

การบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

Administration of the Office of National Broadcasting and
Telecommunications Commission

มลั้วฐ สาระพงษ์ และวิรัช วิรุชนิภาวรรณ

Monwatu Sarapong and Wiruch Wiruchnipawan

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และ (3) ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติประสบผลสำเร็จ ทั้งนี้ได้นำแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้านมาเป็นกรอบแนวคิดของการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรและพนักงานใน กสทช. จำนวน 1,017 คน ใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเป็นเครื่องมือ ผลการศึกษพบว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญคือ สำนักงานติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอไม่มากเท่าที่ควร (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญคือ สำนักงานควรติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ และตามวิธีการที่สำนักงานกำหนดเพิ่มมากขึ้น และควรจัดให้มีการประเมินผลภาพรวมของการบริหารจัดการของผู้บริหารทุกระดับ และ (3) ปัจจัยสำคัญที่ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานประสบผลสำเร็จ คือ การที่ผู้บริหารของสำนักงานมีภาวะความเป็นผู้นำสูง และกล้าตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานตามแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

Abstract

The objectives of this study were to study (1) administrative problems of the Office of National Broadcasting and Telecommunications Commission, (2) development guidelines of administration of the Office of National Broadcasting and Telecommunications Commission, and (3) internal and external factors effecting the success of development guidelines of administration of the Office of National Broadcasting and Telecommunications Commission. The good governance concept of 6 aspects was applied as conceptual framework of this study. Research results were

(1) the significant problem of administration was the office's insufficient performance monitoring and evaluating according to the good governance concept in terms of the regular evaluation of performance, (2) the significant development guideline was the office should increasingly monitor and evaluate performance following operational plans, criteria, and methods authorized by the office, including, confidentially evaluate overall administration of the office's executives at all levels and for the sake of personnel harmony, and (3) the significant factors effecting the success of development guidelines of administration of the office were the executives should exercise high and effective leadership and to make decisions on the development of administration of the office according to the good governance concept.

Keywords: administration, the Office of National Broadcasting and Telecommunications Commission



บทนำ

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) เป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้กับสังคมทุกภาคส่วน ซึ่งจะทำให้สังคมมีความยุติธรรม มีความโปร่งใส และสร้างการมีส่วนร่วม โดยเป็นหลักการสำคัญในการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข แนวคิดหลักกรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมีบทบาทอย่างมากต่อหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน มีการนำแนวคิดไปปรับใช้กับหน่วยงานอย่างเห็นได้ชัดเพื่อปรับปรุงการบริหารงาน เน้นการบริการให้สะดวก รวดเร็ว เป็นที่พึงพอใจของประชาชน (พิศสมัย หมกทอง, 2554, หน้า 1) และในปี พ.ศ. 2546 ได้มีการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา วันที่ 9 ตุลาคม 2546 เล่มที่ 120 ตอนที่ 100 ก หน้า 2) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมาตรา 6 ได้กำหนดให้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เป็นองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระ ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ

องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 อันเป็นกฎหมายที่ตราขึ้นให้เป็นไปตามมาตรา 47 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ที่บัญญัติว่า

“คลื่นความถี่ที่ใช้ในการส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และโทรคมนาคมเป็นทรัพยากรสื่อสารของชาติ เพื่อประโยชน์สาธารณะให้มืองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระ องค์กรหนึ่งทำหน้าที่จัดสรรคลื่นความถี่ตามวรรคหนึ่ง และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ” กสทช. มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุ กระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยมี “สำนักงาน กสทช.” เป็นหน่วยงานธุรการ ซึ่งได้รับโอนบรรดากิจการ ทรัพย์สิน สิทธิ หน้าที่ หนี้ พนักงานและลูกจ้างและเงินงบประมาณมาจากสำนักงาน กทช. ตั้งแต่วันที่ 20 ธันวาคม 2553 เป็นต้นมา สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) มีอำนาจหน้าที่ที่สำคัญเช่น (1) จัดทำแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ ตารางกำหนดคลื่นความถี่แห่งชาติ แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม แผนความถี่วิทยุและแผนเลขหมายโทรคมนาคม (2) กำหนดการจัดสรรคลื่นความถี่ระหว่างคลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียงกิจการ

โทรทัศน์ กิจกรรมวิทยุคมนาคม และกิจการโทรคมนาคม (3) กำหนดลักษณะและประเภทของกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (4) พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่และเครื่องวิทยุคมนาคมใน การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม หรือในการวิทยุคมนาคมและกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาตเงื่อนไขหรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าวและ (5) กำหนดหลักเกณฑ์การใช้คลื่นความถี่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและ ปราศจากการรบกวนซึ่งกันและกัน ทั้งในกิจการประเภทเดียวกันและระหว่างกิจการแต่ละประเภท เหล่านี้ เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่า สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติมีอำนาจหน้าที่มาก ซึ่งย่อมเกิดปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติตามแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เพื่อนำไปสู่ “การพัฒนาหน่วยงาน” หรือ “การพัฒนาการบริหารจัดการของหน่วยงาน” อันได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐในระดับชาติ โดยเน้นเรื่องการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในส่วนของ “ปัญหาการวิจัย” ของการศึกษาครั้งนี้ คือ ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ กล่าวคือ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติบริหารจัดการ หรือดำเนินการตามแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร นอกจากนี้แล้ว เท่าที่ผ่านมา

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติได้ประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ซึ่งนำมาปรับใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
2. ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
3. ศึกษาปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติประสบผลสำเร็จ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2543) และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550) ได้แสดงความหมายของการบริหารจัดการไว้คล้ายกันว่า การบริหารจัดการเป็นกระบวนการบริหารจัดการ หรือแนวทางปฏิบัติเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่กระบวนการบริหารจัดการของแต่ละแนวคิดมีจุดเน้นที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ธงชัย สันติวงษ์ กล่าวถึงกระบวนการบริหารจัดการที่แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ โดยเน้นการเป็นผู้นำขององค์กรที่ต้องประสานกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย ในขณะที่ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการ หมายถึง แนวทางการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ที่หน่วยงาน และ/หรือ บุคลากรของหน่วยงานนำมาใช้ในการเปลี่ยนแปลง พัฒนา หรือสร้างความสุขความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคง และยั่งยืนให้แก่ประชาชนและประเทศชาติ

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ที่ประกอบด้วย 7 ด้าน แต่ในที่นี้นำมาปรับใช้ 6 ด้าน โดยตัดด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนออก ทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย

1. การเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน หมายถึง การบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และพยายามมุ่งให้เกิดผลกระทบในเชิงบวกต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การที่สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

2. การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ หมายถึง การบริหารจัดการการบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติเพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยมีการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์หรือผลสำเร็จและการจัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงานในทุกระดับ

3. การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ หมายถึง การบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติที่จะต้องพิจารณาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น โดยมีการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและประโยชน์ที่จะได้รับรวมทั้งวิเคราะห์ความเป็นไปได้

4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน หมายถึง การบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติที่กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานรวมทั้งการจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้นที่จุดบริการใกล้ชิดกับประชาชนรวมทั้งการปฏิบัติงานในรูปแบบการให้บริการที่แล้วเสร็จในจุดเดียว

5. การปรับปรุงภารกิจให้ทันสถานการณ์ หมายถึง การบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

แห่งชาติที่มีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติใหม่อยู่เสมอซึ่งจำเป็นต้องทบทวนลำดับความสำคัญและความจำเป็นของแผนงานและโครงการทุกระยะ การยุบเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็น และการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์อยู่เสมอ

6. การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ หมายถึง การบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติที่มีการตรวจสอบ และการวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการควบคุมตนเอง ซึ่งจะทำให้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การที่สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำรวจ ทวีชัย, 2551, หน้า 5)

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6 ที่ประกอบด้วย 7 ด้าน มาใช้เป็นกรอบแนวคิดหลัก ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อ (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2556, หน้า 226) แต่ในที่นี้ ผู้ศึกษานำมาปรับใช้เพียง 6 ด้าน โดยตัดด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนออก เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ได้ไม่ได้เน้นเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน อีกทั้งประชากรที่ตอบแบบสอบถามเป็นบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และไม่ได้เป็นผู้รับผลประโยชน์โดยตรงจากการอำนวยความสะดวกดังกล่าว ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

6 ด้านนั้น มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ หรือเหตุ (cause) และต่อจากนี้ไปเรียกว่า “แนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน” โดยนำมาใช้สำหรับการจัดกลุ่มและการวิเคราะห์ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และ (2) แนวทางพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกากระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติตามแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน ที่เป็นวัตถุประสงค์การวิจัยที่สำคัญหรือวัตถุประสงค์หลักจำนวน 2 ข้อแรกของการศึกษาครั้งนี้ รวมทั้ง (3) ปัจจัยภายในและปัจจัย

ภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกากระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติตามแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3. ขณะเดียวกัน ผู้ศึกษาได้กำหนดให้ตัวแปรตาม หรือผล (effect) คือ “การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกากระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ” ดังภาพ 1

ตัวแปรอิสระ (เหตุ)

1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และ
2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกากระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติตามแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน

-
- 1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน
 - 2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
 - 3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
 - 4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
 - 5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์
 - 6) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

3. ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำ
แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการ
กฤษฎีกากระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม
แห่งชาติประสบความสำเร็จ

-
- 1) ปัจจัยภายใน
 - 2) ปัจจัยภายนอก

ตัวแปรตาม (ผล)

การเพิ่ม
ประสิทธิภาพ
ในการบริหารจัดการของ
สำนักงานคณะกรรมการ
กฤษฎีกากระจายเสียง กิจการ
โทรทัศน์ และกิจการ
โทรคมนาคมแห่งชาติ

ภาพ 1 กรอบแนวคิดที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ของการศึกษาครั้งนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้การวิจัยแบบผสมผสาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ได้แก่ บุคลากรทั้งหมดที่เป็นผู้ปฏิบัติงานประจำ และพนักงานของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ รวม 1,017 คน (สำนักงาน กสทช., 2558)

ส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์แบบลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้และมีประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จำนวน 9 คน จำนวนซึ่งผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญที่น่าเชื่อถือตามแนวคิดการสุ่มตัวอย่างแบบสโนว์บอล (Mirela-Cristina Voicu, 2011, pp. 1341-1351)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.89 และได้ค่าความเชื่อถือได้ ที่ระดับ 0.98

ส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีโครงสร้าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาและผู้ช่วยอีก 5 คน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1-30 พฤศจิกายน 2558 ผู้ศึกษาและผู้ช่วยอีก 3 คน เก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้ 938 ชุด คิดเป็นร้อยละ 92.23 ของแบบสอบถามทั้งหมด 1,017 ชุด ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 9 คน ด้วยตนเอง และเป็นการสัมภาษณ์ตัวต่อตัว

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้ข้อมูลหลักมาประมวลและนำเสนอข้อมูลในเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติตามแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1) ผลการวิเคราะห์พบว่า โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยรวมของทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย (μ) รวมทั้ง 6 ด้าน 2.11) และเมื่อพิจารณารายด้าน ประชากรส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ และ (6) การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ โดยปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติตามแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่สำคัญ คือ สำนักงานติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ไม่มากเท่าที่ควร (ค่าเฉลี่ย (μ) 2.22)

2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติตามแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2) ผลการวิเคราะห์พบว่า โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย (μ) รวมทั้ง 6 ด้าน 2.39) และเมื่อพิจารณารายด้าน ประชากรส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก โดยแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ

กระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์ และกิจกรรมโทรคมนาคม
แห่งชาติตามแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่มี
ค่าเฉลี่ยที่สำคัญ คือ สำนักงานคณะกรรมการกิจการ
กระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์ และกิจกรรมโทรคมนาคม
แห่งชาติควรติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตาม
แผนปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์และตามวิธีการที่สำนักงาน
คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์ และ
กิจกรรมโทรคมนาคมแห่งชาติกำหนดเพิ่มมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย
(μ) 2.47) ในส่วนของผลวิจัยที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพ
ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์แนวคิดเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน
9 คน พบว่าผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่ 8 คน เห็นด้วยกับแนวทาง
การพัฒนาการบริหารจัดการดังกล่าว ในขณะที่ผู้เชี่ยวชาญ
1 คน ไม่เห็นด้วย

3. ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญ
ทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงาน
คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์ และ
กิจกรรมโทรคมนาคมแห่งชาติตามแนวคิดการบริหารกิจการ
บ้านเมืองที่ดีประสบผลสำเร็จ (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
การวิจัย ข้อ 3) ผลการวิเคราะห์พบว่า ประชากรส่วนใหญ่
ส่วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม โดยปัจจัย
ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยภายในที่ว่า การที่ผู้บริหาร
ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจกรรม
โทรทัศน์ และกิจกรรมโทรคมนาคมแห่งชาติมีภาวะความเป็น
ผู้นำสูง เช่น กล้าริเริ่ม กล้าคิด และกล้าตัดสินใจเกี่ยวกับการ
พัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการ
กิจการกระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์ และกิจกรรม
โทรคมนาคมแห่งชาติตามแนวคิดการบริหารกิจการ
บ้านเมืองที่ดี (ค่าเฉลี่ย (μ) 2.03) สำหรับผลการสัมภาษณ์
แนวคิดเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ต่อแนวทางการ
พัฒนาการบริหารจัดการดังกล่าว พบว่าผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คน
ส่วนเห็นด้วยกับปัจจัยดังกล่าว

การอภิปรายผล

1. สืบเนื่องจากประชากรซึ่งเป็นบุคลากรทั้งหมด
ที่ปฏิบัติงานประจำของสำนักงานคณะกรรมการกิจการ
กระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์ และกิจกรรมโทรคมนาคม
แห่งชาติ ส่วนใหญ่ส่วนเห็นด้วยในระดับมากกว่า สำนักงาน
คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์ และ

กิจกรรมโทรคมนาคมแห่งชาติควรติดตามและประเมินผล
การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์ และ
ตามวิธีการที่สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง
กิจกรรมโทรทัศน์ และกิจกรรมโทรคมนาคมแห่งชาติกำหนด
เพิ่มมากขึ้นนั้น เหตุผลสำคัญที่ทำให้ประชากรส่วนใหญ่
ส่วนเห็นด้วยในระดับมากดังกล่าว แทนที่จะเห็นด้วยใน
ระดับปานกลางหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็น
เนื่องจากประชากรส่วนใหญ่พอใจ ประทับใจ หรือชื่นชอบ
แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงาน
คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์ และ
กิจกรรมโทรคมนาคมแห่งชาติตามแนวคิดการบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ดี กล่าวอีกอย่างหนึ่งได้ว่า ประชากร
เห็นว่า สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง
กิจกรรมโทรทัศน์ และกิจกรรมโทรคมนาคมแห่งชาติบริหาร
จัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ดังเห็นได้จากตัวอย่างคำถามที่
ประชากรส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากที่ว่า (1) สำนักงาน
คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์ และ
กิจกรรมโทรคมนาคมแห่งชาติควรติดตามและการประเมิน
ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์และ
ตามวิธีการที่สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง
กิจกรรมโทรทัศน์ และกิจกรรมโทรคมนาคมแห่งชาติกำหนด
เพิ่มมากขึ้น (2) สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง
กิจกรรมโทรทัศน์ และกิจกรรมโทรคมนาคมแห่งชาติควร
ดำเนินการพิจารณา วินิจฉัย และชี้ขาดปัญหาที่เกิดจาก
การดำเนินงานให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และ (3) บุคลากร
ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจกรรม
โทรทัศน์ และกิจกรรมโทรคมนาคมแห่งชาติควรได้รับ
มอบหมาย หรือกระจายอำนาจในการตัดสินใจโดยมุ่งผล
ให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินงานเพิ่ม
มากขึ้น เหล่านี้ เป็นต้น เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญ
ทำให้ประชากรส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากต่อแนวทาง
การพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการ
กิจการกระจายเสียง กิจกรรมโทรทัศน์ และกิจกรรม
โทรคมนาคมแห่งชาติตามแนวคิดการบริหารกิจการ
บ้านเมืองที่ดี แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือ
ในระดับน้อยดังกล่าว

หลังจากนำความเห็นของประชากรที่ได้มาจากการ
การวิจัยเชิงปริมาณมาเทียบเคียงกับผลที่ได้จากการวิจัย

เชิงคุณภาพโดยสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน พบว่า สอดคล้องกัน กล่าวคือ ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่ 8 คน เห็นด้วยกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการดังกล่าว โดยให้เหตุผลว่าเป็นแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งช่วยให้หน่วยงานได้รับการยอมรับ มีมาตรฐาน และเป็นสากล รวมทั้งเป็นแนวทางการบริหารจัดการแนวใหม่ที่มีความสำคัญกับการควบคุมตรวจสอบและปรับปรุงการบริหารจัดการของหน่วยงานและบุคลากร ในขณะที่ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 1 คน ไม่เห็นด้วยเนื่องจากสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติมีการติดตามและประเมินผลอยู่แล้ว

2. สืบเนื่องจากผลประชากรซึ่งเป็นบุคลากรทั้งหมดที่ปฏิบัติงานประจำของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า “การที่ผู้บริหารของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติมีภาวะความเป็นผู้นำสูง เช่น กล้าริเริ่ม กล้าคิด และกล้าตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติตามแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” นั้น เหตุผลสำคัญที่ประชากรส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าว แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็น ว่า ถึงแม้ประชากรส่วนใหญ่เชื่อมั่นว่า ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก อันได้แก่ (1) การที่ผู้บริหารของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติมีภาวะความเป็นผู้นำสูง เช่น กล้าริเริ่ม กล้าคิด และกล้าตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติตามแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และ (2) การที่ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการติดตามและตรวจสอบการบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ

โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติตามแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างต่อเนื่อง ล้วนเป็นปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นยิ่งต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติก็ตาม แต่ในเวลาเดียวกัน ประชากรก็ยังกังวล หรือยังไม่แน่ใจว่า สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติจะดำเนินการตามปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกดังกล่าวได้ เมื่อเป็นเช่นนี้จึงมีส่วนสำคัญทำให้ประชากรส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางดังกล่าว หลังจากนำความเห็นของประชากรที่ได้มาจากการวิจัยเชิงปริมาณมาเทียบเคียงกับผลที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพโดยสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน พบว่า สอดคล้องกัน กล่าวคือ ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คน ล้วนเห็นด้วย โดยให้เหตุผลที่สำคัญคือ ภาวะผู้นำที่กล้าคิด กล้าริเริ่ม และกล้าทำเพื่อส่วนรวมเป็น สิ่งสำคัญและจำเป็นต่อการตัดสินใจในการบริหารจัดการของหน่วยงาน รวมทั้งมีส่วนช่วยสนับสนุนให้การบริหารจัดการของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติตามแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีประสบผลสำเร็จ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย หรือเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ พร้อมกับใช้บุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจทางเทคโนโลยีดังกล่าวด้วย
2. ควรจัดการฝึกอบรมบุคลากรทุกระดับเพื่อเพิ่มพูน ปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงความรู้และความสามารถ
3. ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้บริหารมีภาวะความเป็นผู้นำสูง

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษา หรือการวิจัยครั้งต่อไป อาจนำกรอบแนวคิดนี้ไปปรับใช้เฉพาะบางด้านที่เหมาะสมกับหน่วยงานที่ศึกษาก็ได้ หรือตัดบางด้านออกก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องนำไปใช้ครบทั้งหมดทุกด้าน ในทาง

ตรงกันข้าม อาจเพิ่มจำนวนด้านหรือตัวชี้วัดขึ้นอีกก็ได้
ตามความเหมาะสม

2. สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง
กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติหรือ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำการวิจัยแบบเจาะลึกเพื่อ
ศึกษาต่อ ยอดด้านการบริหารจัดการของสำนักงาน
คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ
กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติแต่ละด้านอย่างเจาะจง



References

- Hmogtong, P. (2011). *Management according to the principles of good governance of the Bangkok Noi District Office*. Master of Liberal Arts Thesis, Mahachulalongkornrajavidyalaya University. (in Thai)
- Office of the National Broadcasting and Telecommunications Commission. (2015). *Number of staff of the Office of Broadcasting and the National Telecommunications*. Bangkok: Author. (in Thai)
- Santiwong, T. (2000). *Organization and management*. Bangkok: Thaiwattanapanich. (in Thai)
- Taweechai, S. (2008). *Good governance in the management of human resources of the Department of Corrections*. Master of Liberal Arts Thesis, Mahidol University. (in Thai)
- Voicu, Mirela-Cristina. (2011). Using the snowball method in marketing research on hidden populations. *Challenges of the Knowledge Society*, 1(1), 1341-1351.
- Wiruchnipawan, W. (2007). *Management guidelines and moral sufficient economy*. Bangkok: Fourpress. (in Thai)

