b>	<b>มาก</b>
6. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม	3.87	77.42	มาก
7. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย	3.97	79.35	มาก
8. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนที่นั่งพักคอย มีความเพียงพอ	3.90	78.06	มาก
9. ป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.90	78.06	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

## 2.4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.01 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้าน สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้ท่านสามารถประเมินสมรรถนะบุคคลได้ตามแผนที่กำหนด และกระบวนการคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ ได้รับความคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.07 คะแนน) รองลงมาคือ ประเด็นด้านระบบฐานข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพช่วยให้การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างท่านกับ สคช. มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น (4.05 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้าน สคช. อำนวยความสะดวกในการเตรียมความพร้อมและสนับสนุนให้ท่านสามารถเป็นเจ้าหน้าที่สอบได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด ได้รับความคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.90 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.36 ตารางที่ 4.36 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	เจ้าหน้าที่สอบ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>4.01</b>	<b>80.28</b>	<b>มาก</b>
1. สคช. อำนวยความสะดวกเพื่อให้ท่านสามารถยื่นเอกสารการขึ้นทะเบียน/การต่ออายุเจ้าหน้าที่สอบอย่างถูกต้องสมบูรณ์	3.98	79.52	มาก
2. สคช. อำนวยความสะดวกในการเตรียมความพร้อมและสนับสนุนให้ท่านสามารถเป็นเจ้าหน้าที่สอบได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด	3.90	78.10	มาก
3. สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้ท่านสามารถประเมินสมรรถนะบุคคลได้ตามแผนที่กำหนด	4.07	81.46	มาก
4. กระบวนการคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ	4.07	81.43	มาก
5. ระบบฐานข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพช่วยให้การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างท่านกับ สคช. มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.05	80.95	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

## 2.5) ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service พบว่า **ในภาพรวม** **ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.80 คะแนน)** เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ระบบการเรียนรู้สมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพอิเล็กทรอนิกส์ (E-Training) ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.95 คะแนน) รองลงมา คือ ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET) (3.76 คะแนน) ในขณะที่เว็บไซต์ของ สคช. และระบบศูนย์กลางข้อสอบประเมินระบบคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI Digital Exam Center) ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.74 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.37 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	เจ้าหน้าที่สอบ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service</b>	<b>3.80</b>	<b>75.95</b>	<b>มาก</b>
1. เว็บไซต์ของ สคช.	3.74	74.76	มาก
2. ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET)	3.76	75.24	มาก
3. ระบบศูนย์กลางข้อสอบประเมินระบบคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI Digital Exam Center)	3.74	74.87	มาก
4. ระบบการเรียนรู้สมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพอิเล็กทรอนิกส์ (E-Training)	3.95	79.05	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

## 2.6) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.93 คะแนน)** โดยผลผลิตของขั้นตอนการคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.07 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากการคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบเป็นไปตามกระบวนการและหลักเกณฑ์ ส่งผลให้ได้เจ้าหน้าที่สอบที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด เช่นเดียวกับผลผลิตของขั้นตอนการอบรมเจ้าหน้าที่สอบ ซึ่งเป็นผลมาจากเจ้าหน้าที่สอบมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง

ในขณะที่ผลผลิตของขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.60 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความครบถ้วน ชัดเจน และเข้าใจง่าย แสดงดังตารางที่ 4.38

## ตารางที่ 4.38 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	เจ้าหน้าที่สอบ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม</b>	<b>3.93</b>	<b>78.60</b>	<b>มาก</b>
<b>1. การประชาสัมพันธ์</b>	<b>3.60</b>	<b>72.00</b>	<b>มาก</b>
ท่านได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความครบถ้วน ชัดเจน และเข้าใจง่าย	3.60	72.00	มาก
<b>2. การคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบ</b>	<b>4.07</b>	<b>81.43</b>	<b>มาก</b>
การคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบเป็นไปตามกระบวนการ และหลักเกณฑ์ ส่งผลให้ได้เจ้าหน้าที่สอบที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด	4.07	81.43	มาก
<b>3. การอบรมเจ้าหน้าที่สอบ</b>	<b>4.07</b>	<b>81.43</b>	<b>มาก</b>
เจ้าหน้าที่สอบมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง	4.07	81.43	มาก
<b>4. การขึ้นทะเบียน/การต่ออายุเจ้าหน้าที่สอบ</b>	<b>3.86</b>	<b>77.14</b>	<b>มาก</b>
ขั้นตอนการขึ้นทะเบียน/ต่ออายุเจ้าหน้าที่สอบมีความชัดเจน และไม่ยุ่งยาก ส่งผลให้การขึ้นทะเบียน/ต่ออายุเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด	3.86	77.14	มาก
<b>5. การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ</b>	<b>4.05</b>	<b>80.93</b>	<b>มาก</b>
เจ้าหน้าที่สอบสามารถปฏิบัติงานตามแนวทางและหลักเกณฑ์อย่างถูกต้อง ส่งผลให้การประเมินมีมาตรฐานและสามารถตรวจสอบได้	4.05	80.93	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

## 3) ความผูกพันที่มีต่อ สคช.

จากการสำรวจข้อมูลด้านความผูกพันที่มีต่อ สคช. ในภาพรวม พบว่า **เจ้าหน้าที่สอบมีความยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะของการเป็นเจ้าหน้าที่สอบในระยะยาว ในระดับมากที่สุด (4.41 คะแนน)** รองลงมา คือ มีความยินดีให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. จะจัดขึ้นในอนาคต และมีความยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคลเข้ารับการประเมินสมรรถนะ (4.38 คะแนน) และมีความยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น (4.32 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.39



## ตารางที่ 4.39 ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ประเด็น	เจ้าหน้าที่สอบ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะของการเป็นเจ้าหน้าที่สอบในระยะยาว	4.41	88.11	มากที่สุด
2. ท่านยินดีให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆที่ สคช. จะจัดขึ้นในอนาคต	4.38	87.57	มากที่สุด
3. ท่านยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น	4.32	86.49	มากที่สุด
4. ท่านยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคลเข้ารับการประเมินสมรรถนะ	4.38	87.57	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

## 4.2.5 กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ

กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ (Assessor) ดำเนินการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิโดยวิธีสอบถามจำนวนอย่างน้อย 30 ราย ทั้งนี้ การสำรวจข้อมูลปฐมภูมิสามารถดำเนินการสำรวจผ่านการสอบถามรวมทั้งสิ้น 30 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของจำนวนเป้าหมายการสำรวจ แสดงผลการสำรวจได้ดังนี้

## 1) ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจข้อมูลกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ (Assessor) จำนวนรวมทั้งสิ้น 30 ราย พบว่า เป็นเพศชาย ร้อยละ 56.67 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 43.33 เมื่อจำแนกตามช่วงอายุ พบว่า มีอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.67 รองลงมา คือ อายุ 50 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 36.67) อายุ 30-39 ปี (ร้อยละ 13.33) และอายุ 20-29 ปี (ร้อยละ 3.33) ด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า จบการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 43.33 รองลงมา คือ ระดับปริญญาเอก (ร้อยละ 30.00) และระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 26.67) โดยส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าผู้ตรวจประเมิน คิดเป็นร้อยละ 76.67 รองลงมา คือ ผู้ตรวจประเมินฝึกหัด (ร้อยละ 20.00) และผู้ตรวจประเมิน (ร้อยละ 3.33) และมีประสบการณ์ในการเป็นผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ เป็นระยะเวลาตั้งแต่ 1-10 ปี แสดงดังตารางที่ 4.40

ตารางที่ 4.40 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	30	100.00
<b>เพศ</b>		
ชาย	17	56.67
หญิง	13	43.33
<b>อายุ</b>		
20-29 ปี	1	3.33
30-39 ปี	4	13.33
40-49 ปี	14	46.67
50 ปีขึ้นไป	11	36.67
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	0	0.00
ปริญญาตรี	8	26.67
ปริญญาโท	13	43.33
ปริญญาเอก	9	30.00
<b>ตำแหน่ง</b>		
หัวหน้าผู้ตรวจประเมิน	23	76.67
ผู้ตรวจประเมิน	1	3.33
ผู้ตรวจประเมินฝึกหัด	6	20.00
ผู้เชี่ยวชาญ	0	0.00

ที่มา: จากการสำรวจ

## 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

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

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.88 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 77.60** เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า **ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.14 คะแนน)** รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.87 คะแนน) ความพึงพอใจต่อ

สิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.85 คะแนน) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (3.84 คะแนน) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.71 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.41

**ตารางที่ 4.41** ภาพรวมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ

ประเด็น	ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม</b>	<b>3.88</b>	<b>77.60</b>	<b>มาก</b>
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.87	77.35	มาก
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.14	82.76	มาก
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.85	76.91	มาก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	3.84	76.84	มาก
5. ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	3.71	74.13	มาก
6. ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	3.87	77.47	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ สามารถแสดงผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ จำแนกรายประเด็นได้ดังนี้

### 2.1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ภาพรวม ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.87 คะแนน) โดยขั้นตอนการคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมิน และผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.97 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.00 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความโปร่งใสในการคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมิน และผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.93 คะแนน) เช่นเดียวกับขั้นตอนการอบรม โดยประเด็นด้านการอบรม “หลักสูตรผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ” และการอบรม “ความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานอาชีพที่จะทำการตรวจประเมิน” ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.00 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการอบรม “มาตรฐานข้อกำหนดทั่วไปสำหรับหน่วยรับรองบุคลากร ISO/IEC 17024 หรือการอบรมมาตรฐานอื่นที่เทียบเท่า” ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.90 คะแนน)

ในขณะที่ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.66 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการชี้แจงข้อมูลการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.72 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านการประชาสัมพันธ์ของ สคช. ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.59 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.42

ตารางที่ 4.42 ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ

ประเด็น	ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.87</b>	<b>77.35</b>	<b>มาก</b>
<b>1. การประชาสัมพันธ์</b>	<b>3.66</b>	<b>73.10</b>	<b>มาก</b>
1.1 การประชาสัมพันธ์ของ สคช.	3.59	71.72	มาก
1.2 การชี้แจงข้อมูลการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ	3.72	74.48	มาก
<b>2. การคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ</b>	<b>3.97</b>	<b>79.30</b>	<b>มาก</b>
2.1 การกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ	4.00	80.00	มาก
2.2 ความโปร่งใสในการคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ	3.93	78.62	มาก
<b>3. การอบรม</b>	<b>3.97</b>	<b>79.33</b>	<b>มาก</b>
3.1 การอบรม “หลักสูตรผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ”	4.00	80.00	มาก
3.2 การอบรม “มาตรฐานข้อกำหนดทั่วไปสำหรับหน่วยรับรองบุคลากร ISO/IEC 17024 หรือการอบรมมาตรฐานอื่นที่เทียบเท่า”	3.90	77.93	มาก
3.3 การอบรม “ความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานอาชีพที่จะทำการตรวจประเมิน”	4.00	80.00	มาก
<b>4. การทดสอบ</b>	<b>3.90</b>	<b>77.93</b>	<b>มาก</b>
4.1 การจัดทดสอบความรู้ ความสามารถ และทักษะเพื่อการตรวจประเมิน	3.90	77.93	มาก
<b>5. การตรวจประเมิน</b>	<b>3.90</b>	<b>77.95</b>	<b>มาก</b>
5.1 การประสานงานเพื่อเตรียมความพร้อมและการชี้แจงข้อมูลการประเมิน	3.93	78.57	มาก
5.2 การจัดเตรียมเอกสารประกอบการตรวจประเมิน	3.89	77.86	มาก
5.3 กระบวนการตรวจประเมินในสถานที่จริง	3.70	74.07	มาก
5.4 การให้คำแนะนำทางเทคนิคจากผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ	4.07	81.48	มาก

ประเด็น	ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>6. การปรับระดับผู้ตรวจประเมิน</b>	<b>3.82</b>	<b>76.40</b>	<b>มาก</b>
6.1 การกำหนดหลักเกณฑ์การปรับระดับผู้ตรวจประเมิน	3.82	76.43	มาก
6.2 กระบวนการปรับระดับผู้ตรวจประเมิน	3.82	76.43	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

## 2.2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.14 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านการใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.45 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (4.29 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.75 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.43

**ตารางที่ 4.43** ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ

ประเด็น	ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>	<b>4.14</b>	<b>82.76</b>	<b>มาก</b>
1. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.75	75.00	มาก
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	4.17	83.45	มาก
3. ความรู้ความสามารถ การให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหา	4.03	80.69	มาก
4. ความซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.29	85.71	มากที่สุด
5. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม	4.45	88.97	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

### 2.3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.85 คะแนน) โดยด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.95 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.00 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.89 คะแนน) รองลงมา คือ ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.90 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกดำเนินงาน ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.93 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.86 คะแนน)

ในขณะที่ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.70 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.86 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนที่นั่งพักคอย มีความเพียงพอ (3.71 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้านป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.57 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.44

## ตารางที่ 4.44 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ

ประเด็น	ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>3.85</b>	<b>76.91</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ</b>	<b>3.95</b>	<b>78.90</b>	<b>มาก</b>
1. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน	3.89	77.86	มาก
2. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ	4.00	80.00	มาก
<b>ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด</b>	<b>3.90</b>	<b>77.93</b>	<b>มาก</b>
3. การดำเนินงานเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด	3.90	77.93	มาก
4. กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกการดำเนินงาน	3.93	78.57	มาก
5. แบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน	3.86	77.24	มาก
<b>ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>3.70</b>	<b>73.90</b>	<b>มาก</b>
6. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม	3.64	72.73	มาก
7. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย	3.86	77.14	มาก
8. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนที่นั่งพักคอย มีความเพียงพอ	3.71	74.29	มาก
9. ป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.57	71.43	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

## 2.5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า **ในภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.84 คะแนน)** เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ประเด็นด้านกระบวนการคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.97 คะแนน) รองลงมา คือ ประเด็นด้าน สคช. อำนวยความสะดวกเพื่อให้ท่านสามารถยื่นเอกสารการขึ้นทะเบียน/การต่ออายุผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพอย่างถูกต้องสมบูรณ์ (3.93 คะแนน) ในขณะที่ประเด็นด้าน สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้ท่านสามารถตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้ตามแผนที่กำหนด และระบบฐานข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพช่วยให้การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างท่านกับ สคช. มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (3.76 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.45

## ตารางที่ 4.45 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ

ประเด็น	ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>3.84</b>	<b>76.84</b>	<b>มาก</b>
1. สคช. อำนวยความสะดวกเพื่อให้ท่านสามารถยื่นเอกสารการขึ้นทะเบียน/การต่ออายุผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพอย่างถูกต้องสมบูรณ์	3.93	78.62	มาก
2. สคช. อำนวยความสะดวกในการเตรียมความพร้อมและสนับสนุนให้ท่านสามารถเป็นผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด	3.79	75.86	มาก
3. สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้ท่านสามารถตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้ตามแผนที่กำหนด	3.76	75.17	มาก
4. กระบวนการคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ	3.97	79.31	มาก
5. ระบบฐานข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพช่วยให้การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างท่านกับ สคช. มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.76	75.17	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

## 2.5) ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service พบว่า **ในภาพรวม** ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.71 คะแนน) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ระบบการเรียนรู้สมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพอิเล็กทรอนิกส์ (E-Training) ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.82 คะแนน) รองลงมา คือ ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET) (3.66 คะแนน) ในขณะที่เว็บไซต์ของ สคช. ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.64 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.46



**ตารางที่ 4.46** ระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาเซียน

ประเด็น	ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาเซียน		
	คะแนนเฉลี่ย	(ร้อยละ)	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service</b>	<b>3.71</b>	<b>74.13</b>	<b>มาก</b>
1. เว็บไซต์ของ สคช.	3.64	72.86	มาก
2. ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET)	3.66	73.10	มาก
3. ระบบการเรียนรู้สมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพอิเล็กทรอนิกส์ (E-Training)	3.82	76.43	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

## 2.6) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.87 คะแนน)** โดยผลผลิตของขั้นตอนการคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาเซียน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.00 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากการคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาเซียนเป็นไปตามกระบวนการและหลักเกณฑ์ ส่งผลให้ได้ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาเซียนที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด รองลงมา คือ ผลผลิตของขั้นตอนการทดสอบ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.96 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากผู้ตรวจประเมินมีทักษะ ความสามารถ และความพร้อมในการตรวจประเมินตามขั้นตอนที่ถูกต้อง และเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

ในขณะที่ผลผลิตของขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ ได้รับความคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.61 คะแนน) ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด (3.61 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.47

ตารางที่ 4.47 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ

ประเด็น	ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม</b>	<b>3.87</b>	<b>77.47</b>	<b>มาก</b>
<b>1. การประชาสัมพันธ์</b>	<b>3.61</b>	<b>72.14</b>	<b>มาก</b>
ท่านได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน	3.61	72.14	มาก
<b>2. การคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ</b>	<b>4.00</b>	<b>80.00</b>	<b>มาก</b>
การคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพเป็นไปตามกระบวนการและหลักเกณฑ์ ส่งผลให้ได้ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด	4.00	80.00	มาก
<b>3. การอบรม</b>	<b>3.89</b>	<b>77.86</b>	<b>มาก</b>
ผู้ตรวจประเมินมีความรู้ความเข้าใจในการตรวจประเมินตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง	3.89	77.86	มาก
<b>4. การทดสอบ</b>	<b>3.96</b>	<b>79.29</b>	<b>มาก</b>
ผู้ตรวจประเมินมีทักษะ ความสามารถ และความพร้อมในการตรวจประเมินตามขั้นตอนที่ถูกต้องและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	3.96	79.29	มาก
<b>5. การตรวจประเมิน</b>	<b>3.89</b>	<b>77.78</b>	<b>มาก</b>
ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพปฏิบัติหน้าที่ตามแนวทางที่กำหนดอย่างเคร่งครัด ส่งผลให้การตรวจประเมินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการตรวจประเมินมีมาตรฐานและสามารถตรวจสอบได้	3.89	77.78	มาก
<b>6. การปรับระดับผู้ตรวจประเมิน</b>	<b>3.89</b>	<b>77.78</b>	<b>มาก</b>
การปรับระดับมีความโปร่งใสและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด	3.89	77.78	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

**3) ความผูกพันที่มีต่อ สคช.**

จากการสำรวจข้อมูลด้านความผูกพันที่มีต่อ สคช. ในภาพรวม พบว่า ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ มีความยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ ในระดับมากที่สุด (4.59 คะแนน) รองลงมา คือ มีความยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น (4.52 คะแนน) มีความยินดีให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. จะจัดขึ้นในอนาคต (4.48 คะแนน) และมีความยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพในระยะยาว (4.45 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 4.48

**ตารางที่ 4.48** ระดับความผูกพันที่มีต่อ สคช. ของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ

ประเด็น	ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพในระยะยาว	4.45	88.97	มากที่สุด
2. ท่านยินดีให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. จะจัดขึ้นในอนาคต	4.48	89.66	มากที่สุด
3. ท่านยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น	4.52	90.34	มากที่สุด
4. ท่านยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ	4.59	91.72	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ



## ผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง ประมวลจากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ที่ได้รับจากการสำรวจทั้งโดยวิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคลและวิธีสอบถาม จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง 5 กลุ่ม ประกอบด้วย (1) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (2) กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ (3) กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ (4) กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่สอบและ (5) กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ แสดงได้ดังนี้

### 5.1 ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ดำเนินการสำรวจข้อมูลทั้งในกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้รับการรับรองปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2565 สามารถสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

#### • ด้านเจ้าหน้าที่และการประสานงาน

- ความไม่เพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานต้องรับผิดชอบงานในหลายสาขาวิชาชีพ ทำให้การประสานงานเป็นไปด้วยความล่าช้า ประกอบกับการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานของกลุ่มอาชีพบ่อยครั้ง ทำให้เกิดความสับสนและขาดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน

- ความล่าช้าในการดำเนินงาน จากการขาดความเชื่อมโยงการประสานงานของส่วนงานต่างๆ ภายใน สคช. อย่างเป็นระบบ กรณีที่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ประสานแจ้งเจ้าหน้าที่เพื่อให้อำนาจการแก้ไขปัญหา ซึ่งเจ้าหน้าที่มักใช้ระยะเวลาในการแก้ไขค่อนข้างนานมาก ดังนั้น จึงควรปรับปรุงการประสานงานและการส่งต่องานภายในองค์กรให้สอดคล้องและสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น รวมถึงการส่งเสริมและพัฒนาให้เกิดการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ยังมีความต้องการให้ สคช. มีการประสานงานอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะด้านการถ่ายทอดผลการประชุมนโยบายของรัฐที่มีความเกี่ยวข้องกับ สคช. เพื่อให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ทราบถึงแนวทางที่ สคช. จะดำเนินงานในระยะต่อไป

- มาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความแตกต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ มีการประสานงานเพื่อสร้างความเข้าใจในการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ อย่างละเอียดและชัดเจน พร้อมให้คำแนะนำในการเตรียมเอกสารเพื่อขอขึ้นทะเบียนเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ เป็นอย่างดี และมีความใส่ใจในการทำงาน

- ด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อประชาสัมพันธ์

- การเพิ่มการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้อย่างกว้างขวางและแพร่หลาย ทั้งการประชาสัมพันธ์ถึงภารกิจของ สคช. การสร้างความรู้ความเข้าใจถึงความสำคัญของระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพ ประโยชน์ของการมีคุณวุฒิวิชาชีพต่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ **ควบคู่ไปกับการสร้างการยอมรับทั้งในสังคมภาพรวม แวดวงวิชาการและวิชาชีพ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และสถานประกอบการ รวมถึงการผลักดันให้เกิดการใช้ประโยชน์จากหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพอย่างเป็นรูปธรรม** นอกเหนือจากการเป็นเอกสารรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ เช่น การสมัครงาน การเพิ่มค่าตอบแทน เป็นต้น และการสร้างความชัดเจนในประเด็นความแตกต่างระหว่างการทดสอบโดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และ สคช. **และการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้มากยิ่งขึ้น** โดยพิจารณาเลือกใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า และเข้าถึงคนในอาชีพอย่างแท้จริง และอาจสนับสนุนงบประมาณและบูรณาการการประชาสัมพันธ์ร่วมกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ เพื่อให้ได้แนวทางที่เหมาะสมและเข้าถึงแต่ละกลุ่มอาชีพมากขึ้น

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

- ด้านระบบออนไลน์ e-Service

- การปรับปรุงระบบ TPQI-Net ให้มีความเหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อการใช้งานมากขึ้น โดยยังพบปัญหาในส่วนของกรอกข้อมูลผู้สมัครที่ไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในครั้งเดียว เนื่องจากข้อจำกัดด้านจำนวนการกรอกข้อมูลของระบบ ทำให้ต้องกรอกข้อมูลในหน้าใหม่อยู่ตลอด ในกรณีที่ผู้สมัครเข้ารับการทดสอบประเมินฯ เป็นจำนวนมาก และการกรอกผลการทดสอบประเมินฯ โดยเจ้าหน้าที่สอบพบว่าเมื่อกดบันทึกผลการสอบกลับไม่ปรากฏผลการบันทึกข้อมูลและรายละเอียด อย่างไรก็ตาม องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความต้องการให้ สคช. ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้กรอกข้อมูลเท่าที่จำเป็นและบูรณาการข้อมูลระหว่างกัน

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินงาน

- การลดความล่าช้าและความผิดพลาดของการดำเนินงานในกระบวนการและขั้นตอนต่างๆ เช่น การจัดส่งใบรับรองต่ออายุองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ล่าช้าไปเป็นระยะเวลา 1 ปี การเบิกจ่ายงบประมาณสนับสนุนซ้ำซ้อนหลายขั้นตอนและล่าช้า การออกประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพล่าช้าไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ ดังนั้น จึงควร

กำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน (Deadline) ที่ชัดเจน รวดเร็ว และควบคุมการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนให้อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด และควรพิจารณาปรับระเบียบการอนุมัติเอกสารหรือการดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ ให้มีความรวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์มากยิ่งขึ้น

- การปรับปรุงเครื่องมือการประเมินฯ หรือข้อสอบให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงของแต่ละระดับคุณวุฒิวิชาชีพ โดยพบว่าข้อสอบบางข้อบางประเด็นมีความกำกวม ซ้ำซ้อน และไม่ทันสมัย มีการเรียงเรียงคำและใช้ภาษาเชิงวิชาการ ซึ่งผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ ไม่เข้าใจ ข้อสอบไม่ตรงกับการปฏิบัติงานจริง จึงควรพิจารณาและทบทวนการออกข้อสอบให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงของแต่ละระดับอาชีพในทุกสาขาวิชาชีพให้ทันต่อสถานการณ์ โดยรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ใช้ประโยชน์จากมาตรฐานอาชีพเพื่อประกอบการทบทวนมาตรฐานอาชีพและ ข้อสอบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และควรจัดให้มีการลงพื้นที่เพื่อสังเกตการณ์และปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ให้ดียิ่งขึ้น

#### • ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

- การพัฒนาคู่มือการปฏิบัติและการจัดอบรมสำหรับผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ เพื่อทบทวนความรู้ความเข้าใจและเตรียมความพร้อมก่อนเข้ารับการทดสอบประเมินฯ โดยอาจใช้ระยะเวลาอบรมประมาณ 1-2 ชั่วโมง และอาจดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ ในช่วงก่อนวันทดสอบประเมินฯ

#### • ด้านการสนับสนุนงบประมาณ

- การพิจารณาเพิ่มงบประมาณสนับสนุนการจัดทดสอบประเมินฯ ในแต่ละสาขาวิชาชีพอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน โดยให้ครอบคลุมค่าใช้จ่ายและค่าตอบแทนที่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ต้องบริหารจัดการในการจัดทดสอบประเมินฯ แต่ละครั้ง

- การพิจารณาขยายสิทธิ์ในการขอรับงบประมาณสนับสนุนแก่ผู้ขอเข้ารับการทดสอบประเมินฯ ในสาขาวิชาชีพต่างๆ เนื่องจากมีข้อสังเกตว่าคนในอาชีพจำนวนมากตัดสินใจไม่เข้ารับการทดสอบประเมินฯ เหตุเพราะต้องจ่ายค่าสมัคร อีกทั้งผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ ในบางสาขาวิชาชีพไม่มีความสามารถเพียงพอในการจ่ายค่าสมัครเพื่อเข้ารับการทดสอบประเมินฯ เนื่องจากเป็นกลุ่มเปราะบางที่มีรายได้น้อย

## 5.2 ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ

ภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ดำเนินการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยสามารถสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ในประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

- ด้านเจ้าหน้าที่และการประสานงาน

- การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเจ้าหน้าที่สอบดำเนินการทดสอบประเมินฯ อย่างเข้มงวด เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และมีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมและให้การช่วยเหลือเพื่อให้การทดสอบประเมินฯ เป็นไปได้ด้วยดี

- ด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อประชาสัมพันธ์

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

- การเพิ่มการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางที่หลากหลายเพื่อให้ทั่วถึงและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายคนในอาชีพ รวมถึงเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้เห็นความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับจากหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ และเร่งรัดให้เกิดการนำหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในเชิงประจักษ์อย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินงาน

- การพิจารณามาตรฐานของเครื่องมือการทดสอบประเมินฯ หรือข้อสอบ โดยพบว่าข้อคำถามในการทดสอบภาคทฤษฎีค่อนข้างวกวน เข้าใจยาก ไม่ชัดเจน และมีการใช้ภาษาทางวิชาการมากเกินไป ทำให้ผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ เกิดความสับสนและทำให้ไม่ผ่านการทดสอบประเมินฯ

- ความล่าช้าของขั้นตอนการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ ทำให้ผู้ผ่านการทดสอบประเมินฯ ได้รับหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพล่าช้าเป็นระยะเวลาหลายเดือน และบางรายต้องเสียโอกาสในการใช้ประโยชน์จากหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ ดังนั้น จึงควรเร่งดำเนินการในขั้นตอนการออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพและใบประกาศนียบัตร รวมทั้งจัดส่งเอกสารให้ถึงผู้ผ่านการทดสอบประเมินฯ โดยเร็วที่สุด



- ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

- การเร่งขยายความร่วมมือในการจัดตั้งศูนย์ทดสอบประเมินฯ ให้ครอบคลุมแต่ละสาขาวิชาชีพในทุกภูมิภาค เนื่องจากศูนย์ทดสอบประเมินสมรรถนะฯ มีจำนวนน้อยและอยู่ห่างไกลจากภูมิภาคทำให้เกิดความไม่สะดวกในการเดินทางไปเข้ารับการทดสอบประเมินฯ อีกทั้งผู้เข้ารับการประเมินต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเดินทางเป็นจำนวนมาก

### 5.3 ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ดำเนินการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ โดยสามารถสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

- ด้านเจ้าหน้าที่และการประสานงาน

- การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สคช. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเจ้าหน้าที่ให้การดูแล แนะนำ ติดตามการดำเนินงาน และประสานงานรายละเอียดด้านการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพเป็นอย่างดี อีกทั้งเจ้าหน้าที่ยังมีความตั้งใจในการขับเคลื่อนการดำเนินงานเพื่อให้ได้มาตรฐานอาชีพที่มีคุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ประโยชน์ และสะท้อนสมรรถนะของคนในอาชีพได้อย่างแท้จริง รวมทั้งเจ้าหน้าที่ยังยินดีรับฟังความคิดเห็นและปรับปรุงการดำเนินงานตามคำแนะนำอยู่เสมอ

- 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

- การปรับปรุงและพัฒนาบบออนไลน์ให้สามารถสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพัฒนาระบบให้มีความเสถียร รวดเร็ว และสามารถรองรับการอัปเดตข้อมูลและเอกสารต่างๆ ในปริมาณมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการพัฒนาเว็บไซต์ให้สามารถเข้าถึงหรือสืบค้นข้อมูลที่ต้องการได้ง่ายมากขึ้น

#### • ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินงาน

- การสร้างความแข็งแกร่งของ สคช. เพื่อรองรับต่อการขยายการจัดทำมาตรฐานอาชีพในสาขาวิชาชีพที่หลากหลายมากขึ้นในอนาคต เพื่อสร้างการขับเคลื่อนและแรงกระตุ้นที่ชัดเจน ควบคู่ไปกับประโยชน์ที่ผู้ผ่านการทดสอบประเมินฯ จะได้รับ ซึ่งอาจจำเป็นต้องมีกลไกทางสังคมในการขับเคลื่อนต่อไป ทั้งนี้ ควรดำเนินการจัดทำมาตรฐานอาชีพในสาขาวิชาชีพที่ยังไม่มีมาตรฐานหรือหน่วยงานรับรองเพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน อีกทั้งการจัดทำมาตรฐานอาชีพที่หลากหลายเกินไป อาจส่งผลให้ไม่สามารถลงรายละเอียดในสาขาวิชาชีพในเชิงลึกได้อย่างดีเท่าที่ควร

#### • ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

- การสร้างความร่วมมือเพื่อขยายการจัดตั้งศูนย์ทดสอบประเมินฯ ที่มีความน่าเชื่อถือไปในระดับภูมิภาคหรือระดับพื้นที่ เพื่อช่วยลดการเดินทางและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ ซึ่งอาจส่งผลให้คนในอาชีพที่สนใจแต่ยังขาดโอกาสสามารถเข้าถึงการทดสอบประเมินฯ ได้ง่ายมากขึ้น

#### • ด้านการสนับสนุนงบประมาณ

- การพิจารณาจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานและงบประมาณสนับสนุนการเข้ารับการทดสอบประเมินฯ อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากงานของ สคช. เป็นการพัฒนาคนในอาชีพ ซึ่งเป็นการลงทุนเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ เพื่อนำไปสู่การผลิตคนในอาชีพที่มีมาตรฐานเข้าสู่ระบบการผลิต โดยให้ความสำคัญกับการสนับสนุนงบประมาณในการขอเข้ารับการทดสอบประเมินฯ ในแต่ละสาขาวิชาชีพอย่างเท่าเทียมกัน

#### 5.4 ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ

ภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ดำเนินการสำรวจข้อมูลโดยวิธีสอบถามจากกลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ โดยสามารถสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

##### • ด้านเจ้าหน้าที่และการประสานงาน

- การพิจารณาเพิ่มทีมเจ้าหน้าที่ในการติดต่อประสานงาน เนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานหลักติดภารกิจหรือติดประชุม ทำให้ไม่สามารถติดต่อขอรับคำปรึกษาเพื่อแก้ปัญหาได้ทันที ดังนั้น จึงควรพิจารณาเพิ่มทีมงานสนับสนุนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากขึ้น

##### • 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 เพื่อมิให้เกิดการส่อเจตนาทุจริตจากกรณีเจ้าหน้าที่สอบนำคนในอาชีพมาเข้ารับการทดสอบพร้อมทำหน้าที่พิจารณาผลการทดสอบด้วยตนเอง รวมถึงการเพิ่มความเคร่งครัดในการพิจารณาคัดเลือกเจ้าหน้าที่สอบให้เป็นไปตามเกณฑ์และกฎกติกา เนื่องจากพบว่าเจ้าหน้าที่สอบบางคนยังไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการเป็นเจ้าหน้าที่สอบได้

- การพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานในส่วนของการสนับสนุนงบประมาณในประเด็นต่างๆ โดยเฉพาะการสนับสนุนงบประมาณที่สอดคล้องกับความเป็นจริงตามสภาพการปฏิบัติงาน เนื่องจากงบประมาณที่ได้รับจาก สคช. ไม่เพียงพอต่อการดำเนินการจัดทดสอบประเมินแต่ละครั้ง ส่งผลให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ต้องแบกรับค่าใช้จ่ายในส่วนต่างของการดำเนินงานเป็นจำนวนมาก

- การปรับปรุงเกณฑ์และเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินฯ โดยการพิจารณาให้บุคลากรในสาขาวิชาชีพโดยตรงได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงหรือให้ข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง เพื่อให้เครื่องมือการประเมินฯ มีประสิทธิภาพและสามารถสะท้อนถึงคุณภาพและมาตรฐานของผู้ที่ผ่านการประเมินฯ ได้อย่างแท้จริง รวมถึงการพิจารณาจัดทำระบบและกรอบการประเมินเพื่อรองรับความแตกต่างระหว่างอาชีพของคนในท้องถิ่นและอาชีพของคนในสถานประกอบการ

## 5.5 ภาพรวมสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ

ภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ดำเนินการสำรวจข้อมูลโดยวิธีสอบถามจากกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ โดยสามารถสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

### • ด้านการประชาสัมพันธ์/สื่อประชาสัมพันธ์

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

### • ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินงาน

- การปรับปรุงเรื่องปริมาณเอกสารในการทดสอบมาตรฐานอาชีพในแต่ละระดับให้เหลือน้อยที่สุด เนื่องจากมีปริมาณเอกสารมากเกินไปจนความจำเป็นและควรปรับปรุงระบบการจัดเก็บเอกสารเป็นการจัดเก็บข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์
- การจัดกิจกรรมอบรมสัมมนาผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญทุกสาขาวิชาชีพประจำปี เพื่อเป็นการสร้างสัมพันธ์ระหว่างผู้ตรวจประเมิน เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น สร้างความเป็นหนึ่งเดียวและเพิ่มแรงขับเคลื่อนให้แก่ สคช. โดยควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและความก้าวหน้าในการดำเนินงานของ สคช. การสร้างความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของผู้ตรวจประเมินและวิธีการตรวจประเมินที่ถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงแนวทางการนำความรู้ในฐานะผู้ตรวจประเมินไปใช้ในการประกอบอาชีพ

### 6.1 ภาพรวมการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม

ตามกรอบแนวคิดในการกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่จะนำไปสู่การกำหนดข้อเสนอแนะสำหรับการส่งเสริมแนวนโยบายและการดำเนินงาน อาศัยแนวคิดการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ซึ่งเป็นวิธีการหรือแผนการที่คิดขึ้นอย่างรอบคอบ มีลักษณะเป็นขั้นเป็นตอน และมีความยืดหยุ่นตามสถานการณ์ เพื่อพัฒนาจุดแข็งและหลบหลีกปัญหาอุปสรรคต่างๆ จนสามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการขององค์กร โดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Situation Analysis) หรือการวิเคราะห์ SWOT ประกอบด้วยสภาพแวดล้อมภายใน (จุดแข็งและจุดอ่อน) และสภาพแวดล้อมภายนอก (โอกาสและอุปสรรค) โดยการวางแผนเชิงกลยุทธ์อาจออกมาเป็นยุทธศาสตร์หรือแผนการปฏิบัติงานเพื่อการแก้ไขปัญหาอุปสรรคขององค์กร 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. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย แสดงดังตารางที่ 6.1 และตารางที่ 6.2

**ตารางที่ 6.1** การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในที่เป็นจุดแข็ง (Strengths) ของการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

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

ลำดับ	ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่เป็นจุดแข็ง (Strengths)
	<b>กลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ</b>
1	- การเป็นองค์กรมหาชนในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำให้องค์กรมีความน่าเชื่อถือและได้รับความเชื่อมั่นจากภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
2	- การเป็นหน่วยงานหลักที่มีภารกิจในการดำเนินงานด้านการจัดทำมาตรฐานอาชีพของประเทศตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการสร้างมาตรฐานในการประกอบอาชีพที่ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน
3	- การได้รับงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานที่แน่นอนจากภาครัฐ
4	- บุคลากรของ สคช. มีความสามารถในการติดต่อประสานงาน การให้ข้อมูลข่าวสาร และการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละสาขาวิชาชีพอยู่เสมอ

ที่มา: จากการสำรวจ

จากการประมวลประเด็นด้านสภาพแวดล้อมภายในที่เป็นจุดแข็งในภาพรวมของกลุ่มเป้าหมาย การสำรวจ สามารถสรุปประเด็นด้านจุดแข็งที่มีความสอดคล้องกันในทุกกลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย

**1) การเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของประเทศ** โดย สคช. เป็นองค์กรมหาชนในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่มีภารกิจหลักในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของประเทศ 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. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

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



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

ที่มา: จากการสำรวจ

จากการพิจารณาประเด็นด้านสภาพแวดล้อมภายในที่เป็นจุดอ่อนในภาพรวมของกลุ่มเป้าหมายการสำรวจ พบว่า การดำเนินงานของ สคช. ประสบปัญหาที่ก่อให้เกิดเป็นจุดอ่อน ประกอบด้วย

1) **การสื่อสารประชาสัมพันธ์ถึงภารกิจของ สคช. และความสำคัญของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพสู่สังคมในวงกว้าง** จากความไม่ทั่วถึงและเข้าถึงของการสื่อสารประชาสัมพันธ์ภารกิจของ สคช. รวมทั้งการสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และประโยชน์ที่จะได้รับแก่นายจ้าง/ผู้ประกอบการและคนในอาชีพ ตลอดจนการขาดการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนกระบวนการในการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพที่ชัดเจนแก่ผู้เข้ารับการทดสอบประเมินฯ

2) **ความล่าช้าของการดำเนินงานและขาดการบูรณาการภายในหน่วยงานของ สคช.** อันเนื่องมาจากการมีรูปแบบการดำเนินงานที่อ้างอิงตามระบบราชการ โดยเฉพาะด้านการเบิกจ่ายงบประมาณและกระบวนการทางเอกสาร ซึ่งขัดกับภาพลักษณ์ความเป็นหน่วยงานในรูปแบบองค์การมหาชน ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน อีกทั้งการขาดการบูรณาการภายในหน่วยงานหรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องหรือที่มีความเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ จึงส่งผลกระทบต่อความสะดวกรวดเร็วของการดำเนินงานกับหน่วยงานภายนอก นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารงานภายในองค์กรบ่อยครั้งส่งผลกระทบต่อโครงสร้างด้านบุคลากรและการเปลี่ยนแปลงบุคลากรที่ดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ซึ่งส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องของการดำเนินงานและการสร้างความเข้าใจในงานระหว่างกัน

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

4) การสร้างคุณค่าและความสำคัญของหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ จากการศึกษาที่ 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 และการแข่งขันเพื่อแสวงหาประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมดังกล่าว 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. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย แสดงดังตารางที่ 6.3 และตารางที่ 6.4

**ตารางที่ 6.3** การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นโอกาส (Opportunities) ของการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

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

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

ที่มา: จากการสำรวจ

จากการประมวลประเด็นด้านสภาพแวดล้อมนอกซึ่งถือเป็นโอกาสต่อการดำเนินงานของ สคช. ในภาพรวมของกลุ่มเป้าหมายการสำรวจและเป็นภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับ สคช. สามารถสรุปประเด็นด้านโอกาส ประกอบด้วย

1) **ความเข้มแข็งและความหลากหลายของภาคีเครือข่ายที่ดำเนินงานร่วมกับ สคช.** ครอบคลุมทั้งกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ และกลุ่มผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ทั้งจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ส่งผลให้ สคช. สามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ พร้อมทั้งการจัดทำมาตรฐานอาชีพ ให้มีความหลากหลายและครอบคลุมสาขาวิชาชีพต่างๆ มากยิ่งขึ้น

2) **การเกิดอาชีพใหม่ที่ยังขาดมาตรฐานอาชีพรับรอง** ส่งผลให้การดำเนินงานตามภารกิจของ สคช. สามารถขยายการดำเนินงานออกไปได้อย่างกว้างขวาง พร้อมทั้งเกิดการสร้างภาคีเครือข่ายการดำเนินงานที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

**ตารางที่ 6.4** การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นอุปสรรค (Threats) ของการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

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

## 6.2 การกำหนดกลยุทธ์

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ 2566 ตามที่ปรากฏข้างต้น สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการของ สคช. เพื่อยกระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ สคช. ได้ดังนี้

**กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategies)** คือ กลยุทธ์ที่ดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยพิจารณาดำเนินการเมื่อปัจจัยของสภาพแวดล้อมภายในอยู่ในช่องจุดแข็ง (S) และปัจจัยของสภาพแวดล้อมภายนอกอยู่ในช่องโอกาส (O) สามารถนำผลการวิเคราะห์กำหนดเป็นกลยุทธ์ คือ **กลยุทธ์การขยายความร่วมมือในการดำเนินงานกับองค์กรและเครือข่ายที่มีศักยภาพ**

- 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

**กลยุทธ์เชิงพัฒนา (WO Strategies)** คือ กลยุทธ์ที่ปรับจุดอ่อนให้เป็นจุดแข็ง เพื่อให้สามารถดำเนินกลยุทธ์ได้เมื่อโอกาสอำนวย ซึ่งพิจารณาดำเนินการเมื่อปัจจัยของสภาพแวดล้อมภายในอยู่ในช่องจุดอ่อน (W) แต่ปัจจัยของสภาพแวดล้อมภายนอกอยู่ในช่องโอกาส (O) สามารถนำผลการวิเคราะห์กำหนดเป็นกลยุทธ์ คือ **กลยุทธ์ด้านการบูรณาการการสื่อสารทั้งภายในและภายนอก**

- 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

**กลยุทธ์เชิงรับ (ST Strategies)** คือ กลยุทธ์ที่ปรับอุปสรรคให้เป็นโอกาสเพื่อให้สามารถดำเนินกลยุทธ์ได้ ซึ่งพิจารณาดำเนินการเมื่อปัจจัยของสภาพแวดล้อมภายในอยู่ในช่องจุดแข็ง (S) แต่ปัจจัยของสภาพแวดล้อมภายนอกอยู่ในช่องอุปสรรค (T) สามารถนำผลการวิเคราะห์กำหนดเป็นกลยุทธ์ คือ **กลยุทธ์การสร้างเชื่อมั่นโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ**

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

**กลยุทธ์เชิงถอย (WT Strategies)** คือ กลยุทธ์ที่ก่อให้เกิดการปรับรูปแบบการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ เมื่อปัจจัยของสภาพแวดล้อมภายในอยู่ในช่องจุดอ่อน (W) และปัจจัยของสภาพแวดล้อมภายนอกอยู่ในช่องอุปสรรค (T) สามารถนำผลการวิเคราะห์ที่กำหนดเป็นกลยุทธ์ คือ **กลยุทธ์ด้านการรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ต่างๆ**

- 1) การพัฒนาองค์การอย่างรอบด้านเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากสถานการณ์ภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความทันสมัยและเข้าถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) การพัฒนาองค์การอย่างรอบด้านเพื่อรองรับการดำเนินงานที่ต้องมีการขยายตัวในอนาคต โดยเฉพาะการพัฒนารูปแบบการสื่อสารประชาสัมพันธ์ถึงภารกิจของ สคช. ตลอดจนความรู้ความเข้าใจต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพสู่สังคมในวงกว้าง
- 3) การพัฒนาโครงสร้างการดำเนินงานให้มีความมั่นคง ไม่เปลี่ยนแปลงในระยะสั้น พร้อมทั้งให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน โดยการกำหนดแผนการพัฒนาคือความเชื่อมโยงของการดำเนินงานในส่วนงานต่างๆ ตามโครงสร้างที่เป็นลำดับขั้นตอน และบูรณาการการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อลดความซ้ำซ้อนและสนับสนุนให้ผลผลิตเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

อนึ่ง หากพิจารณาในภาพรวมของการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกของ สคช. ที่ประมวลได้ ประกอบกับข้อมูลปฐมภูมิที่ได้รับจากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย เพื่อวิเคราะห์ตามแนวคิดกระบวนการพัฒนาองค์การถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของ สคช. ในมุมมองของผู้ประเมิน เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางการดำเนินงานและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของ สคช. โดยสรุปได้ว่า สคช. ควรมุ่งเน้นการดำเนินกลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategies) คือ **กลยุทธ์การขยายความร่วมมือในการดำเนินงานกับองค์กรและเครือข่ายที่มีศักยภาพ** และกลยุทธ์เชิงพัฒนา (WO Strategies) คือ **กลยุทธ์ด้านการบูรณาการการสื่อสารทั้งภายในและภายนอก** ซึ่งการดำเนินกลยุทธ์ทั้งสองดังกล่าวจะช่วยส่งเสริมให้ สคช. เกิดการดำเนินงานในเชิงรุกอย่างชัดเจน ทั้งในการขยายการดำเนินงานร่วมกับองค์กรและเครือข่ายที่มีศักยภาพ และการพัฒนาการสื่อสารทั้งภายในและภายนอก ซึ่งจะสอดคล้องกับความต้องการของภาคีเครือข่ายและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง





### 7.1 สรุปผลการสำรวจ

การดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ภายใต้กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ดำเนินการสำรวจข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคลและวิธีการสอบถาม จากกลุ่มเป้าหมาย 5 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จำนวน 50 องค์กร (คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของเป้าหมาย) (2) กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2566 จำนวน 530 ราย (คิดเป็นร้อยละ 102.91 ของเป้าหมาย) (3) กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ จำนวน 53 ราย (คิดเป็นร้อยละ 132.50 ของเป้าหมาย) (4) กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ จำนวน 50 ราย (คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของเป้าหมาย) และ (5) กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ จำนวน 30 ราย (คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของเป้าหมาย) โดยครอบคลุมประเด็นการสำรวจ 6 ประเด็น ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service และความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม

ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.20 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 84.03** เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.36 คะแนน หรือร้อยละ รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.35 คะแนน หรือร้อยละ 87.05) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (4.25 คะแนน หรือร้อยละ 85.02) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม (4.14 คะแนน หรือร้อยละ 82.81) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (4.08 คะแนน หรือร้อยละ 81.65) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.03 คะแนน หรือร้อยละ 80.54)

ทั้งนี้ หากพิจารณาตามกลุ่มเป้าหมาย พบว่า **กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. สูงที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.30 คะแนน หรือร้อยละ 86.07)** รองลงมา คือ กลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ (3.95 คะแนน หรือร้อยละ 79.07) กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ (3.91 คะแนน หรือร้อยละ 78.20) กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ (3.88 คะแนน หรือร้อยละ 77.60) ในขณะที่กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.72 คะแนน หรือร้อยละ 74.43) แสดงดังตารางที่ 7.1

ตารางที่ 7.1 ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ประเด็น	กลุ่มเป้าหมาย					ภาพรวม
	องค์กรที่มีหน้าที่ รับรองฯ	ผู้เข้ารับ การประเมินฯ ปี2566	ตัวแทน คนในอาชีพ	เจ้าหน้าที่สอบ	ผู้ตรวจ ประเมินฯ	
<b>ความพึงพอใจในภาพรวม</b>	<b>3.72</b> <b>(74.43)</b> <b>มาก</b>	<b>4.30</b> <b>(86.07)</b> <b>มากที่สุด</b>	<b>3.95</b> <b>(79.07)</b> <b>มาก</b>	<b>3.91</b> <b>(78.20)</b> <b>มาก</b>	<b>3.88</b> <b>(77.60)</b> <b>มาก</b>	<b>4.20</b> <b>(84.03)</b> <b>มาก</b>
1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.63 (72.57) มาก	4.16 (83.20) มาก	3.86 (77.20) มาก	3.93 (78.69) มาก	3.87 (77.35) มาก	<b>4.08</b> <b>(81.65)</b> <b>มาก</b>
2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ	3.95 (78.96) มาก	4.45 (89.00) <b>มากที่สุด</b>	4.19 (83.76) มาก	3.97 (79.36) มาก	4.14 (82.76) มาก	<b>4.36</b> <b>(87.12)</b> <b>มากที่สุด</b>
3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.70 (73.93) มาก	4.38 (87.63) <b>มากที่สุด</b>	3.96 (79.17) มาก	3.82 (76.30) มาก	3.85 (76.91) มาก	<b>4.25</b> <b>(85.02)</b> <b>มากที่สุด</b>
4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการ	3.75 (75.08) มาก	4.48 (89.60) <b>มากที่สุด</b>	4.11 (82.20) มาก	4.01 (80.28) มาก	3.84 (76.84) มาก	<b>4.35</b> <b>(87.05)</b> <b>มากที่สุด</b>
5) ความพึงพอใจต่อการใช้งาน ระบบ e-service	3.58 (71.65) มาก	4.13 (82.67) มาก	3.60 (72.00) มาก	3.80 (75.95) มาก	3.71 (74.13) มาก	<b>4.03</b> <b>(80.54)</b> <b>มาก</b>
6) ความพึงพอใจต่องานบริการ ในภาพรวม	3.72 (74.41) มาก	4.22 (84.40) <b>มากที่สุด</b>	4.00 (80.00) มาก	3.93 (78.60) มาก	3.87 (77.47) มาก	<b>4.14</b> <b>(82.81)</b> <b>มาก</b>

ที่มา: จากการสำรวจ

ทั้งนี้ สามารถแสดงผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำแนกตามกลุ่มเป้าหมายได้ดังนี้

(1) **องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ** พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก** ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.72 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 74.43 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.95 คะแนน) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.75 คะแนน) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.72 คะแนน) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.70 คะแนน) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.63 คะแนน) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.58 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 7.2

ตารางที่ 7.2 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

ประเด็น	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	3.72	74.43	มาก
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.63	72.57	มาก
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	3.95	78.96	มาก
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.70	73.93	มาก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	3.75	75.08	มาก
5. ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	3.58	71.65	มาก
6. ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	3.72	74.41	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

(2) **ผู้เข้ารับการประเมินฯ** ปีงบประมาณ 2566 พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด** ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.30 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 86.07 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.48 คะแนน) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.45 คะแนน) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.38 คะแนน) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.22 คะแนน) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.16 คะแนน) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.13 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 7.3

## ตารางที่ 7.3 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2566

ประเด็น	ผู้เข้ารับการประเมินฯ ปีงบประมาณ 2566		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม</b>	<b>4.30</b>	<b>86.07</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.16	83.20	มาก
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.45	89.00	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	87.63	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.48	89.60	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	4.13	82.67	มาก
6. ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.22	84.40	มากที่สุด

ที่มา: จากการสำรวจ

(3) ตัวแทนคนในอาชีพ พบว่า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.95 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 79.07 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.19 คะแนน) รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.11 คะแนน) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.00 คะแนน) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.96 คะแนน) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.86 คะแนน) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.60 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 7.4

## ตารางที่ 7.4 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ

ประเด็น	ตัวแทนคนในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม</b>	<b>3.95</b>	<b>79.07</b>	<b>มาก</b>
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.86	77.20	มาก
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.19	83.76	มาก
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.96	79.17	มาก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.11	82.20	มาก
5. ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	3.60	72.00	มาก
6. ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	4.00	80.00	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

(4) เจ้าหน้าที่ที่สอบ พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.91 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 78.20** เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.01 คะแนน)** รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.97 คะแนน) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.93 คะแนน) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.82 คะแนน) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.80 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 7.5

ตารางที่ 7.5 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่สอบ

ประเด็น	เจ้าหน้าที่ที่สอบ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม</b>	<b>3.91</b>	<b>78.20</b>	<b>มาก</b>
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.93	78.69	มาก
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	3.97	79.36	มาก
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.82	76.30	มาก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.01	80.28	มาก
5. ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	3.80	75.95	มาก
6. ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	3.93	78.60	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

(5) ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ พบว่า **ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.88 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 77.60** เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า **ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.14 คะแนน)** รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.87 คะแนน) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.85 คะแนน) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (3.84 คะแนน) ในขณะที่ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.71 คะแนน) แสดงดังตารางที่ 7.6

## ตารางที่ 7.6 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ

ประเด็น	ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	3.88	77.60	มาก
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.87	77.35	มาก
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.14	82.76	มาก
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.85	76.91	มาก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	3.84	76.84	มาก
5. ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ e-service	3.71	74.13	มาก
6. ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	3.87	77.47	มาก

ที่มา: จากการสำรวจ

## 7.2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุง

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ 2566 สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการของ สคช. เพื่อยกระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ สคช. ได้ดังนี้

**กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategies)** คือ การจัดทำกลยุทธ์การขยายความร่วมมือในการดำเนินงานกับองค์กรและเครือข่ายที่มีศักยภาพ 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

**กลยุทธ์เชิงพัฒนา (WO Strategies)** คือ การจัดทำกลยุทธ์ด้านการบูรณาการการสื่อสารทั้งภายในและภายนอก 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

**กลยุทธ์เชิงรับ (ST Strategies)** คือ การจัดทำกลยุทธ์การสร้างเชื่อมั่นโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

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

**กลยุทธ์เชิงถอย (WT Strategies)** คือ การจัดทำกลยุทธ์ด้านการรองรับการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ต่างๆ ประกอบด้วย

- 1) การพัฒนาองค์กรอย่างรอบด้านเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากสถานการณ์ภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความทันสมัยและเข้าถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) การพัฒนาองค์กรอย่างรอบด้านเพื่อรองรับการดำเนินงานที่ต้องมีการขยายตัวในอนาคต โดยเฉพาะการพัฒนารูปแบบการสื่อสารประชาสัมพันธ์ถึงภารกิจของ สคช. ตลอดจนความรู้ความเข้าใจต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพสู่สังคมในวงกว้าง
- 3) การพัฒนาโครงสร้างการดำเนินงานให้มีความมั่นคง ไม่เปลี่ยนแปลงในระยะสั้น พร้อมทั้งให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน โดยการกำหนดแผนการพัฒนาคือความเชื่อมโยงของการดำเนินงานในส่วนงานต่างๆ ตามโครงสร้างที่เป็นลำดับขั้นตอน และบูรณาการการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อลดความซ้ำซ้อนและสนับสนุนให้ผลผลิตเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด



## บรรณานุกรม

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



ภาคผนวก



# ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.





แบบสอบถาม “โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ  
ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566”

โดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม: ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

ชุด A1 : กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

**วัตถุประสงค์:** เพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านความพึงพอใจที่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) หรือ สคช.

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมคำตอบลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง หากข้อคำถามใดที่ท่านไม่สามารถตอบได้โปรดเว้นว่าง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับเพื่อการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. เท่านั้น คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์จากท่าน

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1 เพศ  1. ชาย  2. หญิง  3. ไม่ระบุ
- 1.2 อายุ  1. 20-29 ปี  2. 30-39 ปี  3. 40-49 ปี  4. 50 ปีขึ้นไป
- 1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด  1. ปวช./ปวส./อนุปริญญา  2. ปริญญาตรี  3. ปริญญาโท  4. ปริญญาเอก
- 1.4 ประเภทขององค์กร
1. สถานศึกษาของรัฐ  2. สถานศึกษาของเอกชน  3. บริษัทจำกัด/บริษัทมหาชน
4. ห้างหุ้นส่วนจำกัด  5. สถาบันการเงิน  6. มูลนิธิ/สมาคม
7. หน่วยงานราชการ  8. รัฐวิสาหกิจ  9. องค์การมหาชน
10. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 1.5 ตำแหน่ง
1. เจ้าของ/ผู้บริหาร  2. ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ  3. ผู้ประสานงาน
4. เจ้าหน้าที่บัญชี/การเงิน  5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 1.6 สาขาวิชาชีพที่องค์กรให้การรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ (ตอบได้มากกว่า 1 สาขาวิชาชีพ)
- \* โปรดระบุหมายเลขสาขาวิชาชีพโดยพิจารณาจากรายการสาขาวิชาชีพในหน้าสุดท้าย
- .....
- 1.7 สถานะการเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ
1. องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ดำเนินงานร่วมกับ สคช. มากกว่า 1 ปีขึ้นไป (โปรดระบุระยะเวลา.....ปี)
2. องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนครั้งแรก เมื่อปี พ.ศ. 2566

**ส่วนที่ 2** การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

- 2.1 ในปี พ.ศ. 2566 ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ สคช. หรือไม่ จากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ไม่เคยรับรู้
2. รับรู้ (โปรดระบุช่องทางการรับรู้ โดยตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1) ช่องทางภายในของ สคช.
- 1.1) เจ้าหน้าที่ สคช.  1.2) เว็บไซต์ของ สคช.
- 1.3) อีเมล  1.4) จดหมาย
- 1.5) Social Media ของ สคช. (โปรดระบุช่องทาง)
- (1) Facebook  (2) Line Official  (3) YouTube
- 1.6) เอกสารเผยแพร่ของ สคช.
- 1.7) งานสัมมนา/นิทรรศการที่จัดโดย สคช.
- 2) ช่องทางภายนอก
- 2.1) โทรทัศน์  2.2) วิทยุ
- 2.3) หนังสือพิมพ์  2.4) สื่อออนไลน์
- 2.5) การบอกกล่าวของบุคคล
- 2.6) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2.2 ท่านต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารใดเพิ่มเติมจาก สคช.

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

**ส่วนที่ 3 การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.**

โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านโดยการกาเครื่องหมาย  ลงในช่องคะแนนตามความเป็นจริง

**ปัจจัยนำเข้า** ท่านมีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยนำเข้าของ สคช. ต่อไปนี้เพียงใด (ตอบเฉพาะประเด็นที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่</b>						
1. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น						
3. ความรู้ความสามารถ การให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหา						
4. ความซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						
5. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม						
<b>ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b>						
6. สื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย						
7. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ						
8. ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพ						
9. ช่องทางแสดงความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียนมีความหลากหลาย						
<b>ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ</b>						
10. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน						
11. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ						
<b>ด้านระบบออนไลน์</b>						
12. เว็บไซต์ของ สคช.						
13. ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET)						
14. ระบบศูนย์กลางข้อสอบประเมินระบบคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI Digital Exam Center)						
15. ระบบบริหารการสอบระบบคอมพิวเตอร์ (Computer Based Test : CBT)						
<b>ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด</b>						
16. การให้บริการเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด						
17. กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ						
18. แบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน						
<b>ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีมารับบริการที่ สคช.)</b>						
19. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม						
20. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย						
21. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนที่นั่งพักคอย มีความเพียงพอ						
22. ป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย						



**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการของ สคช. ต่อไปนี้เพียงใด

(ตอบเฉพาะกระบวนการ/ขั้นตอนที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
<b>1. การประชาสัมพันธ์</b>						
1.1 การประชาสัมพันธ์ของ สคช.						
1.2 การชี้แจงข้อมูลการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ						
<b>ผลผลิต:</b> องค์กรได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความครบถ้วน ชัดเจน และเข้าใจง่าย						
<b>2. การรับสมัคร/การต่ออายุองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ (ตอบเฉพาะช่องทางที่ใช้บริการ)</b>						
2.1 การชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับการเตรียมเอกสารและขั้นตอนการรับสมัคร/การต่ออายุ						
2.2 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการพิจารณาความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำขอ						
● <b>กรณียื่นเอกสารผ่านเจ้าหน้าที่ สคช.</b>						
2.3 ขั้นตอนการรับสมัคร/การต่ออายุ						
2.4 การแจ้งผลการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น						
● <b>กรณียื่นเอกสารผ่านระบบออนไลน์</b>						
2.5 ขั้นตอนและระบบการสมัคร/การต่ออายุ						
2.6 การแจ้งผลการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น						
<b>ผลผลิต:</b> ขั้นตอนการรับสมัคร/การต่ออายุไม่ยุ่งยากซับซ้อนและสะดวกรวดเร็ว						
<b>ผลผลิต:</b> การแจ้งผลการพิจารณาเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด						
<b>3. การตรวจประเมินองค์กรทางด้านสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร</b>						
3.1 การประสานงานก่อนลงพื้นที่และการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการประเมิน						
3.2 การลงพื้นที่ตรวจประเมินของคณะผู้ตรวจประเมิน						
3.3 การตรวจประเมินในรูปแบบออนไลน์ ผ่าน Google Meet หรือ ZOOM Meeting						
3.4 การแจ้งผลการพิจารณาเพื่อขึ้นทะเบียนและ/หรือต่ออายุองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ						
3.5 การออกหนังสือรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ						
<b>ผลผลิต:</b> การดำเนินการเป็นไปตามแผนและสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด						
<b>4. การเตรียมพร้อมองค์กรเพื่อให้บริการผู้ขอเข้ารับการประเมินสมรรถนะ</b>						
4.1 การช่วยเหลือและสนับสนุนด้านการประชาสัมพันธ์องค์กร						
4.2 การช่วยเหลือและสนับสนุนด้านการให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ขององค์กร						
4.3 การช่วยเหลือและสนับสนุนด้านฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ (ICT)						
4.4 การช่วยเหลือและสนับสนุนด้านสถานที่เพื่อให้เหมาะสมต่อการให้บริการ						
<b>ผลผลิต:</b> การให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ จาก สคช. มีความเหมาะสมและตรงกับความต้องการขององค์กร						
<b>5. การเบิกจ่ายเงินสนับสนุน</b>						
5.1 การแจ้งผลการรับรองเงินสนับสนุน						
5.2 การเบิกจ่ายเงินสนับสนุนภายหลังที่ได้ส่งเอกสารมายัง สคช.						
<b>ผลผลิต:</b> การเบิกจ่ายเงินสนับสนุนสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด						
<b>6. การตรวจติดตามผลการดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ</b>						
6.1 การลงพื้นที่ตรวจติดตามของ สคช. และผู้เชี่ยวชาญในสาขาอาชีพต่างๆ						

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
6.2 การตรวจติดตามโดยใช้แบบสอบถาม						
6.3 การตรวจติดตามในรูปแบบออนไลน์ ผ่าน Google Meet หรือ ZOOM Meeting						
6.4 การรับฟังประเด็นปัญหาและสรุปผลการลงพื้นที่ของ สคช.						
ผลผลิต: คำแนะนำที่ได้รับเป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการ						
ผลผลิต: การดำเนินการเป็นไปตามแผนและสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด						
<b>7. การจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นของ สคช.</b>						
7.1 การจัดประชุมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement)						
7.2 การรับฟังประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดประชุมของ สคช.						
ผลผลิต: การจัดประชุม/การรับฟังความคิดเห็นเป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการ						

**ด้านคุณภาพการให้บริการ** ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สคช. ต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1. สคช. อำนวยความสะดวกเพื่อให้องค์กรสามารถยื่นเอกสารการสมัคร/ต่ออายุ การเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ อย่างถูกต้องสมบูรณ์						
2. สคช. อำนวยความสะดวกในการเตรียมความพร้อมและสนับสนุนให้สามารถ เป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด						
3. สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความพร้อม ในการจัดประเมินสมรรถนะบุคคลได้ตามแผนที่กำหนด						
4. กระบวนการรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถ สร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ						
5. ระบบฐานข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพช่วยให้การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างองค์กรที่มีหน้าที่ รับรองฯ กับ สคช. มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น						

**ส่วนที่ 4 ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช.**

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย  ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

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

## ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม

โปรดทำเครื่องหมาย  หน้าข้อที่ท่านเห็นว่าถูกต้อง และเรียงลำดับตามความสำคัญ

### 5.1 โปรดระบุปัญหาที่เป็นจุดอ่อนและภัยคุกคามต่อการดำเนินงานของ สคช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

#### 1) จุดอ่อน (โปรดเรียงลำดับตามความสำคัญของจุดอ่อนที่พบ 4 อันดับ) โดยลำดับที่ 1 = สำคัญมากที่สุด

- 1.1 จุดอ่อนลำดับที่..... การขาดการสื่อสารประชาสัมพันธ์ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพที่หลากหลาย เหมาะสม และเข้าถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ
- 1.2 จุดอ่อนลำดับที่..... การขาดประสิทธิภาพในการสร้างการยอมรับและใช้ประโยชน์หนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพในเชิงประจักษ์ อย่างเป็นรูปธรรม
- 1.3 จุดอ่อนลำดับที่..... การขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในสาขาวิชาชีพต่างๆ รวมถึงสาขาวิชาชีพ ที่มีความจำเพาะสูง
- 1.4 จุดอ่อนลำดับที่..... การขาดการบูรณาการการดำเนินงานร่วมกันระหว่างส่วนงานภายในของ สคช.
- 1.5 จุดอ่อนลำดับที่..... ความล่าช้าในการดำเนินงานของ สคช. เช่น การเบิกจ่ายงบประมาณ การออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ
- 1.6 จุดอ่อนลำดับที่..... อื่นๆ โปรดระบุ.....

#### 2) ภัยคุกคามจากภายนอก (โปรดเรียงลำดับตามความสำคัญของภัยคุกคามที่พบ 4 อันดับ) โดยลำดับที่ 1 = สำคัญมากที่สุด

- 2.1 ภัยคุกคามลำดับที่..... การขาดความตระหนักถึงความสำคัญของการรับรองมาตรฐานในการประกอบอาชีพ
- 2.2 ภัยคุกคามลำดับที่..... การขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ
- 2.3 ภัยคุกคามลำดับที่..... การขาดนโยบายในการเพิ่มค่าตอบแทนแก่ผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ ของสถานประกอบการ
- 2.4 ภัยคุกคามลำดับที่..... การขาดกฎหมายรองรับหรือบังคับใช้หนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพในการประกอบอาชีพ
- 2.5 ภัยคุกคามลำดับที่..... ข้อจำกัดด้านค่าใช้จ่ายในการสมัครเพื่อเข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ
- 2.6 ภัยคุกคามลำดับที่..... อื่นๆ โปรดระบุ.....

### 5.2 โปรดระบุจุดแข็งและโอกาสของการดำเนินงานของ สคช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

#### 1) จุดแข็ง (โปรดเรียงลำดับตามความสำคัญของจุดแข็งที่พบ 4 อันดับ) โดยลำดับที่ 1 = สำคัญมากที่สุด

- 1.1 จุดแข็งลำดับที่..... การเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของประเทศ
- 1.2 จุดแข็งลำดับที่..... ความสามารถในการบูรณาการและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน
- 1.3 จุดแข็งลำดับที่..... การมีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์และสามารถผลักดันการดำเนินงานสู่เป้าหมาย
- 1.4 จุดแข็งลำดับที่..... การมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน
- 1.5 จุดแข็งลำดับที่..... การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงาน
- 1.6 จุดแข็งลำดับที่..... อื่นๆ โปรดระบุ.....

#### 2) โอกาส (โปรดเรียงลำดับตามความสำคัญของโอกาสที่พบ 4 อันดับ) โดยลำดับที่ 1 = สำคัญมากที่สุด

- 2.1 โอกาสลำดับที่..... การสนับสนุนการดำเนินงานและงบประมาณจากรัฐบาล
- 2.2 โอกาสลำดับที่..... การมีโครงการความร่วมมือกับต่างประเทศ
- 2.3 โอกาสลำดับที่..... การมีเครือข่ายหน่วยงานหรือองค์กรและผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ร่วมดำเนินงาน อย่างหลากหลายและครอบคลุมทุกสาขาวิชาชีพ
- 2.4 โอกาสลำดับที่..... ความตระหนักถึงความสำคัญของการยกระดับสมรรถนะแรงงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขันกับต่างประเทศ
- 2.5 โอกาสลำดับที่..... การจัดตั้งศูนย์ทดสอบฯ กระจายอยู่ในทุกภูมิภาคของประเทศ
- 2.6 โอกาสลำดับที่..... อื่นๆ โปรดระบุ.....

## ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

โปรดระบุปัญหาอุปสรรคหรือความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน พร้อมแนวทางการแก้ไขหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อการดำเนินงานในภาพรวม

6.1 ด้านเจ้าหน้าที่ (ระบุ).....

.....  
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

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

.....  
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

6.3 ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ (ระบุ).....

.....  
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

6.4 ด้านระบบออนไลน์ (ระบุ).....

.....  
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

6.5 ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด (ระบุ).....

.....  
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

6.6 ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก (ระบุ).....

.....  
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

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

.....  
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

6.8 ด้านอื่นๆ (ระบุ).....

.....  
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

\*\*\* ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่ง \*\*\*

## รายการสาขาวิชาชีพที่องค์กรให้การรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ

### กลุ่มภาคบริการ

- |  |   |                                      |
|--|---|--------------------------------------|
| 1. อุตสาหกรรมก่อสร้างและการผังเมือง                  | 2. ธุรกิจโฆษณาประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน  | 3. การออกแบบและสร้างสรรค์            |
| 4. ธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว                        | 5. ธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย | 6. ธุรกิจจัดประชุมและนิทรรศการ       |
| 7. ธุรกิจหนังสือและสิ่งพิมพ์                         | 8. อนุรักษ์งานศิลปหัตถกรรมและงานพื้นบ้าน    | 9. ธุรกิจสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ |
| 10. ธุรกิจจักษุแพทย์                                 | 11. บริหารทรัพยากรบุคคล                     | 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<br>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<br>และโลหะการ | 40. อุตสาหกรรมผลิตและแปรรูปเหล็ก      | 41. อุตสาหกรรมพลาสติก                |
| 42. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย                 | 43. การเชื่อมอุตสาหกรรม               | 44. อุตสาหกรรมดิจิทัล                |
| 45. บริการอุตสาหกรรม                          | 46. หุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ          | 47. ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์              |
| 48. อุตสาหกรรมการผลิตแม่พิมพ์                 | 49. วิศวกรรมชีวการแพทย์               | 50. เทคโนโลยีชีวภาพ                  |
| 51. ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์                    |                                       |                                      |

### กลุ่มภาคเกษตรกรรม

52. เกษตรกรรม





แบบสอบถาม “โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ  
ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566”

โดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม: ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

ชุด B1 : กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

**วัตถุประสงค์:** เพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านความพึงพอใจที่ผู้เข้ารับการประเมินฯ มีต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) หรือ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมคำตอบลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง หากข้อคำถามใดที่ท่านไม่สามารถตอบได้โปรดเว้นว่าง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับเพื่อการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. เท่านั้น คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์จากท่าน

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

- 1.1 เพศ  1. ชาย  2. หญิง  3. ไม่ระบุ
- 1.2 อายุ  1. ต่ำกว่า 20 ปี  2. 20-29 ปี  3. 30-39 ปี  4. 40-49 ปี  5. 50 ปีขึ้นไป
- 1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด  
 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น  2. มัธยมศึกษาตอนต้น  3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  4. ปวส./อนุปริญญา  
 5. ปริญญาตรี  6. ปริญญาโท  7. ปริญญาเอก
- 1.4 อาชีพ  
 1. ข้าราชการ  2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ  3. พนักงานบริษัท  
 4. รับจ้าง/ลูกจ้าง  5. ธุรกิจส่วนตัว  6. อาชีพอิสระ  
 7. นักเรียน/นักศึกษา  8. ยังไม่ประกอบอาชีพ  9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 1.5 สาขาวิชาชีพที่ยื่นคำขอรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ  
 \* โปรดระบุหมายเลขสาขาวิชาชีพโดยพิจารณาจากรายการสาขาวิชาชีพในหน้าสุดท้าย  
 .....
- 1.6 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ให้บริการการประเมินสมรรถนะ (โปรดระบุ).....
- 1.7 เหตุผลที่ท่านตัดสินใจเข้ารับการประเมิน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
 1. เพื่อต้องการวัดระดับความรู้ความสามารถของตนเองกับมาตรฐานอาชีพ  
 2. เพื่อนำผลไปใช้เป็นเครื่องมือรับรองความสามารถและเพิ่มโอกาสในการสมัครงาน  
 3. เพื่อนำผลไปใช้เป็นเครื่องมือสร้างความก้าวหน้าในงานที่ทำในปัจจุบัน  
 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์**

- 2.1 ท่านรู้จัก สคช. หรือภารกิจของ สคช. หรือไม่ และจากช่องทางใด
- 1) ไม่รู้จัก
- 2) รู้จัก (โปรดระบุช่องทาง)  (1) จากการสื่อสาร/การประชาสัมพันธ์ของ สคช.  
 (2) จากการแนะนำขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ  
 (3) จากการบอกกล่าวของบุคคล  
 (4) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

2.2 ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพจากช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1) รับรู้ข่าวสารจาก สคช.

1.1) ช่องทางภายในของ สคช.

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

1.2) ช่องทางภายนอก

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

2) รับรู้ข่าวสารจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

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

2.3 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารช่องทางใดที่ท่านสะดวกมากที่สุด 3 ลำดับ

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

2.4 ท่านต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารใดเพิ่มเติมจาก สคช. และ/หรือองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

- 1) .....  
 2) .....  
 3) .....

**ส่วนที่ 3 การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย  ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

**ปัจจัยนำเข้า** ท่านมีความพึงพอใจต่อปัจจัยนำเข้าขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ต่อไปนี้เพียงใด (ตอบเฉพาะประเด็นที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

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



ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
<b>ด้านระบบออนไลน์</b>						
11. เว็บไซต์ของ สคช.						
12. ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET)						
13. ระบบบริหารการสอบระบบคอมพิวเตอร์ (Computer Based Test : CBT)						
14. ระบบฐานข้อมูลการประเมินมาตรฐานทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ (Digital Government)						
15. ระบบการเรียนรู้สมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพอิเล็กทรอนิกส์ (E-Training)						
16. ระบบแฟ้มสะสมผลงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Portfolio)						
<b>ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด</b>						
17. การให้บริการเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด						
18. กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกการให้บริการ						
19. แบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน						
<b>ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
20. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม						
21. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย						
22. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนที่นั่งพักคอย พื้นที่จอดรถยานพาหนะ มีความเพียงพอ						
23. ป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย						

**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการต่อไปนี้เพียงใด (ตอบเฉพาะกระบวนการ/ขั้นตอนที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
<b>1. การประชาสัมพันธ์</b>						
1.1 การประชาสัมพันธ์ของ สคช.						
1.2 การประชาสัมพันธ์ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ						
ผลผลิต: ท่านได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน						
<b>2. การรับสมัคร (ตอบเฉพาะช่องทางที่ใช้บริการ)</b>						
2.1 การชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับการเตรียมเอกสารและขั้นตอนการรับสมัคร						
2.2 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการพิจารณาเอกสารหลักฐาน						
● <b>กรณียื่นคำขอที่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ</b>						
2.3 ขั้นตอนการรับสมัครขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ						
2.4 ความรวดเร็วในการออกหลักฐานเมื่อเอกสารครบถ้วน						
● <b>กรณียื่นคำขอผ่านระบบออนไลน์</b>						
2.5 ขั้นตอนและระบบการสมัคร						
2.6 ความรวดเร็วในการออกหลักฐานเมื่อเอกสารครบถ้วน						
ผลผลิต: ขั้นตอนการรับสมัครไม่ยุ่งยากซับซ้อนและสะดวกรวดเร็ว						
ผลผลิต: ท่านได้รับแจ้งผลการพิจารณาการสมัครภายในระยะเวลาที่กำหนด						

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
<b>3. การประเมินสมรรถนะเพื่อรับรองมาตรฐานอาชีพ</b>						
3.1 การประสานและการนัดหมายเพื่อเข้ารับการประเมินฯ						
3.2 การจัดเตรียมความพร้อมด้านเครื่องมือและสถานที่						
ผลผลิต: การดำเนินการเป็นไปตามแผนการประเมินและสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด						
<b>4. การสรุปผลการประเมินสมรรถนะ</b>						
4.1 การแจ้งผลการประเมินฯ ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ						
4.2 การนัดหมายเพื่อทำการประเมินใหม่ (กรณีไม่ผ่านการประเมินฯ)						
ผลผลิต: การแจ้งผลการประเมินฯ ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด						
<b>5. การออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ (กรณีผ่านการประเมินฯ)</b>						
5.1 การรับรองผลผู้ผ่านการประเมินฯ ผ่านระบบฐานข้อมูลออนไลน์ของ สคช.						
5.2 การได้รับใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ						
5.3 กระบวนการติดต่อเพื่อขอทำซ้ำใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ (โดยเฉพาะในกรณีสูญหาย)						
ผลผลิต: ท่านได้รับใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพและหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพภายในระยะเวลาที่กำหนด						

**ด้านคุณภาพของการให้บริการ** ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1. องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ						
2. องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ สามารถอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ เพื่อให้ท่านสามารถเข้ารับการประเมินฯ ได้อย่างเรียบร้อย						
3. กระบวนการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพมีมาตรฐาน น่าเชื่อถือ และโปร่งใส						
4. การประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) ที่มีความเชี่ยวชาญอย่างมีประสิทธิภาพ						

**ส่วนที่ 4 ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ**

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย  ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง				
	ต่ำกว่า ความคาดหวัง เป็นอย่างมาก	ต่ำกว่า ความ คาดหวัง	เท่ากับ ความ คาดหวัง	สูงกว่า ความ คาดหวัง	สูงกว่า ความคาดหวัง เป็นอย่างมาก
1. ด้านเจ้าหน้าที่					
2. ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
3. ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ					

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง				
	ต่ำกว่า ความคาดหวัง เป็นอย่างมาก	ต่ำกว่า ความ คาดหวัง	เท่ากับ ความ คาดหวัง	สูงกว่า ความ คาดหวัง	สูงกว่า ความคาดหวัง เป็นอย่างมาก
4. ด้านระบบออนไลน์					
5. ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด					
6. ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก					
7. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					

### ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

โปรดระบุปัญหาอุปสรรคหรือความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน พร้อมแนวทางแก้ไขหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อการดำเนินงานในภาพรวม

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

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

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

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

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

5.6 ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก (ระบุ).....  
 แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

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

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

\*\*\* ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่ง \*\*\*

## สาขาวิชาชีพที่ยื่นคำขอรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ

### กลุ่มภาคบริการ

- |  |   |  |
|--|---|--|
| 1. อุตสาหกรรมก่อสร้างและการผังเมือง                  | 2. ธุรกิจโฆษณาประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน  | 3. การออกแบบและสร้างสรรค์                    |
| 4. ธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว                        | 5. ธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย | 6. ธุรกิจจัดประชุมและนิทรรศการ               |
| 7. ธุรกิจหนังสือและสิ่งพิมพ์                         | 8. อนุรักษ์งานศิลปหัตถกรรมและงานพื้นบ้าน    | 9. ธุรกิจสาธารณสุขโภชนาการและบริการสาธารณสุข |
| 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<br>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<br>และโลหะการ | 40. อุตสาหกรรมผลิตและแปรรูปเหล็ก      | 41. อุตสาหกรรมพลาสติก                |
| 42. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย                 | 43. การเชื่อมอุตสาหกรรม               | 44. อุตสาหกรรมดิจิทัล                |
| 45. บริการอุตสาหกรรม                          | 46. หุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ          | 47. ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์              |
| 48. อุตสาหกรรมการผลิตแม่พิมพ์                 | 49. วิศวกรรมชีวการแพทย์               | 50. เทคโนโลยีชีวภาพ                  |
| 51. ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์                    |                                       |                                      |

### กลุ่มภาคเกษตรกรรม

52. เกษตรกรรม



แบบสอบถาม “โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ  
ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566”  
โดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม: ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

ชุด C1 : กลุ่มสถานประกอบการ/องค์กร/หน่วยงาน

**วัตถุประสงค์:** เพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านความพึงพอใจที่สถานประกอบการ/องค์กร/หน่วยงานมีต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) หรือ สคช.

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมคำตอบลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง หากข้อคำถามใดที่ท่านไม่สามารถตอบได้ โปรดเว้นว่าง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับเพื่อการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. เท่านั้น คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์จากท่าน

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

- 1.1 เพศ  1. ชาย  2. หญิง  3. ไม่ระบุ
- 1.2 อายุ  1. 20-29 ปี  2. 30-39 ปี  3. 40-49 ปี  4. 50 ปีขึ้นไป
- 1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด  1. ปวช./ปวส./อนุปริญญา  2. ปริญญาตรี  3. ปริญญาโท  4. ปริญญาเอก
- 1.4 ประเภทขององค์กร
1. สถานศึกษาของรัฐ  2. สถานศึกษาของเอกชน  3. บริษัทจำกัด/บริษัทมหาชน
4. ห้างหุ้นส่วนจำกัด  5. สถาบันการเงิน  6. มูลนิธิ/สมาคม
7. หน่วยงานราชการ  8. รัฐวิสาหกิจ  9. องค์การมหาชน
10. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 1.5 ระดับตำแหน่ง
1. ผู้บริหารระดับสูง  2. หัวหน้าแผนก  3. เจ้าหน้าที่ทรัพยากรมนุษย์  4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 1.6 สาขาวิชาชีพที่ท่านมีส่วนร่วมในการดำเนินงานกับ สคช. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- \* โปรดระบุหมายเลขสาขาวิชาชีพโดยพิจารณาจากรายการสาขาวิชาชีพในหน้าสุดท้าย
- .....

**ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์**

- 2.1 ในปี พ.ศ. 2566 ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ สคช. หรือไม่ จากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ไม่เคยรับรู้
2. รับรู้ (โปรดระบุช่องทางการรับรู้ โดยตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1) ช่องทางภายในของ สคช.
- 1.1) เจ้าหน้าที่ สคช.  1.2) เว็บไซต์ของ สคช.
- 1.3) อีเมล  1.4) จดหมาย
- 1.5) Social Media ของ สคช. (โปรดระบุช่องทาง)
- (1) Facebook  (2) Line Official  (3) YouTube
- 1.6) เอกสารเผยแพร่ของ สคช.  1.7) งานสัมมนา/นิทรรศการที่จัดโดย สคช.
- 2) ช่องทางภายนอก
- 2.1) โทรทัศน์  2.2) วิทยุ
- 2.3) หนังสือพิมพ์  2.4) สื่อออนไลน์
- 2.5) การบอกกล่าวของบุคคล
- 2.6) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 2.2 ท่านต้องการรับทราบข้อมูลเพิ่มเติมจาก สคช.
- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

### ส่วนที่ 3 การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย  ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

**ปัจจัยนำเข้า** ท่านมีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยนำเข้าของ สคช. ต่อไปนี้เพียงใด (ตอบเฉพาะประเด็นที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่</b>						
1. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น						
3. ความรู้ความสามารถ การให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหา						
4. ความซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						
5. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม						
<b>ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b>						
6. สื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย						
7. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ						
8. ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพ						
<b>ด้านระบบออนไลน์</b>						
9. เว็บไซต์ของ สคช.						
<b>ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด</b>						
10. การดำเนินงานเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด						
11. กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกต่อการดำเนินงาน						
12. แบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน						
<b>ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีมารับบริการที่ สคช.)</b>						
13. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม						
14. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย						
15. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนที่นั่งพักคอย มีความเพียงพอ						
16. ป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย						

**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการของ สคช. ต่อไปนี้เพียงใด

(ตอบเฉพาะกระบวนการ/ขั้นตอนที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
<b>1. การประชาสัมพันธ์</b>						
1.1 การประชาสัมพันธ์การจัดทำมาตรฐานอาชีพให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ						
1.2 การประชาสัมพันธ์การจัดทำมาตรฐานสมรรถนะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ						
1.3 การชี้แจงข้อมูลการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ						
<b>ผลผลิต:</b> ท่านได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความครบถ้วน ชัดเจน และเข้าใจง่าย						

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
<b>2. การจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ</b>						
2.1 การประชุมเพื่อวางแผนการดำเนินงานร่วมกับสถานประกอบการ/องค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง						
2.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ						
2.3 การสัมมนาประชาพิจารณ์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ						
2.4 การเผยแพร่มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ						
<b>ผลผลิต:</b> การดำเนินการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามแผนที่กำหนด โดยการบูรณาการการทำงานร่วมกัน						
<b>3. การจัดทำมาตรฐานสมรรถนะทั่วไปในการทำงาน</b>						
3.1 การสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง						
3.2 การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องมาตรฐานสมรรถนะแก่บุคลากรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง						
<b>ผลผลิต:</b> การดำเนินการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะทั่วไปในการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามแผนที่กำหนด โดยการบูรณาการการทำงานร่วมกัน						
<b>4. การทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ</b>						
4.1 การจัดทำแผนปฏิบัติงาน โดยการประสานงานกับผู้ประกอบการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มอาชีพเป้าหมาย						
4.2 การสัมมนาประชาพิจารณ์มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพที่ทำการทบทวน						
4.3 การเผยแพร่มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพของสาขาวิชาชีพที่ทำการทบทวน						
<b>ผลผลิต:</b> การดำเนินการทบทวนมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามแผนที่กำหนด โดยการบูรณาการการทำงานร่วมกัน						

**ด้านคุณภาพการให้บริการ** ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สคช. ต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1. สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้ท่านสามารถดำเนินการ <u>จัดทำ</u> มาตรฐานอาชีพได้ตามแผนที่กำหนด						
2. สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้ท่านสามารถดำเนินการ <u>ทบทวน</u> มาตรฐานอาชีพได้ตามแผนที่กำหนด						
3. กระบวนการจัดทำและทบทวนมาตรฐานอาชีพของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ						

#### ส่วนที่ 4 ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช.

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย  ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

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

#### ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม

โปรดทำเครื่องหมาย  หน้าข้อที่ท่านเห็นว่าถูกต้อง และเรียงลำดับตามความสำคัญ

##### 5.1 โปรดระบุปัญหาที่เป็นจุดอ่อนและภัยคุกคามต่อการดำเนินงานของ สคช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

###### 1) จุดอ่อน (โปรดเรียงลำดับตามความสำคัญของจุดอ่อนที่พบ 4 อันดับ) โดยลำดับที่ 1 = สำคัญมากที่สุด

- 1.1 จุดอ่อนลำดับที่..... การขาดการสื่อสารประชาสัมพันธ์ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพที่หลากหลาย เหมาะสม และเข้าถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ
- 1.2 จุดอ่อนลำดับที่..... การขาดประสิทธิภาพในการสร้างการยอมรับและใช้ประโยชน์หนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพในเชิงประจักษ์ อย่างเป็นรูปธรรม
- 1.3 จุดอ่อนลำดับที่..... การขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในสาขาวิชาชีพต่างๆ รวมถึงสาขาวิชาชีพ ที่มีความจำเพาะสูง
- 1.4 จุดอ่อนลำดับที่..... การขาดการบูรณาการการดำเนินงานร่วมกันระหว่างส่วนงานภายในของ สคช.
- 1.5 จุดอ่อนลำดับที่..... ความล่าช้าในการดำเนินงานของ สคช. เช่น การเบิกจ่ายงบประมาณ การออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ
- 1.6 จุดอ่อนลำดับที่..... อื่นๆ โปรดระบุ.....

###### 2) ภัยคุกคามจากภายนอก (โปรดเรียงลำดับตามความสำคัญของภัยคุกคามที่พบ 4 อันดับ) โดยลำดับที่ 1 = สำคัญมากที่สุด

- 2.1 ภัยคุกคามลำดับที่..... การขาดความตระหนักถึงความสำคัญของการรับรองมาตรฐานในการประกอบอาชีพ
- 2.2 ภัยคุกคามลำดับที่..... การขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ
- 2.3 ภัยคุกคามลำดับที่..... การขาดนโยบายในการเพิ่มค่าตอบแทนแก่ผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ ของสถานประกอบการ
- 2.4 ภัยคุกคามลำดับที่..... การขาดกฎหมายรองรับหรือบังคับใช้หนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพในการประกอบอาชีพ
- 2.5 ภัยคุกคามลำดับที่..... ข้อจำกัดด้านค่าใช้จ่ายในการสมัครเพื่อเข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ
- 2.6 ภัยคุกคามลำดับที่..... อื่นๆ โปรดระบุ.....

##### 5.2 โปรดระบุจุดแข็งและโอกาสของการดำเนินงานของ สคช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

###### 1) จุดแข็ง (โปรดเรียงลำดับตามความสำคัญของจุดแข็งที่พบ 4 อันดับ) โดยลำดับที่ 1 = สำคัญมากที่สุด

- 1.1 จุดแข็งลำดับที่..... การเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของประเทศ
- 1.2 จุดแข็งลำดับที่..... ความสามารถในการบูรณาการและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน
- 1.3 จุดแข็งลำดับที่..... การมีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์และสามารถผลักดันการดำเนินงานสู่เป้าหมาย
- 1.4 จุดแข็งลำดับที่..... การมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน
- 1.5 จุดแข็งลำดับที่..... การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงาน
- 1.6 จุดแข็งลำดับที่..... อื่นๆ โปรดระบุ.....



2) โอกาส (โปรดเรียงลำดับตามความสำคัญของโอกาสที่พบ 4 อันดับ) โดยลำดับที่ 1 = สำคัญมากที่สุด

- 2.1 โอกาสลำดับที่..... การสนับสนุนการดำเนินงานและงบประมาณจากรัฐบาล
- 2.2 โอกาสลำดับที่..... การมีโครงการความร่วมมือกับต่างประเทศ
- 2.3 โอกาสลำดับที่..... การมีเครือข่ายหน่วยงานหรือองค์กรและผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ร่วมดำเนินงานอย่างหลากหลายและครอบคลุมทุกสาขาวิชาชีพ
- 2.4 โอกาสลำดับที่..... ความตระหนักถึงความสำคัญของการยกระดับสมรรถนะแรงงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศ
- 2.5 โอกาสลำดับที่..... การจัดตั้งศูนย์ทดสอบฯ กระจายอยู่ในทุกภูมิภาคของประเทศ
- 2.6 โอกาสลำดับที่..... อื่นๆ โปรดระบุ.....

**ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ**

โปรดระบุปัญหาอุปสรรคหรือความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน พร้อมแนวทางการแก้ไขหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อการดำเนินงานในภาพรวม

6.1 ด้านเจ้าหน้าที่ (ระบุ).....

.....  
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....  
.....

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

.....  
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....  
.....

6.3 ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ (ระบุ).....

.....  
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....  
.....

6.4 ด้านระบบออนไลน์ (ระบุ).....

.....  
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....  
.....

6.5 ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด (ระบุ).....

.....  
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....  
.....

6.6 ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก (ระบุ).....

.....  
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....  
.....

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

.....  
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....  
.....

6.8 ด้านอื่นๆ (ระบุ).....

.....  
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

\*\*\* ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่ง \*\*\*

## สาขาวิชาชีพที่ท่านมีส่วนร่วมในการดำเนินงานกับ สคช.

### กลุ่มภาคบริการ

- |  |   |                                      |
|--|---|--------------------------------------|
| 1. อุตสาหกรรมก่อสร้างและการผังเมือง                  | 2. ธุรกิจโฆษณาประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน  | 3. การออกแบบและสร้างสรรค์            |
| 4. ธุรกิจจัดการพื้นที่สีเขียว                        | 5. ธุรกิจเสริมสวยและเสริมสร้างสุขภาพร่างกาย | 6. ธุรกิจจัดประชุมและนิทรรศการ       |
| 7. ธุรกิจหนังสือและสิ่งพิมพ์                         | 8. อนุรักษ์งานศิลปหัตถกรรมและงานพื้นบ้าน    | 9. ธุรกิจสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะ |
| 10. ธุรกิจสังหาริมทรัพย์                             | 11. บริหารทรัพย์สิน                         | 12. อุตสาหกรรมบันเทิง                |
| 13. สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม                          | 14. อุตสาหกรรมการพิมพ์                      | 15. บริการยานยนต์                    |
| 16. รักษาความปลอดภัย                                 | 17. การกีฬา                                 | 18. ธุรกิจภาพถ่าย                    |
| 19. ธุรกิจบริการ                                     | 20. ธุรกิจค้าปลีก                           | 21. การบรรเทาสาธารณภัย               |
| 22. ขนส่งชุมชน                                       | 23. การเดินเรือ                             | 24. การเงินและประกันภัย              |
| 25. การท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคาร<br>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<br>และโลหะการ | 40. อุตสาหกรรมผลิตและแปรรูปเหล็ก      | 41. อุตสาหกรรมพลาสติก                |
| 42. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย                 | 43. การเชื่อมอุตสาหกรรม               | 44. อุตสาหกรรมดิจิทัล                |
| 45. บริการอุตสาหกรรม                          | 46. หุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ          | 47. ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์              |
| 48. อุตสาหกรรมการผลิตแม่พิมพ์                 | 49. วิศวกรรมชีวการแพทย์               | 50. เทคโนโลยีชีวภาพ                  |
| 51. ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์                    |                                       |                                      |

### กลุ่มภาคเกษตรกรรม

52. เกษตรกรรม





แบบสอบถาม “โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ  
ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566”  
โดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม: ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

ชุด D1 : กลุ่มเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner)

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

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมคำตอบลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง หากข้อคำถามใดที่ท่านไม่สามารถตอบได้โปรดเว้นว่าง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับเพื่อการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. เท่านั้น คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์จากท่าน

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

**ส่วนที่ 2** การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์

2.1 ในปี พ.ศ. 2566 ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ สคช. จากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1) รับรู้ข่าวสารจาก สคช.

1.1) ช่องทางภายในของ สคช.

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

1.2) ช่องทางภายนอก

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

2) รับรู้ข่าวสารจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

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

2.2 ท่านต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารใดเพิ่มเติมจาก สคช. และ/หรือองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

**ส่วนที่ 3 การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.**

โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย  ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

**ปัจจัยนำเข้า** ท่านมีความพึงพอใจต่อยังปัจจัยนำเข้าของ สคช. ต่อไปนี้เพียงใด (ตอบเฉพาะประเด็นที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่</b>						
1. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น						
3. ความรู้ความสามารถ การให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหา						
4. ความซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						
5. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม						
<b>ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b>						
6. สื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย						
7. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ						
8. ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพ						
9. ช่องทางแสดงความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียนมีความหลากหลาย						
<b>ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ</b>						
10. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน						
11. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ						
<b>ด้านระบบออนไลน์</b>						
12. เว็บไซต์ของ สคช.						
13. ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET)						
14. ระบบศูนย์กลางข้อสอบประเมินระบบคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI Digital Exam Center)						
15. ระบบการเรียนรู้สมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพอิเล็กทรอนิกส์ (E-Training)						
<b>ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด</b>						
16. การดำเนินงานเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด						
17. กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกการดำเนินงาน						
18. แบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน						
<b>ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีมารับบริการที่ สคช.)</b>						
19. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม						
20. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย						
21. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนที่นั่งพักคอย มีความเพียงพอ						
22. ป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย						

**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการของ สคช. ต่อไปนี้เพียงใด

(ตอบเฉพาะกระบวนการ/ขั้นตอนที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
<b>1. การประชาสัมพันธ์</b>						
1.1 การประชาสัมพันธ์ของ สคช.						
1.2 การชี้แจงข้อมูลการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ						
<b>ผลผลิต:</b> ท่านได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความครบถ้วน ชัดเจน และเข้าใจง่าย						
<b>2. การคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบ</b>						
2.1 การกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบ						
2.2 ความโปร่งใสในการคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบ						
<b>ผลผลิต:</b> การคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบเป็นไปตามกระบวนการและหลักเกณฑ์ ส่งผลให้ได้เจ้าหน้าที่สอบที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด						
<b>3. การอบรมเจ้าหน้าที่สอบ</b>						
3.1 การอบรมหลักสูตร “มาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ”						
3.2 การอบรมหลักสูตร “มาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบในการเทียบโอน ประสบการณ์การทำงาน เพื่อการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ (RESK Examiner)”						
3.3 การอบรมหลักสูตร “มาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ (ตามมาตรฐานอาชีพ)”						
3.4 การอบรมหลักสูตร “การต่ออายุเจ้าหน้าที่สอบ ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สอบขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ”						
<b>ผลผลิต:</b> เจ้าหน้าที่สอบมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง						
<b>4. การขึ้นทะเบียน/การต่ออายุเจ้าหน้าที่สอบ</b>						
4.1 การยื่นคำขอสมัคร/คำขอต่ออายุ พร้อมเอกสารประกอบ						
4.2 กระบวนการขึ้นทะเบียน/ต่ออายุการเป็นเจ้าหน้าที่สอบ						
4.3 การออกบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่สอบและประกาศนียบัตรเจ้าหน้าที่สอบ						
<b>ผลผลิต:</b> ขั้นตอนการขึ้นทะเบียน/ต่ออายุเจ้าหน้าที่สอบมีความชัดเจนและไม่ยุ่งยาก ส่งผลให้การขึ้นทะเบียน/ต่ออายุเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด						
<b>5. การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบ</b>						
5.1 การกำหนดขั้นตอนการเตรียมการประเมินสมรรถนะ						
5.2 การกำหนดขั้นตอนการดำเนินการประเมินสมรรถนะ						
5.3 การกำหนดเกณฑ์การตัดสินผลและการรายงานผลการประเมิน						
<b>ผลผลิต:</b> เจ้าหน้าที่สอบสามารถปฏิบัติงานตามแนวทางและหลักเกณฑ์อย่างถูกต้อง ส่งผลให้การประเมินมีมาตรฐานและสามารถตรวจสอบได้						

**ด้านคุณภาพการให้บริการ** ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สคช. ต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1. สคช. อำนวยความสะดวกเพื่อให้ท่านสามารถยื่นเอกสารการขึ้นทะเบียน/การต่ออายุ เจ้าหน้าที่สอบอย่างถูกต้องสมบูรณ์						
2. สคช. อำนวยความสะดวกในการเตรียมความพร้อมและสนับสนุนให้ท่านสามารถ เป็นเจ้าหน้าที่สอบได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด						
3. สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้ท่านสามารถประเมินสมรรถนะบุคคล ได้ตามแผนที่กำหนด						
4. กระบวนการคัดเลือกและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่สอบของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถ สร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ						
5. ระบบฐานข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพช่วยให้การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างท่านกับ สคช. มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น						

**ส่วนที่ 4 ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช.**

โปรดแสดงความเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย  ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

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

**ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม**

โปรดทำเครื่องหมาย  หน้าข้อที่ท่านเห็นว่าถูกต้อง และเรียงลำดับตามความสำคัญ

5.1 โปรดระบุปัญหาที่เป็นจุดอ่อนและภัยคุกคามต่อการดำเนินงานของ สคช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

1) จุดอ่อน (โปรดเรียงลำดับตามความสำคัญของจุดอ่อนที่พบ 4 อันดับ) โดยลำดับที่ 1 = สำคัญมากที่สุด

- 1.1 จุดอ่อนลำดับที่..... การขาดการสื่อสารประชาสัมพันธ์ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพที่หลากหลาย เหมาะสม และเข้าถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ
- 1.2 จุดอ่อนลำดับที่..... การขาดประสิทธิภาพในการสร้างการยอมรับและใช้ประโยชน์หนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพในเชิงประจักษ์ อย่างเป็นรูปธรรม
- 1.3 จุดอ่อนลำดับที่..... การขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในสาขาวิชาชีพต่างๆ รวมถึงสาขาวิชาชีพ ที่มีความจำเพาะสูง
- 1.4 จุดอ่อนลำดับที่..... การขาดการบูรณาการการดำเนินงานร่วมกันระหว่างส่วนงานภายในของ สคช.
- 1.5 จุดอ่อนลำดับที่..... ความล่าช้าในการดำเนินงานของ สคช. เช่น การเบิกจ่ายงบประมาณ การออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ
- 1.6 จุดอ่อนลำดับที่..... อื่นๆ โปรดระบุ.....



2) ภัยคุกคามจากภายนอก (โปรดเรียงลำดับตามความสำคัญของภัยคุกคามที่พบ 4 อันดับ) โดยลำดับที่ 1 = สำคัญมากที่สุด

- 2.1 ภัยคุกคามลำดับที่..... การขาดความตระหนักถึงความสำคัญของการรับรองมาตรฐานในการประกอบอาชีพ
- 2.2 ภัยคุกคามลำดับที่..... การขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ
- 2.3 ภัยคุกคามลำดับที่..... การขาดนโยบายในการเพิ่มค่าตอบแทนแก่ผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ ของสถานประกอบการ
- 2.4 ภัยคุกคามลำดับที่..... การขาดกฎหมายรองรับหรือบังคับใช้หนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพในการประกอบอาชีพ
- 2.5 ภัยคุกคามลำดับที่..... ข้อจำกัดด้านค่าใช้จ่ายในการสมัครเพื่อเข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ
- 2.6 ภัยคุกคามลำดับที่..... อื่นๆ โปรดระบุ.....

5.2 โปรดระบุจุดแข็งและโอกาสของการดำเนินงานของ สคช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

1) จุดแข็ง (โปรดเรียงลำดับตามความสำคัญของจุดแข็งที่พบ 4 อันดับ) โดยลำดับที่ 1 = สำคัญมากที่สุด

- 1.1 จุดแข็งลำดับที่..... การเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของประเทศ
- 1.2 จุดแข็งลำดับที่..... ความสามารถในการบูรณาการและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน
- 1.3 จุดแข็งลำดับที่..... การมีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์และสามารถผลักดันการดำเนินงานสู่เป้าหมาย
- 1.4 จุดแข็งลำดับที่..... การมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน
- 1.5 จุดแข็งลำดับที่..... การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงาน
- 1.6 จุดแข็งลำดับที่..... อื่นๆ โปรดระบุ.....

2) โอกาส (โปรดเรียงลำดับตามความสำคัญของโอกาสที่พบ 4 อันดับ) โดยลำดับที่ 1 = สำคัญมากที่สุด

- 2.1 โอกาสลำดับที่..... การสนับสนุนการดำเนินงานและงบประมาณจากรัฐบาล
- 2.2 โอกาสลำดับที่..... การมีโครงการความร่วมมือกับต่างประเทศ
- 2.3 โอกาสลำดับที่..... การมีเครือข่ายหน่วยงานหรือองค์กรและผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ร่วมดำเนินงานอย่างหลากหลายและครอบคลุมทุกสาขาวิชาชีพ
- 2.4 โอกาสลำดับที่..... ความตระหนักถึงความสำคัญของการยกระดับสมรรถนะแรงงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศ
- 2.5 โอกาสลำดับที่..... การจัดตั้งศูนย์ทดสอบฯ กระจายอยู่ในทุกภูมิภาคของประเทศ
- 2.6 โอกาสลำดับที่..... อื่นๆ โปรดระบุ.....

**ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ**

โปรดระบุปัญหาอุปสรรคหรือความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน พร้อมแนวทางการแก้ไขหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อการดำเนินงานในภาพรวม

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

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

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

6.4 ด้านระบบออนไลน์ (ระบุ).....

.....  
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

6.5 ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด (ระบุ).....

.....  
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

6.6 ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก (ระบุ).....

.....  
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

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

.....  
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

6.8 ด้านอื่นๆ (ระบุ).....

.....  
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

\*\*\* ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่ง \*\*\*

## รายการสาขาวิชาชีพที่เป็นเจ้าหน้าที่สอบและรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ

### กลุ่มภาคบริการ

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

### กลุ่มภาคอุตสาหกรรม

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

### กลุ่มภาคเกษตรกรรม

52. เกษตรกรรม





แบบสอบถาม “โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ  
ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566”

โดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม: ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

ชุด E : กลุ่มผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ (Assessor)

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

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมคำตอบลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง หากข้อคำถามใดที่ท่านไม่สามารถตอบได้ โปรดเว้นว่าง ทั้งนี้ คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับเพื่อการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. เท่านั้น คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์จากท่าน

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

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

**ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์**

- 2.1 ในปี พ.ศ. 2566 ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของ สคช. หรือไม่ จากช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ไม่เคยรับรู้
2. รู้ (โปรดระบุช่องทางการรับรู้ โดยตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1) ช่องทางภายในของ สคช. 2) ช่องทางภายนอก
- 1.1) เจ้าหน้าที่ สคช.  1.2) เว็บไซต์ของ สคช.  2.1) โทรทัศน์  2.2) วิทยุ
- 1.3) อีเมล  1.4) จดหมาย  2.3) หนังสือพิมพ์  2.4) สื่อออนไลน์
- 1.5) Social Media ของ สคช. (โปรดระบุช่องทาง)  
 (1) Facebook  (2) Line Official  (3) YouTube  2.5) การบอกกล่าวของบุคคล
- 1.6) เอกสารเผยแพร่ของ สคช.  2.6) อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 1.7) งานสัมมนา/นิทรรศการที่จัดโดย สคช.

2.2 ท่านต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารใดเพิ่มเติมจาก สคช.

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

### ส่วนที่ 3 การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย  ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

**ปัจจัยนำเข้า** ท่านมีความพึงพอใจต่อปัจจัยนำเข้าของ สคช. ต่อไปนี้เพียงใด (ตอบเฉพาะประเด็นที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่</b>						
1. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น						
3. ความรู้ความสามารถ การให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัย แก้ไขปัญหา						
4. ความซื่อสัตย์สุจริต ความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ						
5. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม						
<b>ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b>						
6. สื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และทันสมัย						
7. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ						
8. ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพ						
9. ช่องทางแสดงความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียนมีความหลากหลาย						
<b>ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ</b>						
10. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และใช้ได้จริงกับการปฏิบัติงาน						
11. คู่มือและแนวทางปฏิบัติมีรูปแบบที่ทันสมัยและน่าสนใจ						
<b>ด้านระบบออนไลน์</b>						
12. เว็บไซต์ของ สคช.						
13. ระบบฐานข้อมูลการให้บริการระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ (TPQI-NET)						
14. ระบบการเรียนรู้สมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพอิเล็กทรอนิกส์ (E-Training)						
<b>ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด</b>						
15. การดำเนินงานเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด						
16. กฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกการดำเนินงาน						
17. แบบฟอร์มเอกสารที่กำหนดมีความเหมาะสมและชัดเจน						
<b>ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก (กรณีมารับบริการที่ สคช.)</b>						
18. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสม						
19. อาคารสถานที่ จุดให้บริการ มีความสะอาด เรียบร้อย และปลอดภัย						
20. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนที่นั่งพักคอย มีความเพียงพอ						
21. ป้ายแสดงจุดให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย						

**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ท่านมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการของ สคช. ต่อไปนี้เพียงใด

(ตอบเฉพาะกระบวนการ/ขั้นตอนที่ท่านทราบหรือเกี่ยวข้อง)

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
<b>1. การประชาสัมพันธ์</b>						
1.1 การประชาสัมพันธ์ของ สคช.						
1.2 การชี้แจงข้อมูลการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ						
<b>ผลผลิต:</b> ท่านได้รับข้อมูล/ข่าวสาร/เอกสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน						
<b>2. การคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ</b>						
2.1 การกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ						
2.2 ความโปร่งใสในการคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ						
<b>ผลผลิต:</b> การคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพเป็นไปตามกระบวนการและหลักเกณฑ์ ส่งผลให้ได้ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด						
<b>3. การอบรม</b>						
3.1 การอบรม “หลักสูตรผู้ตรวจประเมินองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ”						
3.2 การอบรม “มาตรฐานข้อกำหนดทั่วไปสำหรับหน่วยรับรองบุคลากร ISO/IEC 17024 หรือการอบรมมาตรฐานอื่นที่เทียบเท่า”						
3.3 การอบรม “ความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานอาชีพที่จะทำการตรวจประเมิน”						
<b>ผลผลิต:</b> ผู้ตรวจประเมินมีความรู้ความเข้าใจในการตรวจประเมินตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง						
<b>4. การทดสอบ</b>						
4.1 การจัดทดสอบความรู้ ความสามารถ และทักษะเพื่อการตรวจประเมิน						
<b>ผลผลิต:</b> ผู้ตรวจประเมินมีทักษะ ความสามารถ และความพร้อมในการตรวจประเมินตามขั้นตอนที่ถูกต้องและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด						
<b>5. การตรวจประเมิน</b>						
5.1 การประสานงานเพื่อเตรียมความพร้อมและการชี้แจงข้อมูลการประเมิน						
5.2 การจัดเตรียมเอกสารประกอบการตรวจประเมิน						
5.3 กระบวนการตรวจประเมินในสถานที่จริง						
5.4 การให้คำแนะนำทางเทคนิคจากผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ						
<b>ผลผลิต:</b> ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพปฏิบัติหน้าที่ตามแนวทางที่กำหนดอย่างเคร่งครัด ส่งผลให้การตรวจประเมินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการตรวจประเมินมีมาตรฐานและสามารถตรวจสอบได้						
<b>6. การปรับระดับผู้ตรวจประเมิน</b>						
6.1 การกำหนดหลักเกณฑ์การปรับระดับผู้ตรวจประเมิน						
6.2 กระบวนการปรับระดับผู้ตรวจประเมิน						
<b>ผลผลิต:</b> การปรับระดับมีความโปร่งใสและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด						

**ด้านคุณภาพการให้บริการ** ท่านมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สคช. ต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ไม่ พึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1. สคช. อำนวยความสะดวกเพื่อให้ท่านสามารถยื่นเอกสารการขึ้นทะเบียน/การต่ออายุ ผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพอย่างถูกต้องสมบูรณ์						
2. สคช. อำนวยความสะดวกในการเตรียมความพร้อมและสนับสนุนให้ท่านสามารถ เป็นผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด						
3. สคช. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกเพื่อให้ท่านสามารถตรวจประเมินองค์กร ที่มีหน้าที่รับรองฯ ได้ตามแผนที่กำหนด						
4. กระบวนการคัดเลือกและแต่งตั้งผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพของ สคช. มีมาตรฐานและสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ						
6. ระบบฐานข้อมูลคุณวุฒิวิชาชีพช่วยให้การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างท่านกับ สคช. มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น						

**ส่วนที่ 4 ความผูกพันของผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญในอาชีพที่มีต่อ สคช.**

ท่านมีความคิดเห็นต่อความผูกพันที่มีต่อ สคช. ในประเด็นต่อไปนี้เพียงใด

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1. ท่านยินดีที่จะดำเนินงานร่วมกับ สคช. ในฐานะผู้ตรวจประเมินและผู้เชี่ยวชาญ ในอาชีพในระยะยาว					
2. ท่านยินดีให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ที่ สคช. จะจัดขึ้น ในอนาคต					
3. ท่านยินดีให้ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ สคช. นำไปปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น					
4. ท่านยินดีที่จะแนะนำหรือบอกต่อแก่ผู้อื่นถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพ					

**ส่วนที่ 5 ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของ สคช.**

โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านโดยการทำเครื่องหมาย  ลงในช่องที่กำหนดตามความเป็นจริง

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



## ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม

โปรดทำเครื่องหมาย  หน้าข้อที่ท่านเห็นว่าถูกต้อง และเรียงลำดับตามความสำคัญ

### 6.1 โป้รคระบุดัปัญหาที่เป็นจุดอ่อนและภัยคุกคามต่อการดำเนินงานของ สคช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

#### 1) จุดอ่อน (โปรดเรียงลำดับตามความสำคัญของจุดอ่อนที่พบ 4 อันดับ) โดยลำดับที่ 1 = สำคัญมากที่สุด

- 1.1 จุดอ่อนลำดับที่..... การขาดการสื่อสารประชาสัมพันธ์ระบบคุณวุฒิตวิวิชาชีฟและมาตรฐานอาชีพที่หลากหลาย เหมาะสม และเข้าถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ
- 1.2 จุดอ่อนลำดับที่..... การขาดประสิทธิภาพในการสร้างการยอมรับและใช้ประโยชน์หนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพในเชิงประจักษ์ อย่างเป็นทางการ
- 1.3 จุดอ่อนลำดับที่..... การขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในสาขาวิชาชีฟต่างๆ รวมถึงสาขาวิชาชีฟ ที่มีความจำเพาะสูง
- 1.4 จุดอ่อนลำดับที่..... การขาดการบูรณาการการดำเนินงานร่วมกันระหว่างส่วนงานภายในของ สคช.
- 1.5 จุดอ่อนลำดับที่..... ความล่าช้าในการดำเนินงานของ สคช. เช่น การเบิกจ่ายงบประมาณ การออกหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ
- 1.6 จุดอ่อนลำดับที่..... อื่นๆ โปรดระบุ.....

#### 2) ภัยคุกคามจากภายนอก (โปรดเรียงลำดับตามความสำคัญของภัยคุกคามที่พบ 4 อันดับ) โดยลำดับที่ 1 = สำคัญมากที่สุด

- 2.1 ภัยคุกคามลำดับที่..... การขาดความตระหนักถึงความสำคัญของการรับรองมาตรฐานในการประกอบอาชีพ
- 2.2 ภัยคุกคามลำดับที่..... การขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิตวิวิชาชีฟและมาตรฐานอาชีพ
- 2.3 ภัยคุกคามลำดับที่..... การขาดนโยบายในการเพิ่มค่าตอบแทนแก่ผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ ของสถานประกอบการ
- 2.4 ภัยคุกคามลำดับที่..... การขาดกฎหมายรองรับหรือบังคับใช้หนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพในการประกอบอาชีพ
- 2.5 ภัยคุกคามลำดับที่..... ข้อจำกัดด้านค่าใช้จ่ายในการสมัครเพื่อเข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ
- 2.6 ภัยคุกคามลำดับที่..... อื่นๆ โปรดระบุ.....

### 6.2 โป้รคระบุดจุดแข็งและโอกาสของการดำเนินงานของ สคช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

#### 1) จุดแข็ง (โปรดเรียงลำดับตามความสำคัญของจุดแข็งที่พบ 4 อันดับ) โดยลำดับที่ 1 = สำคัญมากที่สุด

- 1.1 จุดแข็งลำดับที่..... การเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักด้านระบบคุณวุฒิตวิวิชาชีฟและมาตรฐานอาชีพของประเทศ
- 1.2 จุดแข็งลำดับที่..... ความสามารถในการบูรณาการและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน
- 1.3 จุดแข็งลำดับที่..... การมีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์และสามารถผลักดันการดำเนินงานสู่เป้าหมาย
- 1.4 จุดแข็งลำดับที่..... การมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน
- 1.5 จุดแข็งลำดับที่..... การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงาน
- 1.6 จุดแข็งลำดับที่..... อื่นๆ โปรดระบุ.....

#### 2) โอกาส (โปรดเรียงลำดับตามความสำคัญของโอกาสที่พบ 4 อันดับ) โดยลำดับที่ 1 = สำคัญมากที่สุด

- 2.1 โอกาสลำดับที่..... การสนับสนุนการดำเนินงานและงบประมาณจากรัฐบาล
- 2.2 โอกาสลำดับที่..... การมีโครงการความร่วมมือกับต่างประเทศ
- 2.3 โอกาสลำดับที่..... การมีเครือข่ายหน่วยงานหรือองค์กรและผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ร่วมดำเนินงาน อย่างหลากหลายและครอบคลุมทุกสาขาวิชาชีฟ
- 2.4 โอกาสลำดับที่..... ความตระหนักถึงความสำคัญของการยกระดับสมรรถนะแรงงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขันกับต่างประเทศ
- 2.5 โอกาสลำดับที่..... การจัดตั้งศูนย์ทดสอบฯ กระจายอยู่ในทุกภูมิภาคของประเทศ
- 2.6 โอกาสลำดับที่..... อื่นๆ โปรดระบุ.....

## ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

โปรดระบุปัญหาอุปสรรคหรือความต้องการให้ สคช. ช่วยเหลือหรือสนับสนุน พร้อมแนวทางการแก้ไขหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อการดำเนินงานในภาพรวม

7.1 ด้านเจ้าหน้าที่ (ระบุ).....

.....  
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

7.2 ด้านสื่อประชาสัมพันธ์/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร (ระบุ).....

.....  
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

7.3 ด้านคู่มือและแนวทางปฏิบัติ (ระบุ).....

.....  
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

7.4 ด้านระบบออนไลน์ (ระบุ).....

.....  
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

7.5 ด้านมาตรฐานการบริการที่กำหนด (ระบุ).....

.....  
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

7.6 ด้านอาคารสถานที่ จุดให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก (ระบุ).....

.....  
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

7.7 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ระบุ).....

.....  
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

7.8 ด้านอื่นๆ (ระบุ).....

.....  
แนวทางการแก้ไข/ข้อเสนอแนะ.....

\*\*\* ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่ง \*\*\*

# ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ  
ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566





## ประเด็นการสัมภาษณ์ (กลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ)

ภายใต้โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ  
(องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

\*\*\*\*\*

- 1) ท่านมี “ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานหรือการพัฒนาการดำเนินงานของ สคช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566” ในประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้ อย่างไร
  - ด้านเจ้าหน้าที่และการประสานงาน
  - ด้านการประชาสัมพันธ์ (สื่อประชาสัมพันธ์และช่องทางการติดต่อสื่อสาร)
  - ด้านระบบออนไลน์ e-Service
  - ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินงาน
  
- 2) ท่านมี “ความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ” ในประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้ หรือไม่ และ “ต้องการให้มีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพ” อย่างไร
  - ด้านมาตรฐานอาชีพและเครื่องมือในการประเมิน
  - ด้านการนำมาตรฐานไปใช้ประโยชน์
  - ด้านองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และกระบวนการประเมินสมรรถนะฯ
  - ด้านผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะ
  
- 3) ท่าน “ประเมินประเด็นต่อไปนี้กับการดำเนินงานของ สคช.” อย่างไร
  - 3.1) จุดแข็งของการดำเนินงานที่ผ่านมา และแนวทางที่จะส่งเสริมการประยุกต์ใช้จุดแข็งให้เป็นประโยชน์
  - 3.2) จุดอ่อนของการดำเนินงานที่ผ่านมา และแนวทางที่จะลดหรือขจัดจุดอ่อนที่เกิดขึ้น
  
- 4) “ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ” ต่อการพัฒนาการดำเนินงานของ สคช.



## ประเด็นการสัมภาษณ์ (กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ)

ภายใต้โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ  
(องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

\*\*\*\*\*

- 1) ท่านมี “ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของ สคช. หรือองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ” ในประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้ อย่างไร
  - ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
  - ด้านการประชาสัมพันธ์ (สื่อประชาสัมพันธ์และช่องทางการติดต่อสื่อสาร)
  - ด้านระบบออนไลน์ e-Service
  - ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนต่างๆ
  - ด้านสถานที่ จุดให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก
  
- 2) ท่านมี “ความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ” ในประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้ หรือไม่ และ “ต้องการให้มีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ” อย่างไร
  - ด้านมาตรฐานอาชีพและเครื่องมือในการประเมิน
  - ด้านการนำมาตรฐานไปใช้ประโยชน์
  - ด้านองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และกระบวนการประเมินสมรรถนะ
  - ด้านผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะ
  
- 3) “ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ” ต่อการพัฒนาการดำเนินงานของ สคช. หรือองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ



ประเด็นการสัมภาษณ์ (กลุ่มสถานประกอบการ/องค์กร/หน่วยงาน)  
ภายใต้โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ  
(องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

\*\*\*\*\*

- 1) ท่านมี “ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานหรือการพัฒนาการดำเนินงานของ สคช. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566” ในประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้ อย่างไร
  - ด้านเจ้าหน้าที่และการประสานงาน
  - ด้านการประชาสัมพันธ์ (สื่อประชาสัมพันธ์และช่องทางการติดต่อสื่อสาร)
  - ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการดำเนินงาน
- 2) ท่านมี “ความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ” ในประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้ หรือไม่ และ “ต้องการให้มีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ” อย่างไร
  - ด้านมาตรฐานอาชีพและเครื่องมือในการประเมิน
  - ด้านการนำมาตรฐานไปใช้ประโยชน์
  - ด้านองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และกระบวนการประเมินสมรรถนะ
  - ด้านผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะ
- 3) ท่าน “ประเมินประเด็นต่อไปนี้กับการดำเนินงานของ สคช.” อย่างไร
  - 3.1) จุดแข็งของการดำเนินงานที่ผ่านมา และแนวทางที่จะส่งเสริมการประยุกต์ใช้จุดแข็งให้เป็นประโยชน์
  - 3.2) จุดอ่อนของการดำเนินงานที่ผ่านมา และแนวทางที่จะลดหรือขจัดจุดอ่อนที่เกิดขึ้น
- 4) “สถานประกอบการ/องค์กร/หน่วยงานของท่านมีการสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ หรือรับผู้ที่ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ จาก สคช. เข้าทำงาน” หรือไม่ พร้อมแสดงประโยชน์ที่ได้รับจากการมีบุคลากรที่ผ่านการประเมินสมรรถนะฯ อยู่ในสถานประกอบการ/องค์กร/หน่วยงาน
- 5) “ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ” ต่อการพัฒนาการดำเนินงานของ สคช.





# ภาคผนวก ค

การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล



## การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล




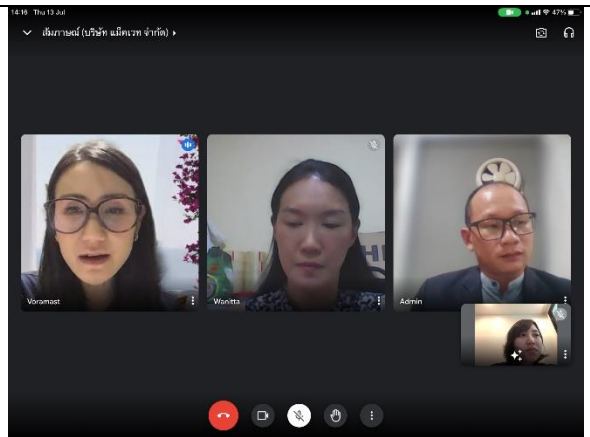
ตารางที่ ค-1 รายชื่อองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ให้การสัมภาษณ์

ลำดับ	ผู้ให้สัมภาษณ์	ตำแหน่ง/หน่วยงาน	กำหนดการ
1	นายธนาชัย อึ้งสมรรถโกษา	ผู้บริหารโรงเรียนแสงทองเทคโนโลยี (สาขาวิชาซีพีไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์)	วันพฤหัสบดีที่ 13 กรกฎาคม 2566 เวลา 10.00-10.30 น. ผ่านระบบออนไลน์ (google meet)
2	นายอภิสิทธิ์ คุ้มพาณิชย์	รองประธานมูลนิธิ รปภ. ไทย (สาขาวิชาซีพีรักษาความปลอดภัย)	วันพฤหัสบดีที่ 13 กรกฎาคม 2566 เวลา 11.00-11.30 น. ผ่านระบบออนไลน์ (google meet)
3	นายอัครเดช ทองสว่าง	ผู้ประสานงานองค์กร ศูนย์นวัตกรรม การออกแบบและสื่อคอนเวอร์เจนซ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (สาขาวิชาซีพีอุตสาหกรรมการพิมพ์)	วันพฤหัสบดีที่ 13 กรกฎาคม 2566 เวลา 13.30-14.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (google meet)
4	นางวณิชฐา ชิมฉันท	รักษาการรองผู้อำนวยการฝ่ายสนับสนุนฯ บริษัท แม็คเวท จำกัด (สาขาวิชาซีพีธุรกิจบริการ)	วันพฤหัสบดีที่ 13 กรกฎาคม 2566 เวลา 14.30-15.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (google meet)
	นายนิรันดร์ เชื้อเมืองพาน	ผู้ประสานงานองค์กร บริษัท แม็คเวท จำกัด (สาขาวิชาซีพีธุรกิจบริการ)	วันพฤหัสบดีที่ 13 กรกฎาคม 2566 เวลา 14.30-15.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (google meet)
5	นายดำรงพล ชนวรรณ	คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (สาขาอุตสาหกรรมดิจิทัล)	วันอังคารที่ 18 กรกฎาคม 2566 เวลา 15.30-16.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (google meet)
6	อาจารย์ทศพร เลิศพิเชฐ	ผู้ช่วยอธิการบดี มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ	วันพฤหัสบดีที่ 20 กรกฎาคม 2566 เวลา 11.00-12.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (google meet)
	นางสาวยุพเรศ พรประดิษฐ์	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ	วันพฤหัสบดีที่ 20 กรกฎาคม 2566 เวลา 11.00-12.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (google meet)
7	นางสาวกนกอร เนตรชู	ผู้ประสานงานองค์กร ศูนย์สิ่งแวดล้อม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต (สาขาวิชาซีพีสิ่งแวดล้อมและสารอันตราย)	วันพุธที่ 26 กรกฎาคม 2566 เวลา 13.00-13.30 น. ผ่านระบบออนไลน์ (google meet)

ลำดับ	ผู้ให้สัมภาษณ์	ตำแหน่ง/หน่วยงาน	กำหนดการ
8	นายบัณฑิตวิชญ์ เกิดนาค	บริษัท ทรุ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (สาขาวิชาชีพอุตสาหกรรมดิจิทัล)	วันพฤหัสบดีที่ 3 สิงหาคม 2566 เวลา 11.00-11.30 น. ผ่านระบบออนไลน์ (google meet)
9	ดร. จุฑาทิพย์ วิวัฒนาพันธุ์วงศ์	คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (สาขาวิชาชีพบริการสุขภาพ)	วันจันทร์ที่ 7 สิงหาคม 2566 เวลา 16.00-16.30 น. ผ่านระบบออนไลน์ (google meet)
10	นายชนะพล ธิตะโคตร	รองผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท รักษาความปลอดภัย ซี.โอ.พี. อินเวสติเกชั่น จำกัด (สาขาวิชาชีพรักษาความปลอดภัย)	วันอังคารที่ 8 สิงหาคม 2566 เวลา 10.00-12.00 น. ณ บริษัท รักษาความปลอดภัย ซี.โอ.พี. อินเวสติเกชั่น จำกัด

ที่มา: จากการสำรวจ

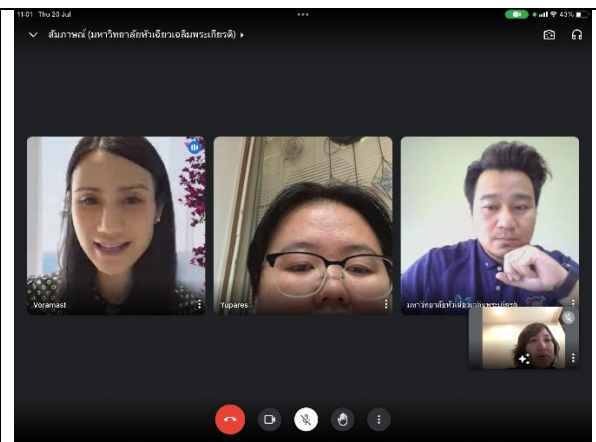
ภาพที่ ค-1 การสำรวจข้อมูลปฐมภูมิจากกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ โดยวิธีการสัมภาษณ์

 <p>นายธนาชัย อึ้งสมรรถโกษา โรงเรียนแสวงทองเทคโนโลยี วันพฤหัสบดีที่ 13 กรกฎาคม 2566 เวลา 10.00-10.30 น. ผ่านระบบออนไลน์ (google meet)</p>	 <p>นายอภิสิทธิ์ คุ่มพาณิชย์ มูลนิธิ รพภ. ไทย วันพฤหัสบดีที่ 13 กรกฎาคม 2566 เวลา 11.00-11.30 น. ผ่านระบบออนไลน์ (google meet)</p>
 <p>นายอัครเดช ทองสว่าง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วันพฤหัสบดีที่ 13 กรกฎาคม 2566 เวลา 13.30-14.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (google meet)</p>	 <p>นางวณิชฐา ชิมจันทน์ และนายนิรันดร์ เชื้อเมืองพาน บริษัท แม็คเวท จำกัด วันพฤหัสบดีที่ 13 กรกฎาคม 2566 เวลา 14.30-15.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (google meet)</p>

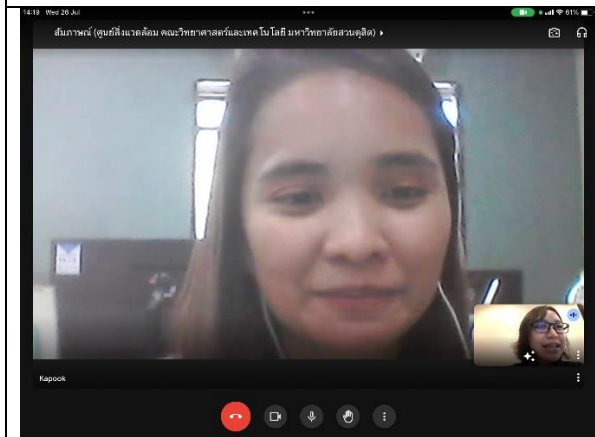


**นายดำรงพล ชนวรรณ**

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล  
วันอังคารที่ 18 กรกฎาคม 2566 เวลา 15.30-16.00 น.  
ผ่านระบบออนไลน์ (google meet)



**อาจารย์ทศพร เลิศพิเชฐ และนางสาวยุพเรศ พรประดิษฐ์**  
ศูนย์บริการวิชาการมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ  
วันพฤหัสบดีที่ 20 กรกฎาคม 2566 เวลา 11.00-12.00 น.  
ผ่านระบบออนไลน์ (google meet)



**นางสาวกนกอร เนตรชู**

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต  
วันพุธที่ 26 กรกฎาคม 2566 เวลา 13.00-13.30 น.  
ผ่านระบบออนไลน์ (google meet)



**นายบัณฑิตวิษณุ เกิดนาค**

บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)  
วันพฤหัสบดีที่ 3 สิงหาคม 2566 เวลา 11.00-11.30 น.  
ผ่านระบบออนไลน์ (google meet)



**ดร. จุฑาทิพย์ วิวัฒนาพันธ์วงศ์**

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
วันจันทร์ที่ 7 สิงหาคม 2566 เวลา 16.00-16.30 น.  
ผ่านระบบออนไลน์ (google meet)



**นายชนะพล ธิตะโคตร**

วันอังคารที่ 8 สิงหาคม 2566 เวลา 10.00-12.00 น.  
ณ บริษัท รักษาความปลอดภัย  
ซี.ไอ.พี. อินเวสติเกชั่น จำกัด





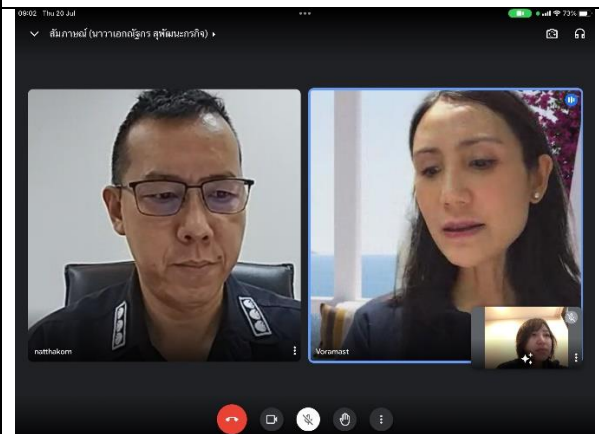

ที่มา: จากการสำรวจ

ตารางที่ ค-2 รายชื่อตัวแทนคนในอาชีพที่ให้การสัมภาษณ์

ลำดับ	ผู้ให้สัมภาษณ์	ตำแหน่ง/หน่วยงาน	กำหนดการ
1	ผศ.ดร. ศักดิ์ชัย เศรษฐ์อ่อนวัช	คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา	วันพุธที่ 14 กรกฎาคม 2566 เวลา 11.30-12.00 น. สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์
2	คุณนันทิภาสรี สิริจินดาศิริชต์	นายกสมาคมศูนย์กลางงานปราศจากเชื้อ แห่งประเทศไทย	วันอังคารที่ 18 กรกฎาคม 2566 เวลา 09.00-10.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (google meet)
3	นายพิพัฒน์ ธรรมสืบศิลป์	ที่ปรึกษาสมาคมการค้างานวัดกรรม การพิมพ์ไทย	วันอังคารที่ 18 กรกฎาคม 2566 เวลา 10.00-11.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (google meet)
4	นายสุประวีณ์ สุขเกิด	กรรมการสมาคมกีฬาว่ายน้ำแห่งประเทศไทย	วันอังคารที่ 18 กรกฎาคม 2566 เวลา 11.00-12.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (google meet)
5	รศ.ดร. มณฑล แก่นมณี	คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	วันอังคารที่ 18 กรกฎาคม 2566 เวลา 13.30-14.30 น. ผ่านระบบออนไลน์ (google meet)
6	ดร. ชนะ เยี่ยงกมลสิงห์	EV Charging Business Manager บ.เกรทวอลล์มอเตอร์เซลล์ (ยานยนต์ไฟฟ้า)	วันอังคารที่ 18 กรกฎาคม 2566 เวลา 14.30-15.30 น. ผ่านระบบออนไลน์ (google meet)
7	นาวาเอกณัฐกร สุพัฒนะกรกิจ	หัวหน้าแผนกออกแบบเครื่องประกอบเรือ กองออกแบบต่อเรือ กรมแผนการช่าง กรมอุตสาหกรรมเรือ	วันพฤหัสบดีที่ 20 กรกฎาคม 2566 เวลา 09.00-10.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (google meet)
8	ผศ. ผสันต์ ธีมปราชญ์	คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา	วันพฤหัสบดีที่ 20 กรกฎาคม 2566 เวลา 10.00-11.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (google meet)
9	คุณปิยาภรณ์ กิจสิริอนันต์	บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด	วันจันทร์ที่ 7 สิงหาคม 2566 เวลา 09.00-09.30 น. สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

ที่มา: จากการสำรวจ

ภาพที่ ค-2 การสำรวจข้อมูลปฐมภูมิจากกลุ่มตัวแทนคนในอาชีพ โดยวิธีการสัมภาษณ์

	
<p><b>คุณนันทิภาลี สิริจินดาศิริรัตน์</b>                      นายกษมาคมศูนย์กลางงานปราศจากเชื้อแห่งประเทศไทย                      วันอังคารที่ 18 กรกฎาคม 2566 เวลา 09.00-10.00 น.                      ผ่านระบบออนไลน์ (google meet)</p>	<p><b>นายสุประวีณ สุขเกิด</b>                      กรรมการสมาคมกีฬาน้ำแห่งประเทศไทย                      วันอังคารที่ 18 กรกฎาคม 2566 เวลา 11.00-12.00 น.                      ผ่านระบบออนไลน์ (google meet)</p>
	
<p><b>รศ.ดร. มณฑล แก่นมณี</b>                      สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง                      วันอังคารที่ 18 กรกฎาคม 2566 เวลา 13.30-14.30 น.                      ผ่านระบบออนไลน์ (google meet)</p>	<p><b>ดร. ชนะ เยี่ยงกมลสิงห์</b>                      บริษัท เกรทออลล์มอเตอร์เซลส์ (ยานยนต์ไฟฟ้า)                      วันอังคารที่ 18 กรกฎาคม 2566 เวลา 14.30-15.30 น.                      ผ่านระบบออนไลน์ (google meet)</p>
	
<p><b>นาวาเอกณัฐกร สุพัฒนะกรกิจ</b>                      กองออกแบต่อเรือ กรมแผนการช่าง กรมอุทหาเรือ                      วันพฤหัสบดีที่ 20 กรกฎาคม 2566 เวลา 09.00-10.00 น.                      ผ่านระบบออนไลน์ (google meet)</p>	<p><b>ผศ. ผศันต์ ธีมปราชญ์</b>                      คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา                      วันพฤหัสบดีที่ 20 กรกฎาคม 2566 เวลา 10.00-11.00 น.                      ผ่านระบบออนไลน์ (google meet)</p>







ตารางที่ ค-3 รายชื่อผู้ประกอบการที่ให้การสัมภาษณ์





ลำดับ	รายชื่อ	ตำแหน่ง/หน่วยงาน	กำหนดการ
1	นายภูวนารถ ศรีวิหก	บริษัท ลีโอ โกลบอล โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน)	วันพฤหัสบดีที่ 10 สิงหาคม 2566 เวลา 10.00-11.00 น. ณ บริษัท ลีโอ โกลบอล โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน)
2	นายสิทธิยุทธ แสงสุวรรณ นายชัยยุทธ์ สวัสดิ์ คุณณรงค์ศักดิ์ ยางสง่า	บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด	วันอังคารที่ 15 สิงหาคม 2566 เวลา 10.00-12.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (zoom meeting)
3	คุณจิราภรณ์ แต่งกระโทก	บริษัท ฟู้ด แพคเตอร์ จำกัด	วันอังคารที่ 15 สิงหาคม 2566 เวลา 13.30-14.30 น. ผ่านระบบออนไลน์ (zoom meeting)
4	คุณภัทรา ศรีสุวรรณาสกุล	โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล	วันอังคารที่ 15 สิงหาคม 2566 เวลา 14.45-15.30 น. ผ่านระบบออนไลน์ (zoom meeting)
5	คุณรพีพงศ์ ขำดี	บริษัท คาร์ซิมย์ อะคาเดมี่ (ประเทศไทย) จำกัด	วันพุธที่ 16 สิงหาคม 2566 เวลา 10.00-11.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (zoom meeting)
6	คุณเกศรา พิทยาพันธ์	บริษัท ฟิกซิ จำกัด	วันพุธที่ 16 สิงหาคม 2566 เวลา 11.00-12.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (zoom meeting)
7	คุณมนสันติ ชูจิตรี	หจก. เอบีเอส บอดี้แอนด์ เฟันท์	วันพุธที่ 16 สิงหาคม 2566 เวลา 13.30-14.30 น. ผ่านระบบออนไลน์ (zoom meeting)
8	ดร. ธาริน นิมมานวุฒิพงษ์	ผู้จัดการฝ่ายความยั่งยืน บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)	วันพุธที่ 16 สิงหาคม 2566 เวลา 14.30-15.30 น. ผ่านระบบออนไลน์ (zoom meeting)
9	นางสาวตรีทิพย์ ห้วนอินตา	บริษัท เฮลท์ แอท โฮม จำกัด	วันพฤหัสบดีที่ 17 สิงหาคม 2566 เวลา 10.00-11.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (zoom meeting)
10	คุณกิจพัฒน์ ตระกูลเมธี คุณจิราภรณ์ ธรรมศักดิ์การ	กลุ่มน้ำตาลมิตรผล	วันพฤหัสบดีที่ 17 สิงหาคม 2566 เวลา 11.00-12.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (zoom meeting)

ที่มา: จากการสำรวจ



ภาพที่ ค-3 การสำรวจข้อมูลปฐมภูมิจากกลุ่มผู้ประกอบการ โดยวิธีการสัมภาษณ์

	
<p><b>นายภูวนารถ ศรีวิหก</b> วันพฤหัสบดีที่ 10 สิงหาคม 2566 เวลา 10.00-11.00 น. ณ บริษัท ลีโอ โกลบอล โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน)</p>	<p><b>นายสถิตย์ธ สแสงสุวรรณ</b> บริษัท ออโต้ฮิลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด วันอังคารที่ 15 สิงหาคม 2566 เวลา 10.00-12.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (zoom meeting)</p>
	
<p><b>คุณจิราภรณ์ แต่งกระโทก</b> บริษัท ฟู้ด แพคเตอร์ จำกัด วันอังคารที่ 15 สิงหาคม 2566 เวลา 13.30-14.30 น. ผ่านระบบออนไลน์ (zoom meeting)</p>	<p><b>คุณภัทรา ศรีสวัสดิ์นาสกุล</b> โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล วันอังคารที่ 15 สิงหาคม 2566 เวลา 14.45-15.30 น. ผ่านระบบออนไลน์ (zoom meeting)</p>
	
<p><b>คุณรพีพงศ์ ขำดี</b> บริษัท คาร์ซีมย์ อะคาเดมี่ (ประเทศไทย) จำกัด วันพุธที่ 16 สิงหาคม 2566 เวลา 10.00-11.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (zoom meeting)</p>	<p><b>คุณเกศรา พิทยาพันธ์</b> บริษัท ฟิกชิ จำกัด วันพุธที่ 16 สิงหาคม 2566 เวลา 11.00-12.00 น. ผ่านระบบออนไลน์ (zoom meeting)</p>

	
<p><b>คุณมนสันติ ชูจิตรี</b>                  หจก. เอบีเอส บอดี้แอนด์ เฟ้นท์                  วันพุธที่ 16 สิงหาคม 2566 เวลา 13.30-14.30 น.                  ผ่านระบบออนไลน์ (zoom meeting)</p>	<p><b>ดร. ธารินทร์ นิมมานวุฒิมพงษ์</b>                  บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)                  วันพุธที่ 16 สิงหาคม 2566 เวลา 14.30-15.30 น.                  ผ่านระบบออนไลน์ (zoom meeting)</p>
	
<p><b>นางสาวตรีทิพย์ หวันอินตา</b>                  บริษัท เฮลท์ แอท โฮม จำกัด                  วันพฤหัสบดีที่ 17 สิงหาคม 2566 เวลา 10.00-11.00 น.                  ผ่านระบบออนไลน์ (zoom meeting)</p>	<p><b>คุณกิจพัฒน์ ตระกูลเมธี</b>                  กลุ่มน้ำตาลมิตรผล                  วันพฤหัสบดีที่ 17 สิงหาคม 2566 เวลา 11.00-12.00 น.                  ผ่านระบบออนไลน์ (zoom meeting)</p>