



ศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพระหว่างประเทศ (องค์การมหาชน)
The SUPPORT Arts and Crafts International
Centre of Thailand (Public Organization)

รายงานบทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

โครงการ

สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ

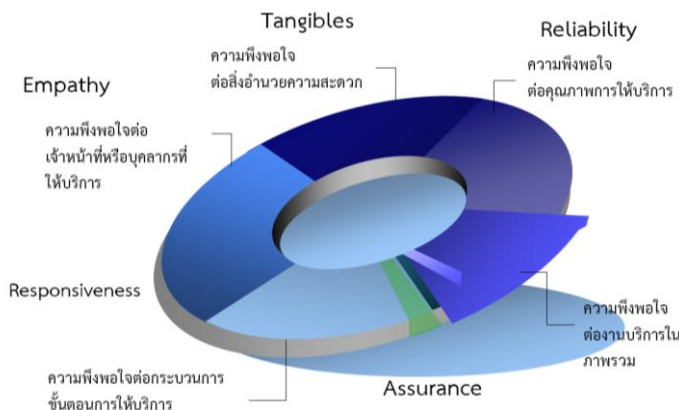
ศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพระหว่างประเทศ (องค์การมหาชน)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพระหว่างประเทศ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพระหว่างประเทศ (องค์การมหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการวัดความสำเร็จของการดำเนินงานด้านคุณภาพในการให้บริการ ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ตลอดจนเพื่อทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะและนำข้อมูลมาใช้ในการประกอบการจัดทำกรอบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของ 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

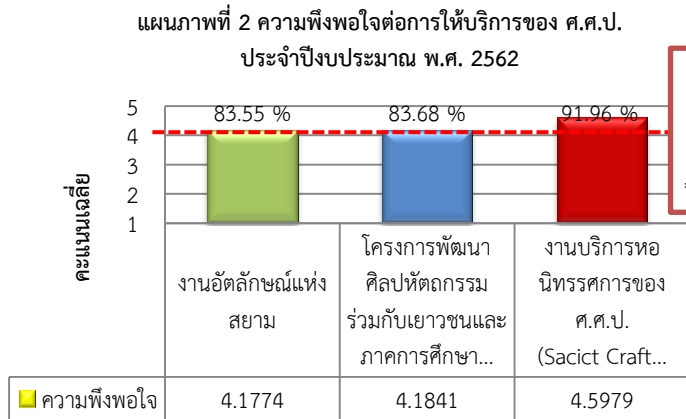
■ **เครื่องมือในการสำรวจ :** แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยเป็นข้อคำถามลักษณะแบบเลือกตอบ (Check List) แบบประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ และมีข้อคำถามปลายเปิด (Open-end) สำหรับแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ : กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจประกอบด้วย 3 งานบริการหลัก ได้แก่ 1) งานอัตลักษณ์แห่งสยาม ได้แก่ ผู้เข้าชมงานและผู้ประกอบการ 2) โครงการพัฒนาศิลปหัตถกรรมร่วมกับเยาวชนและภาคการศึกษา (Craft the Future) ได้แก่ ผู้ส่งผลงานเข้าร่วมประกวด 3) งานบริการหอนิทรรศการของ ศ.ศ.ป. (SACICT Craft Center) ได้แก่ ผู้เข้าเยี่ยมชมหอนิทรรศการ รวมทั้งสิ้น 1,040 ราย โดยสามารถดำเนินการสำรวจได้เกินค่าเป้าหมายรวมทั้งสิ้น 1,063 ราย

■ **วิธีการเก็บข้อมูล :** วิธีการเก็บข้อมูลโดยการเข้าร่วมสังเกตการณ์ การสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล (In-depth Interview) และการแจกแบบสอบถามในรูปแบบต่างๆ เช่น แบบสอบถามออนไลน์ QR Code เป็นต้น

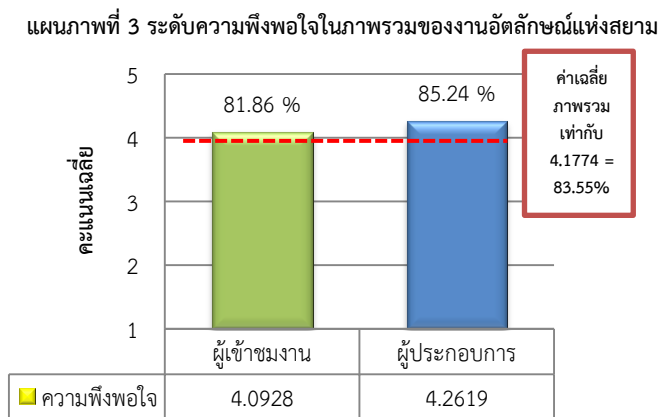
■ **สรุปผลการสำรวจ :**

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ศ.ศ.ป. ผลการสำรวจความพึงพอใจคะแนนภาพรวมอยู่ที่คะแนนเฉลี่ย 4.3198 คิดเป็นร้อยละ 86.40 โดยงานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานบริการหอนิทรรศการของ ศ.ศ.ป. (SACICT Craft Center) มีผลความพึงพอใจในระดับมากที่สุดที่ระดับคะแนน 4.5979 คิดเป็นร้อยละ 91.96



รองลงมาเป็นงาน Craft the Future และงานอัครลักษณ์แห่งสยาม มีผลคะแนนเท่ากับ 4.1841 และ 4.1774 ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดผลการสำรวจแต่ละงานบริการและข้อเสนอแนะดังนี้

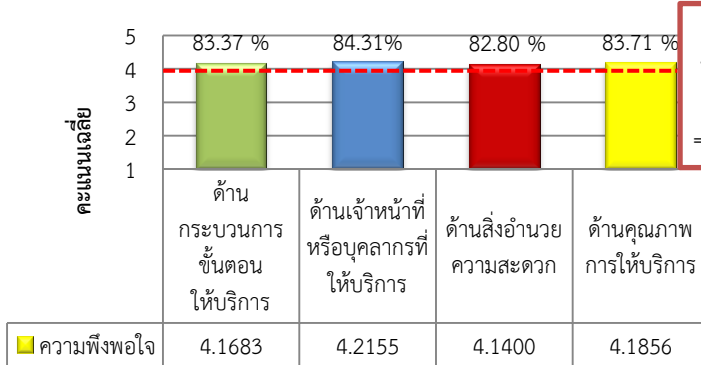
1. **สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานอัครลักษณ์แห่งสยาม**



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของงานอัครลักษณ์แห่งสยาม ครั้งที่ 10 จำนวนรวมทั้งสิ้น 694 ราย พบว่าผู้เข้าชมงานมีผลความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่คะแนน 4.0928 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.86 และผู้ประกอบการมีผลความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่คะแนน 4.2619 หรือคิดเป็นร้อยละ 85.24 ตามลำดับ

โดยเมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการบริการพบว่า

แผนภาพที่ 4 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของงานอัตลักษณ์แห่งสยาม



ผู้เข้าร่วมงานมีผลความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่คะแนน 4.1774 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.55 โดยเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด มีผลคะแนนในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.2155 รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

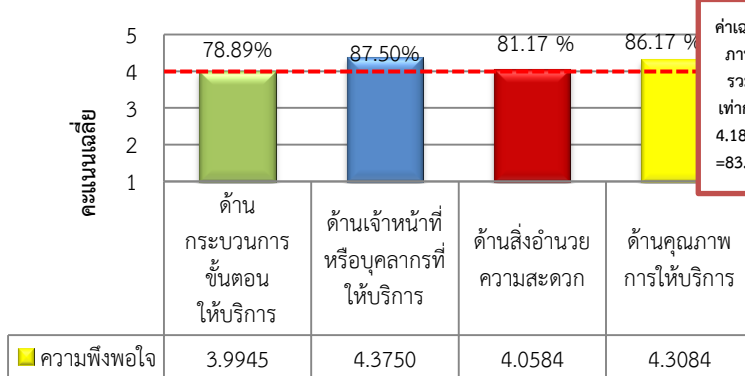
มีผลคะแนนที่ระดับ 4.1856 4.1683 และ 4.1400 ตามลำดับ สำหรับด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการพบว่ามีการให้คำแนะนำและข้อมูลกิจกรรมต่างๆ ที่ดี โดยสามารถอธิบายได้อย่างชัดเจน ตลอดจนการตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้เข้าร่วมงานได้รับประโยชน์ตามที่วางไว้ เช่น ได้รับแรงบันดาลใจ ได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในแต่ละประเภทของศิลปหัตถกรรมที่สนใจเพื่อใช้ในการต่อยอดทางธุรกิจและข้อมูลตลาดงานหัตถกรรม รวมทั้งได้เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ศิลปหัตถกรรมที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของแต่ละท้องถิ่น เป็นต้น ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การตกแต่งสถานที่มีความสวยงาม และสามารถดึงดูดให้ผู้เข้าชมงานสนใจในงานศิลปหัตถกรรมยิ่งขึ้น และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มองว่าควรมีการสนับสนุนที่จูงใจให้สำหรับร้านค้าที่มาจัดจำหน่ายสินค้า เพื่ออำนวยความสะดวกในการขนย้ายสินค้า

ข้อเสนอแนะ :

1. การประชาสัมพันธ์การจัดงานล่วงหน้าอย่างเหมาะสม เพื่อให้สื่อต่างๆ เกิดประสิทธิผลมากขึ้น เช่น Facebook website ศ.ศ.ป. และ line application เป็นต้น
2. ควรมีการสื่อสารให้ชัดเจนต่อ Highlight หรือ positioning ของงานอัตลักษณ์ เนื่องจากผู้ซื้อยังมีความคาดหวังว่าสินค้าที่นำมาแสดงจะเป็นแนวที่ผสมความทันสมัยมากกว่าการรักษางานดั้งเดิม
3. ควรทำ Marketing ในตลาดต่างประเทศเพื่อเป็นการโปรโมตงานศิลปหัตถกรรมของประเทศไทยให้เป็นที่ยอมรับทั่วโลก
4. ควรเพิ่มกิจกรรมถ่ายทอดองค์ความรู้ Workshop สนับสนุนให้ผู้ประกอบการทุกร้านได้เข้าร่วมในโครงการถ่ายทอดองค์ความรู้ (workshop) และให้ผู้เข้าชมงานสามารถเลือกกิจกรรมที่สนใจได้อย่างหลากหลายมากขึ้น

2. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการพัฒนาศิลปหัตถกรรมร่วมกับเยาวชนและภาคการศึกษา (Craft the Future)

แผนภาพที่ 5 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของงาน Craft the Future



จากแผนภาพแสดงความพึงพอใจของผู้ส่งผลงานเข้าร่วมประกวด Craft the Future พบว่ามีผลความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่คะแนน 4.1841 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.68 มีวัตถุประสงค์การเข้าชมงานหลัก 3 อันดับแรก ได้แก่ เพื่อหาประสบการณ์ให้การเข้าร่วมประกวดเพื่อใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ และเพื่อการพัฒนาต่อยอดศิลปหัตถกรรม

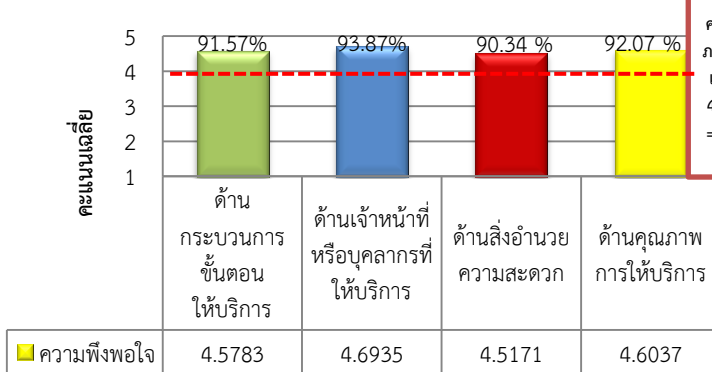
โดยเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด มีผลคะแนนในระดับมากที่สุดที่ระดับคะแนน 4.3750 รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผลคะแนนที่ระดับ 4.3084 4.0584 และ 3.9945 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามจากผลการสำรวจและสัมภาษณ์ความคิดเห็นเรื่องของระยะเวลาการจัดกิจกรรม ตั้งแต่เปิดรับสมัครถึงการประกาศผลการประกวดค่อนข้างมีความกระชั้นชิดกันเกินไป ทำให้ผู้เข้าร่วมประกวดไม่มีเวลาพักผ่อนสำหรับการเตรียมตัวสร้างสรรค์ผลงาน รวมทั้งกรอบระยะเวลาในการจัดงานไม่สัมพันธ์กับระบบการเปิดปิดภาคเรียน และการสอบ ซึ่งประเด็นนี้ค่อนข้างเป็นปัญหาอุปสรรคในการประกวดเป็นอย่างมาก สำหรับในเรื่องของสถานที่จัดประกวด ควรเลือกสถานที่ให้เหมาะสมโดยคำนึงถึงหลายๆ ปัจจัยที่อาจจะส่งผลกระทบต่อผู้เข้าร่วมประกวด เช่น การเดินทาง สำหรับด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้เข้าร่วมประกวดมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการจัดกิจกรรมที่มีความเหมาะสม หัวข้อการประกวดมีความน่าสนใจ โดยหยิบเรื่องราวของศิลปหัตถกรรมที่มีหลากหลายตัวเลือกมาสร้างสรรค์และเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์ รวมทั้งด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการมีคุณภาพ ติดตามการดำเนินงาน คอยซักถาม ช่วยเหลือเรื่องข้อมูล ตลอดจนการช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที

ข้อเสนอแนะ :

1. ควรปรับเปลี่ยนระยะเวลาการจัดกิจกรรม ตั้งแต่การเปิดรับสมัครถึงการประกาศผลการประกวด การจัดอบรม ให้มีความเหมาะสมมากขึ้น
2. การจัดประกวดควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านทางสื่อต่างๆ ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 1 เดือน
3. ควรเพิ่มการบูรณาการการจัดงานประกวดระหว่าง ศ.ศ.ป. และมหาวิทยาลัยต่างๆ โดยการดำเนินการร่วมกันในการจัดทำโครงการประกวดเพื่อให้ทางมหาวิทยาลัยสามารถบรรจุโครงการให้นิสิตและนักศึกษาได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมระหว่างการเรียนรู้การสอน เป็นการกระตุ้นให้เกิดความสนใจ และความตั้งใจในการสร้างสรรค์ผลงานเพิ่มมากขึ้น

3. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจงานบริการหอนิทรรศการของ ศ.ศ.ป. (SACICT Craft Center)

แผนภาพที่ 6 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของงาน SACICT Craft Center



จากแผนภาพแสดงความพึงพอใจของงานบริการหอนิทรรศการของ ศ.ศ.ป. (SACICT Craft Center) พบว่ามีผลความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่คะแนน 4.5797 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.96 แสดงผลการสำรวจจากแผนภาพจะเห็นว่าทุกด้านของการบริการ ผู้เข้าชมหอนิทรรศการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรให้บริการ

มีความพึงพอใจสูงสุด มีผลคะแนนที่ระดับ 4.6935 รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลคะแนนที่ระดับ 4.6037 4.5783 และ 4.5171 ตามลำดับ โดยผู้เข้าชมหอนิทรรศการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้งการตกแต่งบรรยากาศ รูปแบบการนำเสนอ และการให้ข้อมูลและตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ มีความประทับใจ โดยเห็นว่า ศ.ศ.ป. ควรมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกไปยังนักท่องเที่ยวทั้งไทยและต่างชาติให้มากขึ้น เพื่อให้มีโอกาสดำเนินเยี่ยมชมฝีมืองานศิลปหัตถกรรมของไทย รูปแบบที่ ศ.ศ.ป. นำเสนอผ่านนิทรรศการมีความสวยงามน่าสนใจ นอกจากนี้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีการให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามได้ถูกต้อง ชัดเจน มีบุคลิกภาพที่ดีและเต็มใจให้บริการ

ข้อเสนอแนะ :

1. รูปแบบการจัดนิทรรศการ ควรเพิ่มโซน workshop สำหรับให้ข้อมูลในการผลิต การพัฒนาสินค้าและผลิตภัณฑ์ที่สามารถช่วยสร้างรายได้ให้แก่ชุมชน โซนการแสดงเพื่อเป็นการดึงดูดให้ผู้เข้าชมเกิดความสนใจในนิทรรศการมากขึ้น ก่อให้เกิดความเพลิดเพลินสามารถใช้เวลาในการเยี่ยมชมเข้ามได้ยาวนานขึ้น รวมทั้งการเพิ่มเติมเรื่องราวของแต่ละหอนิทรรศการให้มากขึ้น และใช้สื่ออื่นๆ ประกอบการบรรยาย เช่น Audio guide
2. ควรดำเนินการประชาสัมพันธ์งานหอนิทรรศการให้แพร่หลายในวงกว้างมากขึ้น เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้สนใจได้เข้าเยี่ยมชมหอนิทรรศการของทาง ศ.ศ.ป.
3. ควรมีการปรับเปลี่ยนเนื้อหา รายละเอียด และ Theme ของการจัดแสดงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อดึงดูดให้ผู้เข้าชมมีความสนใจมากขึ้น และมีความรู้สึกรอยากรที่จะมาเข้าชมในครั้งต่อไป