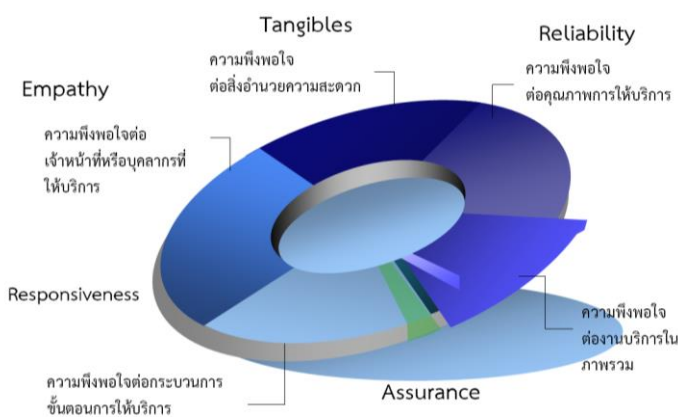




บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

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. เคยใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานภาครัฐมาอย่างต่อเนื่อง 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 ประเด็นในการสำรวจ จะปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมของกิจกรรมการบริการ และจะมีการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมโดยการคิดคำนวณคะแนนจะไม่นำความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมมารวมคำนวณเป็นคะแนน

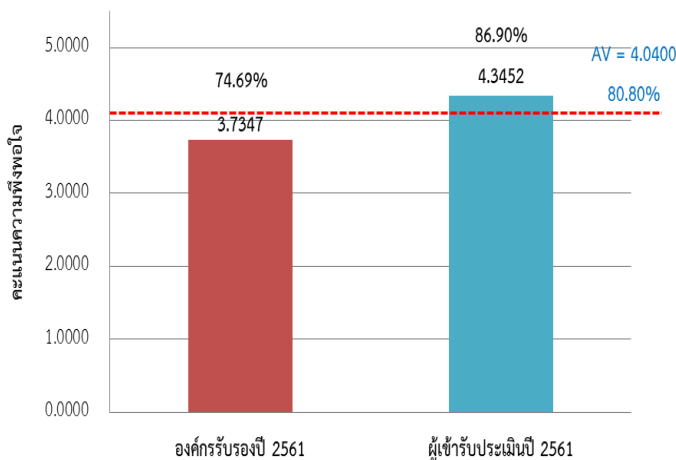
เครื่องมือในการสำรวจ : แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยเป็นข้อคำถามลักษณะแบบเลือกตอบ (Check List) แบบประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ และมีข้อคำถามปลายเปิด (Open-end) สำหรับแสดงข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

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



แผนภาพที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

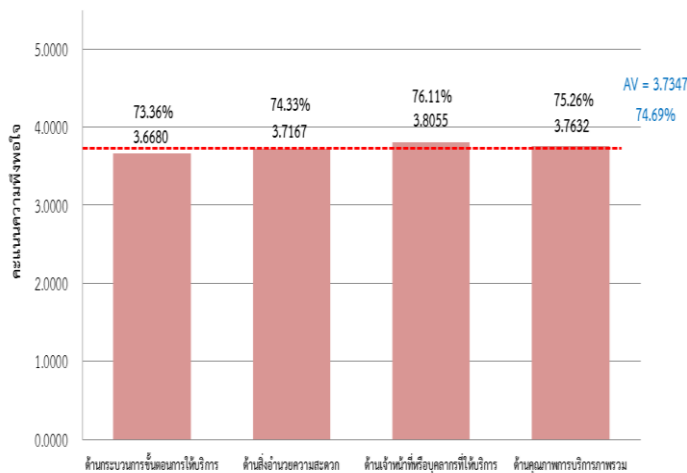


สรุปผลการสำรวจ : จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. 2 กลุ่ม สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมในระดับมากที่สุดที่ระดับคะแนน 4.0400 หรือคิดเป็นร้อยละ 80.80 โดยผลการสำรวจพบว่ากลุ่มผู้รับบริการที่เป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดที่ระดับคะแนน 3.7347 สำหรับกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินรับรองสมรรถนะบุคคลมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดที่ระดับคะแนน 4.3452 สรุปผลการสำรวจแต่ละกลุ่มผู้รับบริการ ได้ ดังนี้

สรุปผลความพึงพอใจขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลต่อการให้บริการของ สคช.

จากการสำรวจความพึงพอใจขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลต่อการให้บริการของ สคช.

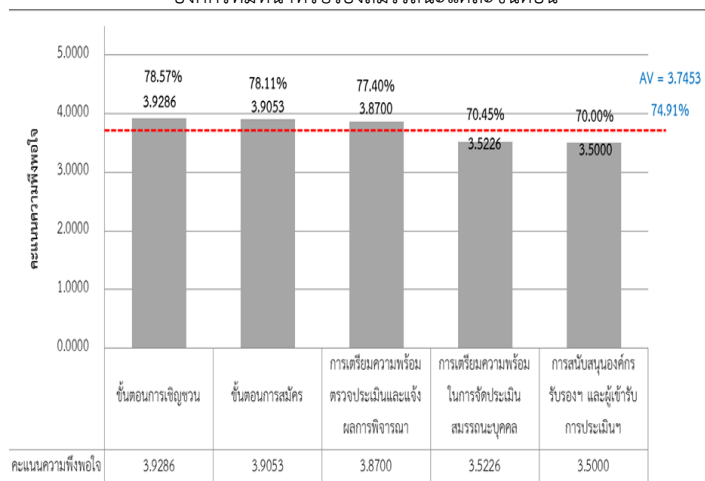
แผนภาพที่ 3 ผลคะแนนความพึงพอใจของ
องค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561



จำนวน 20 องค์กร พบว่ามีผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่ระดับ 3.7347 หรือคิดเป็นร้อยละ 74.69 และจากผลคะแนนความพึงพอใจแต่ละด้าน พบว่าองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกด้าน โดยพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรโดยมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 3.8055 รองลงมาในด้านคุณภาพการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนที่ระดับ 3.7632 3.7167 และ 3.6680 ตามลำดับ



แผนภาพที่ 4 ผลคะแนนความพึงพอใจของ
องค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะแต่ละขั้นตอน



และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจแต่ละ
ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าองค์กรที่มีหน้าที่
รับรองสมรรถนะบุคคลมีความพึงพอใจสูงสุด
ในขั้นตอนการเชิญชวน โดยมีคะแนนความพึง
พอใจ ในระดับมากที่สุดที่ระดับคะแนน 3.9286 โดย
เห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเป็นมืออาชีพ
เต็มใจให้บริการ และข้อมูล/เอกสารการสมัคร มี
ความชัดเจน เข้าใจได้ง่าย สำหรับขั้นตอนการ
สมัคร ซึ่งองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ร้อยละ
100 สมัครผ่านเจ้าหน้าที่ สคช. โดยมีผลความ
พึงพอใจในระดับมากที่สุดที่ระดับคะแนน

3.9053 โดยเจ้าหน้าที่ของ สคช. ให้คำแนะนำด้านการเตรียมเอกสาร การชี้แจงเงื่อนไขการสมัครเป็น
อย่างดี และสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการสมัคร หรือยื่นเอกสารการสมัครได้
ง่ายและรวดเร็ว ขั้นตอนการเตรียมความพร้อม ตรวจประเมินและแจ้งผลการพิจารณา มีความพึงพอใจในระดับ
มากที่สุดที่ระดับคะแนน 3.8700 เนื่องจากในช่วงที่มีการตรวจประเมิน เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอนประเมินก่อน
การตรวจประเมินได้อย่างชัดเจน และมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจต่อการประเมินผล และการแก้ไขปัญหา
ขั้นตอนการเตรียมความพร้อมในการจัดประเมินสมรรถนะบุคคล มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดที่ระดับคะแนน
3.8700 โดยระยะเวลาในการเตรียมความพร้อมให้กับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ในการจัดประเมินสมรรถนะบุคคล
มีความเหมาะสม และเจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงให้คำแนะนำในการเตรียมความพร้อมในการจัดประเมินสมรรถนะ
บุคคลได้อย่างชัดเจน และสำหรับด้านการสนับสนุนองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ และผู้เข้ารับการประเมิน มีความพึง
พอใจในระดับมากที่สุดที่ระดับคะแนน 3.5000 จากการที่เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงขั้นตอน เงื่อนไขการพิจารณาของ
สคช. ในการขอรับการสนับสนุน และสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง และมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็ม
ใจต่อการ ให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหา อย่างไรก็ตาม พบว่า บางสาขาอาชีพได้แก่ สาขาการท่องเที่ยว การ
โรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร ต้องการให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงการแจ้งล่วงหน้า หรือชี้แจงปัญหาอุปสรรคของ
สคช. ในการสนับสนุนและกระบวนการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการสนับสนุนการประเมินสมรรถนะอย่างชัดเจนมาก
ขึ้น เนื่องจากทางสถาบันได้เริ่มเตรียมการจัดสอบ รวมถึงนัดหมายและจัดหาผู้เข้าสอบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ตามที่
ได้ประชุมหารือกับเจ้าหน้าที่ไว้ แต่ในท้ายที่สุดไม่สามารถจัดสอบได้ตามแผนงาน จากความติดขัดเรื่องช่วง
ระยะเวลาของแต่ละปีงบประมาณในการสนับสนุนการจัดสอบจาก สคช.

สำหรับประเด็นด้านการจัดประเมินสมรรถนะยังคงพบปัญหาเครื่องมือการประเมินผลบางประการ
เช่น เครื่องมือของสาขาอุตสาหกรรมการพิมพ์ และสาขาวิชาความปลอดภัย ที่ปริมาณเอกสารที่ใช้ในการสอบมี
จำนวนค่อนข้างมากเกินไป จึงไม่เหมาะสมเมื่อนำไปใช้ในการจัดสอบจริง ทำให้ควรต้องมีการทบทวนปรับปรุงให้มี
ความเหมาะสมต่อการนำไปใช้ประเมินจริง นอกจากนั้น ควรต้องสร้างความเข้าใจต่อเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) ที่
จะเป็นผู้ทำหน้าที่ในการสอบในเอกสารและกระบวนการต่างๆ ในการจัดสอบ ก่อนการจัดประเมินแต่ละครั้ง
เพื่อให้สามารถจัดประเมินได้อย่างเป็นมืออาชีพและเป็นไปโดยเรียบร้อยมากขึ้น เป็นต้น

สำหรับความคิดเห็นต่อระบบฐานข้อมูลของ สคช. องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ เห็นว่าแม้ระบบจะ
อำนวยความสะดวกการทำงานระหว่าง สคช. กับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ แต่เน้นการอำนวยความสะดวกของ



สคช. มากกว่าองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ เนื่องจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ จำเป็นต้องนำเข้าและบันทึกข้อมูลในระบบค่อนข้างมากในแต่ละครั้ง และใช้ระยะเวลาในการนำเข้าและบันทึกข้อมูลแต่ละครั้งค่อนข้างนาน จึงนับเป็นภาระกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ

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

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลต่อการให้บริการของ สคช.

ข้อสังเกตด้านการบริการที่ดี

- กระบวนการสมัคร และตรวจประเมิน มีความสะดวก และมีความน่าเชื่อถือ
- ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ การประสานงานในการแก้ไขปัญหา

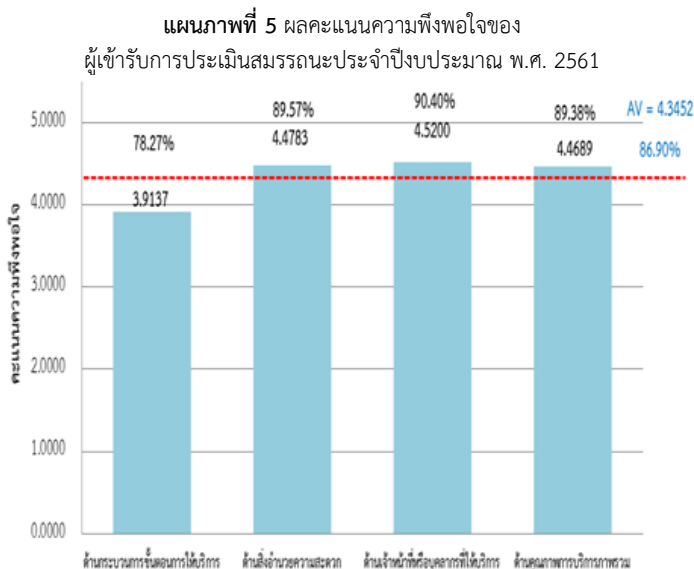
ข้อเสนอแนะด้านการบริการที่ต้องพัฒนาปรับปรุง

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



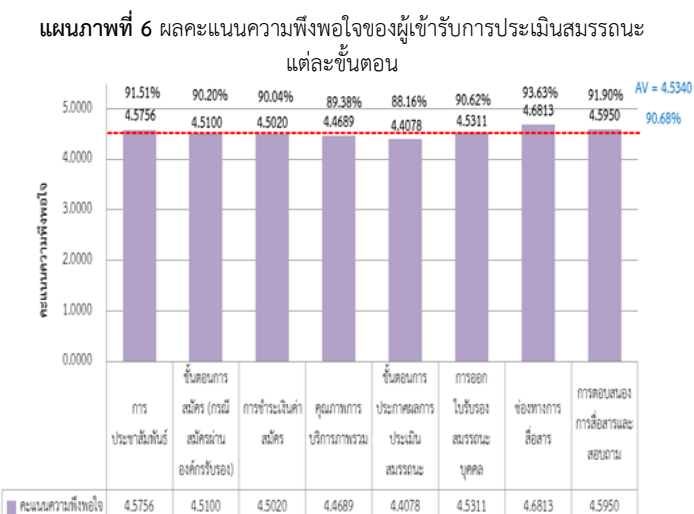
สรุปผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินรับรองสมรรถนะบุคคลต่อการให้บริการของ สคช.

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินรับรองสมรรถนะบุคคลต่อการให้บริการของ สคช. จำนวน 300 คน พบว่ามีผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่ระดับ 4.3452 หรือคิดเป็นร้อยละ 86.90 โดย



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

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



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

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับการประเมินรับรองสมรรถนะบุคคลต่อการให้บริการของ สคช.

- สำหรับบางสาขาอาชีพ เช่น สาขาการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร ได้รับใบรับรองล่าช้าหลังสอบผ่านประเมิน หรือใช้ระยะเวลาในการออกใบรับรองให้ผู้ผ่านประเมิน
- ผู้เข้ารับประเมินจากสาขาขนส่งชุมชน ต้องการให้มีการชี้แจงหรือแนะนำเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ในการเข้ารับการประเมินที่ชัดเจนแก่ผู้เข้ารับการประเมิน ก่อนเข้าสอบ รวมถึงเพิ่มระยะเวลาในการสอบ
- สาขาวิชาชีพอื่น เช่น อสังหาริมทรัพย์ ต้องการให้ สคช. ยกกระตือรือร้นการจัดประเมินและใบรับรองให้มีความเป็นมาตรฐานในระดับสากล เพื่อสามารถนำไปใช้ในการสมัครเข้าทำงานในต่างประเทศได้ด้วย



- สคช. ควรมุ่งเน้นสร้างคุณค่าของการมีใบรับรองมากขึ้น เนื่องจากปัจจุบัน ผู้ผ่านประเมินบางราย แม้มีใบรับรอง แต่ไม่มีผลต่อการพิจารณาเพิ่มเงินเดือนเมื่อได้รับบรรจุเข้าทำงาน โดยการเพิ่มการประชาสัมพันธ์และสร้างความเชื่อมั่นจากการมีใบรับรองให้กับผู้เข้ารับประเมินและผู้ประกอบการมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

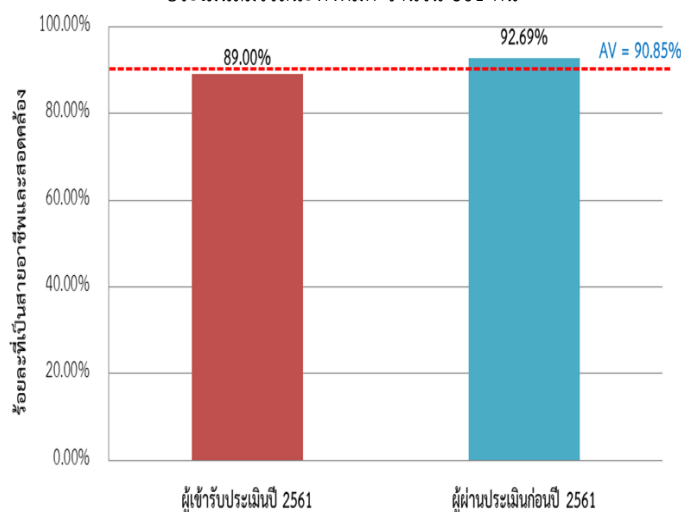
ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประเมินรับรองสมรรถนะบุคคลต่อการดำเนินงานของ สคช.

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

สรุปผลการสำรวจการมีงานทำตามตรงตามสมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมิน

จากการสำรวจการมีงานทำตามตรงตามสมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินรับรองสมรรถนะบุคคลกับ สคช. จำนวน 601 คน พบว่าในภาพรวม ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพในปี

แผนภาพที่ 7 ผลการสำรวจร้อยละการมีงานทำตามตรงตามสมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะทั้งหมด จำนวน 601 คน



2561 และผู้สอบผ่านการประเมินสมรรถนะบุคคลก่อนปี 2561 มีงานทำตามตรงตามสมรรถนะ เฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 90.85 และเมื่อพิจารณาผลการสำรวจร้อยละการมีงานทำตามตรงตามสมรรถนะของกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจแต่ละกลุ่ม พบว่า ผู้สอบผ่านการประเมินสมรรถนะบุคคลก่อนปี 2561 มีงานทำตามตรงตามสมรรถนะ โดยเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 92.69 ซึ่งสูงกว่าของผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพในปี 2561 ที่มีงานทำตามตรงตามสมรรถนะ โดยเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 89.00



ทั้งนี้ กลุ่มผู้สอบผ่านการประเมินสมรรถนะบุคคลก่อนปี 2561 มีงานทำตรงตามสมรรถนะมากที่สุด อยู่ที่ ร้อยละ 92.69 รองลงมาคือ มีงานทำตรงตามสมรรถนะ แต่รับผิดชอบสูงกว่า ร้อยละ 3.65 ไม่อยู่ในสายอาชีพที่ รับรอง ร้อยละ 2.66 อื่น ๆ (กำลังศึกษาต่อ) ร้อยละ 0.66 และมีงานทำตรงตามสมรรถนะ แต่รับผิดชอบต่ำกว่า ร้อยละ 0.33 ตามลำดับ และในส่วนของกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพในปี 2561 มีงานทำตรงตามสมรรถนะมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 89.00 รองลงมาคือ มีงานทำตรงตามสมรรถนะ แต่ รับผิดชอบสูงกว่า ร้อยละ 7.33 คือ มีงานทำตรงตามสมรรถนะ แต่รับผิดชอบต่ำกว่า ร้อยละ 2.67 และไม่อยู่ใน สายอาชีพที่รับรอง ร้อยละ 1.00 ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงในแผนภาพถัดไป

แผนภาพที่ 8 ผลการสำรวจร้อยละการมีงานทำตรงตามสมรรถนะของกลุ่มเป้าหมายที่ได้ทำการสำรวจแต่ละกลุ่ม

