

บทที่ 1 บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือสมาชิก ศ.ศ.ป. ที่มีต่อระบบ SACICT Archive เป็นการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ศ.ศ.ป. ที่ครอบคลุมประเด็นสำคัญ ได้แก่ (1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของ ศ.ศ.ป. ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการผสมผสานวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณ ทำการสำรวจด้วยแบบสอบถาม จำนวน 403 ราย ได้แก่ คือ สมาชิก ศ.ศ.ป. นักเรียน นักศึกษา นักออกแบบ และบุคคลที่มีความสนใจข้อมูลองค์ความรู้ด้านงานศิลปหัตถกรรม ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (In-Dept Interview) โดยสัมภาษณ์ผู้ที่เคยใช้บริการระบบ SACICT Archive จำนวน 23 ราย หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ทางสถิติและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนา และปรับปรุงระบบ SACICT Archive อย่างสร้างสรรค์

จากผลการสำรวจในครั้งนี้พบว่า ผู้ที่เคยใช้บริการระบบ SACICT Archive ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 22-34 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพช่างฝีมือ/ศิลปิน เคยใช้บริการระบบสืบค้นข้อมูลศิลปหัตถกรรมไทย (SACICT Archive) ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา มากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป โดยช่องทางที่รู้จักและรับทราบข่าวสารการบริการระบบสืบค้นข้อมูลศิลปหัตถกรรมไทย (SACICT Archive) คือ การสืบค้นผ่านระบบออนไลน์ เพื่อค้นหาข้อมูลผู้ผลิตงานศิลปหัตถกรรม ทั้งนี้จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสืบค้นข้อมูลศิลปหัตถกรรมไทย (SACICT Archive) ศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพระหว่างประเทศ (องค์การมหาชน) ในภาพรวม อยู่ที่ร้อยละ 83.14 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีการรับรู้สูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 83.85 รองลงมาคือด้านคุณภาพการบริการ คิดเป็นร้อยละ 83.62 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 81.79

ดังนั้นในการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือสมาชิก ศ.ศ.ป. ที่มีต่อระบบ SACICT Archive สามารถนำมาวิเคราะห์โมเดล Blue Ocean Strategy เพื่อออกแบบกลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่างให้กับทาง ศ.ศ.ป. ในการยกระดับและพัฒนาระบบสืบค้นข้อมูลศิลปหัตถกรรมไทย (SACICT Archive) ซึ่งสามารถแบ่งมิติตามโมเดล Blue Ocean Strategy ได้แก่ ขจัด (Eliminate) ลด (Reduce) ยก (Raise) สร้าง (Create) แต่เนื่องจาก ณ ปัจจุบัน ศ.ศ.ป. ไม่มีประเด็นในการขจัด (Eliminate) ดังนั้นจึงเสนอกลยุทธ์ในส่วนของการยก (Raise) สร้าง (Create) และลด (Reduce) ความซับซ้อนในบางประเด็น

ด้านการยก (Raise) คือ การยกระดับการสร้างการประชาสัมพันธ์และสร้างการรับรู้อย่างทั่วถึงและแพร่หลายในทุกกลุ่ม รวมถึงภาคประชาชน เพื่อให้เกิดการยอมรับในวงกว้าง โดยเฉพาะกลุ่มคนที่อาจยังไม่รู้จักงานศิลปหัตถกรรมหรือยังไม่รับรู้คุณค่างานศิลปหัตถกรรม ตลอดจนกลุ่มผู้ประกอบการหรือช่างศิลป์ในประเภทต่างๆ เพื่อให้เกิดการเข้าถึงที่ทั่วถึงและหลากหลายกลุ่ม เป็นการให้โอกาสในการพัฒนา ต่อยอด และ

การส่งเสริมที่หลากหลายขึ้น รวมไปถึงการสร้างโครงการหรือกิจกรรมใหม่ๆ ที่ร่วมสมัยหรือมีการปรับปรุง
ประยุกต์ให้เข้ากับยุคสมัยหรือกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ เพื่อเพิ่มจำนวนผู้สนใจ เพิ่มโอกาสในการเข้าถึงงาน
ศิลปหัตถกรรมและเป็นการเพิ่มตลาดการค้างานศิลปหัตถกรรม ตลอดจนการทำหน้าที่อนุรักษ์ สืบสานเพื่อส่ง
ต่อคนรุ่นใหม่ หรือคนรุ่นหลังต่อไปอย่างจริงจัง เพื่อเก็บรักษาคุณค่าทางสังคมและวัฒนธรรม แต่ทั้งนี้เกิดขึ้น
ได้จะต้องยกระดับความคล่องตัวในการทำงาน เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทาง
อุตสาหกรรมของงานศิลปหัตถกรรม และการเปลี่ยนแปลงนโยบายตลอดจนพฤติกรรมของผู้บริโภค

ด้านการสร้าง (Create) คือ การสร้างสถาบันส่งเสริมศิลปหัตถกรรมไทย ที่ทำงานเชิงรุก ร่วมสมัย
และขับเคลื่อนระบบนิเวศศิลปหัตถกรรมไทย โดยมุ่งเน้นการเป็นศูนย์กลางที่สำคัญในการส่งเสริม สนับสนุน
พัฒนา มอบโอกาสให้กับงานศิลปหัตถกรรมและผู้เกี่ยวข้อง ผ่านการทำงานเชิงรุกที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
และริเริ่มโครงการหรือกิจกรรมใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่องานศิลปหัตถกรรมทั้งคุณค่าทางด้านสังคม วัฒนธรรม
และเศรษฐกิจ รวมถึงเชื่อมโยงกับเครือข่ายต่างๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องทางตรงและทางอ้อม เพื่อทำให้เกิดระบบ
นิเวศน์ หรือ Ecosystem ของศิลปหัตถกรรม เพื่อทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะ และส่งเสริมให้เกิด
การเพิ่มมูลค่าภายในระบบนิเวศน์ที่สามารถขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมวัฒนธรรมของประเทศ

ด้านการลด (Reduce) ข้อมูลเชิงลึกการสัมภาษณ์พบว่า ปัญหาการใช้งานของระบบสืบค้นข้อมูล
ศิลปหัตถกรรมไทย (SACICT Archive) ไม่ได้มีปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานหลักแต่อย่างใด มีเพียงปัญหา
บางประเด็นที่เกี่ยวกับด้าน User Experience (UX) และ User Interface (UI) เช่น การใช้งาน การถอยกลับ
โปรแกรมที่กลับไปหน้าแรกสุด แต่ไม่ได้มีการเซฟไว้ในจุดที่ผู้ใช้งานอยู่ล่าสุด ทำให้ต้องเริ่มต้นการค้นหาหรือ
Search ใหม่ ดังนั้นในประเด็นการขจัด (Eliminate) ไม่ได้พบปัญหาใหญ่ที่ควรจัดการทันทีอย่างเร่งด่วน โดย
ในประเด็นการลด (Reduce) ให้ทำการลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในด้าน UX & UI โดยทำการสำรวจเพิ่มเติมจาก
ผู้ใช้งานจริงด้วยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการ เพื่อพิจารณาว่าผู้ใช้งานระบบแต่ละกลุ่มเป้าหมาย มีความเห็น
หรือการใช้งานจริงอย่างไร เพื่อลดปัญหาของ UX & UI ให้เกิดความเหมาะสมกับทุกกลุ่มเป้าหมาย

ด้านการยก (Raise) สิ่งที่ต้องเร่งให้เกิดขึ้นคือ การยกระดับคุณค่าหรือคุณประโยชน์ของความครบถ้วน
ในข้อมูล ความทันสมัยของข้อมูล ที่จะทำให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมาก โดยเปิดให้ทางผู้ผลิตงาน
ศิลปหัตถกรรมเข้ามาอัปเดตข้อมูลของตนเองเรื่อยๆ เช่น ข้อมูลธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ ราคา โอกาสทางธุรกิจ โดยมี
รอบให้ทำการอัปเดตที่สม่ำเสมอเป็นการอัปเดตข้อมูลสำคัญและเปิดให้อัปเดตข้อมูลอื่นๆ ได้แบบตลอด
ระยะเวลา มีการจัดเกเรตคะแนนของผู้ผลิตงานศิลปหัตถกรรมที่ให้ข้อมูลครบถ้วนที่จะแสดงขึ้นในอันดับต้น
ก่อน เป็นต้น รวมไปถึงการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อสร้างโอกาสในการใช้ประโยชน์ และแพร่
ขยายไปยังกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ได้มากขึ้น เพื่อให้เกิดความสนใจในงานศิลปหัตถกรรม หรือการนำข้อมูลไปใช้
เพื่อยกระดับการดำเนินงาน การสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ

ด้านการสร้าง (Create) มุ่งเน้นการสร้างฐานข้อมูลเชิงลึกที่ใช้ประโยชน์ได้อย่างหลากหลายแบบเชิง
รุก โดยจัดให้มีข้อมูลเชิงลึกทางศิลปหัตถกรรม และการค้าหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการสร้าง
เครือข่ายทางธุรกิจ หรือการสร้างโอกาสในการเพิ่มจำนวนผู้ประกอบการงานศิลปหัตถกรรม รวมไปถึงการ

ทำงานเชิงรุกในการพัฒนาให้เป็นเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มและโอกาสในการเข้าถึง
งานศิลปหัตถกรรมจากทั่วประเทศของไทย