

ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล: กรณีศึกษาระบบขอรับการ
ส่งเสริมศิลปประร่วมสมัยของกองทุนส่งเสริมศิลปประร่วมสมัย



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2565
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Efficiency of Using Digital Technology for Public Management: A Case Study of the e-Submission System for Contemporary Art Promotion in Contemporary Art Promotion Fund



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration
FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2022

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์

ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการภาครัฐด้วยเทคโนโลยี
ดิจิทัล: กรณีศึกษาระบบขอรับการส่งเสริมศิลปกรรม
ของกองทุนส่งเสริมศิลปกรรม

โดย

น.ส.จิรัชยา จารุภาวัฒน์

สาขาวิชา

รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริพงศ์ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต จันทร์โรจนกิจ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริพงศ์ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ศิริประภาณุกุล)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

จรรยา จารุภาวัฒน์ : ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล: กรณีศึกษา
ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยของกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย. (Efficiency of Using
Digital Technology for Public Management: A Case Study of the e-Submission System for
Contemporary Art Promotion in Contemporary Art Promotion Fund) อ.ที่ปรึกษาหลัก : รศ. ดร.
ศิริพงศ์ ปาลกะวงษ์ ณ อยุธยา

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ขอรับการ
ส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย เกี่ยวกับการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย
รวมถึงศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการเปิดใช้ระบบ เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อ
เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานมากยิ่งขึ้น โดยการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative
Research) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งประกอบด้วย
คณะกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ผู้ปฏิบัติงานในกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย และผู้
ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ในปีงบประมาณ 2566

ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ขอรับการส่งเสริม มีความคิดเห็นว่าการเปิดใช้
ระบบช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานในแต่ละด้านมากขึ้น กล่าวคือด้านคุณภาพงาน (Quality) พบว่า
มีความถูกต้องแม่นยำมากยิ่งขึ้น, ด้านปริมาณงาน (Quantity) พบว่าทำให้ปริมาณงานและจำนวนผู้ปฏิบัติงาน
ลดลง, ด้านเวลา (Time) พบว่าช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานลง, และด้านค่าใช้จ่าย (Costs) พบว่าถึงแม้มี
ต้นทุนดังกล่าวเพิ่มขึ้นจากการพัฒนาระบบ แต่ถือว่าเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าและเป็น เนื่องจากการอำนวยความสะดวก
ให้แก่ผู้ขอรับการส่งเสริม และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในระยะยาว อย่างไรก็ตาม
ข้อค้นพบเกี่ยวกับประเด็นปัญหาและอุปสรรค ผู้วิจัยพบว่าผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ขอรับการส่งเสริม มี
มุมมองแตกต่างกัน กล่าวคือผู้บริหารมองว่าปัญหาและอุปสรรคเกิดจากการที่หน่วยงานอยู่ในระหว่างการ
จัดทำนโยบายส่วนบุคคล ซึ่งทำให้ฟังก์ชันของระบบบางส่วนไม่สามารถใช้งานได้ ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานมอง
ว่าปัญหาและอุปสรรคส่วนใหญ่เกิดขึ้นระหว่างการเปิดใช้ระบบและหลังจากการปิดระบบไปแล้ว รวมถึงผู้
ขอรับการส่งเสริมซึ่งพบว่ามีปัญหาและอุปสรรคระหว่างการเปิดใช้ระบบเช่นกัน ในการนี้งานวิจัยดังกล่าว
สรุปแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงระบบจำนวน 3 ประเด็น ได้แก่ 1) การพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับ
การส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย 2) การพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงาน และ 3) การพัฒนาบุคลากรของ
กองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ลายมือชื่อนิติดี

ปีการศึกษา 2565

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6480023024 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: Contemporary Art Promotion Fund, e-Submission system for Contemporary Art Promotion

Jiratchaya Jaruphawatt : Efficiency of Using Digital Technology for Public Management: A Case Study of the e-Submission System for Contemporary Art Promotion in Contemporary Art Promotion Fund. Advisor: Assoc. Prof. SIRIPONG PALAKAWONG-NA-AYUDHYA, Ph.D.

This study aims to explore the opinions of the executives, officers, and users of the e-Submission system for Contemporary Art Promotion, including problems and difficulties in encountered, in order to provide suggestions for improvement of the system with higher management efficiency. This study is a qualitative study conducted through in-depth interviews with key interviewees, including the executive board of the Contemporary Art Promotion Fund, the officers of the Contemporary Art Promotion Fund, and the users of the e-Submission system for Contemporary Art Promotion, in 2023 fiscal year.

The study found that the executives, officers, and users, agree that the e-Submission system for Contemporary Art Promotion improved the management efficiency: the quality aspect saw higher accuracy, the quantity aspect saw lower workload and required officers, the time aspect saw lower operation time, and the cost, while higher due to the cost of system development, was outweighed by the better facilitation of the users and increased efficiency for long-term operation, and was deemed an efficient and essential expense. The study also found that the executives, officers, and users had different views on the problem of the system: the executives identified the problem as the organization's ongoing establishment of privacy policy rendering certain functions of the system off service, while the officers identified the problem as the malfunctioning that occurs during system operation and after the session, which coincided with the user identifying problem during their active session on the system. This study suggestion for improvement is as follows: 1) the improvement of the e-Submission system for Contemporary Art Promotion, 2) the improvement of the operation process, and 3) the improvement of the staff of the Contemporary Art Promotion Fund.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2022

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีจากความกรุณาอย่างยิ่งของรองศาสตราจารย์ ดร. ศิริพงษ์ ปาลกะวงษ์ ณ อยุธยา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้คอยชี้แนะแนวทาง ให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือในหลายประการ ตลอดจนสร้างกำลังใจที่ดีในการจัดทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์มา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. บัณฑิต จันทร์โรจน์กิจ ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาวิน ศิริประภาณุกุล กรรมการ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมศิลปร่วมสมัย เจ้าหน้าที่กองทุนส่งเสริมศิลปร่วมสมัย และผู้ที่ได้รับการส่งเสริมจากกองทุนส่งเสริมศิลปร่วมสมัย ที่ได้สละเวลาอันมีค่าเพื่อให้สัมภาษณ์ และสนับสนุนข้อมูลที่สำคัญยิ่งต่อการจัดทำสารนิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ รวมถึงกัลยาณมิตรร่วมรุ่นและต่างรุ่นทุกท่านที่ให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลที่ดีเสมอมา

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ผู้อยู่เบื้องหลังในทุกความสำเร็จและอยู่เคียงข้างทุกช่วงเวลาสำคัญของชีวิต และหากสารนิพนธ์ฉบับนี้ผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยเป็นอย่างสูง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสารนิพนธ์นี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจทุกท่านต่อไป

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

จิรัชยา จารุภาวัฒน์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญรูปภาพ	ฌ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 คำถามวิจัย.....	3
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.4 วัตถุประสงค์และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	6
2.1 การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐ	6
2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยจากกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ..12	
2.3 แนวคิดประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ.....	20
2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	24
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....	25
3.1 รูปแบบการวิจัย.....	25
3.2 แหล่งข้อมูล.....	25

3.3 กลุ่มประชากรเป้าหมายและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....	26
3.4 เกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญและการเข้าถึง.....	27
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	27
3.6 แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการวิจัย	30
บทที่ 4 ผลการวิจัย	34
4.1 ความคิดเห็นที่มีต่อการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปร่วมสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริหารงานของกองทุนฯ.....	34
4.2 ปัญหาและอุปสรรคในการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปร่วมสมัย.....	46
4.3 แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปร่วมสมัยเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบริหารงาน	59
บทที่ 5 บทสรุป.....	70
5.1 สรุปสาระสำคัญของการออกแบบการวิจัย	70
5.2 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย.....	71
5.3 ข้อจำกัดงานวิจัย.....	76
5.4 ข้อเสนอแนะการวิจัย	76
บรรณานุกรม	79
ประวัติผู้เขียน	81

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ข้อมูลจำนวนโครงการและงบประมาณที่ได้รับการส่งเสริม จำแนกตามสาขาศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัยและปีงบประมาณ	14
ตารางที่ 2 ข้อมูลจำนวนผู้ขอรับการส่งเสริมและงบประมาณที่ขอรับการส่งเสริม จำแนกตามงบประมาณ	15
ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยที่มีต่อการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของกองทุนฯ	44
ตารางที่ 4 เปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคในการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ในมุมมองของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย	57
ตารางที่ 5 สรุปแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ในมุมมองของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย	67

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 หน้าหลักของระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย	16
ภาพที่ 2 หน้าลงทะเบียนเป็นสมาชิกเพื่อเข้าใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย.....	16
ภาพที่ 3 ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ขอรับการส่งเสริม.....	17
ภาพที่ 4 ส่วนที่ 2 เอกสาร โครงการ.....	17
ภาพที่ 5 ส่วนที่ 3 เอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบ	18
ภาพที่ 6 หน้า Dashboard สรุปข้อมูลการขอรับการส่งเสริมในภาพรวมและจำแนกตามรายสาขา..	18
ภาพที่ 7 หน้าแสดงรายการข้อมูลเกี่ยวกับโครงการทั้งหมด.....	19
ภาพที่ 8 หน้าแสดงรายละเอียดข้อมูลรายโครงการ.....	20
ภาพที่ 9 ตัวอย่างการจำลองข้อมูลภาพรวมโครงการที่ได้จากการดาวน์โหลดไฟล์ excel	37
ภาพที่ 10 ปุ่มฟังก์ชันในการดาวน์โหลดไฟล์เอกสารแนบทั้งหมดของโครงการ	40
ภาพที่ 11 หน้า dashboard สรุปข้อมูลรายงานของโครงการทั้งหมดที่ขอรับการส่งเสริม.....	41
ภาพที่ 12 การอัป โหลดข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการยื่นขอรับการส่งเสริม...	47
ภาพที่ 13 หน้าต่างสรุปข้อมูลอีเมลของผู้ใช้งานที่สมัครสมาชิก.....	49
ภาพที่ 14 ผู้ใช้งานจะต้องดาวน์โหลดแบบฟอร์มและอัป โหลดเอกสารกลับเข้ามาในระบบ	50
ภาพที่ 15 การแสดงผลหน้า Dashboard จำแนกประเภทตาม 9 สาขาศิลปะร่วมสมัย.....	53

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ในปัจจุบัน โลกได้ก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันของมนุษย์ โดยเฉพาะการปรับเปลี่ยนมาใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น การซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ การศึกษาหาความรู้ การทำธุรกรรมการเงิน ฯลฯ ที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลา ซึ่งไม่เพียงแต่ทำให้ความต้องการและพฤติกรรมในการบริโภคของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป แต่ยังส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะจากภาครัฐอีกด้วย ดังนั้น รัฐบาลในหลายประเทศจึงได้ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการส่งมอบบริการสาธารณะผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Service) ให้แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว อีกทั้งยังเป็นการลดต้นทุนในการบริหารงานและส่งมอบบริการ ลดความเหลื่อมล้ำและเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการภาครัฐให้แก่ประชาชนผู้ที่อยู่ห่างไกล ให้สามารถติดต่อและขอรับบริการจากภาครัฐได้ นอกจากนี้ การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในการบริหารงานและส่งมอบบริการสาธารณะนั้น ช่วยให้ภาครัฐสามารถบันทึกรายละเอียดการบริหารงานและส่งมอบบริการไว้ในรูปแบบออนไลน์ เพิ่มความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และสามารถเรียกใช้ข้อมูลได้ทันสถานการณ์

สำหรับประเทศไทยได้มีความพยายามในการปฏิรูประบบราชการไทยภายใต้แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานภาครัฐเพื่อปรับปรุงและพัฒนาาระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้บริการแก่ประชาชน มีการเปลี่ยนแนวคิดด้านการบริหารงานและการบริการที่เน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและให้ความสำคัญกับประชาชนผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น (เรวัต แสงสุริยงค์, 2560) ทั้งนี้ เมื่อประเทศไทยมีการปฏิรูประบบราชการ ก็ได้มีการออกนโยบาย แผน มาตรการ และแนวทาง เช่น ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 และพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ที่ล้วนแต่สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานและการบริการโดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น

แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เน้นประสิทธิภาพการบริหารงานและให้ความสำคัญกับการส่งมอบบริการประชาชนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ส่งผลกระตุ้นให้หน่วยงานภาครัฐของไทยจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานและส่งมอบบริการให้แก่ประชาชนในรูปแบบออนไลน์ ตั้งแต่ระบบบริหารงานในระดับประเทศ เช่น ระบบการบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management System: GFMS) ที่ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้พัฒนากระบวนการจัดการภาครัฐด้านงบประมาณและการจัดซื้อจัดจ้างให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้ในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐไทยทั่วประเทศสามารถเบิกจ่ายตรงผ่านระบบออนไลน์ได้ในระบบเดียว

นอกจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบบริหารงานแล้วในระดับประเทศแล้ว ยังมีการพัฒนาระบบบริหารงานภายในหน่วยงาน หรือระหว่างหน่วยงานรัฐด้วยกันอีกด้วย เช่น การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) ที่ใช้รับ ส่ง และจัดเก็บเอกสาร เปลี่ยนงานเอกสารจากกระดาษสู่การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาในการบริหารงานเอกสารของเจ้าหน้าที่รัฐ กระทรวงมหาดไทย โดยกรมการปกครองได้ออกบัตรประจำตัวประชาชนแบบสมาร์ทการ์ดที่สามารถจัดเก็บข้อมูลบุคคลไว้ในบัตรและดำเนินโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA Digital ID) ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบเอกสารได้ทางคอมพิวเตอร์แทนการตรวจสอบจากสำเนาเอกสาร ทำให้ลดขั้นตอนการดำเนินงานและประหยัดค่าใช้จ่ายได้ กระทรวงการคลัง โดยกรมศุลกากร ที่ได้มีระบบ National Single Window (NSW) สำหรับการนำเข้าและส่งออก ซึ่งช่วยให้กรมศุลกากรและหน่วยงานที่มีหน้าที่ออกใบอนุญาตและใบรับรองสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้ โดยลดการใช้เอกสาร ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการบริหารจัดการและการให้บริการแก่ผู้ประกอบการได้มากยิ่งขึ้น

สำหรับกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ภายใต้กระทรวงวัฒนธรรม ซึ่งมีพันธกิจในการให้การอุดหนุน โครงการศิลปะร่วมสมัยและดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ก็ได้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานและการส่งมอบบริการเช่นเดียวกัน โดยได้มีการจัดตั้งระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยผ่านเว็บไซต์ของกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้สนใจยื่นขอรับการส่งเสริมจากกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยและใช้เป็นเครื่องมือที่จะช่วยลดขั้นตอนการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงานในการรวบรวมข้อมูลการยื่นขอรับการส่งเสริมเพื่อนำเสนอคณะกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยในการพิจารณาอนุมัติโครงการ

การเปิดรับโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระหว่างเดือนสิงหาคม - กันยายน พ.ศ. 2565 ที่ผ่านมา กองทุนส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ได้เปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมผ่านเว็บไซต์กองทุนส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมเป็นครั้งแรก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของการศึกษาว่า เมื่อกองทุนส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมได้นำระบบขอรับการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมมาใช้ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการบริหารงานของกองทุนส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมดีขึ้นหรือไม่/อย่างไร และเกิดปัญหาและอุปสรรคใดในการบริหารงานผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาพัฒนาระบบขอรับการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของกองทุนส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมมากยิ่งขึ้น

1.2 คำถามวิจัย

1.2.1 ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในกองทุนส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม และผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มีความคิดเห็นอย่างไรต่อการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของกองทุนฯ

1.2.2 เกิดปัญหาและอุปสรรคใดบ้างในการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

1.2.3 กองทุนส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมควรมีแนวทางอย่างไรในการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานมากยิ่งขึ้น

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.3.1 เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในกองทุนส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม และผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ที่มีต่อการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของกองทุนฯ

1.3.2 เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

1.3.3 เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานมากยิ่งขึ้น

1.4 คุณูปการและประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย และผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ที่มีต่อการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของกองทุนฯ

1.4.2 ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย

1.4.3 ทำให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานมากยิ่งขึ้น

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งศึกษาแนวคิดด้านประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ จำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายสำหรับการบริหารงานของกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยด้วยระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย

1.5.2 ขอบเขตด้านกลุ่มประชากรเป้าหมาย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาสำหรับกาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร (คณะกรรมการกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย) และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (ข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย) และผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยที่ได้รับการส่งเสริมในปีงบประมาณ 2566 มหาวิทยาลัย

1.5.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย จำนวน 3 เดือน ตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึงพฤษภาคม พ.ศ. 2566

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 ศิลปะร่วมสมัย หมายถึง ศิลปะที่สร้างสรรค์จากความคิดและประยุกต์อย่างบูรณาการโดยมีวัฒนธรรมเป็นฐานรากสำคัญในการสร้างสรรค์เพื่อรับใช้สังคม

1.6.2 ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย หมายถึง ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ของกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย พัฒนาขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ยื่นขอรับการส่งเสริม โดยสามารถลงทะเบียนและกรอกข้อมูลการยื่นขอรับผ่านระบบ แทนการยื่นเอกสาร

ด้วยตนเอง ส่งผ่านทางไปรษณีย์ลงทะเบียน หรือผ่าน Google form รวมถึงเป็นเครื่องมือที่จะช่วยลดขั้นตอนการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงานกองทุนส่งเสริมศิลปกรรมร่วมสมัย

1.6.3 ผู้บริหาร หมายถึง คณะกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมศิลปกรรมร่วมสมัย

1.6.4 ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง นักวิชาการวัฒนธรรม (ข้าราชการและพนักงานราชการ) และพนักงานกองทุนส่งเสริมศิลปกรรมร่วมสมัย

1.6.5 ผู้ขอรับการส่งเสริม หมายถึง ผู้ขอรับการอุดหนุนจากกองทุนส่งเสริมศิลปกรรมร่วมสมัย เพื่อดำเนินงานด้านศิลปกรรมร่วมสมัย



บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล: กรณีศึกษาระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยของกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสรุปได้ดังต่อไปนี้

- 2.1 การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐ
- 2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยจากกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย
- 2.3 แนวคิดประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- 2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐ

2.1.1 แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM)

ปกรณัม สิริประกอบ (2562) ได้กล่าวถึงแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ว่าเกิดขึ้นเพื่อลดบทบาทและขนาดของภาครัฐที่มีขนาดใหญ่ โดยนำเครื่องมือทางการบริหารจากภาคเอกชนที่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการทำงาน และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรมาเป็นค่านิยมหลัก ซึ่งมีความสอดคล้องกับ 1 ในบทบัญญัติ 10 ประการของ Osborne และ Gaebler (1992, อ้างถึงใน ปกรณัม สิริประกอบ, 2562) ในหนังสือ Reinventing Government: How to Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector ได้แก่ Customer-Driven Government นั่นคือการปรับเปลี่ยนแนวคิดโดยเสนอให้ภาครัฐมองประชาชนเป็นลูกค้า เช่นเดียวกับภาคเอกชน เนื่องจากประชาชนมีความคาดหวังกับการให้บริการภาครัฐเพิ่มมากยิ่งขึ้น หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องรับฟังความต้องการจากประชาชน ซึ่งหากทำเช่นนั้น จะสามารถกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมในการให้บริการมากยิ่งขึ้นเพื่อเป็นการปรับปรุงคุณภาพและลดค่าใช้จ่าย รวมถึงยังเป็นการสร้างความเท่าเทียมกันทางสังคมให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐได้

นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 หมวด 6 แนวนโยบายแห่งรัฐ ในประเด็นการบริหารราชการแผ่นดิน มีเนื้อหาสอดคล้องกับแนวคิด NPM โดยกล่าวถึงการพัฒนาบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมีการใช้จ่ายเงินงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ มีทัศนคติในการบริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความสะดวกรวดเร็ว อีกทั้ง ในหมวด 16 การปฏิรูปประเทศ ในประเด็นการบริหารราชการ

แผ่นดิน มีความสอดคล้องกับแนวคิด NPM เช่นเดียวกัน โดยกล่าวถึงการนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน โดยปรับปรุงพัฒนาโครงสร้างการบริหารและกำลังคนให้เหมาะสมกับยุคสมัยและทันต่อการเปลี่ยนแปลง

เรวัต แสงสุริยงค์ (2560) กล่าวถึงการปฏิรูประบบราชการของไทยภายใต้แนวคิด NPM ที่ได้มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือในการปรับโครงสร้างส่วนราชการ (Reengineering) โดยปรับเปลี่ยนให้มีโครงสร้างการบริหารและการให้บริการที่ทันสมัย นำอินเทอร์เน็ตมาใช้เป็นช่องทางรับข้อมูลจากประชาชนและส่งมอบบริการให้แก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยกล่าวถึงความจำเป็นของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยว่าสามารถจำแนกออกเป็น 2 ยุคใหญ่ ได้แก่ 1) ยุคการบริหาร ซึ่งอยู่ระหว่างปี พ.ศ. 2506 - 2543 โดยในยุคนี้ได้นำคอมพิวเตอร์มาใช้ประมวลผล จัดเก็บข้อมูล และแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานด้วยกัน และ 2) ยุคการบริการ ซึ่งอยู่ระหว่างปี พ.ศ. 2544 จนถึงปัจจุบัน โดยในยุคนี้มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาสร้างและพัฒนาบริการของภาครัฐ ซึ่งอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทสำคัญในการขยายขอบเขตการให้บริการของภาครัฐให้ไปได้ไกลมากขึ้น

ความพยายามในการปฏิรูประบบบริหารงานและระบบการให้บริการของภาครัฐไทย ด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญกับการสร้างและพัฒนาาระบบอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นมาใช้ในการบริหารงานและการส่งมอบบริการ แสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงด้านแนวคิดการบริหารงานและการส่งมอบบริการที่เน้นการเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และเมื่อประเทศไทยมีการปฏิรูประบบราชการ ก็ได้มีการออกนโยบาย แผน มาตรการ และแนวทางภายใต้แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มมากยิ่งขึ้น

2.1.2 ยุทธศาสตร์และนโยบายภายใต้แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

1) ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ มียุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม และยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ โดยมี 1 ใน 23 แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ที่เกี่ยวข้อง คือ การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ ซึ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาการให้บริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาบริการดิจิทัลและระบบอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชนและผู้รับบริการให้สามารถ

เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ปราศจากข้อจำกัดของเวลา พื้นที่ โดยนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดค่าใช้จ่ายของประชาชน

2) แผนปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง) ประกอบด้วย 13 ประเด็น โดยมีประเด็นที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับการเปลี่ยนแปลงในทุกมิติและทุกสถานการณ์ การใช้ชีวิตวิถีใหม่ และให้สอดคล้องกับทิศทางตามที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ชาติ โดยมีเป้าหมายอันพึงประสงค์คือ 1) บริการของภาครัฐมีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ และ 2) ภาครัฐมีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ซึ่งมีกิจกรรมที่จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ (Big Rock) คือ การปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานและบริการภาครัฐไปสู่ระบบดิจิทัล

3) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 ประกอบด้วยหมุดหมายการพัฒนา จำนวน 13 หมุดหมาย โดยมีหมุดหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หมุดหมายที่ 13 ไทยมีภาครัฐที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ประชาชน โดยมีเป้าหมายหลักคือ การบริการภาครัฐมีคุณภาพ เข้าถึงได้ และมีกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กลยุทธ์ที่ 1 การพัฒนาคุณภาพในการให้บริการภาครัฐที่ตอบโจทย์ สะดวก และประหยัด กลยุทธ์ที่ 3 การปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่ใช้ข้อมูลในการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาประเทศ

4) นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561 – 2580) ถือเป็นแผนแม่บทหลักในการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ โดยมียุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้พัฒนาประสิทธิภาพของหน่วยงานรัฐ ปฏิรูปกระบวนการทำงานและขั้นตอนการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง สะดวกและรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยปราศจากข้อจำกัดทางภาษาและสถานที่พักอาศัย นอกจากนี้ ยังได้จำแนกภูมิทัศน์ดิจิทัลของประเทศไทยออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้

ระยะที่หนึ่ง “Digital Foundation” (ก่อนการประกาศใช้นโยบายและแผนระดับชาติฯ) ประเทศไทยลงทุนและสร้างรากฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

ระยะที่สอง “Digital Thailand I: Inclusion” (ภายในปี พ.ศ. 2565) ทุกภาคส่วนของประเทศไทยมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลตามแนวประชารัฐ

ระยะที่สาม “Digital Thailand II: Full Transformation” (ภายในปี พ.ศ. 2570) ประเทศไทยก้าวเข้าสู่การเป็นดิจิทัลไทยแลนด์ ที่พัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ระยะที่สี่ “Global Digital Leadership” (ภายในปี พ.ศ. 2570 - 2580) ประเทศไทยอยู่ในกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้ว สามารถใช้เทคโนโลยีเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจและคุณค่าทางสังคมด้วยความยั่งยืน

2.1.3 กฎหมายภายใต้แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

1) พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 กำหนดขึ้นเพื่อเป็นกฎหมายกลางที่รองรับให้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เปรียบเสมือนกับการทำเป็นหนังสือ การรับรองการรับ-ส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้มีผลทางกฎหมายเท่ากับวิธีการทำธุรกรรมในรูปแบบเดิม พระราชบัญญัติฉบับนี้บังคับใช้แก่ธุรกรรมในทางแพ่งและพาณิชย์ รวมถึงการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐด้วย เช่น คำขอ การอนุญาต การประกาศ การชำระเงิน หรือการดำเนินการใดๆ ตามกฎหมาย

2) พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560 กำหนดให้มีการจัดทำนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เพื่อเป็นแผนแม่บทหลักในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) โดยจะเป็นแนวทางในการผลักดันการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งต้องเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

3) พระราชบัญญัติการบริหารและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 กำหนดให้หน่วยงานรัฐจัดให้มีการบริหารงานและการบริการสาธารณะในรูปแบบและช่องทางดิจิทัล เพื่อให้มีความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยมีการบูรณาการข้อมูลภาครัฐให้มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกันอย่างมั่นคงปลอดภัย มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน รวมถึงกำหนดให้มีการจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเพื่อเป็นกรอบการบริหารงานและการให้บริการสาธารณะในรูปแบบของเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติและแผนระดับชาติที่เกี่ยวข้อง

4) พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เป็นกฎหมายที่ช่วยป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลและให้สิทธิ์กับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่ถูกจัดเก็บไปแล้ว หรือกำลังจะถูกจัดเก็บ เช่น สิทธิการรับทราบและยินยอมการเก็บข้อมูลส่วนตัว สิทธิในการขอ

เรียกดูข้อมูลส่วนตัว หรือสิทธิขอให้ลบหรือทำลายข้อมูลส่วนตัว รวมถึงสร้างมาตรฐานการรักษา ข้อมูลของบุคคลหรือนิติบุคคลในการจัดเก็บ รวบรวม นำไปใช้ หรือเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคล โดยต้องนำไปใช้ให้ถูกต้องวัตถุประสงค์ตามคำยินยอมที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลอนุญาต

5) พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 มีขึ้นเพื่อกำหนดนโยบายและแนวทางการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เป็น โครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศมีการป้องกัน รับมือ และลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่อาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ เศรษฐกิจ ความมั่นคงทางทหาร และความสงบเรียบร้อยของประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6) พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 เป็นกฎหมายกลางเพื่อแก้ปัญหาและอุปสรรคทางกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ให้ประชาชนยื่นคำขอหรือติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ รวมถึงการติดต่อระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน ให้สามารถทำได้ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งยังสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการดำเนินงานครอบคลุมตั้งแต่การยื่นเรื่อง/รับเรื่อง ไปจนถึงการจัดเก็บเอกสารราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายของประชาชน รวมถึงลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพแก่การปฏิบัติราชการของภาครัฐ

2.1.4 ตัวอย่างการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐ

จากการปฏิรูประบบบริหารงานและระบบบริการภาครัฐของไทย ส่งผลให้มีการออกนโยบาย แผน มาตรการ และแนวทางภายใต้แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มมากยิ่งขึ้น จึงทำให้ภาครัฐไทยมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีใช้ในระบบบริหารงานระดับประเทศ เช่น ระบบการบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management System: GFMS) ที่ได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ เพื่อปรับปรุงขั้นตอนการบริหารภาครัฐทั้งในด้านการงบประมาณ การเบิกจ่าย การจัดซื้อจัดจ้าง การบัญชี และการบริหารทรัพยากรให้มีความทันสมัยและเพิ่มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองนโยบายปฏิรูประบบราชการและนโยบายการด้านเศรษฐกิจของประเทศได้ โดยปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศสามารถเบิกจ่ายตรงแบบออนไลน์ได้ในระบบเดียว

นอกจากนี้ หน่วยงานภาครัฐยังสร้างและพัฒนาระบบบริหารจัดการภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานรัฐด้วยกัน เช่น การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) เพื่อใช้รับ ส่ง บันทึกรงาน และจัดเก็บเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้เอกสารจาก

กระดาษ ซึ่งช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านเอกสารและเวลาในการบริหารงานเอกสารของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้

กระทรวงมหาดไทย โดยกรมการปกครองได้ออกบัตรประจำตัวประชาชนแบบสมาร์ทการ์ดที่สามารถจัดเก็บข้อมูลบุคคลไว้ในบัตรและดำเนินโครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA Digital ID) ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบเอกสารได้ทางคอมพิวเตอร์แทนการตรวจสอบจากสำเนาเอกสาร ทำให้ลดขั้นตอนการดำเนินงานและประหยัดค่าใช้จ่ายได้ กระทรวงการคลัง โดยกรมศุลกากร ได้มีระบบ National Single Window (NSW) สำหรับการนำเข้าและส่งออก ซึ่งช่วยให้กรมศุลกากรและหน่วยงานที่มีหน้าที่ออกใบอนุญาตและใบรับรองสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้ โดยลดการใช้เอกสาร ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการบริหารจัดการและการให้บริการแก่ผู้ประกอบการได้มากยิ่งขึ้น กระทรวงคมนาคม โดยกรมการขนส่งทางบก ได้นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการต่อทะเบียนรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive Thru for Tax) หรือการจัดสอบใบขับขี่ผ่านระบบคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ (e-Exam) ซึ่งช่วยลดขั้นตอนการดำเนินงานให้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ได้เปิดใช้ระบบ e-License สำหรับการยื่นขอใบอนุญาตต่าง ๆ จากสำนักงานได้ อาทิ การแสดงเครื่องหมายมาตรฐาน การทำผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และการนำเข้าผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมจำหน่าย โดยเจ้าหน้าที่สามารถอนุมัติใบอนุญาตต่าง ๆ ผ่านทางระบบออนไลน์ ลดขั้นตอนและระยะเวลา เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการที่ขอรับใบอนุญาต กระทรวงการต่างประเทศ โดยกรมการกงสุล ได้นำหนังสือเดินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Passport) มาใช้ โดยมีฝังข้อมูลทางชีวภาพ (Biometric Data) ได้แก่ลายมือและใบหน้า ในเล่มหนังสือเดินทาง และมีการเข้ารหัสของข้อมูล ซึ่งจะทำให้สามารถตรวจสอบเพื่อพิสูจน์ตัวบุคคลได้แม่นยำและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

กล่าวโดยสรุป การปฏิรูประบบราชการไทย ภายใต้แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภาครัฐมากยิ่งขึ้น โดยภาครัฐไทยได้มีการกำหนดนโยบาย กฎหมาย และมาตรการที่สนับสนุนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในด้านการบริหารจัดการงานภายในหน่วยงานภาครัฐ และการส่งมอบบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน

2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยจากกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย

สำหรับกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ภายใต้สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย กระทรวงวัฒนธรรม ได้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้พัฒนาระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มช่องทางการยื่นขอรับการส่งเสริมและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยจากกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ซึ่งถือเป็นการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน นอกจากนี้ ระบบขอรับการส่งเสริมจะเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนงานด้านสารสนเทศของกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยในการนำเสนอผู้บริหารและคณะกรรมการผู้พิจารณาอนุมัติโครงการ ซึ่งถือเป็นการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภายในเช่นเดียวกัน

2.2.1 พระราชบัญญัติส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย พ.ศ. 2551 ตราขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย อันเป็นศิลปะที่สร้างสรรค์ขึ้น โดยมีวัฒนธรรมเป็นรากฐานสำคัญให้เกิดการสร้างสรรค์และบำรุงรักษาวัฒนธรรมของชาติอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดให้มีคณะกรรมการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ที่ทำหน้าที่ในการนำเสนอ นโยบายด้านการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ต่อคณะรัฐมนตรี และวางระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย รวมถึงแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ซึ่งจะทำหน้าที่พิจารณาอนุมัติโครงการที่ขอรับการส่งเสริมจากกองทุน และบริหารจัดการกองทุนตามระเบียบที่คณะกรรมการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยกำหนด นอกจากนี้ ยังได้กำหนดให้มีกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยขึ้น โดยอยู่ภายใต้สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย กระทรวงวัฒนธรรม เพื่อเป็นกองทุนหมุนเวียนที่ให้การอุดหนุนแก่ผู้ขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ทั้งที่เป็นบุคคลธรรมดา กลุ่มบุคคล มูลนิธิ สมาคม หรือสถานศึกษา ที่ดำเนินโครงการศิลปะร่วมสมัยที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา วัฒนธรรม และสังคม ซึ่งจากการที่รัฐบาลได้ออกกฎหมายฉบับนี้ขึ้น แสดงให้เห็นว่ารัฐบาลให้ความสำคัญกับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยซึ่งมีส่วนช่วยในการสร้างสรรค์และรักษาไว้ซึ่งวัฒนธรรมของชาติ ให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2.2.2 ที่มาและความสำคัญของระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย

กองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย เป็นกองทุนที่จัดตั้งขึ้น โดยมีพันธกิจในการให้การอุดหนุนแก่ผู้ขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ตลอดจนการดำเนินการอื่นเกี่ยวกับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย พ.ศ. 2551 กองทุน

ส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยมีคณะกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยที่มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาอนุมัติโครงการที่ขอรับการส่งเสริมจากกองทุน บริหารกองทุนและดำเนินการเกี่ยวกับการจัดหาผลประโยชน์และการจัดการกองทุน รวมถึงรายงานสถานะการเงินและการบริหารกองทุนต่อคณะกรรมการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย

กองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย จำแนกการส่งเสริมสนับสนุนศิลปะร่วมสมัยตามขอบข่ายศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย ซึ่งจำแนกตามนโยบายและยุทธศาสตร์ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย (พ.ศ. 2560 - 2564) และแผนปฏิบัติการด้านส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย (พ.ศ. 2561 - 2565) ได้ 2 ประเภท จำนวน 9 สาขา ดังนี้

1) วิจิตรศิลป์ (Fine Art) คือ ศิลปวัฒนธรรมที่อำนวยการประโชชน์ทางใจ มุ่งเน้นความงดงามและความพึงพอใจ มากกว่าประโยชน์ใช้สอย หรือสิ่งที่มีมนุษย์สร้างสรรค์ขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจและอารมณ์เป็นสำคัญ ได้แก่ (1) สาขาทัศนศิลป์ (2) สาขาศิลปะการแสดง (3) สาขาคดนตรี และ (4) สาขาวรรณศิลป์

2) ประยุกต์ศิลป์ (Applied Art) คือ ศิลปวัฒนธรรมที่อำนวยการประโชชน์ทางกาย มุ่งเน้นประโยชน์ทางการใช้สอยมากกว่าความงาม หรือสิ่งที่มีมนุษย์สร้างสรรค์ขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการทางร่างกาย ซึ่งงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัยในแต่ละประเภทนั้นล้วนเกิดจากจินตนาการ การต่อยอดภูมิปัญญาผนวกด้วยความคิดสร้างสรรค์ หลอมรวมให้เกิดเป็นผลงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัยอันทรงคุณค่าในรูปแบบต่าง ๆ เป็นประโยชน์ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคุณค่าทางจิตใจ ได้แก่ (5) สาขาสถาปัตยกรรม (6) สาขามันชนศิลป์ (7) สาขาเรขศิลป์ (8) สาขาภาพยนตร์ และ (9) สาขาออกแบบเครื่องแต่งกาย

หลังการประกาศใช้พระราชบัญญัติส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย พ.ศ. 2551 กองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยยังไม่สามารถดำเนินการตามภารกิจได้ เนื่องจากจำเป็นต้องมีการจัดทำบัญชีที่ออกตามความในพระราชบัญญัติจำนวนหลายฉบับ รวมถึงต้องกำหนดนโยบายด้านการส่งเสริมและพัฒนาศิลปะร่วมสมัยเพื่อเสนอต่อคณะรัฐมนตรี อีกทั้งยังต้องหาหรือแนวทางการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน และวางระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน นอกจากนี้ด้วยสภาวะทางการเมืองที่มีการเปลี่ยนรัฐบาลบ่อยครั้ง ทำให้การแต่งตั้งกรรมการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยซึ่งต้องแต่งตั้งโดยคณะรัฐมนตรี และการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเป็นไปด้วยความล่าช้า จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2560 คณะกรรมการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยได้ดำเนินการจัดทำนโยบายและยุทธศาสตร์ส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย พ.ศ. 2560 - 2564 และได้กำหนด

แนวทางในการส่งเสริมแก่ผู้ขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย กองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย จึงได้เริ่มให้เงินอุดหนุนเพื่อส่งเสริมสนับสนุน โครงการศิลปะร่วมสมัยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561 เป็นต้นมา (กองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย, 2563)

โดยตั้งแต่ปีบัญชี 2561 – 2565 มีโครงการที่ได้รับการส่งเสริมจากกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย จำนวนทั้งสิ้น 127 โครงการ วงเงินที่ให้การส่งเสริมทั้งสิ้น จำนวน 39,448,388.67 บาท โดยมีโครงการที่ได้รับการส่งเสริมครบทั้ง 9 สาขา โดยมีสาขาที่ได้รับการส่งเสริมมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ สาขาทัศนศิลป์ สาขาศิลปะการแสดง และสาขาเรขศิลป์ สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลจำนวนโครงการและงบประมาณที่ได้รับการส่งเสริม จำแนกตามสาขาศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัยและปีงบประมาณ

ที่	สาขา	ปี 2561		ปี 2562		ปี 2563		ปี 2564		ปี 2565		รวมทั้งสิ้น	
		จำนวน	งปม.	จำนวน	งปม.	จำนวน	งปม.	จำนวน	งปม.	จำนวน	งปม.	จำนวน	งปม.
1	ทัศนศิลป์	4	4,340,000	6	3,720,000	8	2,630,000	18	3,004,000	9	1,961,388.67	45	15,655,388.67
2	วรรณศิลป์	1	500,000	1	353,000			3	500,000	2	170,000	7	1,523,000
3	ศิลปะการแสดง	4	5,900,000	2	600,000	10	2,190,000	11	1,740,000	5	570,000	32	11,000,000
4	ดนตรี	1	230,000	3	900,000	2	500,000	2	400,000	1	150,000	9	2,180,000
5	ภาพยนตร์							4	800,000	3	340,000	7	1,140,000
6	เรขศิลป์	1	800,000	1	400,000	3	800,000	3	400,000	2	300,000	10	2,700,000
7	ออกแบบเครื่องแต่งกาย					3	1,000,000	1	150,000	2	200,000	6	1,350,000
8	สถาปัตยกรรม					1	300,000	2	1,160,000	2	250,000	5	1,710,000
9	มัณฑนศิลป์								-	2	200,000	2	200,000
10	หลากหลาย			3	1,840,000			1	150,000			4	1,990,000
	รวม	11	11,770,000		7,813,000	27	7,420,000	45	8,304,000	28	4,141,388.67	127	39,448,388.67

(ที่มา: ฐานข้อมูลกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย)

ตั้งแต่ปีบัญชี 2561 – 2565 มีการยื่นขอรับการส่งเสริมโครงการจากกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย จำนวนทั้งสิ้น 892 โครงการ วงเงินที่ขอรับการส่งเสริมทั้งสิ้น จำนวน 807,706,522.67 บาท โดยในการรับสมัครโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2563 รูปแบบการยื่นขอรับการส่งเสริม มีจำนวนเพียง 2 ช่องทาง ได้แก่ การยื่นเอกสารด้วยตนเองที่กองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย หรือส่งเอกสารทางไปรษณีย์ลงทะเบียนมาที่กองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย เท่านั้น และด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็นต้นมา รูปแบบการยื่นขอรับการส่งเสริม เพิ่มจำนวนเป็น 3 ช่องทาง ได้แก่ การยื่นเอกสารด้วยตนเองที่กองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย หรือส่งเอกสารทางไปรษณีย์ลงทะเบียนมาที่กองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย และการยื่นผ่าน Google form

ตารางที่ 2 ข้อมูลจำนวนผู้ขอรับการส่งเสริมและงบประมาณที่ขอรับการส่งเสริม จำแนกตามงบประมาณ

รายการ	ปี 2561		ปี 2562		ปี 2563		ปี 2564		ปี 2565		รวมทั้งสิ้น	
	จำนวน	งปม.	จำนวน	งปม.	จำนวน	งปม.	จำนวน	งปม.	จำนวน	งปม.	จำนวน	งปม.
ผู้ขอรับการส่งเสริม	79	66,794,655	58	45,590,289	130	117,560,500	337	313,632,389	288	264,128,689.67	892	807,706,522.67
เพิ่ม/ลดจากปีก่อน	-	-	-21	-21,204,366	72	71,970,211	207	196,071,889	-49	-49,503,699		
เพิ่ม/ลด ร้อยละ	-	-	-26.58	-31.75	124.14	157.86	159.23	166.78	-14.54	-15.78		

(ที่มา: ฐานข้อมูลกองทุนส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม)

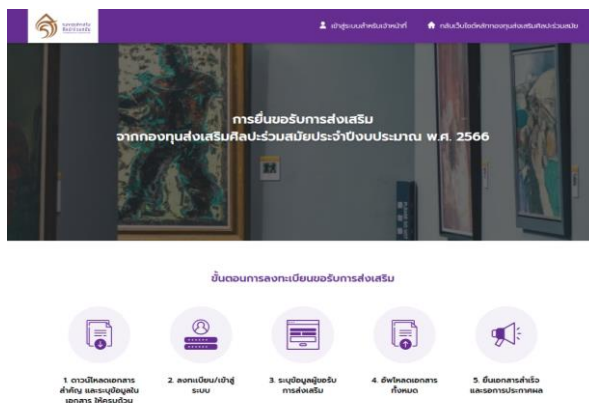
จากจำนวนข้อมูลสถิติการยื่นขอรับการส่งเสริมโครงการจากกองทุนส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม แสดงให้เห็นว่ามีจำนวนผู้ที่สนใจยื่นขอรับการส่งเสริมโครงการเพิ่มขึ้นทุกปี ดังนั้นกองทุนส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม จึงพัฒนาระบบขอรับการส่งเสริมออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของกองทุนส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม เพื่อเพิ่มช่องทางการยื่นขอรับการส่งเสริมและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ยื่นขอรับการส่งเสริม โครงการศิลปวัฒนธรรมจากกองทุนส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม รวมถึงเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลที่จะสนับสนุนการบริหารจัดการสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานกองทุนส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ลดขั้นตอนในการดำเนินงาน และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งยกระดับภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลอีกด้วย (กองทุนส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม, 2566)

2.2.3 ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

ในการเปิดรับโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 กองทุนส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ได้เปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมเป็นครั้งแรก โดยกำหนดให้สามารถยื่นโครงการผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมในรูปแบบออนไลน์ ระหว่างเดือนสิงหาคม - กันยายน พ.ศ. 2565 ซึ่งผู้ขอรับการส่งเสริมสามารถเข้าใช้งานระบบขอรับการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมได้ผ่านเว็บไซต์ของกองทุนส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม หัวข้อ ขอรับการส่งเสริม

1) การใช้งานระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย สำหรับผู้ขอรับการส่งเสริม

ภาพที่ 1 หน้าหลักของระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย



ในการเข้าใช้งาน ผู้ขอรับการส่งเสริมจะต้องสมัครสมาชิกเพื่อเข้าสู่ระบบ โดยอีเมลที่ใช้ลงทะเบียนจะเป็นอีเมลสำหรับแจ้งเดือนสถานะการพิจารณาโครงการให้ผู้ขอรับการส่งเสริมทราบ

ภาพที่ 2 หน้าลงทะเบียนเป็นสมาชิกเพื่อเข้าใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย

สำหรับการยื่นขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ผู้ยื่นขอรับการส่งเสริมจะต้องกรอกข้อมูลในระบบ ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้ 1) ข้อมูลผู้ขอรับการส่งเสริม 2) เอกสาร โครงการ และ 3) เอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบ

ภาพที่ 3 ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ขอรับการส่งเสริม

The screenshot shows the first step of an online application process. At the top, there is a progress bar with four steps: 1. ข้อมูลผู้ขอรับการส่งเสริม (selected), 2. เอกสารโครงการ, 3. ตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับทราบ, and 4. ดำเนินการต่อไป. Below the progress bar, the title is 'ส่วนที่ 1 : ข้อมูลผู้ขอรับการส่งเสริม'. The main form area is titled '1. รายละเอียดโครงการ' and contains several input fields: 'ชื่อโครงการ (ภาษาไทย)*', 'ชื่อโครงการ (ภาษาอังกฤษ)*', 'สาขา (โปรดเลือกสาขาหรือกรอกชื่อสาขาโครงการเอง)*', 'หน่วยงาน (กท)*', 'ชื่อโครงการอื่น*', and a large text area for 'ใส่ในคำขอรับส่งเสริม (ชื่อ สาขา ปีพ.ศ.)'. A second section header '2. ข้อมูลผู้ขอรับการส่งเสริม' is partially visible at the bottom.

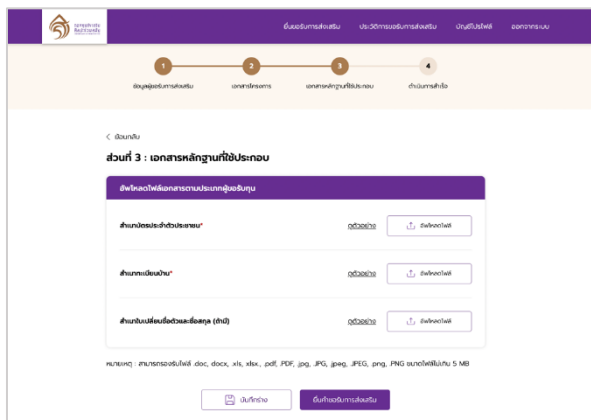
สำหรับส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ขอรับการส่งเสริม ผู้ยื่นขอรับการส่งเสริมจะต้องกรอกข้อมูลรายละเอียดโครงการ ซึ่งประกอบด้วย ชื่อโครงการ (ภาษาไทย) ชื่อโครงการ (ภาษาอังกฤษ) สาขาทางศิลปกรรมศาสตร์ งบประมาณ และพื้นที่การดำเนินการ หลังจากนั้นให้เลือกประเภทผู้ขอรับการส่งเสริม (บุคคลธรรมดา, กลุ่มบุคคล, มูลนิธิหรือสมาคม และสถานศึกษาของรัฐหรือเอกชน) พร้อมกรอกข้อมูลชื่อ – นามสกุล ของผู้ขอรับการส่งเสริม ตำแหน่ง หน่วยงานต้นสังกัด ที่อยู่ เลขประจำตัวประชาชน เบอร์โทรศัพท์ Email ที่อยู่สำหรับจัดส่งเอกสาร ชื่อ - สกุล ผู้ประสานงาน เบอร์โทรและอีเมลผู้ประสานงาน แนวทางที่ขอรับการส่งเสริม และลิงค์นำเสนอโครงการ

ภาพที่ 4 ส่วนที่ 2 เอกสารโครงการ

The screenshot shows the second step of the application process. The progress bar now highlights step 2: เอกสารโครงการ. The title is 'ส่วนที่ 2 : เอกสารโครงการ (กรุณาใส่ชื่อเอกสารให้ถูกต้อง)'. The main form area is titled '2. รายละเอียดเอกสารโครงการ' and contains two upload fields: 'เอกสารโครงการเสนอ*' and 'รายละเอียดโครงการขอรับการส่งเสริม*'. Each field has a file icon, a file type specification 'doc, docx, xls, xlsx, pdf, ppt, pptx, jpeg, jpg, png, zip, rar, zip, rar, zip, rar', and a 'ดูไฟล์' button. Below these fields, there is a note: 'หมายเหตุ : รองรับ doc, docx, xls, xlsx, pdf, ppt, pptx, jpeg, jpg, png, zip, rar, zip, rar, zip, rar' and 'ขนาดไฟล์ไม่เกิน 30 MB'. At the bottom, there are 'ยกเลิกงาน' and 'ต่อไป' buttons.

สำหรับส่วนที่ 2 เอกสารโครงการ ผู้ขอรับการส่งเสริมจะต้องดาวน์โหลดเอกสารเพื่อนำไปกรอกข้อมูลแบบสรุปโครงการแบบย่อและรายละเอียดโครงการที่ขอรับการส่งเสริม หลังจากนั้นต้องทำการอัปโหลดเอกสารเข้ามาในระบบอีกครั้งเพื่อดำเนินการในส่วนต่อไป

ภาพที่ 5 ส่วนที่ 3 เอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบ



สำหรับส่วนที่ 3 เอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบ ผู้ขอรับการส่งเสริมจะต้องอัปโหลดเอกสารหลักฐานที่กำหนด ซึ่งจะแตกต่างกันตามประเภทของผู้ขอรับการส่งเสริม เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน หรือสำเนาใบเปลี่ยนชื่อ-สกุล เมื่อกรอกข้อมูลครบถ้วนเรียบร้อยแล้วสามารถกด “ยื่นขอรับการส่งเสริม” หรือ “บันทึกร่าง” เพื่อกรอกข้อมูลเพิ่มเติมในภายหลัง

2) การใช้งานระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย สำหรับเจ้าหน้าที่กองทุนฯ

ภาพที่ 6 หน้า Dashboard สรุปข้อมูลการขอรับการส่งเสริมในภาพรวมและจำแนกตามรายสาขา

สาขา	จำนวนเอกสาร	จำนวนเงิน (บาท)	ผ่าน	ผ่าน (บาท)	ไม่ผ่าน	ไม่ผ่าน (บาท)	รวม	รวม (บาท)
ทัศนศิลป์	0	0	0	0	0	0	0	0
วรรณศิลป์	0	0	0	0	0	0	0	0
ศิลปะการแสดง	0	0	0	0	0	0	0	0
ดนตรี	1	15,000	0	0	0	0	1	15,000
ภาพยนตร์	0	0	2	1,350,000	0	0	2	1,350,000
เรขศิลป์	0	0	0	0	0	0	0	0
ออกแบบสื่อผสมดิจิทัล	0	0	0	0	0	0	0	0
สถาปัตยกรรม	0	0	0	0	0	0	0	0
ออกแบบสื่อ	0	0	0	0	0	0	0	0
รวม	1	15,000	2	1,350,000	0	0	3	1,365,000

สำหรับระบบขอรับการส่งเสริมออนไลน์ นอกจากจะถูกออกแบบมาเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอรับการส่งเสริมแล้ว ยังมีขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่กองทุนฯ ในการจัดการข้อมูลของผู้ขอรับการส่งเสริมอีกด้วย โดยเจ้าหน้าที่กองทุนฯ สามารถ

เรียกดูข้อมูลภาพรวมโครงการและงบประมาณที่ขอรับการส่งเสริมได้ในหน้า Dashboard ซึ่งจะแสดงผลจำนวนโครงการและงบประมาณในภาพรวม และจำแนกตามสาขา รวมถึงแสดงสถานะการพิจารณาโครงการอีกด้วย

ภาพที่ 7 หน้าแสดงรายการข้อมูลเกี่ยวกับโครงการทั้งหมด

เลขที่โครงการ	วันที่โครงการ	ชื่อโครงการ	งบประมาณ	เบอร์โทรศัพท์	สถานะ	หมายเหตุ
SA40665-0003	14 มิ.ย. 2565 11:09 น.	เบิกซองซอง	15,000	087722271	อุบลราชธานี	

ในหน้าแสดงรายการข้อมูลเกี่ยวกับโครงการทั้งหมด เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สามารถเรียกดูข้อมูลโครงการในหัวข้อรายการทั้งหมด ซึ่งจะแสดงข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ได้แก่ เลขที่รายการ วันที่ทำรายการ ชื่อโครงการ งบประมาณ เบอร์โทรศัพท์ สถานะ และหมายเหตุ นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียกดูข้อมูลตามสถานะคำร้องของผู้ยื่นขอรับการส่งเสริม ซึ่งจำแนกเป็น 5 หัวข้อ ได้แก่ 1) รายการใหม่ 2) เอกสารไม่ครบ 3) ระหว่างพิจารณา 4) ผ่านการพิจารณา และ 5) ไม่ผ่านการพิจารณา รวมถึงยังสามารถดาวน์โหลดไฟล์ข้อมูลสรุปทั้งหมดในรูปแบบ CSV เพื่อนำไปใช้ประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมต่อไป

ภาพที่ 8 หน้าแสดงรายละเอียดข้อมูลรายโครงการ

The screenshot shows a web dashboard for 'โครงการพัฒนา' (Project Development). The main content area displays the following information:

- ข้อมูลโครงการ (Project Information):**
 - โครงการพัฒนา: #140665-0001
 - สถานะ: อนุมัติ
 - วันที่อนุมัติ: 14 มิ.ย. 2565 00:10 น.
- สถานที่ (Location):**
 - สถานที่: มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดอนเมือง
- รายละเอียดโครงการ (Project Details):**

ชื่อโครงการ	สถานะ
ชื่อโครงการ	อนุมัติ
ชื่อโครงการ	อนุมัติ

เจ้าหน้าที่กองทุนฯ สามารถเรียกดูข้อมูลรายละเอียดโครงการที่ผู้ขอรับการส่งเสริมได้กรอกไว้ในส่วนที่ 1 – 3 ได้ ในหน้าแสดงรายละเอียดข้อมูลรายโครงการ อีกทั้งยังสามารถเปลี่ยนสถานะคำร้องของผู้ขอรับการส่งเสริมได้ รวมถึงดาวน์โหลดไฟล์ข้อมูลและเอกสารประกอบทั้งหมดเพื่อรวบรวมนำไปใช้ประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยต่อไป

จากข้อมูลระบบขอรับการส่งเสริมออนไลน์ แสดงให้เห็นถึงความพยายามของกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานของกองทุนฯ มากยิ่งขึ้น รวมถึงเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอรับการส่งเสริมอีกด้วย

2.3 แนวคิดประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

จากการที่ภาครัฐไทยได้นำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ โดยให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาแนวคิดประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ดังนี้

ติน ปรัชญพฤทธิ์ (2560) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า เป็นการสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะทำให้ได้รับผลดีมากที่สุด โดยปรับลดค่าใช้จ่ายให้น้อยที่สุดด้วยการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุประสงค์และบุคลากรลง ในขณะที่เดียวกันก็มีความพยายามที่จะเพิ่มความมั่นคงและความเร็วของการบริหารให้มากขึ้น

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538, อ้างถึงในวัชรพล แก้วเปรมกุศล, 2564) ได้ให้คำอธิบายว่า ประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ ซึ่งการวัดประสิทธิภาพสามารถทำได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ ดังนี้

1) ประสิทธิภาพในมิติของต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายของการผลิต (Input) นั่นคือ การใช้ทรัพยากรทางการบริหาร ได้แก่ คน เงิน วัสดุ และเทคโนโลยี ด้วยความประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายให้น้อยที่สุด

2) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการในการบริหาร (Process) นั่นคือ การทำงานมีความถูกต้อง รวดเร็ว และได้มาตรฐาน สามารถใช้เทคโนโลยีที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

3) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานอย่างมีคุณภาพ โดยเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา และเป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการ

ประพันธ์ สุริหาร (2533, อ้างถึงในสวัสดิ์ ภูทอง, 2536) ได้อธิบายว่าการที่จะพิจารณาประสิทธิภาพของงานสามารถพิจารณาได้จากผลงานที่สามารถประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดกำลังคน ประหยัดเวลา และผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ

ภูวนัย เกษบุญชู (2550) กล่าวถึงประสิทธิภาพว่าสามารถจำแนกมุมมองออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1) ประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงาน คือ ผลจากการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง รวดเร็วขึ้น จากเดิม และทันตามเวลาที่กำหนด รวมถึงสามารถใช้ทรัพยากร เช่น คนและอุปกรณ์ ได้อย่างเหมาะสม เกิดความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด โดยนำเทคนิคการปฏิบัติงานเข้ามาใช้เพื่อลดขั้นตอนและอำนวยความสะดวกในการทำงานมากยิ่งขึ้น

2) ประสิทธิภาพด้านธุรกิจ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลผลิตที่ได้รับ โดยประสิทธิภาพที่สูงเกิดขึ้นเมื่อมูลค่าของวัตถุดิบตั้งต้นที่เป็นปัจจัยนำเข้าในการผลิตรวมกับค่าดำเนินการมีน้อยกว่ามูลค่าของผลผลิตมาก

Certo (2000, อ้างถึงในอรสุดา คูสิตรัตนกุล, 2557) ให้คำนิยามของประสิทธิภาพว่าเป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด ใช้ทรัพยากรต่ำสุดเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้สูงสุด ในขณะที่ Peterson and Plowman (1953) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของประสิทธิภาพจำนวน 4 ประการ ดังนี้

1) คุณภาพของงาน (Quality) ผลงานที่ได้จะต้องมีคุณภาพสูง คุ่มค่า และสร้างความพอใจให้กับผู้ผลิตและผู้ใช้ การทำงานได้ผลที่ถูกต้อง ตามมาตรฐาน และรวดเร็ว ส่งผลให้องค์กรได้รับผลประโยชน์และผู้รับบริการได้ความพึงพอใจ

2) ปริมาณงาน (Quantity) จำนวนผลงานมีปริมาณที่ปฏิบัติได้ตามที่กำหนดไว้ในแผนงานหรือเป้าหมายขององค์กร ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

3) เวลา (Time) เวลาในการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับงานและเป็นไปตามที่วางแผนไว้ อีกทั้งมีความทันสมัย โดยพัฒนาเทคนิคในการดำเนินงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยใช้เวลาน้อยลง ในขณะที่ส่งมอบตรงตามกำหนดด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว

4) ค่าใช้จ่าย (Costs) ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นมีความเหมาะสมกับงาน เป็นไปตามแผนที่วางไว้ โดยใช้ต้นทุนน้อยแต่ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนในการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุด

จากนิยามและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของนักวิชาการที่ได้กล่าวถึงข้างต้น มีความสอดคล้องใกล้เคียงกับหลักประสิทธิภาพของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ที่ได้นำเสนอหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้ระบบราชการไทยนำมาใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน โดยได้กำหนด 4 หลักการสำคัญ และ 10 หลักการย่อย ของหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่ง 1 ใน 4 หลักการสำคัญ คือ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ซึ่งประกอบด้วย หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) หลักประสิทธิผล (Effective) และหลักการตอบสนอง (Responsive) โดยหลักประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การปฏิบัติราชการที่ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มความสะดวกและลดค่าใช้จ่าย เพื่อให้เกิดผลิตภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม

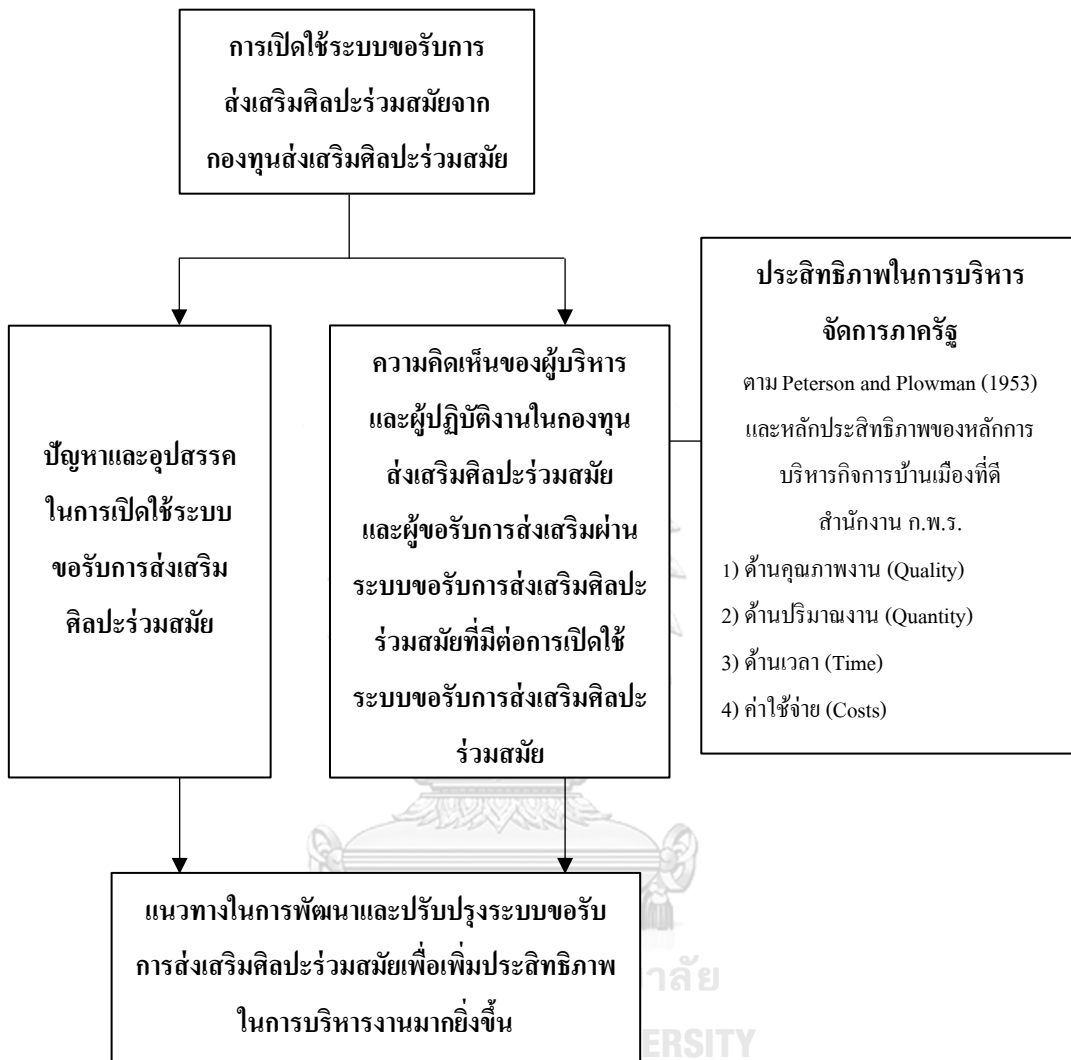
กล่าวโดยสรุป ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภาครัฐ คือ ความสามารถในการบริหารจัดการงาน โดยคำนึงถึงความถูกต้อง ตามมาตรฐาน สามารถลดขั้นตอน ระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการงาน ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งการศึกษาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงานของกองทุนส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ด้วยการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ผู้วิจัยจะศึกษาประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงองค์ประกอบตามแนวคิดของ Peterson and Plowman (1953) จำนวน 4 ประการ ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน (Quality) คือการบริหารงานด้วยความถูกต้องและ

ตามมาตรฐาน ด้านปริมาณงาน (Quantity) คือความสามารถในการดำเนินงานให้เกิดผลงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ด้านเวลา (Time) คือการบริหารงานที่สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาจากเดิม และด้านค่าใช้จ่าย (Costs) คือการดำเนินงานที่สามารถลดค่าใช้จ่ายให้เกิดความประหยัดและคุ้มค่า

จากการที่ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาหัวข้อเรื่อง “ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล: กรณีศึกษาระบบขอรับการส่งเสริมศิลปกรรมร่วมสมัยของกองทุนส่งเสริมศิลปกรรมร่วมสมัย” ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยจากการศึกษาเรื่องการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบกับการใช้แนวคิดด้านประสิทธิภาพของ Peterson and Plowman (1953) ซึ่งสอดคล้องกับสาระสำคัญของหลักประสิทธิภาพในหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนดขึ้นเพื่อให้หน่วยงานรัฐนำไปใช้ในการบริหารจัดการงาน



2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วว่างานวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล: กรณีศึกษาระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยของกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ในกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย และผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ที่มีต่อการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย รวมถึงศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการเปิดใช้ระบบดังกล่าว เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานมากยิ่งขึ้น เพราะฉะนั้นเพื่อนำไปสู่การตอบวัตถุประสงค์การวิจัยในข้างต้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้วางแผนการออกแบบระเบียบวิธีวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

สำหรับการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล: กรณีศึกษาระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยของกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เนื่องจากมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน และผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ที่มีต่อการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของกองทุนของกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย รวมถึงศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการเปิดใช้ระบบดังกล่าว เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานมากยิ่งขึ้น จึงมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเชิงลึกจากผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยที่มีความเกี่ยวข้องกับระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย

3.2 แหล่งข้อมูล

ในการศึกษารุ่นนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ในกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย และผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ทั้งด้านความคิดเห็น แนวทาง

การปฏิบัติงานและการยื่นขอรับการส่งเสริมทั้งก่อนและหลังการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริม ศิลปะร่วมสมัย รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบดังกล่าว

3.3 กลุ่มประชากรเป้าหมายและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มประชากรเป้าหมาย คือ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ในกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย และผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ที่ได้รับการส่งเสริมในปีงบประมาณ 2566 จำนวน 53 คน โดยสรุปได้ดังนี้

3.3.1 คณะกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย รวมทั้งสิ้นจำนวน 9 คน

- ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการ ประธานกรรมการ จำนวน 1 คน

- ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการเงินการคลังหรือกองทุน กรรมการ จำนวน 2 คน

- ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านศิลปะร่วมสมัย กรรมการ จำนวน 4 คน

- ผู้อำนวยการสำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย รองประธานกรรมการ จำนวน 1 คน

- ผู้อำนวยการศูนย์เครือข่ายสัมพันธ์และแหล่งทุน กรรมการและเลขานุการ จำนวน 1 คน

3.3.2 ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย รวมทั้งสิ้นจำนวน 10 คน

- กลุ่มบริหารงานทั่วไป จำนวน 7 คน

- กลุ่มนโยบายและแผนงาน จำนวน 2 คน

- กลุ่มตรวจสอบภายใน จำนวน 1 คน

3.3.3 ผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยที่ได้รับการส่งเสริม ในปีงบประมาณ 2566 จำนวน 34 คน/โครงการ

โดยการศึกษาในครั้งนี้ได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นผู้ที่มี การดำเนินงานเกี่ยวข้องกับระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย สรุปได้ดังนี้

1) คณะกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย จำนวน 1 คน เนื่องจากเป็นผู้รู้ ข้อมูลด้านการบริหารงานของกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยและมีความรู้ความเข้าใจ ในกระบวนการปฏิบัติงานของกองทุนฯ

2) ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มบริหารงานทั่วไป จำนวน 3 คน ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป งานเลขานุการกองทุนฯ รวมถึงทำหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดประชุมในระดับคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ ซึ่งจำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่ได้จากระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน

3) ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มนโยบายและแผนงาน จำนวน 2 คน ซึ่งรับผิดชอบเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่ดูแลระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย

4) ผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยที่ได้รับการส่งเสริมในปีงบประมาณ 2566 จำนวน 4 คน ซึ่งเป็นผู้ที่เคยใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย และเป็นผู้ที่เคยยื่นขอรับการส่งเสริมผ่านช่องทางการยื่นเอกสารด้วยตนเอง ทางไปรษณีย์ หรือทาง Google form ก่อนการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย

3.4 เกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญและการเข้าถึง

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการเลือกและการเข้าถึงผู้ให้ข้อมูลด้วยวิธีแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลจากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ซึ่งเป็นผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบและปฏิบัติงาน ตั้งแต่ยังไม่มีการใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย จนถึงปัจจุบันที่มีการใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาเปรียบเทียบประสิทธิภาพก่อนและหลังการใช้ระบบว่าเป็นอย่างไร และผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยที่ได้รับการส่งเสริมในปีงบประมาณ 2566 ที่เคยใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยและเคยยื่นขอรับการส่งเสริมผ่านช่องทางการยื่นเอกสารด้วยตนเอง ทางไปรษณีย์ หรือผ่าน Google form ก่อนการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย

ในการเข้าถึงผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อเพื่อขออนุญาตสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลผ่านสำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย กระทรวงวัฒนธรรม เนื่องจากกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย อยู่ภายใต้หน่วยงานดังกล่าว

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เลือกใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย และผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ที่มีต่อการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริม

คิดประร่วมสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของกองทุนฯ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการเปิดใช้ระบบดังกล่าว โดยมีคำถามในแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

3.5.1 หมวดคำถามสำหรับผู้บริหาร

1) การนำระบบขอรับการส่งเสริมคิดประร่วมสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานกองทุนฯ ซึ่งเป็นคำถามที่จะนำไปสู่การตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อแรก อาทิ กองทุนส่งเสริมคิดประร่วมสมัยได้ให้ความสำคัญกับการนำใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานมาก-น้อยเพียงใดและอย่างไร, โปรดอธิบายที่มาหรือความเป็นมาของการใช้ระบบขอรับการส่งเสริมคิดประร่วมสมัยจากกองทุนส่งเสริมคิดประร่วมสมัย, ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมคิดประร่วมสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของกองทุนฯ, จากการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ท่านได้สังเกตเห็นถึงความเปลี่ยนแปลงใดบ้างในการบริหารงานของกองทุนฯ และในการนำเสนอข้อมูลที่ได้จากระบบขอรับการส่งเสริมในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ (ด้านคุณภาพงาน, ด้านปริมาณงาน, ด้านเวลา, ค่าใช้จ่าย)

2) ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบขอรับการส่งเสริมคิดประร่วมสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานกองทุนฯ ซึ่งเป็นคำถามที่จะนำไปสู่การตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อสอง อาทิ ท่านได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบขอรับการส่งเสริมคิดประร่วมสมัยมาใช้หรือไม่ อย่างไร, หลังจากพบปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบขอรับการส่งเสริมคิดประร่วมสมัยมาใช้ ท่านมีวิธีแก้ปัญหายังไร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินงานต่อไปได้

3) แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมคิดประร่วมสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นคำถามที่จะนำไปสู่การตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อสาม อาทิ ในอนาคต กองทุนส่งเสริมคิดประร่วมสมัยควรมีแนวทางอย่างไรในการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมคิดประร่วมสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานมากยิ่งขึ้น

3.5.2 หมวดคำถามสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

1) การนำระบบขอรับการส่งเสริมคิดประร่วมสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานกองทุนฯ ซึ่งเป็นคำถามที่จะนำไปสู่การตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อแรก อาทิ ขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยใช้ระบบขอรับการส่งเสริมคิดประร่วมสมัยเป็นอย่างไร, การปฏิบัติงานก่อนและหลังการใช้ระบบขอรับการส่งเสริมคิดประร่วมสมัยมีความแตกต่างหรือไม่/อย่างไร, หลังมีการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมคิดประร่วมสมัย ทำให้การบริหารงานมีความถูกต้องแม่นยำ เป็นไปตาม

มาตรฐานมากขึ้นหรือไม่ อย่างไร, มีผู้ยื่นขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยมากขึ้นหรือไม่ อย่างไร, ช่วยลดระยะเวลาในการบริหารงานได้หรือไม่ อย่างไร, ช่วยลดต้นทุนการบริหารงานได้หรือไม่ อย่างไร

2) ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานกองทุนฯ ซึ่งเป็นคำถามที่จะนำไปสู่การตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อสอง อาทิ ท่านพบปัญหาและอุปสรรคใดบ้างในการนำระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยมาใช้, หลังจากพบปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยมาใช้ ท่านมีวิธีแก้ปัญหอย่างไร เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถดำเนินต่อไปได้

3) แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นคำถามที่จะนำไปสู่การตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อสาม อาทิ จากปัญหาและอุปสรรคที่ท่านได้พบ ท่านมีความเห็นว่ากองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยควรมีแนวทางอย่างไรในการปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย เพื่อป้องกันปัญหาและขจัดอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้, ท่านมีความเห็นว่ากองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยควรมีแนวทางในการพัฒนาระบบอย่างไรเพื่อประสิทธิภาพในการบริหารงานมากยิ่งขึ้น

3.5.3 หมวดคำถามสำหรับผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย

1) การนำระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานกองทุนฯ ซึ่งเป็นคำถามที่จะนำไปสู่การตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อแรก อาทิ ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของกองทุนฯ, ก่อน-หลังการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ผู้ขอรับการส่งเสริมใช้ระยะเวลาเท่าใดในการเตรียมเอกสารและกรอกข้อมูล, ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ช่วยลดระยะเวลาในการยื่นขอรับการส่งเสริมได้หรือไม่ อย่างไร, ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเตรียมเอกสารเพื่อยื่นขอรับการส่งเสริมได้หรือไม่ อย่างไร

2) ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานกองทุนฯ ซึ่งเป็นคำถามที่จะนำไปสู่การตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อสอง อาทิ ท่านพบปัญหาและอุปสรรคใดบ้างในการยื่นขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย, หลังจากที่ท่านพบปัญหาและอุปสรรคในการยื่นขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ท่านมีวิธีแก้ปัญหอย่างไร และกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยมีวิธีแก้ปัญหของท่านอย่างไร

3) แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นคำถามที่จะนำไปสู่การตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อสาม อาทิ จากปัญหาและอุปสรรคที่ท่านได้พบ ท่านมีความเห็นว่ากองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยควรมีแนวทางอย่างไรในการปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย เพื่อป้องกันปัญหาและขจัดอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้, ท่านมีความเห็นว่ากองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยควรมีแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยอย่างไร

3.6 แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการวิจัย

เนื่องจากศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ จึงผู้วิจัยจึงใช้แนวทางการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยนำเสียงที่ได้บันทึกจากการสัมภาษณ์มาถอดเทปและนำเนื้อหาที่ได้มาทำการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) ที่ปรากฏในการสัมภาษณ์ โดยพรรณนาความเชื่อมโยงกับแนวคิดที่ได้ศึกษามาว่ามีความสอดคล้องหรือความแตกต่างกันอย่างไร และแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของข้อมูล รวมถึงนำเสนอข้อมูลการบริหารงานที่ผ่านมาเพื่อเปรียบเทียบให้เห็นถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานก่อนและหลังมีการใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย เช่น ด้านคุณภาพของงาน หลังมีการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ทำให้การบริหารงานมีความถูกต้องแม่นยำ เป็นไปตามมาตรฐานมากขึ้นหรือไม่ อย่างไร ด้านปริมาณงาน มีผู้ยื่นขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยมากขึ้นหรือไม่ อย่างไร ด้านเวลา หลังมีการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยสามารถช่วยลดระยะเวลาในการบริหารงานได้หรือไม่ อย่างไร และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน หลังมีการใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยช่วยลดต้นทุนการบริหารงานได้หรือไม่ อย่างไร

แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นในการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย

1. หมวดคำถามสำหรับผู้บริหาร

1.1 การนำระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานกองทุนฯ

- กองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยได้ให้ความสำคัญกับการนำใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานมาก-น้อยเพียงใด อย่างไร
- โปรดอธิบายที่มาหรือความเป็นมาของการใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยจากกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย
- ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของกองทุนฯ
- จากการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ท่านได้สังเกตเห็นถึงความเปลี่ยนแปลงใดบ้างในการบริหารงานของกองทุนฯ และในการนำเสนอข้อมูลที่ได้จากระบบขอรับการส่งเสริมในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ (ด้านคุณภาพงาน, ด้านปริมาณงาน, ด้านเวลา, ค่าใช้จ่าย)

1.2 ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยมาใช้

- ท่านได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยมาใช้หรือไม่ อย่างไร
- หลังจากพบปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยมาใช้ท่านมีวิธีแก้ปัญหอย่างไร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินงานต่อไปได้

1.3 แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย

- ท่านได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยมาใช้หรือไม่ อย่างไร
- หลังจากพบปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยมาใช้ท่านมีวิธีแก้ปัญหอย่างไร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินงานต่อไปได้

2. หมวดคำถามสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

2.1 การนำระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน
กองทุนฯ

- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเป็นอย่างไร
- การปฏิบัติงานก่อนและหลังการใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยมีความแตกต่างหรือไม่/อย่างไร
- หลังมีการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ทำให้การบริหารงานมีความถูกต้องแม่นยำ เป็นไปตามมาตรฐานมากขึ้นหรือไม่ อย่างไร
- หลังมีการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย มีผู้ยื่นขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยมากขึ้นหรือไม่ อย่างไร
- หลังมีการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ช่วยลดระยะเวลาในการบริหารงานได้หรือไม่ อย่างไร
- หลังมีการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ช่วยลดต้นทุนการบริหารงานได้หรือไม่ อย่างไร

2.2 ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย

- ท่านพบปัญหาและอุปสรรคใดบ้างในการนำระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยมาใช้
- หลังจากพบปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยมาใช้ ท่านมีวิธีแก้ปัญหอย่างไร เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถดำเนินต่อไปได้

2.3 แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย

- ปัญหาและอุปสรรคที่ท่านได้พบ ท่านมีความเห็นว่ากองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยควรมีแนวทางอย่างไรในการปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย เพื่อป้องกันปัญหาและขจัดอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้
- ท่านมีความเห็นว่ากองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยควรมีแนวทางในการพัฒนาระบบอย่างไรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานมากยิ่งขึ้น

3. หมวดคำถามสำหรับผู้รับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมคิดพร้อมสมัย

3.1 การนำระบบขอรับการส่งเสริมคิดพร้อมสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน กองทุนฯ

- ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมคิดพร้อมสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของกองทุนฯ
- ก่อน-หลังการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมคิดพร้อมสมัย ผู้ขอรับการส่งเสริมใช้ระยะเวลาเท่าใดในการเตรียมเอกสารและกรอกข้อมูล
- ระบบขอรับการส่งเสริมคิดพร้อมสมัย ช่วยลดระยะเวลาในการยื่นขอรับการส่งเสริมได้หรือไม่ อย่างไร
- ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเตรียมเอกสารเพื่อยื่นขอรับการส่งเสริมได้หรือไม่ อย่างไร

3.2 ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบขอรับการส่งเสริมคิดพร้อมสมัย

- ท่านพบปัญหาและอุปสรรคใดบ้างในการยื่นขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมคิดพร้อมสมัย
- หลังจากที่ท่านพบปัญหาและอุปสรรคในการยื่นขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมคิดพร้อมสมัย ท่านมีวิธีแก้ปัญหาอย่างไร
- หลังจากที่ท่านพบปัญหาและอุปสรรคในการยื่นขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมคิดพร้อมสมัย กองทุนส่งเสริมคิดพร้อมสมัยมีวิธีแก้ปัญหามาของท่านอย่างไร

3.3 แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมคิดพร้อมสมัย

- จากปัญหาและอุปสรรคที่ท่านได้พบ ท่านมีความเห็นว่ากองทุนส่งเสริมคิดพร้อมสมัยควรมีแนวทางอย่างไรในการปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมคิดพร้อมสมัย เพื่อป้องกันปัญหาและขจัดอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้
- ท่านมีความเห็นว่ากองทุนส่งเสริมคิดพร้อมสมัยควรมีแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมคิดพร้อมสมัยอย่างไร

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล: กรณีศึกษาระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยของกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย และผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ที่มีต่อการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของกองทุนฯ รวมถึงศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานมากยิ่งขึ้น

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 10 ราย ด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก พร้อมกับแนวคำถามการสัมภาษณ์ที่ได้ระบุไว้ในบทที่ 3 ผู้วิจัยจึงสามารถแบ่งการนำเสนอและวิเคราะห์ผลการวิจัยออกเป็น 3 ประเด็น ได้ดังนี้

- 1) ความคิดเห็นที่มีต่อการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของกองทุนฯ
- 2) ปัญหาและอุปสรรคในการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย
- 3) แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน

CHULALONGKORN UNIVERSITY

4.1 ความคิดเห็นที่มีต่อการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของกองทุนฯ

4.1.1 ความคิดเห็นของผู้บริหารกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยที่มีต่อการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของกองทุนฯ

เมื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย พบว่าผู้บริหารเห็นว่าในภาพรวมการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของกองทุนฯ ได้มากยิ่งขึ้น โดยการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเป็นการตอบสนองนโยบายของภาครัฐที่มุ่งปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ตามนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

(พ.ศ. 2561 - 2580) และนโยบายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ มีความเห็นว่า ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้ประชาชนบางส่วนไม่สามารถเดินทางเข้ามาขึ้นขอรับการส่งเสริมที่สำนักงานได้ ทำให้คณะกรรมการบริหารกองทุนฯ เล็งเห็นถึงความสำคัญในการจัดทำระบบขอรับการส่งเสริมคิดประร่วมสมัย เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น ดังที่ปรากฏตามรายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ของคณะกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมคิดประร่วมสมัยว่า

“...มันจะมีนโยบายของรัฐบาลที่เข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล ซึ่งกองทุนก็มองและเห็นความสำคัญของนโยบายนี้ บวกกับวิกฤตการณ์ที่ผ่านมาเรื่องโควิด-19 มันทำให้การทำงานสะดวก ในการ walk-in เข้ามาที่สำนักงาน เพราะฉะนั้นกองทุนเลยมองว่าเราควรจะใช้ระบบขอรับการส่งเสริมตัวนี้เข้ามา ซึ่งเริ่มใช้เมื่อปีที่แล้ว อันนี้ก็คือนโยบายและแนวทางที่เราเริ่มทำไว้แล้ว ซึ่งระบบที่เปิดขอรับการส่งเสริม กำลังเป็นระบบที่เหมือนเป็นการทดลองใช้ จะต้องมีการพัฒนาปรับปรุงต่อไปเพื่อประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น...”

(คณะกรรมการบริหารกองทุนฯ สัมภาษณ์เมื่อ 2 พฤษภาคม 2566)

นอกจากนี้ การเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมคิดประร่วมสมัย ยังเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากสามารถลดจำนวนผู้ประกอบการและระยะเวลาในการปฏิบัติงานลง สำหรับผู้ประกอบการส่งเสริมไม่จำเป็นต้องมาขึ้นเอกสารที่สำนักงาน เป็นการลดค่าใช้จ่ายในการยื่นขอรับการส่งเสริมให้แก่ผู้ประกอบการส่งเสริมได้ แม้ว่าค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานจะเพิ่มมากขึ้นจากการจัดทำระบบขอรับการส่งเสริม แต่ผู้บริหรมองว่าอยู่ในจุดที่คุ้มทุน เนื่องจากการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่ต้องการยื่นขอรับการส่งเสริมคิดประร่วมสมัย ดังที่ปรากฏตามรายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ของคณะกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมคิดประร่วมสมัยว่า

“...เราใช้คนน้อยลง เวลาทำงานก็น้อยลง สำหรับคนที่มาขอรับการส่งเสริม ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ น้อยลง มันเป็นแนวโน้มที่ดีในทุก ๆ ทาง แต่งบประมาณของเราจะเพิ่มขึ้นในส่วนที่จะต้องปรับโครงสร้างออกมา แต่ถ้าเทียบกันแล้ว ความคุ้มทุน ก็ถือว่าเป็นการอำนวยความสะดวกให้คนที่มาขึ้นขอรับการส่งเสริมประหยัดได้เยอะ แต่ว่าค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของเรามีมากขึ้น

ทั้งค่าใช้จ่ายในการทำระบบ และค่าใช้จ่ายที่จะต้องปริ้นต์เอกสารโครงการออกมาใช้ในการประชุม...”

(คณะกรรมการบริหารกองทุนฯ สัมภาษณ์เมื่อ 2 พฤษภาคม 2566)

4.1.2 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยที่มีต่อการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของกองทุนฯ

เมื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย พบว่าผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของกองทุนฯ ได้มากยิ่งขึ้น โดยผู้วิจัยได้จำแนกประเด็นออกเป็น 4 ด้าน ตามแนวคิดของ Peterson and Plowman (1953) และหลักประสิทธิภาพของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ดังนี้

1) ด้านคุณภาพงาน (Quality)

เมื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยในด้านคุณภาพงานพบว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมสามารถช่วยเพิ่มคุณภาพของงาน เนื่องจากก่อนการเปิดใช้ระบบ ผู้ขอรับการส่งเสริมจะต้องยื่นขอรับการส่งเสริมผ่านการยื่นเอกสารด้วยตนเอง ผ่านทางไปรษณีย์ หรือผ่านทาง Google Form ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะต้องรวบรวมข้อมูลเอกสาร โครงการจากการยื่นเอกสารด้วยตนเองและที่ได้รับผ่านทางไปรษณีย์ รวมถึงดาวน์โหลดข้อมูลโครงการที่ผู้ขอรับการส่งเสริมกรอกผ่านทาง Google Form ด้วย แล้วนำมาจัดทำเป็นข้อมูลลงตารางใน โปรแกรม Microsoft Excel ด้วยตนเอง และเนื่องจากในแต่ละปีมีโครงการที่ยื่นขอรับการส่งเสริมเป็นจำนวนมาก ทำให้การรวบรวมข้อมูลจากเอกสารโดยผู้ปฏิบัติงานนั้น เกิดความผิดพลาด โดยเฉพาะข้อมูลที่ได้จากการยื่นเอกสารด้วยตนเอง หรือผ่านทางไปรษณีย์ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องกรอกข้อมูลลงตารางใน โปรแกรม Microsoft Excel ด้วยตนเอง เช่น การพิมพ์ผิด ข้อมูลตกหล่น พิมพ์โครงการซ้ำซ้อน

ภายหลังจากมีระบบขอรับการส่งเสริมนั้น ทำให้การกรอกข้อมูลเพื่อนำไปใช้มีความถูกต้องแม่นยำมากยิ่งขึ้น เนื่องจากระบบจะให้ผู้ขอรับการส่งเสริมกรอกข้อมูลด้วยตนเองผ่านระบบ ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานจึงมีหน้าที่ในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเท่านั้น ดังที่ปรากฏตามรายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ของนักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 1 ว่า

“...ก่อนมีระบบ เราให้เขายื่น 3 ทาง คือมายื่นเองที่สำนักงาน ส่งทางไปรษณีย์ แล้ว ก็ยื่นผ่าน Google Form เพราะตอนปี 64 มีโควิด-19 เราเลยต้องเปิดให้เขายื่นผ่าน Google Form เพราะมาที่สำนักงานไม่ได้...เอกสารที่มาจากไปรษณีย์ก็มีจำนวนเยอะอยู่ที่ต้องมานั่งกรอกกันเอง ตอนกรอกก็มีเบลอบ้าง พอมีระบบ เอกสารทางไปรษณีย์ก็มีน้อยลงเยอะ ก็ลดการผิดพลาดได้ อีกอย่างถ้ากรอกมาในระบบเราก็มานั่งตรวจอย่างเดียวนั่งก็ง่ายขึ้น ทำให้ตรวจได้อย่างถูกต้อง แม่นยำขึ้น เหมือนเราสกรีนจากที่ผู้ขอรับการส่งเสริมกรอกมาอีกทีหนึ่ง...แล้วถ้าดูจากฐานข้อมูล ของ 34 โครงการนะ ที่ได้รับการส่งเสริมปีนี้ จากระบบ ที่โทรหาทุกคนเป็นเบอร์ที่ถูกต้อง ไม่มี เบอร์ใครผิด แล้วก็อีเมลทุกอีเมลที่ส่งข้อมูลไปให้เขาว่าให้เขาปรับแก้อะไรบ้าง แล้วให้เขาแอดไลน์ที่มา ทุกคนแอดไลน์ที่ได้หมด แสดงว่าฐานข้อมูลจากระบบพวกนี้โอเค...”

(นักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อ 17 เมษายน 2566)

ในขณะเดียวกัน นักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 2 ก็ได้ให้ความคิดเห็นกับประเด็นนี้ เช่นกัน โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...หลังจากมีการเปิดใช้ระบบ มีความถูกต้อง แม่นยำ มีการคำนวณ สรุป ยอดการ ยื่นขอรับการส่งเสริม เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้งานคือ สามารถดาวน์โหลด ออกมาเป็นไฟล์ excel ได้ และสรุปภาพรวมเป็นสถิติให้เห็นถึงภาพรวมได้อย่างชัดเจน...”

(นักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อ 26 เมษายน 2566)

ภาพที่ 9 ตัวอย่างการจำลองข้อมูลภาพรวม โครงการที่ได้จากการดาวน์โหลดไฟล์ excel

เลขที่รายการ	สถานะ	วันที่ทำการ	ชื่อโครงการ	ชื่อโครงการ (EN)	สาขา	งบประมาณ (บาท)	พื้นที่ดำเนินการ	ประเภทขอรับการ
2	ไม่ผ่านการพิจารณา	30 ก.ย. 2565 23:41 น.	ชื่อโครงการ (ไทย)	ชื่อโครงการ (อังกฤษ)	ดนตรี	662,000.00	พื้นที่ดำเนินการ	สถานศึกษาของรัฐ
3	ไม่ผ่านการพิจารณา	30 ก.ย. 2565 19:52 น.	ชื่อโครงการ (ไทย)	ชื่อโครงการ (อังกฤษ)	ศิลปการแสดง	4,134,900.00	พื้นที่ดำเนินการ	สถานศึกษาของรัฐ
4	ไม่ผ่านการพิจารณา	30 ก.ย. 2565 19:10 น.	ชื่อโครงการ (ไทย)	ชื่อโครงการ (อังกฤษ)	ศิลปการแสดง	4,134,900.00	พื้นที่ดำเนินการ	สถานศึกษาของรัฐ
5	ไม่ผ่านการพิจารณา	30 ก.ย. 2565 16:31 น.	ชื่อโครงการ (ไทย)	ชื่อโครงการ (อังกฤษ)	วรรณศิลป์	313,720.00	พื้นที่ดำเนินการ	สถานศึกษาของรัฐ
6	ไม่ผ่านการพิจารณา	30 ก.ย. 2565 16:12 น.	ชื่อโครงการ (ไทย)	ชื่อโครงการ (อังกฤษ)	ทัศนศิลป์	200,000.00	พื้นที่ดำเนินการ	สถานศึกษาของรัฐ
7	ไม่ผ่านการพิจารณา	30 ก.ย. 2565 15:55 น.	ชื่อโครงการ (ไทย)	ชื่อโครงการ (อังกฤษ)	ศิลปการแสดง	800,000.00	พื้นที่ดำเนินการ	สถานศึกษาของรัฐ
8	ไม่ผ่านการพิจารณา	30 ก.ย. 2565 15:26 น.	ชื่อโครงการ (ไทย)	ชื่อโครงการ (อังกฤษ)	ดนตรี	490,215.00	พื้นที่ดำเนินการ	สถานศึกษาของรัฐ
9	ไม่ผ่านการพิจารณา	30 ก.ย. 2565 13:15 น.	ชื่อโครงการ (ไทย)	ชื่อโครงการ (อังกฤษ)	ออกแบบเครื่องแต่งกาย	400,580.00	พื้นที่ดำเนินการ	สถานศึกษาของรัฐ
10	ไม่ผ่านการพิจารณา	30 ก.ย. 2565 13:03 น.	ชื่อโครงการ (ไทย)	ชื่อโครงการ (อังกฤษ)	ทัศนศิลป์	80,000.00	พื้นที่ดำเนินการ	สถานศึกษาของรัฐ
11	ไม่ผ่านการพิจารณา	30 ก.ย. 2565 11:28 น.	ชื่อโครงการ (ไทย)	ชื่อโครงการ (อังกฤษ)	ทัศนศิลป์	512,000.00	พื้นที่ดำเนินการ	สถานศึกษาของรัฐ
12	ไม่ผ่านการพิจารณา	30 ก.ย. 2565 09:44 น.	ชื่อโครงการ (ไทย)	ชื่อโครงการ (อังกฤษ)	ทัศนศิลป์	110,000.00	พื้นที่ดำเนินการ	สถานศึกษาของรัฐ
13	ไม่ผ่านการพิจารณา	30 ก.ย. 2565 08:46 น.	ชื่อโครงการ (ไทย)	ชื่อโครงการ (อังกฤษ)	ทัศนศิลป์	300,000.00	พื้นที่ดำเนินการ	สถานศึกษาของรัฐ
14	ไม่ผ่านการพิจารณา	30 ก.ย. 2565 01:10 น.	ชื่อโครงการ (ไทย)	ชื่อโครงการ (อังกฤษ)	ทัศนศิลป์	726,900.00	พื้นที่ดำเนินการ	สถานศึกษาของรัฐ
15	ไม่ผ่านการพิจารณา	29 ก.ย. 2565 21:52 น.	ชื่อโครงการ (ไทย)	ชื่อโครงการ (อังกฤษ)	ทัศนศิลป์	900,000.00	พื้นที่ดำเนินการ	สถานศึกษาของรัฐ
16	ไม่ผ่านการพิจารณา	29 ก.ย. 2565 21:08 น.	ชื่อโครงการ (ไทย)	ชื่อโครงการ (อังกฤษ)	ทัศนศิลป์	757,240.00	พื้นที่ดำเนินการ	สถานศึกษาของรัฐ
17	ไม่ผ่านการพิจารณา	29 ก.ย. 2565 14:46 น.	ชื่อโครงการ (ไทย)	ชื่อโครงการ (อังกฤษ)	ทัศนศิลป์	850,000.00	พื้นที่ดำเนินการ	สถานศึกษาของรัฐ
18	ไม่ผ่านการพิจารณา	29 ก.ย. 2565 10:51 น.	ชื่อโครงการ (ไทย)	ชื่อโครงการ (อังกฤษ)	ดนตรี	850,000.00	พื้นที่ดำเนินการ	สถานศึกษาของรัฐ
19	ไม่ผ่านการพิจารณา	28 ก.ย. 2565 12:12 น.	ชื่อโครงการ (ไทย)	ชื่อโครงการ (อังกฤษ)	ทัศนศิลป์	200,000.00	พื้นที่ดำเนินการ	สถานศึกษาของรัฐ
20	ไม่ผ่านการพิจารณา	20 ก.ย. 2565 13:33 น.	ชื่อโครงการ (ไทย)	ชื่อโครงการ (อังกฤษ)	ทัศนศิลป์	2,000,000.00	พื้นที่ดำเนินการ	สถานศึกษาของรัฐ
21	ไม่ผ่านการพิจารณา	20 ก.ย. 2565 11:29 น.	ชื่อโครงการ (ไทย)	ชื่อโครงการ (อังกฤษ)	ทัศนศิลป์	120,000.00	พื้นที่ดำเนินการ	สถานศึกษาของรัฐ

2) ด้านปริมาณงาน (Quantity)

เมื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยในด้านปริมาณงานพบว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมทำให้ปริมาณงานที่ต้องดำเนินการลดลง ยกตัวอย่างเช่น เนื่องจากก่อนการมีระบบขอรับการส่งเสริม ผู้ขอรับการส่งเสริมสามารถขอรับการส่งเสริมด้วยการกรอกข้อมูลและส่งไฟล์เอกสารผ่าน Google Form หลังจากนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องดาวน์โหลดข้อมูลและไฟล์เอกสารจาก Google Form เพื่อนำไปรวบรวมจัดทำเป็นข้อมูลลงตารางใน โปรแกรม Microsoft Excel ด้วยตนเอง และด้วยไฟล์เอกสารที่ต้องใช้ประกอบการขอรับการส่งเสริมมีจำนวนมาก จะต้องใช้ผู้ปฏิบัติงานจำนวน 3 – 4 คนในการรวบรวมข้อมูลและดาวน์โหลดไฟล์เอกสาร จากนั้นจึงนำข้อมูลมาประมวลผลในโปรแกรม Microsoft Excel เพื่อจัดทำรูปแบบข้อมูลเสนอคณะกรรมการพิจารณาคัดเลือกโครงการ ภายหลังการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริม ผู้ปฏิบัติงานสามารถดาวน์โหลดเอกสารทั้งหมดของแต่ละโครงการได้ภายในครั้งเดียว ด้วยปริมาณงานที่ลดลง ทำให้ใช้จำนวนผู้ปฏิบัติงานลดลงจาก 3 - 4 คน เหลือเพียงผู้ปฏิบัติงาน 1 คนเท่านั้น ก็สามารถรวบรวมข้อมูลและดาวน์โหลดไฟล์เอกสารที่ต้องใช้ประกอบการขอรับการส่งเสริมได้ ทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังที่ปรากฏตามรายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ของนักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 3 ว่า

“...ถ้าเป็นการขอรับการส่งเสริมผ่านระบบ *Google Form* เราก็จะต้องใช้บุคลากรในการจัดเก็บข้อมูลเนอะ แล้วก็บุคลากรจะต้องใช้ระยะเวลาในการดาวน์โหลดเอกสารผ่าน *Google Form* ซึ่งมันจะใช้บุคลากรประมาณ 3 – 4 คนในการดาวน์โหลด เสร็จแล้วเราก็นำข้อมูลทั้งหมดมารวบรวมและประมวลผล และจัดให้อยู่ในรูปแบบของ *Excel* โดยมีข้อมูลทั้งหมดครอบคลุมครบตามที่เราสามารถนำไปใช้นำเสนอคณะกรรมการ เพื่อพิจารณาโครงการขอรับการส่งเสริมได้ พอเรามีระบบเราก็ใช้บุคลากรเพียงคนเดียวในการรวบรวมข้อมูล เพราะระบบได้ทำการรวบรวมและประมวลผลข้อมูลให้เราประมาณ 90% แล้ว อีก 10% บุคลากรแค่ 1 คน ก็จะนำข้อมูลนี้มารวบรวมหลังจากที่เราผ่านกระบวนการประมวลผลมาแล้วประมาณ 90% แล้วก็นำมารวบรวมและจัดเก็บในรูปแบบของ *Excel* เหมือนกัน...”

(นักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อ 24 เมษายน 2566)

นอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการประสานงานกับผู้ขอรับการส่งเสริม พบว่าระบบขอรับการส่งเสริมลดการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้ขอรับการส่งเสริมลง ดังที่ปรากฏตามรายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ของนักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 1 ว่า

“...น้อยลงค่ะ แล้วก็ระยะเวลาในการที่จะตรวจสอบเอกสารก็จะน้อยลง เนื่องจากว่าระบบได้คัดกรองให้เราในระดับหนึ่งแล้วค่ะ เนื่องจากว่ามีการเช็คระบบที่ชัดเจนเนอะ ทั้งประเภท ข้อมูลส่วนบุคคลที่ให้กรอก ก็คือถ้าในบางช่องถ้าเราไม่ได้กรอก มันก็จะไม่สามารถรันต่อไปจนเสร็จในระบบได้ แต่ถ้าสมมติคนส่งมาเป็นเปเปอร์หรือส่งมาเป็น Google Form จะเป็นการแนบลิงก์ ซึ่งถ้าแนบลิงก์ไม่ครบ ก็ยังสามารถส่งได้ สมมติว่ามันมีรายการที่ต้องส่ง 10 รายการ สมมติจะค่ะ ถ้าคนส่งมาใน Google Form คือแนบ 10 ลิงก์ ถ้าเค้าจะแนบ 5 ลิงก์ก็ส่งได้ ถูกมัย หรือว่าส่งมาเป็นเปเปอร์ ส่งมาแค่ 5 รายการ ก็ยังสามารถที่จะส่งเข้ามาได้ แต่เราในฐานะผู้ปฏิบัติงาน เราต้องโทรขอเองอีก 5 รายการ แต่ถ้าเป็นระบบ ถ้าแนบไม่ครบ 10 ก็จะไม่สามารถกดส่งได้ในระบบได้ เราก็ไม่ต้องโทรไปขออีก 5 มันก็จะประมาณนั้น...”

(นักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อ 17 เมษายน 2566)

3) ด้านเวลา (Time)

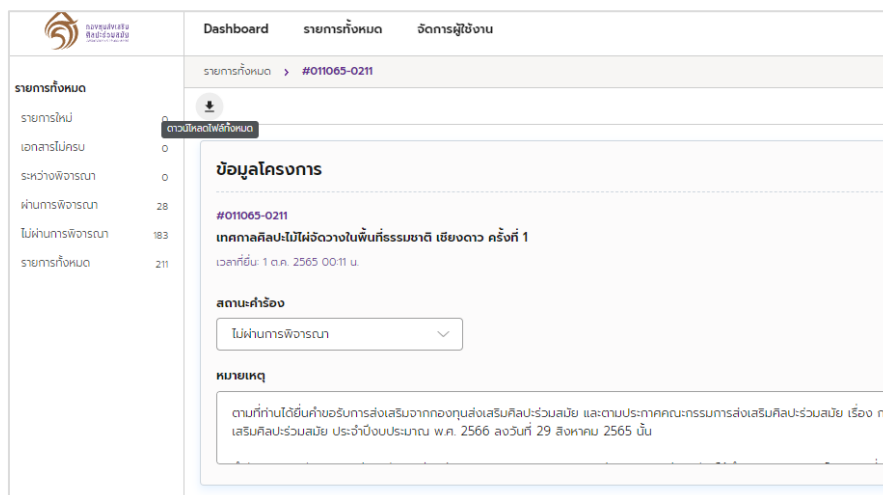
เมื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมคิดปะร่วมสมัยในด้านเวลาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานลง เนื่องจากก่อนการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมจะต้องใช้เวลาประมาณ 1 สัปดาห์ในการรวบรวมข้อมูลของผู้ขอรับการส่งเสริมเพื่อนำเสนอคณะกรรมการพิจารณาโครงการ แต่ภายหลังจากเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริม ผู้ปฏิบัติงานใช้เวลาเพียง 3 – 4 วันเท่านั้น ดังที่ปรากฏตามรายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ของนักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 3 ว่า

“...เราสามารถที่จะลดระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลได้จาก 1 สัปดาห์ จะใช้เวลาประมาณแค่ 3 – 4 วัน แล้วก็บุคลากรจาก 3 – 4 คน เราก็จะเหลือแค่คนเดียวก็สามารถที่จะรวบรวมข้อมูลได้ แล้วก็ข้อมูลอยู่จำนวนประมาณ 300 โครงการ ก็คือประมาณ 250 – 300 คน ที่เข้ามาขอรับการส่งเสริมจาก 4 คนรวบรวมข้อมูล ก็จะกลายเป็นเหลือแค่คนเดียวที่จะสามารถรวบรวมข้อมูลได้

ก็ลดทั้งจำนวนบุคลากรและระยะเวลา มันก็ทำให้การปฏิบัติงาน สะดวก รวดเร็ว แล้วก็คล่องตัวขึ้น แล้วก็ประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม...”

(นักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อ 24 เมษายน 2566)

ภาพที่ 10 ปุ่มฟังก์ชันในการดาวน์โหลดไฟล์เอกสารแนบทั้งหมดของโครงการ



ในขณะเดียวกันนักวิชาการวัฒนธรรมคนที่ 4 ก็ได้ให้ความคิดเห็นกับประเด็นนี้เช่นกัน โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...การจัดการระบบออนไลน์ ทำให้สะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และลดระยะเวลามากขึ้น เนื่องจากสามารถใช้สูตรในการคำนวณสรุป หัวข้อต่าง ๆ ที่จำเป็น เช่น สาขาที่ยื่นขอรับ งบประมาณที่ขอรับการส่งเสริม อีกทั้ง ระบบออนไลน์ยังสามารถสรุป เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในช่วงเวลาที่เร่งด่วน เพราะสามารถดึงข้อมูลในระบบ ออนไลน์ออกมานำเสนอได้เลย...”

(นักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 4 สัมภาษณ์เมื่อ 20 เมษายน 2566)

ภาพที่ 11 หน้า dashboard สรุปข้อมูลรายงานของโครงการทั้งหมดที่ขอรับการส่งเสริม

The dashboard displays the following summary data:

- ยอดรวมของประเภทเงิน: 1,365,000 บาท
- รายการขอพิจารณา: 1 รายการ
- ผ่านการพิจารณา: 2 รายการ
- ไม่ผ่านการพิจารณา: 0 รายการ

The table below shows the detailed results for each project type:

สาขา	ขอพิจารณา	ขอพิจารณา (บาท)	ผ่าน	ผ่าน (บาท)	ไม่ผ่าน	ไม่ผ่าน (บาท)	รวม	รวม (บาท)
ทัศนศิลป์	0	0	0	0	0	0	0	0
วรรณศิลป์	0	0	0	0	0	0	0	0
ศิลปะการแสดง	0	0	0	0	0	0	0	0
ดนตรี	1	15,000	0	0	0	0	1	15,000
ภาพยนตร์	0	0	2	1,350,000	0	0	2	1,350,000
เย็บศิลป์	0	0	0	0	0	0	0	0
ออกแบบเครื่องแต่งกาย	0	0	0	0	0	0	0	0
สถาปัตยกรรม	0	0	0	0	0	0	0	0
ปั้นงานศิลป์	0	0	0	0	0	0	0	0
รวม	1	15,000	2	1,350,000	0	0	3	1,365,000

4) ด้านค่าใช้จ่าย (Costs)

เมื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยในด้านค่าใช้จ่ายพบว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมทำให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยจะต้องจัดสรรงบประมาณไปดำเนินโครงการจัดซื้อจัดจ้างทำระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ซึ่งจำเป็นต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น เช่น การซื้อโดเมนเพื่อจัดทำเว็บไซต์ รวมถึงค่าบำรุงรักษาที่ต้องจ่ายเป็นรายปี รวมถึงจำเป็นต้องเพิ่มการใช้กระดาษเพื่อปริ้นต์ข้อมูลออกมาจัดทำเอกสารในการประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ เพื่อพิจารณาโครงการด้วย

อย่างไรก็ตาม ผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นสอดคล้องกันว่าจำเป็นต้องใช้งบประมาณเพื่อลงทุนกับการจัดทำระบบขอรับการส่งเสริม ซึ่งแม้ว่าจะเป็นการเพิ่มค่าใช้จ่าย แต่ระบบขอรับการส่งเสริมสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงาน และยังช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ขอรับการส่งเสริมอีกด้วย ดังที่ปรากฏตามรายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ของนักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 2 ว่า

“...การจัดทำระบบขอรับการส่งเสริม ยังคงมีค่าใช้จ่ายในส่วนของการจ้างจัดทำระบบ การจดทะเบียนชื่อ Domain name และค่าบำรุงรักษารายปี ทั้งนี้ เห็นว่า ยังคงเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการลงทุน เพื่อให้เป็นไปตามโมเดล “ประเทศไทย 4.0” ที่มี การนำนวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ กลุ่มดิจิทัล เทคโนโลยี และอินเทอร์เน็ต เข้ามาเพื่อตอบสนองต่อการใช้งาน แต่หากพูดถึงการลดต้นทุนของการบริหารงาน เป็นการอำนวยความสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงาน สามารถลดต้นทุนได้เป็นอย่างมาก เช่น ลดการเสียเวลาในการสรุป จาก Paper มาเป็นผ่านระบบออนไลน์...”

(นักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อ 26 เมษายน 2566)

ในขณะที่เดียวกันนักวิชาการวัฒนธรรมคนที่ 3 ก็ได้ให้ความคิดเห็นกับประเด็นนี้เช่นกัน โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ถ้าถามว่าช่วยลดค่าใช้จ่ายมั้ย ไม่ได้ช่วยลดค่าใช้จ่าย เพราะว่าถ้าในฐานะผู้ปฏิบัติงานในการมีเว็บไซต์ เราเคยให้คนดาวน์โหลดผ่าน Google form ซึ่งเราก็จะมีระบบของ Microsoft Word หรือ Google ในคอมพิวเตอร์ของเราอยู่แล้ว แต่พอเวลาเรามีเว็บไซต์ มีระบบ เราก็ต้องมีการจ้าง จริง ๆ แล้ว งบประมาณมันใช้มากขึ้นกว่าเดิม เราเพิ่มค่าใช้จ่าย แต่ค่าใช้จ่ายตรงนี้มันสามารถมาช่วยลดระยะเวลาในการทำงาน ลดจำนวนคนที่ คืออีก 3 คน ที่เคยเป็นคนที่ต้องมานั่งดาวน์โหลดเอกสารก็สามารถจะไปทำงานในส่วนอื่น ๆ ได้ มันจะช่วยลดจำนวนผู้ปฏิบัติงานกับระยะเวลาการทำงาน ก็คือช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ แต่ไม่ได้ลดค่าใช้จ่าย เป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายที่ช่วยให้การปฏิบัติงานในระยะยาวมีประสิทธิภาพมากขึ้น...”

(นักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อ 24 เมษายน 2566)

กล่าวโดยสรุป จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของกองทุนฯ ได้มากยิ่งขึ้น โดยสามารถเพิ่มคุณภาพงาน ทำให้การรวบรวมข้อมูลของโครงการที่ขอรับการส่งเสริมเพื่อนำไปเสนอคณะกรรมการพิจารณา มีความถูกต้องแม่นยำมากยิ่งขึ้น อีกทั้ง ยังสามารถช่วยลดปริมาณงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานลง เนื่องจากการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมทำให้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและใช้จำนวนผู้ปฏิบัติงานในการรวบรวมข้อมูลลดน้อยลงด้วย แต่ในขณะที่เดียวกัน การเปิดใช้ระบบ

ขอรับการส่งเสริมเพิ่มค่าใช้จ่ายให้กับกองทุนฯ เนื่องจากต้องใช้งบประมาณในการจัดทำและดูแลรักษาระบบ แต่ถึงกระนั้น ผู้ปฏิบัติงานกลับมองว่าเป็นสิ่งจำเป็น เนื่องจากการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอรับการส่งเสริมอีกด้วย

4.1.3 ความคิดเห็นของผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยที่มีต่อการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของกองทุนฯ

เมื่อวิเคราะห์ ความคิดเห็นของผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยที่มีต่อการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย พบว่าผู้ขอรับการส่งเสริมมีความคิดเห็นไปในทางที่ดีต่อระบบ โดยเห็นว่าระบบสามารถอำนวยความสะดวกในการขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย เป็นระบบที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ช่วยลดค่าใช้จ่ายและลดการใช้กระดาษสำหรับเอกสารที่ต้องยื่นขอรับการส่งเสริม ดังที่ปรากฏตามรายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ของผู้ที่ได้รับการส่งเสริม คนที่ 1 ว่า

“...ระบบใช้ง่ายมากๆ สะดวกดี แต่ส่วนตัวเห็นว่ามันจะเป็นการอำนวยความสะดวกให้ทางเจ้าหน้าที่ของกระทรวงมากกว่า เพราะปกติจะต้องติดต่อเจ้าหน้าที่คนเดียวตลอด แต่ตอนนี้ก็ติดตามในระบบเอาได้เลย...”

(ผู้ที่ได้รับการส่งเสริม คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อ 28 เมษายน 2566)

ในขณะเดียวกันผู้ที่ได้รับการส่งเสริม คนที่ 2 ก็ได้ให้ความคิดเห็นกับประเด็นนี้เช่นกัน โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ถ้าโดยสรุปก็คิดว่าดีที่มีระบบแบบนี้เพราะว่ามันจะฝากไฟล์อะไรมันก็ง่ายเท่าที่จำได้ก็คิดว่าสะดวกดีนะคะ แล้วก็ควรใช้ต่อไป ไม่ต้อง print out อะไรอย่างนี้ คิดว่าเห็นด้วยมาก...”

(ผู้ที่ได้รับการส่งเสริม คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อ 30 เมษายน 2566)

นอกจากนี้ผู้ที่ได้รับการส่งเสริม คนที่ 3 ก็ได้ให้ความคิดเห็นด้วยว่า

“...ระบบใช้งานง่ายมาก ถ้าคุณคิดว่าของคุณยากนะ คุณลองไปเข้า [ชื่อระบบอื่น] คุณจะค่าแบบค่าแล้วค่าอีก คือผมเคยทำระบบที่มันยาก วุ่นวายกว่านี้เยอะ ینگ เยอะเลย แต่พอมาเจอ อันนี้ มันคุณเยอะก็จริง แต่มันง่ายมาก ง่ายกว่าเยอะ นึกภาพออกใช่มั้ย...”

(ผู้ที่ได้รับการส่งเสริม คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อ 1 พฤษภาคม 2566)

4.1.4 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยที่มีต่อการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของกองทุนฯ

จากข้อมูลตามข้อ 4.1.1 – 4.1.3 ผู้วิจัยได้นำความคิดเห็นของทั้งผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยที่มีต่อการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของกองทุนฯ โดยสามารถสรุปและแสดงรายละเอียดตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยที่มีต่อการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของกองทุนฯ

ผู้บริหาร	ผู้ปฏิบัติงาน	ผู้ขอรับการส่งเสริมฯ
- การเปิดใช้ระบบอำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	- การเปิดใช้ระบบช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของกองทุนฯ ได้มากยิ่งขึ้น - เพิ่มคุณภาพงาน ทำให้ข้อมูลของโครงการ มีความถูกต้องแม่นยำมากยิ่งขึ้น	- ระบบใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการขอรับการส่งเสริม
- ลดจำนวนผู้ปฏิบัติงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานลง	- ลดปริมาณงาน รวมถึงจำนวนผู้ปฏิบัติงาน และลดระยะเวลา	

ผู้บริหาร	ผู้ปฏิบัติงาน	ผู้ขอรับการส่งเสริมฯ
<p>- เพิ่มค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานจากการจัดทำระบบขอรับการส่งเสริม อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารมองว่าอยู่ในจุดที่คุ้มทุน เนื่องจากการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่ต้องการยื่นขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย</p>	<p>ในการปฏิบัติงานลง</p> <p>- เพิ่มค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานให้กับกองทุนฯ ในการจัดทำและดูแลรักษาระบบ อย่างไรก็ตาม ผู้ปฏิบัติงานมองว่าเป็นสิ่งจำเป็น เพราะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอรับการส่งเสริมอีกด้วย</p>	

ที่มา : รวบรวมและสรุปโดยผู้วิจัย

จากตารางเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยที่มีต่อการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของกองทุนฯ ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าทั้งผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ขอรับการส่งเสริม มีความคิดเห็นต่อการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเป็นไปในทางที่ดี โดยผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันว่าการเปิดใช้ระบบช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของกองทุนฯ ได้ดีมากยิ่งขึ้น โดยผู้บริหารมองว่าการเปิดใช้ระบบทำให้สามารถลดจำนวนผู้ปฏิบัติงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานลง ส่วนผู้ปฏิบัติงานมองว่าการเปิดใช้ระบบสามารถเพิ่มคุณภาพงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องแม่นยำมากยิ่งขึ้น ลดปริมาณงาน ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รวมถึงจำนวนผู้ปฏิบัติงานลงเช่นเดียวกัน สำหรับด้านค่าใช้จ่าย ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า แม้ว่าจะมีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น แต่เป็นสิ่งที่จำเป็น เนื่องจากการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอรับการส่งเสริม และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระยะยาวอีกด้วย สำหรับผู้ขอรับการส่งเสริม มีความเห็นว่าระบบขอรับการส่งเสริมเป็นระบบที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และช่วยลดค่าใช้จ่ายในการขอรับการส่งเสริม

4.2 ปัญหาและอุปสรรคในการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย

4.2.1 ปัญหาและอุปสรรคในการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยในมุมมองของผู้บริหารกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย

เมื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้บริหารกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเกี่ยวกับการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในมุมมองของผู้บริหารในการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยคือ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดยได้เริ่มใช้บังคับเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2565 ก่อนการเปิดระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ซึ่งในการยื่นขอรับการส่งเสริมจำเป็นต้องมีการใช้เอกสารหลักฐานประกอบการขอรับการส่งเสริม เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน หรือสำเนาใบเปลี่ยนชื่อ-สกุล ในขณะที่สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย ซึ่งเป็นหน่วยงานต้นสังกัดของกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย อยู่ระหว่างการจัดทำนโยบายส่วนบุคคลของหน่วยงาน จึงทำให้เกิดความกังวลในการเรียกขอเอกสารที่เข้าข่ายเป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ขอรับการส่งเสริม ส่งผลให้กองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย จำเป็นต้องปิดฟังก์ชันที่ให้ผู้ขอรับการส่งเสริมอัปโหลดไฟล์เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ประกอบการขอรับการส่งเสริม เพื่อรอหน่วยงานต้นสังกัดออกนโยบายส่วนบุคคลของหน่วยงานและป้องกันการเกิดปัญหาในอนาคต ดังที่ปรากฏตามรายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ของคณะกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยว่า

“...ปัญหาคือแรกเริ่มที่เราคาดไม่ถึงคือเรื่อง PDPA ที่เข้ามาทำให้เอกสารในการยื่นขอไม่สามารถขอได้ทุกอย่างทำให้เราต้องมานั่งตรวจสอบในปีแรก ชื่อ-นามสกุลตรงไหม เลขบัตรประชาชน เขจะมีตัวตนจริงไหม ในการยื่นขอ อันนี้จะเป็นความยุ่งยากในเบื้องต้น ซึ่งพอปีนี้เราปรับตัวได้ กรมได้มีการทำ PDPA แล้ว ก็ไม่น่าจะมีปัญหาอะไร ส่วนการแก้ปัญหาตอนนั้นของเราคือปิดฟังก์ชันนั้นไปเลย ไม่ใช่แต่เรียกขอเอกสารเฉพาะคนที่ได้เลย แต่ปกติเราจะขอทุกคน เพราะมันทำให้การออกประกาศถูกต้องแม่นยำกว่า ปีต่อไปก็อยากจะขอทุกคน เพราะมันจะง่ายในการทำประกาศและที่สำคัญคือสามารถพิสูจน์ได้ว่าคนที่มายื่นขอรับการส่งเสริมมีตัวตนจริง ติดต่อกลับได้ ในบางส่วน เช่น สำเนาบัตรประชาชน อีเมล และเบอร์โทรศัพท์ เฉพาะที่สำคัญ ๆ...”

(คณะกรรมการบริหารกองทุนฯ สัมภาษณ์เมื่อ 2 พฤษภาคม 2566)

ภาพที่ 12 การอัปโหลดข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการยื่นขอรับการส่งเสริม

1 ข้อมูลผู้สมัครส่งเสริม
2 เอกสารประกอบ
3 เอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบ
4 ดำเนินการต่อไป

< ย้อนกลับ

ส่วนที่ 3 : เอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบ

อัปโหลดไฟล์เอกสารตามประเภทผู้ขอรับทุน

สำเนาบัตรประชาชน*	ดูตัวอย่าง	อัปโหลดไฟล์
สำเนาทะเบียนบ้าน*	ดูตัวอย่าง	อัปโหลดไฟล์
สำเนาใบมีนเรือและเรือลูก (ถ้ามี)	ดูตัวอย่าง	อัปโหลดไฟล์

หมายเหตุ : สามารถอัปโหลดไฟล์ doc, docx, xls,xlsx, pdf, PDF, jpg, jpeg, JPEG, png, PNG ขนาดไฟล์ไม่เกิน 5 MB

บันทึกสร้าง บันทึกข้อมูลผู้สมัคร

4.2.2 ปัญหาและอุปสรรคในการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานในกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย

เมื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเกี่ยวกับการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานในการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย มีดังนี้

1) ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย

ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ปฏิบัติงานได้พบ เริ่มตั้งแต่การเปิดใช้ระบบในวันแรก ผู้ปฏิบัติงานได้รับรายงานจากผู้ขอรับการส่งเสริมว่าเมื่อเข้าไปในหน้าเว็บไซต์ของระบบขอรับการส่งเสริม ผู้ขอรับการส่งเสริมไม่สามารถกดเริ่มการยื่นขอรับการส่งเสริมได้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องติดต่อผู้รับจ้างจัดทำระบบขอรับการส่งเสริมเพื่อแก้ปัญหา ซึ่งส่งผลให้ระบบขอรับการส่งเสริมสามารถใช้งานได้หลังผ่านไป 1 วันทำการ ดังที่ปรากฏตามรายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ของนักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 5 ว่า

“...มีตอนแรกที่เปิดระบบ คนโทรมาว่ากรอกข้อมูลไม่ได้ เหมือนคนดูแลระบบยังไม่ได้เปิดระบบหรืออะไรสักอย่าง แต่พอแจ้งไปตาม TOR ต้องปรับปรุงภายใน 24 ชั่วโมง ประมาณ 1 วันมันก็สามารถรันได้ปกติ...”

(นักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 5 สัมภาษณ์เมื่อ 28 เมษายน 2566)

ในการยื่นขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ผู้ขอรับการส่งเสริมจำเป็นต้องสมัครสมาชิกก่อนการยื่นขอรับการส่งเสริม โดยดำเนินการกรอกชื่อ-สกุล เบอร์โทรศัพท์ต่อ อีเมล และรหัสผ่าน หลังจากนั้นระบบจะทำการส่งข้อความไปยังอีเมลที่ผู้ขอรับการส่งเสริมกรอกไว้ เพื่อให้ผู้ขอรับการส่งเสริมยืนยันการสมัครสมาชิก ผู้ปฏิบัติงานพบว่าผู้ขอรับการส่งเสริมไม่สามารถยืนยันการสมัครสมาชิกได้ เพราะไม่ปรากฏข้อความจากระบบส่งไปถึงอีเมลของผู้ขอรับการส่งเสริม อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้ตรวจสอบในระบบหลังบ้านแล้วพบว่าผู้ขอรับการส่งเสริมได้ทำการกรอกอีเมลไม่ถูกต้อง ทำให้ผู้ขอรับการส่งเสริมจึงไม่ได้รับข้อความยืนยันการสมัครสมาชิก ดังที่ปรากฏตามรายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ของนักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 3 ว่า

“...ตอนที่เปิดระบบก็มีคน โทรเข้ามาเพราะยืนยันอีเมลไม่ได้ เลยสมัครสมาชิกไม่ได้ แต่พอเข้าไปเช็คคู่มือที่บ้านก็เห็นว่าเขากรอกอีเมลเกินมา คงผลออกไปกดตัวสระอะหรือไม้โทนี่แหละข้างหน้าอีเมล มันเลยส่งไปไม่ถึงเขา ตอนนั้นก็ให้เขาสมัครสมาชิกใหม่ เพราะระบบหลังบ้านมันแก้อีเมลให้เขาไม่ได้ ตอนนั้นก็ตกใจเหมือนกันเพราะถ้ามันเป็นปัญหาเชิงเทคนิคเราก็แก้ให้เขาตอนนั้นไม่ได้เพราะต้องไปแจ้ง Developer คนดูแลระบบที่เราจ้างมาให้แก้ไข โชคดีที่หลังบ้านมีหน้าสรุป Login ของสมาชิกเลยเห็นชื่อ เห็นอีเมลว่าเขาสะกดผิด...”

(นักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อ 24 เมษายน 2566)

ภาพที่ 13 หน้าต่างสรุปข้อมูลอีเมลของผู้ใช้งานที่สมัครสมาชิก

ชื่อ	อีเมล	วันที่ส่ง
Admin	2	
ผู้ใช้งาน	290	

ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นว่ารระบบขอรับการส่งเสริมคิดประร่วมสมัยว่า แม้ว่าจะมีการเปิดใช้ระบบ ประจำปีงบประมาณ 2566 เรียบร้อยแล้ว แต่ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานยังเห็นว่าระบบขอรับการส่งเสริมคิดประร่วมสมัยยังมีความไม่สมบูรณ์ ไม่ครบถ้วนตามขั้นตอนขอรับการส่งเสริม เนื่องจากผู้ขอรับการส่งเสริมจำเป็นต้องดาวน์โหลดแบบฟอร์มเอกสารสรุปรายละเอียดโครงการ และแบบฟอร์มเอกสารรายละเอียดโครงการ ซึ่งอยู่ในรูปแบบของไฟล์สกุล .doc เพื่อนำมากรอกข้อมูลภายนอกระบบ และนำไฟล์เอกสารแบบฟอร์มที่ได้กรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว อัปโหลดกลับเข้ามาในระบบอีกครั้งหนึ่ง ดังนั้น ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานจึงเห็นว่าระบบขอรับการส่งเสริมยังไม่สามารถครอบคลุมการกรอกข้อมูลลงในระบบได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ดังที่ปรากฏตามรายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ของนักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 2 ว่า

“...แต่ตอนนี้ระบบยังไม่ครบถ้วนตามองค์ประกอบในการอำนวยความสะดวกต่อการรับบริการ เพราะประชาชนยังต้องมานั่งดาวน์โหลดเอกสารไปกรอกข้างนอก แล้วเอาเอกสารที่ดาวน์โหลดกลับมาอัปโหลดลงระบบอีกที ซึ่งมันไม่จบ ครบ ในกระบวนการเดียว ตอนนี้ก็อยู่ระหว่างการพัฒนาต่อไป...”

(นักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อ 26 เมษายน 2566)

ภาพที่ 14 ผู้ใช้งานจะต้องดาวน์โหลดแบบฟอร์มและอัปโหลดเอกสารกลับเข้ามาในระบบ

ในช่วงแรกของการเปิดระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ผู้ปฏิบัติงานได้รับรายงานจากผู้ขอรับการส่งเสริมจำนวนหนึ่งว่าไฟล์ที่เปิดให้ดาวน์โหลดในระบบเป็นไฟล์สกุล .pdf ซึ่งผู้ขอรับการส่งเสริมไม่สามารถกรอกข้อมูลในส่วน of เอกสารสรุปรายละเอียดโครงการและเอกสารรายละเอียดโครงการได้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องส่งไฟล์สกุล .doc ให้แก่ผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านทางช่องทางอีเมลและเฟซบุ๊กของกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ดังที่ปรากฏตามรายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ของนักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 5 ว่า

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

“...ตอนแรกระบบให้ผู้ขอรับการส่งเสริมดาวน์โหลดเอกสารไปกรอกเองข้างนอก แล้วอัปโหลดกลับเข้ามาในระบบอีกครั้ง ซึ่งเราให้เขาดาวน์โหลดเป็น PDF ซึ่งเค้านำไปกรอกไม่ได้ แล้วมีคนทั้งโทรเข้ามา แหะเข้ามาในเฟซบุ๊กขอไฟล์ Word เราเลยต้องส่งลิงก์ Google Drive ที่มีเอกสารไฟล์ Word ไว้ให้เค้าแยกอีกที ซึ่งจริง ๆ แล้วเราต้องแนบไฟล์ที่มันเป็น Word ให้เค้ากรอกได้...”

(นักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 5 สัมภาษณ์เมื่อ 28 เมษายน 2566)

นอกจากนี้ การเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยในปีที่ผ่านมา ยังพบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบ คือ ผู้ขอรับการส่งเสริมยังสามารถยื่นขอรับการส่งเสริมผ่านระบบได้ แม้ว่าจะเลยกำหนดระยะเวลาในการยื่นขอรับการส่งเสริมแล้ว ซึ่งทำให้มีการ

ตั้งคำถามว่าจำเป็นต้องนำโครงการที่ยื่นขอรับการส่งเสริมมาพิจารณาด้วยหรือไม่ เพราะแม้จะล่วงเวลาการยื่นขอรับการส่งเสริมไปแล้ว แต่ก็ยังสามารถกดยื่นขอรับการส่งเสริมในระบบได้ จึงมีความกังวลว่าจะมีเกิดการร้องเรียนหรือทักท้วงภายหลัง จากผู้ขอรับการส่งเสริม ดังที่ปรากฏตามรายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ของนักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 5 ว่า

“...ก็มีตอนจะปิดขอรับการส่งเสริม ตอนแรกปิดตอนเที่ยงคืน ปรากฏว่าเลยเที่ยงคืนแล้วยังมีคนส่งโครงการเข้ามาในระบบได้ อาจจะมีผลนิด ๆ หน่อย ๆ ในเรื่องของ Timeline ในการรับสมัคร แต่สุดท้ายแล้วขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของคณะกรรมการ...”

(นักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 5 สัมภาษณ์เมื่อ 28 เมษายน 2566)

2) ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นหลังจากการปิดระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย หลังจากการปิดระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ผู้ปฏิบัติงานจะต้องนำข้อมูลที่ได้รวบรวมจากระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ซึ่งเกิดปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ปฏิบัติงานได้พบ ดังนี้

ผู้ปฏิบัติงานพบว่าโครงการที่ได้ยื่นขอรับการส่งเสริม มีความซ้ำซ้อนกัน อันเนื่องมาจากผู้ขอรับการส่งเสริมไม่มั่นใจว่าตนเองได้ยื่นขอรับการส่งเสริมอย่างครบถ้วน สมบูรณ์หรือไม่ จึงได้ยื่นขอรับการส่งเสริมมากกว่าหนึ่งครั้ง และผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถนำข้อมูลโครงการที่ซ้ำซ้อนกันออกจากระบบได้ ทำให้ข้อมูลที่ปรากฏในหน้า Dashboard ที่รวบรวมข้อมูลสถิติการยื่นขอรับการส่งเสริม โดยจะแสดงจำนวนโครงการและงบประมาณทั้งหมดที่ยื่นขอรับการส่งเสริม รวมถึงจำนวนโครงการและงบประมาณที่ขอรับการส่งเสริมจำแนกตามประเภทสาขาศิลปะร่วมสมัยนั้น ไม่สามารถนำมาใช้ได้ทันที ดังที่ปรากฏตามรายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ของนักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 1 ว่า

“...แต่จะมีบ้างจากการที่เราแบ่งกัน 4 แนวทาง แล้วเราเอาไปอ่านเพื่อสรุปให้คณะกรรมการพิจารณา มันจะมีโครงการที่ซ้ำ เหมือนเขากรอกซ้ำ เหมือนคนกรอกแล้วไม่แน่ใจว่าโอเคไหม เลยลองกรอกอีกครั้ง ระบบมันยังไม่สามารถตัดคนที่ซ้ำออกได้ แต่ที่มองว่ามันคิดเป็นประมาณไม่ถึง 5% น้อยที่มีการซ้ำ...”

(นักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อ 17 เมษายน 2566)

ในขณะที่เดียวกันนักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 2 ก็ได้ให้ความคิดเห็นกับประเด็นนี้เช่นกัน โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ในการประมวลผลข้อมูลทุกครั้ง จะมีการตรวจโครงการทั้งหมดว่ามีความซ้ำซ้อนกันหรือไม่ โดยใช้วิธีการตรวจสอบชื่อผู้ขอรับการส่งเสริม ชื่อโครงการ เบอร์โทรศัพท์ เมื่อพบโครงการที่ซ้ำซ้อนแล้ว ก็จะลงทะเบียนโครงการ [ในโปรแกรม Microsoft Excel] ที่ส่งคำขอเข้ามาก่อนเพียงโครงการเดียว เพราะฉะนั้น เวลาใช้ข้อมูลจริงจะดูจากหน้า Dashboard เลยไม่ได้...”

(นักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อ 26 เมษายน 2566)

การแสดงผลหน้า Dashboard ยังไม่สามารถตอบความต้องการในการใช้งานจริงของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากในหน้า Dashboard ที่รวบรวมข้อมูลสถิติการยื่นขอรับการส่งเสริมจะแสดงจำนวนโครงการและงบประมาณทั้งหมดที่ยื่นขอรับการส่งเสริม รวมถึงจำนวนโครงการและงบประมาณที่ขอรับการส่งเสริมจำแนกตามประเภทสาขาศิลปะร่วมสมัย จำนวน 9 สาขาเท่านั้น อย่างไรก็ตาม ในการปฏิบัติงานจริง คณะกรรมการต้องการทราบจำนวนโครงการและงบประมาณที่ขอรับการส่งเสริม จำแนกตามสาขา สำหรับแต่ละแนวทาง จำนวน 4 แนวทาง ซึ่งในปัจจุบันระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยยังไม่สามารถประมวลผลและแสดงข้อมูลได้ครบถ้วนตามความต้องการดังกล่าวได้ จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลและจัดเรียงข้อมูลด้วยตนเองผ่านการใช้โปรแกรม Microsoft Excel ดังที่ปรากฏตามรายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ของนักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 4 ว่า

“...พอความโหลตมาต้องมาเช็คเองว่าสาขานี้อยู่ในแนวทางไหน แนวทางที่ 1 2 3 4 จะต้องมี 9 สาขาทุกแนวทาง แต่ระบบจะรันแค่แนว 1 - 4 ต้องมานั่งแยกว่าแนว 1 มีกี่สาขาอะไร แล้วก็เรียง เป็น manual ระบบยังจัดการเรื่องพวกนี้ไม่ได้ ซึ่งจะมีผู้ปฏิบัติงานคนเดียวที่ทำ Excel...”

(นักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 4 สัมภาษณ์เมื่อ 17 เมษายน 2566)

ภาพที่ 15 การแสดงผลหน้า Dashboard จำแนกประเภทตาม 9 สาขาศิลปะร่วมสมัย

สาขา	รอพิจารณา	รอพิจารณา (บาท)	ผ่าน	ผ่าน (บาท)	ไม่ผ่าน	ไม่ผ่าน (บาท)	รวม	รวม (บาท)
ทัศนศิลป์	0	0	0	0	0	0	0	0
วรรณศิลป์	0	0	0	0	0	0	0	0
ศิลปะการแสดง	0	0	0	0	0	0	0	0
ดนตรี	1	15,000	0	0	0	0	1	15,000
ภาพนตรี	0	0	2	1,350,000	0	0	2	1,350,000
เย็บศิลป์	0	0	0	0	0	0	0	0
ออกแบบเครื่องแต่งกาย	0	0	0	0	0	0	0	0
สถาปัตยกรรม	0	0	0	0	0	0	0	0
ปั้นนศิลป์	0	0	0	0	0	0	0	0
รวม	1	15,000	2	1,350,000	0	0	3	1,365,000

นอกจากนี้ เนื่องจากกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยยังอยู่ระหว่างการจัดทำนโยบายส่วนบุคคลของหน่วยงาน ทำให้จำเป็นต้องปิดฟังก์ชันในการอัปโหลดเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการยื่นขอรับการส่งเสริมที่เข้าข่ายเป็นข้อมูลส่วนบุคคล เช่น สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน หรือสำเนาใบเปลี่ยนชื่อ-สกุล ส่งผลให้ภายหลังการพิจารณาโครงการที่ขอรับการส่งเสริมเสร็จสิ้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องจัดทำประกาศคณะกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย เรื่อง โครงการที่ได้รับการส่งเสริมจากกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ประจำปีงบประมาณ ซึ่งจำเป็นต้องระบุชื่อ-สกุลของผู้ที่ได้รับการส่งเสริม ทำให้ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องใช้ข้อมูลชื่อ-สกุลของผู้ที่ได้รับการส่งเสริมที่ได้กรอกข้อมูลของตนเองลงในระบบ โดยเกิดความไม่มั่นใจและมีความกังวล เนื่องจากไม่สามารถตรวจสอบความถูกต้องของชื่อ-สกุลจากสำเนาบัตรประชาชนได้ ดังที่ปรากฏตามรายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ของนักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 1 ว่า

“...ตอนที่จะทำประกาศ พี่ก็กังวลเหมือนกันเพราะปกติจะเช็คตัวสะกดชื่อ-นามสกุลจากสำเนาบัตรประชาชน พอเราปิดไม่ให้เขาอัปโหลดพวกสำเนาบัตรประชาชน ก็กลัวจะประกาศชื่อผู้ได้รับการส่งเสริมผิด อีกอย่างมันเป็นประกาศจากภาครัฐด้วย ถ้าประกาศผิด เดียวว่ามีปัญหาที่หลัง...”

(นักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อ 17 เมษายน 2566)

นอกจากนี้ การใช้ระบบของผู้ขอรับการส่งเสริมในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานเห็นว่า ผู้ขอรับการส่งเสริมมีความรู้ความสามารถในการใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย โดยปีงบประมาณที่ผ่านมาพบว่า ผู้ขอรับการส่งเสริมที่รายงานถึงปัญหาในการใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยมีจำนวนน้อยมาก โดยผู้ขอรับการส่งเสริมส่วนใหญ่ที่โทรศัพท์ติดต่อสอบถามเกี่ยวกับขั้นตอนของการขอรับการส่งเสริม รวมถึงแนวทางที่ขอรับการส่งเสริมมีจำนวนมากกว่า ดังที่ปรากฏตามรายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ของนักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 1 ว่า

“...ส่วนใหญ่คนที่โทรมาถาม เขาจะไม่ได้ถามเรื่องระบบ ที่พีรชนะคะ เขาจะถามเรื่องข้อสงสัยว่าเขาอยู่ในแนวทางไหน และเขาทำโครงการแบบนี้อยู่ในสาขาไหน เพราะเขาอยู่ทั้งวรรณศิลป์ ทั้งการแสดงอะไรแบบนี้ เรื่องระบบแทบจะน้อยมาก มีแค่ช่วงแรก ๆ ที่เหมือนเข้าระบบไม่ได้ แล้วเราก็ตัดต่อให้ผู้ดูแลระบบแก้ไข แล้วก็ผ่านไปได้ด้วยดี...”

(นักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อ 17 เมษายน 2566)

ในขณะเดียวกันนักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 5 ก็ได้ให้ความคิดเห็นกับประเด็นนี้เช่นกัน โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ภาพรวมตอนนี้ยังไม่ค่อยมีปัญหาใหญ่ ๆ เพราะที่มองว่าระบบเรายังเล็กอยู่แล้วยังไม่ได้ให้คนกรอกอะไรเยอะแยะมากมาย เดี่ยวในปี 67 จะมีการเพิ่มช่องข้อมูลให้กรอกรายละเอียดโครงการ เราจะให้ทุกอย่างอยู่ในระบบ กรอกในระบบหมดเลย อันนี้อาจจะมีปัญหาเกิดขึ้นตามมาก็ได้...”

(นักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 5 สัมภาษณ์เมื่อ 28 เมษายน 2566)

4.2.3 ปัญหาและอุปสรรคในการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยในมุมมองของผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย

เมื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเกี่ยวกับการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในมุมมองของผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยในการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ดังนี้

1) ในการขอรับการส่งเสริมประจำปีงบประมาณ 2566 กองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยได้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงแบบฟอร์มเอกสารสรุปโครงการและเอกสารรายละเอียดโครงการ ส่งผลให้ผู้ขอรับการส่งเสริมกรอกแบบฟอร์มเอกสารแบบเก่ามาขึ้นขอรับการส่งเสริม เนื่องจากไม่ทราบว่ามีการเปลี่ยนแปลงแบบฟอร์มเอกสารดังกล่าว จึงทำให้ผู้ขอรับการส่งเสริมต้องดำเนินการกรอกข้อมูลใหม่อีกครั้งตามแบบฟอร์มเอกสารใหม่ ดังที่ปรากฏตามรายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ของผู้ที่ได้รับการส่งเสริม คนที่ 2 ว่า

“...เข้าใจว่าตอนนั้นมันคือเวลาอาจารย์จะตามหาฟอร์ม มันไม่ได้อันล่าสุด เหมือนกับว่าลิงก์ที่จะเข้าไปดาวน์โหลดฟอร์ม มันอาจจะมิในอินเทอร์เน็ตหลายปี จำได้ว่าอันแรกที่อาจารย์ส่งไปคือผิฟออร์แมต เป็นอันของปีก่อนอะไรอย่างนี้ค่ะ...คนอาจจะไม่รู้ว่าจะเปลี่ยนแปลงแบบฟอร์มหรืออะไรแบบนี้...”

(ผู้ที่ได้รับการส่งเสริม คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อ 30 เมษายน 2566)

ในขณะที่เดียวกันผู้ที่ได้รับการส่งเสริม คนที่ 3 ก็ได้ให้ความคิดเห็นกับประเด็นนี้เช่นกัน โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...เคยมีครั้งแรกที่เห็นโครงการที่เขาให้งบประมาณ เราไม่รู้ว่าจะเปลี่ยนแปลงแบบฟอร์มส่งไปผิฟออร์แมตก็ต้องส่งไปใหม่อีกรอบ...”

(ผู้ที่ได้รับการส่งเสริม คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อ 1 พฤษภาคม 2566)

2) ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยยังไม่มีฟังก์ชันในการสร้างเอกสารที่แสดงข้อมูลทั้งหมดที่ผู้ขอรับการส่งเสริมกรอกในแต่ละขั้นตอน ทำให้ผู้ขอรับการส่งเสริมไม่สามารถเข้าดูข้อมูลภาพรวมที่ตนเองกรอกลงไปในระบบได้ โดยฟังก์ชันนี้ ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ได้เพียงเท่านั้น นอกจากนี้ ผู้ขอรับการส่งเสริมยังแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการดาวน์โหลดแบบฟอร์มสรุปโครงการและรายละเอียดโครงการไปกรอกข้อมูลด้วยตนเองข้างนอกระบบและอัปโหลดเข้าในระบบขอรับการส่งเสริมอีกครั้ง โดยมองว่าเป็นวิธีที่สะดวกและสามารถตรวจสอบความถูกต้อง รวมถึงสามารถดูข้อมูลในภายหลังได้ ดังที่ปรากฏตามรายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ของผู้ที่ได้รับการส่งเสริม คนที่ 2 ว่า

“...อาจารย์ว่านะ อันที่สำคัญก็ให้ใส่เข้าไปในเว็บก็ดีค่ะ แต่ว่าถ้าบางส่วนที่เราระบุหัวข้อชัดแล้วก็ให้เค้าไปเขียนเองเป็นไฟล์แล้วอัปก็ได้ค่ะ เพราะเพื่อระบบมันไม่เสถียรอย่างนี้ค่ะ เพราะบางทีอาจารย์ อันนี้ของเว็บอื่นนะคะ เวลาที่มันจะต้องเข้าไปกรอกในเว็บไซค์ แล้วมันล่ม มันไม่เซฟให้ แต่ถ้าเรามั่นใจว่าระบบเรามันเสถียรมาก โอเคแน่นอน มันก็กรอกเข้าไปเลยก็ได้ค่ะ มันจะมีที่เป็นพวกประกวดแบบอะไรอย่างนี้ค่ะ อันนั้นจะให้ทุกอย่างอยู่ในระบบหมดเลย ซึ่งส่วนตัวนะอาจารย์ว่าไม่สะดวกเพราะว่าเราไม่รู้ที่เราพิมพ์อะไรไป มันดูไม่ได้ มันไม่ได้รวมให้เราว่าสุดท้ายออกมาเป็นไฟล์เป็นยังไง มันเป็นแบบตอบสามบรรทัดอะไรเงี้ย มันจะไม่ได้อยู่ในฟอร์แมตของ Word อย่างสมมติถ้าส่ง Journal วิชาการ เราจะอัปไฟล์ที่เป็นเนื้อหา แต่ว่าพวกบทคัดย่อหรือรูปถ่ายก็จะอัปแยก คืออะไรที่มันสำคัญ ที่ทางหน่วยงานอยากจะได้เอาไว้ให้เป็นระบบเน่ ๆ ก็แยกออกมา หรือถ้าทุกอย่างอยู่ในระบบเว็บแล้วอาจจะต้องให้ applicants สามารถดาวน์โหลดออกมา เพราะพวกนี้มันต้องกรอกบ่อย ๆ จะเอามาทำโปสเตอร์ เอามาทำ Powerpoint อะไรแบบนี้ บางทีก็ลืมว่าพิมพ์อะไรไปบ้าง อย่างของกองทุนก็เข้าใจว่าไม่ได้มีให้ดาวน์โหลดหน้าตาไฟล์สุดท้ายเหมือนกัน...”

(ผู้ที่ได้รับการส่งเสริม คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อ 30 เมษายน 2566)

ในขณะที่เดียวกัน ผู้ที่ได้รับการส่งเสริม คนที่ 3 ก็ได้ให้ความคิดเห็นกับประเด็นนี้เช่นกัน โดยได้ให้ข้อมูลว่า

“...ปีหน้าถ้าจะให้กรอกข้อมูลทุกอย่างในระบบเลย มีปัญหาแน่นอนเพราะมันไม่เหมือนกันระหว่างเราพิมพ์ในไฟล์กับพิมพ์ส่งในระบบบางทีเราพิมพ์ไป พิมพ์ตก พิมพ์หล่นบ้าง บางทีหน้าจอที่เราจะให้พิมพ์มันก็มีเล็กนิดเดียว เพราะฉะนั้นเวลาพิมพ์มันเคาะอะไรไปเราก็มองไม่ค่อยเห็น บางทีเว้นหน้า บางทีเคาะ เคาะสองเคาะ เคาะหนึ่งเคาะ จะให้ดูในนั้นก็ไมไหว มันจะวุ่นวายเพราะเหมือนมันจะจัดหน้ากระดาษไม่ได้...”

(ผู้ที่ได้รับการส่งเสริม คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อ 1 พฤษภาคม 2566)

4.2.4 เปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคในการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ในมุมมองของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะ ร่วมสมัย

จากข้อมูลตามข้อ 4.2.1 – 4.2.3 ผู้วิจัยได้นำปัญหาและอุปสรรคในการเปิดใช้ระบบ
ขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยในมุมมองของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ขอรับการส่งเสริมผ่าน
ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย โดยสามารถสรุปและแสดงรายละเอียดตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคในการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย
ในมุมมองของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะ
ร่วมสมัย

ผู้บริหาร	ผู้ปฏิบัติงาน	ผู้ขอรับการส่งเสริมฯ
<p>ก่อนเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริม</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่สามารถเรียกเก็บเอกสารข้อมูลส่วนบุคคลผ่านระบบได้ เนื่องจากหน่วยงานอยู่ระหว่างการจัดทำนโยบายส่วนบุคคล 	<p>ระหว่างการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริม</p> <ul style="list-style-type: none"> - ในการเปิดระบบวันแรก ผู้ขอรับการส่งเสริมไม่สามารถกดขอขึ้นรับการส่งเสริมได้ - ผู้ขอรับการส่งเสริมไม่สามารถยืนยันการสมัครสมาชิกได้ เนื่องจากกรอกอีเมลของตนเองผิด - การกรอกข้อมูลในระบบไม่ครอบคลุมทุกขั้นตอน - ไฟล์แบบฟอร์มในระบบที่ให้ผู้ขอรับการส่งเสริมดาวน์โหลดอยู่ในสกุลไฟล์ .pdf ทำให้ผู้ขอรับการส่งเสริมไม่สามารถกรอกข้อมูลลงแบบฟอร์มได้ - ผู้ขอรับการส่งเสริมสามารถ 	<p>ระหว่างการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริม</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่ทราบว่ามีการเปลี่ยนแปลงแบบฟอร์มสรุปโครงการและรายละเอียดโครงการจึงทำให้กรอกข้อมูลผิดแบบฟอร์ม - หลังจากกดขึ้นขอรับการส่งเสริมแล้ว ไม่สามารถดาวน์โหลดเอกสารที่แสดงข้อมูลภาพรวมที่ตนเองกรอกลงไปในระบบได้ - ในประเด็นเรื่องระบบไม่ครอบคลุมทุกขั้นตอนขอรับการส่งเสริม โดยต้องใช้วิธีดาวน์โหลดเอกสารไปกรอกข้อมูลข้างนอกแล้วอัปโหลดเข้าระบบใหม่อีกครั้ง มองว่าเป็นวิธีที่สะดวกดี โดยไม่เป็น

ผู้บริหาร	ผู้ปฏิบัติงาน	ผู้ขอรับการส่งเสริมฯ
	<p>กดยื่นขอรับการส่งเสริมได้แม้ เลขกำหนดระยะเวลาที่ประกาศ ปีครบแล้ว</p> <p>หลังปี ระบบขอรับการ ส่งเสริม</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่สามารถนำโครงการที่ เข้าซ้อนกันออกจากระบบได้ ทำให้ไม่สามารถใช้ข้อมูลสถิติ จากหน้า Dashboard - การแสดงผลหน้า Dashboard ไม่สามารถตอบสนองความ ต้องการในการนำข้อมูลไปใช้ งานจริง - ขาดความมั่นใจในการ ประกาศรายชื่อผู้ได้รับการ ส่งเสริม เนื่องจากปิดฟังก์ชัน การอัปเดตเอกสารข้อมูล ส่วนบุคคล 	<p>ปัญหาและอุปสรรค</p>

ที่มา : รวบรวมและสรุปโดยผู้วิจัย

จากตารางเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยที่มีต่อการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของกองทุนฯ ข้างต้น สามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1) ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ขอรับการส่งเสริม มีมุมมองด้าน ปัญหาและอุปสรรคในการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยแตกต่างกัน โดยปัญหาและอุปสรรคของผู้บริหาร ได้แก่ นโยบายส่วนบุคคลของหน่วยงานที่อยู่ระหว่างการจัดทำ ส่งผลให้การเรียกเก็บ

เอกสารหลักฐานข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อใช้ประกอบการยื่นขอรับการส่งเสริมไม่สามารถดำเนินการผ่านระบบได้ ซึ่งทำให้กองทุนส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมจำเป็นต้องปิดใช้ฟังก์ชันในการอัปโหลดเอกสารหลักฐาน ไปก่อน ซึ่งปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวเกิดขึ้นก่อนการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริม สำหรับปัญหาและอุปสรรคของผู้ปฏิบัติงานพบว่าส่วนใหญ่เกิดขึ้นระหว่างการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมและหลังจากการปิดระบบขอรับการส่งเสริมไปแล้ว สำหรับผู้ขอรับการส่งเสริม พบปัญหาและอุปสรรคระหว่างการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริม ได้แก่ การใช้แบบฟอร์มสรุปโครงการและรายละเอียดโครงการผิดปีงบประมาณ และเมื่อกดยืนยันขอรับการส่งเสริมแล้ว ไม่สามารถดาวน์โหลดเอกสารเพื่อเรียกดูข้อมูลที่ตนเองกรอกไปในแต่ละขั้นตอนได้

2) ผู้ปฏิบัติงานมองว่า หนึ่งในปัญหาและอุปสรรคในการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมได้แก่ ความไม่สมบูรณ์ของระบบขอรับการส่งเสริม เพราะระบบขอรับการส่งเสริมยังไม่สามารถครอบคลุมการกรอกข้อมูลลงในระบบ ได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ผู้ขอรับการส่งเสริมจำเป็นต้องดาวน์โหลดแบบฟอร์มเอกสารสรุปรายละเอียดโครงการ และแบบฟอร์มเอกสารรายละเอียดโครงการ เพื่อนำไปกรอกข้อมูลภายนอกระบบ และนำไฟล์เอกสารแบบฟอร์มที่ได้กรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว อัปโหลดกลับเข้ามาในระบบอีกครั้งหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ผู้ขอรับการส่งเสริมไม่มองว่าวิธีดังกล่าวเป็นปัญหาและอุปสรรค แต่กลับมองว่าเป็นวิธีที่สะดวก เนื่องจากสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ตนเองกรอก รวมถึงเก็บข้อมูลในรูปแบบฟอร์มไว้ใช้ในภายหลังได้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4.3 แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน

4.3.1 แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมในมุมมองของผู้บริหารกองทุนส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

เมื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้บริหารกองทุนส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมในมุมมองของผู้บริหารกองทุนส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมพบว่าผู้บริหารกองทุนส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมมีความประสงค์ที่จะพัฒนาระบบขอรับการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมให้ครอบคลุมในทุกขั้นตอนตั้งแต่การยื่นขอรับการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ซึ่งเป็นระบบที่มีอยู่ในปัจจุบัน ไปจนถึงสิ้นสุดขั้นตอนในการรายงานผลการ

ดำเนินงานของโครงการที่ได้รับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ดังที่ปรากฏตามรายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ของคณะกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยว่า

“...เราพยายามจะปรับปรุงพัฒนาระบบและอำนวยความสะดวกให้ผู้ขอรับการส่งเสริมไม่ต้องเข้ามายื่นขอรับการส่งเสริมเลยตั้งแต่ขั้นตอนการยื่นขอรับการส่งเสริม ขั้นตอนการเข้ามาทำข้อตกลงร่วมกัน ไปจนถึงขั้นตอนในการรายงานผลการดำเนินงานโครงการเลย โดยนำมาทำเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด ในอนาคตจะผ่านออนไลน์หมดเลย แต่ก็ต้องมีการศึกษากฎระเบียบก่อนว่าสามารถทำได้ไหม ตอนนี้ผู้ขอรับการส่งเสริมยังต้องเข้ามาทำข้อตกลงกับเราที่กระทรวง รวมถึงการส่งรายงานผลการดำเนินงานโครงการด้วย โดยจะติดต่อผ่านผู้ประสานงานซึ่งมีเพียงคนเดียว ถ้ามีระบบมารองรับในส่วนนี้ คิดว่าจะลดภาระหน้าที่ผู้ประสานงานไปได้พอสมควร...”

(คณะกรรมการบริหารกองทุนฯ สัมภาษณ์เมื่อ 2 พฤษภาคม 2566)

4.3.2 แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานในกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย

เมื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานในกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย มีดังนี้

- 1) ในขณะนี้ผู้รับผิดชอบหลักในการพัฒนาระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย คือ ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มนโยบายและแผนงาน จำนวน 2 คน ซึ่งรับผิดชอบเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีหน้าที่ดูแลระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเท่านั้น อย่างไรก็ตาม การใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในทุกภาคส่วนของกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย นั่นคือ การนำข้อมูลจากระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยไปใช้ในเสนอกคณะกรรมการบริหารกองทุนฯ เพื่อพิจารณาโครงการ ดังนั้น กองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยควรมีการจัดตั้งทีมงาน โดยมีผู้แทนจากผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มบริหารงานทั่วไป ซึ่งจำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่ได้จากระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อรวบรวมข้อมูลปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการดำเนินงาน นำมาใช้เป็นแนวทางใน

การพัฒนากระบวนการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยต่อไป ดังที่ปรากฏตามรายละเอียดคำให้สัมภาษณ์
ของนักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 1 ว่า

“...ถ้ามีการจัดตั้งทีมงานจากทุกส่วนของกองทุนเพื่อพัฒนาระบบขอรับการ
ส่งเสริม โดยเฉพาะก็คงดี เพราะตอนนี้ทำกันอยู่ไม่กี่คน เวลาจะพัฒนาตัวระบบก็ไม่ได้มีการศึกษา
ปัญหาอุปสรรคอย่างจริงจัง เป็นการแค่อามไถ่เพื่อรวบรวมข้อมูลเฉย ๆ ถ้าทำเป็นกิจลักษณะน่าจะมี
แนวทางที่ดีและชัดเจนในการพัฒนาระบบมากกว่านี้...”

(นักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อ 17 เมษายน 2566)

2) คณะกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยจะรับทราบถึงความ
คืบหน้าในการพัฒนาระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ภายหลังจากการพัฒนาระบบ
ดำเนินการแล้วเสร็จเท่านั้น ดังนั้น ก่อนเริ่มการพัฒนาระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย
กองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยควรมีการรายงานปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบต่อ
คณะกรรมการบริหารกองทุนฯ เพื่อรับข้อเสนอแนะในการออกแบบ สร้างสรรค์ระบบงาน และการ
แก้ไขปัญหาและอุปสรรค เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบให้ตอบสนองต่อความต้องการ
ของผู้ขอรับการส่งเสริมซึ่งเป็นที่คณะกรรมการบริหารกองทุนฯ ให้ความสำคัญ ดังที่ปรากฏตาม
รายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ของนักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 1 ว่า

“...พี่ว่ามันต้องมีการวางแผน ศึกษา วิเคราะห์ ร่วมกับคณะกรรมการบริหาร
กองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยด้วย ในทุกปีงบประมาณ ในการออกแบบ สร้างสรรค์ ทดลองระบบ
เพื่อพัฒนาให้ระบบสามารถใช้งานอย่างตอบ โจทย์ของผู้รับบริการที่มีการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ปี
เพราะคณะกรรมการไม่ได้เข้ามามีบทบาทในตอนพัฒนา เรานำเสนอคณะกรรมการตอนที่
ตัวระบบพัฒนาเสร็จแล้วเพื่อรายงานเท่านั้น ถ้าคณะกรรมการมีข้อเสนอแนะซึ่งมาจากการตั้ง
ข้อสังเกตก็จะนำไปพัฒนาในปีต่อไป เราไม่ได้รายงานรายละเอียดปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการ
ใช้ระบบให้คณะกรรมการทราบด้วย ถ้ารายงานให้ทราบและทำงานร่วมกัน ก็อาจจะได้
ข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงระบบให้ดีขึ้นอีกได้ เพราะคณะกรรมการจะมองในมุมกว้างกว่าเรา
และถือเรื่องการอำนวยความสะดวกให้ผู้ขอรับการส่งเสริมเป็นหลัก...”

(นักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อ 17 เมษายน 2566)

3) เนื่องจากในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานยังเห็นว่าระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยยังมีความไม่สมบูรณ์ ไม่ครบถ้วนตามขั้นตอนขอรับการส่งเสริม เพราะผู้ขอรับการส่งเสริมจำเป็นต้องดาวน์โหลดแบบฟอร์มเอกสารสรุปรายละเอียดโครงการ และแบบฟอร์มเอกสารรายละเอียดโครงการ ซึ่งอยู่ในรูปแบบของไฟล์สกุล .doc เพื่อนำมากรอกข้อมูลภายนอกระบบ และนำไฟล์เอกสารแบบฟอร์มที่ได้กรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว อัปโหลดกลับเข้ามาในระบบอีกครั้งหนึ่ง ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานจึงเห็นว่า กองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย จำเป็นต้องพัฒนาระบบให้สามารถครอบคลุมการกรอกข้อมูลลงในระบบได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อเพิ่มการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอรับการส่งเสริม ดังที่ปรากฏตามรายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ของนักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 2 ว่า

“...ด้วยความที่ระบบยังต้องให้ประชาชนมานั่งดาวน์โหลดแบบฟอร์มเอกสาร มันยังไม่ได้จบในที่เดียว ต้องเอาไปกรอกข้างนอก ในปี 67 เราเลยคิดว่าจะให้ประชาชนกรอกข้อมูลสรุปย่อโครงการกับรายละเอียดโครงการ ในระบบเลย ไม่ต้องดาวน์โหลดแบบฟอร์มไปกรอกเองข้างนอก จะได้สะดวกมากขึ้น...”

(นักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อ 30 เมษายน 2566)

4) ในปัจจุบันระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยยังไม่สามารถประมวลข้อมูลและแสดงข้อมูลได้ครบถ้วนตามความต้องการของผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปใช้งานเพื่อเสนอคณะกรรมการเพื่อพิจารณาโครงการได้ ดังนั้น กองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย จึงควรพัฒนาระบบให้ประมวลผลและแสดงข้อมูลให้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้ปฏิบัติงาน ดังที่ปรากฏตามรายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ของนักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 4 ว่า

“...มันจะมีความต้องการเพิ่มเติมหลังจากที่เราปฏิบัติงานแล้ว อย่างเช่นที่พี่บอกว่า มันยังมีส่วนที่ยากให้ระบบรันแนวทาง 4 แนวทาง แล้วก็รันสาขา 9 สาขา ถ้าระบบสามารถจะรันตัวนี้ได้ คือ ประมวลผลผลจาก 4 แนวทางต้องจัดสาขาให้อยู่ในแต่ละแนวทางให้ได้โดยที่เราไม่ต้องมาจัดเรียงด้วยตัวเองแบบ manual เราก็จะลดปัญหาของปีที่แล้ว ที่เราจะต้องมานั่งแยกสาขาเอง เพื่อเตรียมข้อมูลไปเสนอคณะกรรมการ...”

(นักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 4 สัมภาษณ์เมื่อ 20 เมษายน 2566)

5) กองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ควรสนับสนุนการเสริมสร้างองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเพิ่มมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้นำไปต่อยอดในการออกแบบและสร้างสรรค์ระบบให้มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ขอรับการส่งเสริมมากยิ่งขึ้น ดังที่ปรากฏตามรายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ของนักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 3 ว่า

“...อีกอย่าง เราควรเน้นการส่งเสริมให้บุคลากรที่มีความถนัดด้านเทคโนโลยีเข้าไปเรียน ศึกษา เรียนรู้ เพื่อต่อยอดในการสร้างสรรค์ระบบที่น่าสนใจมากขึ้นด้วย เพราะจะได้ออกแบบระบบให้ตรงกับความต้องการและอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ ได้มากขึ้น...”

(นักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อ 24 เมษายน 2566)

6) เนื่องจากกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเป็นครั้งแรกในปีงบประมาณ 2566 และยังไม่มีการเก็บข้อมูลความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยที่มีต่อการใช้งานระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ดังนั้น กองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยควรมีการจัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจ รวมถึงข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงระบบจากผู้ขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยทุกปี เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ขอรับการส่งเสริมได้ ดังที่ปรากฏตามรายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ของนักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 5 ว่า

“...ตอนนี้เพิ่งเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมเป็นครั้งแรก ซึ่งยังไม่ได้มีการเก็บฟีดแบ็กการใช้งานระบบ เราเก็บแค่ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วม โครงการที่ได้รับการส่งเสริมในภาพรวม ไม่ได้เจาะไปที่ระบบ ปีหน้าก็ควรที่จะเก็บข้อมูลในส่วนนี้ด้วย จะได้มาใช้เป็นหลักในการพัฒนาตัวระบบต่อไป...”

(นักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 5 สัมภาษณ์เมื่อ 28 เมษายน 2566)

7) กองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ควรเปิดให้มีการยื่นขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเพียง 1 ช่องทางเท่านั้น เนื่องจากการยื่นขอรับการส่งเสริม

โดยการยื่นเอกสารด้วยตนเองและผ่านทางไปรษณีย์มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ยุ่งยาก เพราะ ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องกรอกข้อมูลรายละเอียดเข้าสู่ระบบด้วยตนเอง ดังที่ปรากฏตามรายละเอียดคำ ให้สัมภาษณ์ของนักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 3 ว่า

“...ควรใช้วิธีสมัครผ่านระบบออนไลน์เพียงวิธีเดียว ยกเลิกทางไปรษณีย์กับมายื่น เอกสารด้วยตนเอง เพราะขั้นตอนยุ่งยาก เจ้าหน้าที่ต้องมาคีย์ข้อมูลและสแกนเอกสารเพื่อนำเข้าเป็น ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ และดูจากสัดส่วนผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบเมื่อปี 66 สูงขึ้นจากปี 65 แปลว่าผู้ขอรับการส่งเสริมมีความสะดวกในการสมัครผ่านระบบออนไลน์มากกว่า...”

(นักวิชาการวัฒนธรรม คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อ 24 เมษายน 2566)

4.3.3 แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยในมุมมอง ของผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย

เมื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริม ศิลปะร่วมสมัยเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานในกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย มีดังนี้

1) กองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยควรมีฟังก์ชันเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ขอรับ การส่งเสริมสามารถดาวน์โหลดเอกสารที่แสดงข้อมูลทั้งหมดที่ผู้ขอรับการส่งเสริมกรอกในแต่ละ ขั้นตอนเพื่อให้ผู้ขอรับการส่งเสริมสามารถดาวน์โหลดเก็บไว้เพื่อนำไปใช้ในการดำเนินการอื่นที่ เกี่ยวข้องได้ ดังที่ปรากฏตามรายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ของผู้ที่ได้รับการส่งเสริม คนที่ 2 ว่า

“...ถ้าทุกอย่างอยู่ในระบบเว็บแล้วอาจจะต้องให้ *applicants* สามารถดาวน์โหลด ออกมา เพราะพวกนี้มันต้องกรอกบ่อย ๆ จะเอามาทำโปสเตอร์ เอามาทำ Powerpoint อะไรแบบนี้ บางทีก็ลืมว่าพิมพ์อะไรไปบ้าง...”

(ผู้ที่ได้รับการส่งเสริม คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อ 30 เมษายน 2566)

2) การที่ผู้ขอรับการส่งเสริมจำเป็นต้องดาวน์โหลดแบบฟอร์มสรุปรายละเอียด โครงการและรายละเอียดโครงการ ผู้ขอรับการส่งเสริมเห็นว่าวิธีการในการดาวน์โหลดแบบฟอร์ม

สรุปโครงการและรายละเอียดโครงการจากระบบ เพื่อนำไปกรอกข้อมูลข้างนอกระบบ แล้วนำกลับมาอัปเดตในระบบใหม่อีกครั้ง เป็นวิธีการที่ได้อยู่แล้ว ในกรณีที่ผู้ขอรับการส่งเสริมจำเป็นต้องอัปเดตไฟล์จำนวนมาก อาจพัฒนาให้มีการยืนยันการอัปเดตไฟล์แต่ละไฟล์ เพื่อให้ง่ายและไม่ซับซ้อนต่อผู้ขอรับการส่งเสริม ดังที่ปรากฏตามรายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ของผู้ที่ได้รับการส่งเสริม คนที่ 3 ว่า

“...ระบบที่ดีควรเป็นระบบที่อ่านแล้วเข้าใจเลย ไม่ต้องกรอกอะไรเยอะ บางทีกรอกเยอะแล้วออกกลางคันก็ต้องมาเริ่มนับหนึ่งใหม่เพราะบันทึกว่างแล้วอาจจะไม่ขึ้น ไฟล์ก็ควรส่งง่าย ๆ ซึ่งผมแนะนำว่าถ้าจะให้กรอกข้อมูลทั้งหมดไปเลย ควรมีให้กดยืนยันเป็นข้อ ๆ ให้จบไปเลย หรือถ้าต้องอัปเดตไฟล์ มีสิบข้อ สิบไฟล์ ก็ให้กดแบบหนึ่งยืนยัน สองยืนยัน สามยืนยัน อะไรแบบนี้ ให้จบเป็นข้อ ๆ อย่าที่เดียวหมดแล้วยืนยัน เพราะมันจะเยอะเกินไป แล้วถ้าให้เขาคาดาน์ โหลดไปพิมพ์เอง แล้วมาอัปเดตใส่ไปเลยแบบนี้จะง่ายกว่ามากรอกในระบบ...”

(ผู้ที่ได้รับการส่งเสริม คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อ 1 พฤษภาคม 2566)

ในขณะเดียวกัน ผู้ที่ได้รับการส่งเสริม คนที่ 2 ก็ได้ให้ความคิดเห็นกับประเด็นนี้เช่นกัน โดยได้ให้ความคิดเห็นว่า

“...อาจารย์ว่านะ อันที่สำคัญก็ให้ใส่เข้าไปในเว็บก็ดีค่ะ แต่ว่าถ้าบางส่วนของที่เราระบุหัวข้อชัดแล้วก็ให้เค้าไปเขียนเองเป็นไฟล์แล้วอัปเดตก็ได้นะ เพราะเผื่อระบบมันไม่เสถียรอย่างนี้ค่ะ เพราะบางทีอาจารย์ อันนี้ของเว็บอื่นนะคะ เวลาที่มันจะต้องเข้าไปกรอกในเว็บไซค์ แล้วมันล่ม มันไม่เซฟให้ แต่ถ้าเรามั่นใจว่าระบบเรามันเสถียรมาก โอเคแน่นอน มันก็กรอกเข้าไปเลยก็ได้ค่ะ...”

(ผู้ที่ได้รับการส่งเสริม คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อ 30 เมษายน 2566)

3) ในอนาคต หากกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเปิดใช้ฟังก์ชันที่ให้ผู้ขอรับการส่งเสริมอัปเดตเอกสารหลักฐานที่เข้าข่ายเป็นข้อมูลส่วนบุคคล เช่น สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน ควรคำนึงถึงความปลอดภัยและพัฒนาระบบให้มีความรัดกุมในการจัดเก็บข้อมูลส่วน

บุคคลเพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล ดังที่ปรากฏตามรายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ของผู้ที่ได้รับการส่งเสริม คนที่ 3 ว่า

“...คือบางทีพวกสำเนาทะเบียนบ้านหรือว่าสำเนาบัตรประชาชน จริง ๆ แล้วบางทีมันก็เสี่ยงนะ เพราะระบบของกองทุนไม่ได้เป็นระบบที่ชัดเจน ถ้าเกิดมันหลุดจากตรงนั้น ฟ้องกันถล่มทลายแน่ ๆ ต้องทำระบบให้รัดกุมด้วย...”

(ผู้ที่ได้รับการส่งเสริม คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อ 1 พฤษภาคม 2566)

4) กองทุนส่งเสริมศิลปประร่วมสมัยควรมีการจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานของผู้ที่เคยยื่นขอรับการส่งเสริมลงในฐานข้อมูลของระบบ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ขอรับการส่งเสริมไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลใหม่ในการยื่นขอรับการส่งเสริมในปีงบประมาณถัดไป ดังที่ปรากฏตามรายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ของผู้ที่ได้รับการส่งเสริม คนที่ 3 ว่า

“...ผมแนะนำว่าถ้าโครงการใดเป็นโครงการที่เคยได้ปฏิบัติหรือเคยได้รับการส่งเสริมแล้ว อยากจะให้เก็บข้อมูลนั้นไว้ แล้วใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานเดิมได้เลย โดยที่เราไม่ต้องขอเอกสารอีก มันจะได้ลดตรงนี้ไปเยอะ...”

(ผู้ที่ได้รับการส่งเสริม คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อ 1 พฤษภาคม 2566)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ในขณะเดียวกันผู้ที่ได้รับการส่งเสริม คนที่ 4 ก็ได้ให้ข้อเสนอแนะในประเด็นดังกล่าวเช่นเดียวกัน

“...หากพัฒนาระบบ อยากให้เพิ่มระบบการบันทึกประวัติข้อมูลของผู้ขอรับการสนับสนุนเพื่อให้ผู้ขอรับและกองทุนสามารถตรวจสอบข้อมูลของผู้ที่เคยได้รับและไม่เคยได้รับได้ รวมถึงเป็นประวัติออนไลน์ของผู้ได้รับทุนสนับสนุนด้วย...”

(ผู้ที่ได้รับการส่งเสริม คนที่ 4 สัมภาษณ์เมื่อ 2 พฤษภาคม 2566)

4.3.4 สรุปแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ในมุมมองของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะ ร่วมสมัย

จากข้อมูลตามข้อ 4.3.1 – 4.3.3 ผู้วิจัยได้นำแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยในมุมมองของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย โดยสามารถสรุปและแสดงรายละเอียดตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5 สรุปแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ในมุมมองของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะ ร่วมสมัย

ผู้บริหาร	ผู้ปฏิบัติงาน	ผู้ขอรับการส่งเสริมฯ
<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาระบบขอรับการส่งเสริมให้ครอบคลุมทุกขั้นตอนในการขอรับการส่งเสริม (เช่น ยื่นขอรับประกาศผล ลงนามข้อตกลง รายงานผลโครงการฯ) 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดตั้งทีมงาน เพื่อรวบรวมข้อมูลปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการดำเนินงาน - ก่อนการพัฒนา ควรรายงานปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมให้คณะกรรมการทราบเพื่อรับข้อเสนอแนะ - พัฒนาระบบให้สามารถกรอกข้อมูลครอบคลุมทุกขั้นตอนในการยื่นขอรับการส่งเสริม - พัฒนาให้สามารถประมวลผลและแสดงข้อมูลตรงตามการนำไปใช้งานจริง - เสริมสร้างองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีให้ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาฟังก์ชันให้สามารถดาวน์โหลดเอกสารที่แสดงข้อมูลภาพรวมที่ตนเองกรอกลงไปในระบบได้ หลังจากกดยื่นขอรับการส่งเสริม - ในกรณีที่ผู้ขอรับการส่งเสริมจำเป็นต้องอัปโหลดไฟล์จำนวนมาก อาจพัฒนาให้มีกรยืนยันการอัปโหลดไฟล์แต่ละไฟล์ เพื่อให้ง่ายและไม่ซับซ้อนต่อผู้ขอรับการส่งเสริม - ควรคำนึงถึงความปลอดภัยและพัฒนาระบบให้มีความรัดกุมในการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อป้องกันการรั่วไหลของเอกสารหลักฐานที่เข้าข่ายเป็นข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้บริหาร	ผู้ปฏิบัติงาน	ผู้ขอรับการส่งเสริมฯ
	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจ รวมถึงข้อเสนอแนะจากผู้ขอรับการส่งเสริมทุกปี - เปิดให้ยื่นขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริม ศิลปะร่วมสมัยเพียง 1 ช่องทางเท่านั้น 	<ul style="list-style-type: none"> - ควรมีการจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานของผู้ที่เคยยื่นขอรับการส่งเสริมลงในฐานข้อมูลของระบบ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ขอรับการส่งเสริม ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลใหม่ในการยื่นขอรับการส่งเสริมในปีงบประมาณถัดไป

ที่มา : รวบรวมและสรุปโดยผู้วิจัย

จากตารางสรุปแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยในมุมมองของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริม ศิลปะร่วมสมัยข้างต้น ผู้วิจัยสามารถจำแนกประเด็นออกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

1) การพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย

ทั้งผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ขอรับการส่งเสริม ได้นำเสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย โดยผู้บริหารมองว่ากองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยควรพัฒนาระบบให้ครอบคลุมทุกขั้นตอน ตั้งแต่การยื่นขอรับการยื่นขอรับการส่งเสริม การประกาศผล โครงการ การลงนามข้อตกลง จนไปถึงการรายงานผล โครงการ เมื่อโครงการดำเนินเสร็จสิ้น สำหรับผู้ปฏิบัติงานมองว่ากองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยควรพัฒนาระบบให้สามารถกรอกข้อมูลครอบคลุมทุกขั้นตอนในการยื่นขอรับการส่งเสริม รวมถึงพัฒนาหน้าแสดงผลภาพรวมข้อมูลใน Dashboard ให้สามารถประมวลผลและแสดงข้อมูลตรงตามการนำไปใช้งานจริง สำหรับผู้ขอรับการส่งเสริมมองว่า กองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ควรพัฒนาฟังก์ชันให้ผู้ขอรับการส่งเสริมสามารถดาวน์โหลดเอกสารที่แสดงข้อมูลภาพรวมที่ตนเองกรอกลงไปในระบบได้ หลังจากกดยื่นขอรับการส่งเสริม และในกรณีที่ผู้ขอรับการส่งเสริมจำเป็นต้องอัปโหลดไฟล์จำนวนมาก อาจพัฒนาให้มีการยืนยันการอัปโหลดไฟล์แต่ละไฟล์ เพื่อให้ง่ายและไม่ซับซ้อนต่อผู้ขอรับการส่งเสริม นอกจากนี้ กองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยควรคำนึงถึงความปลอดภัยและพัฒนาระบบให้มีความรัดกุมในการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อป้องกันการรั่วไหลของเอกสารหลักฐานที่เข้าข่ายเป็นข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานของผู้ที่เคยยื่นขอรับการส่งเสริมลงในฐานข้อมูล

ของระบบ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ขอรับการส่งเสริมไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลใหม่ในการยื่นขอรับการส่งเสริมในปีงบประมาณถัดไป

2) การพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย

จากตารางสรุปได้ว่ามีเพียงผู้ปฏิบัติงานที่ได้เสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย โดยผู้ปฏิบัติงานมองว่ากองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยควรมีการจัดตั้งทีมงานเพื่อรวบรวมข้อมูลปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการดำเนินงาน นอกจากนี้ ก่อนการพัฒนา ผู้ปฏิบัติงานควรรายงานปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมให้คณะกรรมการทราบเพื่อรับข้อเสนอแนะ รวมถึงควรเปิดให้มีการยื่นขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเพียง 1 ช่องทางเท่านั้น เพื่อลดความยุ่งยาก ซ้ำซ้อนในการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงาน และควรมีการจัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจ รวมถึงข้อเสนอแนะจากผู้ขอรับการส่งเสริมทุกปีเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมต่อไป

3) การพัฒนาบุคลากรของกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย

จากตารางสรุปได้ว่ามีเพียงผู้ปฏิบัติงานที่ได้เสนอแนวทางในการพัฒนาบุคลากรของกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย โดยเสริมสร้างองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีให้ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้นำไปต่อยอดในการออกแบบและสร้างสรรค์ระบบให้มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

บทที่ 5

บทสรุป

5.1 สรุปสาระสำคัญของผลการออกแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล: กรณีศึกษาระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยของกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย” ในครั้งนี้ มีที่มาจากการที่ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเป็นเครื่องมือในการจัดทำระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้จึงสนใจศึกษาการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย โดยกำหนดวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย และผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ที่มีต่อการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของกองทุนฯ
- 2) เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย
- 3) เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานมากยิ่งขึ้น

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิด ทฤษฎี นโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องมาประกอบการศึกษาค้นคว้าเพื่อหาผลสรุปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ประกอบด้วย แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ยุทธศาสตร์ นโยบาย และกฎหมาย ภายใต้แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงแนวคิดประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งผู้วิจัยได้ออกแบบการวิจัยโดยเลือกใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่จำเป็นต้องเก็บข้อมูลเชิงลึก คือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ประกอบด้วย คณะกรรมการบริหารกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ซึ่งรู้ข้อมูลด้านการบริหารงานของกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย และมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานของกองทุนฯ จำนวน 1 คน ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มบริหารงานทั่วไปของกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ซึ่งจำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่ได้จากระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน (นักวิชาการวัฒนธรรม) จำนวน 3 คน ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มนโยบายและแผนงาน ซึ่งมีหน้าที่ดูแลระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย (นักวิชาการวัฒนธรรม) จำนวน 2 คน และผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะ

ร่วมสมัยที่ได้รับการส่งเสริมในปีงบประมาณ 2566 จำนวน 4 คน ซึ่งเป็นผู้ที่เคยใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยและเป็นผู้ที่เคยยื่นขอรับการส่งเสริมผ่านช่องทางการยื่นเอกสารด้วยตนเอง ทางไปรษณีย์ หรือผ่าน Google form ก่อนการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย หลังจากนั้นได้นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) ถึงความคิดเห็นที่มีต่อการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ปัญหาและอุปสรรคในการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย รวมถึงแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานมากยิ่งขึ้น

5.2 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล: กรณีศึกษาระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยของกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย” สามารถสรุปผลการศึกษาที่สำคัญได้ดังนี้

5.2.1 ความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยที่มีต่อการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย

สรุปได้ว่า ในมุมมองของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ขอรับการส่งเสริม มีความเห็นต่อการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยเป็นไปในทางที่ดี โดยผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นสอดคล้องไปในทางเดียวกันว่าการเปิดใช้ระบบช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของกองทุนฯ ได้ดีมากยิ่งขึ้น โดยผู้บริหารมองว่าการเปิดใช้ระบบทำให้สามารถลดจำนวนผู้ปฏิบัติงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานลง ส่วนผู้ปฏิบัติงานมองว่าการเปิดใช้ระบบสามารถเพิ่มคุณภาพงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องแม่นยำมากยิ่งขึ้น ลดปริมาณงาน ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รวมถึงจำนวนผู้ปฏิบัติงานลงเช่นเดียวกัน สำหรับด้านค่าใช้จ่าย ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นสอดคล้องกันว่า แม้ว่าจะมีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น แต่เป็นสิ่งที่จำเป็นเนื่องจากการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอรับการส่งเสริม และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระยะยาวอีกด้วย สำหรับผู้ขอรับการส่งเสริม มีความเห็นว่าระบบขอรับการส่งเสริมเป็นระบบที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และช่วยลดค่าใช้จ่ายในการขอรับการส่งเสริม

จากผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดด้านประสิทธิภาพของ Peterson and Plowman (1953) โดยครบองค์ประกอบของประสิทธิภาพทั้ง 4 ประการ ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพงาน (Quality) คือการบริหารงานด้วยความถูกต้องและตามมาตรฐาน ซึ่งจากความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานมองว่าการเปิดใช้ระบบทำให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องแม่นยำมากยิ่งขึ้น 2) ด้านปริมาณงาน (Quantity) คือความสามารถในการดำเนินงานให้เกิดผลงานตามที่กำหนดไว้ในแผนงานหรือเป้าหมาย ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม โดยผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นไปในทางเดียวกันว่าการเปิดใช้ระบบทำให้ปริมาณงานและจำนวนผู้ปฏิบัติงานลดลง 3) ด้านเวลา (Time) คือการบริหารงานที่สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาจากเดิม ในประเด็นนี้ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นไปในทางเดียวกันว่าการเปิดใช้ระบบช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานลง และ 4) ด้านค่าใช้จ่าย (Costs) คือการดำเนินงานที่สามารถลดค่าใช้จ่ายให้เกิดความประหยัดและคุ้มค่า ในประเด็นนี้ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานมองว่า แม้ว่าจะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นจากการพัฒนาระบบขอรับการส่งเสริม แต่ก็ถือว่าเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าและจำเป็น เนื่องจากเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอรับการส่งเสริม และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระยะยาว

นอกจากนี้ ผลการศึกษาดังกล่าวยังมีความสอดคล้องกับหลักประสิทธิภาพของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ที่ได้นำเสนอหลักการมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้ระบบราชการไทยนำมาใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่ง 1 ใน 4 หลักการสำคัญ คือ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ซึ่งประกอบด้วย หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การปฏิบัติราชการที่ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มความสะดวกและลดค่าใช้จ่าย เพื่อให้เกิดผลิตภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม

กล่าวได้ว่าตามแนวคิดด้านประสิทธิภาพของ Peterson and Plowman (1953) และหลักประสิทธิภาพของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ การเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริม ศิลปะร่วมสมัยตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ขอรับการส่งเสริมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยได้ ทั้งในด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และค่าใช้จ่าย

5.2.2 ปัญหาและอุปสรรคในการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย สรุปได้ว่า ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ขอรับการส่งเสริม มีมุมมองด้านปัญหาและอุปสรรคในการเปิดใช้

ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยแตกต่างกัน โดยปัญหาและอุปสรรคของผู้บริหาร ได้แก่ นโยบายส่วนบุคคลของหน่วยงานที่อยู่ระหว่างการจัดทำ ส่งผลให้การเรียกเก็บเอกสารหลักฐาน ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อใช้ประกอบการยื่นขอรับการส่งเสริมไม่สามารถดำเนินการผ่านระบบได้ ซึ่งทำให้กองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยจำเป็นต้องปิดใช้ฟังก์ชันในการอัปโหลดเอกสารหลักฐาน ไปก่อน ซึ่งปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวเกิดขึ้นก่อนการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริม สำหรับ ปัญหาและอุปสรรคของผู้ปฏิบัติงานพบว่าส่วนใหญ่เกิดขึ้นระหว่างการเปิดใช้ระบบขอรับการ ส่งเสริมและหลังจากการปิดระบบขอรับการส่งเสริมไปแล้ว สำหรับผู้ขอรับการส่งเสริม พบปัญหา และอุปสรรคระหว่างการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริม ได้แก่ การใช้แบบฟอร์มสรุปโครงการ และรายละเอียดโครงการผิดปีงบประมาณ และเมื่อกดยืนยันขอรับการส่งเสริมแล้ว ไม่สามารถ ดาวน์โหลดเอกสารเพื่อเรียกดูข้อมูลที่ตนเองกรอกไปในแต่ละขั้นตอนได้

นอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติงานยังมองว่า หนึ่งในปัญหาและอุปสรรคในการเปิดใช้ระบบขอรับการ ส่งเสริมได้แก่ ความไม่สมบูรณ์ของระบบขอรับการส่งเสริม เพราะระบบขอรับการส่งเสริมยังไม่ สามารถครอบคลุมการกรอกข้อมูลลงในระบบได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ผู้ขอรับการส่งเสริม จำเป็นต้องดาวน์โหลดแบบฟอร์มเอกสารสรุปรายละเอียดโครงการ และแบบฟอร์มเอกสาร รายละเอียดโครงการ เพื่อนำไปกรอกข้อมูลภายนอกระบบ และนำไฟล์เอกสารแบบฟอร์มที่ได้ กรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว อัปโหลดกลับเข้ามาในระบบอีกครั้งหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ผู้ขอรับการ ส่งเสริมไม่มองว่าวิธีดังกล่าวเป็นปัญหาและอุปสรรค แต่กลับมองว่าเป็นวิธีที่สะดวก เนื่องจาก สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ตนเองกรอก รวมถึงเก็บข้อมูลในรูปแบบฟอร์มไว้ใช้ใน ภายหลังได้

CHULALONGKORN UNIVERSITY

5.2.3 แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย สรุปได้ว่า สามารถจำแนกออกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

1) การพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ทั้งผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ขอรับการส่งเสริม ได้นำเสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับ การส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย โดยผู้บริหารมองว่ากองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยควรพัฒนาระบบให้ ครอบคลุมทุกขั้นตอน ตั้งแต่การยื่นขอรับการยื่นขอรับการส่งเสริม การประกาศผลโครงการ การลง นามข้อตกลง จนไปถึงการรายงานผลโครงการเมื่อโครงการดำเนินเสร็จสิ้น สำหรับผู้ปฏิบัติงาน มองว่ากองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยควรพัฒนาระบบให้สามารถกรอกข้อมูลครอบคลุมทุก

ขั้นตอนในการยื่นขอรับการส่งเสริม รวมถึงพัฒนาหน้าแสดงผลภาพรวมข้อมูลใน Dashboard ให้สามารถประมวลผลและแสดงข้อมูลตรงตามการนำไปใช้งานจริง สำหรับผู้ขอรับการส่งเสริมมองว่า กองทุนส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ควรพัฒนาฟังก์ชันให้สามารถดาวน์โหลดเอกสารที่แสดงข้อมูลภาพรวมที่ตนเองกรอกลงไปในระบบได้ หลังจากกดยื่นขอรับการส่งเสริม

2) การพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มีเพียงผู้ปฏิบัติงานที่ได้เสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม โดยผู้ปฏิบัติงานมองว่ากองทุนส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมควรมีการจัดตั้งทีมงานเพื่อรวบรวมข้อมูลปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการดำเนินงาน นอกจากนี้ ก่อนการพัฒนา ผู้ปฏิบัติงานควรรายงานปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมให้คณะกรรมการทราบเพื่อรับข้อเสนอแนะ รวมถึงควรเปิดให้มีการยื่นขอรับการส่งเสริมผ่านระบบขอรับการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมเพียง 1 ช่องทางเท่านั้น เพื่อลดความยุ่งยาก ซ้ำซ้อนในการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงาน และควรมีการจัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจ รวมถึงข้อเสนอแนะจากผู้ขอรับการส่งเสริมทุกปีเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมต่อไป

3) การพัฒนาบุคลากรของกองทุนส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มีเพียงผู้ปฏิบัติงานที่ได้เสนอแนวทางในการพัฒนาบุคลากรของกองทุนส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม โดยเสริมสร้างองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีให้ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้นำไปต่อยอดในการออกแบบและสร้างสรรค์ระบบให้มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

จากสรุปผลการศึกษาที่สำคัญข้างต้น จะเห็นว่ากองทุนส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมได้ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน ด้วยการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม เพื่อมุ่งเน้นในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงานและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอรับการส่งเสริมให้สามารถเข้าถึงและยื่นขอรับการส่งเสริมได้ง่ายมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับหลักแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ที่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการทำงาน และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรมาเป็นค่านิยมหลัก (ปกรณ ศิริประกอบ (2562)) และเป็นแนวทางการดำเนินงานที่สอดคล้องกับการปฏิรูปราชการของไทยภายใต้แนวคิด NPM ที่ได้มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือในการปรับโครงสร้างส่วนราชการ (Reengineering) โดยปรับเปลี่ยนให้มีโครงสร้างการ

บริหารและการให้บริการที่ทันสมัย นำอินเทอร์เน็ตมาใช้เป็นช่องทางรับข้อมูลจากประชาชนและส่งมอบบริการให้แก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (เรวัต แสงสุริยงค์, 2560) รวมถึงยังสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 หมวด 6 แนวนโยบายแห่งรัฐ ในประเด็นการบริหารราชการแผ่นดิน มีทัศนคติในการบริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความสะดวกและรวดเร็ว อีกทั้ง ในหมวด 16 การปฏิรูปประเทศ ในประเด็นการบริหารราชการแผ่นดิน โดยกล่าวถึงการนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน โดยปรับปรุงพัฒนาโครงสร้างการบริหารและกำลังคนให้เหมาะสมกับยุคสมัยและทันต่อการเปลี่ยนแปลง

นอกจากนี้ ผลการศึกษาดังกล่าว ยังสะท้อนให้เห็นถึงความสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนดขึ้น ดังนี้

1) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

การเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยแสดงให้เห็นว่า กองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย คำนึงถึงการใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนผู้ขอรับการส่งเสริมตามหลักประสิทธิภาพ (Efficiency) และมีความมุ่งมั่นในการสร้างกระบวนการที่เป็นระบบ มีมาตรฐาน และมีการติดตามประเมินผลรวมถึงมีความพยายามที่จะปรับปรุงระบบให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องตามหลักประสิทธิผล (Effectiveness) เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ขอรับการส่งเสริมผ่านระบบได้ตามหลักการตอบสนอง (Responsiveness)

2) ค่านิยมประชาธิปไตย

การเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ทำให้กระบวนการในการยื่นขอรับการส่งเสริมมีความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น ตามหลักการเปิดเผย/โปร่งใส (Transparency) และประชาชนผู้ขอรับการส่งเสริมสามารถตรวจสอบได้ เมื่อมีข้อสงสัยในกระบวนการ ตามหลักแห่งความรับผิดชอบ (Accountability) นอกจากนี้ ประชาชนผู้ขอรับการส่งเสริมยังได้รับโอกาสในการขอรับการส่งเสริมอย่างเท่าเทียมกัน เนื่องจากเป็นการให้บริการผ่านระบบ จึงไม่มีการแบ่งแยกเพศ อายุ สถานะของผู้ขอรับการส่งเสริม และอื่น ๆ ตามหลักความเสมอภาค (Equity) และกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ยังมีความระมัดระวังในการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดด้วยความเป็นธรรม และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนผู้ขอรับการส่งเสริมเป็นหลัก

อย่างเช่นการปิดฟังก์ชันในการอัปโหลดเอกสารหลักฐานที่เข้าข่ายเป็นข้อมูลส่วนบุคคล เนื่องจากอยู่ระหว่างการจัดทำนโยบายส่วนบุคคล ตามหลักนิติธรรม (Rule of Law)

3) ประชากรรัฐ

หนึ่งในแนวทางการพัฒนาระบบขอรับการส่งเสริมของกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย คือ การจัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจ และขอข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้ขอรับการส่งเสริมเป็นประจำทุกปีเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงระบบต่อไป แนวทางการพัฒนานี้ สอดคล้องกับหลักการมีส่วนร่วม (Participation) ที่ในการปฏิบัติราชการจะต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน มีช่องทางที่เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็น มุมมอง และรายงานปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการให้บริการของภาครัฐ

5.3 ข้อจำกัดงานวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล: กรณีศึกษาระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยของกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย” ในครั้งนี้ มีข้อจำกัดในการเก็บข้อมูลเนื่องจากช่วงการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย การนัดหมายวันเวลาทำได้ยากเนื่องจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ขอรับการส่งเสริมบางท่าน มีภาระหน้าที่ในการทำงานมาก นอกจากนี้ การเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมประจำปีงบประมาณ 2566 เกิดขึ้นในเดือนกันยายน พ.ศ. 2565 แต่การดำเนินการสัมภาษณ์อยู่ในช่วงระหว่างเดือนเมษายนถึงเดือนพฤษภาคม 2566 ซึ่งถือว่าเป็นระยะเวลาที่ห่างกันพอสมควร และสามารถติดต่อขอสัมภาษณ์ผู้ขอรับการส่งเสริมที่ได้รับการส่งเสริมในปีงบประมาณ 2566 เท่านั้น รวมถึง การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญยังมีการสงวนท่าทีและระมัดระวังในการให้ข้อมูล หลีกเลี่ยงการให้ความคิดเห็นในเชิงลบ จึงอาจทำให้ข้อมูลด้านปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยไม่สมบูรณ์

5.4 ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากการสรุปผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล: กรณีศึกษาระบบขอรับการส่งเสริมศิลปะร่วมสมัยของกองทุนส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย” ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษา และนำไปสู่ข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.4.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ควรมีการจัดอบรมให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมองค์ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำความรู้ที่มาสร้างสรรค์วิธีการดำเนินงานใหม่ด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้

2) ควรมีการจัดทำแบบสอบถามให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับการส่งเสริมถึงปัญหาและอุปสรรค รวมถึงข้อเสนอแนะ เป็นประจำทุกปีงบประมาณ โดยอาจเพิ่มข้อกำหนดในการใช้ระบบของผู้รับการส่งเสริม จะต้องแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถามที่ปรากฏอยู่ในระบบก่อนยื่นขอรับการส่งเสริมได้ เพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมสืบต่อไป

5.4.2 ข้อเสนอแนะเชิงพฤติกรรม

1) ผู้ปฏิบัติงานควรประสานติดต่อพูดคุยกับผู้รับการส่งเสริมทั้งที่ได้รับการส่งเสริมและผู้ที่ไม่ได้รับการส่งเสริมในแต่ละปี เพื่อสอบถามถึงปัญหาและขอข้อเสนอแนะ นำมาพัฒนาและปรับปรุงระบบขอรับการส่งเสริมสืบต่อไป

2) ผู้ปฏิบัติงานควรเสริมสร้างองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่ตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้รู้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัล และสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับการส่งเสริมได้อย่างเหมาะสม

5.4.3 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1) ควรมีการดำเนินการวิจัยในลักษณะนี้สำหรับกองทุนหมุนเวียนที่เปิดใช้ระบบเช่นเดียวกันนี้ เพราะแต่ละกองทุนหมุนเวียนจะมีบริบท เงื่อนไข และขั้นตอนการทำงานแตกต่างกัน อาจจะนำมาซึ่งคำตอบของการวิจัยที่แตกต่างกัน

2) ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับกระบวนการทั้งหมดของกองทุนส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ตั้งแต่การยื่นขอรับการส่งเสริม การประกาศผลโครงการที่ได้รับการส่งเสริม การลงนามข้อตกลง รวมถึงการรายงานผลการดำเนินงาน เพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนกระบวนการอื่น (Re-processing) ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลด้วย

การปรับเปลี่ยนองค์กรให้เป็นองค์กรดิจิทัล (Reprocessing to the Digital Organization)

3) เนื่องจากการเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริมประจำปีงบประมาณ 2566 เกิดขึ้นในเดือนกันยายน พ.ศ. 2565 แต่การดำเนินการสัมภาษณ์อยู่ในช่วงระหว่างเดือนเมษายนถึงเดือนพฤษภาคม 2566 ซึ่งถือว่าเป็นระยะเวลาที่ห่างกันพอสมควร และสามารถติดต่อขอสัมภาษณ์ผู้ขอรับการส่งเสริมที่ได้รับการส่งเสริมในปีงบประมาณ 2566 เท่านั้น จึงควรมีการสอบถามความคิดเห็นของผู้ขอรับการส่งเสริมเป็นประจำต่อเนื่องทุกปีในระยะเวลาที่กำลังเปิดใช้ระบบขอรับการส่งเสริม และควรเก็บข้อมูลทั้งผู้ที่ได้รับการส่งเสริมและที่ไม่ได้รับการส่งเสริมด้วย



บรรณานุกรม

- Certo, C. S. (2000). *Modern management*. Prentice Hall.
- Peterson, E., & Plowman, E. (1953). *Business Organization and Management*. Irwin.
- เรวัตต์ แสงสุริยงค์. (2560). บนเส้นทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในสังคมไทย: ยุทธการปฏิรูประบบราชการ. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 25(47).
- ติน ประชัยพฤกษ์. (2560). ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์ (13 ed.). สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2538). การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- ปกรณีย์ ศิริประกอบ. (2562). 3 พาราไดม์ทางรัฐประศาสนศาสตร์ แนวคิด ทฤษฎี และการนำไปปฏิบัติจริง (5 ed.). สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประพันธ์ สุริหาร. (2547). ศัพท์เทคนิคทางการบริหาร. ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- กวนัญ เกษบุญชู. (2550). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองทัพเรือ : ศึกษากรณีข้าราชการ สังกัด กองเรือภาคที่ 1 [วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา]. ชลบุรี.
- วัชรพล แก้วเปรมกุล. (2564). การให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล กรณีศึกษา โครงการพัฒนาระบบการพิสูจน์ และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล กรมการปกครอง (DOPA - Digital ID) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].
- สวัสดิ์ ภูทอง. (2536). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับ ตำบล มหาวิทยาลัยขอนแก่น].
- อรสุดา ดุสิตรัตน์กุล. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวง เกษตรและสหกรณ์ ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์].



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางสาวจิรัชยา จารุภาวัฒน์

วัน เดือน ปี เกิด

12 มกราคม 2540

สถานที่เกิด

จังหวัดนนทบุรี



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY