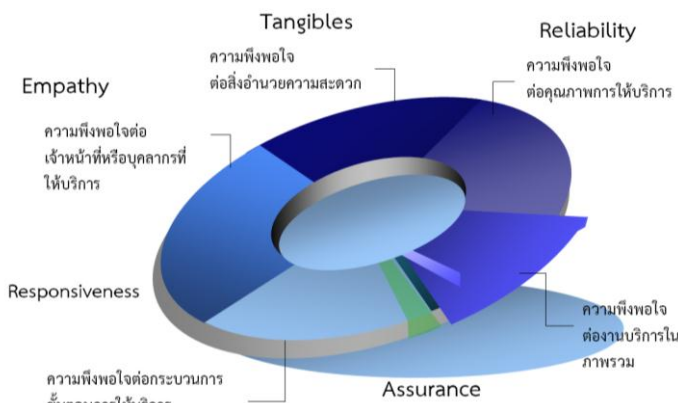


บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพระหว่างประเทศ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

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) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร

ที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และ 5) ความพึงพอใจต่อการงานบริการในภาพรวม

- **ขอบเขตเนื้อหาในการสำรวจ :** ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ ประเด็นในการสำรวจจะปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมของกิจกรรมการบริการ และจะมีการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมโดยการคิดคำนวณคะแนนจะไม่นำความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมมารวมคำนวณเป็นคะแนน

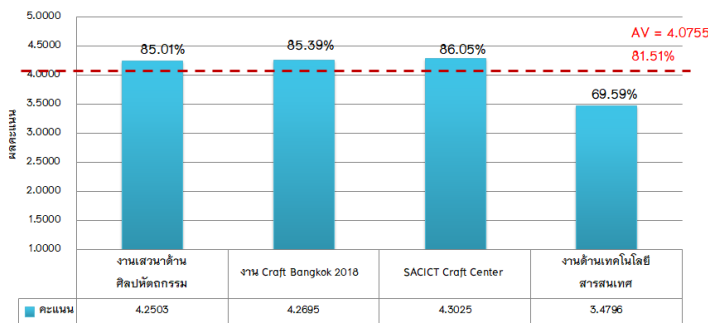
- **เครื่องมือในการสำรวจ :** แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยเป็นข้อคำถามลักษณะแบบเลือกตอบ (Check List) แบบประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ และมีข้อคำถามปลายเปิด (Open-end) สำหรับแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- **กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ :** กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจประกอบด้วย 4 งานบริการหลัก ได้แก่ 1) งานเสวนาด้านศิลปหัตถกรรม ได้แก่ ผู้เข้าร่วมงาน 2) งาน Craft Bangkok 2018 ได้แก่ผู้เข้าร่วมงานและผู้ประกอบการร้านค้า 3) SACICT Craft Center ได้แก่ ผู้เข้าชม 4) งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ บุคคลภายนอกที่เป็นผู้ใช้เว็บไซต์ และบุคลากร ศ.ศ.ป. ผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

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

▪ **สรุปผลการสำรวจ :**

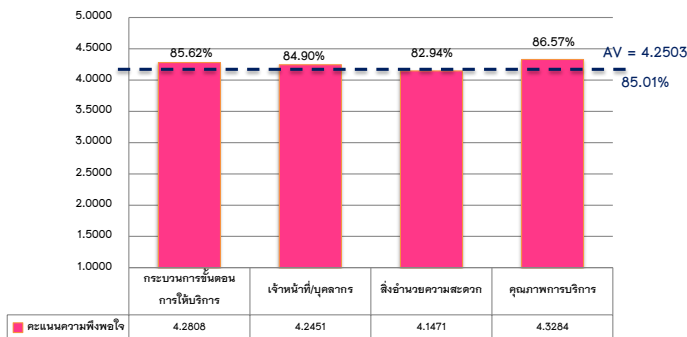
จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ผลการสำรวจความพึงพอใจคะแนนรวมอยู่ที่คะแนนเฉลี่ย 4.0755 คิดเป็นร้อยละ 81.51 โดยงานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ SACICT Craft Center มีผลความพึงพอใจในระดับมากที่สุดที่ระดับคะแนน 4.3025 รองลงมาเป็นงาน Craft Bangkok Center แผนภาพที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ ศ.ศ.ป. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561



2018 มีผลคะแนนที่ระดับ 85.39 และงานเสวนาด้านศิลปหัตถกรรม มีผลคะแนนที่ระดับ 4.2503 สำหรับงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจในระดับ 3.4796 มากที่ระดับคะแนน 3.4796 โดยมีรายละเอียดผลการสำรวจแต่ละงานบริการและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. **สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานเสวนาด้านศิลปหัตถกรรม**

แผนภาพที่ 3 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของงานเสวนาศิลปหัตถกรรม



จากแผนภาพแสดงความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมงานเสวนาศิลปหัตถกรรมในงาน “ของรัก ของหวง : หัตถกรรมล้ำค่า รักษาไว้ให้ถึง ลูกหลาน” พบว่าผู้เข้าร่วมงานมีผลความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่คะแนน 4.2503 หรือคิดเป็นร้อยละ 85.01 โดยเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าด้านคุณภาพการบริการมีความพึงพอใจสูงสุด มีผลคะแนนในระดับมากที่สุด

ที่ระดับคะแนน 4.3284 รองลงมาเป็นด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการและด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร มีผลคะแนนที่ระดับ 4.2808 และ 4.2451 สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดที่ระดับคะแนน 4.1471 โดยผู้เข้าร่วมงานมีความพึงพอใจลดลงจากสถานที่การจัดงานที่บางท่านเห็นว่าเดินทางไกลเกินไป โดยจากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้เข้าชมนงานส่วนใหญ่เป็นผู้สนใจและติดตามงานสะสมด้านหัตถกรรมอยู่แล้ว โดยส่วนใหญ่รับทราบข่าวจากอาจารย์เผ่าทอง และอาจารย์ต่างๆ ที่เป็นนักสะสม รวมทั้งเฟซบุ๊ก และไลน์กลุ่มอนุรักษ์ผ้าไทย โดยผู้เข้าร่วมงานให้ความเห็นว่ารับทราบข่าวค่อนข้างกระชั้น ศ.ศ.ป. ควรมีการประชาสัมพันธ์ก่อนเวลาจัดงานนานกว่านี้ สำหรับผู้ที่เคยเข้าร่วมงานปีก่อน ให้ความเห็นว่างานปีนี้ของหลากหลายขึ้น น่าสนใจมากขึ้น ตอบโจทย์คนเข้าชมที่สนใจหลากหลายกลุ่มขึ้น โอกาสน้อยที่จะได้เห็นของสะสมบุคคล สำหรับความคิดเห็นต่อบรรยากาศระหว่างเสวนา : เห็นว่าได้รับความรู้ จากนักสะสม อ.เผ่าทอง สามารถทำให้การเสวนาราวรื่น อย่างไรก็ตาม บางท่านเห็นว่าการเสวนาจะยาวต่อเนื่อง จะทำให้เรียบไปจนบางท่านบอกว่า ช่วงแรกอาจว่างๆ ควรมีกิจกรรมแทรกให้คนฟังตื่นตัว สำหรับห้องจัดแสดงผลงาน เห็นว่ามี

ความคับแคบ เมื่อคนมาเยี่ยมชมจำนวนมาก โดยเฉพาะวันเปิดงานที่มีกิจกรรมการเสวนา ทำให้เกิดการเบียดเสียดของคนเข้าชม นอกจากนี้ผู้เข้าชมงานบางส่วนเห็นว่าควรมีของสะสมให้มากขึ้น

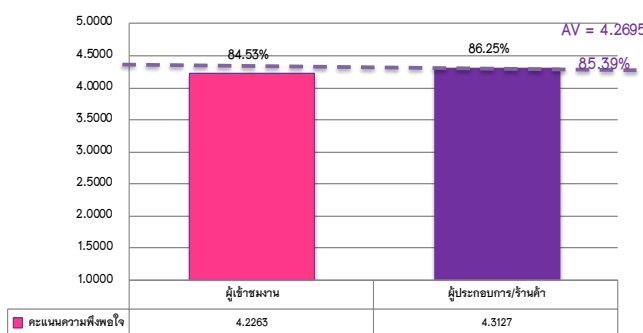
ข้อเสนอแนะ :

1. การประชาสัมพันธ์กิจกรรมงานล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 1 เดือน
2. การจัดพื้นที่การจัดแสดงผลงานให้กว้างขวางขึ้น

หัวข้อเสวนาที่น่าสนใจในการเสวนาต่อไปคือ จากการอนุรักษ์สู่การใช้สมัยใหม่ โดยการนำนักออกแบบ คนรุ่นใหม่ มาเสวนาแลกเปลี่ยนกับนักอนุรักษ์

2. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อ CRAFTS BANGKOK 2018

แผนภาพที่ 4 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของงาน CRAFTS BANGKOK 2018



จากแผนภาพแสดงความพึงพอใจของ ผู้เข้าชมงานและผู้ประกอบการงาน CRAFTS BANGKOK 2018 พบว่าผู้เข้าชมงานมีผลความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ คะแนน 4.2263 หรือคิดเป็นร้อยละ 84.53 ในขณะที่ผู้ประกอบการ/ร้านค้ามี คะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เช่นกันที่ระดับคะแนน 4.3127 หรือ คิดเป็นร้อยละ 86.25 โดยผู้เข้าชมงาน

มีวัตถุประสงค์การเข้าชมงานหลัก 3 อันดับแรก ในการเข้ามาเยี่ยมชมงาน CRAFTS BANGKOK 2018 ลำดับสูงสุดคือการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือการหาแรงบันดาลใจหรือโอกาสทางธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นแรงบันดาลใจ ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ของตนเอง หรือการนำงานหัตถกรรมเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจหลักอื่นๆ เช่น การตกแต่งโรงแรม การตกแต่งร้าน ธุรกิจซื้อมาขายไป เป็นต้น และลำดับถัดไปคือการหาเครือข่าย ทั้งในกลุ่มที่เป็นนักออกแบบ ผู้ผลิตหรือผู้ขาย เป็นต้น จากผลการสำรวจและสัมภาษณ์ความคิดเห็นการประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง เนื่องจากผู้มาชมงานได้ยืมข่าวจากผู้ประกอบการที่เป็นร้านประจำที่แจ้งประชาสัมพันธ์มา และค่อนข้างกระชั้นชิด การจัดผังงานการเดินทางชมงานค่อนข้างดูยากควรจัดเป็นโซนที่เข้าใจได้ง่ายเช่นสินค้าประเภทเดียวกันอยู่โซนเดียวกัน ควรให้มีร้านค้ามากขึ้นกว่านี้ ร้านยังไม่เยอะมากเพียงพอต่อการเลือกชมและซื้อสินค้า ในขณะที่กลุ่มที่ไม่ได้มีเป้าหมายเพื่อเลือกซื้อสินค้าเป็นหลักเห็นว่าการจัดงานมีกิจกรรมต่างๆ ภายในงาน เกิดสังคมของการเข้ามาเรียนรู้งานหัตถกรรมที่น่าประทับใจ

สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการ/ร้านค้าซึ่งส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการเข้าร่วมแสดงและจำหน่ายสินค้าหลายครั้งแล้ว มีความคาดหวังในเรื่องของยอดขายให้เป็นไปตามเป้าหมาย มีการติดต่อเจรจาธุรกิจ นำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ประชาสัมพันธ์สินค้าให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น ในขณะที่ผู้ประกอบการ/ร้านค้าที่เป็นกลุ่มที่ได้รับรางวัล Innovation Craft Award (ICA) มีความคาดหวังที่จะประชาสัมพันธ์ให้รู้จักแบรนด์ของผู้ประกอบการ ต้องการโชว์สินค้าให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น นำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ โชว์ไอเดียความคิดของสินค้าให้ผู้ชมงานสนใจผลงานมากขึ้น รวมไปถึงอนาคตสินค้าเป็นที่รู้จักมากขึ้นก็จะทำการเจรจาธุรกิจ จากการสัมภาษณ์พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับที่ดีบรรยากาศการตกแต่งสถานที่จัดงานและบรรยากาศของงานปีนี้มีการตกแต่งสวยงาม อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการ/ร้านค้ามีข้อสังเกตว่าการจัดงานปีนี้ มีการ

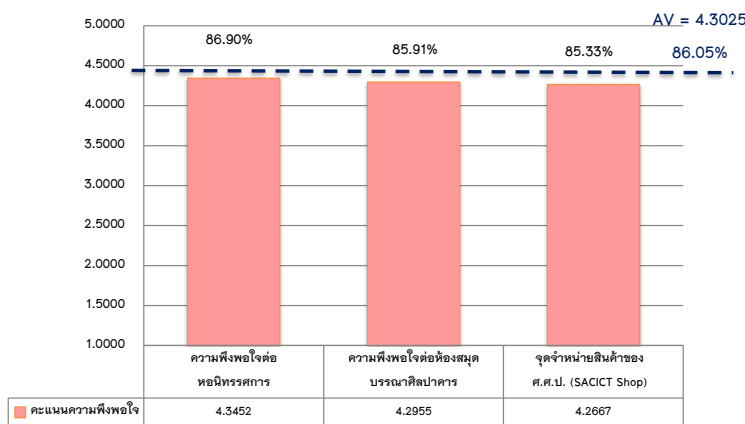
ประชาชนสัมพันธ์กระชั้นชิดมาก เนื่องจากได้รับการแจ้งยืนยันเข้าร่วมก่อนหน้าจัดงานเพียง 3 สัปดาห์ ทำให้เตรียมผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่จะนำมาแสดงในงานไม่ทัน และผลิตภัณฑ์ที่นำมาจำหน่ายก็ไม่มีมากพอเนื่องจากไม่ได้สำรองไว้สำหรับงานนี้ ผู้ประกอบการบางรายเห็นว่ากลุ่มเป้าหมายที่เข้าชมงานของ ศ.ศ.ป. เป็นกลุ่มที่มีอายุค่อนข้างมาก ผลิตภัณฑ์ของบางร้านไม่เหมาะสมกับกลุ่มอายุ ดังนั้น หากทราบแนวตลาดแล้วครั้งต่อไปก็อาจต้องเลือกและพัฒนาสินค้าให้สอดคล้องมากขึ้น หรืออาจตัดสินใจไม่เข้าร่วมงานเพราะอาจไม่คุ้ม นอกจากนั้นพบว่าแม้การตกแต่งบรรยากาศงานปีนี้ จะกระตุ้นให้ผู้เข้าชมงานสนใจและเลือกซื้อสินค้ามากขึ้น แต่พบว่าผู้ซื้อหรือชมงานมีจำนวนบางตากว่าปีที่ผ่านๆ มา โดยผู้ประกอบการคาดเดาว่าน่าจะมาจากการประชาสัมพันธ์ที่น้อยและกระชั้นชิดเกินไป

ข้อเสนอแนะ :

1. การประชาสัมพันธ์การจัดงานล่วงหน้าอย่างเหมาะสม เพื่อให้สื่อต่างๆ เกิดประสิทธิผลมากขึ้น คนเข้าร่วมงานมากขึ้น
2. การเพิ่มร้านค้าให้มากขึ้น และการจัดวางสินค้าตามประเภทหลักเพื่อให้ง่ายต่อการเลือกซื้อ

3. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อ SACICT Craft Center

แผนภาพที่ 5 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของงาน SACICT Craft Center



จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึก 10 คน และแบบสำรวจ 428 คน แสดงผลจากสำรวจจากแผนภาพจะเห็นว่าทุกโซนทั้งหอนิทรรศการ ห้องสมุด และจุดจำหน่ายสินค้าของ ศ.ศ.ป. ผู้เข้าชมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในโซนนิทรรศการ มีผลคะแนนที่ระดับ 4.3452 คิดเป็นร้อยละ 86.90 รองลงมา เป็นห้องสมุดบรรณศิลป์อาคาร และจุดจำหน่ายสินค้า มีผลคะแนนที่ระดับ 4.2955 และ 4.2667 ตามลำดับ

และจากการสัมภาษณ์และสำรวจพบว่าผู้เข้าเยี่ยมชมหอนิทรรศการคิดเป็นร้อยละ 42.49 โดยผู้เข้าชมหอนิทรรศการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้งการตกแต่งบรรยากาศ รูปแบบการนำเสนอ และการให้ข้อมูล และตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ มีความประทับใจ โดยเห็นว่า ศ.ศ.ป. ควรมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกไปยังนักท่องเที่ยวทั้งไทยและต่างชาติให้มากขึ้น เพื่อให้มีโอกาสได้มาเยี่ยมชมฝีมืองานศิลปหัตถกรรมของไทย รูปแบบที่ ศ.ศ.ป. นำเสนอผ่านนิทรรศการมีความสวยงามน่าสนใจ นอกจากนี้ เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีการให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี มีบุคลิกภาพความตามใจในการให้บริการเป็นอย่างดี โดยผู้เข้าชมงานไม่มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงหอนิทรรศการ

สำหรับการใช้บริการห้องสมุดบรรณศิลป์อาคารพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น จะมีเพียงด้านการจัดวางหนังสือและวารสารมีความเรียบร้อยคั่นหาง่ายที่อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งบรรยากาศการตกแต่งสถานที่ เอกสารและสื่อต่างๆ ที่มีความทันสมัยน่าสนใจ โดยวัตถุประสงค์หลักของการเข้าใช้บริการ คือการสืบค้นข้อมูลงานศิลปหัตถกรรม รองลงมาเป็นอย่างอื่น ได้แก่ นั่งพักผ่อน การใช้งานอินเทอร์เน็ตและการใช้เป็นสถานที่ประชุมพูดคุย อย่างไรก็ตาม จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า ผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดเห็นว่าหาก ศ.ศ.ป.

สามารถพัฒนาฐานข้อมูลและสามารถนำข้อมูลความรู้ลงในระบบได้มากขึ้น ให้มีความน่าสนใจ จะช่วยให้ผู้มาใช้บริการไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมายัง ศ.ศ.ป.

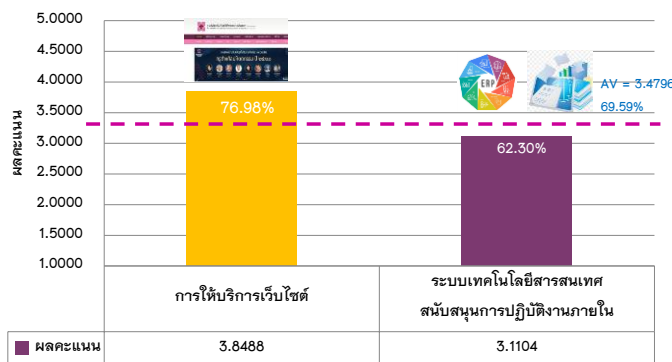
และสำหรับจุดจำหน่ายสินค้าของ ศ.ศ.ป. (SACICT Shop) พบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยจากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าผู้เลือกซื้อสินค้าเห็นว่ารูปร่างร้านค้า คุณภาพสินค้าที่นำมาวางขายมีคุณภาพ สวยงาม ทำให้งานหัตถกรรมดูมีคุณค่า หรือพรีเมียมมากขึ้น จากการสำรวจพบว่า ผู้ที่ซื้อสินค้านี้มีการซื้อสินค้าเฉลี่ยอยู่ที่ 4,475.23 บาท โดยพบว่าผู้ซื้อสินค้าจะซื้อสินค้าไม่เกิน 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 63.16 ซื้อสินค้าไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.32 และซื้อสินค้าเกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.53 และจากการสำรวจและสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าผู้ที่เข้าชมนิทรรศการบางส่วนไม่สามารถเลือกซื้อสินค้าได้ทันเพราะเวลามีจำกัด โดยไปใช้เวลากับการชมนิทรรศการมาก โดยเฉพาะกรู๊ปทัวร์หรือที่องค์กรนำมาชมนิทรรศการ

ข้อเสนอแนะ :

1. พัฒนาฐานข้อมูลแหล่งความรู้ด้านศิลปหัตถกรรมไว้ในระบบสามารถสืบค้นหาได้จากอินเทอร์เน็ตเว็บไซต์ของ ศ.ศ.ป. ให้มากที่สุดและมีความทันสมัย ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการที่หอสมุด
2. การเชื่อมจุดจำหน่ายสินค้าเป็นจุดสุดท้ายของการเข้าชมหอนิทรรศการและจัดสรรเวลาให้ผู้เข้าชมนิทรรศการ โดยเฉพาะที่มาเป็นหมู่คณะได้มีเวลาเยี่ยมชมเลือกซื้อสินค้า ตลอดจนการเพิ่มสินค้าให้มีความหลากหลายมากขึ้น

4. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

แผนภาพที่ 6 การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ



ผลการสำรวจจากผู้ตอบแบบสอบถาม การให้บริการเว็บไซต์จำนวน 121 คน และระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับเจ้าหน้าที่ภายใน ศ.ศ.ป. เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก 27 คน และการสำรวจผ่านแบบสำรวจอีก 56 คน จากผลสำรวจพบว่า การให้บริการเว็บไซต์มีระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุดที่ระดับคะแนน 3.8488 คิดเป็นร้อยละ 76.98

สำหรับความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในพบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางที่ระดับคะแนน 3.1104 สำหรับผู้ใช้บริการเว็บไซต์ ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีการเข้าใช้เว็บไซต์ไม่แน่นอน โดยมีวัตถุประสงค์การใช้เว็บไซต์มากที่สุดในการสืบค้นข้อมูล โดยให้ความเห็นว่าตัวอักษรขนาดเล็กเกินไป ควรมีการเพิ่มรูปภาพไปรับรูปแบบให้จูงใจน่าอ่าน ออกแบบให้ทันสมัยมากขึ้น เช่น การเพิ่มรูปแบบเข้าไปมากขึ้นเพื่อ จูงใจให้อ่าน เนื้อหาข้อมูลและองค์ความรู้ทั้งด้านการตลาดและผลิตภัณฑ์หรือเรื่องราวอย่างน้อยเกินไปเมื่อเทียบกับความคาดหวังของการเป็นศูนย์กลางองค์ความรู้ด้านงานหัตถกรรม และพบว่าการซื้อสินค้าออนไลน์ ยังมีการตอบสนองช้า และการแสดงสินค้าในเว็บไซต์ ควรให้แสดงข้อมูล ประเภทสินค้าโดยแบ่งออกเป็นหมวดหมู่ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกซื้อทางออนไลน์ได้เพิ่มสีสันและเนื้อหา

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงเว็บไซต์ :

1. ปรับตัวอักษรให้มีความเหมาะสม
2. พัฒนาเว็บไซต์ออกแบบให้ทันสมัยมากขึ้น เช่น การเพิ่มรูปแบบเข้าไปมากขึ้นเพื่อ จูงใจให้อ่าน

3. การปรับปรุงเพิ่มเติมข้อมูลเกี่ยวกับตลาดต่างประเทศมากขึ้น รวมทั้งการเพิ่มเติมข้อมูลความรู้ทางด้านศิลปหัตถกรรมให้ครอบคลุมในทุกๆ ด้าน และควรมีการปรับปรุงให้มีความทันสมัย (Update) อยู่เสมอ เพื่อให้ ศ.ศ.ป. เป็นศูนย์กลางด้านองค์ความรู้ด้านหัตถกรรมอย่างแท้จริง
4. การติดตามปรับปรุงช่องทางการขายออนไลน์ให้ทันสมัย ตอบสนองได้ในเวลาที่รวดเร็ว สำหรับผลการสำรวจผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งครอบคลุมผู้ใช้บริการทั้งระบบงาน ERP และระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าระบบ ERP สรุปประเด็นได้ว่า ปัจจุบันอยู่ระหว่างการพัฒนาปรับปรุงและพัฒนาระบบต่อเนื่อง ที่ผ่านมาเมื่อพบประเด็นที่มีปัญหาที่ได้รับการพัฒนาปรับแก้ จากฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างดี แต่ที่ผ่านมาการเรียกข้อมูลรายงานต่างๆ ยังไม่ตอบสนองความต้องการข้อมูลเชิงลึกเท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ระบบ ERP

1. การสามารถเรียกรายงานได้ในระดับที่ลึกขึ้น รองรับการวิเคราะห์ได้ในหลายมิติ เพื่อให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 2. การรองรับเชื่อมโยงกับระบบและฐานข้อมูลอื่นๆ เช่น การเชื่อมโยงกับระบบติดตามประเมินผลการเชื่อมโยงกับระบบ POS เป็นต้น รวมทั้งรองรับช่องทางบริการอื่นๆ เช่น การขายออนไลน์ เป็นต้น
 3. การพัฒนาระบบ โดยการให้ผู้ใช้ในกระบวนการเป็นผู้นำเข้าข้อมูล ติดตามผลผ่านระบบ และเปิดสิทธิ์การใช้งานให้เหมาะสมครอบคลุมไปถึงผู้นำข้อมูลไปใช้ด้วย
- สำหรับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สรุปประเด็นที่พบจากการสำรวจและสัมภาษณ์ความคิดเห็นได้ว่า ที่ผ่านมาระบบสามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี สะดวก การจัดเก็บเอกสารเป็นระบบรองรับได้ดี แต่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่บางส่วนก็ยังไม่สะดวกกับการใช้งานระบบ และยังคงต้องปรีนเอกสารนำเสนออยู่ ทำให้ยังไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างสมบูรณ์มากนัก

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ :

1. การเพิ่มฟังก์ชัน ย้อนกลับ เพิ่มเติม (จากเดิมไปตั้งต้นหน้าใหม่)
2. เอกสารที่มีความสำคัญมาก ควรตั้งค่า priority เร่งด่วน หรือ popup alert ให้เห็นชัด เพื่อจูงใจให้อ่าน
3. ควรจะติดตามหรือรายงานได้ว่าหนังสือเวียนหรือเอกสารใดที่ใครไม่ได้เปิดอ่าน (บางเรื่องที่สำคัญและเป็นประกาศที่ต้องปฏิบัติหรือดำเนินการสำคัญ ก็ควรมี warning)

ข้อเสนอแนะในภาพรวมต่อการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ :

1. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต้องรองรับการทำงานได้ในทุกๆ สถานที่และเวลา ปรับเปลี่ยนรองรับกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป
2. เมื่อมีการพัฒนาขึ้นมาใช้ ต้องค่อยๆ ลดและยกเลิกระบบ manual เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าสู่ระบบเช่นเดียวกัน
3. ศ.ศ.ป. ต้องมีกิจกรรมการกระตุ้น ส่งเสริมให้บุคลากรภายในเห็นความสำคัญ และใช้เทคโนโลยีจนเป็นส่วนหนึ่งและวัฒนธรรมขององค์กร เช่น การใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน การทำกิจกรรมต่างๆ ของ ศ.ศ.ป. การเข้าร่วมประชุมที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยี เห็นความสำคัญของระบบความปลอดภัย กำหนดการเปลี่ยนรหัส password ตามรอบเวลา เป็นต้น