

## บทที่ 1 บทสรุปผู้บริหาร

สศท. ได้กำหนดให้มีการติดตามผลการดำเนินงานซึ่งต้องคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/การตอบสนองต่อประชาชน โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การมหาชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพองค์กรสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 โดยนำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงการให้บริการของ สศท. ให้มีคุณภาพ ยกกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

โดยได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สศท. ในประเด็นความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมประชุมสมาชิกและสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงงานศิลปหัตถกรรม ตามกรอบการประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. 5 ประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ (1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และ (5) ภาพรวมความพึงพอใจ

การสำรวจครั้งนี้ได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการจัดประชุมสมาชิกและสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงงานศิลปหัตถกรรม ปี 2565 ประกอบด้วย ครูศิลป์ของแผ่นดิน ครูช่างศิลปหัตถกรรม ทายาทช่างศิลปหัตถกรรม ผู้ประกอบงานศิลปหัตถกรรม รวมทั้งนักศึกษา และประชาชนทั่วไปที่เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของ สศท. โดยแผนงานจะต้องดำเนินการรวบรวมไม่ต่ำกว่า 200 ราย ที่เข้าร่วมกิจกรรมการจัดประชุมสมาชิกและสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงงานศิลปหัตถกรรม ครั้งที่1/2565 (ภาคใต้) จังหวัด นครศรีธรรมราช ครั้งที่ 2/2565 (ภาคอีสาน) จังหวัดขอนแก่น และครั้งที่ 3/2565 (ภาคเหนือ) จังหวัด เชียงใหม่ ทั้งนี้สามารถรวบรวมได้ทั้งสิ้น 260 ราย และมีการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure Interview) จำนวน 12 ราย ซึ่งพบว่าข้อมูลมีความอึดตัว สอดคล้องและมีทิศทางเดียวกัน การเก็บรวบรวมข้อมูลและการสัมภาษณ์ได้ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง แบบการเก็บข้อมูลจะใช้วิธีเฉพาะเจาะจง (Purposive Selection) ที่มุ่งเน้นเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรม และมีบันทึกว่าได้เข้าร่วมจริง

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับอายุมากกว่า 55 ปี มีสถานะหรืออาชีพเป็นผู้ประกอบการ และเคยมีประสบการณ์ในการเข้าร่วมงานประชุมสมาชิกมากกว่า 1 ครั้ง โดยรับข้อมูลข่าวสารการจัดประชุมสมาชิกและสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงงานศิลปหัตถกรรมผ่าน Social Media และการประชาสัมพันธ์ อื่น ๆ เช่น Line จากข้อมูลดังกล่าวเห็นได้ว่า กลุ่มผู้ประกอบการศิลปหัตถกรรม เป็นกลุ่มที่มีอายุค่อนข้างมาก และเป็นกลุ่ม Gen X เป็นส่วนใหญ่ แสดงว่าในอนาคตอันใกล้ ศิลปหัตถกรรมเหล่านี้มีโอกาสที่จะสูญหาย หากพวกเขาไม่มีการสืบทอดทายาท หรือการถ่ายทอดองค์ความรู้ และด้วยการเป็น Gen X พวกเขาจึงเป็นกลุ่มที่เติบโตและทำงานก่อนช่วงเวลาของการแพร่ระบาดของ Internet of Things ทำให้ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ไม่สามารถเทียบได้กับคนกลุ่ม Gen Y และ Z ดังนั้นการสร้างเครือข่ายควรมีการมุ่งเน้นส่งเสริมให้พวกเขาได้รู้จักและสร้างเครือข่ายกับกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่มีศักยภาพด้านการ

ใช้นวัตกรรมเทคโนโลยี เพื่อเข้ามาผสมผสานกับความสามารถในการผลิตชิ้นงานศิลปหัตถกรรม เพื่อให้เกิดการยกระดับต่อยอดและสามารถจัดจำหน่ายได้ในโลกยุคดิจิทัล

ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมการจัดประชุมสมาชิกและสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงงานศิลปหัตถกรรมในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.545 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.89 เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.678 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.55 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.622 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.43 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.601 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.36 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.468 หรือคิดเป็นร้อยละ 89.36 ดังแสดงในภาพที่ 5.7 และความพึงพอใจต่อการจัดงานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.595 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.89

ขณะที่ผลการทดสอบทางสถิติเพื่อกำหนดแนวทางเชิงกลยุทธ์ ได้ใช้แนวทางสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) และเทคนิคการวิเคราะห์เชิงพยากรณ์ (Predictive) เพื่ออธิบายเหตุและผลของข้อมูลรวมทั้งการทำ Insight หรือข้อมูลเชิงลึก เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางเชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของ สศท. ผลการทดสอบ พบประเด็นสำคัญ เช่น การที่ผู้เข้าร่วมมีคุณลักษณะ เช่น ข้อมูลประชากรศาสตร์ ที่ไม่เหมือนกัน ไม่ได้มีผลต่อความพึงพอใจ แสดงว่าการให้บริการกิจกรรมการจัดประชุมสมาชิกและสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงงานศิลปหัตถกรรม มีการออกแบบและให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับกลุ่มสมาชิก หรือผู้เข้าร่วมได้อย่างเหมาะสมต่อทุกกลุ่ม เป็นการดำเนินงานที่ทำได้ดี

การทดสอบความสัมพันธ์ประเด็นในด้านต่าง ๆ ของความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมการจัดประชุมสมาชิกและสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงงานศิลปหัตถกรรมพบว่า ทุกประเด็นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการจัดงานในภาพรวม โดยส่วนใหญ่มีขนาดของความสัมพันธ์ในระดับ Strong หรือรุนแรง (มาก) ยกเว้นประเด็น ด้านการประชาสัมพันธ์ ที่มีขนาดความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับขนาดความสัมพันธ์จากมากไปน้อยได้ดังนี้ (1) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ (.794) (2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (.731) (3) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านบรรยากาศโดยรวมภายในงาน (.722) (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (.660) (5) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ (.596) (อ้างอิง: ตารางที่ 5.1) ดังนั้นสิ่งที่ควรดำเนินการ คือ การวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ทางธุรกิจ สภาพแวดล้อมธุรกิจในปัจจุบันและอนาคตอันใกล้ เพื่อพิจารณาประเด็นสำคัญหรือเนื้อหาสำคัญที่ควรนำเสนอและมอบความรู้ให้กับผู้ประกอบการ ทั้งนี้การวิเคราะห์ให้ใช้ Value Proposition Model เพื่อที่จะเข้าใจ Pain and Gain ของกลุ่มผู้ประกอบการและกลุ่มผู้ซื้อผลิตภัณฑ์ เพื่อนำไปสู่การหา Gap ที่สามารถนำมาใช้พัฒนาผู้ประกอบการ นอกจากนี้เรื่องที่สำคัญในอนาคตที่ต้องพัฒนา คือ การนำ Co-Design มาใช้ในการออกแบบที่มุ่งเน้นการตอบโจทย์แบบ Customer Centric หรือลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ขณะที่การให้บริการควรส่งเสริมให้เกิดการเตรียมการเรื่องข้อมูลที่ชัดเจน พร้อมทั้งมีการจัดทำ คำถามที่พบบ่อย FAQ (Frequently asked

questions) ที่อาจจะเกิดขึ้น เพื่อเตรียมข้อมูล และการให้คำแนะนำที่ตรงประเด็น ชัดเจน ขณะที่ด้านบรรยากาศโดยรวมภายในงาน ครอบคลุมหลากหลายมิติ เช่น หัวข้อหรือเนื้อหาการบรรยาย วิทยากร (เทคนิคการถ่ายทอด) การตอบคำถามผู้เข้าร่วม และลำดับขั้นตอนที่เหมาะสม และระยะเวลา ประเด็นนี้ให้ดำเนินการคัดสรร หรือคัดกรองวิทยากรอย่างละเอียด โดยพิจารณาความสามารถในการถ่ายทอดเป็นเรื่องสำคัญ เนื่องจากผู้เข้าร่วมมีคุณลักษณะ ธุรกิจ ประเภทศิลปหัตถกรรมที่แตกต่างกัน ดังนั้นการได้รับการยืนยันจากการสอบถามประสบการณ์ผู้ที่เคยสัมผัสหรือใช้บริการวิทยากร จะเป็นข้อมูลสำคัญในการประเมินและตัดสินใจคัดเลือกวิทยากร

นอกจากนี้เพื่อให้เกิดความชัดเจนและสอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์ทั้ง 4 ดังนั้น ควรดำเนินการดังนี้

#### ยุทธศาสตร์ที่ 1 การตลาดบูรณาการ งานศิลปหัตถกรรมไทย

การจัดประชุมสมาชิก ควรมุ่งเน้นประเด็นการสร้างผลกระทบที่นอกเหนือจากการพัฒนาองค์ความรู้ และการสร้างเครือข่ายเพื่อให้กลุ่มผู้ประกอบการได้รู้จักและนำไปสู่โอกาสในการทำงานร่วมกัน แต่ให้มุ่งเน้นเชิงรุก ในมุมมองของการส่งเสริมให้เกิดการตั้งต้นความร่วมมือ จากการประชุมเครือข่ายในการทำกิจกรรม การดำเนินงานด้านการขยายตลาดเชิงรุก ในอนาคต โดย สศท. มีหน้าที่กำหนดโจทย์ของความร่วมมือให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ โครงการและกิจกรรมภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 เช่น ความร่วมมือเพื่อการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์เพื่อเปิดตัวและจัดจำหน่ายในงาน SACIT Craft Fair หรือ การสร้างความร่วมมือไปสู่การยกระดับความสัมพันธ์และเครือข่ายระดับชุมชน เพื่อพัฒนาเป็น Craft Route เส้นทางงานศิลปหัตถกรรมเพื่อการท่องเที่ยว เป็นต้น

#### ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาผู้ประกอบการศิลปหัตถกรรมไทยและผลิตภัณฑ์

มุ่งเน้นการถ่ายทอดเทคนิค วิธีการ แนวคิดเชิงนวัตกรรม ภายใต้แนวคิดใหม่ที่ส่งเสริมการต่อยอดในการพัฒนาผู้ประกอบการศิลปหัตถกรรมไทยและผลิตภัณฑ์ โดยการสร้างสรรค์แนวคิดพัฒนา ฝึกอบรมในรูปแบบ Co-Design เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้มีส่วนร่วมในการแสดงออก ถ่ายทอดองค์ความรู้จากภายในตนเองสู่ภายนอก และมีกระบวนการจัดทำเป็นรูปแบบ Workbook เพื่อใช้เป็นการถ่ายทอดองค์ความรู้เชิงประจักษ์สืบไป ทำให้เกิดการพัฒนากลุ่มผู้ประกอบการศิลปหัตถกรรมไทยและผลิตภัณฑ์ที่เป็นรูปธรรม

#### ยุทธศาสตร์ที่ 3 สืบสาน ส่งเสริมคุณค่า และเผยแพร่ภูมิปัญญางานศิลปหัตถกรรมไทย

การกำหนดสัดส่วนของการเข้าร่วมประชุม หรือบทบาทหน้าที่ สิทธิในการเข้าร่วมประชุมสมาชิก ควรมีกำหนดที่วางสำหรับกลุ่มสังเกตการณ์หรือกลุ่มเฉพาะกิจ เช่น ผู้ประกอบการรุ่นใหม่ กลุ่มนักเรียน นักศึกษาที่เกี่ยวข้อง กลุ่มอาจารย์และสถาบันการศึกษา เพื่อก่อให้เกิดโอกาสในการถ่ายทอดความรู้ สืบสานศิลปหัตถกรรม คุณค่าตลอดจนภูมิปัญญาไปยังกลุ่มต่าง ๆ และนำไปสู่การต่อยอดศิลปหัตถกรรมและการดำรงรักษาให้คนรุ่นใหม่ก้าวขึ้นมารับช่วงต่อ นอกจากนี้ควรประสานงานสื่อท้องถิ่น เพื่อให้เกิดการประชาสัมพันธ์ เกิดการรับรู้และตื่นตัวในโครงการหรือกิจกรรม เพื่อโอกาสในการสร้างความสนใจ การเข้าร่วมในอนาคต

#### ยุทธศาสตร์ที่ 4 การยกระดับองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

การประชุมสมาชิก เป็นโครงการหรือกิจกรรมที่มีความสำคัญในการรับรู้ถึงข้อมูลสถานการณ์ของกลุ่มสมาชิก และตลอดจนความต้องการ ทำให้สามารถนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการกำหนดแนวทางพัฒนาบุคลากรของ สศท. ให้สอดคล้องกับการยกระดับและส่งเสริมผู้ประกอบการศิลปหัตถกรรมในอนาคต ดังนั้นควรใช้โอกาสของโครงการนี้ในการนำข้อมูลความต้องการของสมาชิกไปสู่การกำหนดแนวทางพัฒนาบุคลากรและองค์กร เช่น การยกระดับความสามารถบุคลากรให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมโลก ตลาดการแข่งขันงานศิลปหัตถกรรมโลก ที่เข้าสู่โลก NFT และการใช้ Tokenomy เพื่อซื้อขายงานศิลปหัตถกรรมและการเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับ e-Commerce ของ สศท.