



สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ
(องค์การมหาชน)

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

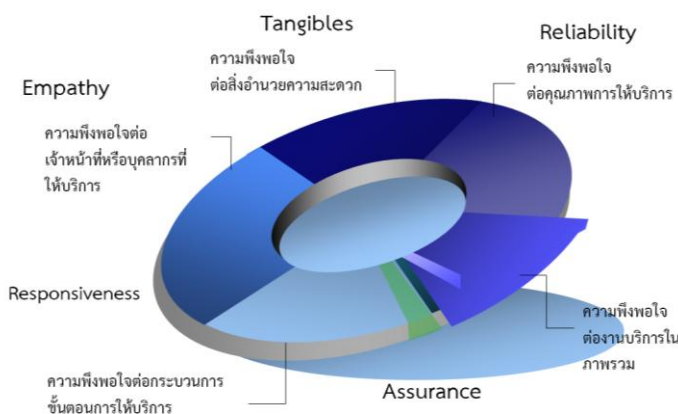
ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

โครงการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการความเชื่อมั่นของ
ผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ
(องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558
และความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการต่อระบบ
คุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

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) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 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

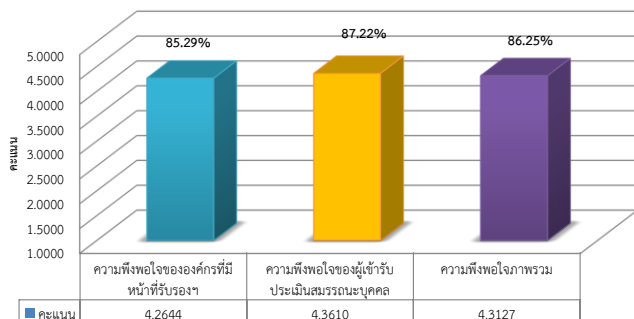
■ **กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ :** กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจประกอบด้วยผู้รับบริการจาก สคช. 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) องค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จำนวน 22 องค์กร 2) ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะจำนวน 632 คน

■ **วิธีการเก็บข้อมูล :** กลุ่มองค์กรที่ได้รับการรับรองจาก สคช. ให้เป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) สำหรับกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะ ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face to face Interview) และสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Enumeration by telephone)



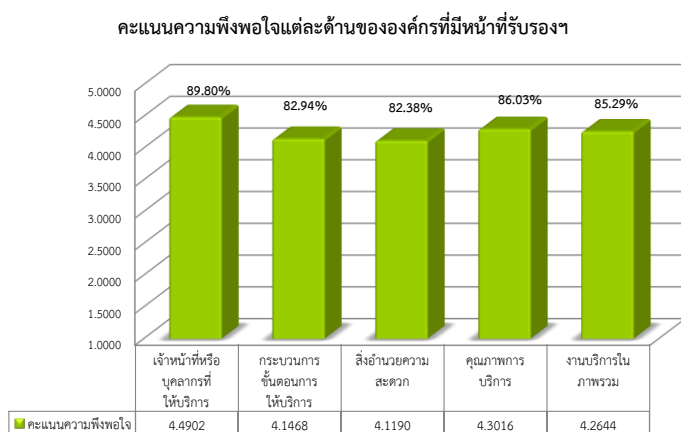
■ สรุปผลการสำรวจ :

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. 2 กลุ่ม สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมที่ระดับคะแนน 4.3127 หรือคิดเป็นร้อยละ 86.25 โดยผลการสำรวจพบว่ากลุ่มผู้รับบริการจากทั้งสองกลุ่ม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ มีความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 4.2644 และผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 4.3610 โดยเมื่อสรุปผลการสำรวจแต่ละกลุ่มผู้รับบริการ ได้ ดังนี้



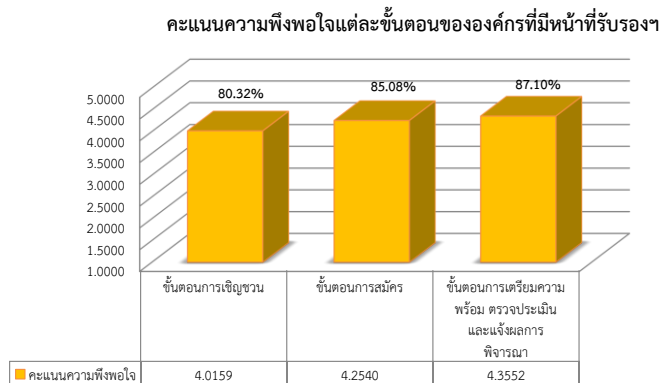
▶ สรุปผลความพึงพอใจขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพต่อการให้บริการของ สคช.

จากการสำรวจความพึงพอใจขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะต่อการให้บริการของ สคช. จำนวน 22 องค์กร พบว่ามีผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่ระดับ 4.2644 หรือคิดเป็นร้อยละ 85.29 และจาก



ผลคะแนนความพึงพอใจแต่ละด้านพบว่าองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร โดยมีความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 4.4902 รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนที่ระดับ 4.3016 4.1468 และ 4.1190 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจแต่ละขั้นตอน

การให้บริการพบว่าองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะมีความพึงพอใจสูงสุดในขั้นตอนการเตรียมความพร้อม ตรวจประเมินและแจ้งผลการพิจารณา โดยมีคะแนนความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุดที่ระดับคะแนน 4.3552 โดยเห็นว่าการทำงานของ สคช. มีความเป็นมืออาชีพ กระบวนการตรวจ ประเมินและให้คำแนะนำต่างๆ เป็นประโยชน์ต่อ



องค์กรการมีผู้เชี่ยวชาญในสาขาอาชีพเข้ามาร่วมประเมินทำให้ดูมีความเป็นมาตรฐานมากขึ้น รองลงมาเป็นขั้นตอนการสมัคร มีผลความพึงพอใจในระดับมากที่สุดที่ระดับคะแนน 4.2540 โดยเห็นว่ามี ความรวดเร็ว แม้จะมีเอกสารในการสมัครที่ค่อนข้างมาก แต่เจ้าหน้าที่ของ สคช. ให้คำแนะนำในการเตรียมเอกสารเป็นอย่างดี



การติดต่อเจ้าหน้าที่ของ สคช. เพื่อสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการสมัคร หรือยื่นเอกสารการสมัครมีความสะดวก
แต่อย่างไรก็ตาม ยังเห็นว่าการทำงานของ สคช. ค่อนข้างเร่งรีบ กระชั้นเกินไป ควรให้เวลากับองค์กรที่มีหน้าที่
รับรองสมรรถนะ ได้ดำเนินการ สำหรับขั้นตอนการเชิญชวน มีความพึงพอใจในระดับมาก ที่ระดับคะแนน 4.0159
โดยเห็นว่า สคช. ควรชี้แจงแนวทางการสนับสนุนองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะและกระบวนการสนับสนุน
ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะให้ชัดเจนตั้งแต่ครั้งที่มาเชิญชวน

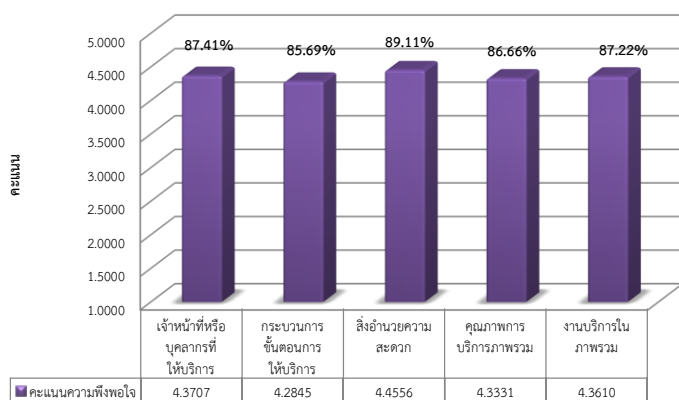
► **ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะต่อการให้บริการของ สคช.**

- สคช. ควรชี้แจงแนวทางการสนับสนุนองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ เช่น การสนับสนุนงบประมาณ
วัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น รวมทั้งขั้นตอน กระบวนการและวิธีคิดค่าใช้จ่ายในการสนับสนุนผู้เข้ารับการ
ประเมินสมรรถนะให้ชัดเจนตั้งแต่ครั้งที่มาเชิญชวน เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณาตัดสินใจ
ขององค์กรที่จะสมัครเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ
- สคช. ควรทบทวนการกำหนดเงื่อนไขของ สคช. ในการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการสอบให้กับผู้เข้ารับ
การประเมินสมรรถนะ เฉพาะผู้ที่ผ่านการประเมินสมรรถนะบุคคลเท่านั้น อาจทำให้องค์กรที่มีหน้าที่
รับรองสมรรถนะ ยึดหยุ่นมาตรฐานในการสอบ เพื่อให้ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะ ผ่านการประเมิน
- การดำเนินงานต่างๆ สคช. ควรประสานแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และให้เวลากับองค์กรที่มีหน้าที่รับรอง
สมรรถนะ ในการเตรียมตัว
- ในช่วงแรกของการดำเนินการ การประสานงานและการสื่อสารภายในของ สคช. ยังไม่เป็นไปในทิศทาง
เดียวกัน (Unity) เนื่องจากมีทีมรับผิดชอบหลายทีม และ สคช. มีการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
หลายคน แต่ในระยะหลัง สคช. ได้มีการปรับปรุงระบบการทำงานที่มีความชัดเจนขึ้นแล้ว
- บางองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ ในบางสาขาวิชาชีพ ได้แก่ สาขาวิชาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศ
สาขาวิชาชีพสาขาวิชาชีพอนุรักษ์งานพื้นบ้านและศิลปหัตถกรรม เป็นต้น ยังไม่มั่นใจในเครื่องมือการ
ประเมินสมรรถนะว่าจะสามารถประเมินสมรรถนะอาชีพในแต่ละระดับได้จริง โดยอยากให้มีการ
ทดลองก่อนมากกว่าจะเปิดทดสอบจริง

► **สรุปผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะต่อการให้บริการของ สคช.**

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะต่อการให้บริการของ สคช. จำนวน
632 คนพบว่า มีผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุดที่ระดับ 4.3610 หรือคิดเป็น

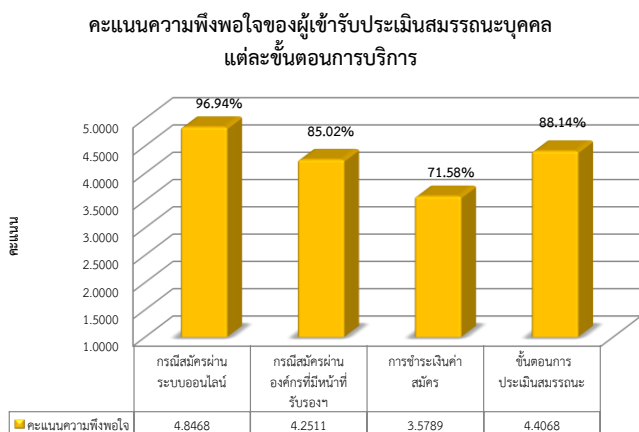
คะแนนความพึงพอใจแต่ละด้านของผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะบุคคล



ร้อยละ 87.22 โดยเมื่อพิจารณาผลการ
สำรวจความพึงพอใจแต่ละด้าน พบว่า
ผู้เข้ารับการประเมินรับรองสมรรถนะมี
ความพึงพอใจสูงสุดในด้าน
สิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีคะแนนที่
ระดับ 4.4556 รองลงมาเป็นด้าน
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
คุณภาพการบริการในภาพรวม และ
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
มีคะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 4.3707



4.3331 และ 4.2845 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจแต่ละขั้นตอนพบว่าผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะมีความพึงพอใจสูงสุดในขั้นตอนการสมัครผ่านระบบออนไลน์มีผลคะแนนความพึงพอใจที่ระดับ 4.8468 โดยเห็นว่าเป็นความสะดวกและรวดเร็วดี รองลงมาเป็นขั้นตอนการประเมินสมรรถนะ การสมัครผ่านองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ และขั้นตอนการชำระเงินค่าสมัคร โดยมีผลคะแนนที่ระดับ 4.4068 4.2511 และ 3.5789 ตามลำดับ โดยผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะเห็นว่าเป็นความสะดวกในการเดินทางไปทดสอบสถานที่ในการสอบมีความเหมาะสม องค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะสามารถอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้แก่



ผู้เข้ารับ การประเมินสมรรถนะให้สามารถเข้ารับการประเมินทดสอบได้อย่างเรียบร้อย ทั้งนี้ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะในบางสาขาอาชีพ เห็นว่าควรกำหนดระยะเวลาในการทดสอบให้เหมาะสม บางสาขาอาชีพเห็นว่าควรเพิ่มจำนวนคณะกรรมการในการสอบเพื่อให้การสอบเป็นไปอย่างรวดเร็วขึ้นไม่ต้องรอนานควรมีการอบรมให้ความรู้กับผู้เข้ารับ

การประเมินฯ และควรมีคู่มือสำหรับผู้เข้ารับการประเมินฯ เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง และพบว่าแบบทดสอบสาขาอาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศบางอาชีพยังไม่ถูกต้อง สคช. ควรพิจารณาตรวจสอบก่อน และการประกาศผลการสอบมีความล่าช้า นอกจากนั้นควรเร่งประชาสัมพันธ์เพื่อให้มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพเป็นที่รู้จักและต้องการมากขึ้น

► **ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะต่อการให้บริการของ สคช.**

- มาตรฐานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ ยังไม่เท่าเทียมกัน บางองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ มีความเข้มและยึดมาตรฐานมาก ในขณะที่บางองค์กร มีความยืดหยุ่นอนุโลมกับผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะ ทำให้มีผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะทั้งหมด เช่น สาขาวิชาชีพแมคคาทรอนิกส์ เป็นต้น
- ข้อสอบในสาขาอาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศยังไม่ถูกต้อง แบบข้อสอบยังพิมพ์ผิด เนื้อหาข้อสอบก็ขาดความชัดเจน ทำให้ผู้สอบใช้ดุลพินิจเยอะ อาจทำให้มาตรฐานการสอบแต่ละที่แตกต่างกัน และจะส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานอาชีพของ สคช. ในอนาคต
- สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์ อาชีพผู้ปฏิบัติการขนส่งสินค้าทางถนนอุปกรณ์เห็นว่าระยะเวลาการสอบน้อยไป ควรปรับปรุงระยะเวลาการทำแบบทดสอบให้เหมาะสม
- สคช. ควรมีการจัดทำคู่มือสำหรับผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะในแต่ละสาขาวิชาชีพ เพื่อให้มีความเข้าใจต่อแนวทางปฏิบัติในการเข้ารับการประเมินสมรรถนะบุคคล
- ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะเห็นว่า ยังไม่ควรมีการจัดเก็บค่าสมัครหรือค่าธรรมเนียมใดๆ เนื่องจากมาตรฐานอาชีพของ สคช. ยังไม่เป็นที่รู้จักและต้องการของผู้ประกอบการ และ สคช. ควรเร่งประชาสัมพันธ์ทั้งตัวองค์กร สคช. และมาตรฐานอาชีพแต่ละสาขาอาชีพให้เข้าถึงผู้ประกอบการ และคนในอาชีพให้มากขึ้น



■ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

▶ ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับความพึงพอใจขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะต่อการดำเนินงานของ สคช.

- สคช. ควรชี้แจงแนวทางการสนับสนุนองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ เช่น การสนับสนุนงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น รวมทั้งขั้นตอน กระบวนการและวิธีคิดค่าใช้จ่ายในการสนับสนุน ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะให้ชัดเจนตั้งแต่ครั้งที่มาเชิญชวน เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณาตัดสินใจขององค์กรที่จะสมัครเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ
- สคช. ควรทบทวนการกำหนดเงื่อนไขของ สคช. ในการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการสอบให้กับผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะ เฉพาะผู้ที่ผ่านการประเมินสมรรถนะบุคคลเท่านั้น อาจทำให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ ยึดหยุ่นมาตรฐานในการสอบ เพื่อให้ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะผ่านการประเมิน
- การดำเนินงานต่างๆ สคช. ควรประสานแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และให้เวลากับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะในการเตรียมตัว
- สร้างความเข้าใจหรือมีคู่มือปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับขั้นตอนการทำงาน การประสานงานและแนวปฏิบัติในการสนับสนุนองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ และการสนับสนุนผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะเพื่อให้เจ้าหน้าที่ของ สคช. มีความเข้าใจ สามารถสื่อสารให้กับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (Unity)
- สคช. ควรประสานชี้แจงและทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดกับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ ที่ยังเห็นว่า เครื่องมือการประเมินสมรรถนะและวิธีการประเมินสมรรถนะยังมีปัญหาและยังมีความเชื่อมั่นว่าจะสามารถประเมินสมรรถนะได้จริง ได้แก่ สาขาวิชาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาวิชาชีพสาขาวิชาชีพพณิชยกรรมพื้นฐานและศิลปหัตถกรรม เป็นต้น

▶ ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะบุคคลต่อการดำเนินงานของ สคช.

- สคช. ควรมีระบบในการติดตามและกำกับดูแลกระบวนการประเมินฯ ขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะในช่วงแรกของการประเมินสมรรถนะจนกว่าจะมั่นใจว่าองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ และเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) สามารถปฏิบัติงานประเมินทดสอบและรับรองอย่างเป็นมาตรฐานเท่าเทียมกัน
- การทบทวนปรับปรุงเครื่องมือการประเมินสมรรถนะในสาขาวิชาชีพที่ยังมีปัญหา ให้เรียบร้อยก่อนการเปิดทดสอบในกลุ่มใหม่ ได้แก่
 - สาขาอาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศยังไม่ถูกต้อง แบบข้อสอบยังพิมพ์ผิด เนื้อหาข้อสอบก็ขาดความชัดเจน ทำให้ผู้สอบใช้ดุลพินิจเยอะ อาจทำให้มาตรฐานการสอบแต่ละที่แตกต่างกัน และจะส่งผลต่อความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานอาชีพของ สคช. ในอนาคต
 - สาขาวิชาชีพโลจิสติกส์ อาชีพผู้ปฏิบัติงานการขนส่งสินค้าทางถนน เห็นว่าระยะเวลาการสอบน้อยไป ควรปรับปรุงระยะเวลาการทำแบบทดสอบให้เหมาะสม
- สคช. ควรมีการจัดทำคู่มือผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะในแต่ละสาขาวิชาชีพ เพื่อให้มีความเข้าใจต่อแนวทางปฏิบัติในการเข้ารับการประเมินสมรรถนะ
- สคช. ควรเร่งประชาสัมพันธ์ทั้งตัวองค์กร สคช. และมาตรฐานอาชีพแต่ละสาขาอาชีพให้เข้าถึงผู้ประกอบการ และคนในอาชีพให้มากขึ้น



สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ
(องค์การมหาชน)

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของ สคช.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

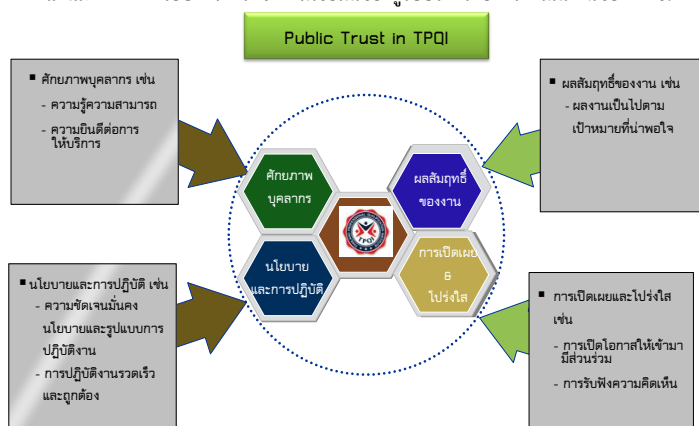
โครงการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ
ต่อการดำเนินงานของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 และความเชื่อมั่น
ของผู้ประกอบการต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ
และมาตรฐานอาชีพ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

การสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของ สคช. และนำผลการสำรวจไปใช้ในการประเมินผลตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพงานเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของ สคช. ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดเป็นตัววัดความสำเร็จขององค์กรด้านคุณภาพในการให้บริการ โดยมีกรอบแนวคิดในการสำรวจ ดังนี้

แผนภาพที่ 1 กรอบการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของ สคช.



กรอบแนวคิดในการสำรวจ : ประยุกต์ใช้กรอบแนวคิด Public Trust in Government เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของ สคช. มากำหนดกรอบคำถามในการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของ สคช. ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ นโยบายและการปฏิบัติของ สคช. ผลสัมฤทธิ์ของงานของ สคช. การดำเนินงานของ สคช. ที่เปิดเผยและโปร่งใส และศักยภาพบุคลากรของ สคช.

■ **ขอบเขตเนื้อหาในการสำรวจ :** เนื้อหาในการสำรวจประกอบด้วย 1) ความเชื่อมั่นต่อศักยภาพบุคลากรของ สคช. 2) ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติของ สคช. 3) ความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงานของ สคช. 4) ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. ที่เปิดเผยและโปร่งใส 5) ความเชื่อมั่นภาพรวม โดยการคิดคำนวณคะแนนจะคิดจากคะแนนเฉลี่ยของผลการสำรวจทั้ง 5 ส่วน

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

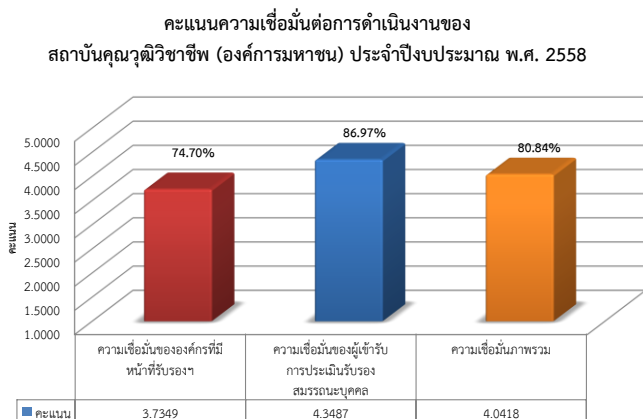
■ **กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ :** กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจประกอบด้วยผู้รับบริการจาก สคช. 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) องค์กรที่ได้รับการรับรองจาก สคช. ให้เป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ จำนวน 20 องค์กร 2) ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จำนวน 632 คน

■ **วิธีการเก็บข้อมูล :** กลุ่มองค์กรที่ได้รับการรับรองจาก สคช. ให้เป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) สำหรับกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face to face Interview) และสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Enumeration by telephone)



■ สรุปผลการสำรวจ :

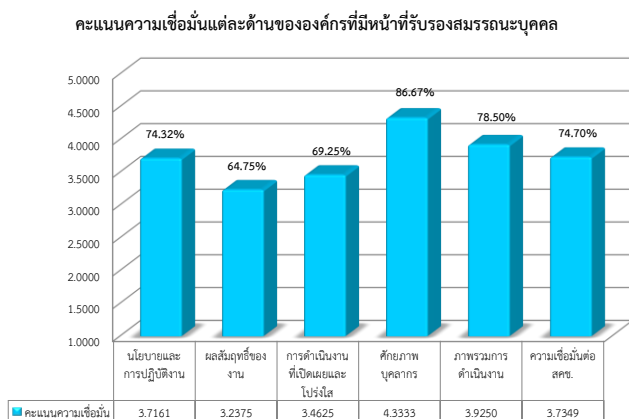
จากการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. ทั้งกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ และกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะ สรุปผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานในภาพรวมที่ระดับ



คะแนน 4.0418 หรือคิดเป็นร้อยละ 80.84 โดยผู้รับบริการกลุ่มผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะ มีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุดที่ระดับคะแนน 4.3487 และกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ มีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุดที่ระดับคะแนน 3.7349 สรุปผลการสำรวจความเชื่อมั่นแต่ละกลุ่มผู้รับบริการ ได้ ดังนี้

▶ สรุปผลความเชื่อมั่นขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะต่อการดำเนินงานของ สคช.

จากการสำรวจความเชื่อมั่นขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะต่อการดำเนินงานของ สคช. มีผลคะแนนเฉลี่ยความเชื่อมั่นที่ระดับ 3.7349 หรือคิดเป็นร้อยละ 74.70 โดยเมื่อพิจารณาผลการสำรวจ



ความเชื่อมั่นแต่ละด้านพบว่าองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะมีความเชื่อมั่นสูงสุดในด้านศักยภาพบุคลากรมีคะแนนที่ระดับ 4.3333 รองลงมาเป็นด้านภาพรวมการดำเนินงาน นโยบายและการปฏิบัติงาน การดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส และผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยมีคะแนนที่ระดับ 3.9250 3.7161 3.4623 และ 3.2375 ตามลำดับ

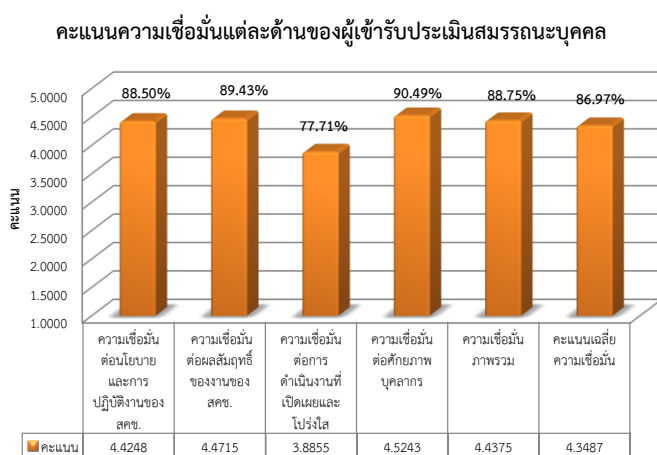
โดยองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ เห็นว่าการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของ สคช. ทำให้มีความพร้อมต่อการดำเนินงาน มีการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานยิ่งขึ้น บุคลากรของ สคช. ส่วนใหญ่มีความรู้ด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจต่อการให้บริการ (Service Mind) และปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ไม่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงการขาดคุณธรรมจริยธรรม หรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ แต่ยังคงพบว่า เจ้าหน้าที่ของ สคช. ยังไม่สามารถตอบคำถามหรือแก้ปัญหาในกระบวนการประเมินสมรรถนะในบางสาขาวิชาชีพได้ การทำงานและการสนับสนุนต่างๆ ยังไม่เป็นระบบที่ชัดเจนนัก แต่ประเด็นปัญหาหลายประการที่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ ได้แจ้งไป สคช. ก็ได้เร่งดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ทั้งนี้ การประสานงานต่างๆ ยังผ่านบุคลากรยังไม่มีระบบช่องทางที่จัดไว้สำหรับการชี้แจงปัญหาหรือร้องเรียนโดยตรง อย่างไรก็ตาม แม้กระบวนการในการดำเนินการรับรองสมรรถนะบุคคลร่วมกับ สคช. ยังมีปัญหาบ้าง แต่องค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ ส่วนใหญ่ยังเชื่อมั่นที่จะแนะนำ หรือบอกต่อถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ ตลอดจนเชื่อมั่นต่อการส่งเสริมและกำกับดูแลองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของ สคช. รวมทั้งเชิญชวนผู้สนใจสมัครขอรับการประเมินสมรรถนะบุคคล

► **ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะต่อการดำเนินงานของ สคช.**

- องค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะในบางสาขาวิชาชีพที่ได้เปิดประเมินนำร่องไปแล้ว พบว่า เครื่องมือการประเมินสมรรถนะยังไม่มี ความเหมาะสม และไม่มั่นใจว่าจะสามารถคัดกรองและประเมินสมรรถนะบุคคลได้จริง โดยเห็นว่า สคช. ควรทบทวนปรับปรุงแบบประเมินและเครื่องมือการประเมินสมรรถนะต่างๆ ให้มีความเหมาะสมถูกต้องก่อนจะนำมาประเมินจริง โดยสาขาวิชาชีพที่มีประเด็นดังกล่าว ได้แก่ สาขาวิชาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาผู้ประกอบอาหาร
- กระบวนการประเมินในบางองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบางสาขาวิชาชีพยังมีมาตรฐานต่างกัน ซึ่ง สคช. ควรกำกับดูแลอย่างใกล้ชิดในระบบการประเมินสมรรถนะ ตลอดจนเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) เพื่อไม่ให้เกิดการประเมินสมรรถนะขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ ทุกแห่งมีความเป็นมาตรฐานเท่าเทียมกัน
- การที่ สคช. กำหนดเงื่อนไขการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการประเมินสมรรถนะให้กับผู้เข้ารับการประเมิน เฉพาะที่ผ่านการรับรองเท่านั้น ทำให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ ต้องยืดหยุ่นในการประเมิน เพื่อให้ผู้เข้ารับการประเมินผ่านมาตรฐาน เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายในการประเมินไปแล้วไม่ว่าผู้เข้ารับการประเมินจะผ่านหรือไม่ก็ตาม สคช. ควรทบทวนแนวทางการสนับสนุนดังกล่าว
- กระบวนการจ่ายเงินสนับสนุนค่าใช้จ่ายการประเมินสมรรถนะให้กับผู้เข้ารับการประเมินมีความล่าช้า สคช. ควรปรับปรุงระบบการจัดการให้มีความรวดเร็วขึ้น
- สคช. ควรให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาปรับปรุงเครื่องมือการประเมินสมรรถนะต่างๆ เช่น จัดประชุมรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการประเมินสมรรถนะ เป็นต้น

► **สรุปผลความเชื่อมั่นของผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะต่อการให้บริการของ สคช.**

จากผลการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะต่อการดำเนินงานของ สคช. มีผลคะแนนเฉลี่ยความเชื่อมั่นที่ระดับ 4.3487 หรือคิดเป็นร้อยละ 86.97 โดยผลการสำรวจแต่ละด้านพบว่าผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะมีความเชื่อมั่น



การประเมินสมรรถนะมีความเชื่อมั่นสูงสุดในด้านศักยภาพบุคลากร 4.5243 รองลงมาความเชื่อมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน ความเชื่อมั่นในภาพรวม ความเชื่อมั่นต่อนโยบายและการปฏิบัติงาน และความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส โดยมีคะแนนความเชื่อมั่นที่ระดับ 4.4715 4.4375 4.4248 และ 3.8855 ตามลำดับ โดยผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะเห็นว่า

ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพของ สคช. ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสายอาชีพ การปฏิบัติงานของ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ มีความเป็นมืออาชีพและน่าเชื่อถือ บุคลากรทั้งของ สคช. และองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ มีความรู้ด้านระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ รวมทั้งวิธีการและกระบวนการประเมินสมรรถนะ โดยสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามกับผู้สนใจเข้ารับการประเมินฯ ได้



เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจต่อการให้บริการ (Service Mind) และไม่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงการขาดคุณธรรมจริยธรรม หรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และเชื่อมั่นที่จะแนะนำ หรือบอกต่อกับเพื่อนในสาขาวิชาชีพถึงประโยชน์ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพ มาตรฐานอาชีพ และสมัครขอรับการประเมินสมรรถนะอย่างไรก็ตามเห็นว่า สคช. ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการและคนในอาชีพได้รู้จักองค์กร สคช. รวมทั้งมาตรฐานอาชีพที่นำไปกระบวนการจัดทำมาตรฐานอาชีพเพื่อให้ความน่าเชื่อถือมากขึ้น

▶ **ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะต่อการให้บริการของ สคช.**

- สคช. ยังไม่มีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ ปัญหาหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการประเมินสมรรถนะบุคคล การติดต่อประสานงานจะยังผ่านองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ ทำให้อาจไม่สะดวกกรณีที่จะร้องเรียนระบบการประเมินสมรรถนะขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ
- ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะเห็นว่ามาตรฐานอาชีพมีประโยชน์ต่ออาชีพ แต่ยังไม่มั่นใจว่าสุดท้ายแล้วจะได้ประโยชน์ในแง่ของการสร้างความก้าวหน้าในอาชีพได้จริง หากผู้ประกอบการหรือนายจ้างไม่ได้มีความต้องการ โดย สคช. ควรเร่งประชาสัมพันธ์องค์กร และมาตรฐานอาชีพให้เข้าถึงผู้ประกอบการและคนในอาชีพเป็นที่รู้จัก เพื่อให้ผู้ที่ได้รับการประเมินสมรรถนะจากองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะเป็นที่รู้จักและยอมรับ และในอนาคตผู้เข้ารับการประเมินก็ยินดีจ่ายค่าใช้จ่ายในการประเมินสมรรถนะ
- ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะเห็นว่าการปฏิบัติงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะมีความสำคัญต่อการประเมินสมรรถนะมาก หากเป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือและมีความเป็นมืออาชีพอยู่แล้ว ผู้เข้ารับการประเมินก็จะเชื่อมั่นต่อตัวมาตรฐานและเครื่องมือมากขึ้นด้วย ดังนั้น สคช. ควรกำกับดูแลการประเมินสมรรถนะอย่างใกล้ชิด ให้การทำงานเป็นมาตรฐานอย่างแท้จริง และอยู่บนมาตรฐานเดียวกันในทุกองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ

■ **ข้อเสนอแนะเพื่อการยกระดับความเชื่อมั่น :**

▶ **ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับความเชื่อมั่นขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะต่อการดำเนินงานของ สคช.**

- สคช. ควรทบทวนปรับปรุงแบบประเมินและเครื่องมือการประเมินสมรรถนะต่างๆ ในสาขาวิชาชีพที่มีประเด็นปัญหา โดยให้องค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ ในสาขาวิชานั้นๆ เข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ สาขาวิชาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและดิจิทัลคอนเทนต์ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขาผู้ประกอบอาหาร และสาขาวิชาชีพแมคคาทรอนิกส์
- สคช. ควรติดตามและกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะอย่างใกล้ชิดในระบบการประเมิน กระบวนการประเมิน ตลอดจนมาตรฐานของเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) เพื่อให้การประเมินสมรรถนะขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ ทุกแห่งมีความเป็นมาตรฐานเท่าเทียมกัน
- สคช. ควรทบทวนแนวทางเงื่อนไขการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการประเมินสมรรถนะให้กับผู้เข้ารับการประเมินเฉพาะที่ผ่านการรับรอง ตลอดจนปรับปรุงกระบวนการจ่ายเงินสนับสนุนค่าใช้จ่ายการประเมินสมรรถนะให้กับผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะให้มีความรวดเร็วขึ้น
- สคช. ควรเร่งประชาสัมพันธ์เชิงรุกมากขึ้นเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพ การเลือกใช้สื่อหรือรูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่กระแทกความรู้สึกของสังคมเพื่อให้นคนให้ความสนใจ
- สคช. เร่งพัฒนาช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนประชาสัมพันธ์ให้กับองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะได้ทราบ



► ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับความเชื่อมั่นของผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะต่อการดำเนินงานของ
สคช.

- การจัดทำเอกสารเผยแพร่มาตรฐานอาชีพ ที่แสดงให้เห็นถึงที่มาที่ไปของมาตรฐานอาชีพ การมีส่วนร่วม
ของคนในสาขาอาชีพ องค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ ในสาขาวิชาชีพและระดับต่างๆ ที่ให้การ
ประเมินสมรรถนะ กระบวนการขั้นตอนการสมัครเข้ารับการประเมินสมรรถนะ เพื่อแจกให้กับผู้เข้า
รับการประเมินสมรรถนะ หรือประชาสัมพันธ์ไปยังสถานประกอบการต่างๆ
- สคช. ควรเร่งพัฒนาช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านมาตรฐานอาชีพ และข้อมูลต่างๆ ที่เป็น
ประโยชน์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของคนในสายอาชีพ รวมทั้งช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ
ปัญหาหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการประเมินสมรรถนะบุคคล ให้มีความสะดวกและ
ประชาสัมพันธ์ให้ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะได้รับทราบ
- สคช. ควรเร่งประชาสัมพันธ์องค์กร และมาตรฐานอาชีพให้เข้าถึงผู้ประกอบการและคนในอาชีพ
เป็นที่รู้จัก เพื่อให้ผู้ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานอาชีพจาก สคช. เป็นที่รู้จักและยอมรับ
- สคช. ควรกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน



สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ
(องค์การมหาชน)

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

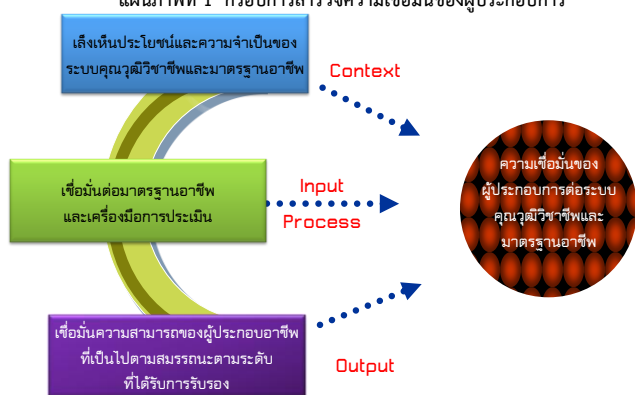
ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการ
ต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานวิชาชีพ

โครงการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการความเชื่อมั่นของ
ผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ
(องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558
และความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการต่อระบบ
คุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) การสำรวจความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการ ต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานวิชาชีพ

การสำรวจความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบระดับความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพหลังจากผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะบุคคลเข้าสู่ตลาดงาน ตลอดจนทราบถึงปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ รวมทั้งแนวทางการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในอนาคต โดยมีกรอบแนวคิดในการสำรวจ ดังนี้

แผนภาพที่ 1 กรอบการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการ



กรอบแนวคิดในการสำรวจ : กรอบแนวคิดในการสำรวจพิจารณาครอบคลุมในทุกมิติที่จะส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการ ประกอบด้วยบริบท (Context) เป็นปัจจัยแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อระดับความเชื่อมั่น ปัจจัยนำเข้า (Input) และกระบวนการ (Process) ซึ่งประกอบด้วยความเชื่อมั่นต่อกระบวนการได้มาซึ่งมาตรฐานอาชีพและเครื่องมือการ

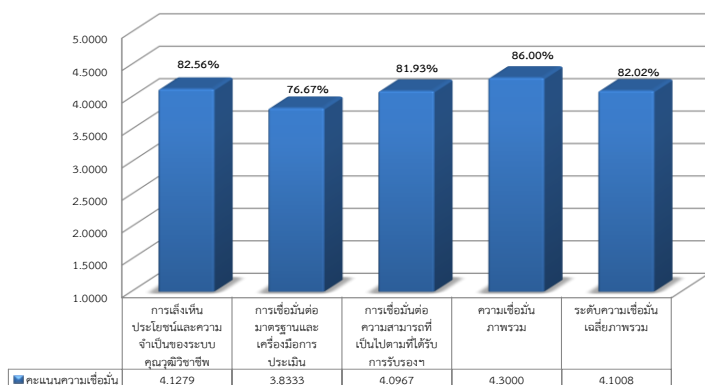
ประเมินและกระบวนการรับรองที่มีความน่าเชื่อถือและมีมาตรฐานเพียงพอ รวมทั้งผลลัพธ์ (Output) ซึ่งได้แก่ความสามารถของผู้ประกอบอาชีพที่เป็นไปตามสมรรถนะตามระดับที่ได้รับการรับรอง

- **ขอบเขตเนื้อหาในการสำรวจ :** เนื้อหาในการสำรวจประกอบด้วย 1) ความเชื่อมั่นต่อประโยชน์และความจำเป็นของระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ 2) ความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานอาชีพและเครื่องมือการประเมิน 3) ความเชื่อมั่นต่อความสามารถของผู้ประกอบอาชีพที่เป็นไปตามสมรรถนะตามระดับที่ได้รับการรับรอง และ 4) ความเชื่อมั่นในภาพรวม
- **เครื่องมือในการสำรวจ :** แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยเป็นข้อคำถามลักษณะแบบเลือกตอบ (Check List) แบบประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อวัดระดับความเชื่อมั่น และมีข้อคำถามปลายเปิด (Open-end) สำหรับแสดงข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- **กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ :** กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจประกอบด้วยผู้ประกอบการที่ส่งบุคลากรเข้ารับการประเมินสมรรถนะบุคคล จำนวน 20 ราย
- **วิธีการเก็บข้อมูล :** เก็บข้อมูลโดยสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview)
- **สรุปผลการสำรวจ :**

จากการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ สรุปผลการสำรวจความเชื่อมั่นเฉลี่ยภาพรวมในระดับมากที่สุดที่ระดับคะแนน 4.1008 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.02 โดยจากผลการสำรวจพบว่าความเชื่อมั่นสูงสุดในด้านความเชื่อมั่นในภาพรวมที่จะแนะนำบอกต่อและส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรเข้ารับการประเมินสมรรถนะ มีคะแนนที่ระดับ 4.3000 รองลงมาเป็นประเด็นการเล็งเห็นประโยชน์ และความจำเป็นของระบบคุณวุฒิวิชาชีพ ความเชื่อมั่นต่อความสามารถของผู้ประกอบอาชีพที่เป็นไปตาม



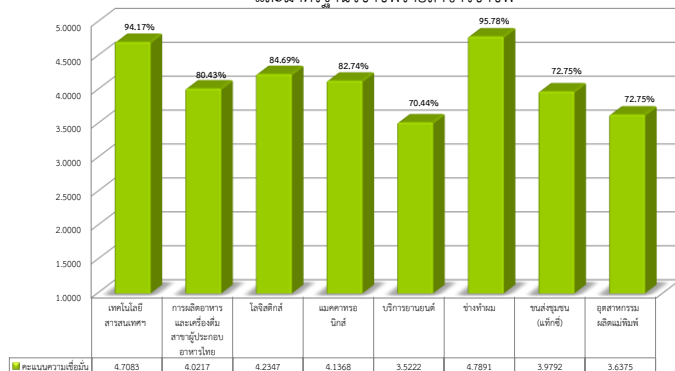
แผนภาพที่ 2 ระดับความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานวิชาชีพ



สมรรถนะตามระดับที่ได้รับการรับรองฯ และความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานและเครื่องมือการประเมิน โดยมีคะแนนความเชื่อมั่นที่ระดับ 4.1279 4.0967 และ 3.8333 ตามลำดับ โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่รู้จักระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ ตลอดจนเข้าใจถึงประโยชน์จากการที่บุคลากรได้รับการประเมินสมรรถนะบุคคลและเห็นว่าระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และมาตรฐานอาชีพ

จะช่วยแก้ปัญหาสมรรถนะของคนในสายอาชีพที่ไม่ตรงกับความต้องการผู้ประกอบการได้ โดยอย่างน้อยเป็นเครื่องมือในการช่วยคัดกรองสมรรถนะเบื้องต้นให้กับสถานประกอบการได้ อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการบางสาขาวิชาชีพจะไม่ทราบถึงกระบวนการที่นำไปของมาตรฐานอาชีพและเครื่องมือในการประเมินทดสอบ โดยผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะขององค์กรเป็นบุคลากรเดิมในองค์กรที่มีสมรรถนะในระดับหนึ่งอยู่แล้ว จึงยังไม่สามารถมั่นใจได้เต็มที่ว่ามาตรฐานอาชีพและเครื่องมือการประเมินสมรรถนะจะสามารถประเมินสมรรถนะบุคคลได้จริงตามที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ จากการสำรวจแม้ผู้ประกอบการจะเห็นว่ามาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพเป็นประโยชน์แต่พบว่าผู้ประกอบการแต่ละสาขาวิชาชีพยังมีความเห็นต่อการส่งเสริมบุคคลที่แตกต่างกัน โดยจากการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการแต่ละสาขาวิชาชีพจะเห็นว่าสาขาวิชาชีพที่มี

แผนภาพที่ 3 ระดับความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานวิชาชีพรายสาขาวิชาชีพ



ความเชื่อมั่นในระดับมาก ได้แก่ สาขาวิชาชีพช่างทำผม สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ และสาขาวิชาชีพโลจิสติกส์ อาชีพผู้ปฏิบัติงานการขนส่งสินค้าทางถนนมีคะแนนความเชื่อมั่นที่ระดับ 4.7891 4.7083 และ 4.2347 ตามลำดับ สำหรับสาขาที่มีความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง ได้แก่ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและ

ร้านอาหาร สาขาผู้ประกอบการอาหาร สาขาวิชาชีพแมคคาทรอนิกส์ สาขาอุตสาหกรรม การผลิตแม่พิมพ์ และสาขาวิชาชีพบริการยานยนต์ โดยมีคะแนนความเชื่อมั่นที่ระดับ 3.7738 3.7526 3.6375 และ 3.5222 ตามลำดับ และสาขาที่มีความเชื่อมั่นในระดับน้อยได้แก่ สาขาวิชาชีพขนส่งชุมชน อาชีพขับขีรถยนต์โดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) มีคะแนนความเชื่อมั่นที่ระดับ 3.3792 โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพเป็นประโยชน์กับคนในอาชีพ แต่บางองค์กรมีระบบในการพัฒนาและคัดกรองคนที่ค่อนข้างดี จึงยึดระบบขององค์กรตนเองเป็นหลัก แม้จะได้รับการประเมินสมรรถนะบุคคลมาก็ยังต้องผ่านการพัฒนาและรับรองตามระบบที่องค์กรตนเองมีจึงจะได้รับการส่งเสริมหรือมีความก้าวหน้าในสายงานได้ ตลอดจนการจะส่งเสริมให้บุคคลในองค์กรได้รับค่าตอบแทนหรือความก้าวหน้าในสายอาชีพจะพิจารณาปัจจัยอื่นๆ ประกอบด้วย เช่น ทักษะการทำงาน ความทุ่มเท ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นต้น

▶ **ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการ**

- สคช. ควรประชาสัมพันธ์เชิงรุกทั้งบทบาทขององค์กร การประชาสัมพันธ์มาตรฐานอาชีพ รวมทั้งกระบวนการในการจัดทำมาตรฐานอาชีพที่แสดงให้เห็นว่ามาจากความร่วมมือของคนในอาชีพร่วมกันพัฒนา เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานและเครื่องมือการประเมินสมรรถนะ นอกจากนั้น ควรประสานความร่วมมือกับผู้บริหารของสถานประกอบการในระดับนโยบาย
- ผู้ประกอบการในสาขาวิชาชีพที่มีความเชื่อมั่นสูงโดยเฉพาะสาขาวิชาชีพช่างทำผมส่วนหนึ่งเกิดจากความเชื่อมั่นต่อองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ (รร.เสริมสวยชลาลัย) ที่มีความเป็นมาตรฐานและมีความเป็นมืออาชีพ ทำให้เชื่อมั่นว่าผู้ผ่านการประเมินจากการเข้ารับการประเมินจากร.เสริมสวยชลาลัยถือว่ามีความมาตรฐานในระดับที่ดี ดังนั้น ความเป็นมาตรฐานและมืออาชีพขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ ในสาขาอาชีพส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการต่อผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะ
- ผู้ประกอบการบางองค์กรที่เป็นส่วนหนึ่งของเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner) เห็นว่าการสอบขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะยังมีความยืดหยุ่น และบางแห่งยังมีความเชื่อมั่นน้อยต่อมาตรฐานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ เมื่อทราบว่ามีการเข้ารับการประเมินสมรรถนะจากบางองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ สอบไม่ผ่านเป็นส่วนใหญ่ ในขณะที่บางองค์กรให้ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะส่วนใหญ่ผ่านการประเมิน ดังนั้น สคช. ควรกำกับดูแลกระบวนการให้การรับรองขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ ให้ปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานในระดับเดียวกัน
- สาขาวิชาชีพขนส่งชุมชน อาชีพขับขีรถยนต์โดยสารสาธารณะ (แท็กซี่) จะเป็นลักษณะรูปแบบงานบริการที่การจ่ายค่าตอบแทนเป็นค่าโดยสารซึ่งมีหน่วยงานกำกับดูแลอัตราค่าโดยสาร ไม่ได้ขึ้นกับผู้ประกอบการ (สหกรณ์หรือสมาคมที่เข้าร่วม) ดังนั้นผู้ขับแท็กซี่จึงยังไม่ตระหนักถึงความจำเป็นต่อการเข้ารับการประเมินสมรรถนะ
- สถานประกอบการที่มีระบบในการพัฒนาและคัดกรองคนที่ดี เช่น ศูนย์บริการโตโยต้าหรืออิชูจะยึดระบบขององค์กรตนเองเป็นหลัก แม้จะมีบุคลากรที่ได้รับการประเมินสมรรถนะบุคคลจาก สคช. มาแต่ยังคงต้องผ่านระบบการพัฒนาและรับรองขององค์กรกำหนดไว้ จึงจะได้รับค่าตอบแทนหรือการส่งเสริมความก้าวหน้าในสายงานได้
- การจะส่งเสริมให้บุคคลในองค์กรได้รับค่าตอบแทนหรือความก้าวหน้าในสายอาชีพจะพิจารณาปัจจัยอื่นๆ ประกอบด้วย เช่น ทักษะการทำงาน ความทุ่มเท ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นต้น
- สคช. ควรมีสิ่งจูงใจให้กับสถานประกอบการที่มีบุคลากรของสถานประกอบการผ่านการประเมินสมรรถนะบุคคลจาก สคช. จำนวนมาก เช่น การลดหย่อนภาษี หรือได้รับสิทธิประโยชน์บางประการ การได้รับรางวัลหรือประกาศนียบัตร เป็นต้น

■ **ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงเพื่อยกระดับความเชื่อมั่นผู้ประกอบการ :**

- สคช. ควรประชาสัมพันธ์เชิงรุกทั้งบทบาทขององค์กร การประชาสัมพันธ์มาตรฐานอาชีพ รวมทั้งกระบวนการในการจัดทำมาตรฐานอาชีพที่แสดงให้เห็นว่ามาจากความร่วมมือของคนในอาชีพร่วมกันพัฒนา เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานและเครื่องมือการประเมินสมรรถนะ นอกจากนั้น ควรประสานความร่วมมือกับผู้บริหารของสถานประกอบการในระดับนโยบาย



- สคช. ควรกำกับดูแลกระบวนการให้การรับรองขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ อย่างใกล้ชิด เพื่อให้ปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานในระดับเดียวกัน
- สคช. ควรมีสิ่งจูงใจให้กับสถานประกอบการที่มีบุคลากรของสถานประกอบการผ่านการประเมินสมรรถนะบุคคลจาก สคช. จำนวนมาก เช่น การลดหย่อนภาษี หรือได้รับสิทธิประโยชน์บางประการ การได้รับรางวัลหรือประกาศนียบัตร เป็นต้น