Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

การดำเนินงาน สภาพแวดล้อม และคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา : สำนักการสังคีต กรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม

Operation, Environment and Service Quality. : Case study Office of Performming Arts, Fine Arts Department, Ministry of Culture.

พิมพ์ภัทรา จำปาโชค (Phimpattra Champachoke)*
ผศ.ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (Viroj Jadesadalug)**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการจัดการการดำเนินงานของสำนักการสังคีต 2) เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการดำเนินงานของสำนักการสังคีต 3) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักการสังคีต การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการสำนักการสังคีต บุคลากรภายในของสำนักการสังคีต บุคลากรภายนอกที่มาติดต่องาน ผู้เชี่ยวชาญด้านนาฏศิลป์ - ดนตรี ผู้จัดจำหน่ายตั๋วการแสดง และผู้เข้าชมการแสดงของโรงละครแห่งชาติ รวม 19 ราย โดยผู้วิจัยเลือกแนวทางในการศึกษาแบบการสังเกต และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) ผลการศึกษา พบว่า 1) การดำเนินงานของสำนักการสังคีต นำหลักแนวทางในการทำงานมาใช้ ประกอบด้วย ด้านการวางแผน การจัดองค์กร การบังคับบัญชา การประสานงาน และการควบคุมซึ่งสำนักการสังคีตให้ความสำคัญกับการดำเนินงาน เพื่อความสำเร็จบรรลุเป้าหมายขององค์กร 2) สภาพแวดล้อมการดำเนินงานของสำนักการสังคีตทั้งภายในและภายนอก จุดแข็งของสำนักการสังคีต คือ ด้านบุคลากร ที่มีความสามารถ มีชื่อเสียงในการแสดง พร้อมทั้งพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ ในขณะที่จุดอ่อน คือ เทคโนโลยีที่ยังไม่สามารถนำมาปรับใช้ได้กับโรงละครแห่งชาติ เพราะต้องอนุรักษ์แบบแผนดั้งเดิมไว้ สิ่งที่เป็นจุดอ่อนจะต้องนำมาพัฒนาเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้มีประสิทธิผลมากขึ้น 3) คุณภาพการบริการของสำนักการสังคีต ประกอบไปด้วยการประชาสัมพันธ์ การบริการภายในโรงละครแห่งชาติ รวมไปถึงด้านนักแสดงและการแต่งกายที่ใช้ในการแสดง พบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจสำหรับผู้เข้ารับชมการแสดง จากผลการศึกษา สามารถนำข้อมูลที่ได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการได้อย่างเหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ นำไปสู่ผลระยะยาว และเป็นการดึงดูดให้ผู้เข้าชม กลุ่มเยาวชนรุ่นใหม่ ร่วมกันอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทยให้คงอยู่สืบไป

* นักศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
Student's Master of Business Administration Program in Faculty of Management Science Silpakorn University. E-mail:boom_ax@hotmail.com
** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
Assistant Professor. Ph.D. in Faculty of Management Science Silpakorn University.
E-mail: viroj_jade@hotmail.com

Abstract

The purposes of the research was to study the: 1) Identify operation type and characteristics of Office of Performing Arts; 2) To analyze the operating environment to analyze the operating environment; and 3) Study service Quality development of Office of Performing Arts by Qualitative Research by collect data from director of Office of Performing Arts, Performing Arts officer, Others people that contract Performing Arts, Expert of the Performing Arts – Music, Ticket supplier and Visitors. Total 19 people. by Observation and in-depth interview

The research results was that: 1) Operating of Office of Performing Arts use The guiding approach to work consists of planning, corporate management, command coordination, and supervision which the Office of Performing Arts prioritize about operation to ensure the success of the organization. 2) Operating Environment of Office of Performing Arts about internal and external. Strength of Performing Arts was competent staff, famous for acting and Along with develop consistently. While weaknesses are technologies that can not be adapted to the national theater Because conservation of traditional patterns. The weaknesses must be developed to increase the potential to work more effectively and 3) Quality Service of Office of Performing Arts Consists of public relation, service at the national theatre, performer the costume to used in the show, found to be satisfactory for the guests to watch the show from the study can be put to use as a guide in the development of a proper quality of service to meet the needs of the user. Long-term results of lead and is attracting visitors. The new generation youth group together cultural conservation, Thailand.

บทนำ

ในปัจจุบันคนไทยส่วนมากไม่ได้ให้ความสำคัญกับนาฏศิลป์ – ดนตรี ทำให้นาฏศิลป์ – ดนตรีไม่ได้รับความนิยมเช่นในอดีตที่ผ่านมา เนื่องจากถูกมองว่าเป็นสิ่งที่ล้าหลัง ไม่ทันสมัย แต่กลับได้รับการชื่นชมอย่างมากจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่ประเทศไทย และได้ชมการแสดงของนาฏศิลป์ – ดนตรีของไทย โดยนาฏศิลป์ – ดนตรีในปัจจุบันมีอยู่มากมาย เช่น โรงละครแห่งชาติ เฉลิมกรุง ไก่แก้วการละคร สยามนิรมิต ภูเก็ตแฟนตาซี เป็นต้น และด้วยความที่เป็นที่ชื่นชอบของชาวต่างชาติทำให้มีนาฏศิลป์ – ดนตรี หลายแห่งที่มีโอกาสได้ไปแสดงยังต่างประเทศ ซึ่งเป็นการเผยแพร่มรดกของชาติไทยให้เป็นที่ยอมรับในระดับโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเป็นที่เรียบร้อยเมื่อปลายปี 2558 ที่ผ่านมา (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2555) ดังนี้ การนำนาฏศิลป์ – ดนตรีเข้ามาอยู่ในรูปของธุรกิจ จึงต้องมีระบบแบบแผนในการทำงาน ในการจัดการด้านการดำเนินงาน เป็นหน้าที่ทางธุรกิจ การผลิตและการบริการเป็นหน่วยงานหนึ่งภายในองค์กรเช่นเดียวกับหน้าที่อื่น โดยการดำเนินงานด้านการปฏิบัติการจะ

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

รับผิดชอบต่อการเปลี่ยนแปลงปัจจัยการผลิตหรือการดำเนินงานให้เป็นสินค้าหรือบริการสำหรับลูกค้า หน้าที่นี้เป็นหน้าที่พื้นฐานที่ทุกคนเข้าใจ

ปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานมักเกิดจากการที่ไม่ได้มีการบริหารงานที่ดี ไม่สามารถควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทำตามคำสั่ง หรือตามขั้นตอนได้ การบริหารเช่นนี้ จะทำให้เกิดปัญหาอีกมากมายตามมา ดังนั้นการดำเนินงานต้องมีลักษณะขั้นตอนในการทำงาน ซึ่งระบบการดำเนินงานมี 5 ขั้นตอน วางแผน การจัดการองค์กร การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงานและการควบคุม ซึ่งจะนำวิธีนี้มาใช้ในการจัดการดำเนินงานนาฏศิลป์ – ดนตรี เพื่อให้การปฏิบัติงานในองค์กรที่เป็นระบบระเบียบ ง่ายต่อการดูแล และทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ หลักการของการจัดการด้านการดำเนินงานจะแทรกอยู่ในทุกหน่วยงานที่มีการปฏิบัติเช่น การเลือกที่ตั้งร้านค้า หรือการออกแบบและการจัดร้านค้า เป็นต้น แต่ปัญหาที่เกิดในการทำงานปัจจุบันคือ แต่ละหน่วยงานต่างถูกจำกัดการประสานงานด้วยเขตแดนสมมติที่ทำให้การติดต่อสื่อสาร การสร้างความเข้าใจ และประสิทธิภาพในการดำเนินงานลดลงการพัฒนาความสัมพันธ์และการประสานงานภายในองค์กรช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน กล่าวได้ว่าการจัดการด้านการดำเนินงานเป็นอาวุธในการแข่งขัน การดำเนินงานที่มีระบบที่ดีใช้ต้นทุนต่ำและคุณภาพสูงช่วยให้องค์กรมีความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง ในขณะที่การดำเนินงานที่ใช้ต้นทุนสูง มีข้อบกพร่องมากหรือปฏิบัติงานไม่เป็นระบบ ย่อมส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ดังนั้นผู้บริหารจะต้องพยายามหาแนวทางพัฒนาศักยภาพของธุรกิจผ่านระบบการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และการจัดการการดำเนินงานก็ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานอีกด้วย

สภาพแวดล้อมธุรกิจ คือ แรงผลักดันต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการ ซึ่งประกอบไปด้วยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก เนื่องจากว่าความสำเร็จหรือล้มเหลวส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม ถึงแม้ว่าผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการไม่สามารถที่จะควบคุมสภาพแวดล้อมทางธุรกิจได้ แต่ต้องพยายามปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ธุรกิจเจริญเติบโตและอยู่รอด โดยเจ้าของกิจการ หรือผู้บริหารจำเป็นต้องทำความเข้าใจก่อนว่าสภาพแวดล้อมทางธุรกิจนั้น ผลกระทบต่อกิจการของตน ซึ่งอาจก่อให้เกิดอุปสรรคหรือโอกาส สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือสภาพแวดล้อมภายนอก และสภาพแวดล้อมภายใน สภาพแวดล้อมภายนอก เป็นปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อองค์กรธุรกิจ หรือกิจการซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถควบคุมได้ อันได้แก่ สภาพแวดล้อมทั่วไปและสภาพแวดล้อมการดำเนินงาน หากจะพูดถึง สภาพแวดล้อมทั่วไป ถือเป็นปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ไม่ได้มีผลกระทบโดยตรงแต่ก็มีผลกระทบทางอ้อมต่อการดำเนินงานของกิจการ ไม่ว่าจะเป็น ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม การเมือง กฎหมาย เทคโนโลยี และปัจจัยระหว่างประเทศ ซึ่งถือว่ามีผลอย่างมากที่เราจะต้องศึกษาสภาพแวดล้อมเพื่อนำมาปรับให้เข้ากับธุรกิจของเรา

หลายคนอาจเคยเข้าใจว่า ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องเข้าไปศึกษาเรื่องราวของธุรกิจ แต่แท้ที่จริงแล้วคนทุกคนต่างก็ต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับคำว่าธุรกิจอยู่แล้ว อย่างน้อยก็อยู่ในฐานะผู้บริโภคหรือผู้ที่ต้องไปใช้บริการ นับว่าเป็นสิ่งดีว่า การศึกษาธุรกิจทำให้ผู้บริโภคมีความฉลาดมากขึ้นที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือใช้บริการต่างๆ ในกิจการที่ดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้บริโภคและสามารถเลือกธุรกิจที่ไม่เอาเปรียบผู้บริโภคและสังคม นอกจากนี้ ยังจะช่วยให้ได้ทราบข้อมูลบางอย่างที่ผู้บริโภคเองจะตัดสินใจซื้อสินค้า หรือบริการต่างๆ ของธุรกิจที่เข้าไปเกี่ยวข้องได้ นอกจากนี้ การศึกษาธุรกิจสามารถช่วยในการเลือกอาชีพในอุดมคติ

ให้กับตนเองได้ เนื่องจากการประกอบอาชีพทางธุรกิจเป็นสิ่งที่น่าตื่นเต้นและการทำงานมีความท้าทายมากจึงเหมาะสำหรับบุคคลที่ชอบการแข่งขัน และต้องการบรรลุเป้าหมายของตนเอง เนื่องจากธรรมชาติของธุรกิจจะต้องมีการแข่งขันและสามารถที่จะหาวิธีวัดความสำเร็จทางธุรกิจได้ เช่น วัดจากยอดขาย กำไร และส่วนแบ่งตลาด ซึ่งไม่ว่าจะประกอบธุรกิจของตนเองหรือทำงานในองค์การธุรกิจ ทั้งในและต่างประเทศ หรือ เป็นผู้ที่รับผิดชอบงานทางด้านบริหารธุรกิจ นับว่าเป็นสิ่งที่ท้าทายทั้งในแง่ของการทำงาน การติดต่อทางสังคม และรางวัลซึ่งเป็นผลตอบแทนที่ได้รับ คือ เงิน นั่นเอง ดังนั้น หากต้องการเพิ่มโอกาสแห่งความสำเร็จ ก็จะต้องศึกษาการดำเนินของธุรกิจ ซึ่งผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจจะต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจหลายด้านเพื่อที่จะจัดตั้งและดำเนินธุรกิจของตนเอง ที่สำคัญได้แก่ ด้านการจัดการ การผลิต การตลาด การเงิน การจัดการความเสี่ยง การบัญชี กฎหมาย ธุรกิจและภาษีอากร เป็นต้น และธุรกิจที่น่าสนในอีกอย่างคือ ธุรกิจด้านการบริการ

ธุรกิจบริการที่น่าจับตามองในด้านแนวโน้มของภาวะตลาด และมีโอกาสขยายการลงทุนมีหลายกลุ่มธุรกิจ ซึ่งธุรกิจบริการที่เกี่ยวเนื่องกับการท่องเที่ยว นับว่ามีความโดดเด่นที่สุดในปัจจุบันมีศักยภาพในการพัฒนาให้สามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้ จึงเป็นธุรกิจที่สามรถสร้างรายได้ให้กับประเทศ และการจ้างงานได้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากสัดส่วนมูลค่าผลิตภัณฑ์ภาคบริการต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) เมื่อเทียบกับภาคผลิตอื่นๆ ในด้านรายได้จากภาคบริการรับระหว่างประเทศ เมื่อพิจารณาข้อมูลบริการรับจะเห็นได้ว่าการบริการท่องเที่ยวมีสัดส่วนสูงที่สุดโดยอยู่ในระดับประมาณกว่าร้อยละ 50 ของการบริการรับทั้งหมด สำหรับภาพรวมของบริการมีแนวโน้มขยายตัวค่อนข้างดี โดยมีอัตราการขยายตัวเฉลี่ยประมาณร้อยละ 11 ต่อปี ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา ประกอบกับรัฐบาลประกาศให้ปี 2546 เป็นปีปฏิรูปการท่องเที่ยวภายในประเทศเพื่อให้เศรษฐกิจหมุนเวียน และทางภาครัฐบาลจึงได้มีแนวทางส่งเสริมการท่องเที่ยว ในช่วงที่กระแสนิยมธรรมชาติได้รับความสนใจมากขึ้น

นาฏศิลป์ - ดนตรี ในปัจจุบัน ถือเป็นธุรกิจบริการอีกแขนงนึงเช่นกัน ในยุคที่มีการแข่งขันที่ค่อนข้างสูงทุกคนต่างดิ้นรนเพื่อจะหาวิธีต่างๆ ทำให้เกิดความแปลกใหม่ที่ต่างออกไป เช่นเดียวกันในด้านนาฏศิลป์ – ดนตรีเอง ที่มีการอนุรักษ์มาแต่โบราณ ก็ก่อให้เกิดธุรกิจในด้านนี้ขึ้น การจ้างไปแสดงในที่ต่างๆ ในประเทศ และต่างประเทศ แต่ในปัจจุบันมีการแก่งแย่งแข่งขันกันมากมายเกิดขึ้น สถานที่ที่เคยทำมา ก็ทำให้ผู้เข้าชมหดหายไปตามกาลเวลา เพราะที่ใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น มักมีกลยุทธ์ที่นำเสนอในรูปแบบที่ตื่นตา แปลกไม่เหมือนจากเดิม และผู้วิจัยจึงได้สนใจที่จะทำการศึกษาและวิจัยสถานที่คือ สำนักการสังคีต เนื่องจากสถานที่นี้ มีการจัดการดำเนินการเป็นระบบขององค์กร และมีสภาพแวดล้อมทางการดำเนินงานที่น่าศึกษา พร้อมกับคุณภาพการให้บริการของโรงละครแห่งชาตินั้นเอง และสำนักการสังคีตก็เป็นสถานที่ที่อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมของชาติไทยอีกด้วย

จากปรากฏการณ์ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการดำเนินงาน สภาพแวดล้อม และคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา : สำนักการสังคีต กรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม เพื่อพัฒนางานด้านนาฏศิลป์ - ดนตรี ให้เกิดความก้าวหน้า เป็นที่รู้จักมากขึ้นกว่าเดิม และไม่ให้วัฒนธรรมของไทยเสื่อมหายไป โดยทำการศึกษาความคิดเห็นจากผู้อำนวยการสำนักการสังคีต บุคลากรภายในของสำนักการสังคีต บุคลากรภายนอกที่มาติดต่องาน ผู้เชี่ยวชาญด้านนาฏศิลป์ - ดนตรี ผู้จัดจำหน่ายตั๋วการแสดง และผู้เข้าชมการแสดงของโรงละครแห่งชาติ และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ และพัฒนาเป็นแนวทางในการให้บริการนาฏศิลป์ – ดนตรี ให้มีคุณภาพ

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

เป็นที่ยอมรับของตลาดในระดับประเทศ รวมถึงระดับโลกต่อไป และจะนำหลักการวิธีการจัดการการดำเนินงาน การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม คุณภาพการบริการ เข้ามาเป็นหลักในการพัฒนาธุรกิจ เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการการดำเนินงานของสำนักการสังคีต
2. เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการดำเนินงานของสำนักการสังคีต
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักการสังคีต

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การจัดการการดำเนินงานของสำนักการสังคีต (Operations Management) หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ในการทำให้องค์กรธุรกิจประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมี 5 ขั้นตอน ตั้งแต่ การวางแผน การจัดการองค์กร การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงานและการควบคุม เป็นเครื่องมือสำคัญ โดยมีทักษะของผู้บริหารหรือเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จ

2. สภาพแวดล้อมการดำเนินงานของสำนักการสังคีต (Environment) หมายถึง แรงผลักดันต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการ ซึ่งประกอบไปด้วยสภาพแวดล้อมภายนอกสภาพแวดล้อมภายใน จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis)

3. คุณภาพการบริการของสำนักการสังคีต (Service Quality) หมายถึง การที่สินค้าและบริการเป็นที่พึงพอใจ ได้ผลลัพธ์ หรือผลผลิตที่ดี ได้มาตรฐาน และไร้ข้อผิดพลาดโดยหลักที่ใช้ในการวัดคุณภาพการให้บริการ คือ หลัก RATER ซึ่งประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ (Reliability) การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) ความเป็นรูปธรรมจับต้องได้ (Tangibles) ความเอาใจใส่ (Empathy) และการตอบสนอง (Responsiveness)

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดการจัดการดำเนินงาน

ความหมายของแนวความคิดและทฤษฎีทางการจัดการ

การบริหารจัดการคือการทำให้งานต่างๆ ลุล่วง หรือสำเร็จโดยอาศัยผู้อื่นเป็นผู้ทำ (Drucker, 1997 อ้างถึงใน พีรสิทธิ์ คำนวณศิลป์ และศุภวัฒนายากร วงศ์ธนาวสุ, 2546. กล่าวคือผู้ที่เป็นผู้บริหารจะมีบทบาทเป็นเพียงหัวหน้าหรือผู้นำของกลุ่มคนที่จะดำเนินการจัดระเบียบเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด การจัดการ หรือกระบวนการทำงานหรือกิจกรรมที่กลุ่มบุคคลในองค์กร ร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแนวทางที่กำหนดไว้ 5 ขั้นตอนประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม กระบวนการทำงานหรือการจัดการมีความสำคัญต่อองค์กรธุรกิจ เพราะทุกขั้นตอนมีผลต่อ ความสำเร็จที่จะทำให้เกิดผลกำไรและช่วยให้องค์กรธุรกิจสามารถดำเนินการต่อไปได้ นอกจากนี้กระบวนการจัดการยังเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ต้องรู้จักนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ เนื่องจากแต่ละ องค์กรมีปัจจัยความสำเร็จที่แตกต่างกัน

การจัดการการดำเนินงาน ผู้วิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการศึกษาได้ เพราะสำนักการสังคีต กรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม ที่ผู้วิจัยได้ศึกษามานั้น จะต้องมีขั้นตอนกระบวนการการทำงาน หรือกิจกรรมการทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเพื่อความสำเร็จตามแนวทางขององค์กร มีทั้งหมด 5 ขั้นตอนด้วยกัน มีการวางแผน การจัดองค์กร การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน และการควบคุมการทำงาน โดยมีทักษะของผู้บริหารหรือเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จ เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพและพัฒนาองค์กรไปในทิศทางทางที่ดีขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม

ชูเพ็ญ วิบุลสันติ (2551) กล่าวว่า การวิเคราะห์สำรวจตรวจสอบสภาพภายในองค์กรและสภาพแวดล้อมภายนอกเป็นการวิเคราะห์สภาพองค์กร หรือหน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อยหรือสิ่งที่อาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต SWOT เป็นตัวย่อที่มีความหมายดังนี้ Strengths หมายถึง จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ Weaknesses หมายถึง จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ และ Opportunities หมายถึง โอกาสที่จะดำเนินการได้ รวมถึง Threats อุปสรรค หมายถึง ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานขององค์กร

การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กร การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กรจะเกี่ยวกับการวิเคราะห์และพิจารณาทรัพยากรและความสามารถภายในองค์กรทุก ๆ ด้าน เพื่อที่จะระบุจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กรแหล่งที่มาเบื้องต้นของข้อมูลเพื่อการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน คือระบบข้อมูลเพื่อ การบริหารที่ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบ ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงานและทรัพยากรในการบริหาร (คน เงิน วัสดุ การจัดการ รวมถึงการพิจารณาผลการดำเนินงานที่ผ่านมาขององค์กรเพื่อที่จะเข้าใจสถานการณ์และผลกลยุทธ์ก่อนหน้านี้ด้วย)

การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก ภายใต้การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรนั้น สามารถค้นหาโอกาสและอุปสรรคทางการดำเนินงานขององค์กรที่ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจทั้งในและระหว่างประเทศที่เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร เช่น อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ นโยบาย การเงินการงบประมาณ สภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น ระดับการศึกษาและอัตรารู้หนังสือของประชาชน การตั้งถิ่นฐานและการอพยพของประชาชนลักษณะชุมชน ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม ความเชื่อและวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมทางการเมือง เช่น พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา มติคณะรัฐมนตรี และสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี หมายถึง กรรมวิธีใหม่ ๆ และพัฒนาการทางด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและให้บริการ

สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน (5's Force Driving)

ไมเคิล อี พอร์เตอร์ (Michael E. Porter) ได้ชี้ให้เห็นถึงพลังผลักดัน 5 ประการ (5's Force Driving) ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมการแข่งขันอัน ได้แก่

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

การคุกคามจากคู่แข่งขันที่จะเข้ามาใหม่ (Threat of New Entrants) ก่อนที่คู่แข่งขันรายใหม่จะเข้ามาในตลาดอย่างน้อยเขาต้องมีความมุ่งมั่นที่จะช่วงชิงส่วนครองตลาดและต้องมั่นใจว่ากิจการของตนมีความแตกต่างจากกิจการที่มีอยู่เดิม

แรงกดดันจากผลิตภัณฑ์ทดแทน (Pressure from Substitute Products) กิจการจะต้องพิจารณาถึงการทดแทนกันได้ของผลิตภัณฑ์มาเป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์ กิจการใดที่ผลิตภัณฑ์มีความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่งอย่างเด่นชัดอัตราการทดแทนกันได้ของผลิตภัณฑ์จะน้อยลงซึ่งจะส่งผลให้กิจการนั้นมีอำนาจการต่อรองและผูกขาดมากขึ้น

อำนาจการต่อรองของผู้ซื้อ (Bargaining Power of Buyers) กิจการต้องนำมาวิเคราะห์ว่าตลาดนั้นเป็นตลาดของผู้ซื้อและผู้ขาย เพราะอำนาจการต่อรองที่เหนือกว่าของผู้ซื้อจะมีอิทธิพลต่อระดับราคาและ/หรือต้นทุนของกิจการโดยตรงกิจการจะต้องวิเคราะห์ถึงอำนาจการต่อรองของผู้ซื้อก่อนที่จะกำหนดกลยุทธ์ธุรกิจของตน

อำนาจการต่อรองของผู้จัดหา (Bargaining Power of Suppliers) อำนาจการต่อรองที่กิจการมีต่อผู้จัดหามีผลกระทบต่อต้นทุนและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ของกิจการโดยตรงในตลาดที่ผู้จัดหามีอำนาจการต่อรองสูง กิจการจะมีระดับผลกำไรที่ต่ำลง รวมถึงผู้จัดหามีความต้องการ มีกำลังทรัพยากรเพียงพอและมีความสามารถที่จะขยายการดำเนินธุรกิจไปข้างหน้า

การแข่งขันกันระหว่างคู่แข่งภายในอุตสาหกรรมเดียวกัน (Rivalry Among Current Competitors) ความรุนแรงในการแข่งขันในหัวข้อนี้นั้นประกอบไปด้วยปัจจัยใน 4 หัวข้อข้างต้นทั้ง อำนาจของผู้ซื้อ อำนาจของซัพพลายเออร์ การคุกคามของผู้ประกอบการหน้าใหม่ การคุกคามจากการมีสิ่งทดแทนได้ นั้นล้วนส่งผลต่อการอัตราความรุนแรงในการแข่งขันแทบทั้งสิ้น

แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมนี้ สอดคล้องกับวิจัยเรื่องนี้ คือ เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของสำนักการสังคีต กรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม ซึ่งประกอบไปด้วยสภาพแวดล้อมภายนอก ด้านสังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยี เศรษฐกิจ และการเมือง สภาพแวดล้อมภายใน ด้านบุคลากร การเงิน การจัดการ และวัตถุดิบ รวมไปถึงวิเคราะห์แรงผลักดัน 5 ประการ ให้เห็นลึกลงไปทุกด้านของสำนักการสังคีต ทั้งคู่แข่งของโรงละครแห่งชาติ คู่แข่งหน้าใหม่ บริการทดแทน ผลกระทบจากผู้ชม และทรัพยากรการบริการ ให้ได้เห็นถึงจุดเด่น จุดด้อยของสถานที่นี้ และสามารถนำไปพัฒนาได้ เมื่อเรารู้ถึงปัญหาสาเหตุนั้นๆ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549. หน้า 7) ได้กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับ บริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ รวมถึงชัย สมพล ชาวประเสริฐ (2549. หน้า 18) ได้ให้ความหมายของ การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ และเอนก สุวรรณบัณฑิต (2548) กล่าวว่า

การบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทำธุรกิจการบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าจะต้องมาจาก 2 ส่วน ด้วยกัน คือ ต้องเริ่มจากมีจิตสำนึกในการบริการ (Sense of Service) ผสมผสานกับการแสดงออกด้วยท่าทาง บุคลิกที่ดี อ่อนน้อม สุภาพ ซึ่งเราเรียกว่า มาตรฐานการบริการ (Standard of Service) การบริการอย่าง คุณภาพ หมายถึง การบริการที่พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะให้บริการและแสดงออกมา ด้วยกิริยามารยาทที่ควรปฏิบัติ ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างยิ่ง

หลักการของการให้บริการ

หลักการให้บริการมีนักวิชาการได้นิยามความหมายแตกต่างกันออกไปสรุปได้ดังนี้

กุลธน ธนาพงศธร (2530). เห็นว่าหลักการให้บริการ ได้แก่ หลักความสอดคล้องกับความต้องการของ บุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของ บุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิด ประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย และหลัก ความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตาม ความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้งหลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้ บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจาก กลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด รวมถึงหลักประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินกว่าผลที่จะ ได้รับ ตลอดจนหลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริหาร หรือผู้ใช้บริการ มากจนเกินไป

คุณภาพการให้บริการเกิดจากการ รับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ชมที่มาใช้บริการ หรือมาชมการ แสดง ภายหลังจากที่ผู้เข้าชมได้รับบริการต่าง ๆ แล้ว ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการทำงานของเป็นบุคลากรและ นักแสดงเป็นอย่างมาก เนื่องจากสถานที่โรงละครแห่งชาติเป็นงานด้านการให้บริการทางด้านการแสดง ซึ่งใน ปัจจุบันมีการแข่งขันที่รุนแรง จะเห็นได้ว่าสถาบัน กระทรวงวัฒนธรรม และกระทรวงต่าง ๆ ในประเทศ ต่างให้ ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการในด้านการแสดงเพื่อที่จะพัฒนาวัฒนธรรมของไทยให้เป็นที่รู้จักยิ่งขึ้น การ แสดงทุกอย่างจึงต้องออกมาให้ผู้เข้าชมได้ประทับใจมากที่สุด และทำให้ผู้เข้าชมกลับเข้ามาชมการแสดงอีก ดังนั้น ทางสำนักการสังคีต กรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม ต้องมีพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการโรงละคร แห่งชาติให้ทันสมัยอยู่เสมอไม่ว่าจะเป็นด้านระบบงาน เทคโนโลยี สถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ ฉาก แสง สี เสียง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตลอดจนการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติต่อ ผู้เข้าชมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สร้างความเชื่อถือ และความเชื่อมั่นให้กับผู้เข้าชมการแสดง การวัดคุณภาพการให้บริการของ สำนักการสังคีต กรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม ประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์ ผลงานด้านการแสดง เครื่องแต่งกาย การบริการ และพัฒนาคุณภาพผู้แสดง เป็นหลักในการให้บริการของสำนักการสังคีต เพื่อ ตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับบริการ

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

วิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย

1. ผู้ให้ข้อมูลหลักและเกณฑ์การคัดเลือก

การดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เชี่ยวชาญด้านนาฏศิลป์ – ดนตรี ด้วยวิธีการดำเนินงานวิจัยเชิงคุณภาพ สำหรับในขั้นตอนการวิจัยจะใช้ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informant) ที่เป็นผู้อำนวยการสำนักการสังคีต บุคลากรภายในของสำนักการสังคีต บุคลากรภายนอกที่มาติดต่องาน ผู้เชี่ยวชาญด้านนาฏศิลป์ - ดนตรี ผู้จัดจำหน่ายตั๋วการแสดง และผู้เข้าชมการแสดงของโรงละครแห่งชาติ ทั้งหมด 19 ราย โดยมีระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย 1 ปี ตั้งแต่ เดือนเมษายน 2559 ถึง เดือนเมษายน 2560

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แนวคำถาม แนวคำถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended) สร้างขึ้นจากวัตถุประสงค์และแนวคิดที่การวิจัยต้องการศึกษา

2.2 แบบสังเกต เครื่องมือที่ใช้ประกอบการสังเกตเป็นชุดของพฤติกรรมที่ผู้วิจัยต้องการ ศึกษาแบบสังเกตมีหลายชนิด เช่น ระเบียนพฤติกรรม การสังเกตเป็นวิธีการซึ่งใช้ประสาทสัมผัสของผู้สังเกตโดยเฉพาะตา และหู เพื่อติดตามศึกษาพฤติกรรมที่บุคคลที่แสดงออกได้ทุกด้าน

2.3 เครื่องบันทึกเทป เป็นเครื่องมือที่ช่วยบันทึกข้อมูลที่ผู้วิจัยจดบันทึกไม่ทัน เพื่อความละเอียดมากขึ้น ผู้วิจัยได้ขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ก่อน จากนั้นจึงถอดเทปสนทนาระหว่างการสัมภาษณ์เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล

3. การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

ในการวิจัยเรื่อง การดำเนินงาน สภาพแวดล้อม และคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา : สำนักการสังคีต กรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม ผู้วิจัยเลือกใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดังนั้นการตรวจสอบข้อมูล หลังจากได้เก็บข้อมูล ด้วยการสัมภาษณ์ และ สังเกตแบบมีส่วนร่วมแล้วจะนำไปตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วน และความสมบูรณ์ ของข้อมูล โดยผู้วิจัยทำการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Data Triangulation) โดยตรวจสอบว่าข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากหลายแหล่งดังต่อไปนี้ ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสอบถามผู้ที่มีความรู้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำข้อมูลที่ได้จากการลงพื้นที่มาเรียงลำดับเหตุการณ์ เรียบเรียง และพรรณนาวิเคราะห์ โดยวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น สังเคราะห์ข้อมูล สรุปผล และนำข้อเสนอแนะ จากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชียวชาญ มาปรับแก้ไขหรือตรวจสอบกับผู้ให้ข้อมูลอีกครั้ง

5. การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูลและบทบาทผู้วิจัย

ผู้วิจัยจะคำนึงถึงจรรยาบรรณผู้วิจัยและพิทักษ์สิทธิตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการเก็บข้อมูล จนกระทั่งนำเสนอผลงานการวิจัย ดังนั้นเพื่อเป็นการเก็บรักษาความลับและความปลอดภัย ผู้วิจัยจึงไม่สามารถเปิดเผยนามของผู้ให้ข้อมูลโดยคำนึงถึงจรรยาบรรณของนักวิจัยอย่างเคร่งครัด และคำถามที่ใช้นั้นต้องไม่คุกคามอารมณ์ความรู้สึก และเคารพสิทธิของผู้ให้ข้อมูล

ผลการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการการดำเนินงานของสำนักการสังคีต

1.1 ด้านการวางแผน

ต้องมีการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน ซึ่งการดำเนินงานของสำนักการสังคีตมี 3 ประการ คือ อนุรักษ์มรดกศิลปวัฒนธรรมให้คงอยู่เป็นเอกลักษณ์ เช่น การจัดการแสดงภายในโรงละครแห่งชาติทั้ง 3 แห่ง โรงละครแห่งชาติ โรงละครแห่งชาติ จังหวัดสุพรรณบุรี และโรงละครแห่งชาติ จังหวัดนครราชสีมา ประการที่ 2 คือ การเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมด้านนาฏดุริยางคศิลป์สู่สาธารณชน เช่น การจัดแสดงบรรเลงดนตรีไทยและสากลในงานพิธีต่างๆ ตามหน่วยงานหรือบุคคลจะอนุเคราะห์ และประการที่ 3 คือบทบาทในฐานะเป็นแหล่งเรียนรู้ และให้บริการงานด้านศิลปวัฒนธรรม เช่น การจัดการแสดงตามสถานศึกษา การเชิญสถานศึกษาต่างๆ เข้ามาชมการแสดงที่จัดขึ้นตามเนื้อหาในบทเรียน และการให้บริการด้านสถานที่แก่หน่วยงานและบุคคลที่จัดการแสดงหารายได้เพื่อการกุศล และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม

1.2 ด้านการจัดองค์กร

1.2.1 หน้าที่หลักในการทำงานและการแบ่งงาน

ภายใต้การควบคุมดูแลของสำนักการสังคีต มีทั้งหมด 6 กลุ่มด้วยกัน คือ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กลุ่มโรงละครแห่งชาติ กลุ่มงานด้านการแสดงนาฏศิลป์ กลุ่มดุริยางค์ไทย กลุ่มดุริยางค์สากล กลุ่มวิจัยและพัฒนาการสังคีต และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านทั้งวิชาการละครและดนตรี ด้านดุริยางค์ไทย และด้านดุริยางค์สากล

ทุกกลุ่มทุกแผนกจะมีการทำงานร่วมกันอย่างมีระบบ คอยประสานงานติดต่อสื่อสารกันในการทำงานด้านต่างๆ เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ซึ่งในการทำงานแต่ละกลุ่มจะมีหน้าที่ของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป การทำงานที่ดีต้องเริ่มจากการทำงานภายในกลุ่มในแผนก ให้เข้าใจถึงวิธีการทำงานให้ดีเสียก่อน แล้วถึงจะสามารถเข้าใจการทำงานระหว่างแผนกได้

1.2.2 เกณฑ์การคัดเลือกผู้รับผิดชอบในแต่ละส่วนงาน

เกณฑ์การคัดเลือกของผู้ที่จะเข้าทำงานในส่วนงานสำนักการสังคีต จะต้องทำการสอบเข้ามาและจะมีทางกรมศิลปากรเป็นผู้คัดเลือกอีกที ก่อนที่จะผ่านฝ่ายบุคคลของสำนักการสังคีต ทุกคนที่ต้องการเข้ามาร่วมกันเป็นส่วนหนึ่งของสำนักการสังคีต จะผ่านการเลือกที่พิถีพิถันมากกว่าที่อื่น เนื่องจากสถานที่นี้เป็นสถานที่ที่ซึ่งอนุรักษ์วัฒนธรรม ผู้ที่จะผ่านเข้ามาต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในด้านงานต่างๆ แล้ว ยังต้องมีความรักให้กับวัฒนธรรมไทยของเราอีกด้วย

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

1.3 การบังคับบัญชาสั่งการ

1.3.1 แรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงานของสำนักการสังคีต ส่วนมากจะขึ้นอยู่กับความเป็นกันเอง การทำงานไม่กดดัน ไม่มีการดุด่าอย่างรุนแรงจากคนที่เป็นหัวหน้า ไม่ได้มีสิ่งของเป็นเงินหรือโบนัสมาเพื่อสร้างแรงจูงใจให้ในการทำงาน แต่ทุกคนก็ทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข และสภาพแวดล้อมภายในห้องการทำงาน ถือว่าไม่มีความกดดันในเวลาทำงาน มีการปรับปรุงทัศนียภาพให้ดีขึ้น เหมาะแก่การทำงาน การทำงานไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งของที่มาสร้างแรงจูงใจ มีเพื่อนร่วมงานกับหัวหน้าที่ดีก็ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานที่ดีได้เช่นกัน

1.3.2 เกณฑ์ในการให้รางวัลแก่บุคลากร

สำนักการสังคีตไม่ได้มีการให้โบนัส หรือเงินให้เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจ แต่สำหรับผู้ที่มีตำแหน่งก็จะมีเงินประจำตำแหน่งด้วย สิ่งนั้นก็ถือเป็นรางวัลเป็นแรงจูงใจในการทำงานของผู้ที่มีเงินประจำตำแหน่ง แต่สำหรับคนที่ไม่มีก็ไม่ได้รู้สึกน้อยใจ เพราะสิ่งที่พนักงานต้องการมากที่สุดคือ "การแสดงความชื่นชม" จากการที่บุคลากรทำงานมาเหนื่อย คำชมก็เป็นแรงผลักดันให้มีความสุขที่จะทำงานได้โดยไม่เครียด ถึงจะมีผิดพลาดบ้าง ก็ไม่ใช่เรื่องที่จะเก็บมาคิด แต่ถ้าการทำงานที่มีแต่ความกดดัน โดนกดขี่ข่มเหงรู้สึกเป็นคนที่ไร้ค่าไม่มีความหมายทำงานไปก็ไม่มีความสุข ถึงจะโดนชื่นชม แต่ก็รับรู้ได้ถึงความไม่จริงใจที่มีให้กันทำงานไปก็ไม่มีความสุข จะเห็นได้ว่าไม่ใช่เพียงค่าตอบแทน แต่การแสดงความชื่นชมพนักงานเมื่อเขาทำดี ก็จะทำให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีความสุข ความเครียดที่มีจะคลายกังวล มีวิธีการหลายวิธี บางวิธีก็ต้องใช้เงิน บางวิธีก็ไม่ต้องใช้ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นสิ่งที่ควรระลึกเมื่อให้รางวัลก็คือ "ให้รางวัลที่เหมาะกับผู้รับ" ซึ่งหากจะถามว่าทำอย่างไรถึงจะรู้ว่า "เหมาะ" ก็โดยการดูจากการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงาน ความสามารถของแต่ละบุคคล

1.3.3 การฝึกอบรมพนักงาน

สำนักการสังคีตมีการฝึกอบรม เป็นการพัฒนาในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านนาฏศิลป์ไทย ด้านดุริยางคศิลป์ คีตศิลป์ ทั้งไทยและสากล ด้านวิชาการ ด้านศิลปกรรม แสง สี เสียง ซึ่งงานในทุกด้านต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะประสบการณ์ เพื่อที่จะทำมาปฏิบัติในการทำงานให้ดี ประสบผลสำเร็จตามที่องค์กรสร้างไว้ การที่มีการพาบุคลากรของสำนักการสังคีต แต่ละแผนกออกไปฝึกอบรมหรือสัมมนาภายนอก เป็นการสร้างการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.3.4 การติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญก็เพื่อให้เกิดความคิดความเข้าใจในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งเวลา และกิจกรรมที่จะต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างสมานฉันท์เพื่อ ให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ไม่เกิดการทำงานซ้ำซ้อน ขัดแย้ง หรือ เหลื่อมล้ำกัน จากการสัมภาษณ์บุคลากรภายใน และภายนอกสำนักการสังคีต

1.4 การประสานงาน

1.4.1 การประสานงานระหว่างฝ่าย ระหว่างแผนก

จากที่ทราบกันดีว่าการทำงานของสำนักการสังคีต จะมี 6 กลุ่มด้วยกัน หน้าที่หลักๆ เวลามีงานการแสดงเข้ามา ก็จะตรงเข้าไปฝ่ายบริหารงานทั่วไปก่อน แล้วทางฝ่ายงานบริหารทั่วไป จะมอบหมายไปยังบุคลากรที่ทำหน้าที่งานประสานการแสดง จะตรองและเช็คงานนั้นๆ ว่าเป็นส่วนงานของกลุ่มไหน และพอทราบจำนวน เวลา หน้าที่ของตัวเองแล้ว ทางผู้ประสานงานจะเป็นคนติดต่อไปถึงฝ่ายงานบริหารทั่วไป ให้ทราบว่ากลุ่มของตนรับทราบ ทางฝ่ายบริหารงานทั่วไป จึงจะจัดตารางเวลาในการซ้อมร่วมกัน เพื่อทำการแสดงสู่สายตาผู้ชมทั้งหลาย

1.5 ด้านการควบคุม

1.5.1 การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร

สำนักการสังคีต การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร จะวัดจากความสามารถที่แสดงออกมาให้เห็นเป็นรูปธรรม มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน วัดจากงานที่ตนได้รับมอบหมายว่าสำเร็จมากน้อยเพียงใดทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ วัดจากประสิทธิภาพการทำงาน หากพบว่าพนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และสิ่งที่สำคัญของการทำงานคือ การทำงานร่วมกันเป็นทีม เป็นหมู่คณะ ว่ามีความสามัคคีร่วมมือกันทำงาน มีมนุษยสัมพันธ์กันได้อย่างดีหรือไม่ ปัญหาที่เกิดจากการทำงานร่วมกันมากน้อยเพียงใด หรือบางคนเก่งแต่ต้องเปลี่ยนทีมการทำงานบ่อย อีกอย่างที่เป็นหลักๆ ของการประเมินผล การเข้างาน ตรงต่อเวลา ขาด ลา มา สาย ต่อบุคคลจะมีกำหนดให้อยู่แล้วว่าวันพักผ่อนได้กี่วัน แต่ถ้าขาดเกินโดยไม่มีเหตุผล หัวหน้าก็จะต้องพิจารณาเรื่องนี้เป็นสำคัญเช่นกัน แม้ว่าจะทำงานดีแค่ไหนก็ตาม สำนักการสังคีตได้มีการเปรียบเทียบผลงานจริง กับเป้าหมายหรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ เปรียบเทียบเพื่อให้เห็นว่าในสำนักการสังคีต มีความโปร่งใสในการตรวจการทำงานของทุกคน ไม่มีใครดีใครเด่นไปกว่าใคร จึงทำให้บุคลากรในองค์ปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างเคร่งครัด และตั้งใจทำให้ออกมาเห็นผลดีที่สุด

2. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการดำเนินงานของสำนักการสังคีต

2.1 ปัจจัยภายใน

2.1.1 จุดแข็งและจุดอ่อนของสำนักการสังคีต

ด้านบุคลากรและความสามารถของบุคลากร

สำนักการสังคีต เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมศิลปากร มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานด้านอนุรักษ์สืบทอด และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมด้านนาฏดุริยางคศิลป์ของชาติ และท้องถิ่นอย่างเป็นระบบ เพื่อดำรงไว้ซึ่งเอกลักษณ์ของชาติ โดยมีสายงานหลักที่สำคัญ ได้แก่ งานด้านนาฏศิลป์ ดุริยางคศิลป์ คีตศิลป์ ทั้งไทยและสากล ด้านวิชาการ ด้านศิลปกรรม เทคนิค แสง สี เสียง ซึ่งงานทุกด้านต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะและประสบการณ์เพื่อนำมาซึ่งผลสัมฤทธิ์ที่ดีต่อองค์กร แผนกงานด้านบริหาร ความสามารถของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันออกไป สำหรับสำนักการสังคีตการทำงานยังมีความผิดพลาดเกิดขึ้นอยู่บ่อยครั้ง เนื่องจากระบบการทำงานยังเป็นการใช้แบบปากต่อปาก บุคลากรบางคนในด้านความจำดี แต่บางคนพอมีงานอื่นเข้ามาแทรกก็จะลืมงานอีกชิ้นก่อนหน้านี้ที่ได้มอบหมายไว้ จึงส่งผลให้เกิดความผิดพลาดจากการทำงาน แผนกงานด้าน

การแสดง สิ่งนี้ถือเป็นจุดแข็งของสำนักการสังคีต เพราะบุคลากรในด้านนี้ทุกคนล้วนได้รับการสอบคัดเลือกเข้ามาอย่างเคร่งขัด มีประสบการณ์การแสดงมาทุกรูปแบบ โดยเฉพาะนาฏศิลป์ไทย และยังมีการฝึกพัฒนาฝีมือด้านการแสดงอย่างสม่ำเสมอ มีบรมครูเป็นผู้คอยฝึกสอน เพื่อให้การแสดงทุกชุดออกมาเป็นที่ประทับใจในทุกครั้งที่รับการเข้าชม และผู้ชมที่เคยรับชมจะกลับมาดูการแสดงอีก

ด้านการจัดการ

การจัดการของสำนักการสังคีตมี 3 ประการ คือ อนุรักษ์มรดกศิลปวัฒนธรรมให้คงอยู่เป็นเอกลักษณ์ เช่น การจัดการแสดงภายในโรงละครแห่งชาติทั้ง 3 แห่ง โรงละครแห่งชาติ โรงละครแห่งชาติ จังหวัดสุพรรณบุรี และโรงละครแห่งชาติ จังหวัดนครราชสีมา ประการที่ 2 คือ การเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม เช่น การจัดแสดงบรรเลงดนตรีไทยและสากลในงานพิธีต่างๆ ตามหน่วยงานหรือบุคคลจะอนุเคราะห์ และประการที่ 3 คือ บทบาทในฐานะเป็นแหล่งเรียนรู้ และให้บริการงานด้านศิลปวัฒนธรรม เช่น การจัดการแสดงตามสถานศึกษา การเชิญสถานศึกษาต่างๆ เข้ามาชมการแสดงที่จัดขึ้นตามเนื้อหาในบทเรียน และการให้บริการด้านสถานที่แก่หน่วยงานและบุคคลที่จัดการแสดงหารายได้เพื่อการกุศล และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม

ด้านการเงิน

รายได้ในส่วนของสำนักการสังคีต ส่วนใหญ่จะมาจากการจำหน่ายตั๋วเข้าชมภายในโรงละครแห่งชาติ และรายได้รอง คือ ความอนุเคราะห์จากการไปแสดงนอกสถานที่ แบ่งเบาภาระไปได้อีกทาง แต่ถ้ามองในอีกทางเนื่องจากสำนักการสังคีตเป็นหน่วยงานของทางราชการ ลักษณะการวางแผนการทำงานจะเป็นการทำงานแบบระยะยาว ไม่ค่อยคล่องตัว ไม่สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพสังคมได้ บางครั้งในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน ก็ไม่สามารถปรับตามสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงที แต่อย่างไรก็ตามการทำงานของกรมศิลปากรเป็นการดำเนินงานที่ไม่ได้มุ่งเน้นหาผลกำไร จึงไม่ได้มีผลโดยตรงในการของบประมาณด้านการเงิน และกรมศิลปากรเองไม่ได้ให้ความสำคัญกับผลกำไรเท่าไหร่

ด้านวัตถุดิบ

จะเป็นการจ้างจากบ้านเครื่องที่สามารถทำเครื่องได้ในหลายๆ ที่ที่มีความสามารถ สวยงาม และต้องทำเครื่องตรงตามแบบแผนของสำนักการสังคีต ยังคงยึดแบบวิธีการเขียนตามแบบเดิมอยู่ เพื่อให้เกิดความหลากหลายและลดหลั่นกันตามฐานะของตัวละคร ถ้าไม่ยากเกินไปสำหรับการทำเองผลิตขึ้นมาเอง จะซื้อวัตถุดิบหรืออุปกรณ์จากพาหุรัดเพื่อมาประกอบและผลิต ส่วนมากจะทำมือมีอุปกรณ์เล็กๆ น้อยๆ ในการทำ และฉากจะมีบุคลากรที่จบเชี่ยวชาญโดยตรง ทำขึ้นมาเองไม่ได้จ้าง แต่ถ้ายากเกินไปก็ต้องมีการจัดจ้างเช่นเดียวกับการแต่งกาย

2.2 ปัจจัยภายนอก

2.2.1 โอกาสและอุปสรรคของสำนักการสังคีต

ด้านเศรษฐกิจ

สำหรับสำนักการสังคีต ด้านเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน ถือว่ามีผลต่อการดำเนินการจัดการหารายได้ เพื่อนำมาหมุนเวียนในสำนักการสังคีต แต่ก็จะไม่มีผลร้ายแรงมากนัก เพราะรัฐบาลได้ตั้งงบประมาณไว้เพื่อให้ภายในมาบริหารเองว่าส่วนไหนสมควรใช้ ในส่วนที่มีผลกระทบต่อสำนักการสังคีต ก็มีการที่เมื่อก่อนมีการจ้างไปแสดงตามงานต่างๆ แล้วแต่ขอความอนุเคราะห์ มีการแสดงอย่างต่อเนื่องภายในปี แต่พอเข้ายุคที่เศรษฐกิจ

เริ่มผันแปร อัตราในการจ้างไปแสดงในที่ต่างๆ เช่นเหมือนก่อน จะลดน้อยลง เนื่องจากผู้จ้างต้องการลดค่าใช้จ่ายของตัวเองเป็นส่วนมาก จึงเห็นว่าการแสดงไม่ได้มีความสำคัญมากกว่าการดำรงชีวิตของตัวเอง ดังนั้นการจัดการหารายได้จึงลดน้อยลงอย่างเห็นได้ชัด สำนักการสังคีตจึงจัดหาวิธีการเพิ่มรายได้ เช่นจะมีการเชิญชวนลดราคาตั๋ว มีการแสดงพิเศษ ให้ดูน่าสนใจ

ด้านสังคม

ปัจจุบันสังคมและวัฒนธรรมของคนไทย มักจะยึดติดอยู่กับโลกของการสื่อสาร เทคโนโลยีมีผลทำให้สังคมเปลี่ยนไป เกิดการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมระหว่างชาติกันขึ้น เลียนแบบ หรือผสมผสานวัฒนธรรมใหม่ เช่น กระแสนิยมการเต้นคัพเวอร์เกาหลี สื่อยังเป็นคู่แข่งด้านการแสดงอีกมาก เช่น โทรทัศน์ ภาพยนตร์ ละครเวที เป็นต้น สิ่งบันเทิงเหล่านี้ นอกจากจะหาชมได้ง่ายไม่เสียค่าใช้จ่ายแล้ว ยังทำให้เกิดการเปรียบเทียบเกี่ยวกับการแต่งกาย ฉาก นักแสดง นักดนตรี ทำให้กลับมามองย้อนดูการแสดงของวัฒนธรรมของเราเอง ว่าผู้ชม ดู สนใจ เกี่ยวกับอะไร สิ่งเหล่านั้นสามารถจะเป็นแรงดึงดูดความสนใจจากคนดูได้หรือไม่ ถ้ายิ่งอยู่ในยุคที่มีคนรุ่นหลังมากมายให้ความสนใจกับสื่อต่างประเทศมากกว่า การแสดงของไทยก็จะไม่ได้รับความนิยม สนใจ จากกลุ่มเยาวชนเลย อาจจะเพราะด้วยเนื้อหาเรื่องการแสดง การประชาสัมพันธ์ไม่น่าสนใจ การสร้างแรงดึงดูดไม่มากพอที่จะให้ความสนใจ จึงมีความกังวลถึงอนาคตในภายภาคหน้าว่า ศิลปวัฒนธรรมของเราเองจะสูญไป ดังนั้น สำนักการสังคีต จึงต้องก้าวตามทันสังคมยุคสมัยในปัจจุบันให้มาก นำสิ่งที่อยู่ในยุคปัจจุบัน มาปรับใช้ แต่ก็ยังต้องคงความเป็นแบบแผนดั้งเดิม

ด้านวัฒนธรรม

วัฒนธรรมภายนอกในปัจจุบัน มีผลต่อการดำรงชีวิตของผู้คนเป็นอย่างมาก ทำให้การที่จะสนใจในความเป็นไทยลดน้อยลง ชาวต่างชาติยังจะมีความสนใจมากกว่า เพราะฉะนั้นเราคนไทยเองควรจะอนุรักษ์ และสืบสานประเพณีของไทย ไม่ให้เสื่อมหาย และ อย่างที่ทราบกันว่าสำนักการสังคีตนั้น มีหน้าที่ในการอนุรักษ์ สืบทอด และสร้างสรรค์งานด้านมรดกทางศิลปวัฒนธรรมของชาติ สำนักการสังคีตจึงมีวัฒนธรรมองค์กรที่ใช้กับแบบเคารพกันเป็นพี่น้อง เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน ประณีประนอม ไปลามาไหว้ซึ่งถือว่าเป็นประเพณีของกลุ่มนาฏศิลป์ แต่ถึงอย่างไรแม้จะมีความสนิทในการทำงานกันมากเพียงใด ในช่วงเวลาที่มีบุคลากรในองค์กรทำความผิด ก็จะมีวิธีการตักเตือนและลงโทษไปตามระเบียบ ขั้นแรกจะมีการส่งจดหมายตักเตือนแก่ผู้ที่กระทำความผิด ใช้วิธีการตักเตือนแบบอ่อนโยน แบบพี่น้องให้คล้อยตามและเชื่อฟังผู้ตักเตือน วิธีต่อมาตักเตือนแล้วไม่หยุดกระทำความผิด มีการเชิญออกตามกฎระเบียบของทางองค์กร เพราะถือว่าได้ใช้วิธีแบบอ่อนโยนแล้ว แต่ส่วนใหญ่ผู้ที่ทำงานในองค์กรนี้จะไม่มีใครกระทำความผิดถึงขั้นร้ายแรงที่จะต้องเชิญออก วัฒนธรรมของโรงละครอาจจะถือว่าเป็นจุดแข็งอีกทางเลยก็ว่าได้ เพราะองค์กรไหนไม่มีคนทำกระทำ

ด้านการเมือง

การเมืองถือว่าไม่มีผลกับสำนักการสังคีต เพราะการเมืองจะดำเนินการไปในรูปแบบไหน การเผยแพร่วัฒนธรรมยังคงอยู่ ช่วยสนับสนุนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เช่น รัฐบาลร่วมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเพื่อเชิญชวนไปเที่ยวประเพณี ชมการแสดงของภาคต่างๆ สำนักการสังคีตก็เช่นเดียวกัน รัฐบาลจะคอยสนับสนุนวัฒนธรรมของไทยไม่ให้สูญหาย คอยอนุรักษ์ สืบทอด ให้เยาวชนรุ่นหลังได้

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

เห็นถึงความสำคัญของการแสดงที่เป็นเอกลักษณ์ของประเทศไทย และเชิญชวนในชาวต่างชาติได้เห็นถึงประเพณีของไทย เพื่อจะนำไปเผยแพร่ต่อไปให้คนทั้งโลกได้รู้จักประเทศไทย

ด้านเทคโนโลยี

ถ้าถามถึงเทคโนโลยีในส่วนของการแสดงที่แสดงในโรงละครแห่งชาติ เวลามีการแสดงก็จะใช้สถานที่โรงละครทั้งโรงเล็กและโรงใหญ่ทำการแสดง ก็ถือว่าเป็นสถานที่ที่ควรปรับเปลี่ยน และเพิ่มเทคโนโลยีเข้าไปอีก เนื่องจากปัจจุบันการแข่งขันที่ค่อนข้างสูง คู่แข่งต่างๆ ก็จะมีกลยุทธ์ที่ทันสมัยเข้ามาดึงดูดลูกค้าหรือผู้เข้าชมเป็นอย่างมาก ฉะนั้นการยังใช้การแสดงที่มีเทคโนโลยีล้าหลังก็อาจทำให้ไม่ค่อยมีผู้สนใจมากเท่าที่ควร

2.3 สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

2.3.1 คู่แข่งของโรงละครแห่งชาติ

รัชดาลัย เทียเตอร์ เป็นโรงละครของเอกชน มีระบบการจัดการการทำงานที่ดีกว่า ทันสมัยมากด้วยเทคโนโลยีที่มากกว่า ทั้งด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ด้านฉาก แสง สี เสียง ทำให้ผู้คนที่สนใจในความงามสมัยใหม่ จะเป็นสิ่งที่ดึงดูดให้เข้าไปรับชมการแสดงเป็นอย่างมาก อีกสถานที่หนึ่ง ศูนย์วัฒนธรรม จะได้เปรียบในด้านสถานที่ เพราะการเดินทางสะดวกกว่า จะเดินทางด้วยรถไฟฟ้าก็สะดวก การบรรจุผู้เข้าชมการแสดงได้เยอะ มีที่นั่งเพียงพอต่อผู้เข้าชมจำนวนมาก ที่จอดรถเอื้ออำนวยต่อผู้คนที่มาชมการแสดง

2.3.2 คู่แข่งหน้าใหม่เข้ามาในธุรกิจ

ในปัจจุบัน สำหรับคู่แข่งที่จะเกิดขึ้นมาให้ในยุคนี้ ยังไม่มีเพราะด้วยเศรษฐกิจ สังคมปัจจุบัน ทำให้ไม่ค่อยมีใครอยากทำธุรกิจขึ้นมาเพื่อแข่งขันกัน ด้วยธุรกิจด้านนี้ต้องอาศัยประสบการณ์ การร่วมมือหน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาล ที่จะเข้ามาช่วยส่งเสริมงานให้ก้าวต่อไป ไม่ได้มีหน่วยงานที่ซ้ำซ้อนในการทำงาน ต้นทุนค่าใช้จ่ายของงานจะสูง จึงไม่ค่อยมีคู่แข่งกล้าที่จะเข้ามาทำงานในส่วนนี้มาก เพราะจะทำให้เสียผลประโยชน์มาก คู่แข่งจึงเข้ามาได้ยาก

2.3.3 บริการทดแทน

ศาลาเฉลิมกรุง เป็นโรงมหรสพหลวง ตั้งอยู่ริมถนนเจริญกรุง ลักษณะของการแสดงจะเป็นแบบเดียวกันกับโรงละครแห่งชาติ ไม่มีการนำการแสดงแบบใหม่เข้ามาผสม ศาลาเฉลิมกรุงแนวใหม่ในปัจจุบันกลายเป็น “เฉลิมกรุง โรเยล เธียเตอร์” ซึ่งไม่ได้ฉายภาพยนตร์เป็นการค้าอย่างแต่ก่อน แต่เป็นเวทีส่งเสริมการแสดงสร้างสรรค์ ทั้งไทยและสากล แม้ยุคสมัยจะเปลี่ยนไป ย่านของความบันเทิงได้กระจายห่างออกไปจากศาลาเฉลิมกรุง แต่โรงมหรสพพระราชทานจากรัชกาลที่ ๗ แห่งนี้ ก็ยังยืนอยู่อย่างสง่างาม เพื่อส่งเสริมงานแสดงที่ทรงคุณค่า อันเหมาะสมกับคุณค่าของศาลาเฉลิมกรุง

2.3.4 ผู้ชมมีอำนาจมากแค่ไหนที่จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจ

ผู้ชมการแสดงเป็นผู้ที่มีผลกระทบอย่างมากสำหรับสำนักการสังคีต เพราะสำนักการสังคีตเป็นธุรกิจด้านการบริการ ถ้าไม่มีผู้ชมให้ความสนใจหรือไม่เข้าใจ รายได้ของการบริหารจัดการการดำเนินงาน ก็จะติดขัด เพราะรายได้ที่มากที่สุดของสำนักการสังคีตมาจากการขายตั๋วเปิดให้เข้าชมการแสดงภายในโรงละครแห่งชาติ

2.3.5 ทรัพยากรการบริการ

ด้านนักแสดง นักแสดงทางด้านนาฏศิลป์ ดนตรีไทยและสากล จากสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ กระทรวงวัฒมธรรม และวิทยาลัยนาฏศิลป์ทั้ง 12 แห่ง นอกเหนือจากนี้ ยังมีสถาบันการศึกษา หรือมหาวิทยาลัยต่างๆ ของประเทศที่สามารถผลิตบุคลากรที่รักษาศิลปวัฒนธรรม มีฝีมือ ทักษะ ความสามารถด้านการแสดงนาฏศิลป์ หรือดนตรีไทย สากล ออกมาให้เป็นบุคลากรที่ดีที่ช่วยรักษาศิลปวัฒนธรรม ฟื้นฟู สืบทอด สำนักการสังคีตจึงนำพาบุคลากรเหล่านี้ มาทำงานและฝึกปฏิบัติในทุกแขนงภายในสำนักการสังคีต

3. คุณภาพการให้บริการของสำนักการสังคีต

3.1 การประชาสัมพันธ์งานของสำนักการสังคีต

การประชาสัมพันธ์ของทางสำนักการสังคีต พบว่า มีการประชาสัมพันธ์หลายทาง ทั้งทางเว็บไซต์ จากทาง Facebook ซึ่งจะใช้สื่อ Social เข้ามาเป็นตัวช่วยในการประชาสัมพันธ์ สังคีตสัญจร เป็นการไปแสดงในสถานที่ต่างๆ ของต่างจังหวัด เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ผู้คนต่างจังหวัดได้เห็น และยังสามารถเป็นการแนะนำให้คนที่อยากมาชม ได้ตามไปชมในโรงละครแห่งชาติ โรงละครแห่งชาติ จังหวัดสุพรรณบุรี โรงละครแห่งชาติ จังหวัดนครราชสีมา อีกด้วย ส่วนใหญ่ที่เข้ามาชมการแสดงในโรงละครแห่งชาติก็จะเป็นขาจร หรือนักท่องเที่ยวเข้ามาชม เพราะสถานที่ที่จัดตั้งถือเป็นแหล่งท่องเที่ยวอีกแหล่งของกรุงเทพมหานคร จะสามารถเห็นการประชาสัมพันธ์ได้จากป้ายหน้าโรงละครแห่งชาติ และการแจกใบปลิวตามที่ต่างๆ ในบริเวณใกล้เคียง การประชาสัมพันธ์จากป้ายหน้าโรงละคร ก็จะมีรายชื่อนักแสดงที่ร่วมแสดงทุกคน เพื่อเป็นการดึงดูดสำหรับผู้ที่ชื่นชอบนักแสดงท่านนี้ในดวงใจ ถือเป็นการตลาดที่ดีอย่างยิ่ง

3.2 ผลงานการแสดง

การแสดงที่นำมาให้ชมจะเห็นได้ว่าการแสดงในแต่ละเดือนมีเฉพาะวัน ศุกร์ เสาร์และอาทิตย์ ทำให้ผู้ที่อยากชมการแสดงเข้าชมได้ในวันดังกล่าว โดยไม่ต้องลางานหรือหยุดงานมาชม การแสดงโขนเป็นตอนจะเปลี่ยนการแสดง ตอนละครึ่งปี จะเห็นได้ว่าโรงละครแห่งชาติไม่ได้มีแค่นาฏศิลป์ แต่ยังมีการแสดงดนตรีไทย ดนตรีสากล ที่แสนไพเราะเข้ามาทำการแสดง เพื่อสร้างความบันเทิงและเพิ่มอรรถรสในการชมมากขึ้น ส่วนใหญ่ต้องการให้อนุรักษ์แบบดั้งเดิมที่เป็นอยู่ไว้ แต่ต้องทำสิ่งที่สร้างคุณค่าให้กับวัฒนธรรม ให้คนรุ่นหลังได้ตระหนักถึงและต่อยอดสืบสานต่อไป แต่ในอีกมุมหนึ่ง เห็นว่าควรที่จะปรับปรุงเพิ่มการแสดง ที่เป็นแบบร่วมสมัย ผสมผสานให้ดูตื่นตาตื่นใจมาก หรือแม้แต่ฉากแสง สี เสียง เพื่อเป็นการเพิ่มคนดูให้มากขึ้น รายได้ก็จะเพิ่มมากขึ้นตามไป

3.3 เครื่องแต่งกายที่ใช้ในการแสดง

การแต่งกายที่นำมาใช้ในการแสดงมีแบบแผนที่ดั้งเดิม สืบทอดต่อกันมาอย่างช้านาน เครื่องแต่งกายสำหรับใช้ในการแสดงโขน ใช้การแต่งกายแบบยืนเครื่อง ซึ่งเป็นการแต่งกายจำลองเลียนแบบจากเครื่องทรงต้นของพระมหากษัตริย์แบบโบราณที่มีความสวยงามวิจิตรตระการตา แบ่งเป็น 5 ฝ่ายคือ ฝ่ายมนุษย์ เทวดา พระ นาง ฝ่ายยักษ์และฝ่ายลิง สำหรับบ่งบอกถึงยศถาบรรดาศักดิ์และตำแหน่ง นอกจากนั้นตัวละครอื่น ๆ แบ่งได้ 3 ประเภท คือ ศิราภรณ์ ศิราภรณ์หรือเครื่องประดับ มาจากคำว่า *"ศีรษะ"* และ *"อาภรณ์"* หมายความถึงเครื่องประดับสำหรับใช้สวมใส่ศีรษะเช่น ชฎามงกุฎ ซึ่งเป็นชื่อเรียกเครื่องประดับศีรษะละครตัวพระ ที่มีวิวัฒนาการมาจากการโพกผ้าของพวกชฎิล ชฎาที่ใช้ในการแสดงโขนละครในปัจจุบัน พัสตราภรณ์ หรือเสื้อผ้า

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

เครื่องนุ่งห่มเช่น เสื้อหรือฉลององค์ ในสมัยโบราณการแสดงโขนจะใช้เสื้อคอกลมผ่าด้านหน้าตลอด มีการต่อแขนเสื้อแบบต่อตรงและเสริมเป้าสี่เหลี่ยมตรงบริเวณใต้รักแร้ แต่ปัจจุบันได้มีการปรับเปลี่ยนให้ทันตามยุคสมัย เป็นเสื้อคอกลมสำเร็จรูป มี 2 แบบคือแบบเสื้อแขนสั้นและแขนยาว และถนิมพิมพาภรณ์ หรือเครื่องประดับต่าง ๆ ตามแต่ฐานะของตัวละคร คำว่าถนิมพิมพาภรณ์ มาจากคำว่า *"พิมพา"* และ *"อาภรณ์"* หมายถึงเครื่องประดับตกแต่งตามร่างกาย ส่วนการแสดงเบ็ดเตล็ด ชุดพื้นเมืองตามการแสดงของแต่ละภาค เช่น เหนือ กลาง อีสาน ใต้ ก็จะมีความสวยงามกว่าชุดที่ใส่ในท้องถิ่น ระบำเบ็ดเตล็ด เช่น โบราณคดี แต่งตามภาพจำหลักของสมัยนั้นๆ เนื้อหาของการแสดงนั้นๆ เช่น ระบำฉิ่ง แต่งกายตามแบบนางในราชสำนัก ห่มสไบนุ่งผ้าจีบ หรือ ระบำกรับ แต่งกายแบบนางใน ในยุคต้นราชกาลที่ 5 เป็นต้น

3.4 การบริการของสำนักการสังคีต

การดูแลรับรองและการให้บริการผู้ชมนั้น เนื่องจากโรงละครของกรมศิลปากรเป็นโรงละครที่จัดการแสดงศิลปวัฒนธรรมของชาติไทย จึงค่อนข้างให้ความสำคัญกับผู้เข้าชมการแสดง ดังจะเห็นได้จากขนาดของโรงละครที่ไม่ได้เน้นความใหญ่โตโอ่อา แต่มีรูปแบบการจัดที่นั่งที่เป็นสากล โรงละครแห่งชาติเน้นในเรื่องของสุนทรียะที่ได้จากการรับชมการแสดงเป็นอย่างมาก ผู้ชมสามารถมองเห็นหน้า และท่าทางของนักแสดงได้อย่างชัดเจน ที่นั่งทุกที่สามารถรับชมการแสดงได้ในมุมมองที่ไม่แตกต่างกันมาก แต่ก็มีการจัดระดับราคาค่าเข้าชมแตกต่างกันไป นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับผู้พิการ โดยการมีการจัดที่นั่งสำหรับผู้พิการอีกด้วย แต่เดิมลักษณะทางเดินภายในโรงละครมีลักษณะเป็นขั้นบันได ทำให้ผู้ชมสูงอายุเข้าชมการแสดงภายในโรงละครไม่สะดวก เนื่องจากภายในมืดและเป็นพื้นต่างระดับ เมื่อมีการปรับปรุงโรงละคร ครั้งล่าสุดจึงได้มีการปรับปรุงทางเดินภายในโรงละครใหม่ให้มีลักษณะเป็นทางลาด และจากการที่ผู้ชมส่วนใหญ่เป็น ผู้สูงอายุ มักเดินเข้า – ออกบ่อยครั้งในเวลามีการแสดง จึงมีการเปิดประตู ด้านหลังไว้เพื่อรองรับการเข้า – ออกของผู้ชมที่สูงอายุที่ต้องการใช้บริการห้องสุขา

4.4 พัฒนาคุณภาพของผู้แสดง

การพัฒนาคุณภาพของนักแสดงของสำนักการสังคีตนั้น ถือได้ว่าเป็นจุดแข็งเพราะขึ้นชื่อว่าหน่วยงานของเรามีหน้าที่อนุรักษ์ สืบทอด ฟื้นฟูศิลปะ สร้างสรรค์ศิลปวัฒนธรรมด้านนาฏดุริยางคศิลป์ แต่ก็ยังคงความเป็นแบบแผนของไทย ไม่สร้างสรรค์มากจนลืมการแสดงแบบดั้งเดิม ดังนั้น ตัวผู้แสดงทุกคน ต้องมีใจรักในการแสดง เวลาที่จะแสดงทุกครั้งจะต้องมีจิตวิญญาณของนักแสดงอย่างเต็มที่ เราจึงต้องคอยที่จะหมั่นฝึกฝนนักแสดงในทุกกลุ่มงาน ให้มีประสบการณ์มากขึ้น

การพัฒนาจะเป็นผลดีต่อตนเองในด้านการแสดงแล้ว ยังพัฒนาในด้านบุคลิกภาพ เพิ่มพูนสมรรถนะทางวัฒนธรรมในสายวิชาชีพ และเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในด้านการแสดงมากยิ่งขึ้น

อภิปรายผล

1. การจัดการการดำเนินงานของสำนักการสังคีต

ด้านการวางแผน

การกำหนดเป้าหมายในการดำเนินการของสำนักการสังคีต

สำนักการสังคีตกำหนดเป้าหมายการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานของนาฏศิลป์ และดนตรีของกรมศิลปากร เพื่อให้เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ มีการวางแผนและดำเนินการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก กำหนดเป้าหมายเพื่อให้การทำงานภายในการทำงานประสบความสำเร็จ การดำเนินงานของสำนักการสังคีตมี 3 ประการ คือ อนุรักษ์มรดกศิลปวัฒนธรรมให้คงอยู่เป็นเอกลักษณ์ ประการที่ 2 คือ การเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมด้านนาฏดุริยางคศิลป์สู่สาธารณชน และประการที่ 3 คือ บทบาทในฐานะเป็นแหล่งเรียนรู้

การบริหารงานของสำนักการสังคีต

ให้บริหารงานด้านศิลปวัฒนธรรม ซึ่งการดำเนินการเหล่านี้จะเป็นเงินทุนหมุนเวียนได้ เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายการเงินของทางรัฐบาล สำหรับด้านการจัดองค์กร สำนักการสังคีตจะมีการทำงานร่วมกันอย่างมีระบบ คอยสนับสนุนติดต่อประสานงานกันในด้านต่างๆ ซึ่งในการทำงานแต่ละกลุ่มจะมีหน้าที่ของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป ต่างฝ่ายต่างช่วยเหลือซึ่งกันและกัน คาดหวังให้ได้ผลลัพธ์จากการทำงานออกมาให้เป็นที่น่าพึงพอใจ และสามารถแก้ไขข้อบกพร่องจากการทำงานของระบบได้ตามขั้นตอน

ด้านการจัดองค์กร

หน้าที่หลักในการทำงานและการแบ่งงาน

ภายใต้การควบคุมดูแลของสำนักการสังคีต มีทั้งหมด 6 กลุ่มด้วยกัน คือ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กลุ่มโรงละครแห่งชาติ กลุ่มงานด้านการแสดงนาฏศิลป์ กลุ่มดุริยางค์ไทย กลุ่มดุริยางค์สากล กลุ่มวิจัยและพัฒนาการสังคีต และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านทั้งวิชาการละครและดนตรี ด้านดุริยางค์ไทย และด้านดุริยางค์สากล ทุกกลุ่มทุกแผนกจะคอยประสานงานติดต่อสื่อสารกันในการทำงานทุกๆ ด้าน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ

เกณฑ์การคัดเลือกผู้รับผิดชอบในแต่ละส่วนงาน

จะต้องทำการสอบเข้ามา และจะมีทางกรมศิลปากรเป็นผู้คัดเลือกอีกที ก่อนที่จะผ่านฝ่ายบุคคลของสำนักการสังคีต ทุกคนที่ต้องการเข้ามาร่วมกันเป็นส่วนหนึ่งของสำนักการสังคีต จะผ่านการพิจารณาคัดเลือกแบบพิเศษ เนื่องจากสถานที่นี้เป็นสถานที่ที่ซึ่งอนุรักษ์วัฒนธรรม ผู้ที่จะผ่านเข้ามาต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในด้านงานต่างๆ แล้ว ยังต้องมีเจตนารมณ์ที่จะสืบทอด และอนุรักษ์วัฒนธรรมไทยของเราอีกด้วย

การบังคับบัญชาสั่งการ

แรงจูงใจในการทำงาน

ผู้นำภายในองค์กรที่จะประสบความสำเร็จต้องตระหนักว่าผู้ที่มีศักยภาพสูงขององค์กรนั้นจะต้องทำงานเพื่อองค์กรด้วยความเต็มใจ ไม่ใช่เพราะถูกบังคับ จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจในการทำงานของสำนักการสังคีตส่วนมากจะขึ้นอยู่กับความเป็นกันเอง การทำงานไม่กดดัน ไม่มีการดุด่าอย่างรุนแรงจากคนที่เป็นหัวหน้า ไม่ได้มีสิ่งของเป็นเงินหรือโบนัสมาเพื่อสร้างแรงจูงใจให้ในการทำงาน แต่ทุกคนก็ทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข และสภาพแวดล้อมภายในห้องการทำงาน ถือว่าไม่มีความกดดันในเวลาทำงาน

เกณฑ์ในการให้รางวัลแก่บุคลากร

สำนักการสังคีตไม่ได้มีการให้โบนัส หรือเงินให้เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจ แต่สำหรับผู้ที่มีตำแหน่งก็จะมีเงินประจำตำแหน่งด้วย สิ่งนั้นก็ถือเป็นรางวัลเป็นแรงจูงใจในการทำงานของผู้ที่มีเงินประจำตำแหน่ง แต่สำหรับคนที่ไม่มีก็ไม่ได้รู้สึกน้อยใจ เพราะสิ่งที่พนักงานต้องการมากที่สุดคือ "การแสดงความชื่นชม" จะเห็นได้ว่าไม่ใช่เพียงค่าตอนแทนที่ดีเท่านั้น แต่บุคลากรจะมีความยินดีกับการที่แสดงความชื่นชมพนักงานเมื่อเขาทำดี ก็จะทำให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีความสุข

การฝึกอบรมบุคลากร

เป็นการสร้างกำลังใจและทัศนคติที่ดีในการทำงาน นอกจากการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตรจะสร้างความรู้ความชำนาญทางวิชาการแก่พนักงานแล้วยังสามารถช่วยให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลายจากสภาพวะตึงเครียดที่เกิดจากการทำงานสำนักการสังคีตการฝึกอบรม เป็นการพัฒนาในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านนาฏศิลป์ไทย ด้านดุริยางคศิลป์ คีตศิลป์ ทั้งไทยและสากล ด้านวิชาการ ด้านศิลปกรรม แสง สี เสียง ซึ่งงานในทุกด้านต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะประสบการณ์ เพื่อที่จะทำมาปฏิบัติในการทำงานให้ดี ประสบผลสำเร็จตามที่องค์กรสร้างไว้ การที่มีการพาบุคลากรของสำนักการสังคีต แต่ละแผนกออกไปฝึกอบรมหรือสัมมนาภายนอก เป็นการสร้างการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นแล้ว ยังสามารถพัฒนามนุษยสัมพันธ์ พัฒนาบุคลิกภาพ ของแต่ละบุคคลมากยิ่งขึ้น

การติดต่อสื่อสาร

การทำงานยังมีผิดพลาดอยู่บ้าง แต่ก็ไม่ถือว่ามาก เพราะตอนนี้ใช้เทคโนโลยีเข้ามาเป็นตัวช่วยในการประสานงาน และติดต่องาน การสื่อสารควรที่จะต้องมีความชัดเจนในการใช้ข้อความ ภาษาถ้อยคำที่จะส่งมีความถูกต้องข่าวสารที่ได้รับมาต้องมีความจริง มีความน่าเชื่อถือในการส่งสารหรือรับสาร มีความต่อเนื่องและแน่นอนแม่นยำ การทำงานที่เป็นระบบย่อมส่งผลให้เกิดผลดี และงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน เป้าหมายของงานนั้นๆ ก็จะสำเร็จ

การประสานงาน

ในขณะที่การประสานงานหน้าที่หลักๆ เวลามีงานการแสดงเข้ามา ก็จะตรงเข้าไปฝ่ายบริหารงานทั่วไปก่อน แล้วทางฝ่ายงานบริหารทั่วไป จะมอบหมายไปยังบุคลากรที่ทำหน้าที่งานประสานงาน จะตรวจสอบงานนั้นๆ ว่าเป็นส่วนงานของกลุ่มไหน และทำหนังสือเกี่ยวกับงานออกมา เพื่อเป็นการแจ้งให้แต่ละบุคคลทราบบุคลากรที่ได้รับมอบหมายงานก็จะร่วมมือ จัดตารางเวลาในการซ้อมร่วมกัน

ด้านการควบคุม

การประเมินผลจากการปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อตกลง แต่การประเมินสมรรถนะการทำงาน ควรระมัดระวังเพราะเป็นการใช้ดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ โดยเฉพาะพฤติกรรมที่เกิดตามสถานการณ์ มิได้เป็นพฤติกรรมที่แท้จริงของผู้ปฏิบัติงาน องค์กรควรมีการจัดทำดัชนีชี้วัดและกำหนดเป้าหมายผลสัมฤทธิ์ของงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Drucker (1997) อางถึงใน พีรสิทธิ์ คำนวณศิลป์ และศุภวัฒนายากร วงศ์ธนาวสุ, 2546. กล่าวว่า การจัดการ หรือกระบวนการทำงานหรือกิจกรรมที่กลุ่มบุคคลในองค์กร ร่วมกัน

ทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแนวทางที่กำหนดไว้ 5 ขั้นตอนประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชาสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม กระบวนการทำงานหรือการจัดการมีความสำคัญต่อองค์กรธุรกิจ เพราะทุกขั้นตอนมีผลต่อ ความสำเร็จที่จะทำให้เกิดผลกำไรและช่วยให้องค์กรธุรกิจสามารถดำเนินการต่อไปได้ นอกจากนี้กระบวนการจัดการยังเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ต้องรู้จักนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ เนื่องจากแต่ละ องค์กรมีปัจจัยความสำเร็จที่แตกต่างกัน

2. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการดำเนินงานของสำนักการสังคีต

ปัจจัยภายใน

จากการศึกษา พบว่า จุดอ่อนของสำนักการสังคีต ด้านบุคลากรแผนกงานบริหารการทำงานยังมีความผิดพลาดเกิดขึ้นอยู่บ่อยครั้ง เนื่องจากระบบการทำงานยังเป็นการใช้แบบปากต่อปาก พอมีงานอื่นเข้ามาแทรกก็จะลืมงานก่อนหน้าที่ได้มอบหมายไว้ ในขณะที่แผนกงานด้านการแสดงถือเป็นจุดแข็งของสำนักการสังคีต เพราะบุคลากรในด้านนี้ทุกคนล้วนได้รับการสอบคัดเลือกเข้ามาอย่างเคร่งขัด มีประสบการณ์การแสดงมาทุกรูปแบบ

การจัดการสำนักการสังคีตเป็นหน่วยงานภาครัฐ ที่มีภารกิจในการอนุรักษ์ สืบทอด และสร้างสรรค์งานด้านมรดกทางศิลปวัฒนธรรมของชาติ อยู่ภายใต้การควบคุมของกรมศิลปากร มีหลายสาขา ทั้งงานด้านนาฏศิลป์ ดุริยางคศิลป์ ทั้งไทยและสากล

ด้านการเงิน การทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้จึงจำเป็นต้องใช้งบประมาณสนับสนุนเป็นจำนวนมาก นอกจากรัฐบาลจะสนับสนุนแล้ว สำนักการสังคีตยังมีการหาแนวทางการหาเงินเพื่อแบ่งหน้าที่ของรัฐบาล นำส่วนที่หาเป็นรายได้มาเป็นค่าใช้จ่ายส่วนเกินของสำนักการสังคีต

ด้านวัตถุดิบ จะเป็นการจ้างจากบ้านเครื่องที่สามารถทำเครื่องได้ และต้องทำเครื่องตามแบบแผนของสำนักการสังคีต ถ้าไม่ยากเกินไปสำหรับการทำเอง จะซื้อวัตถุดิบจากพาหุรัดเพื่อมาทำ ส่วนมากจะทำมือ ฉากจะมีบุคลากรที่จบเชี่ยวชาญโดยตรง ทำขึ้นมาเองไม่ได้จ้าง

ปัจจัยภายนอก

สำหรับโอกาสและอุปสรรคของสำนักการสังคีต ด้านเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน ไม่มีผลร้ายแรงมากนัก เพราะรัฐบาลได้ตั้งงบประมาณไว้ เพื่อให้ภายในมาบริหารเองว่าส่วนไหนสมควรใช้ ในส่วนที่มีผลกระทบต่อสำนักการสังคีต จะเป็นอัตราในการจ้างไปแสดงในที่ต่างๆ ลดน้อยลง เนื่องจากผู้จ้างต้องการลดค่าใช้จ่าย ดังนั้นสำนักการสังคีตจึงจัดหาวิธีการเพิ่มรายได้ เช่น จะมีการเชิญชวนลดราคาตั๋ว มีการแสดงพิเศษ ให้ดูน่าสนใจ

ด้านเศรษฐกิจ ด้านเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน ถือว่ามีผลต่อการดำเนินการจัดการหารายได้ เพื่อนำมาหมุนเวียนในสำนักการสังคีต แต่ก็จะไม่มีผลร้ายแรงมาก ในส่วนที่มีผลกระทบต่อสำนักการสังคีต ก็มีการที่เมื่อก่อนมีการจ้างไปแสดงตามงานต่างๆ แล้วแต่ขอความอนุเคราะห์ มีการแสดงอย่างต่อเนื่องภายในปี แต่พอเข้ายุคที่เศรษฐกิจเริ่มผันแปร อัตราในการจ้างไปแสดงในที่ต่างๆ เช่นเหมือนก่อนน้อยลง เนื่องจากผู้จ้างต้องการลดค่าใช้จ่ายของตัวเองเป็น ดังนั้นการจัดการหารายได้จึงลดน้อยลงอย่างเห็นได้ชัด สำนักการสังคีตจึงจัดหาวิธีการเพิ่มรายได้ เช่นจะมีการเชิญชวนลดราคาตั๋ว มีการแสดงพิเศษ ให้ดูน่าสนใจ

ด้านสังคม ปัจจุบันสังคมและวัฒนธรรมของคนไทยเกิดการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมระหว่างชาติกันขึ้น และสื่อโทรทัศน์ ภาพยนตร์ ละครเวที ฯลฯ สิ่งบันเทิงเหล่านี้ นอกจากจะหาชมได้ง่ายไม่เสียค่าใช้จ่ายแล้ว ยังทำให้เกิดการเปรียบเทียบเกี่ยวกับการแต่งกาย ฉาก นักแสดง นักดนตรี ถ้ายิ่งอยู่ในยุคที่มีคนรุ่นหลังมากมายให้ความสนใจกับสื่อต่างประเทศมากกว่า การแสดงของไทยก็จะไม่ได้รับความนิยมสนใจจากกลุ่มเยาวชนเลย

ด้านวัฒนธรรมองค์กร สำนักการสังคีตมีวัฒนธรรมองค์กรที่ใช้กับแบบเคารพกันเป็นพี่น้อง เอื้อเฟื้อเผื่อแพร่ซึ่งกันและกัน ประนีประนอม ไปลามาไหว้ซึ่งถือว่าเป็นประเพณีของกลุ่มนาฏศิลป์ และมีวิธีการตักเตือนและลงโทษตามระเบียบ ถือว่าเป็นวัฒนธรรมที่ดีองค์กรหนึ่งเลยก็ว่าได้ เพราะบางองค์กรไม่ได้ใส่ใจกันบุคลากรมากเท่าที่ควร บุคลากรจึงไม่มีความรักให้กับองค์กร ทำงานเพื่อให้เสร็จเท่านั้น แต่ถ้าเรามีวัฒนธรรมที่อยู่กันแบบพี่น้อง เราจะรู้สึกเหมือนอยู่บ้าน อบอุ่นมากขึ้น

ด้านการเมือง ถือว่าไม่มีผลกับสำนักการสังคีต เพราะไม่ว่าการเมืองจะเป็นไปในรูปแบบไหน การเผยแพร่วัฒนธรรมยังคงอยู่ รัฐบาลจะคอยสนับสนุนวัฒนธรรมของไทยไม่ให้สูญหาย คอยอนุรักษ์ สืบทอด ให้เยาวชนรุ่นหลังได้เห็นถึงความสำคัญของการแสดงที่เป็นเอกลักษณ์ของประเทศไทย

ด้านของเทคโนโลยี ที่ยังไม่ทันสมัย เนื่องจากมีการจัดสรรทรัพยากรที่ไม่เหมาะสม เช่น เทคโนโลยี ถ้าเข้าถึงวัฒนธรรมมากเกินไป ก็จะส่งผลให้สูญเสียอัตลักษณ์ หรือเอกลักษณ์ของวัฒนธรรมที่มีมาแบบดั้งเดิมเช่นกัน การแสดงฉากบางอย่างต้องใช้วิธีการแบบเดิม ใช้เสียงฝนตกโดยการนำทรายมาโรยบนสังกะสี เป็นการเข้าถึงอรรถรสการชมการแสดงที่ชัดเจน ได้อารมณ์ ซึ่งสอดคล้องกับ ชูเพ็ญ วิบุลสันติ (2551) กล่าวว่า การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในองค์กร จะช่วยให้เข้าใจได้ว่าแต่ละปัจจัยมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างไร จุดแข็งขององค์กรจะเป็นความสามารถที่ถูกใช้ประโยชน์เพื่อการบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่จุดอ่อนขององค์กรจะเป็นคุณลักษณะที่อาจจะทำลายผลการดำเนินงาน โอกาสทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ให้โอกาส เพื่อการบรรลุเป้าหมายองค์กร ในทางกลับกันอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ขัดขวางการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผลจากการวิเคราะห์ SWOT นี้จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทางที่เหมาะสม

สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

คู่แข่งของโรงละครแห่งชาติ คู่แข่งที่อยู่ในธุรกิจอยู่แล้ว มีระบบการจัดการการทำงานที่ดีกว่าทันสมัยมากด้วยเทคโนโลยีที่มากกว่า ทั้งด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ทำให้เป็นสิ่งที่ดึงดูดคนให้เข้าไปรับชมการแสดงเป็นอย่างมาก เช่น รัชดาลัย เทียเตอร์ และศูนย์วัฒนธรรม

คู่แข่งหน้าใหม่เข้ามาในธุรกิจ ยังไม่มี เพราะด้วยธุรกิจด้านนี้ต้องอาศัยประสบการณ์ การร่วมมือหน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาล คู่แข่งจึงเข้ามาได้ยาก ด้วยต้นทุนที่สูง และต้องได้รับการสนับสนุนจากหลายๆ ฝ่าย จึงไม่ค่อยมีคู่แข่งกล้าที่จะเข้ามาทำธุรกิจ

บริการทดแทน ก็จะเป็นลักษณะของศาลาเฉลิมกรุง หอวชิราวุธานุสรณ์ และสถาบันศึกฤทธิ์ฯ สถานที่ที่กล่าวมาข้างต้น เป็นสถานที่ที่คงความเป็นเอกลักษณ์แบบแผนที่มีอยู่ ไม่มีการผสมผสานแนวทางสมัยใหม่เป็นสถานที่เก็บอนุรักษ์วัฒนธรรมของไทย

ผู้ชมมีอำนาจมากแค่ไหนที่จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจ ผู้ชมการแสดงเป็นผู้ที่มีผลกระทบอย่างมากสำหรับสำนักการสังคีต เพราะสำนักการสังคีตเป็นธุรกิจด้านการบริการ เพราะรายได้ที่มากที่สุดของสำนักการสังคีตมาจากการขายตั๋วเปิดให้เข้าชมการแสดงภายในโรงละครแห่งชาติ ราคาจำหน่ายตั๋วถือว่ามีราคาถูกมากๆ จึงทำให้ผู้เข้าชมไม่ลังเลใจที่จะเสียเงินเข้ามาใช้บริการ และถือเป็นโอกาสที่ดีเพราะในปัจจุบันมีการส่งเสริมจากภาครัฐมากขึ้น ช่วยสนับสนุนให้เยาวชนรุ่นใหม่หันมาใส่ใจในวัฒนธรรมมากขึ้น เน้นด้านการสืบทอดประเพณีของไทยให้คงอยู่

ทรัพยากรการบริการ ด้านนักแสดง มีสถาบันการศึกษาต่างๆ ของประเทศที่สามารถผลิตบุคลากรที่รักษาศิลปวัฒนธรรม มีฝีมือ ทักษะ ความสามารถด้านการแสดงนาฏศิลป์ หรือดนตรีไทย สากล สำนักการสังคีตจึงนำพาบุคลากรเหล่านี้ มาทำงานและฝึกปฏิบัติในทุกแขนงภายในสำนักการสังคีต เป็นการพัฒนาฝีมือและศักยภาพของตัวบุคลากรมากขึ้น และเพื่อช่วยกันรักษาศิลปวัฒนธรรมของไทยให้คงอยู่สืบไป สอดคล้องกับ Michael E. Porter เสนอว่าสภาวะการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจขึ้นอยู่กับสภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรมที่องค์กรธุรกิจนั้นอยู่ และสภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรมใดอุตสาหกรรมหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ 5 ประการ ความเข้มแข็งของปัจจัยทั้ง 5 ประการนี้บ่งบอกถึงโอกาสในการได้กำไรของธุรกิจในอุตสาหกรรมนั้นๆ ยิ่งปัจจัยเหล่านี้มีความเข้มแข็งมากเท่าใดย่อมส่งผลเสียต่อการขึ้นราคา ซึ่งนำไปสู่การได้กำไรของธุรกิจในอุตสาหกรรมนั้นๆ ซึ่งถือเป็นข้อจำกัดของธุรกิจ ในขณะเดียวกันถ้าปัจจัยนั้นๆ มีความอ่อนแอย่อมเป็นโอกาสอันดีต่อธุรกิจในอุตสาหกรรมนั้นๆ เนื่องจากธุรกิจสามารถได้กำไรได้มากขึ้น แต่เนื่องจากสภาวะอุตสาหกรรมมีการพัฒนาอยู่เสมอ ดังนั้นความเข้มแข็งหรือผลของปัจจัยทั้ง 5 ประการนี้สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงได้เสมอ

3. คุณภาพการให้บริการของสำนักการสังคีต

การประชาสัมพันธ์งานของสำนักการสังคีต

ได้ประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง ทั้งทางเว็บไซต์ Facebook มีทั้งสังคีตสัญจร เป็นการไปแสดงในสถานที่ต่างๆ ของต่างจังหวัด เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ผู้คนต่างจังหวัดได้เห็น และซึมซับวัฒนธรรมของไทย และยังสามารถเป็นการแนะนำให้คนที่อยากมาชม ได้ตามไปชมในโรงละครแห่งชาติ ซึ่งการแสดงของโรงละครแห่งชาติ จะมีการจัดการแสดงไว้แล้วทั้งปี และผู้ชมทุกคนที่เข้าชมต้องการที่จะชมการแสดงที่ดี สวยงามอย่างที่ผู้ชมทุกท่านหวังไว้ ฉะนั้นทางโรงละครจึงต้องนำการแสดงและฝึกฝนเป็นอย่างดี ส่วนใหญ่ต้องการให้อนุรักษ์แบบดั้งเดิมที่เป็นอยู่ไว้ แต่ในอีกมุมหนึ่งควรที่จะปรับปรุงเพิ่มการแสดงที่เป็นแบบร่วมสมัย ผสมผสานให้ดูตื่นตาตื่นใจมากขึ้น

ผลงานการแสดง

การแสดงโรงละครแห่งชาตินำมาให้รับชมนั้น จะมีการจัดการแสดงไว้แล้วทั้งปี มีการวางแผนว่าปีนี้จะมีการแสดงแบบไหน เรื่องอะไร ตอนอะไร แต่ละตอนจะเล่นไม่ซ้ำกับปีก่อน ผู้ชมทุกคนที่เข้าชมต้องการที่จะชมการแสดงที่ดี ที่สวยงาม อย่างที่ผู้ชมทุกท่านหวังไว้ ฉะนั้นทางโรงละครจึงต้องนำการแสดงและฝึกฝนเป็นอย่างดี เพื่อนำออกมาแสดงให้ทุกคนได้รับชม ซึ่งจะมีนักแสดงทั้งนาฏศิลป์ ดนตรีไทย ดนตรีสากล ร่วมแสดงด้วย การแสดงที่นำมาให้ชมจะเห็นได้ว่าการแสดงในแต่ละเดือนมีเฉพาะวัน ศุกร์ เสาร์และอาทิตย์ ทำให้ผู้ที่อยากชมการแสดงเข้าชมได้ในวันดังกล่าว โดยไม่ต้องลางานหรือหยุดงานมาชม ผู้ที่เข้ามาชมการแสดงของเราคิดว่าเป็นการ

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

อนุรักษ์ไว้ เพราะรัฐบาลสนับสนุนให้เราอนุรักษ์และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม ให้รักษาแบบเดิมไว้ดีแล้ว ยังไงศิลปะการแสดงของเราก็ไม่มีวันสูญ แต่อาจจะมีที่ไม่ค่อยสนใจ เด็กสมัยใหม่ไม่ค่อยนึกถึง เราก็ต้องค่อยๆ ปลูกฝังพวกเขา ให้นึกถึงสิ่งที่เป็นของไทย เชื่อว่ายังไงสักวันก็ต้องกลับมารุ่งเรืองอีก

เครื่องแต่งกายที่ใช้ในการแสดง

จะเห็นได้ว่าการแต่งกายที่นำมาใช้ในการแสดงมีแบบแผนที่ดั้งเดิม สืบทอดต่อกันมาอย่างช้านาน เครื่องแต่งกายสำหรับใช้ในการแสดงโขน ใช้การแต่งกายแบบยืนเครื่อง ซึ่งเป็นการแต่งกายจำลองเลียนแบบจากเครื่องทรงต้นของพระมหากษัตริย์แบบโบราณที่มีความสวยงามวิจิตรตระการตา แบ่งเป็น 5 ฝ่ายคือ ฝ่ายมนุษย์ เทวดา พระ นาง ฝ่ายยักษ์และฝ่ายลิง ส่วนการแสดงเบ็ดเตล็ด ชุดพื้นเมืองตามการแสดงของแต่ละภาค เช่น เหนือ กลาง อีสาน ใต้ ก็จะมีความสวยงามกว่าชุดที่ใส่ในท้องถิ่น ระบำเบ็ดเตล็ด เช่น โบราณคดี แต่งตามภาพจำหลักของสมัยนั้นๆ เนื้อหาของการแสดงนั้นๆ

การบริการของสำนักการสังคีต

การดูแลรับรองและการให้บริการผู้ชมนั้น สำนักการสังคีตค่อนข้างให้ความสำคัญกับผู้เข้าชมการแสดง ดังจะเห็นได้จากขนาดของโรงละครที่ไม่ได้เน้นความใหญ่โตโออา แต่มีรูปแบบการจัดที่นั่งที่เป็นสากล โรงละครแห่งชาติเน้นในเรื่องของสุนทรียะที่ได้จากการรับชมการแสดงเป็นอย่างมาก ผู้ชมสามารถมองเห็นหน้าและท่าทางของนักแสดงได้อย่างชัดเจน และจากการที่ผู้ชมส่วนใหญ่เป็น ผู้สูงอายุ จึงมีการเปิดประตู ด้านหลังไว้เพื่อรองรับการเข้า – ออกของผู้ชมที่สูงอายุที่ต้องการใช้บริการห้องสุขา ซึ่งสอดคล้องกับ วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548) กล่าวว่า การบริการเป็นการให้การต้อนรับช่วยเหลือด้วยความเต็มใจดุจญาติพี่น้อง จะเป็นการสร้างความประทับใจกับบุคคลที่มาติดต่อ และเพื่อแสดงออกซึ่งความประทับใจกับบุคคลที่มาติดต่อ รวมถึงเพื่อช่วยเหลือ คือพยายามให้ความช่วยเหลือความสะดวก ตลอดจนเพื่อช่วยทำทุกสิ่งทุกอย่างเท่าที่จะทำได้เต็มความสามารถ

พัฒนาคุณภาพของผู้แสดง

ของสำนักการสังคีตนั้น ถือได้ว่าเป็นจุดแข็งเพราะขึ้นชื่อว่าหน่วยงานของเรามีหน้าที่อนุรักษ์ สืบทอดฟื้นฟูศิลปะ สร้างสรรค์ศิลปวัฒนธรรมด้านนาฏดุริยางคศิลป์ แต่ก็ยังคงความเป็นแบบแผนของไทย ไม่สร้างสรรค์มากจนลืม การแสดงแบบดั้งเดิม ดังนั้น ตัวผู้แสดงทุกคน ต้องมีใจรักในการแสดง เวลาที่จะแสดงทุกครั้งจะต้องมีจิตวิญญาณของนักแสดงอย่างเต็มที่ เราจึงต้องคอยที่จะหมั่นฝึกฝนนักแสดงในทุกกลุ่มงาน ให้มีประสบการณ์มากขึ้น คอยฝึกฝีมือในเวลาว่าง ในเวลาที่ไม่มีงานแสดง เช่น นาฏศิลป์ ก็จะฝึก ร้อง รำ ฝึกเป็นได้ทุกตัวแสดง เวลาเกิดเหตุฉุกเฉินจะได้แก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ ดนตรีไทยและสากลก็จะต้องเล่นดนตรีเป็นทุกชนิดเช่นเดียวกัน เพราะแต่ละคนความถนัดต่างกัน จึงต้องคอยหมั่นพัฒนาฝีมือตนเองอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาจะเป็นผลดีต่อตนเองในด้านการแสดงแล้ว ยังพัฒนาในด้านบุคลิกภาพ เพิ่มพูนสมรรถนะทางวัฒนธรรมในสายวิชาชีพ และเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในด้านการแสดงมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ เอนก สุวรรณบัณฑิต (2548) กล่าวว่า การบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทำธุรกิจการบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าจะต้องมาจาก 2 ส่วนด้วยกัน คือ ต้องเริ่มจากมีจิตสำนึกในการบริการ (Sense of Service) ผสมผสานกับการแสดงออกด้วยท่าทางบุคลิกที่ดี อ่อนน้อม สุภาพ ซึ่งเราเรียกว่า มาตรฐานการบริการ (Standard of

Service) การบริการอย่างคุณภาพ หมายถึง การบริการที่พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะให้บริการและแสดงออกมาด้วยกิริยามารยาทที่ควรปฏิบัติ ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างยิ่ง

ประโยชน์จากการวิจัย

จากการศึกษารูปแบบและข้อมูลลักษณะการจัดการการดำเนินงาน สภาพแวดล้อมการดำเนินงาน และคุณภาพการบริการของสำนักการสังคีต กรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำมาสร้างวัตถุประสงค์และมีแนวคิดในการวิจัย เพื่อที่จะให้ได้ผลการศึกษาที่ตรงตามวัตถุประสงค์ ให้งานวิจัยมีคุณภาพเป็นที่น่าเชื่อถือ จากการวิจัยในครั้งนี้มีประโยชน์ในเชิงการจัดการธุรกิจและประโยชน์เชิงทฤษฎี ดังนี้

1. ประโยชน์ในเชิงการจัดการธุรกิจ

1.1 ลักษณะการจัดการการดำเนินงานของสำนักการสังคีต การบริหารงานจะขึ้นอยู่ภายใต้กรมศิลปากร งบประมาณของสำนักการสังคีตได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล ซึ่งทำให้บางครั้งจะมีค่าใช้จ่ายที่เป็นส่วนเกิน ในส่วนของการบริหารมีแนวทางในการทำงานที่เป็นระบบ แต่ก็ยังไม่ค่อยมีความยืดหยุ่นในการทำงาน สำนักการสังคีตจึงมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อมาเป็นแนวทางในการบริหาร ปรับปรุงหาจุดบกพร่องจากการดำเนินงาน จะส่งผลให้การบริหารงานในด้านต่างๆ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 ลักษณะของสภาพแวดล้อมการดำเนินงาน สำนักการสังคีตมีการศึกษาและสังเกตถึงสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ ที่เป็นผลกระทบทั้งทางดีและทางที่ควรปรับปรุง เพื่อที่จะนำมาวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อน สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน และนำมาพัฒนาให้ดีขึ้นจากเดิม เพื่อความก้าวหน้าและเป็นการสืบทอดอนุรักษ์ สร้างสรรค์วัฒนธรรมไทยไปในตัวอีกทาง

1.3 ลักษณะการบริการของสำนักการสังคีต ส่วนของการบริการจะเน้นไปทางการบริการของโรงละครแห่งชาติ มีการบริการที่อยู่ในระดับพึงพอใจ ส่วนการแสดงจะเป็นการแสดงที่อนุรักษ์แบบแผนแบบดั้งเดิม ไม่ได้มีการผสมผสานของการแสดงสมัยใหม่เข้ามา ทำให้ผู้ชมบางกลุ่มเกิดความเบื่อหน่ายกับการแสดง การประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อ ยังมีผู้เข้าถึงเป็นส่วนน้อย สำนักการสังคีตจึงต้องนำสิ่งเหล่านี้มาปรับปรุงให้น่าสนใจ สิ่งที่ดีอยู่แล้วก็ต้องพัฒนายิ่งขึ้นไปอีก เพื่อเป็นการดึงดูดให้เยาวชนรุ่นหลังเห็นถึงความสำคัญของการแสดงที่เป็นของไทย และชวนอนุรักษ์กันสืบไป

2. ประโยชน์เชิงทฤษฎี

จากการศึกษาการดำเนินงาน สภาพแวดล้อม คุณภาพการบริการ กรณีศึกษา : สำนักการสังคีต กรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบและลักษณะการดำเนินการ แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางการดำเนินงาน และแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ จากแนวคิดและทฤษฎีเหล่านี้ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำมาสร้างวัตถุประสงค์ในการศึกษา และขอบเขตในการศึกษาวิจัย เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ครบถ้วนรอบด้าน ผู้วิจัยได้เลือกสถานที่ในการศึกษาเป็นสำนักการสังคีต กรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม ที่มีระบบการบริหารงานที่ครอบคลุมการจัดการการดำเนินงาน มีระบบการทำงานทั้ง 5 ขั้นตอน สภาพแวดล้อมการดำเนินงานที่มีทั้งจุดแข็ง จุดอ่อน และวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน คุณภาพการให้บริการทั้งบุคลากรและการแสดง โดยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการสังคีต และบุคลากรภายใน ภายนอกในการ

สัมภาษณ์ และจากผู้เข้าชมการแสดง ให้ครบทุกประเด็น ทำให้วิจัยมีคุณภาพ มีความน่าเชื่อถือ และนำข้อมูลในด้านต่างๆ มาปรับใช้ให้ประสบผลสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต ดังนี้

1. ควรมีการวิจัยแบบต่อเนื่องในเรื่องนี้ และขยายขอบเขตกลุ่มเป้าหมายไปยังกลุ่มธุรกิจงานเดียวกัน เพื่อใช้เป็นแนวทางและเพื่อสำรวจปัญหาในการจัดการดำเนินงาน สำหรับเป็นข้อมูลในการปรับปรุงให้มีการทำงานที่ดีขึ้นต่อไป

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาจากเอกสาร และการสัมภาษณ์เฉพาะกลุ่มนาฏศิลป์ – ดนตรี หรือกลุ่มผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับนาฏศิลป์ – ดนตรี เท่านั้น การศึกษาครั้งต่อไปอาจจะต้องดำเนินการสัมภาษณ์บุคลากรภายนอกที่ไม่มีความรู้เฉพาะด้านนาฏศิลป์ – ดนตรี และผู้ที่มีความรู้ทางธุรกิจที่ทันสมัย เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน ภายนอกของสำนักการสังคีต รวมไปถึงการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน เพื่อความชัดเจนของข้อมูลมากยิ่งขึ้น

3. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการภายในโรงละครแห่งชาติ กรุงเทพมหานครเท่านั้น การศึกษาครั้งต่อไปควรขยายให้ครอบคลุมถึง โรงละครแห่งชาติ จังหวัดสุพรรณบุรี และโรงละครแห่งชาติ จังหวัดนครราชสีมา พิจารณาถึงความแตกต่างของแต่ละโรงละคร และอาจใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ทำการออกแบบสอบถามสำหรับผู้ที่เข้าชมทั้งชาวไทยและต่างประเทศ เพื่อที่จะสามารถทราบถึงความต้องการของผู้ชมมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์. (2555). ถามตอบ รอบรู้ AEC 3600. นนทบุรี:กระทรวงพาณิชย์.

กุลธน ธนาพงศธร. (2530). ประโยชน์และบริการ. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล, สาขาวิทยาการจัดการ. (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549 หน้า 7). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547 หน้า 18). การตลาดบริหาร. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

_____ . (2549). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชูเพ็ญ วิบุลสันติ. (มปป). การวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน จุดด้อยโอกาส และอุปสรรค(ความเสี่ยง) ของ องค์กร (SWOT Analysis). ค้นเมื่อ 5 ธันวาคม 2559, จาก http://www.pharmacy.cmu.ac.th/pharmcare/pharad/swot982.htm

พีรสิทธิ์ คำนวณศิลป์ และศุภวัฒนายากร วงศธนาวสุ, 2546. การพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการ องค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ขอนแก่น : โรงพิมพ์พระธรรมขันต์, 2546.

อเนก สุวรรณบัณฑิต, ภาสกร อดุลพัฒนกิจ. (2548 หน้า 18). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.