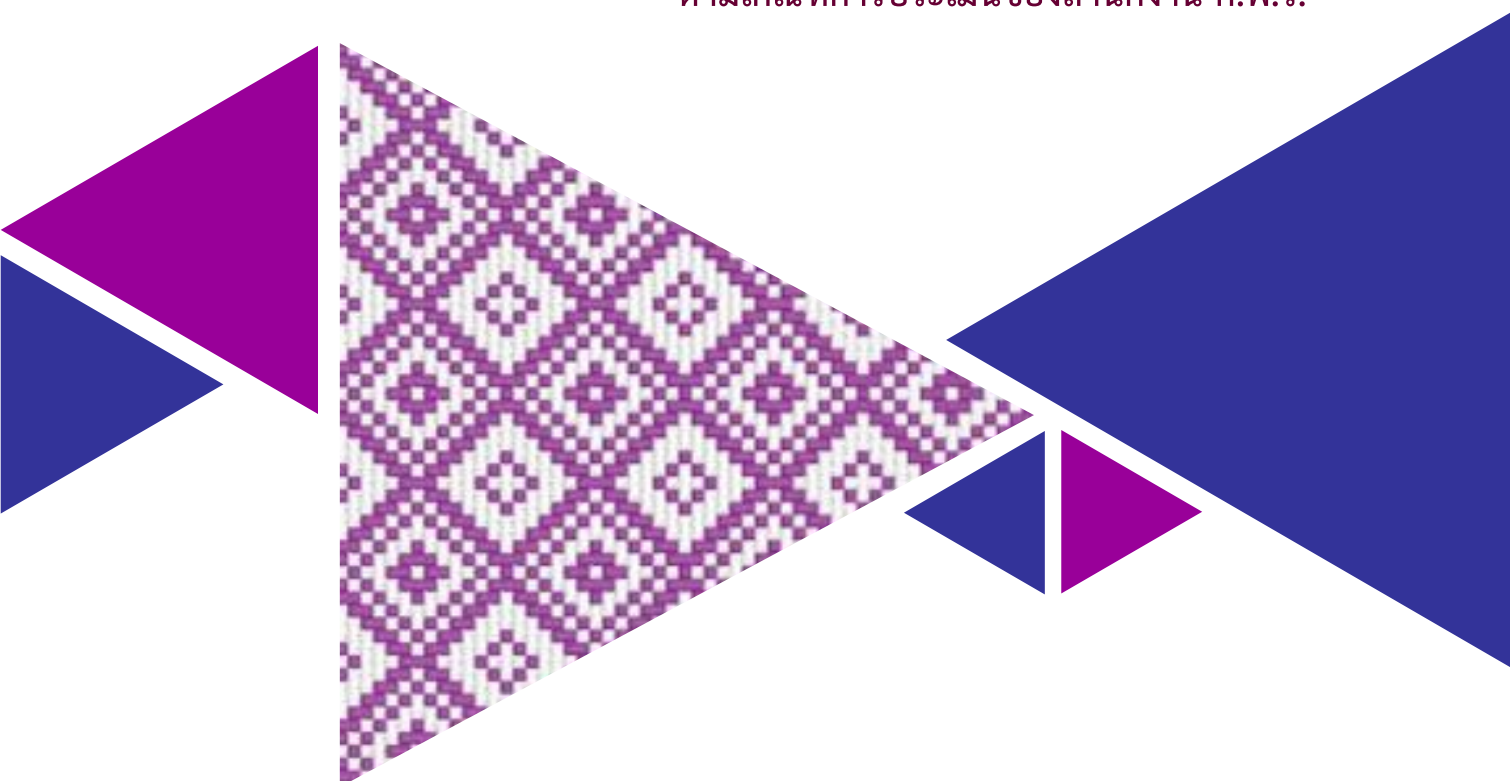




ศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพ  
ระหว่างประเทศ  
(องค์การมหาชน)

## รายงานบทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ศ.ศ.ป.  
ตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.



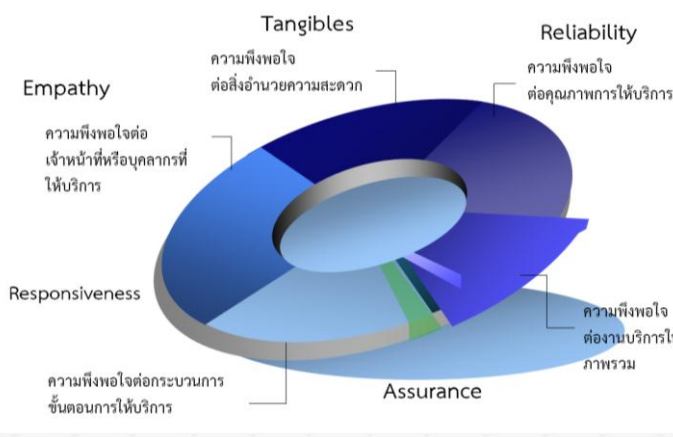
โครงการ  
สำรวจความพึงพอใจและประเมินมูลค่าเชิงเศรษฐกิจจากการดำเนินงานของ  
ศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพระหว่างประเทศ (องค์การมหาชน)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563  
ภายใต้โครงการพัฒนาหัตถกรรมเชิงกลยุทธ์  
(งวดที่ 3)



## รายงานบทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ศ.ศ.ป. ตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพระหว่างประเทศ (องค์การมหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการวัดความสำเร็จของการดำเนินงานด้านคุณภาพในการให้บริการ ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ตลอดจนเพื่อทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะและนำข้อมูลมาใช้ประกอบการจัดทำกรอบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของ ศ.ศ.ป. ในปีต่อไป โดยมีกรอบแนวคิดในการสำรวจ ดังนี้

แผนภาพที่ 1 กรอบการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ



■ **กรอบแนวคิดในการสำรวจ :** ประยุกต์กรอบแนวคิดคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL Model ซึ่งนำมาปรับใช้ในการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่สำนักงาน ก.พ.ร. เคยใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานภาครัฐมาอย่างต่อเนื่อง 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 ประเด็นในการสำรวจจะปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมของกิจกรรมการบริการ และจะมีการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมโดยการคิดคำนวณคะแนนจะไม่นำความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมมารวมคำนวณเป็นคะแนน

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

■ **กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ :** กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจประกอบด้วย 1) งานสำรวจความพึงพอใจของวิทยากรและผู้เข้าร่วมอบรม ในโครงการพัฒนาครูช่างและช่างฝีมือ (Artisans' Competence in Skills & Entrepreneurship) ได้แก่ ช่างศิลปาชีพ ครูศิลป์ของแผ่นดิน ครูช่างศิลปหัตถกรรม ทายาทช่างศิลปหัตถกรรมช่างฝีมือ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 ของผู้เข้าร่วมกิจกรรม รวมทั้งสิ้น 131 ราย คิดเป็นร้อยละ 95.62 2) งานสำรวจความพึงพอใจของผู้เสวนาและผู้เข้าร่วมกิจกรรมเสวนาในโครงการเสวนาและประชุมวิชาการด้านศิลปหัตถกรรม

(Arts and Crafts Forum /Symposium) ได้แก่ ช่างศิลปาชีพ ครูศิลป์ของแผ่นดิน ครูช่างศิลปหัตถกรรม ทายาทช่างศิลปหัตถกรรม ช่างฝีมือไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 ของผู้เข้าร่วมกิจกรรม รวมทั้งสิ้น 360 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.18 โดยสามารถดำเนินการสำรวจได้เกินค่าเป้าหมาย

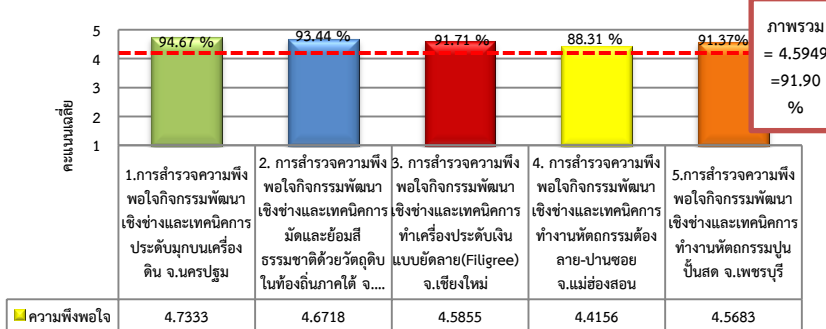
■ **วิธีการเก็บข้อมูล :** วิธีการเก็บข้อมูลโดยการเข้าร่วมสังเกตการณ์ การสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) และการแจกแบบสอบถาม

■ **สรุปผลการสำรวจ :**

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ศ.ศ.ป. ผลการสำรวจความพึงพอใจคะแนนภาพรวมทั้ง 2 งานอยู่ที่คะแนนเฉลี่ย 4.5415 คิดเป็นร้อยละ 90.83 โดยงานสำรวจความพึงพอใจของวิทยากรและผู้เข้าร่วมอบรมในโครงการพัฒนาครูช่างและช่างฝีมือ (Artisans' Competence in Skills & Entrepreneurship) มีผลความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 4.6396 คิดเป็นร้อยละ 92.79 และงานสำรวจความพึงพอใจของผู้เสวนาและผู้เข้าร่วมกิจกรรมเสวนาในโครงการเสวนาและประชุมวิชาการด้านศิลปหัตถกรรม (Arts and Crafts Forum /Symposium) ผลความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 4.4434 คิดเป็นร้อยละ 88.87 โดยมีรายละเอียดแต่ละงานดังต่อไปนี้

1) งานสำรวจความพึงพอใจของวิทยากรและผู้เข้าร่วมอบรมในโครงการพัฒนาครูช่างและช่างฝีมือ (Artisans' Competence in Skills & Entrepreneurship) แบ่งเป็น 2 กิจกรรมหลัก ดังนี้

แผนภาพที่ 2 ระดับความพึงพอใจโครงการพัฒนาครูช่างและช่างฝีมือ (Artisans' Competence in Skill & Entrepreneurship)

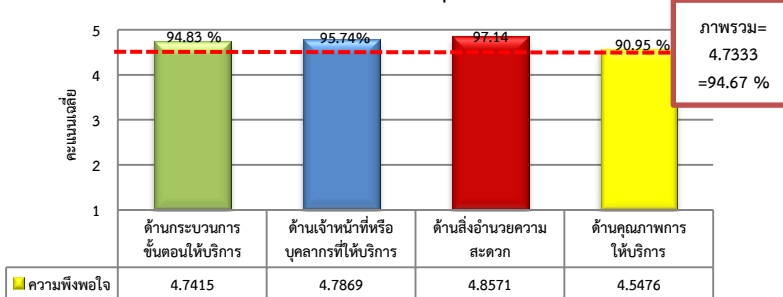


: กิจกรรมการพัฒนาครูช่างและช่างฝีมือ

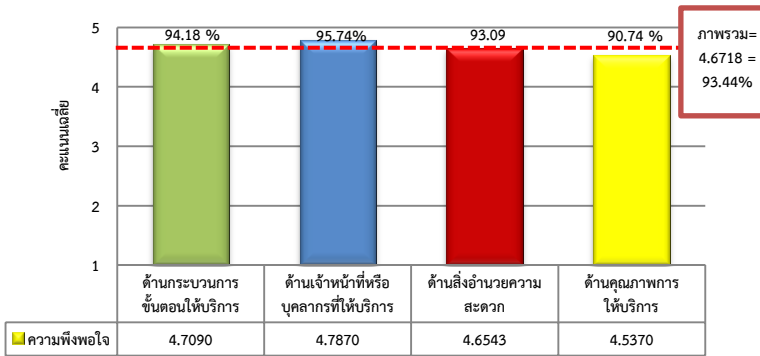
โดยกิจกรรมที่ผู้เข้าร่วมมีความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ กิจกรรมพัฒนาช่างและเทคนิคการประดับมุกบนเครื่องดิน

4.7333 คะแนน รองลงมาเป็นกิจกรรมพัฒนาช่างและเทคนิคการมัดและย้อมสีธรรมชาติด้วยวัตถุดิบในท้องถิ่นภาคใต้ 4.6718 คะแนน กิจกรรมพัฒนาช่างและเทคนิคการทำเครื่องประดับเงินแบบยัดลาย (Filigree) 4.5855 คะแนน กิจกรรมพัฒนาช่างและเทคนิคการทำงานหัตถกรรมปูนปั้นสด 4.5683 คะแนน และกิจกรรมพัฒนาช่างและเทคนิคการทำงานหัตถกรรมต้องลาย-ปานชอย 4.4156 คะแนน ตามลำดับ

แผนภาพที่ 3 ระดับความพึงพอใจโดยรวมแต่ละด้านของกิจกรรมพัฒนาช่างและเทคนิคการประดับมุกบนเครื่องดิน

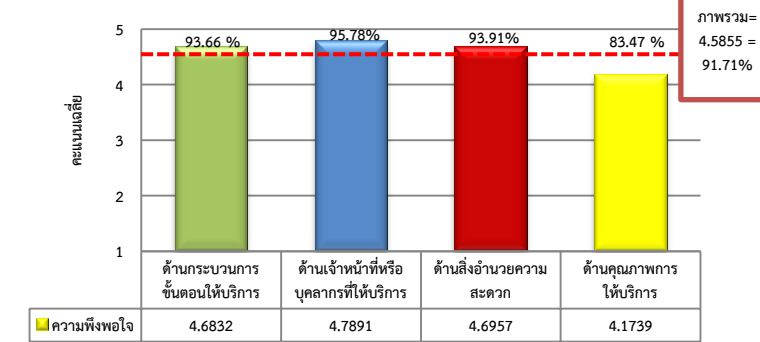


แผนภาพที่ 4 ระดับความพึงพอใจโดยรวมแต่ละด้านของกิจกรรมพัฒนาเชิงช่างและเทคนิคการมัดและย้อมสีธรรมชาติด้วยวัตถุดิบในท้องถิ่นภาคใต้



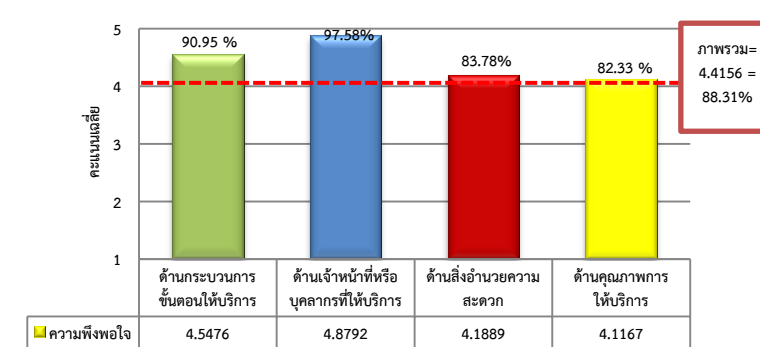
โดยพิจารณารายด้านจะพบว่า 1) กิจกรรมพัฒนาเชิงช่างและเทคนิคการมัดและย้อมสีธรรมชาติด้วยวัตถุดิบในท้องถิ่นภาคใต้ พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจมากที่สุด 4.6543 คะแนน รองลงมา

แผนภาพที่ 5 ระดับความพึงพอใจโดยรวมแต่ละด้านของกิจกรรมพัฒนาเชิงช่างและเทคนิคการทำเครื่องประดับเงินแบบยัดลาย (Filigree)



ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ 2) กิจกรรมพัฒนาเชิงช่างและเทคนิคการมัดและย้อมสีธรรมชาติด้วยวัตถุดิบในท้องถิ่นภาคใต้ พบว่าด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด 4.7870 คะแนน รองลงมา

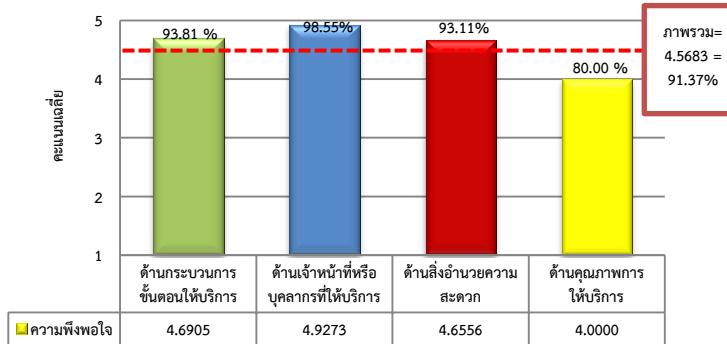
แผนภาพที่ 6 ระดับความพึงพอใจโดยรวมแต่ละด้านของกิจกรรมพัฒนาทักษะเชิงช่างและเทคนิคการทำงานหัตถกรรมต้องลาย-ปานซอย



ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ 3) กิจกรรมพัฒนาเชิงช่างและเทคนิคการทำเครื่องประดับเงินแบบยัดลาย พบว่าด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด 4.7891คะแนน รองลงมา

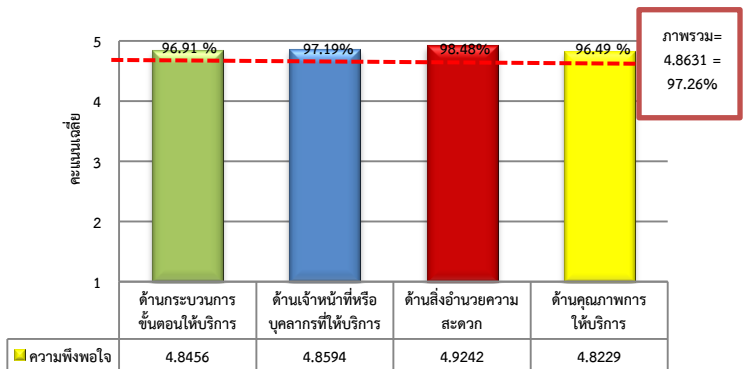
เป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ 4) กิจกรรมพัฒนาเชิงช่างและเทคนิคการทำงานหัตถกรรมต้องลาย-ปานซอย พบว่าด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 4.8792 คะแนน รองลงมา

แผนภาพที่ 7 ระดับความพึงพอใจโดยรวมแต่ละด้านของกิจกรรม พัฒนาทักษะเชิงช่างและเทคนิคการทำงานหัตถกรรมปูนปั้นสด



สะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ และ 5) กิจกรรมพัฒนาเชิงช่างและเทคนิคการทำงานหัตถกรรมปูนปั้นสด พบว่าด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด 4.9273 คะแนน รองลงมาเป็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

แผนภาพที่ 8 ระดับความพึงพอใจโดยรวมแต่ละด้านของกิจกรรมสืบสานงานหัตถกรรมผ่านครูสู่เยาวชนร่วมกับ สพฐ. ครั้งที่ 1 และ ครั้งที่ 2



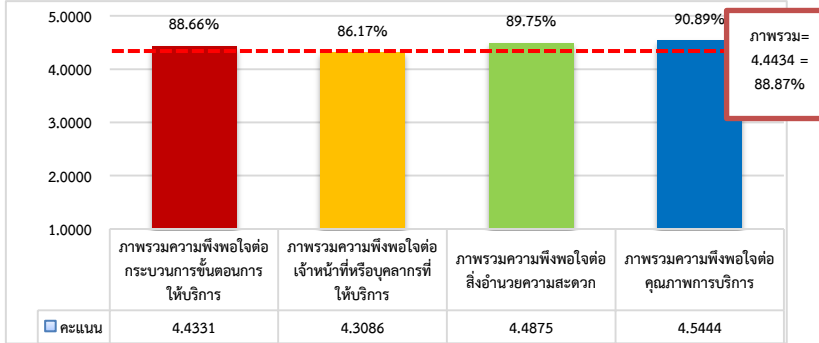
: กิจกรรมสืบสานงานหัตถกรรมผ่านครูสู่เยาวชนร่วมกับ สพฐ. มีผลความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 4.8631 คิดเป็นร้อยละ 97.26 พบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมากที่สุด 4.9242 คะแนน รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ

**ข้อเสนอแนะในภาพรวม :**

1. ควรจัดทำคู่มือ เทคนิค เอกสารประกอบการสอน เพื่อให้สามารถนำไปใช้ถ่ายทอดแก่ผู้ที่สนใจและใช้สำหรับศึกษาทบทวนความรู้ต่อไป
2. ควรจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ให้ครอบคลุมในแต่ละจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อเป็นการส่งเสริมสร้างอาชีพและรายได้ให้แก่ชุมชน
3. ควรมีการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมล่วงหน้า โดยกำหนดช่วงเวลาอย่างเหมาะสม เน้นสื่อออนไลน์เป็นหลัก
4. ควรเพิ่มระยะเวลาในการจัดกิจกรรม เนื่องจากอยากฝึกปฏิบัติให้เกิดความเชี่ยวชาญ
5. ควรมีนักออกแบบผลิตภัณฑ์มาเข้าร่วมกิจกรรม เพื่อช่วยให้ความรู้ในการพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์
6. ควรจัดเตรียมวัสดุและอุปกรณ์ในการทำ workshop ให้เพียงพอ

2) งานสำรวจความพึงพอใจของผู้เสวนาและผู้เข้าร่วมกิจกรรมเสวนาในโครงการเสวนาและประชุมวิชาการด้านศิลปหัตถกรรม (Arts and Crafts Forum /Symposium) มีผลสำรวจความพึงพอใจดังนี้

แผนภาพที่ 9 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของกิจกรรมเสวนาและประชุมวิชาการด้านศิลปหัตถกรรม (SACICT Arts and Crafts Forum 2020)



จากแผนภาพแสดงความพึงพอใจของผู้เสวนาและผู้เข้าร่วมกิจกรรมเสวนาในโครงการเสวนาและประชุมวิชาการด้านศิลปหัตถกรรม (Arts and Crafts Forum /Symposium) พบว่าด้านคุณภาพการให้บริการ มีผลความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่คะแนน 4.5444 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.89 รองลงมา

เป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ที่คะแนน 4.4875 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ที่คะแนน 4.4331 และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ที่คะแนน 4.3086 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ :

1. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อและผู้มีอิทธิพลในด้านการเกี่ยวข้องกับหัวข้อการเสวนาให้มากขึ้น
2. ควรขยายพื้นที่ให้มีความกว้างขวาง โลงโปร่ง จะทำให้บรรยากาศภายในงานมีความสบายตามากขึ้น
3. การจัดตกแต่งสถานที่ภายในงาน ควรเพิ่มจุดสำหรับแสดงผลภัณฑ์หรือชิ้นงานที่สอดคล้องกับหัวข้อการเสวนา
4. ควรเพิ่มระยะเวลาในการจัดกิจกรรมให้นานขึ้นเนื่องจากผู้เข้าชมหลายท่านอยากฟังบรรยายจากวิทยากรที่ชื่นชอบ