



สำนักงาน
ศิลปวัฒนธรรม
ร่วมสมัย

มาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม
ของสำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย
กระทรวงวัฒนธรรม

มาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม ของสำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย

เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ โดยคำนึงถึงความต้องการ ความคาดหวัง ตลอดจนแนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัยจึงกำหนดนโยบายและมาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม ดังนี้

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมให้มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ รวมถึงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญตามลักษณะสำคัญขององค์การ ภายใต้โครงการ/กิจกรรม/กระบวนการทำงานทั้งสายงานหลัก ได้แก่ ศูนย์เครือข่ายสัมพันธ์และแหล่งทุน ศูนย์หอศิลป์ และสถาบันศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย และสายงานสนับสนุน คือ สำนักงานเลขานุการกรม

๒. นโยบาย

๒.๑ สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัยเล็งเห็นความสำคัญและเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การสอดคล้องตามพันธกิจหลักขององค์การ โดยมุ่งเน้นให้เกิดการมีส่วนร่วมในการร่วมแสดงความคิดเห็น การให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการดำเนินงานขององค์การ

๒.๒ มุ่งเน้นให้เกิดการดำเนินงานด้านศิลปะร่วมสมัยทั้งงานประเพณีจิตรศิลป์ และงานประเพณีประยุกต์ศิลป์ โดยนำผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นศูนย์กลางการดำเนินงาน โดยการรับฟังความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการต่อไป

๒.๓ ส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานในสังกัดดำเนินโครงการ/กิจกรรม/กระบวนการต่าง ๆ ที่มุ่งเน้นให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๓. มาตรการ

๓.๑ กำหนดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานตามพันธกิจหลักขององค์การผ่านเว็บไซต์สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย www.ocac.go.th เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การรับทราบโดยทั่วกัน

๓.๒ จัดทำช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะการดำเนินงานขององค์การผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย www.ocac.go.th ช่องรับฟังความคิดเห็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการให้บริการ โทรศัพท์ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook/Line/IG ขององค์การ

๓.๓ กำหนดให้สายงานหลักและสายงานสนับสนุน สำนักงานเลขานุการกรม จัดกิจกรรมเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามพันธกิจขององค์การ เช่น คำสั่งคณะกรรมการ/คณะทำงาน การประชุมเครือข่ายศิลปวัฒนธรรมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตลอดจนการประชุมประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลการจัดกิจกรรมต่อสาธารณะ

๓.๔ กำหนดให้ทุกหน่วยงานที่จัดโครงการ/กิจกรรมต้องจัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้ง รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ

๓.๕ กำหนดให้มีระบบการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของพันธกิจนั้น ๆ ติดตามประเมินผลการดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป

๔. กรอบแนวทาง ...

๔. กรอบแนวทาง

๔.๑ การดำเนินการให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน โดยการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัยในการจัดโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย

๔.๒ วิธีการ ขั้นตอนในการให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานโดยการลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม

๕. กลไกการกำกับติดตาม

การจัดทำรายงานผลการกำกับ ติดตาม โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ให้ผู้บริหารทราบทุกไตรมาส และรายปีในรูปแบบของรายงานประจำปี ของสำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย

๖. การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามลักษณะสำคัญขององค์การ ตามเกณฑ์การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ดังนี้

๖.๑ กลุ่มผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการ	บริการที่ให้	ความต้องการ/ ความคาดหวังต่อ ผลผลิต การบริการ และการปฏิบัติงานของ ส่วนราชการ	แนวทางและวิธีการ สื่อสารระหว่างกัน
๑. เครือข่ายศิลปิน ร่วมสมัย	๑. การให้บริการองค์ความรู้/ ข้อมูลและสารสนเทศ ๒. การจัดสรรงบประมาณ สนับสนุนการทำกิจกรรม ๓. การยกย่องเชิดชูเกียรติศิลปิน ๔. การจัดเวทีเผยแพร่ แลกเปลี่ยน เรียนรู้ ๕. การจัดหาพื้นที่เพื่อจัดแสดง / จัดจำหน่ายผลงานศิลปะ ๖. สนับสนุนการสร้างเครือข่าย	๑. ความรู้ข้อมูลข่าวสาร ที่ทันสมัยและถูกต้อง ๒. งบประมาณสนับสนุน กิจกรรม ๓. โอกาสในการจัดแสดงและ การจำหน่ายผลงานศิลปะ ๔. ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการพัฒนางานศิลปะ ร่วมกัน ๕. มีส่วนร่วมในการ กำหนดนโยบาย ด้านศิลปะร่วมสมัย ๖. ต้องการการยอมรับ ในบทบาทในฐานะ ศิลปิน และองค์กร เครือข่าย ๗. เป็นสื่อกลางในการ เผยแพร่และ ประชาสัมพันธ์ผลงาน	๑. เผยแพร่และ ให้บริการข้อมูลความรู้ ทางวัฒนธรรมผ่านสื่อ สิ่งพิมพ์ และเว็บไซต์ สำนักงานฯ www.ocac.go.th สื่อ สังคมออนไลน์ facebook line ๒. จัดฝึกอบรม จัดค่าย นิทรรศการ การประกวด ๓. หนังสือราชการ ๔. การติดต่อโดยบุคคล ๕. การสื่อสารผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ ๖. โทรศัพท์/โทรสาร ๗. ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

กลุ่มผู้รับบริการ	บริการที่ให้	ความต้องการ/ ความคาดหวังต่อ ผลผลิต การบริการ และการปฏิบัติงานของ ส่วนราชการ	แนวทางและวิธีการ สื่อสารระหว่างกัน
		๘. การรับรองผลงาน ๙. การบริการที่สะดวก รวดเร็ว	
๒. เด็กและเยาวชน	๑. การให้บริการองค์ความรู้/ ข้อมูลข่าวสาร ๒. การสร้างเยาวชนต้นแบบ ๓. การจัดเวทีเผยแพร่ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ๔. การจัดหาพื้นที่เพื่อจัดแสดง ผลงานศิลปะ ๕. การจัดอบรมให้ความรู้ ๖. จัดประกวด ๗. จัดค่ายเยาวชน ๘. การสร้างความร่วมมือในการ จัดกิจกรรมร่วมกัน	๑. ความรู้ข้อมูลข่าวสาร ที่ทันสมัยและถูกต้อง ๒. สนับสนุนกิจกรรม ๓. โอกาสในการจัด แสดงและเผยแพร่ ผลงานทั้งในและ ต่างประเทศ ๔. โอกาสได้ร่วม กิจกรรม ได้รับการ คัดเลือกรับรางวัลและ การประกาศเกียรติคุณ ๕. โอกาสในการจัด แสดงและเผยแพร่ ผลงาน ๖. เพิ่มพูนทักษะด้านศิลปะ ๗. งบประมาณ สนับสนุนเพื่อดำเนิน กิจกรรม ๘. การบริการที่สะดวก รวดเร็ว	๑. เผยแพร่และ ให้บริการข้อมูลความรู้ ทางวัฒนธรรมผ่านสื่อ สิ่งพิมพ์ และเว็บไซต์ สำนักงานฯ www.ocac.go.th สื่อสังคมออนไลน์ facebook line ๒. จัดฝึกอบรม จัดค่าย นิทรรศการ การประกวด ๓. หนังสือราชการ ๔. การติดต่อโดยบุคคล ๕. การสื่อสารผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ ๖. โทรศัพท์/โทรสาร ๗. ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
๓. ประชาชนผู้สนใจ งานศิลปะ	๑. การให้บริการองค์ความรู้/ ข้อมูลข่าวสาร ๒. การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ๓. สนับสนุนการสร้างเครือข่าย ๔. การสร้างสุนทรียะ	๑. ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารที่ทันสมัยและ ถูกต้อง ๒. โอกาสในการเข้าร่วม กิจกรรมและการศึกษา ดูงาน ๓. สร้างความร่วมมือใน การทำงานระหว่าง ศิลปิน หน่วยงานและ ประชาชน	๑. เผยแพร่และ ให้บริการข้อมูลความรู้ ทางวัฒนธรรมผ่านสื่อ สิ่งพิมพ์ และเว็บไซต์ สำนักงานฯ www.ocac.go.th สื่อสังคมออนไลน์ facebook line ๒. จัดฝึกอบรม จัดค่าย นิทรรศการ การประกวด

กลุ่มผู้รับบริการ	บริการที่ให้	ความต้องการ/ ความคาดหวังต่อ ผลผลิต การบริการ และการปฏิบัติงานของ ส่วนราชการ	แนวทางและวิธีการ สื่อสารระหว่างกัน
		๔. การบริการที่สะดวก รวดเร็ว	๓. หนังสือราชการ ๔. การติดต่อโดยบุคคล ๕. การสื่อสารผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ ๖. โทรศัพท์/โทรสาร ๗. ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
๔. ผู้เสนองานวิจัย	๑. การให้บริการองค์ความรู้/ ข้อมูลและสารสนเทศ ๒. การจัดสรรงบประมาณ สนับสนุนการทำกิจกรรม ๓. การยกย่องเชิดชูเกียรติศิลปิน ๔. การจัดเวทีเผยแพร่ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ๕. การจัดหาพื้นที่เพื่อจัดแสดง / จัดจำหน่ายผลงานศิลปะ ๖. สนับสนุนการสร้างเครือข่าย	๑. สนับสนุน งบประมาณ ๒. เวทีแสดงผลงานวิจัย ๓. ช่องทางการเผยแพร่ การบริการข้อมูลที่ สามารถเข้าถึงได้สะดวก เช่น สามารถ Download จากเว็บไซต์ ๔. ข้อมูลที่มีคุณภาพ เป็นประโยชน์ต่อ ผู้รับบริการ ๕. การบริการที่สะดวก รวดเร็ว	๑. สื่อสารผ่านเว็บไซต์ สำนักงานฯ www.ocac.go.th สื่อ สังคมออนไลน์ facebook line ๒. จัดกิจกรรมการ สัมมนาแลกเปลี่ยน เรียนรู้ด้านวัฒนธรรม ๓. ให้บริการข้อมูล ความรู้ทางวิชาการ ๔. การผลิตสื่อความรู้ ทางวัฒนธรรม ๕. สนับสนุนงบประมาณ ๖. หนังสือราชการ ๗. โทรศัพท์ โทรสาร

๖.๒ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	บริการที่ให้	ความต้องการ/ ความคาดหวังต่อ ผลผลิต การบริการ และการปฏิบัติงานของ ส่วนราชการ	แนวทางและวิธีการ สื่อสารระหว่างกัน
<p>๑. ศิลปินและองค์กร เครือข่าย</p>	<p>๑. การให้บริการองค์ความรู้/ ข้อมูลข่าวสาร ๒. การจัดสรรงบประมาณ สนับสนุนการทำกิจกรรม ๓. การยกย่องเชิดชูเกียรติศิลปิน ๔. การจัดเวทีเผยแพร่ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ๕. การจัดหาพื้นที่เพื่อจัดแสดง / จัดจำหน่ายผลงานศิลปะ ๖. สนับสนุนการสร้างเครือข่าย</p>	<p>๑. ข้อมูลข่าวสาร ที่ทันสมัยและถูกต้อง ๒. ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับแนวทางการ ปฏิบัติตามกฎหมายและ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ๓. มีมาตรฐานในการ สนับสนุน การดำเนินงาน การสนับสนุนงบประมาณ ๔. เผยแพร่และประกาศ ให้ศิลปินและองค์กร เครือข่ายรับรู้อย่างทั่วถึง เกี่ยวกับระเบียบการ สนับสนุนงบประมาณ ๕. การบริการที่สะดวก รวดเร็ว</p>	<p>๑. ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางและสื่อ ต่างๆ ๒. การติดต่อโดยบุคคล ๓. การสื่อสารผ่าน เว็บไซต์ สำนักงานฯ www.ocac.go.th ๔. โทรศัพท์ โทรสาร</p>
<p>๒ .ชุมชนในท้องถิ่นที่ จัดกิจกรรม</p>	<p>๑. การมีส่วนร่วมในการ ดำเนินการ ๒. การให้บริการองค์ความรู้/ ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ๓. สนับสนุนงบประมาณ</p>	<p>๑. การสร้างรายได้ใน ชุมชน ๒. ข้อมูลข่าวสารที่ ทันสมัยและถูกต้อง ๓. โอกาสที่ประชาชน นางานศิลปะใช้ในการ พัฒนาคุณภาพชีวิตทั้งใน เชิงเศรษฐกิจและสังคม ๔.สนับสนุนงบประมาณ ๕. การสนับสนุนการ ดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ๖. การบริการที่สะดวก รวดเร็ว</p>	<p>๑. หนังสือราชการ ๒.เว็บไซต์ สำนักงานฯ www.ocac.go.th ๓. การติดต่อโดยบุคคล ๔. ประชาสัมพันธ์ผ่าน ช่องทางและสื่อต่างๆ ๕. โทรศัพท์ โทรสาร</p>

๗. ความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร

ความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน คือ ต่างกันในแง่ของลักษณะของผลผลิตที่แตกต่างกัน เช่น

๗.๑ ชุมชนในท้องถิ่นที่จัดกิจกรรม ที่มีผลผลิตที่เป็นกิจกรรมที่จะสร้างรายได้ให้กับชุมชนมีความต้องการ เป็นเรื่องของความชัดเจนในปัจจุบันนำเข้าในการบริหารจัดการโครงการ เช่น มีงบประมาณสนับสนุน มีกรอบแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน มีการให้ส่งเสริมสนับสนุนกลไกการทำงาน เช่น การฝึกอบรมให้ความรู้การจัดช่องทางเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ความคาดหวัง ต้องการให้หน่วยงานสนับสนุนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

๗.๒ ประชาชนผู้มารับบริการในแหล่งเรียนรู้ทางศิลปะร่วมสมัยของสำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย คือ หอศิลป์ร่วมสมัยราชดำเนินมีความต้องการ เรื่องของการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว การมีที่จอดรถที่เพียงพอ การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าชมผลงาน ฯลฯ ความคาดหวัง ต้องการให้มีการบริการที่สะดวก รวดเร็ว

๗.๓ ศิลปินและองค์กรเครือข่าย มีความต้องการให้มีข้อมูลข่าวสาร ที่ทันสมัยและถูกต้อง มีมาตรฐานในการสนับสนุนการดำเนินงาน และการสนับสนุนงบประมาณ ความคาดหวัง ต้องการให้มีการจัดทำมาตรฐานในการเข้าใช้บริการหอศิลป์ร่วมสมัย และการขอรับการส่งเสริมการอุดหนุนงบประมาณในการดำเนินงานด้านศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย