

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช.

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการ
ต่อการให้บริการและติดตามผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะ
ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)



สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
Thailand Professional Qualification Institute
(Public Organization)

โดย ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำนำ

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการต่อการให้บริการ และติดตามผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ รวมทั้งเพื่อสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการและนำข้อมูลมาใช้ประกอบการจัดทำกรอบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ อีกทั้ง นำผลจากโครงการสำรวจฯ เป็นข้อมูลป้อนกลับในการทบทวนของฝ่ายบริหารของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ ตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001:2015

รายงานฉบับนี้เป็นรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ของกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหา รวม 8 บท ได้แก่ บทที่ 1 เป็นบทนำ บทที่ 2 แสดงแผนการดำเนินงานและขั้นตอนการดำเนินงาน บทที่ 3 นำเสนอหลักวิธีการวิเคราะห์และวิธีการทางเทคนิค บทที่ 4 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. บทที่ 5 แสดงผลการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง บทที่ 6 นำเสนอภาพรวมการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม บทที่ 7 นำเสนอสรุปผลการติดตามการปรับปรุงการให้บริการ และบทที่ 8 เป็นบทสรุปและข้อเสนอแนะ

อนึ่ง ในการดำเนินงานโครงการดังกล่าว คณะที่ปรึกษาใคร่ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหารของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพที่ได้ให้ข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ยิ่ง รวมทั้ง ขอขอบคุณ คุณวยากรณ์ งามจรรยาภรณ์ ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ คุณภัทรพร กิจชัยนุกูล และคุณวีระพงศ์ คงนาม นักวิจัยและพัฒนา ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์เป็นอย่างดีเยี่ยม ในการประสานงานการเก็บและรวบรวมข้อมูลทุกมิติ คณะที่ปรึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ ที่นี้

ท้ายนี้ คณะที่ปรึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับสมบูรณ์นี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพให้สามารถแสดงผลสัมฤทธิ์ในเชิงประจักษ์ที่สูงยิ่งขึ้นต่อไป

คณะที่ปรึกษา

พฤศจิกายน 2562



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

กิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

โครงการสำรวจความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการต่อการให้บริการและติดตามผู้ผ่านการประเมินสมรรถนะของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (สคช.) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจความพึงพอใจและ พัฒนาการให้บริการ 2) สำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ และนำข้อมูลมาใช้ประกอบการจัดทำกรอบแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ และ 3) นำผลจากโครงการการสำรวจฯ เป็นข้อมูลป้อนกลับในการทบทวนของฝ่ายบริหาร ตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001:2015

กรอบแนวคิดในการดำเนินงาน เป็นการประยุกต์แนวคิดการประเมินการปฏิบัติงานของภาครัฐ ตามแนวทางของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ควบคู่กับการประเมินผล รูปแบบ CIPP ของสทัฟเฟิลบีมและกูบา (Stufflebeam and Guba) โดยมุ่งเน้นเฉพาะส่วน I (Input) P (Process) และ P (Product) อีกทั้งครอบคลุมขอบเขตของการดำเนินงาน 5 ประเด็น ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และ 5) ความพึงพอใจ ต่องานบริการในภาพรวม รวมถึงการนำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT) มาประยุกต์ใช้ในการสังเคราะห์ ข้อมูลเชิงคุณภาพ ในส่วนของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ประกอบด้วยการสัมภาษณ์และการสอบถาม โดยข้อคำถามในแบบสอบถาม เป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) แบบวิธีมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท (Summary Rating Method: the Likert Scale) โดยการให้น้ำหนักคะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ 1 = พอใจน้อยที่สุด 2 = พอใจน้อย 3 = พอใจปานกลาง 4 = พอใจมาก 5 = พอใจมากที่สุด จากนั้น พิจารณาคะแนนที่ได้รับ ในภาพรวมโดยการเฉลี่ย ซึ่งแปลความหมาย ดังปรากฏในตารางที่ 1

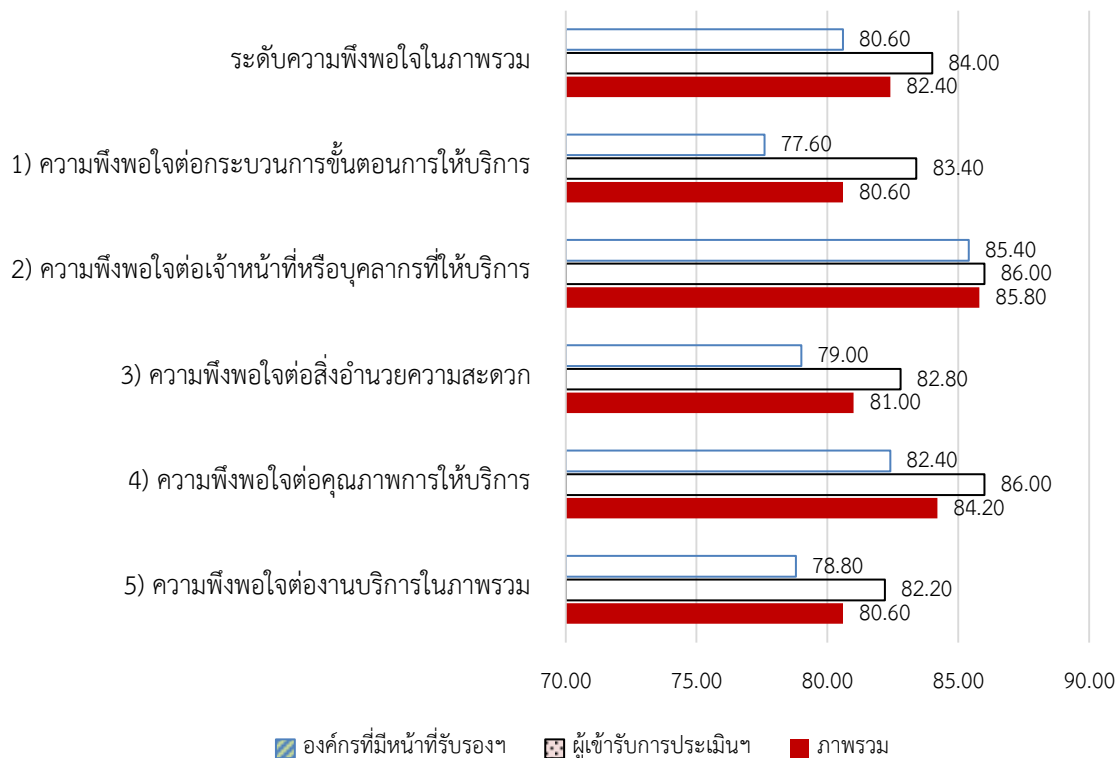
ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจและความหมาย

ระดับความพึงพอใจ	ความหมาย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 คะแนน หรือร้อยละ 20.00 – 36.19	ความพึงพอใจในระดับ “น้อยที่สุด”
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 คะแนน หรือร้อยละ 36.20 – 52.19	ความพึงพอใจในระดับ “น้อย”
คะแนนเฉลี่ย 2.61–3.40 คะแนน หรือร้อยละ 52.20 – 68.19	ความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง”
คะแนนเฉลี่ย 3.41–4.20 คะแนน หรือร้อยละ 68.20 – 84.19	ความพึงพอใจในระดับ “มาก”
คะแนนเฉลี่ย 4.21–5.00 คะแนน หรือร้อยละ 84.20– 100.00	ความพึงพอใจในระดับ “มากที่สุด”

กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ ประกอบด้วยผู้รับบริการจาก สคช. 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) องค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ที่ขึ้นทะเบียนหรือต่ออายุภายในปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยวิธีสอบถามไม่น้อยกว่า 40 องค์กร และวิธีสัมภาษณ์ ไม่น้อยกว่า 10 องค์กร และ 2) ผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 วิธีสอบถามไม่น้อยกว่า 500 ราย และวิธีสัมภาษณ์ ไม่น้อยกว่า 15 ราย รวมถึงการร่วมสังเกตการณ์ในวันประเมินสมรรถนะไม่น้อยกว่า 3 ครั้ง

ผลการสำรวจความพึงพอใจ ผลจากการสำรวจกลุ่มองค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ โดยวิธีสอบถาม จำนวน ราย คิดเป็นร้อยละ 132.50 ของเป้าหมาย วิธีสัมภาษณ์ จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 170.00 ของเป้าหมาย กลุ่มผู้เข้ารับการประเมินฯ จำนวน 516 รายหรือร้อยละ 103.20 ของเป้าหมาย วิธีสัมภาษณ์ จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 140.00 ของเป้าหมาย พร้อมเข้าร่วมสังเกตการณ์ในวันประเมินสมรรถนะ จำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของเป้าหมาย อนึ่งระดับความพึงพอใจในภาพรวมสรุปได้ดังนี้

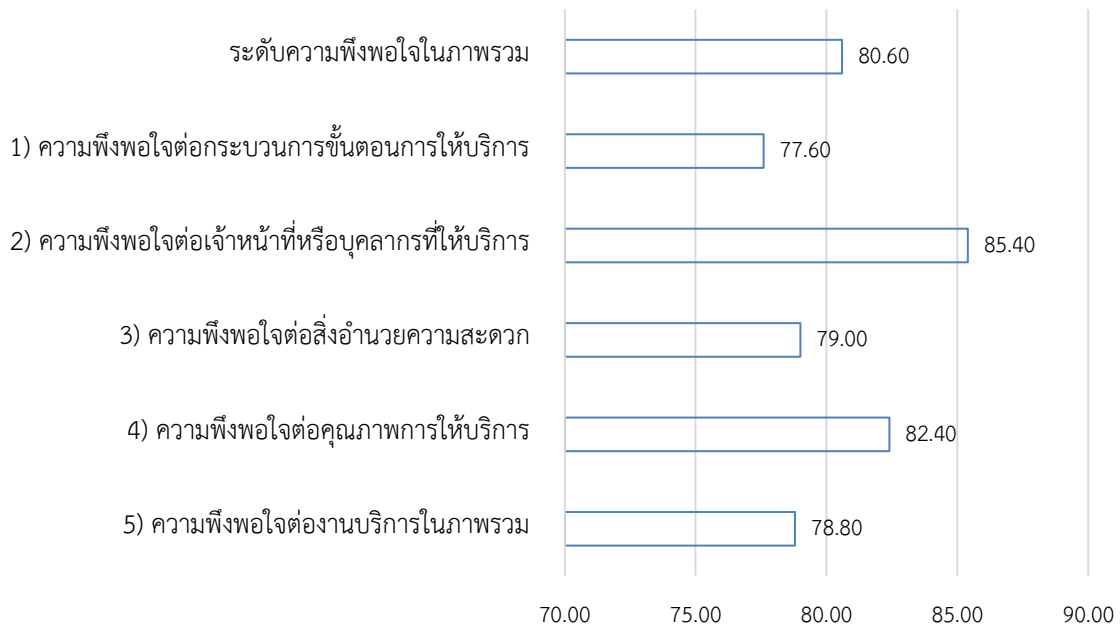
ภาพที่ 1 ระดับความพึงพอใจในภาพรวม



ภาพรวมกิจกรรมการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สคช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (4.12 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 82.40) หากพิจารณาในรายละเอียด ทั้ง 5 ประเด็น พบว่า 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (4.03 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 80.60) 2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (4.29 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 85.80) 3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (4.05 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 80.10) 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (4.21 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 84.20) และ 5) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (4.03 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 80.60)

ทั้งนี้ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งประเด็นความพึงพอใจที่ควรได้รับการปรับปรุง เนื่องจากได้รับคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมน้อยที่สุด ได้แก่ ประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และประเด็นความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม ดังภาพที่ 1 โดยสามารถพิจารณาจำแนกรายกลุ่มเป้าหมายดังนี้

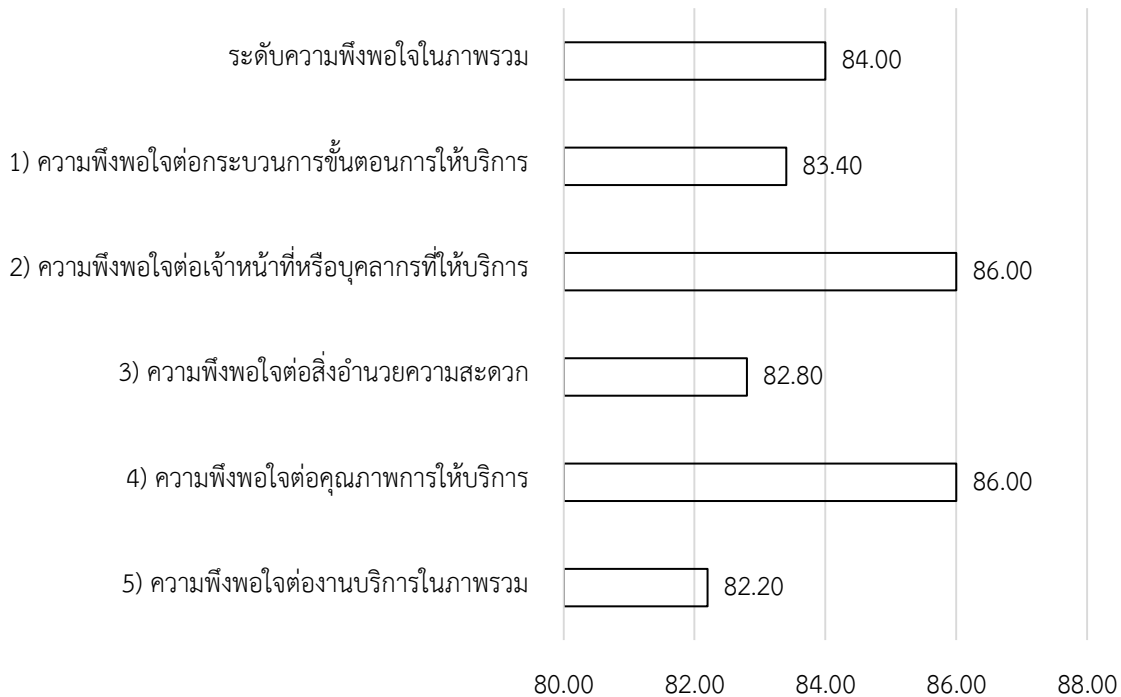
ภาพที่ 2 ระดับความพึงพอใจขององค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ



องค์กรที่มีหน้าที่รับรองฯ พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (4.03 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 80.60) หากพิจารณาในรายละเอียด ทั้ง 5 ประเด็น พบว่า 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (3.88 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 77.60) 2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (4.27 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 85.40) 3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (3.95 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 79.00) 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (4.12 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 82.40) และ 5) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (3.94 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 78.80)

อนึ่ง ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประเด็นความพึงพอใจที่ควรได้รับการปรับปรุง เนื่องจากได้รับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และประเด็นความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม ดังภาพที่ 2

ภาพที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประเมินฯ



ผู้ให้บริการประเมินฯ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (4.20 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 84.00) หากพิจารณาในรายละเอียด ทั้ง 5 ประเด็น พบว่า 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (4.17 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 83.40) 2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (4.30 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 86.00) 3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (4.14 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 82.80) 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (4.30 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 86.00) และ 5) ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (4.11 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 82.20)

หากพิจารณาในรายละเอียดเพิ่มเติม พบว่าความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจเท่ากันและสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยประเด็นความพึงพอใจที่ควรได้รับการปรับปรุง เนื่องจากได้รับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ประเด็นความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม ดังภาพที่ 3