



การวิเคราะห์และนำเสนอการทำงานของกรมศิลปากร ต่อการอนุรักษ์ และพัฒนามรดก
ศิลปวัฒนธรรมของชาติ

Analysis and presentation of the work of the Fine Arts Department towards
the conservation and development of the nation's cultural heritage.

สุชาดา สายทิ, ธันยนันท์ จันทร์ทรงพล และนฐมล นานโพธิ์ศรี

Suchada Saithi, Thanyanant Chansongpol and Natamon Nanposri

วิทยาลัยบริหารศาสตร์, มหาวิทยาลัยแม่โจ้, สถาบันรัชต์ภาคย์

College of Management, Maejo University, Rajapark Institute

Email; lionsuchada126@gmail.com

Received December 2, 2024 & Revise December 27, 2024 & Accepted December 31, 2024

บทคัดย่อ

บทความวิเคราะห์นี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อให้ทราบผลกระทบการทำงานของหน่วยงานให้บริการในสังกัดกรมศิลปากรใช้วิธีการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ วิเคราะห์สังเคราะห์และประมวลผลตามกรอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยนำเสนอแบบเชิงพรรณนาผลกระทบการทำงานของหน่วยงานให้บริการในสังกัดกรมศิลปากร พบว่า 1. ปัญหาด้านสถานที่ ประกอบไปด้วย อุปกรณ์ในการให้บริการ อำนวยความสะดวกต่างๆ 2) ปัญหาด้านบุคลากร ประกอบไปด้วย ขาดแคลนบุคลากร ในสาขาวิชาช่างต่าง ๆ ขาดสมรรถนะ ที่จำเป็นในการให้บริการที่ครอบคลุมการให้บริการของกรมศิลปากร ขาดความสามารถในการให้บริการลูกค้าด้วยใจอย่างเต็มเปี่ยม และทุ่มเทแรงใจ (Service Mind) 3) ปัญหาด้านการให้บริการ ขั้นตอนในการยื่นขอที่เกี่ยวข้องกับกรมศิลปากร ใช้เวลานานการให้บริการจากเว็บไซต์ ข้อมูลเก่า เว็บไซต์ประมวลผลช้า ผู้เข้าใช้บริการเข้าใจยากหรือสับสนต่อความต้องการไม่ครอบคลุม 4) ปัญหาในการบูรณาการกับหน่วยงานต่างๆ ประกอบไปด้วย ขาดการมีส่วนร่วมกับภาคประชาชนและภาคีต่าง ๆ ขาดการสื่อสารและสร้างความตระหนักรู้กับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแง่พื้นที่ตั้ง 5) ปัญหาระบบเทคโนโลยีระบบสารสนเทศปัญหาการใช้งานเว็บไซต์ ปัญหาในการวางระบบจัดเก็บ และแบ่งปันไฟล์ข้อมูล (File Sharing) ปัญหาในการโต้ตอบกลับในการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของกรมที่ทำงานล่าช้า ข้อเสนอแนะด้านสถานที่ ประกอบไปด้วยปรับปรุงซ่อมแซมและพัฒนา อุปกรณ์ในการให้บริการอยู่สม่ำเสมอ จัดทำคู่มือ สื่อต่าง ๆ ที่เข้าใจง่าย การตรวจสอบพื้นที่ และสอบถามกลุ่มเข้ารับบริการปรับปรุงและแก้ไขตามความประสงค์ภายใต้บริบทของพื้นที่ งบประมาณ



และบุคลากร จากการศึกษาใน ติดตั้งกล้อง CCTV หรือจิตอาสาช่วยสอดส่องดูแลและร่วมมือในการดูแลความปลอดภัยร่วมกัน

คำสำคัญ :การวิเคราะห์, การทำงานของกรมศิลปากร, การอนุรักษ์, พัฒนามรดกศิลปวัฒนธรรมของชาติ

Abstract

This analysis aims to 1. identify the results of the work processes of service agencies under the Fine Arts Department by using qualitative research methods, analyzing, synthesizing, and processing according to the research objectives. The results of the work processes of service agencies under the Fine Arts Department are presented in a descriptive format. It was found that: 1) Problems with location include equipment for providing services and various conveniences. 2) Problems with personnel include a shortage of personnel in various technical fields, lack of competence necessary to provide comprehensive services of the Fine Arts Department, and lack of ability to provide services to customers with full heart and dedication (Service Mind). 3) Problems with service, the application process related to the Fine Arts Department takes a long time. The service from the website is old, the website processes slowly, and users find it difficult to understand or do not respond to needs comprehensively. 4) Problems with integration with various agencies include a lack of participation with the public and various parties, a lack of communication and awareness creation with individuals and agencies involved in terms of location. 5) Problems with information technology systems, problems with website usage, problems with file storage and sharing systems, and problems with feedback in providing services of various agencies under the Department that are slow. Recommendations for location include improvement, repair, and development. Providing service equipment consistently, creating easy-to-understand manuals, media, checking the area, and asking the service group to



improve and fix it according to their needs under the context of the area, budget, and personnel. From the study in Installing CCTV cameras or volunteers to help monitor and cooperate in taking care of safety together.

Keywords: Analysis, Fine Arts Department's work, Conservation, Development of national cultural heritage

บทนำ

กรมศิลปากรมีภาระหน้าที่ในการอนุรักษ์ และพัฒนามรดกศิลปวัฒนธรรมของชาติ เพื่อเป็นฐานในการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประเทศให้มีความมั่นคง การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมและการให้บริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้เข้ามาเยี่ยมชม รวมทั้งรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างแท้จริง กรมศิลปากรเป็นองค์กรหลักในการอนุรักษ์พัฒนามรดกวัฒนธรรมของชาติ โดยมีแนวคิดในการสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมาย การพัฒนาบุคลากรขององค์กรจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะเป็นทรัพยากรหลักที่จะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้ บุคลากรกรมศิลปากรส่วนใหญ่เป็นสายวิชาการเฉพาะทางและมีหลากหลายสาขาวิชาชีพ(พลอยณพรพรช คำมาก และศรีรัฐ โกววงศ์,(2566)

กรมศิลปากรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง แต่การพัฒนาบุคลากรดังกล่าวไม่ได้ตรงตามรูปแบบการปฏิบัติงานผลจากการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากร เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปีของกรมศิลปากร (ปี พ.ศ.2566-2570)พบว่า ประเด็นที่บุคลากรให้ความสนใจและควรพัฒนามากที่สุดคือ ประเด็นด้านบุคลากรโดยมี 3 อันดับสูงสุดของประเด็นที่สำรวจทั้งหมดได้แก่

- 1)ปัญหาด้านอัตรากำลังในการทำงาน
- 2) ปัญหาด้านแนวคิดทัศนคติที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กร

และ3)ปัญหาด้านทักษะความรู้ของบุคลากร (แผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปีของกรมศิลปากร (ปี พ.ศ. 2566-2570)

ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาและยกระดับสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ตามตัวชี้วัดและข้อเสนอแนะ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือ ก.พ.ร. หมวดที่ 3 เรื่องการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ว่ากรมศิลปากรควรดำเนินการค้นหาและรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ชัดเจนมากขึ้น



กรมศิลปากรซึ่งมีแหล่งเรียนรู้หลากหลายประเภท ทั้งแหล่งเรียนรู้เชิงวิชาการ แหล่งเรียนรู้ทางประวัติศาสตร์ แหล่งเรียนรู้ทางศิลปะและวัฒนธรรม อาทิ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ หอสมุดแห่งชาติ หอจดหมายเหตุแห่งชาติ และอุทยานประวัติศาสตร์ จึงได้มีการตระหนักถึงความจำเป็นและความสำคัญในการดำเนินการสำรวจประเมินความพึงพอใจ ความผูกพัน และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของหน่วยงานให้บริการในสังกัดกรมศิลปากร ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อนำผลสำรวจที่ได้รับไปปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานให้บริการของกรมศิลปากรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อให้ทราบผลกระทบการทำงานของหน่วยงานให้บริการในสังกัดกรมศิลปากร ต่อการอนุรักษ์และพัฒนามรดกศิลปวัฒนธรรมของชาติ

การทบทวนวรรณกรรม

การอนุรักษ์ และพัฒนามรดกศิลปวัฒนธรรมของชาติ

พระราชบัญญัติวัฒนธรรมแห่งชาติพ.ศ. 2553 มาตรา 4 ระบุว่า “วัฒนธรรม” หมายถึงวิถีการดำเนินชีวิตความคิดความเชื่อค่านิยม จารีตประเพณีพิธีกรรมและภูมิปัญญาซึ่งกลุ่มชนและสังคมได้ร่วมสร้างสรรค์สั่งสม ปลูกฝังสืบทอดเรียนรู้ปรับปรุง และเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เกิดความเจริญงอกงาม ทั้งด้านจิตใจและวัตถุอย่างสันติสุขและยั่งยืน (ฉัตรกมล ปิยจารุพร, 2562)

“วัฒนธรรม” จึงหมายถึง วิถีชีวิตของชุมชน และสังคมที่แสดงออกในรูปแบบการดำรงชีวิต ขนบธรรมเนียม ประเพณีและความเชื่อ ถือว่าเป็นมรดกของชุมชน และสังคมที่สั่งสมมาอย่างยาวนาน จึงต้องมีการอนุรักษ์และสืบทอดทางวัฒนธรรมให้ดำรงอยู่ต่อไป โดยการสืบทอดทางวัฒนธรรมถือว่าเป็นกระบวนการเรียนรู้และการพัฒนาของมนุษย์มีเป้าหมายเพื่อการรักษาอัตลักษณ์ของแบบแผนของความคิดความเชื่อวิถีทาง และแนวปฏิบัติของตนเองไว้อันเป็นกระบวนการที่มีลักษณะเลื่อนไหลและเดินทางอย่างต่อเนื่องกันไป โดยการอนุรักษ์และสืบทอดทางวัฒนธรรมนั้นจะประกอบด้วยแนวคิดรูปแบบ เนื้อหา และวิธีการ (สุธีรา อะทะวงษา, 2560)

กระบวนการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และพัฒนาต่อยอดศิลปวัฒนธรรมบ้านน้ำพรนั้นถือว่ามีความสำคัญที่บุคคลที่เกี่ยวข้องในชุมชนจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ โดยชุมชนเห็นว่าตนเองยังขาดศักยภาพในการเป็นผู้นำการอนุรักษ์และการฟื้นฟูรวมถึงการพัฒนาต่อยอดไปสู่การเป็นผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว ดังนั้นลักษณะของการดำเนินการที่เน้นการมีส่วนร่วมจึงจำเป็นที่จะช่วยกันค้นหาปัญหาและทางแก้ไข เนื่องจากชุมชนขาดงบประมาณและขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการดำเนินกิจกรรม



และการพัฒนา ดังนั้นจึงต้องมีหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับศิลปวัฒนธรรมที่มีความรู้ด้านการอนุรักษ์ให้เข้าไปช่วยค้นหาบุคคลที่มีศักยภาพในพื้นที่เพื่อพัฒนาเป็นแกนนำผ่านกิจกรรมชุมชนเกี่ยวกับการสร้างการรับรู้การชื่นชม การตระหนักรู้และการเห็นคุณค่าในศิลปวัฒนธรรมของตนเองจากนั้นจึงต้องมีการดำเนินการตั้งกลุ่มอนุรักษ์และพัฒนาต่อยอดศิลปวัฒนธรรมทั้งนี้มีเป้าหมายเพื่อให้มีการคงอยู่และเพื่อการสร้างรายได้ให้กับชุมชน

แนวคิดทฤษฎีของ Herzberg ที่ได้กล่าวถึงตามทฤษฎีสองปัจจัย เงื่อนไขแรงจูงใจจะต้องประกอบด้วยปัจจัยสองกลุ่ม แรงจูงใจ คือ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับงานโดยตรง สิ่งนี้ส่งเสริมให้พนักงานรู้สึกมีแรงบันดาลใจและความพึงพอใจกับงานของตนมากขึ้น เป็นผลให้พนักงานตอบสนองต่องานของพวกเขาเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เช่น ความสำเร็จและการยอมรับ ความก้าวหน้าในการทำงาน ฯลฯ และปัจจัยด้านสุขอนามัย เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับงานที่กำลังทำอยู่ สิ่งนี้จะช่วยให้บุคลากรมีแรงจูงใจ รักษาให้เป็นเรื่องปกติ หากขาดองค์ประกอบการเอาตัวรอดในการทำงาน พนักงานอาจไม่พอใจกับงานของตน

ระเบียบวิธีวิจัย

การสำรวจครั้งนี้ ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology) โดยการสังเคราะห์จากงานวิจัยรายงานฉบับสมบูรณ์การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักหน่วยงานให้บริการในสังกัดกรมศิลปากร จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์สังเคราะห์และประมวลผลตามกรอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อให้ทราบผลกระทบการทำงานของหน่วยงานให้บริการในสังกัดกรมศิลปากร ต่อการอนุรักษ์ และพัฒนามรดกศิลปวัฒนธรรมของชาติ นำเสนอแบบเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1. เพื่อให้ทราบผลกระทบการทำงานของหน่วยงานให้บริการในสังกัดกรมศิลปากร พบว่า

ตารางที่ 1 แสดงข้อสรุปปัญหาหรือความต้องการที่ได้จากรายงานฉบับสมบูรณ์การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักหน่วยงานให้บริการในสังกัดกรมศิลปากร (สุชาติ สายทิ และคณะ(2567).

ปัญหา/ความต้องการ



1.ปัญหาด้านสถานที่ ประกอบไปด้วย

- 1.1 อุปกรณ์ในการให้บริการ อำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องวีดิทัศน์ เครื่องอ่านแผ่นฟิล์ม อื่น ๆ บางส่วนมีสภาพเก่า ชำรุด การเข้าใช้บริการผู้เข้าใช้บริการไม่รู้วิธีใช้ อุปกรณ์
- 1.2 อาคารสถานที่ การใช้ประโยชน์ ป้าย/สัญลักษณ์ในการใช้ประโยชน์จากพื้นที่ เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายแจ้งเตือนต่าง ๆ ที่จอดรถ
- 1.3 ความปลอดภัยในอาคารและสถานที่
- 1.4 การเดินทางไป-มา ไม่สะดวก สถานที่ดังกล่าวประชาชนไม่รู้จัก

2.ปัญหาด้านบุคลากร ประกอบไปด้วย

- 2.1 ขาดแคลนบุคลากร ในสาขาวิชาต่าง ๆ โดยเฉพาะบุคลากรด้านช่าง
- 2.2 ขาดสมรรถนะที่จำเป็นในการให้บริการที่ครอบคลุมการให้บริการของกรมศิลปากร
- 2.3 ขาดความสามารถในการให้บริการลูกค้าด้วยใจอย่างเต็มเปี่ยม และทุ่มเทแรงใจ (Service Mind)

3.ปัญหาด้านการให้บริการ

- 3.1 ขั้นตอนในการยื่นขอที่เกี่ยวข้องกับกรมศิลปากร มีหลายขั้นตอน และ ขั้นตอนการอนุมัติโดยอัตโนมัติใช้เวลานาน และไม่อาจทราบได้ว่าสถานะของการยื่นขอจะแล้วเสร็จเมื่อใด
- 3.2 การให้บริการจากเว็บไซต์ ข้อมูลเก่า เว็บไซต์ประมวลผลช้า ผู้เข้าใช้บริการเข้าใจยากหรือสนองต่อความต้องการไม่ครอบคลุม
- 3.3 การขอข้อมูลเพื่อประโยชน์ทางการศึกษา ขั้นตอนยุ่งยาก มีค่าใช้จ่ายและไม่ได้รับความร่วมมือในการให้ข้อมูล(อาจติดระเบียบ/ลิขสิทธิ์)
- 3.4 การพัฒนาหรือนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และความต้องการของผู้เข้าใช้บริการ
- 3.5 ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการเข้ารับบริการต่าง ๆ ของกรมศิลปากร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ การติดต่อประสานงานไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร
- 3.6 การให้บริการที่ยังไม่ครอบคลุมทุกช่วงวัย และกลุ่มเปราะบาง

4.ปัญหาในการบูรณาการกับหน่วยงานต่างๆ ประกอบไปด้วย

- 4.1 ขาดการมีส่วนร่วมกับภาคประชาชนและภาคีต่าง ๆ
- 4.2 ขาดการสื่อสารและสร้างความตระหนักรู้กับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแง่พื้นที่ตั้งของโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัด ชุมชน ต่างๆ
- 4.3 ขาดการบูรณาการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับต่าง ๆ ในแง่พื้นที่ตั้งของโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น อบจ. อบต. เทศบาล



5.ปัญหาระบบเทคโนโลยีระบบสารสนเทศ

5.1 ปัญหาการใช้งานเว็บไซต์ ปัญหาในการวางระบบจัดเก็บ และแบ่งปันไฟล์ข้อมูล (File Sharing) เช่น ประมวลผลช้า การค้นหาข้อมูล ไม่แสดงผล

5.2 ปัญหาขาดคู่มือหรือคำอธิบาย ขาดความเข้าใจในการใช้ระบบ ไม่รู้ต้องดำเนินการอย่างไร แก้ไข อย่างไร ไม่มีคำอธิบาย หรืออาจมีแต่เข้าถึงได้ยาก เช่น การลงทะเบียน ขอ ISSN บางหัวข้อไม่เข้าใจว่าจะต้องระบุอะไร

5.3 ปัญหาการค้นคว้าข้อมูล ที่ข้อมูลบางอย่างจะต้องไปขอสถานที่เฉพาะ ไม่มีระบบออนไลน์ (Online) ที่สามารถเข้าถึงได้ทุกแห่งของหน่วยบริการ เช่น เอกสารต่าง ๆ รูปภาพ หนังสือหายาก หนังสือเก่า ฯลฯ

5.4 ปัญหาในการโต้ตอบกลับในการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของกรมที่ทำงานล่าช้า

สรุปผลกระบวนการทำงานของหน่วยงานให้บริการในสังกัดกรมศิลปากรจากรายงานฉบับสมบูรณ์การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักหน่วยงานให้บริการในสังกัดกรมศิลปากร, กรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรมพบว่า

1.ปัญหาด้านสถานที่ ประกอบไปด้วย อุปกรณ์ในการให้บริการ อำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องวีดีทัศน์ เครื่องอ่านแผ่นไมโครฟิล์ม อื่นๆ บางส่วนมีสภาพเก่า ชำรุด การเข้าใช้บริการผู้เข้าใช้บริการไม่รู้วิธีใช้ อุปกรณ์ อาคารสถานที่ การใช้ประโยชน์ ป้ายบอกทาง ป้ายแจ้งเตือนต่าง ๆ ที่จอรถ ความปลอดภัยในอาคารและสถานที่ การเดินทางไป-มา ไม่สะดวก สถานที่ดังกล่าวประชาชนไม่รู้จัก อยากให้มีจุดเช็คอินสวย ๆ ในสถานที่ต่าง ๆ

2.ปัญหาด้านบุคลากร ประกอบไปด้วย ขาดแคลนบุคลากร ในสาขาวิชาต่าง ๆ ขาดสมรรถนะที่จำเป็นในการให้บริการที่ครอบคลุมการให้บริการของกรมศิลปากร ขาดความสามารถในการให้บริการลูกค้าด้วยใจอย่างเต็มเปี่ยม และทุ่มเทแรงใจ (Service Mind)

3.ปัญหาด้านการให้บริการ ขั้นตอนในการยื่นขอที่เกี่ยวข้องกับกรมศิลปากร ใช้เวลานาน การให้บริการจากเว็บไซต์ ข้อมูลเก่า เว็บไซต์ประมวลผลช้า ผู้เข้าใช้บริการเข้าใจยากหรือสนองต่อความต้องการไม่ครอบคลุม การขอข้อมูลเพื่อประโยชน์ทางการศึกษา ขั้นตอนยุ่งยาก มีค่าใช้จ่ายและไม่ได้รับความร่วมมือในการให้ข้อมูล(อาจตีระเบียบ/ลิขสิทธิ์) การพัฒนาหรือนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และความต้องการของผู้เข้าใช้บริการ ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการเข้ารับบริการต่าง ๆ ของกรมศิลปากร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ การให้บริการที่ยังไม่ครอบคลุมทุกช่วงวัย และกลุ่มเปราะบาง

4.ปัญหาในการบูรณาการกับหน่วยงานต่างๆ ประกอบไปด้วย ขาดการมีส่วนร่วมกับภาคประชาชน และภาคีต่าง ๆ ขาดการสื่อสารและสร้างความตระหนักรู้กับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแง่พื้นที่ตั้ง



ของโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น วัด ชุมชน ต่างๆ ขาดการบูรณาการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับต่าง ๆ ในแง่พื้นที่ตั้งของโบราณสถาน โบราณวัตถุ เช่น อบจ., อบต., เทศบาล

5.ปัญหาระบบเทคโนโลยีระบบสารสนเทศปัญหาการใช้งานเว็บไซต์ ปัญหาในการวางระบบจัดเก็บและแบ่งปันไฟล์ข้อมูล (File Sharing) เช่นประมวลผลซ้ำ การค้นหาข้อมูล ไม่แสดงผล ปัญหาขาดคู่มือหรือคำอธิบาย ขาดความเข้าใจในการใช้ระบบ ไม่รู้ต้องดำเนินการอย่างไร แก้ไข อย่างไร ไม่มีคำอธิบาย หรืออาจมีแต่เข้าถึงได้ยาก เช่น การลงทะเบียนขอ ISSN บางหัวข้อไม่เข้าใจว่าจะต้องระบุอะไร ปัญหาการค้นคว้าข้อมูลที่ข้อมูลบางอย่างจะต้องไปขอสถานที่เฉพาะ ไม่มีระบบออนไลน์ (Online) ที่สามารถเข้าถึงได้ทุกแห่งของหน่วยบริการ เช่น เอกสารต่าง ๆ รูปภาพ หนังสือหายาก หนังสือเก่า ฯลฯ ปัญหาในการโต้ตอบกลับในการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของกรมที่ทำงานล่าช้า

อภิปรายผล

วัตถุประสงค์ที่ 1.เพื่อให้ทราบผลกระทบการทำงานของหน่วยงานให้บริการในสังกัดกรมศิลปากร พบว่า

1.ปัญหาด้านสถานที่ ประกอบไปด้วย อุปกรณ์ในการให้บริการ อำนวยความสะดวกต่างๆ

2.ปัญหาด้านบุคลากร ประกอบไปด้วย ขาดแคลนบุคลากร ในสาขาวิชาต่าง ๆ ขาดสมรรถนะที่จำเป็นในการให้บริการที่ครอบคลุมการให้บริการของกรมศิลปากร ขาดความสามารถในการให้บริการลูกค้าด้วยใจอย่างเต็มเปี่ยม และทุ่มเทแรงใจ (Service Mind) สอดคล้องกับพลอยณพรพรช คำมาก และศรีรัฐ โกวงศ์,(2566) ที่ระบุว่าบุคลากรกรมศิลปากรมีความต้องการในการพัฒนาตนเองในระดับมากมีแรงจูงใจในการทำงานในระดับมาก และมีความพึงพอใจในการทำงาน ในระดับมากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันได้แก่ อายุ กลุ่มตำแหน่งงาน อายุงาน และเงินเดือน แตกต่างกันมีความต้องการในการพัฒนาตนเองแตกต่างกัน ในทิศทางเดียวกัน Siffin, W.(1966) กล่าวถึงข้าราชการไทยตั้งแต่ปี ค.ศ.1966 ว่าข้าราชการไทยมีวิชาชีพนิยมอยู่แล้ว โดยวิชาชีพนิยมคือ การมีความรู้คู่คุณธรรม ดังนั้น ข้อค้นพบนี้เป็นการยืนยันข้อค้นพบในงานของ Siffin, W. ว่าบุคลากรกรมศิลปากรมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาประเทศด้วยการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถสูงขึ้น

3.ปัญหาด้านการให้บริการ ขั้นตอนในการยื่นขอที่เกี่ยวข้องกับกรมศิลปากร ใช้เวลานานการให้บริการจากเว็บไซต์ ข้อมูลเก่า เว็บไซต์ประมวลผลซ้ำ ผู้เข้าใช้บริการเข้าใจยากหรือสับสนงงต่อ ความต้องการไม่ครอบคลุม

4.ปัญหาในการบูรณาการกับหน่วยงานต่างๆ ประกอบไปด้วย ขาดการมีส่วนร่วมกับภาคประชาชนและภาคีต่าง ๆ ขาดการสื่อสารและสร้างความตระหนักรู้กับบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแง่พื้นที่ตั้ง



5.ปัญหาระบบเทคโนโลยีระบบสารสนเทศปัญหาการใช้งานเว็บไซต์ ปัญหาในการวางระบบจัดเก็บ และแบ่งปันไฟล์ข้อมูล (File Sharing) ปัญหาในการโต้ตอบกลับใน การให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของ กรมที่ทำงานล่าช้า

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ข้อเสนอแนะด้านสถานที่ ประกอบไปด้วย

1.ปรับปรุง ซ่อมแซมและพัฒนา อุปกรณ์ในการให้บริการอยู่เสมอ
2.จัดทำคู่มือ สื่อต่าง ๆ ที่เข้าใจง่ายและเผยแพร่ต่อประชาชนในการอธิบายการใช้งาน เช่น อินโฟกราฟฟิค (Infographic) โดยการผลิตสื่อดังกล่าวนี้และไปทดลอง (Try Out) กับผู้ใช้ และนำมาพัฒนา ปรับปรุงต่อไปจึงนำไปใช้

3.การตรวจสอบพื้นที่ และสอบถามกลุ่มเข้ารับบริการปรับปรุงและแก้ไขตามความประสงค์ ภายใต้บริบทของพื้นที่ งบประมาณและบุคลากร จากการศึกษาใน 4 ภูมิภาคได้ค้นพบข้อมูลแตกต่างกัน เช่น ช่วงอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่จะเป็นตัวกำหนดการออกแบบให้เป็นไปตามความต้องการของแต่ละ ปัจจัย อาทิเช่น จังหวัดเชียงใหม่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีเข้าใช้บริการมากที่สุด และช่วงวัยเป็นช่วงอายุ 40-55 ปี (Gen X) การตรวจสอบพื้นที่และกำหนดการใช้พื้นที่ก็ต้องนำข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้ไปออกแบบให้ เหมาะสมกับช่วงวัย เป็นต้น และอยากให้มีการห้องน้ำเคลื่อนที่ตามสถานที่ ตามจุดต่าง ๆ อาทิเช่น อุทยาน ประวัติศาสตร์ เพิ่มถังขยะในหลาย ๆ จุดให้บริการ มีจุดบริการรถเข็นไฟฟ้าให้ผู้สูงอายุตามสถานที่ต่าง ๆ เช่น อุทยานประวัติศาสตร์เพราะต้องเดินท่องเที่ยวระยะไกล ชุมร้านค้าขายเครื่องดื่มต่าง ๆ ควรมีให้เพียงพอ เพราะพื้นที่ค่อนข้างไกลกันมากแต่ละที่ และจัดให้มีคนดูแลการจราจร และดูแลรถในที่จอดรถสถานที่ต่าง ๆ

4.ติดตั้งกล้อง CCTV หรือจิตอาสาช่วยสอดส่องดูแลและร่วมมือในการดูแลความปลอดภัย ร่วมกัน

ข้อเสนอแนะด้านบุคลากร ประกอบไปด้วย

1.การอบรมเพิ่มพูนทักษะและความรู้ที่จำเป็นต่อสาขาอาชีพ ตามภาระหน้าที่ที่ขาดแคลน เช่น อบรมทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน การให้บริการลูกค้าด้วยใจอย่างเต็มเปี่ยม และทุ่มเทแรงใจ (Service Mind) และหลักสูตรพัฒนาความคิด มายเซ็ท (Mindset)

2.การเกลี้ยกำลั้งพลให้ทำงานทดแทนในตำแหน่งที่ขาดแคลน ปัญหาด้านการให้บริการ ให้ สามารถอำนวยความสะดวก

3.พัฒนาบุคลากร โดยดึงทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องและท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของ โครงการต่าง ๆ

4.กำหนดในแผนประจำปีในการนำเทคโนโลยีมาทดแทนบุคลากรที่ขาดแคลน



เอกสารอ้างอิง

- กรมศิลปากร.(2565).แผนปฏิบัติการราชการระยะ 5 ปีของกรมศิลปากร (ปี พ.ศ.2566-2570).กลุ่มบริหาร
ทรัพยากรบุคคล, สำนักบริหารกลาง, กรมศิลปากร
- ฉัตรกมล ปิยจารุพร. (2562).การปกป้องมรดกทางวัฒนธรรม. กรุงเทพฯ:ศูนย์แห่งความเป็นเลิศด้านการ
ท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การ
มหาชน).
- พลอยณพพรษ คำมาก และศรีรัฐ โกววงศ์,(2566) ความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรกรมศิลปากร,
วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา 12(1).99-110
- สุธีรา อะทะวงษา. (2560).การสืบทอดวัฒนธรรมการฟ้อนสาวไหมและแนวทางการพัฒนาให้เป็นผลิตภัณฑ์
บริการการตลาดเพื่อสังคม. วารสารสมาคมนักวิจัย, 22(1),137-149.
- สุชาดา สายทิ และคณะ(2567).รายงานฉบับสมบูรณ์การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่ม
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักหน่วยงานให้บริการในสังกัดกรมศิลปากร, กรมศิลปากร
กระทรวงวัฒนธรรม
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John
Wiley & Sons
- Siffin, W.(1966). *The Thai Bureaucracy: Institutional change and development*. Hawaii: East-
West Center Press.