



สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ
(องค์การมหาชน)

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

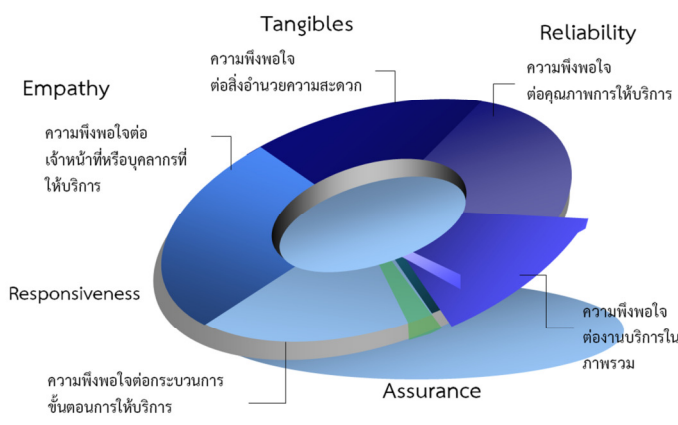
ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

โครงการสำรวจความพึงพอใจ
ความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการต่อการให้บริการของ
สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
ปีงบประมาณ 2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการวัดความสำเร็จของการดำเนินงานด้านคุณภาพในการให้บริการ ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ตลอดจนเพื่อทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะและนำข้อมูลมาใช้ในการประกอบการจัดทำกรอบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของ สคช. ในปีต่อไป โดยมีกรอบแนวคิดในการสำรวจ ดังนี้

แผนภาพที่ 1 กรอบการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ



- **กรอบแนวคิดในการสำรวจ :** ประยุกต์กรอบแนวคิดคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL Model ซึ่งนำมาปรับใช้ในการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่สำนักงาน ก.พ.ร. เคยใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานภาครัฐอย่างต่อเนื่อง ซึ่งประกอบด้วย 5 ประเด็น ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร

ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และ 5) ความพึงพอใจต่อการงานบริการในภาพรวม

- **ขอบเขตเนื้อหาในการสำรวจ :** ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ ประเด็นในการสำรวจจะปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมของกิจกรรมการบริการ และจะมีการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม โดยการคิดคำนวณคะแนนจะไม่นำความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมมารวมคำนวณเป็นคะแนน

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



- **กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ** : กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจประกอบด้วยผู้รับบริการจาก สคช. 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) องค์กรที่ได้รับการรับรองจาก สคช. ให้เป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนภายใน สิงหาคม 2563 จำนวน 10 องค์กร 2) องค์กรที่ได้รับการรับรองจาก สคช. ให้เป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2562 จำนวน 49 องค์กร 3) ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 515 คน 4) ผู้ประกอบการ/นายจ้างสาขาวิชาชีพเป้าหมายรวมถึงสมาคม สมาพันธ์ ชมรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหรือกลุ่มคนในอาชีพที่ร่วมพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ จำนวน 81 คน 5) เจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) จำนวน 50 คน
- **วิธีการเก็บข้อมูล** : กลุ่มองค์กรที่ได้รับการรับรองจาก สคช. ให้เป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) และวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Enumeration by telephone) สำหรับกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะ ใช้วิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Enumeration by telephone) และสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

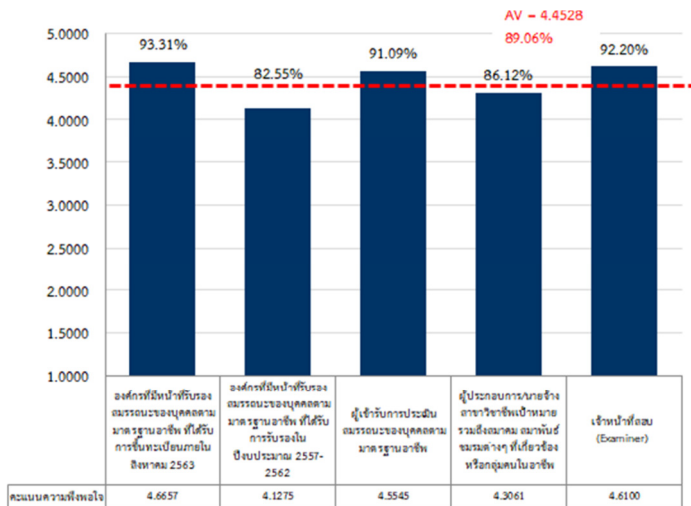


สรุปผลการสำรวจ :

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. 5 กลุ่ม สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ

แผนภาพที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



ต่อการให้บริการในภาพรวมในระดับสูงสุดที่ระดับคะแนน มีระดับคะแนนเท่ากับ 4.4528 คิดเป็นร้อยละ 89.06% โดยผลการสำรวจพบว่า องค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนภายใน สิงหาคม 2563 มีความพึงพอใจสูงสุด มีระดับคะแนนเท่ากับ 4.6657 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ที่ได้รับการรับรองในปีงบประมาณ 2557-2562 มีความพึงพอใจมาก มีระดับคะแนนเท่ากับ 4.1275 ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ มีความพึงพอใจสูงสุด มีระดับคะแนนเท่ากับ 4.5545

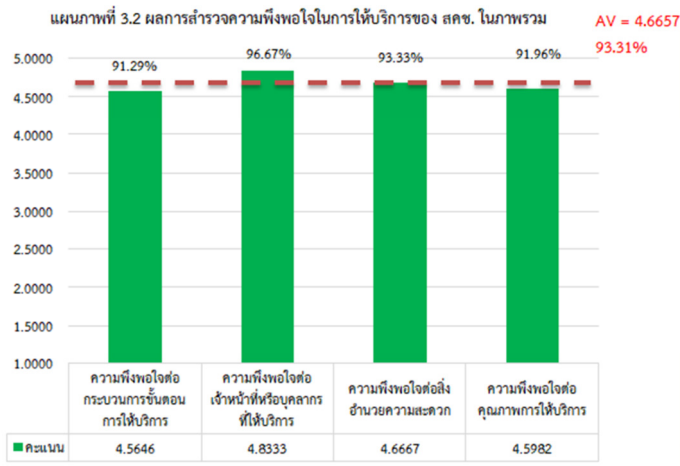
ผู้ประกอบการ/นายจ้างสาขาวิชาชีพเป้าหมายรวมถึงสมาคม สมาพันธ์ ชมรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหรือกลุ่มคนในอาชีพ มีความพึงพอใจสูงสุด มีระดับคะแนนเท่ากับ 4.3061 และ เจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) มีความพึงพอใจสูงสุด มีระดับคะแนนเท่ากับ 4.6100 สรุปผลการสำรวจแต่ละกลุ่มผู้รับบริการได้ ดังนี้



▶ **สรุปผลความพึงพอใจขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนภายใน สิงหาคม 2563 ต่อการให้บริการของ สคช.**

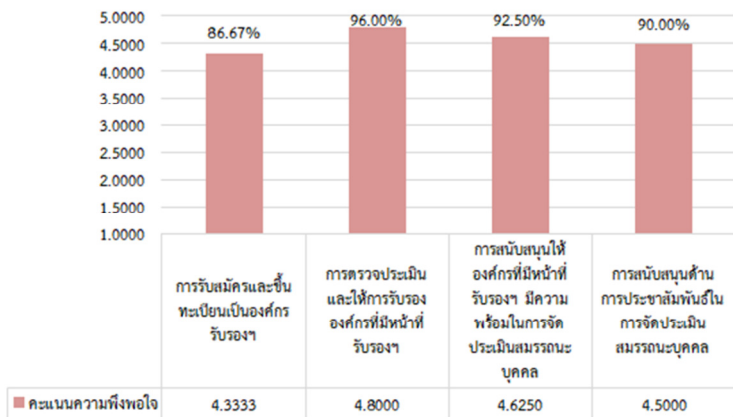
จากการสำรวจความพึงพอใจขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนภายใน สิงหาคม 2563 จำนวน 10 องค์กร พบว่ามีผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ที่ระดับ 4.6657 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.31

แผนภาพที่ 3 ผลคะแนนความพึงพอใจขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนภายใน สิงหาคม 2563



จากผลคะแนนความพึงพอใจแต่ละด้าน พบว่าองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกๆ ด้าน โดยพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ โดยมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 4.8333 รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนที่ระดับ 4.6667 4.5982 และ 4.5646ตามลำดับ

แผนภาพที่ 4 ผลคะแนนความพึงพอใจขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนภายใน สิงหาคม 2563 แต่ละขั้นตอน



องค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนภายใน สิงหาคม 2563 มีความพึงพอใจสูงที่สุดใน การตรวจประเมินและให้การรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ โดยมีคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.8000 เพราะคณะกรรมการผู้ตรวจประเมินมีความรู้มีความสามารถ ขั้นตอนในการประเมินมีมาตรฐานที่ชัดเจน น่าเชื่อถือ รวมถึงมีความโปร่งใสในการตรวจประเมินและการให้การรับรอง พร้อมทั้งการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์

รองลงมาคือ การสนับสนุนให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความพร้อมในการจัดประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ มีคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.6250 โดยเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถในการชี้แจงหรือให้คำแนะนำการในการเตรียมความพร้อม และกระบวนการขั้นตอนแนวทางการตรวจประเมินมีความเป็นมาตรฐานและน่าเชื่อถือ ตามมาด้วยการสนับสนุนด้านการประชาสัมพันธ์ในการจัดประเมินสมรรถนะบุคคล มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.5000 เพราะ สคช. ทำการประชาสัมพันธ์ได้ในระดับที่ดี แต่ยังคงต้องประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นและต่อเนื่อง และการรับสมัครและขึ้นทะเบียน

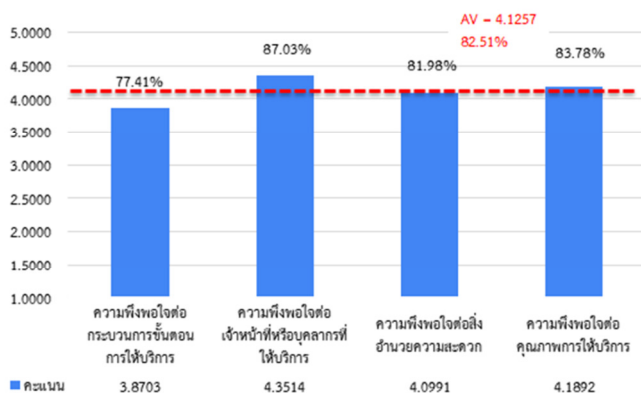


เป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.3333 เพราะเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจต่อการให้คำแนะนำ (Service Mind) และเข้าช่วยแก้ไขปัญหาดี มีการแจ้งล่วงหน้า มีการติดตามผล หรือชี้แจงปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของ สคช. และสามารถทำการติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ตลอดเวลา ในการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการสนับสนุนการประเมินสมรรถนะให้กับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ยังไม่มีการแสดงความคิดเห็นและให้คะแนนจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ที่ได้มีการขึ้นทะเบียน เนื่องจากทั้งหมดเป็นองค์กรใหม่ยังไม่ได้ดำเนินการถึงขั้นตอนการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการสนับสนุนการประเมินสมรรถนะ

▶ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ที่ได้รับการรับรองในปีงบประมาณ 2557-2562

จากการสำรวจความพึงพอใจขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะต่อการให้บริการของ สคช. จำนวน 49 องค์กร มีผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุดที่ระดับ 4.1275 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.55 โดยมีผลคะแนนความพึงพอใจแต่ละด้าน โดย

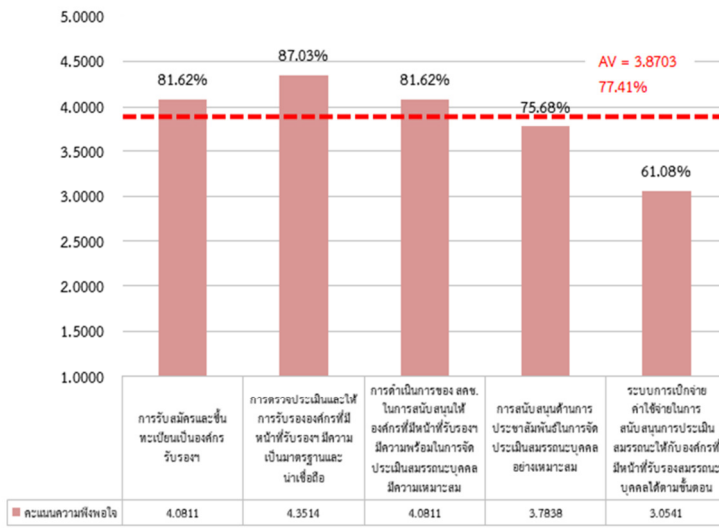
แผนภาพที่ 5 ผลคะแนนความพึงพอใจขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ที่ได้รับการรับรองในปีงบประมาณ 2557-2562



เมื่อพิจารณาผลการสำรวจความพึงพอใจแต่ละด้าน พบว่าองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 4.3514 รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 4.1892 4.0991 และ 3.8703 ตามลำดับ



แผนภาพที่ 6 ผลคะแนนความพึงพอใจองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคล
ตามมาตรฐานอาชีพ ที่ได้รับการรับรองในปีงบประมาณ 2557-2562
แต่ละขั้นตอน



เมื่อพิจารณาผลการสำรวจความพึงพอใจแต่ละขั้นตอน พบว่า องค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ที่ได้รับการรับรองในปีงบประมาณ 2557-2562 มีความพึงพอใจสูงที่สุดใน การตรวจประเมินและให้การรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ โดยมีคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุดที่ระดับคะแนน 4.3514 เพราะคณะกรรมการผู้ตรวจประเมินมีความรู้มีความสามารถ ขั้นตอนในการประเมินมีมาตรฐานที่ชัดเจน น่าเชื่อถือ รวมถึงมีความโปร่งใสในการตรวจประเมินและการให้การรับรอง พร้อมทั้งการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์

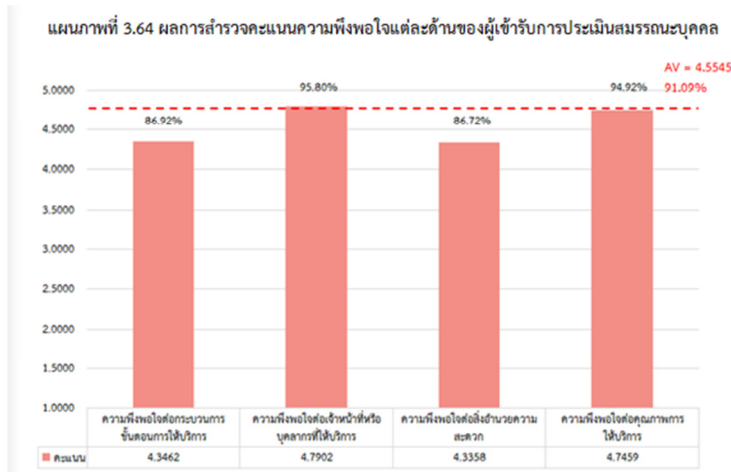
รองลงมาคือ การรับสมัครและขึ้นทะเบียนเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก มีความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนน 4.0811 เพราะเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจต่อการให้คำแนะนำ (Service Mind) และเข้าช่วยแก้ไขปัญหาดี มีการแจ้งล่วงหน้า มีการติดตามผล หรือชี้แจงปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของ สคช. และสามารถทำการติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ตลอดเวลา การสนับสนุนให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความพร้อมในการจัดประเมินสมรรถนะบุคคล มีความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนน 4.0811 เห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และความสามารถในการชี้แจงหรือให้คำแนะนำการในการเตรียมความพร้อมและกระบวนการขั้นตอนแนวทางการตรวจประเมินมีความเป็นมาตรฐานและน่าเชื่อถือ และ การสนับสนุนให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความพร้อมในการจัดประเมินสมรรถนะบุคคลมีความเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนน 3.7838 เพราะเห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และความสามารถในการชี้แจงหรือให้คำแนะนำการในการเตรียมความพร้อม และกระบวนการขั้นตอนแนวทางการตรวจประเมินมีความเป็นมาตรฐานและน่าเชื่อถือและ ในการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการสนับสนุนการประเมินสมรรถนะให้กับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ที่ระดับคะแนน 3.0541 จากสาเหตุขั้นตอนการเบิกจ่ายในการสนับสนุนการประเมินสมรรถนะ ค่อนข้างยุ่งยาก และล่าช้า ประกอบกับการขอเอกสารเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จะต้องสำรองเงินออกไปก่อนในบางครั้ง



▶ **สรุปผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพต่อการให้บริการของ สคช.**

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะต่อการให้บริการของ สคช. จำนวน 515 คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดที่คะแนนเฉลี่ย 4.5545 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.09

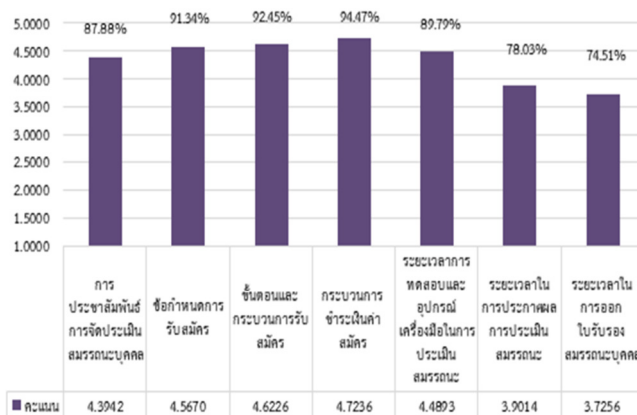
แผนภาพที่ 7 ผลคะแนนความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพต่อการให้บริการของ สคช.



โดยเมื่อพิจารณาผลการสำรวจความพึงพอใจแต่ละด้าน พบว่าผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะมีความพึงพอใจสูงที่สุดใน ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ โดยมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.7902 เพราะเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) สามารถดำเนินการจัดการประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย ร่องลงมาเป็นด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 4.7459 เนื่องจากกระบวนการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพมีความเป็นมาตรฐาน

ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 4.3462 เนื่องจากกระบวนการชำระเงินค่าสมัคร สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากและด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 4.3358 เนื่องจากสถานที่ทำการจัดประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพมีความเหมาะสม สามารถเดินทางได้สะดวก

แผนภาพที่ 8 ผลคะแนนความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพต่อการให้บริการของ สคช. แต่ละขั้นตอน



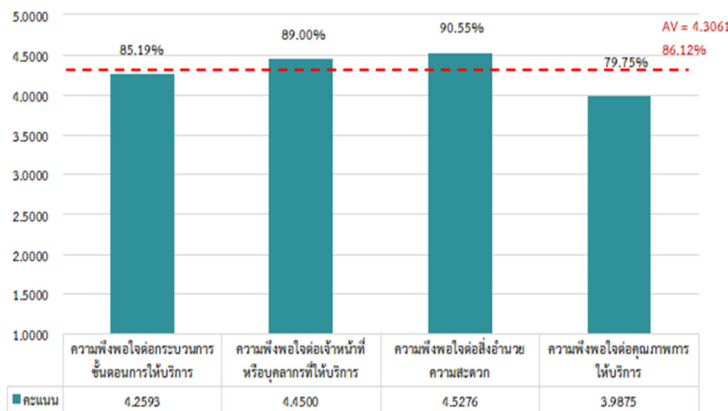
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 แต่ละขั้นตอนพบว่า ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมากที่สุด มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยที่ระดับ 4.3462 ซึ่งขั้นตอนที่ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ กระบวนการชำระเงินค่าสมัคร มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดที่ระดับ 4.7236 รองลงมาคือ ขั้นตอนและกระบวนการรับสมัคร มีคะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 4.6226



ข้อกำหนดการรับสมัคร มีคะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 4.5670 ระยะเวลาในการประเมินสมรรถนะบุคคลตามมาตรฐานอาชีพและอุปกรณ์เครื่องมือในการประเมินสมรรถนะ มีคะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 4.4893 และการประชาสัมพันธ์การจัดประเมินสมรรถนะบุคคล มีคะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 4.3942 ส่วนขั้นตอนที่ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาในการประกาศผลการประเมินสมรรถนะ มีคะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 3.9014 และระยะเวลาในการออกไปประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพ มีคะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 3.7256

- ▶ **สรุปผลความพึงพอใจของผู้ประกอบการ/นายจ้างสาขาวิชาชีพเป้าหมายรวมถึงสมาคม สมาพันธ์ ชมรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหรือกลุ่มคนในอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการบริการของ สคช.** จาก การสำรวจความพึงพอใจผู้ประกอบการ/นายจ้างสาขาวิชาชีพเป้าหมายรวมถึงสมาคม สมาพันธ์ ชมรม ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหรือกลุ่มคนในอาชีพ มีความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการบริการของ สคช. จำนวน 81 ราย มีภาพรวมความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมากที่สุดที่ระดับ 4.3061 หรือคิดเป็นร้อยละ 86.12

แผนภาพที่ 9 ผลคะแนนความพึงพอใจของผู้ประกอบการ/นายจ้างสาขาวิชาชีพ เป้าหมายรวมถึงสมาคม สมาพันธ์ ชมรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหรือกลุ่มคนในต่อการ ให้บริการของ สคช.

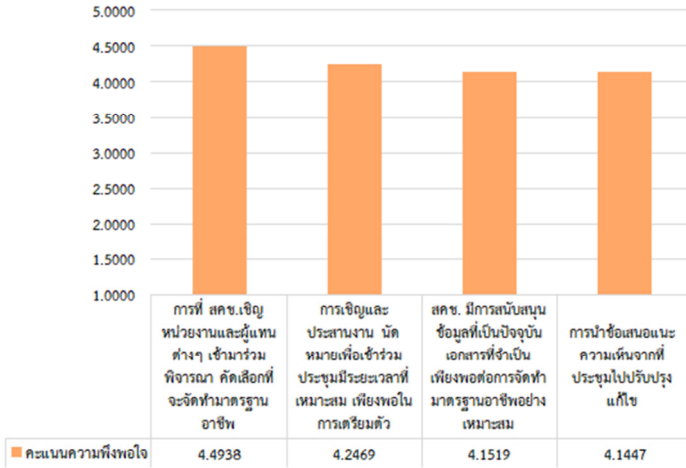


โดยเมื่อพิจารณาผลการสำรวจความพึงพอใจในแต่ละด้านพบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากมีการเตรียมความพร้อมในการจัดประชุมอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน มีการนัดหมายผู้เข้าร่วมการประชุมล่วงหน้าด้วยเวลาที่เหมาะสม มีการเตรียมเอกสารที่มีสาระสำคัญเพียงพอต่อการจัดทำมาตรฐานอาชีพ และสถานที่จัดประชุมมีความสะดวกต่อผู้เข้าร่วมการประชุม มีความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 4.5276

รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 4.4500 เนื่องจากเจ้าหน้าที่และบุคลากรของ สคช. มีความรู้ความสามารถ มีการชี้รายละเอียดการดำเนินงานแก่ผู้เข้าร่วมจัดทำมาตรฐานอาชีพได้อย่างชัดเจน ติดต่อประสานงานได้ง่าย การแก้ไขปัญหารวดเร็ว และมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่องด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 4.2593 เนื่องจาก สคช. มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน เป็นระบบ ขั้นตอนการทำงานละเอียดรอบด้าน แต่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนให้ความสำคัญกับทุกขั้นตอนการทำงาน และมีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 3.9875 เนื่องจาก สคช. มีการทำงานและคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีมาตรฐานและมีความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ



แผนภาพที่ 10 ผลคะแนนความพึงพอใจของผู้ประกอบการ/นายจ้างสาขาวิชาชีพ
เป้าหมายรวมถึงสมาคม สมาพันธ์ ชมรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหรือกลุ่มคนในต่อการ
ให้บริการของ สคช. แต่ละขั้นตอน



จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการ/นายจ้างสาขาวิชาชีพเป้าหมายรวมถึงสมาคม สมาพันธ์ ชมรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหรือกลุ่มคนในอาชีพ มีความพึงพอใจมากที่สุดในการที่ สคช.เชิญหน่วยงานและผู้แทนต่างๆ เข้าร่วมพิจารณา คัดเลือกที่จะจัดทำมาตรฐานอาชีพ โดยมีคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.4938 เพราะ สคช. ได้เชิญผู้ที่มีความรู้ผู้เชี่ยวชาญ ผู้มีประสบการณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องในสายอาชีพ และตัวแทนคนในอาชีพ ซึ่งมีความน่าเชื่อถือ มีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ

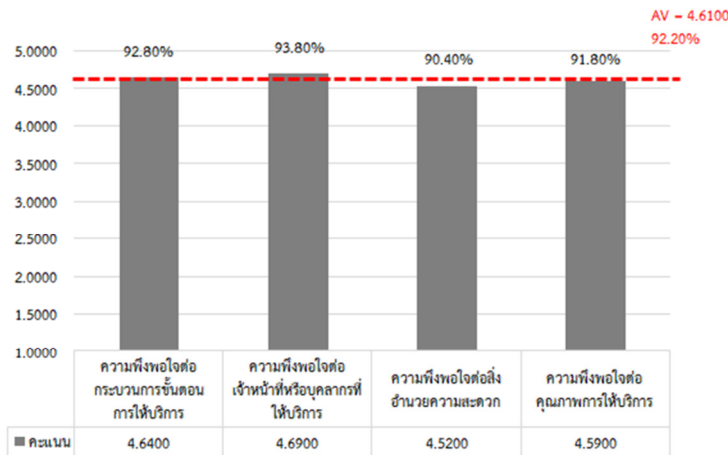
โดยสามารถให้ข้อมูลในเชิงลึกที่ครอบคลุมในทุกมิติของสาขาวิชาชีพ ประกอบกับการให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็นข้อสังเกต ที่มีประโยชน์ต่อการจัดทำมาตรฐานอาชีพ รองลงมาเป็นขั้นตอนการเชิญและประสานงาน นัดหมายเพื่อเข้าร่วมประชุมมีระยะเวลาที่เหมาะสม เพียงพอในการเตรียมตัว มีคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุดที่ระดับคะแนน 4.2469 เพราะ เจ้าหน้าที่ สคช. มีการดำเนินงานในการติดต่อประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ การนัดหมายใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม โดยมีการทำจดหมายชี้แจงล่วงหน้า ซึ่งระบุถึงที่มาและความสำคัญวัตถุประสงค์ วัน เวลา และสถานที่จัดประชุมอย่างครบถ้วน ในขั้นตอนที่ สคช. มีการสนับสนุนข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน เอกสารที่จำเป็นเพียงพอต่อการจัดทำมาตรฐานอาชีพอย่างเหมาะสม มีคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุดที่ระดับคะแนน 4.1519 เพราะ เจ้าหน้าที่ของ สคช. มีการเตรียมข้อมูลหลักที่เป็นพื้นฐานสำคัญในการจัดทำมาตรฐานวิชาชีพในแต่ละสาขาอย่างครบถ้วน มีการจัดเตรียมเอกสารแก่ผู้เข้าร่วมประชุมที่เข้าใจง่าย ชัดเจนละเอียด และครบถ้วนในสาระสำคัญ เพียงพอต่อการนำไปจัดทำมาตรฐานอาชีพอย่างเหมาะสม และในขั้นตอนการนำข้อเสนอแนะ ความเห็นจากที่ประชุมไปปรับปรุงแก้ไข มีคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุดที่ระดับคะแนน 4.1447 เพราะ สคช. มีการนำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อสังเกต จากการประชุมหารือที่ได้จากผู้ที่มีความรู้ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้มีประสบการณ์ ผู้ที่เกี่ยวข้องในสายอาชีพ และตัวแทนคนในอาชีพ ไปทบทวนปรับปรุง และแก้ไขในการจัดทำมาตรฐานอาชีพอย่างต่อเนื่อง ครบถ้วน และรวดเร็ว



▶ **สรุปผลความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) ในการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพที่มีความพึงพอใจต่อการบริการของ สคช.**

จากการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) ในการประเมินสมรรถนะต่อการให้บริการของ สคช. จำนวน 50 คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดที่คะแนนเฉลี่ย 4.6100 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.20

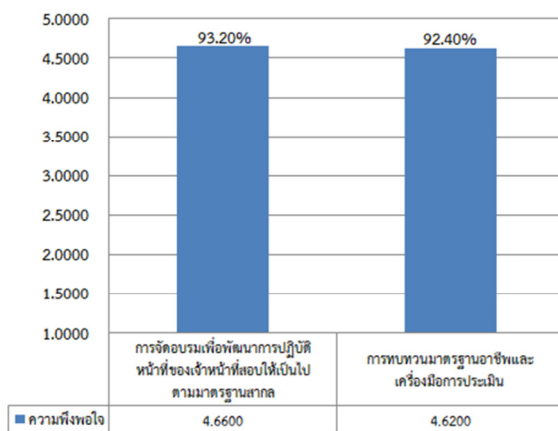
แผนภาพที่ 11 ผลคะแนนความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) ในการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพต่อการให้บริการของ สคช.



โดยเมื่อพิจารณาผลการสำรวจความพึงพอใจแต่ละด้าน พบว่าเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) ในการประเมินสมรรถนะมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 4.6900 เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของ สคช. มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ เต็มใจต่อการให้บริการ (Service Mind) รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยมีคะแนนความพึงพอใจที่ 4.6400 เพราะการจัดอบรมเพื่อพัฒนา การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สอบให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล

ด้านคุณภาพการบริการภาพรวม มีคะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 4.5900 เพราะเจ้าหน้าที่สอบมีความพร้อมและมีมาตรฐานเพียงพอต่อการประเมินสมรรถนะ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 4.5200 โดยเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) ระบุว่า สคช. มีการสนับสนุนและจัดเตรียมข้อมูล เอกสารประกอบการจัดประชุมต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม และเป็นปัจจุบัน

แผนภาพที่ 12 ผลคะแนนความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) ในการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพต่อการให้บริการของ สคช. แต่ละขั้นตอน



จากการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) ในการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพต่อการให้บริการของ สคช. แต่ละขั้นตอน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกขั้นตอน โดยขั้นตอนการจัดอบรมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สอบให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดที่ 4.6600 คะแนน เนื่องจากเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) สามารถอธิบาย ชี้แจง ตอบข้อสงสัยหรือให้คำแนะนำรายละเอียดของการออกไปประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพได้อย่างชัดเจน และด้านการทบทวนมาตรฐานอาชีพและเครื่องมือการประเมิน



มีผลคะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 4.6200 เพราะเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) ของ สคช. มีการได้รับการอบรมในการทบทวนมาตรฐานอาชีพและเครื่องมือการประเมินอยู่เสมอ เพื่อที่จะมีความเตรียมพร้อมและเข้าใจในระเบียบและขั้นตอนในการประเมินสมรรถนะ อย่างไรก็ตาม ในภาพรวม เจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) ในการประเมินสมรรถนะในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ต้องการให้กระบวนการประเมินสมรรถนะของคุณคชตามมาตรฐานอาชีพของ สคช. มีความเป็นมาตรฐานและมีความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น

จากความคิดเห็นที่ได้จากกลุ่มเป้าหมายการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. สามารถสรุปได้ ดังนี้

● **ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาปรับปรุงตามความเห็นของกลุ่มเป้าหมาย**

- ควรมุ่งผลักดันความสำเร็จให้เกิดขึ้น โดยเน้นการยอมรับและความร่วมมือขององค์กรหรือหน่วยงานขนาดใหญ่ เช่น ปตท. เซ็นทรัล ซีพี เป็นต้น เพื่อส่งผลกระทบต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของคนในอาชีพเป็นวงกว้าง
- ควรทำการประชาสัมพันธ์โดยเน้นการสื่อสารคุณค่าที่เกิดต่อระบบแรงงานซึ่งนำไปสู่ผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศและความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ซึ่งจะเป็นการสร้าง ความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ
- ควรทำการทบทวนมาตรฐานและเครื่องมือการประเมินสมรรถนะให้มีความเป็นปัจจุบันและสามารถรับรองสมรรถนะบุคคลในอาชีพได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนมีการระบบการประเมินให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน อาทิ มาตรฐานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรอง มาตรฐานของเจ้าหน้าที่สอบ มาตรฐานของเครื่องมือการประเมินสมรรถนะ เป็นต้น
- ควรมีการกำกับสื่อสารขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ กับผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะ เพื่อให้ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะมีความเข้าใจและคาดหวังอย่างถูกต้อง
- ควรปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ยังมีความล่าช้า เช่น กระบวนการการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายให้กับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ กระบวนการออกใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพ กระบวนการออกประกาศนียบัตรเจ้าหน้าที่สอบ เป็นต้น
- ควรกำหนดหลักเกณฑ์ให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ระบุวันที่ที่จะประกาศผลการประเมินสมรรถนะ และช่องทางการประกาศผลการประเมินสมรรถนะให้ชัดเจนตั้งแต่วันเริ่มรับสมัคร โดยการระบุในเอกสารหรือติดประกาศให้ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะสามารถมองเห็นได้ชัดเจน
- การปรับปรุงการติดต่อประสานงาน อาทิ การเชิญชวน การนัดหมาย ที่กระชั้นชิดเกินไป โดยควรวางแผนการจัดประชุมล่วงหน้าเป็นแผนกำหนดการรายปี (Year Plan) และส่งหนังสือเชิญชวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการเข้าร่วมประชุมหรืออบรมล่วงหน้าอย่างน้อย 1 เดือน