



ลักษณะเงื่อนไขและขอบเขตการดำเนินงาน (Terms of Reference: TOR) โครงการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อ ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและการให้บริการของ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

1. หลักการและเหตุผล

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การมหาชนปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในองค์ประกอบที่ 4 Innovation Based ตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ” ซึ่งเป็นตัวชี้วัดภาคบังคับ และองค์ประกอบที่ 1 และภายใต้องค์ประกอบที่ 1 Function Based ตัวชี้วัดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการดำเนินงานของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) และเพื่อให้ผลการสำรวจมีความเป็นกลาง ได้รับการยอมรับว่ามีความถูกต้องทางวิชาการ และเป็นธรรมแก่องค์การมหาชนที่จัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และเป็นไปตามข้อกำหนดของสำนักงาน ก.พ.ร. ที่ให้องค์การมหาชนจัดหาผู้ประเมินภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) หรือ “สคช.” อีกทั้งการวัดระดับความพึงพอใจในการให้บริการเพื่อเป็นข้อมูลป้อนกลับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของ สคช. ในการทบทวนของฝ่ายผู้บริหารตามข้อกำหนดมาตรฐานบริหารจัดการคุณภาพ ISO 9001 ทางผู้รับผิดชอบโครงการจึงกำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้สำหรับการประเมินผลตามคำรับรองฯ ตลอดจนเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการต่อไป นอกจากนี้ ที่ผ่านมา สคช. ได้พัฒนาปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การส่งเสริมจัดตั้งและการปฏิบัติงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะบุคคลเป็นไปในระดับมาตรฐาน การสำรวจความพึงพอใจและการรับฟังความคิดเห็นขององค์กรที่มีหน้าที่รับรอง และผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะ นับเป็นช่องทางสำคัญที่จะทำให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพเป็นที่น่าเชื่อถือ ยิ่งไปกว่านั้น สคช. ได้ตระหนักว่าผู้ประกอบการมีความสำคัญที่จะผลักดันให้การนำระบบคุณวุฒิวิชาชีพมาใช้ประสบความสำเร็จ การสำรวจความเชื่อมั่นและรับฟังความคิดเห็นของผู้ประกอบการจะทำให้การพัฒนาปรับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพเป็นไปในทิศทางและสอดคล้องกับความต้องการของการจ้างงานอย่างแท้จริง

จากเหตุผลดังกล่าว จึงได้จัดให้มีโครงการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการวัดความสำเร็จตามตัวชี้วัด ตลอดจนเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการต่อไป

ศรัณญา อภิลักษณ์



2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการวัดความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดเป็นตัวชี้วัดภายใต้องค์ประกอบที่ 4 Innovation Based ตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ” และตัวชี้วัด “มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการดำเนินงานของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)”

2.2 เพื่อทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ และนำข้อมูลมาใช้ในการประกอบการจัดทำกรอบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของ สคช. ในปีต่อไป

2.3 เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสคช. และความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ และแนวทางการดำเนินงาน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในอนาคต

2.4 เพื่อนำผลจากโครงการการสำรวจฯ เป็นข้อมูลป้อนกลับในการทบทวนของฝ่ายบริหาร ของ สคช. ตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001:2015

3 ขอบเขตการดำเนินงาน

กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่น

3.1 กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

3.1.1 ให้คำปรึกษาและกำหนดประเด็นในการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เช่น

- 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- 5) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม

3.1.2 งานบริการและกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ ประกอบด้วย

งานบริการ	กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ	จำนวนตัวอย่าง
1) การส่งเสริมองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ (องค์กรรับรอง)	องค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ	ไม่น้อยกว่า 50 แห่ง (หรือจำนวนตามจริงที่ขึ้นทะเบียนเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ ใหม่ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนภายใน สิงหาคม 2561 ทั้งหมด)
2) การส่งเสริมการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ	ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ	ไม่น้อยกว่า 500 คน (ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะบุคคลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561)

สุวิมล อเนกุล



3.1.3 เครื่องมือในการสำรวจและรูปแบบการจัดเก็บข้อมูล

งานบริการ	เครื่องมือในการสำรวจ	รูปแบบการจัดเก็บข้อมูล
1) การส่งเสริมองค์กร ที่มีหน้าที่รับรอง สมรรถนะของ บุคคลตาม มาตรฐานอาชีพ	แบบสอบถาม (Questionnaire)	- การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) ไม่น้อยกว่า 10 องค์กร (ร้อยละ 20 ของกลุ่มตัวอย่าง) - การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ไม่น้อยกว่า 40 องค์กร
2) การส่งเสริมการ ประเมินสมรรถนะ ของบุคคลตาม มาตรฐานอาชีพ	แบบสอบถาม (Questionnaire)	- การร่วมสังเกตการณ์และสัมภาษณ์เชิงลึก (In- depth Interview) ในวันประเมินสมรรถนะ ไม่น้อยกว่า 3 ครั้งการจัดประเมิน - การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ หรือวิธีการอื่นๆ ตามความเหมาะสม

3.1.4 ที่ปรึกษานำเสนอขอความเห็นชอบกรอบแนวทางการดำเนินงานจากคณะกรรมการ สคช.

3.1.5 การให้คำปรึกษาและการจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ
ของสคช. ได้แก่

- 1) วิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจที่ได้จากการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 รวมถึงข้อจำกัดต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ
- 2) ให้คำปรึกษาหรือแนะนำ รวมถึงข้อคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของ สคช.

3.1.6 ที่ปรึกษานำเสนอผลการสำรวจและข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการ สคช.

3.2 กิจกรรมการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

3.2.1 ให้คำปรึกษาและเสนอแนวทางการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. ดังนี้

- (1) ศึกษาการดำเนินงานของ สคช.
- (2) ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ
 - กำหนดวัตถุประสงค์ ประเด็นสำรวจ
 - ระบุขอบเขตของประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
 - กระบวนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อสำรวจ
 - ออกแบบเครื่องมือสำรวจ
 - ดำเนินการสำรวจ
 - วิเคราะห์และประมวลผล

ศ.อ.ดร. อ.ดร. 3



3.2.2 งานบริการ/การดำเนินงานของ สคช. และกลุ่มเป้าหมายที่จะสำรวจ ได้แก่

การดำเนินงานของ สคช.	กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนตัวอย่าง
1) การส่งเสริมการจัดทำ มาตรฐานอาชีพ	ตัวแทนคนในอาชีพที่เข้า ร่วมการจัดทำมาตรฐาน อาชีพ	ไม่น้อยกว่า 30 ราย (ตัวแทนคนในอาชีพที่เข้าร่วมการจัดทำ มาตรฐานอาชีพในปี 2561)
2) การส่งเสริมและกำกับ ประเมินองค์กรที่มีหน้าที่ รับรองสมรรถนะของบุคคล ตามมาตรฐานอาชีพ	องค์กรที่ได้รับการรับรอง จาก สคช. ให้เป็นองค์กรที่มี หน้าที่รับรองสมรรถนะของ บุคคลตามมาตรฐานอาชีพ	ไม่น้อยกว่า 50 แห่ง (องค์กรฯ ที่ได้รับการรับรอง ปีงบประมาณ 2557-2560)
3) การทบทวนและพัฒนา มาตรฐานอาชีพ เครื่องมือการ ประเมินสมรรถนะ และ มาตรฐานองค์กรที่มีหน้าที่ รับรองสมรรถนะ	เจ้าหน้าที่สอบ (Examiner)	ไม่น้อยกว่า 50 ราย
4) การส่งเสริมการประเมิน สมรรถนะของบุคคลตาม มาตรฐานอาชีพ	ผู้เข้ารับการประเมิน สมรรถนะของบุคคลตาม มาตรฐานอาชีพ	ผู้เข้ารับการประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ไม่น้อยกว่า 500 ราย (กลุ่มเป้าหมายเดียวกับกลุ่มเป้าหมาย ข้อ 3.1.2)

3.2.3 เครื่องมือในการสำรวจและรูปแบบการจัดเก็บข้อมูล

งานบริการ	เครื่องมือในการสำรวจ	รูปแบบการจัดเก็บข้อมูล
1) การส่งเสริมการจัดทำ มาตรฐานอาชีพ	แบบสอบถาม (Questionnaire)	- การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) ไม่น้อยกว่า 10 ราย (ร้อยละ 33.33 ของกลุ่มตัวอย่าง) - การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ไม่น้อยกว่า 20 ราย
2) การส่งเสริมและกำกับประเมิน องค์กรที่มีหน้าที่รับรอง สมรรถนะของบุคคลตาม มาตรฐานอาชีพ	แบบสอบถาม (Questionnaire)	- การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) ไม่น้อยกว่า 10 องค์กร (ร้อยละ 20 ของกลุ่มตัวอย่าง) - การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ไม่น้อยกว่า 40 องค์กร
3) เจ้าหน้าที่สอบ (Examiner)	แบบสอบถาม (Questionnaire)	- การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ หรือวิธีการอื่นๆ ตามความเหมาะสม

สุวิมล อภิสิทธิ์



งานบริการ	เครื่องมือในการสำรวจ	รูปแบบการจัดเก็บข้อมูล
4) การส่งเสริมการประเมิน สมรรถนะของบุคคลตาม มาตรฐานอาชีพ	แบบสอบถาม (Questionnaire)	- การร่วมสังเกตการณ์และสัมภาษณ์ เชิงลึก (In-depth Interview) ในวัน ประเมินสมรรถนะ ไม่น้อยกว่า 3 ครั้งการจัดประเมิน - การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ หรือวิธีการอื่นๆ ตามความเหมาะสม

3.2.4 ที่ปรึกษานำเสนอขอความเห็นชอบกรอบแนวทางการดำเนินงานจาก
คณะกรรมการ สคช.

3.2.5 การให้คำปรึกษาและการจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงเพื่อยกระดับ
ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. ได้แก่

- 1) วิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2561 รวมถึงข้อจำกัดต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อ
การดำเนินงานของ สคช. การดำเนินงานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ การประเมิน
สมรรถนะ
- 2) ให้คำปรึกษาหรือแนะนำ รวมถึงข้อคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางในการพัฒนา
ปรับปรุงเพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช.

3.2.6 ที่ปรึกษานำเสนอผลการสำรวจและข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการ สคช.

3.3 การสำรวจความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ โดยมีขอบเขต
การดำเนินงาน ดังนี้

3.3.1 ให้คำปรึกษา เสนอแนวทางการสำรวจ/ประเมินผลความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพ
และมาตรฐานอาชีพ ดังนี้

- (1) ศึกษาข้อมูลมาตรฐานอาชีพสาขาเป้าหมาย รายละเอียดการเปิดทดสอบ จำนวนผู้ผ่าน
การรับรองสมรรถนะในแต่ละสาขาอาชีพ
- (2) ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ
 - กำหนดวัตถุประสงค์ ประเด็นสำรวจ
 - ระบุขอบเขตของประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
 - กระบวนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อสำรวจ
 - ออกแบบเครื่องมือสำรวจ
 - ดำเนินการสำรวจ
 - วิเคราะห์และประมวลผล



3.3.2 กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่

- (1) ผู้ประกอบการ/นายจ้างในสาขาวิชาชีพเป้าหมาย รวมถึงสมาคม สมาพันธ์ ชมรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นผู้ที่ส่งบุคลากรเข้ารับการประเมินสมรรถนะ หรืออาจไม่ส่งบุคลากรเข้ารับการประเมินสมรรถนะ หรือกลุ่มคนในอาชีพที่ร่วมพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ จำนวนไม่น้อยกว่า 60 ราย
- (2) ผู้สอบผ่านการประเมินสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพตั้งแต่เริ่มประเมินจนถึงวันสิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จำนวนไม่น้อยกว่า 500 คน

3.3.3 เครื่องมือในการสำรวจและรูปแบบการจัดเก็บข้อมูล เป็นการใช่แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลดังนี้

ราย/สาขาวิชาชีพ	เครื่องมือในการสำรวจ	รูปแบบการจัดเก็บข้อมูล
ผู้ประกอบการ/นายจ้างสาขาวิชาชีพเป้าหมาย รวมถึงสมาคม สมาพันธ์ ชมรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือกลุ่มคนในอาชีพที่ร่วมพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ จำนวนไม่น้อยกว่า 60 ราย	- แบบสอบถาม (Questionnaire) - ประเด็นการประเมินมูลค่าเพิ่มฯ	- การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) - การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ หรือวิธีการอื่นๆ ตามความเหมาะสม
ผู้สอบผ่านการประเมินสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพตั้งแต่เริ่มประเมินจนถึงวันสิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จำนวนไม่น้อยกว่า 500 คน	แบบสอบถาม (Questionnaire)	- การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ หรือวิธีการอื่นๆ ตามความเหมาะสม

3.3.4 ประเด็นการสำรวจ เช่น

- ความเหมาะสมของมาตรฐานอาชีพ เครื่องมือการประเมินสมรรถนะ
- ความพร้อม ความน่าเชื่อถือขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ และเจ้าหน้าที่สอบ (Examiner)
- ความสามารถของผู้ประกอบอาชีพเป็นไปตามสมรรถนะตามระดับที่ได้รับการรับรอง นอกจากนั้น มีคำถามปลายเปิดต่อการรับฟังความคิดเห็น ในประเด็นสำคัญ ได้แก่
 - เหตุผลที่ตัดสินใจส่ง/ไม่ส่งบุคลากรเข้ารับการประเมินสมรรถนะ
 - ความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ประกอบการต่อการยกระดับสมรรถนะผู้ประกอบอาชีพในสายงาน
 - การสนับสนุนผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะในอนาคต เช่น ผลตอบแทน ความก้าวหน้าในสายอาชีพ เป็นต้น
 - ประโยชน์จากการได้รับการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพทั้งในเชิงเศรษฐกิจและสังคม



- การประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการนำมาตราฐานอาชีพไปใช้ประโยชน์
ซึ่งที่ปรึกษาจะต้องแสดงกรอบแนวคิดการประเมิน และนำเสนอผลการประเมินมูลค่าเพิ่ม
ทางเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งปัจจัยที่จะผลักดันให้เกิดมูลค่าเพิ่มในอนาคต

3.3.5 ให้คำปรึกษาหรือแนะนำ รวมถึงจัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจความเชื่อมั่น รวมทั้ง
ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ตลอดจนแนวทางการดำเนินงาน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน
ในอนาคต

3.3.6 ที่ปรึกษานำเสนอผลการสำรวจและข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการ สคช.

กิจกรรมการจัดประชุมชี้แจงผลการสำรวจฯ ให้กับเจ้าหน้าที่ สคช.

สคช. จะจัดให้มีการประชุมชี้แจงผลการสำรวจทั้ง 3 กิจกรรมให้กับผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของ
สคช. โดยที่ปรึกษาจะเป็นผู้นำเสนอผลการสำรวจดังกล่าว จำนวนไม่น้อยกว่า 3 ครั้ง

ทั้งนี้ สคช. อาจเข้าร่วมสังเกตการณ์การเก็บข้อมูลของที่ปรึกษา ณ องค์กรที่มีหน้าที่รับรอง
สมรรถนะ โดย สคช.จะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าที่พัก และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ของเจ้าหน้าที่ สคช.

3.4 การติดตามผลการปรับปรุงตามผลสำรวจความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นปี 2560

กิจกรรมการติดตามผลการปรับปรุงตามผลสำรวจความพึงพอใจ และความ
ความเชื่อมั่นปี 2560 โดยทางที่ปรึกษาจะประสานข้อมูลแผนการปรับปรุงจาก สคช. และติดตามรายงาน
ผลการปรับปรุงจากสำนักที่รับผิดชอบ หรือเกี่ยวข้องกับประเด็นข้อเสนอแนะที่ได้สำรวจไว้จากครั้งที่ผ่าน
มา เพื่อสามารถนำผลการแก้ไขและปรับปรุงจาก สคช. กลับไปอธิบายให้แก่กลุ่มเป้าหมายได้รับทราบ
โดยมีขอบเขตการดำเนินงาน ดังนี้

3.4.1 ที่ปรึกษาจะต้องติดตามผลการปรับปรุงตามแผนการปรับปรุงการบริการและ
การดำเนินงานของ สคช.โดย สคช. จะเป็นผู้รวบรวมข้อมูลหรือจัดประชุมเพื่อให้ที่ปรึกษาได้รับทราบความคืบหน้า
ของการพัฒนาปรับปรุงการบริการของ สคช.

3.4.2 ให้คำปรึกษาหรือแนะนำ รวมถึงจัดทำรายงานสรุปผลการติดตามผลการปรับปรุงจากผล
สำรวจความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นปี 2560 รวมทั้งปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ตลอดจนแนวทางการ
ดำเนินงาน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในอนาคต

4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ที่จะนำไปใช้ในการวัดความสำเร็จของตัวชี้วัดภายใต้
องค์ประกอบที่ 4 Innovation Based ตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการ
ให้บริการ” และภายใต้องค์ประกอบที่ 1 Function Based ตัวชี้วัด “มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการ
ดำเนินงานของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)” ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด



4.2 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของ สคช. ที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานทั้งการจัดทำมาตรฐานอาชีพ เครื่องมือการประเมินสมรรถนะ การสร้างความพร้อมและมาตรฐานขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะ รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรของ สคช. และระบบการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลต่อไป

4.3 ทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ และนำข้อมูลมาใช้ประกอบการจัดทำกรอบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเพื่อยกระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. ต่อไป

4.4 ทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ประกอบการและผู้ประกอบอาชีพเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ ซึ่งจะทำให้เกิดการยอมรับและส่งเสริมผู้ผ่านการรับรองสมรรถนะบุคคล อันจะนำไปสู่การยกระดับสมรรถนะคนในอาชีพของประเทศในอนาคต

5 คุณสมบัติของผู้เสนองาน

5.1 เป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพ ประกอบกิจการที่ปรึกษาซึ่งจดทะเบียนที่ศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษากระทรวงการคลัง

5.2 เป็นนิติบุคคลจดทะเบียนในประเทศไทยหรือเป็นหน่วยงานของรัฐหรือสถาบันการศึกษา

5.3 ต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของราชการและได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ

5.4 ต้องไม่เป็นผู้ที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้อื่น ข้อเสนอรายอื่น ณ วันที่ได้รับหนังสือเชิญชวนให้เข้ายื่นข้อเสนอ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม

5.5 ต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกันซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งสละสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น

5.6 มีผลงานและประสบการณ์ ความรู้ ในลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง

5.7 เป็นนิติบุคคลที่จะเข้าเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐ ซึ่งได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement: e-GP) ต้องลงทะเบียนในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลาง ที่เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

5.8 คู่สัญญาต้องรับและจ่ายเงินผ่านบัญชีธนาคาร หรือ เช็ค เท่านั้น

5.9 ผู้เสนองานประกอบด้วยบุคลากรทางด้านเทคนิคที่มีความรู้และประสบการณ์ ดังนี้

1) ที่ปรึกษาเป็นผู้ที่มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญในการสำรวจความพึงพอใจและระบบประเมินผลองค์กรมหาชน เป็นที่ยอมรับในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ รวมทั้งมีประสบการณ์และองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ โดยมีผลงานด้านการสำรวจความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 10 โครงการ และมีประสบการณ์ด้านการประเมินผลองค์กรมหาชนไม่น้อยกว่า 5 โครงการ



2) ที่ปรึกษาต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญในการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคม โดยมีผลงานด้านการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมให้กับหน่วยงานภาครัฐไม่น้อยกว่า 3 โครงการ

3) ที่ปรึกษาต้องจัดให้มีบุคลากรในโครงการ ที่มีคุณสมบัติ ความรู้ความสามารถ ดังนี้

ก. ผู้จัดการโครงการหรือหัวหน้าโครงการ จำนวน 1 คน วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาโท ด้านการวิจัยหรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง และต้องมีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และผลงานเกี่ยวกับการสำรวจ วิเคราะห์ และประเมินผลไม่น้อยกว่า 10 ปี และมีบุคลากรหลักที่ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย นักวิชาการที่มีความรู้ความชำนาญ ประสบการณ์ รวมทั้งผลงานเกี่ยวกับวิเคราะห์ ประเมินผล และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ต้องแสดงประวัติและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับขอบเขตของงาน พร้อมแสดงประสบการณ์ในด้านการบริหารโครงการอย่างน้อย 3 โครงการ

ข. ผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคม ไม่น้อยกว่า 1 คน วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาโท ด้านการวิจัย หรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง และต้องเป็นผู้มีความรู้ ประสบการณ์ในด้านการประเมินมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมไม่น้อยกว่า 3 โครงการ

ค. ผู้เชี่ยวชาญด้านการสำรวจความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่า 1 คน วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาโท ด้านการวิจัยหรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง และต้องเป็นผู้มีความรู้ ประสบการณ์ในด้านการสำรวจความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 3 โครงการ

ง. นักวิจัย ไม่น้อยกว่า 4 คน วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาโท ด้านการวิจัย หรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง มีความรู้และประสบการณ์ในการดำเนินโครงการเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจ การประเมินผล องค์การมหาชน การประเมินแผนงานโครงการ ไม่น้อยกว่า 3 โครงการ

จ. เลขานุการโครงการ หรือผู้ประสานโครงการ จำนวน 1 คน วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี ด้านการวิจัยหรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง มีประสบการณ์ในการประสานงานหรือการดำเนินโครงการ ไม่น้อยกว่า 3 โครงการ

6. วิธีการจัดจ้าง

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) จะใช้วิธีจ้างที่ปรึกษาที่มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ และประสบการณ์ที่เชื่อถือได้มาดำเนินการโครงการดังกล่าว

7. การจัดทำข้อเสนอโครงการ

ผู้เสนองานจะต้องจัดทำข้อเสนอโครงการและยื่นต่อประธานคณะกรรมการดำเนินการจ้างที่ปรึกษา โดยทำเอกสารแยกเป็นเอกสารหลักฐานของผู้เสนองาน ของข้อเสนอด้านเทคนิคและของข้อเสนอด้านราคาจำนวน 5 ชุด ประกอบด้วยต้นฉบับ 1 ชุด สำเนา 4 ชุด โดยรับรองสำเนาพร้อมประทับตรา (ถ้ามี) ทุกฉบับ

1) ในกรณีผู้เสนองานเป็นนิติบุคคล

(ก) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการผู้มีอำนาจ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

ศรีบุณยา อณศิริ



(ข) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล หนังสือบริคณห์สนธิ บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ ผู้มีอำนาจ และบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้นรายใหญ่ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

2) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นหน่วยงานของรัฐ สถาบันการศึกษาหรือนิติบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ 1) (ก) และ (ข) ต้องยื่นเอกสารหลักฐานแสดงฐานะให้ครบถ้วนเทียบเท่าเอกสารตามที่ระบุไว้ใน 1)

3) หนังสือมอบอำนาจต้องติดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอมอบอำนาจให้บุคคลอื่นลงนามในเอกสารข้อเสนอหรือยื่นข้อเสนอแทน

4) หนังสือแสดงการจดทะเบียนการเป็นที่ปรึกษากับศูนย์ข้อมูล กระทรวงการคลัง

5) เอกสารอื่น ๆ เช่น หลักฐานแสดงฐานะทางการเงิน สำเนาใบทะเบียนพาณิชย์ สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม พร้อมรับรองเอกสารถูกต้อง เป็นต้น

8. ข้อเสนอด้านเทคนิค

ผู้เสนองานต้องจัดทำข้อเสนอด้านเทคนิคจำนวน จำนวน 5 ชุด ประกอบด้วยต้นฉบับ 1 ชุด สำเนา 4 ชุด โดยรับรองสำเนาพร้อมประทับตรา (ถ้ามี) ทุกฉบับ ประกอบด้วยสาระสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

1) กรอบแนวทางการดำเนินงานที่สอดคล้องกับวิธีการดำเนินงาน ตามข้อ 3

2) แผนการดำเนินงาน ระยะเวลาโครงการอย่างละเอียด โดยระบุขอบเขตและแนวทางการดำเนินงาน ตารางกำหนดเวลาปฏิบัติงาน เป้าหมายผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน และผลที่คาดว่าจะได้รับการดำเนินงาน

3) ประวัติหน่วยงานหรือองค์กร โดยแสดงผลงานและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับขอบเขตของงาน

4) ประวัติและความสามารถของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น ที่ปรึกษาโครงการ ผู้จัดการโครงการ นักวิจัยสายงาน ผู้ช่วยวิจัยสายงาน เลขานุการโครงการ ผู้ประสานงานโครงการ เป็นต้น

9. ข้อเสนอด้านราคา

ผู้เสนองานต้องจัดทำข้อเสนอด้านราคาจำนวน จำนวน 5 ชุด ประกอบด้วยต้นฉบับ 1 ชุด สำเนา 4 ชุด โดยรับรองสำเนาพร้อมประทับตรา (ถ้ามี) ทุกฉบับ ประกอบด้วยสาระสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

1) อัตราจ้างต่อเดือนของบุคลากรที่ร่วมโครงการ โดยแบ่งเป็นจำนวนคน - เดือน (man - month) ของบุคลากรในตำแหน่งต่าง ๆ และยอดรวมของค่าจ้างทั้งหมด

2) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เช่น ค่าจัดทำเอกสาร ค่าเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการนำเข้าข้อมูล วิเคราะห์ และประมวลผล เป็นต้น

3) ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เช่น ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด

4) ยอดรวมของค่าจ้างที่ปรึกษา โดยรวมค่าธรรมเนียม อากร และภาษีแล้ว และกรณีมีค่าบริการวิชาการ/ค่าบริการนิติบุคคล ต้องแนบเอกสารระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ต้องเสนอเป็นราคาเดียว (lump sum basis) โดยลงทั้งตัวเลขและตัวหนังสือ และสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) จะถือตามจำนวนเงินที่เป็นตัวหนังสือเป็นเด็ดขาด

ศรัณญา รอดศรี



10. กำหนดยื่นราคา

ผู้เสนองานจะต้องยื่นราคาเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 180 วัน นับตั้งแต่วันที่ยื่นข้อเสนอเป็นต้นไป

11. การยื่นข้อเสนอโครงการ

ให้ผู้เสนองานโครงการจะต้องผนึกซองจำหน่ายถึงประธานกรรมการดำเนินจ้างที่ปรึกษา และส่งเอกสาร
ข้อเสนอมายัง

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
เลขที่ 123 ชั้น 17 อาคารชั้นทาวเวอร์ส บี
ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

12. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณาข้อเสนอ

12.1 เอกสารข้อเสนอที่ยื่นหากพบข้อบกพร่องไม่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์เกณฑ์และเงื่อนไขตามที่กำหนด
ข้างต้นแม้แต่ข้อใดข้อหนึ่ง คณะกรรมการดำเนินการจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีการคัดเลือกอาจไม่รับพิจารณา

12.2 คณะกรรมการดำเนินการจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีการคัดเลือก จะดำเนินการตรวจสอบสมบัติของผู้เสนอ
งานเพื่อรับจ้างเป็นที่ปรึกษาแต่ละราย แล้วคัดเลือกที่ปรึกษาที่ไม่มีผลประโยชน์ร่วมกัน และยื่นเอกสารครบถ้วน
ถูกต้อง มีคุณสมบัติและข้อเสนอเป็นไปตามเงื่อนไขที่หน่วยงานของรัฐกำหนดไว้ในเอกสารจ้างที่ปรึกษา

12.3 คณะกรรมการดำเนินการจ้างที่ปรึกษาโดยวิธีการคัดเลือก จะพิจารณาข้อเสนอของที่ปรึกษาที่
ถูกต้องและผ่านเกณฑ์ด้านคุณภาพที่หน่วยงานของรัฐกำหนด จัดลำดับและพิจารณาคัดเลือกผู้ชนะตามหลักเกณฑ์
งานจ้างที่ปรึกษาที่มีความซับซ้อน ให้คัดเลือกรายที่ได้คะแนนด้านคุณภาพมากที่สุด ในกรณีที่ปรึกษารายที่คัดเลือก
ไว้ไม่ยอมเข้าทำสัญญาหรือข้อตกลงกับหน่วยงานในเวลาที่กำหนด คณะกรรมการจะพิจารณาที่ปรึกษาที่ได้คะแนน
มากที่สุดในลำดับถัดไป

12.4 ในการพิจารณาคัดเลือกผู้เสนองานด้านเทคนิคดังกล่าว ให้ถือการตัดสินใจของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ
(องค์การมหาชน) เป็นเด็ดขาด ผู้เสนองานจะร้องเรียนหรือนำไปเป็นเหตุกล่าวอ้างเพื่อเรียกร้องค่าเสียหายต่อ
สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) อย่างหนึ่งอย่างใดภายหลังมิได้

13. ค่าปรับ

หากที่ปรึกษาไม่สามารถดำเนินงานให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดเงื่อนไขการส่งมอบงานและ
สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ยังมีได้ยกเลิกสัญญา ที่ปรึกษาจะต้องชำระค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ
ศูนย์จุดหนึ่งศูนย์ (0.10%) ของค่าจ้างตลอดอายุสัญญา (วงเงินจ้าง)

อรวิภา อนุศิริ



14. ข้อกำหนดและเงื่อนไขในการนำเสนองาน รวมถึงเกณฑ์ในการให้คะแนน

14.1 ผู้เสนองาน ต้องเสนองานตามเวลาที่ได้รับแจ้งนัดหมาย โดยเตรียมข้อมูลที่นำเสนอให้สอดคล้องกับเอกสารที่ยื่นเสนองาน

14.2 เกณฑ์การพิจารณาของคณะกรรมการฯ ผู้เสนองานจะผ่านเกณฑ์การคัดเลือกต่อเมื่อได้คะแนนรวมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ในหัวข้อการพิจารณา ดังนี้

(1) วิธีการบริหารและวิธีการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของวิธีการดำเนินงานและแผนการดำเนินงาน โดยวัดจากการประเมินความรู้ความเข้าใจของผู้เสนองาน ในงานที่ได้มีการกำหนดไว้ใน TOR ความถูกต้องเหมาะสมของแผนการดำเนินงาน ในแง่ของระยะเวลาและความเชื่อมโยงของงานต่าง ๆ การจัดวางกำลังคนตามช่วงเวลาต่าง ๆ ของการดำเนินงาน (Personal Schedule) ระบบและวิธีการจัดการ และบริหารการดำเนินงาน 40 คะแนน

(2) ความพร้อมของบุคลากรในการดำเนินโครงการ อาทิเช่น ที่ปรึกษาโครงการ ผู้จัดการโครงการ นักวิจัยสายงาน ผู้ช่วยวิจัยสายงาน เลขานุการโครงการ ผู้ประสานงานโครงการ เป็นต้น ในแง่คุณวุฒิและประสบการณ์ที่มีความสอดคล้องกับลักษณะงาน 30 คะแนน

(3) ผลงานและประสบการณ์ที่ผ่านมาของผู้เสนองานสอดคล้องกับลักษณะงาน 20 คะแนน

(4) ข้อเสนอทางการเงิน 10 คะแนน

สถาบันสงวนสิทธิ์ที่จะไม่รับราคาต่ำสุด หรือราคาหนึ่งราคาใด หรือราคาที่เสนอทั้งหมดก็ได้ หรืออาจยกเลิกการจ้างในครั้งนี้ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของสถาบันเป็นสำคัญ และให้ถือว่าคำตัดสินของสถาบันถือเป็นที่สุด ผู้เสนองานจะเรียกร้องค่าเสียหายใด ๆ มิได้

15. เงื่อนไขทั่วไปในการดำเนินงาน

15.1 การดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนจะต้องผ่านความเห็นชอบจากสถาบันหรือผู้ที่สถาบันมอบหมายทุกครั้ง

15.2 ผู้เสนองานสามารถจัดหาบุคลากรเข้ามาช่วยดำเนินงานเพิ่มเติมได้ โดยต้องได้รับความเห็นชอบจากสถาบันหรือผู้ที่สถาบันมอบหมาย เพื่อให้สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดตามวัตถุประสงค์โครงการ โดยผู้เสนองานเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น

15.3 ผู้เสนองานที่ได้รับการคัดเลือก ต้องไม่เอางานทั้งหมดหรือบางส่วนไปจ้างช่วงอีกครั้งหนึ่งโดยไม่ได้รับความยินยอมจากสถาบันหรือผู้ที่สถาบันมอบหมาย

15.4 ผู้เสนองานที่ได้รับการคัดเลือกต้องอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่สถาบันมอบหมายให้ดำเนินการร่วมกับผู้เสนองาน และต้องเข้าร่วมประชุมปรึกษาหารือร่วมกับคณะกรรมการทำงานของสถาบันตามที่สถาบันนัดหมาย ตลอดระยะเวลาของสัญญา โดยต้องจัดทำบันทึกผลการปรึกษาหารือและรายงานผลการปฏิบัติงานร่วมกันในแต่ละครั้ง อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

ปลัดสุภา รอดศิริ



15.5 ตลอดระยะเวลาในการดำเนินงาน ผู้เสนองานที่ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนตามแผนงานและกำหนดเวลาที่เสนอไว้ และต้องรับผิดชอบในการแก้ไขปรับปรุงตามที่สถาบันกำหนด

15.6 หากมีความจำเป็นสถาบันสามารถขอปรับเปลี่ยนบางกิจกรรมได้เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์และเพิ่มประสิทธิภาพของงาน โดยจะพิจารณาร่วมกับผู้เสนองานในด้านความเหมาะสมของงบประมาณ

16. ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการ 240 วัน โดยนับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง

17. งบประมาณดำเนินโครงการ

จำนวนงบประมาณดำเนินโครงการ (รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว) จำนวน 2,193,000 บาท (สองล้านหนึ่งแสนเก้าหมื่นสามพันบาทถ้วน)

18. ผลงานที่ส่งมอบและระยะเวลาการส่งมอบงาน

กำหนดส่งมอบงานเป็น 4 งวด ผู้รับจ้างต้องส่งมอบงานโดยจัดทำเป็นหนังสือส่งมอบงานตามครบกำหนดส่งมอบงานแต่ละงวด ดังนี้

งวดที่ 1 รายงานขั้นต้น (Inception Report) มีสาระสำคัญ ประกอบด้วย แผนการดำเนินงานและขั้นตอนการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย กำหนดวัตถุประสงค์ ประเด็นสำรวจ ระบุขอบเขตของประชากร/กลุ่มตัวอย่าง กระบวนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อสำรวจ ออกแบบเครื่องมือสำรวจ วิธีดำเนินการสำรวจของการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการ ผลผลิตจัดพิมพ์เป็นภาษาไทยจำนวน 5 ชุด และ CD-ROM จำนวน 1 ชุด ส่งมอบงานภายใน 45 วัน โดยนับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง ทั้งนี้แบบสำรวจและเครื่องมือการสำรวจต้องนำเสนอขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการ สคช.

งวดที่ 2 รายงานความก้าวหน้า (Progress Report) โดยมีเนื้อหาของรายงานอย่างน้อยประกอบด้วย

- 1) รายงานผลความก้าวหน้า (Progress Report) ในการดำเนินการสำรวจตามแผนการดำเนินงานและขั้นตอนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ ตามแนวทางที่คณะกรรมการ สคช. ให้ความเห็นชอบ
- 2) สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมจากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงาน และความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพที่จัดเก็บและสำรวจในช่วงระยะเวลา 120 วันนับจากวันลงนามในสัญญา



โดยจัดพิมพ์เป็นภาษาไทยจำนวน 5 ชุด และ CD-ROM จำนวน 1 ชุด ส่งมอบงานภายใน 150 วัน โดยนับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง

งวดที่ 3 ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) ประกอบด้วย

- 1) ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยมีบทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)
- 2) ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยมีบทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)
- 3) ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ โดยมีบทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

จัดพิมพ์เป็นภาษาไทยรายการละ 5 ชุด ส่งมอบงานภายใน 210 วัน โดยนับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง

งวดที่ 4 รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ประกอบด้วย

- 1) รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยมีบทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)
- 2) รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยมีบทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)
- 3) รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ โดยมีบทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

จัดพิมพ์เป็นภาษาไทยรายการละ 10 เล่ม พร้อม CD-ROM จำนวน 1 ชุดที่รวบรวมรายละเอียดตามรายงานการสำรวจฉบับสมบูรณ์ โดยเนื้อหาของรายงานต้องประกอบด้วย รายละเอียดผลการสำรวจฯ ทั้งหมดตามที่ระบุไว้ในขอบเขตการดำเนินงาน รวมทั้งได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะที่ได้จากคณะกรรมการฯ และปฏิบัติงานทั้งหมดให้แล้วเสร็จเรียบร้อยตามสัญญา พร้อมทั้งส่งมอบงานทั้งหมดตามขอบเขตที่จะจ้าง ภายใน 240 วัน โดยนับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง

19. การเบิกจ่ายเงิน

งวดที่ 1 จะทำการเบิกจ่ายร้อยละ 20 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมด ภายหลังจากผู้ว่าจ้างได้ทำการตรวจรับงานที่ส่งมอบตามข้อ 1.9 งวดที่ 1 ได้ถูกต้องครบถ้วนตามสัญญา

งวดที่ 2 จะทำการเบิกจ่ายร้อยละ 35 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมด ภายหลังจากผู้ว่าจ้างได้ทำการตรวจรับงานที่ส่งมอบตามข้อ 1.9 งวดที่ 2 ได้ถูกต้องครบถ้วนตามสัญญา

งวดที่ 3 จะทำการเบิกจ่ายร้อยละ 35 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมด ภายหลังจากผู้ว่าจ้างได้ทำการตรวจรับงานที่ส่งมอบตามข้อ 1.9 งวดที่ 3 ได้ถูกต้องครบถ้วนตามสัญญา



งวดที่ 4 จะทำการเบิกจ่ายร้อยละ 10 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมด ภายหลังจากผู้ว่าจ้างได้ทำการตรวจรับ
งานที่ส่งมอบตามข้อ 1.9 งวดที่ 4 ได้ถูกต้องครบถ้วนตามสัญญา

20. ข้อสงวนสิทธิ์

เอกสารรายงาน “โครงการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ
สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และความเชื่อมั่นต่อระบบคุณวุฒิ
วิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ” และส่วนประกอบทั้งหมด เป็นลิขสิทธิ์ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การ
มหาชน) ซึ่งผู้รับจ้างจะดำเนินการอื่นใด หรือจะมอบให้แก่ผู้ใดมิได้ ก่อนที่จะได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์
อักษรจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

ศศิธร วัฒนศิริ